



دليل

# نظام ضمان الجودة بالجامعة الإسلامية

2024 هـ - 1445



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



## قائمة المحتويات

4	المحتويات
5	مقدمة:
6	أهم مصطلحات الدليل
9	منهجية العمل في الدليل
10	بناء نظام الجودة في الجامعة الإسلامية
11	ركائز الجودة
12	نبذة عن إنشاء الجامعة، والأسس التي أنشئت عليها، وتطورها
14	متطلبات المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي بالملكة العربية السعودية
16	منهجية نظام ضمان ومراقبة الجودة بالجامعة الإسلامية
18	مواءمة نظام إدارة الجودة في الجامعة الإسلامية مع متطلبات المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي
26	الإستراتيجية العامة لبناء نظام إدارة الجودة في الجامعة الإسلامية
28	الأهداف العامة لتطبيق نظام إدارة الجودة في الجامعة الإسلامية
30	مراحل بناء نظام إدارة الجودة
32	الهيكل البنائي لنظام إدارة الجودة في الجامعة الإسلامية
32	أولاً: الهيكل التنظيمي والإداري للجامعة:
34	ثانياً: الهيكل التنظيمي لمنظومة الجودة في الجامعة:
35	ثالثاً: الهيكل التنظيمي لعمادة التطوير والجودة في الجامعة:
38	رابعاً : الهيكل التنظيمي للجودة على مستوى الكليات.
39	نموذج إدارة الجودة في الجامعة الإسلامية
40	القسم الثاني
	أبرز أنشطة وممارسات الجودة
58	الاعتماد الأكاديمي
59	أ- الاعتماد المؤسسي:
61	ب- الاعتماد البرامجي:
63	عمليات التقويم
63	1- التقويم الدوري الشامل:
64	2- مؤشرات الأداء وتحليلها
66	3- تقارير الجهات:
66	4- التقارير السنوية للبرامج الأكاديمية:
66	5- التقرير الدوري الشامل لجودة التعليم والتعلم على مستوى الجامعة:
66	6- استطلاعات الرأي
67	التحسين المستمر
69	إغلاق دائرة الجودة
74	المراجعة الداخلية للبرامج الأكاديمية بالجامعة
	الأدوار الأساسية المستهدفة من منسوبي الجامعة الإسلامية وجهات التوظيف لضمان إدارة جودة متميزة في الجامعة
77	أولاً: الأدوار الأساسية للإدارة العليا للجامعة في إدارة الجودة في الجامعة الإسلامية:
78	ثانياً: الأدوار الأساسية لعمادة التطوير والجودة في إدارة الجودة في الجامعة الإسلامية:
80	ثالثاً: الأدوار الأساسية للجهات الأكاديمية في إدارة الجودة وحوكمتها في الجامعة الإسلامية:
86	رابعاً: الأدوار الأساسية لعضو هيئة التدريس في تحقيق نظام إدارة الجودة في الجامعة الإسلامية:
89	خامساً : الأدوار الأساسية لمنسوبي الجامعة الإداريين في تحقيق نظام إدارة الجودة في الجامعة الإسلامية:
90	سادساً : الأدوار الأساسية لطلاب الجامعة في تحقيق نظام إدارة الجودة في الجامعة الإسلامية:
90	سابعاً : الأدوار الأساسية لأرباب العمل وجهات التوظيف في تحقيق نظام إدارة الجودة في الجامعة الإسلامية:
91	الجدول الزمني لأنشطة وعمليات الجودة



## المقدمة

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين، نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين، أما بعد: فإن بناء أنظمة الجودة وتطبيقها وتطويرها، والحصول على الاعتماد الأكاديمي المؤسسي والبرامجي هدف أساس، ومطلب للارتقاء بجامعات المملكة العربية السعودية إلى مصاف الجامعات المتقدمة عالمياً.

والجامعة الإسلامية جامعة عالمية تقدم برامج متخصصة تهدف إلى نشر رسالة الإسلام الوسطية في جميع أنحاء العالم، ولذلك فإنها تهتم بالجودة في كل أنشطتها لتتمكن من تحقيق رسالتها العالمية، فكان لابد لها من وضع إطار عام لسياسة الجودة وحوكمتها بوجود مراجع من المعايير العالمية لكل ما تقدمه من خدمات تعليمية وبحثية وخدمة المجتمع المحلي والعالمي.

وإيماناً من الجامعة بأهمية تطوير أنظمتها وأدلتها الإجرائية؛ لتواكب التقدم الذي تشهده سياسة التعليم في المملكة العربية السعودية وتلبي متطلبات سوق العمل المحلي والدولي وتتواءم مع الخطة الاستراتيجية للجامعة الإسلامية فقد قامت الجامعة بمراجعة أدلتها وأنظمة الجودة فيها لتكون متسقة مع هذه المتغيرات، ومنها: " دليل نظام ضمان الجودة بالجامعة الإسلامية "، ويأتي هذا الدليل تطويراً وتحسيناً للإصدار الأول من دليل نظام الجودة الصادر 1435هـ / 2013م.

ويهدف هذا الدليل إلى استكمال منظومة الجودة، وإنجاز الأعمال، وضبط الإجراءات وتسهيلها لمختلف أنشطة الجامعة كما تضمن إضافات مهمة ليكون مرجعاً مناسباً لجميع الجهات في الجامعة فيما يتعلق بعمليات ضمان الجودة .

