



جامعة نجران
NAJRAN UNIVERSITY

دليل ضمان الجودة

قسم اللغة العربية وآدابها/ كلية العلوم والآداب

١٤٤٥ / ١٤٤٦ هـ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

فهرس الدليل

م	العنوان	الصفحة
	المقدمة	٤
	منهجية نظام الجودة بقسم اللغة العربية وآدابها	٥
١	آلية إعداد دليل جودة البرنامج	١٠
٢	أولاً: مرحلة جودة التخطيط للبرنامج	١١
	١- محددات جودة التخطيط للبرنامج	١١
	٢- إجراءات جودة التخطيط للبرنامج	١١
	٢-١: إجراءات دراسات التقييم الذاتي البرامجي	١١
	٢-٢: تحديد الأطر الحاكمة لتخطيط البرنامج وتطويره	١١
	٢-٣: تحديد السياق المؤسسي للبرنامج	١٢
٣	ثانياً: مرحلة جودة تنفيذ البرنامج	١٥
	١- تحديد نواتج التعلم المستهدفة من البرنامج	١٥
	٢- تخطيط منظومة آليات تقييم البرنامج	١٦
	٣- عمليات تطوير البرنامج	١٦
٤	ثالثاً: مرحلة جودة تقييم البرنامج	١٧
	١- التقييم البنائي للبرنامج	١٧
	٢- التقييم الدوي للبرنامج والمقررات	١٧
	٣- التقييم الكلي للبرنامج في ضوء متطلبات الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي	١٨
	٤- التقييم الشامل للبرنامج	٢٠
٧	مؤشرات الأداء الرئيسة	٢٥
٨	١- المقارنة المرجعية الداخلية والخارجية	٢٦
	٢- مرحلة التحسين المستمر وغلق حلقات الجودة	٢٧
٩	نماذج ووثائق متطلبات الجودة	٢٩

يعد إنشاء نظام لإدارة ضمان الجودة مطلباً أساسياً لدعم وتقويم إجراءات جودة العملية التعليمية والإدارية وفق أعلى المعايير التي تطلبها هيئات الاعتماد الأكاديمي، ومن هذا المنطلق يأتي هذا الدليل الذي يوضح مقومات توكيد الجودة ومراقبتها في جميع الممارسات التعليمية والإدارية والبحثية وما يتعلق بالخدمة المجتمعية؛ لضمان إعطاء صورة مشرفة لبرنامج اللغة العربية داخلياً وخارجياً، كما يوضح الدليل أهداف إدارة ضمان الجودة ومهامها وإجراءاتها التي تضمن التطوير والتحسين المستمر ليكون مرشداً للعاملين في البرنامج ومرجعاً للمراجعين الداخليين.

أسس بناء نظام الجودة ببرنامج اللغة العربية

كما يعتبر نظام الجودة نظاماً متأصلاً بجامعة نجران، وتوسع الجامعة بشكل مستمر إلى تحسين ذلك النظام وتطويره، ويستند هذا النظام في إطاره التنظيمي للسياسات والإجراءات التي توجه كافة منسوبي البرامج الأكاديمية في الجامعة نحو تلبية متطلبات الجودة والاعتماد، ومن ثم يسعى برنامج اللغة العربية إلى تطبيق هذا النظام، ويشمل نظام الجودة في البرنامج جميع أنشطة البرنامج في مختلف المجالات والمستويات.

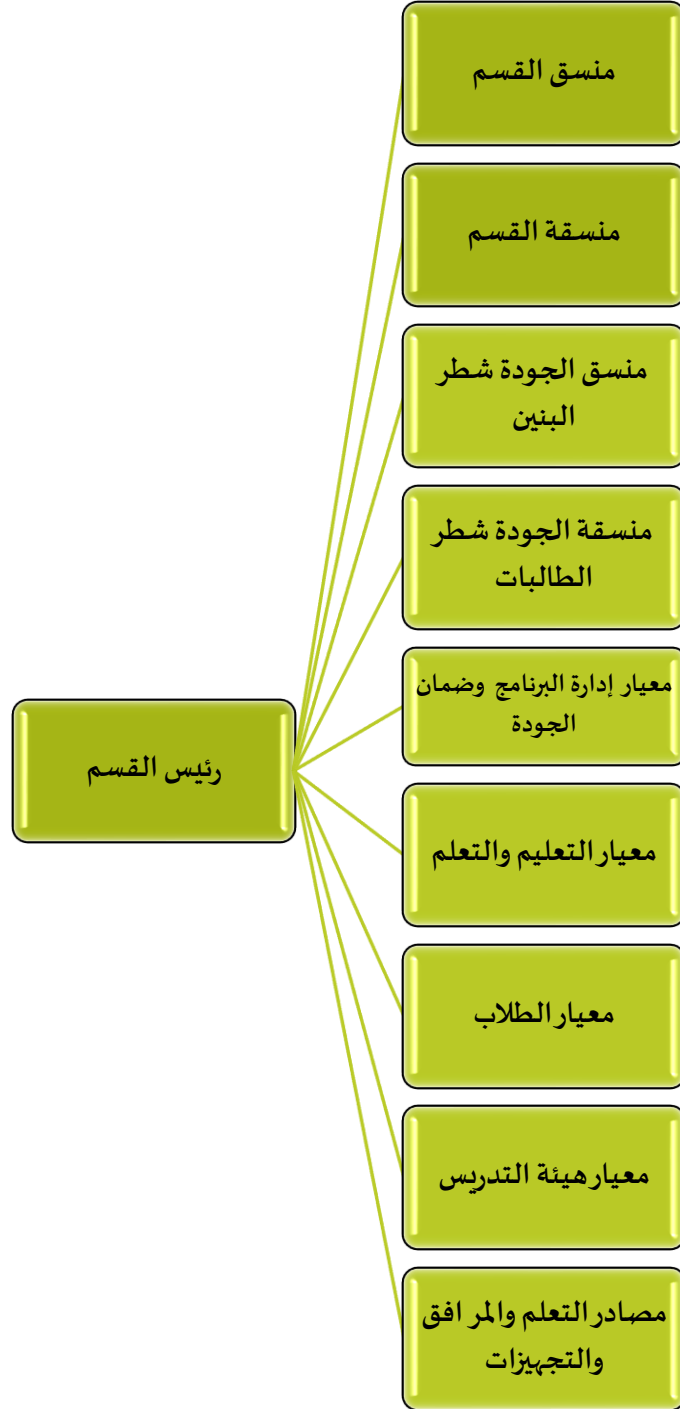
وتعتمد عملية نظام الجودة في برنامج اللغة العربية على أسس ومبادئ تتمثل في الآتي:

أولاً: تعد معايير وممارسات المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي في هيئة تقويم التعليم هي الأساس في بناء نظام الجودة.

ثانياً: يعتمد نظام الجودة في البرنامج على تحقيق متطلبات الاعتماد وقياس مؤشرات الأداء بجميع المعايير، وتحليلها وتضمين نتائجها في تقارير تقدم للجهات المعنية وتعرض على المجالس المختلفة، والعمل دائماً على إجراء عمليات التحسين والتطوير.

ثالثاً: العمل على إغلاق دوائر الجودة من خلال عمليات المتابعة والتطوير والتحسين.

منهجية نظام الجودة بقسم اللغة العربية وآدابها



مهام لجان المعايير ببرنامج اللغة العربية

تعتبر لجان الجودة على مستوى البرامج من أهم مكونات الحوكمة في مجال الجودة والاعتماد الأكاديمي ببرنامج اللغة العربية، حيث تعمل تلك اللجان بشكل تكاملي، بشكل يؤكد ضمان جودة المدخلات والعمليات والمخرجات، وفيما يأتي ملخص هيكل ومهام تلك اللجان والعلاقة بينها ودورها في ضمان جودة الأداء البرنامج.