وقد راعت الجامعة الإسلامية أن يكون الدليل المحدث متسقاً مع رؤية المملكة العربية السعودية 2030م في مجال التعليم ومراعياً للوائح والأنظمة الجامعية ملبياً لمتطلبات الاعتماد الأكاديمي المؤسسي والبرامجي، وأن يسهم في تحقيق رسالة الجامعة وأهدافها الاستراتيجية

ويُعدّ اتباع منهجية إدارة الجودة الشاملة في الجامعة مسؤولية مشتركة لجميع منسوبي الجامعة: أساتذة، وطلاباً، وإداريين، وفنيين على كل المستويات، ومن ثمّ يعدّ كل فرد من منسوبي الجامعة مسؤولاً عن نجاح نظام إدارة الجودة، وذلك ببذل الجُهد، والعناية في معرفة مسؤولياته الفردية ودوره في دعم جهود الآخرين.

عمادة التطوير والجودة

## أهم مصطلحات الدليل

كما هي في قاموس أكسفورد Oxford تعني الدرجة العالية من النوعية أو القيمة، وعرفتها مؤسسة أ.دي.أي. O.D.I الأمريكية المتخصصة في تدريب وإعداد الشركات لتكون متصفة بالجودة بأنها إتمام الأعمال الصحيحة في الأوقات الصحيحة.

الجودة

هي العمليات التي تضمن الالتزام بالموصفات العالمية لإدارة الجودة، واتخاذ الإجراءات والتدابير التي تضمن توافق الأداء في جميع مجالات النشاط الجامعي، مع المواصفات والمعايير المحددة، والصادرة من المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي، والهيئات التقويمية العالمية، والمتابعة واتخاذ الإجراءات التحسينية المناسبة لضمان توافق النتائج والآثار الفعلية للأداء مع الأهداف والنتائج المرغوبة، وفقاً لمعايير إدارة الجودة الشاملة سعياً للوصول إلى أعلى درجات رضا المستفيدين.

التعريف  
القياسي  
للجودة

استخدام أساليب تحليلية وإحصائية متطورة ومتنوعة؛ للحصول على أفضل النتائج، وإشراك جميع عناصر المنظومة (المدخلات والعمليات والمخرجات) وإدارتها بما يحقق الجودة المطلوبة.

إدارة  
الجودة  
الشاملة

هو نشاط ووسيلة للتأكد من استيفاء المتطلبات والمعايير القياسية المطلوبة للمؤسسة لإنجاز هدف المؤسسة؛ للوصول إلى مخرجات ترضي سوق العمل واحتياجات المجتمع.

ضمان  
الجودة

هي التقنيات والأنشطة العملية التي تُستعمل لعمل الفحص الدائم لكل مقومات أنشطة المؤسسة.

مراقبة  
الجودة

هي وثيقة تعبر عن أهداف الجودة في المؤسسة.

سياسة  
الجودة



## أهم مصطلحات الدليل

### الاعتماد المؤسسي

اعتراف من هيئة تقويم التعليم والتدريب بأن المؤسسة التعليمية تمتلك رؤية ورسالة و خطة إستراتيجية مفعلة مرتبطة بالتوجهات الوطنية، ولديها نظاما للحوكمة يضمن فاعليتها وكفاءتها الادارية، ولديها سياسات وإجراءات واضحة لتصميم وإقرار برامجها الأكاديمية، وتملك الموارد المالية والبنية التحتية والمادية والتقنية الكافية لدعم أنشطتها.

### الاعتماد البرامجي

اعتراف من المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي بأن البرنامج الأكاديمي مستوفٍ لمعايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي المطلوبة.

### التقويم

عملية قياس جودة الأداء في كافة الأنشطة، واتخاذ الإجراءات المناسبة وفقاً لنتائج القياس؛ بهدف التحسين المستمر.

### التقويم الدوري الشامل

عملية قياس جودة الأداء في كافة الأنشطة من خلال معايير الاعتماد الأكاديمي ( المؤسسي / البرامجي ) الصادرة من هيئة تقويم التعليم والتدريب والاستفادة من النتائج في التحسين والتطوير.

### مؤشرات الأداء

هي أدوات قياس تستخدم لتقييم وتحليل جودة عمليات الجودة في المؤسسة / البرامج التعليمية ، بهدف توفير بيانات كمية ونوعية تساهم في تحسين الأداء الأكاديمي والإداري.

### المقارنات المرجعية

هي عملية تقييم أداء الجامعة مع مؤسسات تعليمية أخرى محلية وإقليمية وعالمية وفق مؤشرات معينة بهدف التعرف على أفضل الممارسات وتحسين الأداء والجودة التعليمية.



## أهم مصطلحات الدليل

مجموعة من الإجراءات التي تقوم بها إدارة الجودة داخل المنظمة، تهدف إلى مراجعة العمليات والممارسات داخلها وإجراء تقييم لها، بغية تحسينها وزيادة كفاءتها وفعاليتها وتقليل الأخطاء والعيوب الناتجة عنها، عن طريق التغييرات التي تُجرى عليها بصورة مستمرة.

التحسين  
المستمر

عدد من العمليات المترابطة والمتسلسلة والمتكررة ضمن نسق تابعي بهدف تطوير وتحسين الأداء.

دائرة الجودة

التحسين الشامل للأداء على مستوى المؤسسة أو البرنامج.

دائرة الجودة  
الأساسية  
(الكبرى، الكلية)

تحسين الأداء في ممارسة معينة على مستوى المؤسسة أو البرنامج.

دائرة الجودة  
الفرعية (الصغرى،  
الجزئية):

اكتمال وانتهاء دورة العملية وفق التسلسل المخطط له.

إغلاق دائرة  
الجودة



## منهجية العمل في الدليل

حرصت الجامعة الإسلامية ممثلةً في عمادة التطوير والجودة -عند إعداد هذا الدليل- على اتباع منهجية تضمن للجامعة الإسلامية بمكوناتها الأكاديمية والإدارية استيفاء كل متطلبات المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي بالمملكة، والذي يهتمُّ بالإجراءات الخاصة بإدارة الجودة في الجامعات السعودية، ومتطلبات المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي بالمملكة.

ويُعدُّ هذا الإصدار " دليل نظام ضمان الجودة بالجامعة الإسلامية " المرجع المعتمد الذي تسترشد به كافة وحدات الجامعة الأكاديمية والإدارية في تنفيذ عملياتها؛ لتوضيح ما يلزم من محاور وإجراءات، ونماذج الجودة، والتعليمات المصاحبة لها.

وقد جاء هذا الدليل في خمسة أقسام:

• **القسم الأول** بناء نظام الجودة في الجامعة الإسلامية.



• **القسم الثاني** نظام إدارة ضمان الجودة في الجامعة الإسلامية.



• **القسم الثالث** أبرز أنشطة وممارسات الجودة.



• **القسم الرابع** الأدوار الأساسية المستهدفة من منسوبي الجامعة وجهاتها لضمان إدارة جودة متميزة في الجامعة.



• **القسم الخامس** الجدول الزمني لأنشطة وعمليات الجودة.





## القسم الأول

بناء نظام الجودة في الجامعة الإسلامية



## ركائز الجودة

- ترتكز الجودة على ركائز عديدة تجعلها فاعلة ومستدامة، ومن أهم تلك الركائز التي تبنتها الجامعة الإسلامية ما يأتي:
- 1 **تلبية احتياجات العميل:** والمقصود به هنا هو المستفيد الذي تقدم له الجامعة الخدمة ، ويترتب على ذلك تقديم خدمة متميزة وجيدة للمستفيدين في المكان والزمان المناسبين له.
  - 2 **التفاعل الكامل:** وهذا يعني أنّ كل أفراد المؤسسة معنيون بتحقيق الجودة، فكل فرد في مكانه مسؤول عما يقوم به من أعمال أو خدمات، وعليه أن ينجزها أو يقدمها بأعلى المعايير، وهذا يعني أنّ الجودة مسؤولية كل فرد، وليست مسؤولية قسم أو مجموعة معينة.
  - 3 **التقدير أو القياس:** وهو قياس التقدم الذي تم إحرازه في مسيرة الجودة، وقد حدّدت الجامعة الإسلامية عدداً من مؤشرات الأداء التي من خلالها تستطيع تحديد ما تم إنجازه.
  - 4 **المساندة النظامية:** المساندة النظامية أساسية في دفع المؤسسة نحو الجودة، ولذلك ينبغي للجامعة أن تضع أنظمة ولوائح وقوانين تقود في مجملها إلى تحقيق الجودة إنَّ التخطيط الإستراتيجي، وإعداد الميزانيات، وإدارة الأداء، هي أساليب متعددة لتطوير وتشجيع الجودة داخل المؤسسة.
  - 5 **التحسين بشكل مستمر:** المؤسسات الناجحة تكون دوماً واعية ويقظة لما تقوم به من أعمال، وتسعى إلى تطوير طرق الأداء وتحسينها، كما ترفع من مستوى فاعليتها وأدائها، وتشجع موظفيها على الابتكار والتجديد.

## نبذة عن إنشاء الجامعة، والأسس التي أنشئت عليها، وتطورها.

أصدر الملك سعود -رحمه الله - أمراً ملكياً في 25/3/1381هـ بإنشاء الجامعة الإسلامية في المدينة المنورة، ليلتحق بها الطلاب السعوديون والوافدون إلى المملكة، مع استقطاب غيرهم من أبناء المسلمين من شتى بقاع الأرض؛ لئيسهموا في نشر عقيدة الإسلام صافيةً نقيّةً كما أنزلت على خير البشر، وخاتم الرسل محمد بن عبد الله (عليه أفضل الصلاة والسلام)، وتلاه الأمر الملكي ذو الرقم (21) المؤرخ في 16/4/1381هـ بالمصادقة على نظام المجلس الاستشاري الأعلى للجامعة.

وقد تطورت الأنظمة التي تحكم الجامعة منذ إنشائها عام 1381هـ، وحتى اليوم؛ حيث تغيّرت وتتوّعت تفاعلاً مع معطيات العصر وحاجيات المرحلة؛ فكان النظام الأول عقب أمر الملك سعود بن عبد العزيز -رحمه الله - بإنشاء الجامعة الإسلامية.

وبعد أن انطلقت الجامعة في ظل نظامها الأول، وبدأت ملامح التطور تظهر جليّةً من خلال تنوع كلياتها وروافدها، ووضوح الرؤية أمام القائمين عليها -بعد مرور نحو خمس سنوات من العمل بالنظام الأول- صدر المرسوم الملكي الكريم ذو الرقم م/18 وتاريخ 18/5/1386هـ بإقرار نظام جديد يحلّ محلّ النّظام الأوّل.

ولأنّ الأنظمة ذات طبيعة مرنة تتّسم عادةً بالتطوّر والتّجديد حسب المتغيرات ومقتضيات الحاجة، فقد جاء نظام الجامعة الثاني واضح المعالم، وجيز العبارة، شاملاً للركائز الأساسية في حياة الجامعة، متّسماً بالمرونة التي تستلزمها مسيرة التطور الذي شهدته، تاركاً التّفصيلات للوائح الداخلية التي تراها الجامعة.