١- لجنة إدارة البرنامج وضمان الجودة:

- توعية المستفيدين بالآليات والأنظمة والهياكل الإدارية داخل البرنامج.
- نشر ثقافة ضمان الجودة وتنفيذ أفضل الممارسات بين أصحاب المصلحة الداخليين.
- قياس مؤشرات الأداء الرئيسة المتعلقة بصياغة المعيار الأول المحدد من قبل المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي (NCAAA) وعمل خطة تحسين ومتابعة تنفيذ خطط التحسين.
- مراقبة وضمان جودة الأنشطة التي تجري في البرنامج في مجالات التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع.
- إعداد الأدلة والمستندات اللازمة لإثبات الممارسة الجيدة.
- القيام بإعداد مقياس التقييم الذاتي الدوري للبرنامج ذي الصلة بالمعيار الأول المحدد من قبل المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي (NCAAA).
- المشاركة في إعداد تقرير الدراسة الذاتية الدوري الخاص بالبرنامج والمترتب بالمعيار الأول المحدد من قبل المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي (NCAAA).

٢- لجنة معيار التعليم والتعلم:

- متابعة وإنجاز جميع الملفات ذات الصلة بالأنشطة التعليمية داخل البرنامج، عن طريق الاتصال المباشر مع اللجان الأخرى، التي تعمل في هذه المجالات مثال ما يأتي:

- لجنة إعداد توصيف البرنامج.

- لجنة قياس إنجاز مخرجات تعلم البرنامج.
- لجنة اعداد تقرير البرنامج السنوي.
- وحدة الخريجين.
- متابعة استيفاء متطلبات ملف المقرر.
- متابعة إعداد تقرير قياس إنجاز مخرجات تعلم البرنامج.
- المشاركة في إعداد التقرير السنوي للبرنامج.
- قياس مؤشرات الأداء الرئيسية المتعلقة بالمعيار الثاني.
- صياغة خطط التحسين المتعلقة بالمعيار الثاني ومتابعة تنفيذها.
- إعداد الأدلة والمستندات اللازمة للوصول إلي أفضل الممارسات فيما يخص المعيار الثاني.
- إعداد مقياس التقييم الذاتي الدوري للبرنامج للمعيار الثاني ذي الصلة بالهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي.
- المشاركة في إعداد تقرير الدراسة الذاتية الدوري الخاص بالبرنامج للمعيار الثاني.

٣- لجنة معيار الطلاب:

هذه اللجنة مسؤولة عن التأكد من جودة الخدمات المقدمة للطلاب والطالبات، واستيفاء المعايير المطلوبة لتلبية تطلعات الطلاب والطالبات وعادة يتم تحقيق ذلك بمتابعة إعداد التقارير الآتية:

- تقرير الإرشاد الأكاديمي.
- تقرير دعم الطالبات/الطلاب المتميزين.
- تقرير دعم الطالبات/الطلاب المبدعين.
- تقرير دعم الطالبات/الطلاب المتعثرين.

- تقرير تهيئة الطالبات والطلاب الجدد.

- إجراء المسوحات السنوية لقياس رضا الطالبات والطلاب عن الخدمات المقدمة.

- قياس مؤشرات الأداء الرئيسية المتعلقة بالمعيار الثالث وصياغة خطط التحسين ومتابعة تنفيذها.

- إعداد الأدلة والمستندات اللازمة لإثبات تنفيذ ممارسات المعيار بالطرق الصحيحة..

- إعداد مقياس التقييم الذاتي الدوري للبرنامج للمعيار الثالث ذي الصلة بالهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي.

- المشاركة في إعداد تقرير الدراسة الذاتية الدوري الخاص بالبرنامج للمعيار الثالث.

٤- لجنة معيار هيئة التدريس:

هذه اللجنة مسؤولة عن متابعة وتقييم مدى توفر أعداد كافية من أعضاء هيئة التدريس المؤهلين ذوي الكفاءة والخبرة، ومتابعة دراية أعضاء هيئة التدريس بالتطورات الأكاديمية والمهنية الحالية في مجالات تخصصهم، ومشاركتهم في البحث وخدمة المجتمع، وفي تحسين أداء البرنامج، واستخدام نتائج هذه التقييمات لتطويرهم، ويتأى ذلك من:

- متابعة تطبيق البرنامج لسياسات وإجراءات التوظيف المناسبة لجذب أعضاء هيئة التدريس، والاحتفاظ بالمتميزين.

- متابعة احتواء البرنامج على عدد كافٍ من أعضاء هيئة التدريس في شقي الطلاب والطالبات.

- التأكد من تمتع أعضاء هيئة التدريس بالكفاءات اللازمة (مثل المؤهلات والشهادات والتراخيص المهنية والخبرة المطلوبة) ومهارات التدريس الفعالة، وتطبيق الآليات المناسبة للتطوير.

- تنسيق ومتابعة عقد برامج التدريب والتوعية المناسبة لأعضاء هيئة التدريس الجدد والمساعدین لضمان فهمهم لطبيعة البرنامج وحقوقهم ومهامهم ومسؤولياتهم وعبء العمل.

- متابعة وتقييم مشاركة أعضاء هيئة التدريس بانتظام في الأنشطة الأكاديمية (على سبيل المثال: المشاركة في المؤتمرات واللقاءات العلمية، والمشاريع البحثية، والندوات) لضمان وعيهم بأخر التطورات في مجالات تخصصهم.

- متابعة وقياس مدى مشاركة أعضاء هيئة التدريس بفعالية في أنشطة البحث والإنتاج العلمي.

- متابعة مشاركة أعضاء هيئة التدريس في أنشطة الشراكة المجتمعية.

- متابعة فاعلية مشاركة أعضاء هيئة التدريس في برامج التطوير المهني والأكاديمي وفق خطة لجنة التدريب المبنية على الاحتياجات التدريبية.

- وضع ومتابعة تطبيق آلية فعالة لتقييم مدى كفاية وجودة الخدمات المقدمة لأعضاء هيئة التدريس وقياس مدى رضاهم عنها.

- التأكد من جودة تطبيق آلية لتقييم أداء أعضاء هيئة التدريس وفقاً لمعايير محددة ومنشورة، ووجود تغذية راجعة وتقديمها لهم، واستخدام نتائج تقييمهم في تحسين الأداء.

- إعداد مقياس التقييم الذاتي الدوري للبرنامج للمعيار الرابع ذي الصلة بالهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي.

- المشاركة في إعداد تقرير الدراسة الذاتية الدوري الخاص بالبرنامج للمعيار الرابع.

٥- لجنة معيار المرافق والتجهيزات ومصادر التعلم:

هذه اللجنة المسؤولة عن رصد ومتابعة مدى الكفاية النوعية والكمية للكتب والمراجع بالمكتبات، ويتم تحقيق ذلك عادة عن طريق الآتي:

- متابعة توفير مصادر التعلم المناسبة وفقاً للمعايير الدولية وتقديم التقارير إلى إدارة البرنامج.

- متابعة الالتزام باحتياجات السلامة والأمن في مرافق البرنامج.

- قياس مؤشرات الأداء الرئيسية المتعلقة بالمعيار الخامس للاعتماد البرامجي، وصياغة خطة التحسين ومتابعة تنفيذها.

- إعداد وتجهيز الأدلة والوثائق اللازمة لإثبات الممارسة الجيدة.

- إعداد التقويم الذاتي الدوري للبرنامج فيما يتعلق بالمعيار الخامس للاعتماد البرامجي.