وبعد عشر سنين من العمل بالنّظام السابق؛ أصدر المجلس الأعلى في دورته السابعة والأخيرة المنعقدة في مقر الجامعة في المدة من 15-22 محرم عام 1395هـ توصيةً بإقرار النّظام الثالث للجامعة، وقد نصّ المرسوم الملكي ذو الرقم (م/70) المؤرخ في 7/8/1395هـ على أنّ الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة مؤسّسة إسلاميّة عالميّة من حيث الغاية، عربيّة سعوديّة من حيث التبعية

## كما حُدِّت أهدافها في الآتي:

- تبليغ رسالة الإسلام الخالدة إلى العالم عن طريق الدعوة، والتعليم الجامعي، والدراسات العليا.
- غرس الروح الإسلامية وتنميتها، وتعميق التدبُّن العملي في حياة الفرد والمجتمع، المبني على إخلاص العبادة لله، وتجريد المتابعة لرسول الله (صلى الله عليه وسلم).
- إعداد البحوث العلمية، وترجمتها، ونشرها، وتشجيعها، في مجالات العلوم الإسلامية والعربية بخاصة، وسائر العلوم وفروع المعرفة الإنسانية التي يحتاج إليها المجتمع الإسلامي بعامه.
- تثقيف من يلتحق بها من طلاب العلم من المسلمين من شتى الأنحاء، وتكوين علماء متخصصين في العلوم الإسلامية والعربية، وفقهاء في الدين، متزودين من العلوم والمعارف بما يؤهلهم للدعوة إلى الإسلام، وحلِّ ما يعرِّض للمسلمين من مشكلات في شؤون دينهم ودنياهم على هدى الكتاب والسنة، وعمل السلف الصالح.
- جمع التراث الإسلامي، والعناية بحفظه، وتحقيقه، ونشره.
- إقامة الروابط العلمية والثقافية بالجامعات، والهيئات، والمؤسسات العلمية في العالم، وتوثيقها لخدمة الإسلام.

ولتنفيذ هذه الأنشطة قامت الجامعة بتأسيس هيكل تنظيمي وإداري يسعى جاهداً إلى تحقيق أهداف الجامعة ورسالتها.

وقد شكل النظام الثالث للجامعة نقلةً نوعيَّةً في مسيرتها العلمية، وسائر مجالاتها الأخرى، فبعد أن قام المسؤول الأول في هذه الدولة وهو جلالة الملك سعود، وخلفه جلالة الملك فيصل - رحمهما الله - بالإشراف المباشر على جميع شؤون الجامعة، حيث تضمَّن النظامان السابقان النَّص على أنَّ جلالة الملك هو رئيس الجامعة، نصَّ نظامها الثالث والأخير - في المادة التاسعة - على أنَّ جلالة الملك هو الرئيس الفخري للجامعة، ومع ذلك فقد ظلت العناية بهذه الجامعة مستمرة من ولاة الأمر في هذه البلاد، بل زادت رسوخاً في ظل هذا النظام، ولا أدلَّ على ذلك من تعيين سمو ولي العهد آنذاك الأمير فهد بن عبد العزيز رئيساً أعلى للجامعة، واستمرار رئاسته لمجلسها الأعلى حتى بعد تولِّيه أمر هذه البلاد، ولم تشغله رحمه الله - مهامه الجسام عن العناية بهذه الجامعة، ومتابعة أداؤها لرسالتها العظيمة، وقد انتهى العمل بهذا النظام بعد صدور نظام مجلس التعليم العالي والجامعات في 4/6/1416هـ الذي شمل الجامعة الإسلامية مع الجامعات السعودية الأخرى.

وتقوم الجامعة الإسلامية بأنشطة متعددة وكثيرة، وتتركز هذه الأنشطة في ثلاث مجالات رئيسية، هي: **التعلُّم والتَّعليم، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع المحلي والعالمي.**

## متطلبات المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي بالمملكة العربية السعودية

وفقاً لإصدارات المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي، يجب أن تتجاوز الجودة في الجامعات الافتراضات إلى تأكيدها من خلال إجراءات مستقلة، يمكن من خلالها منح الثقة لكل مهتم بتحقيق مستويات عالية من الجودة، ولا شك في أن الحصول على الاعتماد الأكاديمي من المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي يمنح هذا التأكيد.

والاعتماد الأكاديمي اعتماد رسمي من المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي، وشهادة بأن الجامعة قد حققت استيفاءً مقبولاً لجميع المعايير المعتمدة من المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي، ويتبع ذلك مزيداً من التقويم المستقل مرة واحدة كل سبع سنوات للتأكد من أن الجامعة وبرامجها مستمرة في المحافظة على التطوير والتحديث، وعلى مستوى الجودة الذي وصلت إليه، وتتضمن تقويمات الجودة الحكم على عنصرين رئيسين: مدى "تحقق الأهداف" ومدى "الانساق مع معايير الأداء المقبولة في التعليم العالي"، والمحددة من المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي.

ونظراً لضرورة أن تُبنى الأهداف على رسالةٍ محدّدةٍ وواضحةٍ تتناسب مع نوعية الجامعة وظروفها، فعلى الجامعة أن تحدّد رسالتها، والأهداف المنبثقة منها.

والمعايير المعتمدة من المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي عبارة عن أنشطة ذات علاقة بالمدخلات والإجراءات المتبعة، والنتائج المتحققة (متبعة منهجية إدارة الجودة الشاملة ودائرة ديمنج لإدارة الجودة) وعلى كل، فإن الأحكام المتعلقة بالجودة معنيّة بتوفّر الموارد، وتطبيق الإجراءات، وتحقيق المخزجات، وبمدى جودة كل ذلك مقارنةً بمؤسساتٍ تعليميةٍ / برامج تعليميةٍ متناظرة، وعليه فإنه من الضروري تحديد مؤسساتٍ تعليميةٍ / برامج تعليميةٍ أخرى، يمكن عقد مقارناتٍ مرجعيةٍ معها حول قضايا هامة، والقيام بالترتيبات اللازمة لتبادل البيانات؛ لأن مستويات الأداء التي تُحدّد بهذه الطريقة عبارة عن مقارنات مرجعية يمكن من خلالها وضع مستوياتٍ مستهدفةٍ للأداء .

وقد حدّد المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي عدداً من مؤشرات الأداء الرئيسة، وأصدر وثيقة عُرض فيها المؤشرات الرئيسة، وكانت باسم " مؤشرات الأداء الرئيسة لمؤسسات التعليم العالي و مؤشرات الأداء الرئيسة لبرامج التعليم العالي "، كما أوضح المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي ضرورة وضع الجامعة مقارناتٍ تتناول قضايا ذات أهمية خاصة لها في مجال إستراتيجيات تطوير الجودة، ويمكن أن تتم تلك المقارنات مع مؤسساتٍ تعليميةٍ داخل المملكة أو خارجها، ولأنّ المملكة العربية السعودية تسعى إلى تطبيق معايير مطابقة للمعايير الدولية الجيدة، فإنّ المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي يرى أن تعتمد بعض المقارنات المرجعية الهامة على مؤسساتٍ تعليميةٍ دوليةٍ متميزة .

وتتضمّن عملية تحسين الجودة العمل على تقويم مستويات الأداء الحالية، وعلى تقويم البيئة التي تمارس فيها الجامعة نشاطها، وتحديد الأولويات الإستراتيجية للتطوير، ووضع الأهداف، ووضع الخطط، وتنفيذها، ومراقبة ما يحدث، وإدخال التعديلات الضرورية، وتقويم النتائج المتحققة، ثم اتخاذ الإجراءات والقرارات التحسينية، وتتضمّن هذه الخطوات دورةً متكررةً من التخطيط والمراجعة، وقد تتضمّن الخطط الرئيسة سلسلةً من الأنشطة التي تمتد لسنواتٍ، مع عددٍ من الخطوات الواجب اتخاذها، على أن يُجرى تقويم نتائج كل خطوةٍ على مراحل ضمن خطةٍ طويلة المدى .

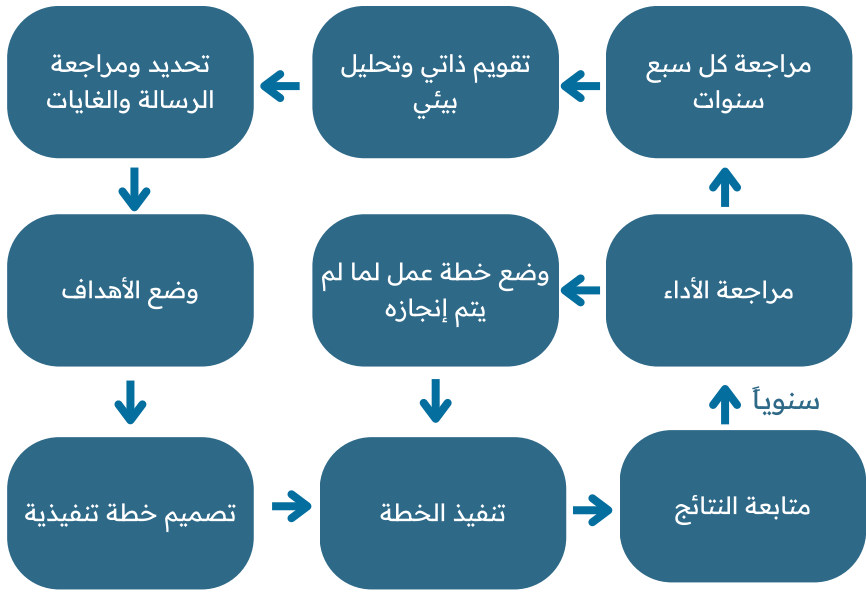
وإن كان ينبغي أن تكون المراقبة عمليةً مستمرة، إلا أنّ هناك -عادةً- فترتين زمنيتين تتمّ فيهما إجراءات التقويم بصفةٍ أكثر رسميةً، إحداها سنوية، حيث يُراقب أداء الجامعة وتُجرى عليه التعديلات المطلوبة، والأخرى في دورةٍ ذات أمدٍ أطول تتم فيها مراجعات دورية رئيسة، وأما بالنسبة للقضايا التي تتعلّق بضمان واعتماد الجودة فإنّه يجب أن تتمّ التقويمات الدورية بالتزامن مع المراجعات الخارجية التي يجريها المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي كل سبع سنوات لمنح الاعتماد أو إعادة الاعتماد.

ومع أنّ دورة التخطيط والمراجعة هذه تتخذ صورة مجموعةٍ من الخطوات التي تتوالى في خطٍ زمنيٍّ واحدٍ وفقاً لداولٍ زمنية، إلا أنّ تلك الخطوات قد تتكرر عند التطبيق العملي، أو تتغيّر بصورةٍ مرنةٍ تجاوباً مع المستجدات، أو مع ما يتغير من ظروف، فقد تُفضي مراجعة الأداء مثلاً إلى مدى الحاجة إلى إعادة تحديد الأهداف، وإعداد خطةٍ جديدةٍ للتطوير.

وعند دراسة تلك المراحل يلزم إدراك أنّها تتعلّق بأنشطةٍ ذات مستوياتٍ مختلفةٍ داخل الجامعة، تتعلّق بها ككلّ، وبوحداتٍ أكاديميةٍ وإداريةٍ تابعةٍ لها، وببرامجٍ فرديةٍ، أو مجموعةٍ برامجٍ، يقوم بإدارتها كلُّ قسمٍ أو كلية.