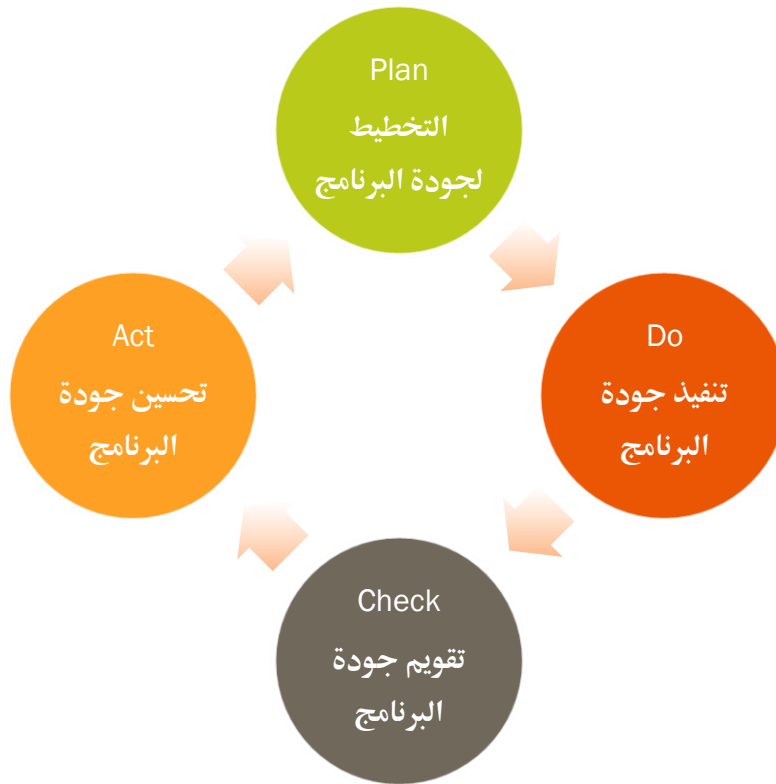
- المشاركة في إعداد تقرير الدراسة الذاتية الدوري للبرنامج فيما يتعلق بالمعيار الخامس للاعتماد البرامجي.

آلية إعداد الدليل:

عمل في دليل جودة البرنامج وفقا لدورة ديمينج (Deming Cycle of (plan - do - check - act) وهي دورة رباعية تتصف بالاستمرارية حيث التخطيط ثم التنفيذ ثم مراجعة النتائج ثم اتخاذ الإجراءات التصحيحية أو خطط التحسين اللازمة، وقد اختيرت دورة ديمينج لإعداد هذا الدليل لتناسبها مع المعايير الخاصة بالهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي (برامجيا) حيث أشارت كل مرحلة من هذه المراحل إلى مجموعة من تلك المعايير، كما أنها تتناسب وواقع تنفيذ ممارسات الجودة في البرنامج الأكاديمي.

المراجعة الدورية والتغذية الراجعة:

تتم المراجعة الدورية لنظام الجودة ببرنامج اللغة العربية من خلال المتابعة والتقويم والتقارير الدورية، واتخاذ كافة الإجراءات التصحيحية اللازمة لتحسين الأداء، ويتم تنفيذ ذلك من خلال تطبيق نموذج مبسط وشامل لإدارة الجودة.



أولاً: مرحلة جودة التخطيط للبرنامج

يعد التخطيط أول مراحل نظام إدارة الجودة على مستوى البرنامج، وتنعكس جودته على جودة عمليات مخرجات البرنامج، ويشمل التخطيط جميع الخطط والسياسات واللوائح والأنظمة والتي تحكم سير العمل بالبرنامج.

١- محددات جودة التخطيط للبرنامج:

هناك محددات رئيسة تضعها إدارة البرنامج أو المؤسسة التعليمية عند تخطيط جودة البرنامج الأكاديمي ويمكن إيجازها على النحو الآتي:

- السياسات الحاكمة لأنظمة التعليم العالي بالمملكة العربية السعودية.
- الخطة الوطنية للتعليم العالي بالمملكة العربية السعودية. (أفاق)
- الإطار الوطني للمؤهلات بالمملكة العربية السعودية.
- متطلبات الخدمة المدنية في الوظائف ذات العلاقة بالبرنامج.
- التطورات المعرفية والمتغيرات العلمية والدراسات والتجارب ذات العلاقة بتخصص البرنامج.
- المستجدات والمتغيرات الوطنية أو المحلية ذات العلاقة بمخرجات تعلم البرنامج وخصائص خريجه.
- متطلبات سوق العمل واحتياجات المجتمع.
- دراسة الوضع الراهن للبرنامج الأكاديمي في ضوء دراسات التقويم الذاتي الخاصة بالهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي.
- اللوائح والأنظمة الجامعية المعمول بها.

٢- إجراءات جودة التخطيط للبرنامج:

هناك مجموعة من الإجراءات لجودة تخطيط البرنامج على النحو الآتي:

- ١-٢ إجراء دراسات التقويم الذاتي اللازمة، حيث يتم إجراء التقويم الذاتي للبرنامج في ضوء مقاييس الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي البرامجي.
- ٢-٢ تحديد الأطر الحاكمة لتخطيط البرنامج وتطويره، حيث تشمل هذه الأطر على عدة جوانب يجب أن توضع في الاعتبار منها:
 - الأهداف الوطنية للتعليم العالي بالمملكة العربية السعودية وأهداف خطط التنمية ذات العلاقة بتخصص البرنامج.

- متطلبات الإطار الوطني للمؤهلات وخصائص الخريجين المحددة فيه ذات العلاقة بالمستوى الثالث (مستوى البكالوريوس).
- رسالة كلية العلوم والآداب ورسالة جامعة نجران.
- المقارنات المرجعية للبرامج المناظرة (إن أمكن ذلك).
- الإسهامات المتعلقة بالبرنامج بالنسبة لرؤية ورسالة كلية العلوم والآداب وجامعة نجران.
- دراسة احتياجات سوق العمل وجهات التوظيف ذات العلاقة بتخصص البرنامج.
- دراسة آراء الخبراء والمتخصصين وأعضاء هيئة التدريس حول واقع البرنامج وتطلعاتهم المستقبلية بشأنه.
- دراسة آراء الطلاب نحو البرنامج الأكاديمي ومدى قدرته على تلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم المستقبلية ومدى مساهمته في إعدادهم للوظائف والمهن المستقبلية ذات العلاقة بتخصص البرنامج.

٣-٢ : تحديد السياق المؤسسي للبرنامج، ويشمل ذلك ما يأتي :

١-٣-٢ : صياغة رسالة وغايات وأهداف البرنامج ويتضمن ذلك:

- التعريف بكيفية صياغة رسالة البرنامج وتقديم ما يلزم من دعم فني في هذا الشأن.
- صياغة رسالة البرنامج والتحقق من توافقها مع رسالة كلية العلوم والآداب ورسالة جامعة نجران.
- رصد آراء المستفيدين (الطلاب، أعضاء هيئة التدريس، الإداريين، المجتمع المحلي) وإجراء ما يلزم من تعديلات في ضوءها.
- إقرار رسالة البرنامج من مجلس القسم الذي يقدم البرنامج ومن مجلس كلية العلوم والآداب.
- تنفيذ خطة نشر رسالة البرنامج بين المستفيدين (الطلاب، أعضاء هيئة التدريس، الإداريين، المجتمع المحلي) وفقاً لخطة محددة لنشر الرسالة.
- استخدام رسالة البرنامج كمرجعية في التخطيط واتخاذ القرارات ذات العلاقة بتخطيط وتطوير وتقويم ومراجعة البرنامج.
- التحديث الدوري لرسالة البرنامج وفقاً لآلية معتمدة لتحديث الدوري لرسالة البرنامج.
- تحديد غايات وأهداف البرنامج والتحقق من توافقها مع رسالة البرنامج والإطار الوطني للمؤهلات.
- وإقرارها من مجلس القسم ونشرها وإعلانها بين المستفيدين من البرنامج.

٢-٣-٢: التوصيف الدقيق للمهام والمسؤوليات الخاصة بمنسوبي البرنامج، ويتضمن ذلك:

- اعتماد دليل الهيكل التنظيمي والتوصيف الوظيفي لمنسوبي البرنامج.
- إصدار التكاليفات والقرارات الإدارية اللازمة في ضوء ما ورد بدليل الهيكل التنظيمي والتوصيف الوظيفي للبرنامج.
- إعداد تقارير دورية عن الوظائف المشار إليها في دليل الهيكل التنظيمي والتوصيف الوظيفي للبرنامج.
- رصد نسب رضا المستفيدين ذوي العلاقة عن الوظائف المدرجة ضمن الهيكل التنظيمي للبرنامج في ضوء التوصيف الوظيفي لها.
- عرض التقارير على مجلس القسم لمناقشتها وتقديم التوصيات اللازمة في ضوء نتائجها واتخاذ الإجراءات اللازمة بشأنها.