## منهجية نظام ضمان ومراقبة الجودة بالجامعة الإسلامية

تعمل الجامعة على أن تكون دورة التخطيط والتنفيذ والمتابعة واتخاذ القرارات التطويرية بها تتوافق، وتحقق الدورة التي وضعها المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي كنموذج، والتي يمكن عرضها في الشكل التالي:



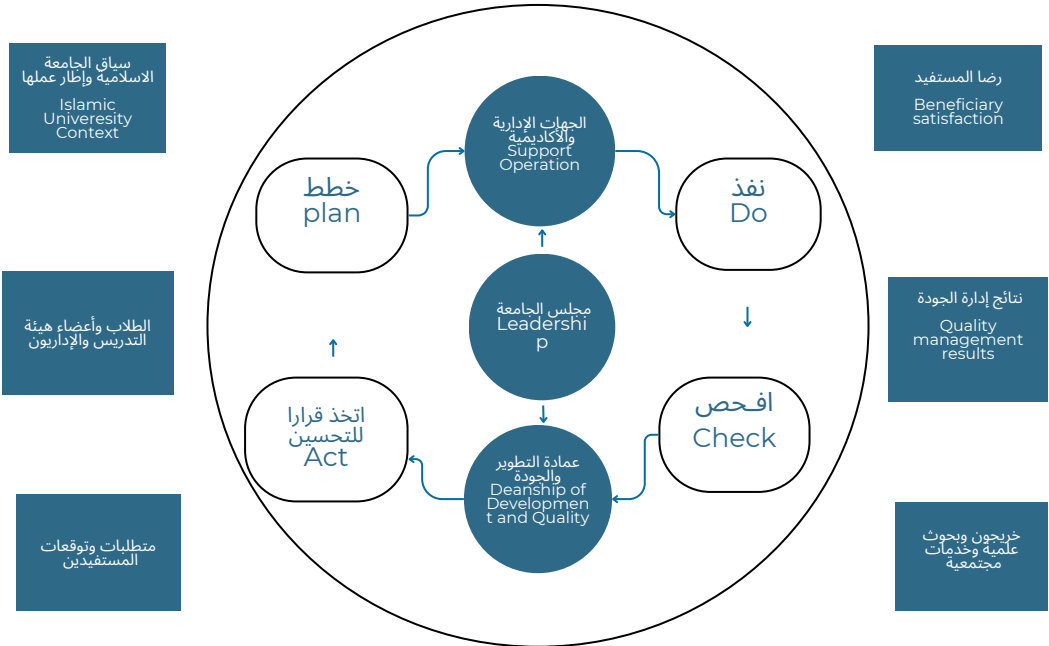
فمن خلال النموذج السابق يتضح أنَّ خطوات دورة التخطيط لها معنىً خاص عند تطبيقها على خطط تحسين الجودة، فعلى سبيل المثال، ينبغي أن تتضمن دراسة بيئة العمل داخل الجامعة وخارجها في المرحلة الأولية تقويمًا شاملاً لمستوى أداء الجودة الحالي، وتحليل المعوقات وفرص التطوير، ومنها يتم تحديد الأهداف الإستراتيجية، وعادةً ما يتم تصميم إستراتيجية تطوير رئيسية على مراحل تمتد لسنوات، بينما تُجرى إجراءات التنفيذ والمراقبة والتعديل من خلال خطط عمل سنوية، ومن المهم التوقف عند نقطة زمنية معينة للتمهّل، وللمراجعة المستفيضة لمدى مناسبة وفعالية أنشطة معينة تمارسها الجامعة، وكذلك مراجعة مدى ملاءمة برنامج معين، ومدى فاعليته.



وقد تبنت الجامعة الإسلامية هذه المنهجية في إدارة وحوكمة الجودة، وصممت الشكل الآتي الذي يعرض المنهجية وعلاقتها بدورة التخطيط والتنفيذ والمتابعة التي وضعها المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي.

منهجية نظام إدارة الجودة وحوكمتها بالجامعة الإسلامية

Quality Management and Governance System at Islamic University of Madinah  
(Plan -Do - Check - Act)



## مواءمة نظام إدارة الجودة في الجامعة الإسلامية مع متطلبات المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي.

يؤكد المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي على ضرورة أن تكون الدراسة الذاتية المؤسسية شاملة النموذج الخاص بـ"الدراسة الذاتية المؤسسية"، وأن تتضمن إعادة فحص البيئة التي تعمل فيها الجامعة، وتبعت أي تغييراتٍ أو تطوراتٍ متوقعةٍ تطرأ على نشاطات المؤسسة التعليمية، كما ينبغي أن تنظر الدراسة الذاتية البرمجية وفقاً للنموذج الخاص بـ"الدراسة الذاتية البرمجية" في كافة جوانب تقديم البرنامج الأكاديمي، والبنية التحتية المساندة للبرنامج، وجودة تعلم الطلاب، ولا بد لأي دراسةٍ ذاتيةٍ أن تتضمن أيضاً تقريراً يحتوي على تحليل للاختلافات في الخطط الأساسية التي يمكن أن تكون قد حدثت على مدار مدة زمنية معينة، وعلى تقويماتٍ لدرجة النجاح في تحقيق الأهداف، وعلى تقويم لنقاط القوة ومجالات التحسين الواجب مراعاتها عند التخطيط مستقبلاً، وكذلك على خطط التجاوب والتفاعل مع تلك التقويمات.

ويمكن استعراض مواءمة نظام إدارة الجودة في الجامعة الإسلامية مع متطلبات المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي من خلال العناصر التالية:

### 1. الإشراف على نظام إدارة الجودة:

يتم تعيين مسؤول رفيع يرتبط بمدير الجامعة، أو وكيل الجامعة ليتولى مهمة قيادة ترتيبات ضمان الجودة، ويعتمد مستوى التعيين ومسمى المنصب على حجم ومسؤوليات المؤسسة التعليمية. ويجب أن يتمتع المسؤول المعين بمنصب قيادي بكفاءة كافية تمكّنه من ممارسة قيادة فعالة داخل الجامعة بأكملها، وبما يمكّنه من ضمان نظامية إجراءات الجودة داخل المؤسسة التعليمية، ونظراً لتطور مستوى الأداء في الجامعة الإسلامية، فقد أنشأت الجامعة عمادة للتطوير والجودة ضمن الهيكل التنظيمي لها، لتكون مسؤولةً مسؤوليةً مباشرةً أمام وكيل الجامعة للشؤون الأكاديمية عن كافة أنشطة ضمان الجودة في المؤسسة التعليمية، كما عيّنت الجامعة المسؤول عن ترتيبات ضمان الجودة بدرجة عميد، كما سيرد ذلك بالتفصيل في البند الخاص بإجراءات ضمان الجودة في الجامعة الإسلامية .