٣-٣-٢: تفعيل نظام إدارة جودة البرنامج وذلك من خلال الإجراءات الآتية:

- تكليف منسق للجودة بالبرنامج مع تحديد المهام والمسؤوليات الخاصة به.
- تشكيل اللجان اللازمة لإدارة وتنفيذ ممارسات التطوير والجودة في ضوء معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي (برامجياً)
- تشكيل لجنة المراجعة والمتابعة الداخلية للبرنامج وتحديد المهام والمسؤوليات المرتبطة بها.

تحديث ومراجعة الرسالة:

تفاصيل آلية مراجعة رسالة البرنامج:

في بداية كل دورة جديدة من التخطيط الاستراتيجي للجامعة (كل خمس سنوات) يقوم رئيس القسم بتكليف من سعادة عميد الكلية بتشكيل لجنة من أعضاء هيئة التدريس بالبرنامج لعمل تحليل بيئي SWAT لدراسة ورصد التغيرات التي حدثت في البيئة الداخلية والخارجية والتي يمكن أن يكون لها أثر على طبيعة وأنشطة البرنامج وتقوم هذه اللجنة برفع تقريرها الي رئيس القسم.

▪ يقوم رئيس القسم بتشكيل فريق عمل إعداد الرسالة من أعضاء هيئة التدريس بالبرنامج، لوضع المقترحات المتعلقة برسالة البرنامج في ضوء نتائج التحليل البيئي.

▪ يقوم رئيس فريق إعداد الرسالة بكتابة تقرير يتضمن ملاحظات فريق العمل وتصوره للصيغة الجديدة للرسالة وذلك في حالة وجود أي تعديلات مقترحة يتم رفع التقرير لرئيس القسم مناقشته بمجلس القسم وذلك تمهيدا لعرضها على عميد الكلية.

▪ في حالة عدم وجود تعديلات على صيغة الرسالة، يعاد اعتماد الرسالة من مجلس القسم والكلية بتاريخ جديد.

▪ في حالة وجود تعديلات على صيغة الرسالة يقوم مجلس القسم بتحديد طبيعة هذه التعديلات، وهي إما تعديلات بسيطة أو تعديلات جوهرية.

في حالة وجود تعديلات بسيطة:

▪ يقوم فريق عمل إعداد الرسالة بالبرنامج، بعمل التعديلات البسيطة المقترحة من مجلس القسم وكتابة الصياغة الجديدة للرسالة.

▪ ترسل الصياغة الجديدة للرسالة بعد عرضها على مجلس القسم إلى سعادة عميد الكلية للموافقة واعتمادها وذلك في حالة عدم وجود تعديلات اخري يقترحها سعادته، وذلك قبل الاعتماد لنهائي من مجلس الكلية.

في حالة وجود تعديلات جوهرية:

▪ يقوم فريق عمل إعداد الرسالة بالبرنامج بعمل التعديلات الجوهرية اللازمة وكتابة صياغة جديدة للرسالة.

▪ يقوم فريق عمل إعداد الرسالة بالبرنامج، بأخذ آراء أعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم، والطالبات، وأعضاء الجهاز الإداري، والقيادات الأكاديمية والإدارية، وممثلي المجتمع، وأصحاب الجهات التوظيفية، وأعضاء المجلس الاستشاري في مناسبة صياغة الرسالة الجديدة لتحقيق متطلباتهم وتطلعاتهم، وذلك عن طريق عمل استبانات ولقاءات مع الفئات المختلفة السابق ذكرها.

▪ يقوم فريق عمل إعداد الرسالة بالبرنامج بالتعاون مع لجنة التقويم والقياس، بتجميع المقترحات وتحليل نتائج الاستبانات.

▪ بناء على ما سبق، يقوم فريق عمل إعداد الرسالة بوضع صيغة جديدة أخرى لرسالة البرنامج.

▪ تعرض الصياغة الجديدة للرسالة على مجلس القسم مراجعتها، قبل رفعها لسعادة عميد الكلية لمراجعتها والموافقة عليها وفي حالة عدم وجود تعديلات أخرى يقترحها سعادته، تُرفع للاعتماد النهائي من مجلس الكلية.

▪ بعد اعتماد الصيغة الجديدة لرسالة البرنامج تُنشر على موقع الكلية في الجزء الخاص بالبرنامج، وتعمم بقرارات رسمية على جميع وحدات الكلية الأكاديمية والإدارية بحيث تصبح ملزمة لجميع منسوبي البرنامج والكلية.

مؤشرات جودة الأداء لجودة تخطيط البرنامج:

- نسبة رضا المستفيدين (الطلاب، أعضاء هيئة التدريس، الإداريين، سوق العمل) عن رسالة البرنامج، كلٌّ على حده.
- نسبة المواءمة بين رسالة البرنامج ورسالة الكلية والجامعة، كلٌّ على حده.
- نسبة القرارات التي اتُّخذت بشأن البرنامج بالرجوع إلى رسالة البرنامج.
- وثائق اعتماد الهيكل التنظيمي والتوصيف الوظيفي للبرنامج.
- نسبة رضا منسوبي البرنامج عن أداء الوظائف المدرجة ضمن الهيكل التنظيمي للبرنامج.
- نسب مشاركة أعضاء البرنامج بقسميه (في حالة البرنامج يقدم للذكور والإناث) في اللجان ومجالس الأقسام من واقع محاضر الاجتماعات.
- نسبة رضا أعضاء هيئة التدريس والإداريين بالبرنامج عن المناخ الأكاديمي والإداري، كلٌّ على حده.
- نسبة الطلاب الذين تم استطلاع رأيهم في البرنامج خلال العام.
- عدد المرات التي يقوم فيها القسم بإخطار منسوبي القسم بالتطورات داخل البرنامج.

ثانياً: مرحلة جودة تنفيذ البرنامج:

١- تحديد نواتج التعلم المستهدفة من البرنامج، ويتضمن ذلك صياغة نواتج التعلم المستهدفة من البرنامج في ضوء ما يأتي:

○ التحقق من التوافق بين نواتج التعلم المستهدفة للبرنامج ومتطلبات الإطار الوطني للمؤهلات.

- التحقق من التوافق بين نواتج التعلم المستهدفة ورسالة البرنامج ورسالة كلية العلوم والآداب ورسالة جامعة نجران.
 - رصد آراء الخبراء المتخصصين والمهنيين ذوي العلاقة بتخصص البرنامج بشأن نواتج التعلم المستهدفة للبرنامج.
 - الدراسات المرتبطة بمدى مناسبة نواتج التعلم لخصائص الخريجين المتوقعة ومدى تحقيقها لمتطلبات الوظائف والمهن المستقبلية.
 - تحديد مؤشرات أداء لقياس مدى تحقق نواتج التعلم المستهدفة.
- ٢- تخطيط منظومة آليات تقويم البرنامج، وتتكون منظومة آليات تقوي البرنامج من النماذج أو الآليات الآتية:
- نموذج التقرير الدوري السنوي للبرنامج.
 - نموذج مقياس التقويم الذاتي البرامجي.
 - نموذج تقرير الدراسة الذاتية للبرنامج.
 - نموذج تقرير المقيم الخارجي للبرنامج
 - نموذج استبانة تقويم البرنامج.
 - نموذج تقييم خبرة الطالب.
 - نموذج تقرير المقرر الدراسي.
 - نموذج استطلاع رأي الخريجين في محتوى البرنامج ومقرراته.
 - نموذج استطلاع رأي جهات التوظيف وارباب العمل في محتويات البرنامج والمعارف والمهارات المتضمنة به.
 - نموذج تقييم الطالب للمقرر الدراسي.
- ٣- عمليات تطوير البرنامج، ويتضمن ذلك ما يأتي:
- إعداد توصيف البرنامج وتوصيفات المقررات الدراسية.
 - إعداد توصيف الخبرة الميدانية للطالب.
 - تنفيذ الخطة التطويرية للنمو المهني للقائمين بالتدريس في البرنامج فيما يتعلق بجودة التدريس والتقييم.
 - توفير وتقديم المساعدات التعليمية اللازمة في ضوء احتياجاتهم ومتطلبات تنفيذ البرنامج.
 - توفير احتياجات البرنامج من مصادر التعلم والمرافق والتجهيزات في ضوء آراء الطلاب وأعضاء هيئة التدريس.

١- التقويم البنائي للبرنامج ويتضمن ذلك الإجراءات الآتية:

- التحديث الدوري لوثيقة توصيف البرنامج وتوصيفات المقررات عن طريق:
- مراجعة أهداف البرنامج وتوافقها مع رسالة البرنامج ورسالة كلية العلوم والآداب ورسالة جامعة نجران.
- مراجعة أهداف البرنامج ومدى اتساقها مع خصائص الخريجين ومتطلبات الوظائف والمهن المستقبلية.
- مراجعة نواتج التعلم في ضوء متطلبات الإطار الوطني للمؤهلات ومدى توافقها معها.
- مراجعة مصفوفة نواتج التعلم بالبرنامج لتحقيق من ارتباط كل مقرر في البرنامج بنواتج التعلم المستهدفة منه.
- التحقق من ملاءمة مفردات المحتوى والموضوعات الواردة في توصيف المقرر لتحقيق أهداف المقرر.
- التحقق من ملاءمة استراتيجيات التدريس المستخدمة لنواتج التعلم المستهدفة من البرنامج والمقرر.
- التحقق من مناسبة استراتيجيات تقويم أداء الطلبة لنواتج التعلم المستهدفة من البرنامج والمقرر.
- التحقق من مناسبة الأنشطة والمساعدات التعليمية المقدمة في البرنامج لتحقيق نواتج التعلم المستهدفة من البرنامج.
- استطلاع رأى الخريجين في البرنامج بما يتضمنه من مقررات وأنشطة وأهداف وخصائص للخريجين.
- استطلاع رأى جهات التوظيف في مدى رضاهم عن خريجي البرنامج ومحتويات البرنامج والمعارف والمهارات المتطلبة.
- رصد نتائج رضا الطلاب وأعضاء هيئة التدريس عن محتويات البرنامج ونواتج التعلم المتوقعة.
- رصد نتائج تقييم خبرة الطالب في البرنامج.
- رصد نتائج تقييم الطلاب للمقررات الدراسية.
- عرض البرنامج على خبراء متخصصين (مقيم خارجي) ومهنيين ذوي علاقة (اللجنة الاستشارية للبرنامج).

٢- التقييم الدوري للبرنامج والمقررات، ويتضمن ذلك ما يأتي:

- إعداد التقرير الدوري للمقرر الدراسي (حيث يتم في نهاية تدريس المقرر في الفصل الدراسي إعداد تقرير للمقرر يعرض على منسق البرنامج ويرفق منه نسخة في ملف المقرر).
- إعداد التقرير الدوري السنوي للبرنامج ويمر ذلك بالإجراءات الآتية:
 - إعداد تقارير المقررات الدراسية ومناقشتها من قبل أعضاء هيئة التدريس

- تحديد أي معلومات ذات علاقة بتنفيذ البرنامج، ومن الوثائق الرئيسية في إعداد تقرير البرنامج وثيقة توصيف البرنامج حيث يركز تقرير البرنامج على تحديد ما أنجز وما لم يُنجز بناء على وثيقة توصيف المقرر.
- يعبأ نموذج تقرير البرنامج من قبل منسق البرنامج.
- يراجع من قبل لجنة المراجعة والمتابعة الداخلية بالبرنامج، ويتضمن تقرير البرنامج أي تغييرات أو تعديلات يجب القيام بها لتحسين أداء البرنامج.

٣- التقويم الكلي للبرنامج في ضوء متطلبات الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي:

- تقويم جودة أداء نواتج التعلم بالبرنامج في ضوء مؤشرات جودة أداء نواتج تعلم البرنامج المستهدفة.
- رصد مؤشرات أداء جودة البرنامج في ضوء معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي وتحليلها وتوفير الأدلة والبراهين ذات الصلة بها.
- إجراء المقارنات المرجعية اللازمة.
- تقويم جودة البرنامج لتحقيق متطلبات الاعتماد الأكاديمي من الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي عن طريق:

- إعداد مقياس التقويم الذاتي للبرنامج وتوفير الشواهد والأدلة اللازمة.
- إعداد الدراسة الذاتية للبرنامج.

إطار تقييم ومراجعة البرامج:

تهدف عملية المراجعة والتقييم الدوري للبرنامج إلى تحديد مدى قدرة البرنامج على تحقيق رسالته وأهدافه، وكذلك رسالة وأهداف الجامعة، والتي تتمثل في إعداد الخريجين بكفايات ومؤهلات علمية مدعومة بالمعارف العلمية والمهارات التخصصية التي تمكنهم من ممارسة عملهم المهني بفاعلية وإعدادهم للتعلم مدى الحياة، كما تضمن توفير محتوى محدث للبرامج الأكاديمية.

أهداف مراجعة البرنامج:

أهداف مراجعة وتقويم البرنامج:

- ١- ضمان مواعمة مخرجات البرامج مع رسالة الجامعة وأهدافها.
- ٢- التأكد من فاعلية البرامج الأكاديمية في تحقيق نتائج ومخرجات التعلم.

٣- التأكد من تحقيق البرنامج لمتطلبات هيئات الاعتماد المحلية والهيئات المهنية واحتياجات سوق العمل والمجتمع.

٤- التأكد من تطبيق معايير الجودة في جميع الأنشطة الأكاديمية.

٥- إعداد التقارير التقييمية الدورية للبرنامج الأكاديمي.

معايير مراجعة وتقييم البرنامج:

١- ضرورة إجراء عملية التقييم والمراجعة بشكل دوري للبرنامج، وتعد التقارير السنوية حول المستوى العام للجودة في البرامج، مع تحديد نقاط القوة والضعف.

٢- تشمل عملية تقييم البرنامج الآتي:

- المدخلات والعمليات: وتشمل نتائج الاختبارات واستطلاعات آراء أصحاب المصلحة وخبراء التخصص (قيادات البرنامج، الخريجين، الطالب أعضاء هيئة التدريس، أصحاب العمل، المراجع المستقل) للتأكد من ان البرنامج مازال ملائماً للهدف من وجوده.
- مخرجات البرنامج: وتشمل مخرجات التعلم، ومواصفات الخريجين على كافة المستويات، ومدى تحقيقها.
- البيانات اللازمة لعمليات التقييم: وتشمل التقرير السنوي للبرنامج وفق نموذج المركز الوطني للتقييم والاعتماد.

٣- تطبق عملية التقييم بشكل مستمر، و تسير إلى جبا الي جنب مع عملية التعليم و التعلم لضمان المتابعة الدائمة لفاعلية البرنامج وملاحظة جوانب التميز والقصور فيه.

٤- قياس مؤشرات الأداء الرئيسة في البرنامج سنويا، وتناقش تقاريرها، وتُتخذ القرارات المناسبة بشأنها.

٥- إعداد المقارنات المرجعية للبرنامج مع برامج مماثلة.

التقويم الشامل للبرنامج:

تُنفذ هذه المراجعة كل (٤ - ٥) سنوات ويُعد التقييم باستخدام نموذج المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي "مقاييس التقويم الذاتي للبرامج الأكاديمية" ويُعد في ضوئه تقرير الدراسة الذاتية للبرنامج على نموذج المركز الوطني.