## وقد اقترح المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي أن تكون مسؤوليات ومهام عمادة التطوير والجودة ما يلي:

- تقديم النصح والمشورة فيما يتعلق بأولويات وإستراتيجيات تحسين الجودة بالمؤسسة التعليمية.
- مساعدة الوحدات الأكاديمية والإدارية الداخلية في تطوير إستراتيجيات تحسين الجودة، كل في مجال عمله واختصاصه.
- تأسيس إجراءات التقويم الذاتي والمراقبة ومتطلبات إعداد التقارير.
- تقديم التدريب لمنسوبي الكليات والعاملين في المؤسسة التعليمية، مع تقديم النصح والدعم كلما اقتضت الضرورة.
- وضع دليل إجرائي يصف هيكل الجامعة وإجراءات ضمان الجودة فيها؛ مع تحديد معايير اختيار المؤشرات وتحديد صيغتها، والمقارنات المرجعية، والأهداف.
- إعداد استماراتٍ موحدةٍ لمهامٍ معينة، مثل استبانات آراء الطلاب والخريجين.
- تقديم المشورة بخصوص الإجراءات التشغيلية لتخطيط وتنفيذ إجراءات الجودة.
- الاحتفاظ بمجموعةٍ منهجيةٍ من تقارير الأداء، تحتوي على بياناتٍ عن مؤشراتٍ ومقارناتٍ مرجعيةٍ مطلوبةٍ عند التحليل، ووضع التقارير عن اتجاهات الأداء السائدة، والتغيرات التي تحدث في بيئة المؤسسة التعليمية.
- تنسيق وإدارة الإعداد للدراسات الذاتية؛ لمراعاة ما ورد فيها داخل المؤسسة التعليمية، وللرجوع إليها في المراجعة الخارجية.

## 2. هيكله نظام إدارة الجودة:

ولكي تتم المهام المذكورة فقد وجه المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي بالمملكة بتشكيل اللجنة الدائمة للجودة، بعضوية كل الوحدات الأكاديمية والإدارية الرئيسية، وتشمل كلاً من الكليات والإدارات الأخرى، وتعمل هذه اللجنة على تخطيط وتنفيذ مهام ضمان الجودة، وقد قامت الجامعة الإسلامية بإنشاء اللجنة الدائمة بمجلس عمادة التطوير والجودة، برئاسة عميد التطوير والجودة؛ لتسهم في قيادة ودعم نشاطات ضمان الجودة في الجامعة الإسلامية، ومن أهم معايير اختيار أعضاء اللجنة أن يكونوا على دراية وخبرة بتلك الأنشطة، وأن يلتزموا بمهامها، كما تضم اللجنة وكلاء الجودة بالكليات، وقد مُنحوا الصلاحيات التي تمكنهم من قيادة تلك الأنشطة -كل في مجال عمله - وتنفيذ إجراءات ضمان الجودة

## 3. المهام والمسؤوليات في نظام إدارة الجودة:

ركز المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي في إصداراته كلها على ضرورة مشاركة جميع الوحدات التنظيمية والإدارية في مهام ضمان الجودة، مع القيام بالرقابة على الأداء، وتنفيذ وتطبيق خطط تحسين الأداء، وضرورة إعداد تقارير موجزة بانتظام؛ لكي تكون إدارة الجامعة العليا وقيادتها على اطلاع بما يجري، وقد قامت الجامعة الإسلامية بتخصيص وحدة للجودة في كل الإدارات الأكاديمية والإدارية في الجامعة لتقوم بهذه المهمة، وعلى رأسها تقديم التقارير الدورية عن الجودة، ولا حاجة إلى أن تُنسى هذه التقارير المنتظمة بالضخامة أو التعقيد؛ إذ يكفي أن تتضمن التقارير مؤشرات الأداء الرئيسية التي تتعلق بالأهداف الأكثر أهمية، مع الإشارة إلى ما إذا كانت نتائج خطط التشغيل قصيرة المدى متماشية مع ما هو مطلوب، إذا ما أُريد للخطط والأهداف الإستراتيجية الأطول مدى أن تتحقق.

وكذلك تمّ في الجامعة الإسلامية تعيين مسؤولين عن ضمان الجودة، وتأسيس وكالات للجودة، وتشكيل لجان فرعية داخل الكليات أو الأقسام الكبيرة، وتأسيس وحدات للجودة في غير ذلك من الوحدات التنظيمية الأخرى وذلك لدراسة البرامج والخدمات التي تقدمها، وتزويدهم بما يدعم تحسين الجودة، ومن المهم جداً أن تتعاون أي وحدة أو لجنة من هذا النوع تعاوناً وثيقاً مع عمادة التطوير والجودة، وأن تدعم أي مبادرات لتحسين الجودة في كافة أنحاء المؤسسة، وعلى أي حال فإن وجود وحدات من هذا النوع في الكليات وجهات الجامعة الأخرى يمكن أن يعطي مصداقية لمبادرات الجودة للكلية وللعاملين بها ممن يرتبطون بدقة بمجالهم الأكاديمي التخصصي أو بمجال نشاطهم، ويساعدون في تقديم المساعدة المتخصصة والموارد أو تنظيم برامج تدريبية خاصة بقضايا معينة في ذلك المجال.