وتمر عملية التقييم الشامل للبرنامج بعدة مراحل كما يأتي:

- تشكيل لجان التقويم الذاتي الشامل للبرنامج وتحديد مهامها واختصاصاتها.
- استيفاء وثيقة مقاييس التقويم الذاتي للبرامج الأكاديمية، وجمع الوثائق والأدلة والشواهد الخاصة بكل معيار بصورة ورقية وإلكترونية.
- إعداد تقرير الدراسة الذاتية للبرنامج ومرفقاته بصورة ورقية وإلكترونية وتُرفع على البوابة الإلكترونية للاعتماد الأكاديمي، في موقع المركز.
- المراجعة الخارجية للبرنامج، وتتم من خلال فريق يقوم بتشكيله المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي، حيث يقوم الفريق بمراجعة استيفاء البرنامج لمتطلبات الاعتماد وإعداد تقرير المراجعة الخارجية.
- في ضوء التقرير النهائي للمراجعة الخارجية يُتخذ قرار المركز بالاعتماد الكامل للبرنامج لمدة خمس سنوات، يستمر البرنامج في تطبيق نظامه لإدارة الجودة والتحسين المستمر للأداء من خلال تصميم خطط التحسين وتنفيذها ومتابعة وتقييم الأداء واتخاذ الإجراءات التحسينية/ التصحيحية لضمان التحسين المستمر.

تقويم المقررات:

- ١- يتابع منسق المقرر وبشكل دوري مدرسي المقرر في مهمة تنفيذ تدريس المقرر وتقويمه كما هو محدد في التوصيف المعتمد من مجلس القسم، ويلتزم كل من شطري الطلاب والطالبات بالعمل وفق ذلك التوصيف المحدد.
- ٢- يقوم منسق المقرر بجمع تقارير المقررات من الشعب المختلفة لمقرر واحد، ومراجعة تقارير المقررات للتأكد من استكمالها بالطريقة المطلوبة وإعداد (تقرير المقرر الموحد بين شطري الطلاب والطالبات) واعتماده من رئيس مجلس القسم.

٣- يقوم منسق المقرر بالتنسيق مع أعضاء هيئة التدريس بشطري الطلاب والطالبات للمقرر بأعداد ملف المقرر شاملا توصيف المقرر الموحد، وتقرير المقرر الموحد، ونماذج من أنشطة الطلاب وأوراق الطلاب، والإجابات النموذجية، وخطه التحسين للمقرر.

٤- تتولى لجنة التطوير والجودة في البرنامج تحليل الملفات للتأكد من توافر العناصر السابقة.

٥- تُعد لجنة التطوير والجودة بالقسم تقريرا شاملا للمقررات في ضوء البيانات السابقة للكشف عن:

(نتائج توافر عناصر ملف المقرر، ونتائج تحليل معدلات الإنجاز، ونتائج تحليل استبانة تقويم المقرر، ومقترحات التحسين والتطوير)

٦- يعرض بشكل فصلي التقرير الشامل للمقررات على مجلس القسم للاطلاع واتخاذ الإجراء اللازم للتحسين والتطوير.

٧- في حالة وجود توصيات من مجلس القسم للتطوير تتبع الإجراءات الواردة في مسار تدفق تطوير البرامج والمقررات.

٨- يتضمن ملف البرنامج بشكل فصلي التقرير الشامل للمقررات، وصورة من محضر مجلس القسم، والتوصيات الصادرة منه.

تقويم نواتج تعلم البرنامج:

يمكن تقييم نواتج تعلم البرنامج وفق أسلوبيين رئيسيين:

١- طرق القياس المباشرة، مثل: (الاختبارات بأنواعها والاختبار التحصيلي النهائي (Exit Exam) الملاحظات، تقييم الأداء وفق Rubrics، إلخ. وهذه الطرق تقدم نتائج يمكن الحكم من خلالها وبصورة مباشرة على مستوى نواتج تعلم البرنامج في مجالات التعلم الثلاثة.

٢- طرق القياس غير المباشرة، وتتضمن على سبيل المثال: قياس رضا الطلاب عن المقررات والبرنامج، وقياس رضا أعضاء هيئة التدريس، وقياس رضا جهات التوظيف، ونتائج تقييم المراجعين الخارجيين، ولتطبيق هذا الأسلوب يتم اتباع الإجراءات الآتية:

- استطلاع آراء الخريجين في شطري الطلاب والطالبات حول جودة البرنامج وفق النماذج المعتمدة ومنها نموذج (استبانة آراء الخريجين).

- حصر وتحديث بيانات توظيف الخريجين بشكل دوري.

- التواصل مع جهات التوظيف واستطلاع آرائهم وفق نموذج (استبانة آراء جهات التوظيف).

- إجراء المكاتبات الرسمية للحصول على الأداء الوظيفي للخريجين.

- استطلاع رضا أعضاء هيئة التدريس بشكل دوري عن جودة البرنامج والمقررات وفق نموذج (استبانة آراء أعضاء هيئة التدريس).

- تُحلل نتائج الاستطلاعات السابقة في شطري الطلاب والطالبات منفردة ومجمعة وتوثيقها ويُعد تقرير متضمناً أبرز النتائج والتوصيات.

- تُحفظ التقارير السابقة في ملف البرنامج للاستفادة من نتائجه في إعداد تقرير البرنامج السنوي وبناء خطط التحسين.

التحقق من أساليب التقويم:

١- تتولي وحدة التطوير والجودة في القسم وبالتنسيق مع منسقي المقررات إجراء مراقبة دورية بهدف التعرف على درجة الالتزام بأساليب تقويم الطلاب كما حُددت في توصيف المقررات من حيث شموليتها ومناسبتها لنواتج التعلم وإستراتيجيات التدريس وبحسب الترتيب الزمني الوارد فيه.

٢- يعد منسقو المقررات تقريراً فصلياً يوضح نتائج التحقق مما ورد أعلاه.

٣- في حال كان أسلوب التقويم النهائي المعتمد هو الاختبار التحصيلي تراقب وحدة التطوير والجودة في القسم ملائمة الاختبارات وفق الإجراءات الآتية:

أ- توجيه أعضاء هيئة التدريس لتقديم جدول مواصفات مع كل اختبار نهائي مبني وفق الأسس العلمية الصحيحة.

ب- تتولى وحدة التطوير والجودة في البرنامج عملية فحص جدول المواصفات لضمان أن كل نواتج التعلم المخطط لها وأن أسلوب الاختبار مناسب لقياس نواتج التعلم المستهدفة.

٤- تعد لجنة التطوير والجودة تقريراً شاملاً حول التحقق من أساليب التقويم الفصلية والنهائية ومناسبتها لقياس نواتج التعلم المستهدفة وتناقش بمجلس القسم لاتخاذ الإجراءات اللازمة.

٥- تُحفظ نسخة من التقرير الشامل حول التحقق من أساليب التقويم الفصلية والنهائية ومناسبتها لقياس نواتج التعلم المستهدفة في ملف البرنامج.

مؤشرات الأداء الرئيسية:

تستخدم مؤشرات الأداء الرئيسية كأدلة تثبت أن معياراً رئيساً أو معياراً فرعياً قد تحقق، ويمكن استخدام معظم المؤشرات على عدة مستويات، علماً أن بعض المؤشرات تصلح كدليل لأكثر من معيار، ويتطلب المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي استخدام البرامج الأكاديمية مؤشرات الأداء الرئيسية التي يحددها بالإضافة إلى مؤشرات أخرى فرعية يتم تحديدها من البرنامج (وفق سياسته) مع تحديثها بصفة مستمرة في ضوء أي تحديث من المركز.

وتتعدد مصادر البيانات اللازمة لقياس مؤشرات الأداء، ويمكن حصرها في المصادر الآتية: البيانات الإحصائية، وتُجمع من البرامج مثل: بيانات البحث العلمي، وخدمة المجتمع، واستطلاعات الرأي من خلال الاستبانات لأصحاب المصلحة الممثلين للفئات المختلفة.

وقد قامت وحدة قياس الأداء بجامعة نجران ببناء جميع الاستبانات التي يتطلبها قياس المؤشرات التي اعتمدها الجامعة، سواء المؤشرات الرئيسية أو الفرعية، وقد أُتيح إلكترونياً على موقع الجامعة بعنوان استبانات القياس والتقويم، وتُطبق وتُستوفى من قبل البرنامج وتُحلل وتُستخرج النتائج الخاصة بها من خلال وحدة قياس الأداء بالجامعة، وتهتم إدارة البرنامج ببحث جميع منسوبيها بتطبيق الاستبانات للمساهمة في صنع القرار من خلال تقييم الأداء البرامجي.

مؤشرات الأداء الرئيسية:

الرمز	اسم المؤشر	كيفية حساب المؤشر (طريقة القياس)	دورية قياس المؤشر
KPI-P-01	نسبة المتحقق من مؤشرات أهداف الخطة التشغيلية للبرنامج	قسمة عدد مؤشرات الأداء التي حققت المستوى السنوي المستهدف/إجمالي عدد مؤشرات الأداء في الخطة التشغيلية $\times 100$.	. سنويا
KPI-P-02	تقويم الطالب لجودة خبرات التعلم في البرنامج	من خلال نتائج استبيان تقويم الطالب لجودة خبرات التعلم في البرنامج. حيث يتم حساب متوسط تقديرات كل بند من بنود التقييم (كافة بنود الاستبيان). وإيجاد المتوسط العام لهذه المتوسطات. وحسابه على مقياس تقديري من خمس نقاط	سنويا
KPI-P-03	تقييم الطالب لجودة المقررات	من خلال نتائج استبيان تقويم الطالب لجودة المقررات، حيث يتم حساب متوسط تقديرات كل بند من بنود التقييم (كافة بنود الاستبيان). وإيجاد المتوسط العام لهذه المتوسطات. وحسابه على مقياس تقديري من خمس نقاط	فصليا
KPI-P-04	معدل الإتمام الظاهري	قسمة عدد الطلاب الذين أكملوا البرنامج في الحد الأدنى للفترة المحددة للبرنامج / إجمالي عدد الطلاب لنفس الدفعة $\times 100$	سنويا
KPI-P-05	معدل استبقاء طالب السنة الأولى	معرفة عدد الطالب الملتحقين بالبرنامج في السنة الأولى، معرفة عدد الطالب الذين يستمرون منهم في البرنامج للعام التالي. قسمة عدد الطلاب المستمرين / إجمالي عدد الطلاب الملتحقين في السنة الأولى من نفس الدفعة $\times 100$.	سنويا
KPI-P-06	مستوى أداء الطلاب في الاختبارات المهنية و/ أو الوطنية	تقسيم عدد الطلاب والخريجين الناجحين في الاختبارات النهائية أو الوطنية/ إجمالي عدد الطالب أو الخريجين المتقدمين للاختبار $\times 100$.	سنويا

سنويا	التوظيف: قسمة عدد خريجي البرنامج الذين توظفوا خلال ٦ أشهر من التخرج / العدد الاجمالي للخريجين × ١٠٠. الدراسات العليا: قسمة عدد الخريجين الذين التحقوا ببرنامج الدراسات العليا خلال ٦ أشهر من التخرج / العدد الاجمالي للخريجين × ١٠٠.	توظيف الخريجين والتحاقهم ببرامج الدراسات العليا	KPI-P-07
سنويا	قسمة عدد الطلاب في الشعب الدراسية على مستوى البرنامج / عدد هذه الشعب	معدل عدد الطالب في الصف	KPI-P-08
سنويا	من خلال نتائج استبانة استطلاع آراء قطاع الأعمال وجهات التوظيف، حيث يتم حساب متوسط تقديرات كل بند من بنود التقييم. وإيجاد المتوسط العام لهذه المتوسطات. وحسابه على مقياس تقديري من خمس نقاط.	تقويم جهات التوظيف لكفاءة خريجي البرنامج	KPI-P-09
سنويا	من خلال نتائج استبيان تقويم رضا الطالب عن الخدمات التي يقدمها البرنامج، حيث يتم حساب متوسط تقديرات كل بند من بنود التقييم. وإيجاد المتوسط العام لهذه المتوسطات. وحسابه على مقياس تقديري من خمس نقاط.	رضا الطالب عن الخدمات المقدمة	KPI-P-10
سنويا	قسمة إجمالي عدد الطلاب في البرنامج / إجمالي عدد أعضاء هيئة التدريس في البرنامج	نسبة الطلاب إلى هيئة التدريس	KPI-P-11
سنويا	قسمة عدد أعضاء هيئة التدريس لكل رتبة أكاديمية في البرنامج / إجمالي عدد أعضاء هيئة التدريس في البرنامج × ١٠٠	النسبة المئوية لتوزيع هيئة التدريس	KPI-P-12
سنويا	قسمة عدد أعضاء هيئة التدريس الذين غادروا البرنامج لأي أسباب ما عدا التقاعد بسبب السن / العدد الإجمالي لهيئة التدريس في البرنامج × ١٠٠.	نسبة تسرب هيئة التدريس من البرنامج	KPI-P-13
سنويا	قسمة عدد أعضاء هيئة التدريس الذين قاموا	النسبة المئوية للنشر العلمي	KPI-P-14

	بنشر على الأقل بحث واحد خلال السنة / العدد الكلي لأعضاء هيئة التدريس على مستوى البرنامج × ١٠٠ .	لأعضاء هيئة التدريس	
سنويا	إيجاد النسبة بين عدد الأبحاث المحكمة و / أو المنشورة لكل عضو هيئة تدريس / العدد الكلي لأعضاء هيئة التدريس على مستوى البرنامج.	معدل البحوث المنشورة لكل عضو هيئة تدريس	KPI- P-15
سنويا	إيجاد النسبة بين عدد الاقتباسات في المجالات المحكمة من البحوث العلمية المنشورة لكل عضو هيئة تدريس إلى إجمالي عدد البحوث المنشورة على مستوى البرنامج.	معدل الاقتباسات في المجالات المحكمة لكل عضو هيئة تدريس	KPI- P16
سنويا	من خلال نتائج استبيان رضا (أعضاء هيئة التدريس، الطلاب، الخريجين) حول مصادر التعلم، حيث يتم حساب متوسط تقديرات كل بند من بنود التقييم، وإيجاد المتوسط العام لهذه المتوسطات. وحسابه على مقياس تقديري من خمس نقاط.	رضا المستفيدين عن مصادر التعلم	KPI- P-17

المقارنة المرجعية الداخلية والمقارنة المرجعية الخارجية:

١- المقارنة المرجعية الداخلية:

وهي أن يقارن البرنامج نفسه مع أدائه في الأعوام السابقة، وتفيد هذه النوعية من المقارنات في معرفة حالة الأداء إذا كان في تحسن وتطور أو أنه يسوء أو في حالة ثبات.

٢- المقارنة المرجعية الخارجية:

وفيها تقوم البرنامج بالمقارنة مع برنامج مماثل في مؤسسة مختلفة في ضوء معايير معينة، وتُجمع المعلومات المطلوبة بأدوات قياس متعددة.

- معايير اختيار المقارنة المرجعية الداخلية والخارجية:

- التشابه في النظام التعليمي (التعليم والتعلم والعلمي البحوث وخدمة المجتمع).
 - التشابه في الرسالة والأهداف.
 - جودة المؤشرات وطريقة قياسها.
 - القدرة على توفير البيانات.
 - الظروف الثقافية والاجتماعية والاقتصادية.
 - البعد الجغرافي وثقافة المجتمع.
 - ترتيب الجامعة التي ينتمي إليها البرنامج حسب المستوى المحلي والتصنيفات العربية.
- والمتموقع: أن يقوم البرنامج بقياس مؤشرات الأداء الرئيسة مع المقارنة المرجعية باستخدام الأدوات المناسبة، مثل:
- (استطلاعات الرأي، البيانات الإحصائية، إلخ) وفقا لطبيعة كل مؤشر والهدف منه، وكذلك تحديد القيم الآتية لكل مؤشر:

□ مستوى الأداء الفعلي.

□ مستوى الأداء المستهدف.

□ مستوى الأداء المرجعي الداخلي (المقارنة المرجعية الداخلية).

□ مستوى الأداء المرجعي الداخلي (المقارنة المرجعية الخارجية).

□ مستوى الأداء المستهدف الجديد.

وينتج عن ذلك تقرير لوصف وتحليل نتائج كل مؤشر (متضمناً تغيرات الأداء والمقارنات وفقا للمقرات والجنس)

وتحديد دقيق وموضعي لنقاط القوة والجوانب التي تحتاج إلي تحسين.

مرحلة التحسين المستمر وغلغ حلقات الجودة:

يعد غلغ حلقة الجودة من الأمور التي تساعد على تطوير وتحسين الأداء في البرنامج، ومن خلال هذا الغلغ تتم حوكمة الجودة بطريقة منضبطة، كما تسهم في إدارة المخاطر؛ إذ يمكن من خلال حلقات الجودة المغلقة تحديد المشكلات ونقاط الضعف ومؤشرات الأداء التي لم تحقق المستهدف منها، وعن طريقها أيضا يمكن الاستغلال الأمثل لأنظمة

المعلومات والبيانات، كذلك تفيد في تفعيل إدارة مؤشرات الأداء، والالتزام بتحسين المستمر لمستوي الأداء وخلق حلقة الجودة.

• لاستكمال دائرة الجودة لا بد من:

١- التخطيط: وتبدأ عملية التخطيط بتحديد معنى محكات الإنجاز، وهي: الأهداف المراد تحقيقها في ضوء الرسالة، ومؤشرات الأداء التي تحدد مستوى الانجاز المتحقق، ودرجة الاتساق مع معايير الأداء المقبولة، وتتولى عملية التخطيط كافيها العناصر ذات العلاقة بالبرنامج في عملية تشاركية تضمن مراعاة غايات البرنامج وأهدافه ومتطلبات هيئات التقويم والاعتماد.

٢- التنفيذ: وفيها تُدار عمليات البرنامج، كالتعليم والتعلم، والتقويم، وإدارة المرافق، والأنشطة، ومصادر التعلم، والتنمية المهنية.

٣- المراجعة والتقويم: وهذه الرحلة تتزامن مع مرحلة إدارة عمليات البرنامج حيث المراقبة والمتابعة، وعمل الاستطلاعات والملاحظات اللازمة للوقوف على مستوى سير البرنامج في تحقيق الأهداف المرجوة، وجمع البيانات وتوثيقها وتحليلها ورصدها، وإعداد التقارير حولها.

٤- التحسين: وهي المرحلة التي تغلق فيها حلقة الجودة، حيث تبني خطط واستراتيجيات التحسين، والعمل على تعديل الخطط في ضوء نتائج تقويم المرحلة السابقة.

الإطار الزمني لبعض الأنشطة المقترحة لأعمال الجودة والاعتماد:

تم ممارسات وعمليات الجودة وفق دورة زمنية متكررة، وتكون المدة الزمنية للدورة وفق طبيعة النشاط، فمنها ما يتم بشكل فصلي، مثل تقويم المقررات وإعداد تقاريرها، ومنها ما يتم بشكل سنوي، كالتقرير السنوي، وقياس مؤشرات الأداء، ومنها ما يتكرر على مدار كتل زمنية، أي يستغرق تكرار النشاط أو العملية عدة سنوات، كالدراسة الذاتية على سبيل المثال. ويوضح الجدول الآتي الإطار الزمني للأنشطة المعتادة والمتكررة في الجودة والاعتماد:

النشاط	الموعد المقترح	مسؤولية التنفيذ
خطة الأنشطة المجتمعية	سنوي	لجنة الخدمة المجتمعية
تقرير خطة الأنشطة المجتمعية	سنوي	لجنة الخدمة المجتمعية
خطة الأنشطة البحثية	سنوي	لجنة البحث العلمي

لجنة البحث العلمي	سنوي	تقرير خطة الأنشطة البحثية
لجنة تنمية المهارات	سنوي	الخطة التدريبية
لجنة تنمية المهارات	سنوي	تقرير الخطة التدريبية
أستاذ المقرر	فصلي	إعداد تقرير المقرر
لجنة التطوير والجودة	سنوي	قياس مؤشرات الأداء البرنامج
أستاذ المقرر	فصلي	قياس نواتج تعلم المقررات
لجنة اختبارات التقدم ونهاية البرنامج	سنوي	قياس نواتج تعلم البرنامج
لجنة المعيار الأول	سنوي	الخطة التشغيلية لبرنامج
لجنة المعيار الأول	سنوي	تقرير الخطة التشغيلية للبرنامج
لجنة قياس الورقة الاختبارية	فصلي	تقييم الورقة الاختبارية
لجنة الإرشاد الأكاديمي	فصلي	تقرير الإرشاد الأكاديمي
لجنة الأنشطة الطلابية	سنوي	خطة الأنشطة الطلابية
فريق الدراسة الذاتية	دوري	إجراء الدراسة الذاتية
----	دوري	المقيم المستقل
----	دوري	المراجعة الخارجية بغرض الاعتماد

• نماذج ووثائق ومتطلبات الجودة:

أولاً: نماذج هيئة تقويم التعليم والتدريب

وهي النماذج الأساسية التي أعدتها هيئة تقويم التعليم والتدريب ممثلة في المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي، وتحديثها يكون كل فترة زمنية وتمثل تلك النماذج في:

- توصيف البرنامج.

- توصيف المقرر.

- التقرير السنوي للبرنامج.

- تقرير المقرر.

- مقياس التقويم الذاتي للبرامج.

- تقرير الدراسة الذاتية البرمجية.

- مؤشرات الأداء للبرامج الأكاديمية لمرحلة البكالوريوس.

- نموذج اتساق البرنامج مع الإطار السعودي للمؤهلات.

ثانيا: نماذج مقترحة لأهم الوثائق المرتبطة بأنشطة الجودة وليس لها قالب بهيئة تقويم التعليم والتدريب:

قد أعدت لجنة التطوير والجودة بالبرنامج عدة نماذج مقترحة لوثائق متطلبات الجودة كنماذج استرشادية (مستفيدة من عدة نماذج لبرامج بالجامعة أو جامعات أخرى) يمكن استخدامها، مع وجود مساحة من الحرية للجان للتغيير فيها بالحذف أو الإضافة وفق المتطلبات وتمثل تلك النماذج في:

- نموذج الخطة التشغيلية للبرنامج.

- نموذج خطة التحسين للبرنامج بناء على التقرير السنوي للبرنامج.

- تقرير عن مدى استيفاء اختبار مقرر للمعايير الاختبارية.

- تقرير إحصائية المقررات التي تم مراجعة تطبيق معايير الورقة الاختبارية عليها.

- خطة قياس مخرجات برنامج.

- تقرير قياس مخرجات التعلم للبرنامج.

أعدته لجنة التطوير والجودة بالبرنامج وراجعته المراجع الداخلي للبرنامج: أ. د. سعاد سعد الدين

توقيع أعضاء لجنة التطوير والجودة:

التوقيع	الاسم
	د. صالح بن سالم الحارثي
	د. يسرى محمد محمود
	د. محمود عبد العزيز عبد المعبود
	د. عبد الله بن صالح الهمامي
	د. رشا عبد الرؤوف الحبيشي
	د. وضحي بنت أحمد آل ورقش
	أ. وفاء عليان الشديفات
	أ. ريم بنت محمد الجليل

رئيس قسم اللغة العربية وأدائها:


د. مرسل بن مسفر آل فهاد