#### 4. تقييم الأداء:

حرص المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي على ضرورة قيام الوحدات الأكاديمية والإدارية في الجامعة بتقويم الأداء مرة واحدة على الأقل سنويًا، حيث يمكن أن يتم ذلك -مثلًا- من خلال التحليل السريع للأداء مقارنةً ببنود منتقاة من مقاييس التقويم الذاتي للأداء، وفحص مدى التقدم في تنفيذ خطط التطوير، ودراسة البيانات وفقًا لمؤشرات أداء مختارة، ويعتمد اختيار المؤشرات على مجال نشاط الجامعة وطبيعة خطتها، ولكن لا بد أن تتيح المؤشرات مراقبة التقدم سنويًا، حتى لو كانت الخطة تتطلب عدة سنوات لكي تكتمل، ولا بد للتحليل أن يتضمن تفاصيل أي تعديلات على الخطة، وأي خطوات تصحيحية مطلوبة.

وركّز المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي على ضرورة إعداد التقارير الموجزة لتقديمها للإدارة العليا في الجامعة، وغيرهم من كبار الإداريين، أو لجنة داخل الجامعة يتم تحديدها من مجلس الجامعة؛ لكي تطلع عن كثب على مدى تحقيق المهام.

ولأنّ الدراسات الذاتية الشاملة وما يتبعها من مراجعات خارجية من قِبَل المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي تتم كل سبع سنوات، فإنّ الحاجة تدعو إلى أن يكون هناك مراجعةً داخلية بنفس الطريقة التي تمت بها عملية التقويم الذاتي الأولي خلال هذه الفترة، ويقترح المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي استخدام النموذج المحدّث من وثيقة "تقرير مقاييس التقويم الذاتي" كل سنتين، بالإضافة إلى الاستمرار في استخدام الاستبانات ومصادر المعلومات ذات العلاقة، كما ينبغي اختيار المؤشرات، وتقديم تقرير بالنتائج، وإعادة دراسة خطط التطوير كجزء من دورة مستمرة.

#### 5. التخطيط لنظام إدارة الجودة:

وقد أوضح المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي أنّ هناك مهمتين أساسيتين للتخطيط المبدئي للجودة في مؤسسة تعليمية قائمة:

**الأولى:** تأسيس مركز للجودة، وتقديم أنظمة تفي بمتطلبات ضمان واعتماد الجودة أمام المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي.

**الأخرى:** تنفيذ تقويم ذاتي مبدئي، وتحديد نقاط القوة، ووضع توصيات لتحسين جودة ما يتم تقديمه، وتطوير إستراتيجيات التحسين، وقد أتمت الجامعة الإسلامية بالفعل تحقيق المهمتين الأساسيتين بتأسيس عمادة الجودة، ووكالات ووحدات الجودة في كافة الإدارات الأكاديمية والإدارية، وحرصت الجامعة الإسلامية على إصدار تقارير سنوية وفقًا لنظام إدارة الجودة، والذي سيتم شرحه بالتفصيل فيما بعد.

وكما ذُكر سابقاً فقد وضع المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي مجموعةً من مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدامها في تقرير الجودة، كما قامت الجامعة الإسلامية بإضافة المزيد من مؤشرات الأداء الرئيسية التي تناسب خصوصية رسالتها وخصوصية أهدافها، وتحدد البيانات المطلوبة لتلك المؤشرات الخاصة وتُضمّنُها في إجراءات التقويم كذلك وفقاً لتوصيات مركز تقويم التعليم، وذلك في وثيقة باسم "دليل مؤشرات الأداء في الجامعة الإسلامية".

## 6. التقويم الذاتي وإستراتيجية التنفيذ:

وقد أَرَمَ المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي الجامعات بضرورة تطبيق مقاييس التقويم التي نصت عليها وثيقة "معايير الاعتماد لمؤسسات التعليم العالي"، حيث تعطي المعلومات المتعلقة بمستويات الأداء الحالي معايير مقارنة يُقاس على أساسها مدى التطور الذي سيحصل مستقبلاً. وأَرَمَ المركز بضرورة تعيين أحد كبار موظفي الجامعة لإدارة العملية بالتعاون مع مركز اعتماد، وبتشكيل لجنة تخطيط وتوجيه يترأسها أحد قيادات الجامعة، وحددت الجامعة وكيل الجامعة للشؤون الأكاديمية لرئاسة هذه اللجنة.

وتقوم هذه اللجنة بإعداد إستراتيجية لتنفيذ عملية التقويم، ويتضمن ذلك -عادةً- تشكيل لجان فرعية تتولى تنفيذ مهام ترتبط بالمعايير التي حددها المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي، وقد تكون بعض الإجراءات أكثر ملاءمة من غيرها، وذلك باختلاف الوظائف، واختلاف الوحدات التنظيمية داخل المؤسسة التعليمية، وقد أسندت الجامعة الإسلامية إدارة عمليات الجودة بها إلى وكيل الجامعة للشؤون الأكاديمية، وأصدرت قراراً بإنشاء عمادة التطوير والجودة، ككيان مستقل لإدارة كل عمليات الجودة والتأهيل للاعتماد الأكاديمي المؤسسي والبرامجي، وما يتضمنه من تقصي أي دليل للجودة متوفر لدى الجامعة، ويتعلق بعناصر التقويم الذاتي، بما في ذلك المستندات والاستبانات والبيانات الإحصائية، مثل المعلومات المأخوذة من نظام سجلات الطلاب، كما يناط إتمام جميع مقاييس التقويم الذاتي باستخدام نظام النجوم المبيّن، وتحديد الأولويات بالنسبة لإجراءات التحسين لمن يلزم متى ما تطلب الأمر ذلك.

ويلزم جمع المعلومات من جميع البرامج التي تقدمها الكليات والأقسام الأكاديمية داخل الجامعة، وتبسيط العمل مع ضمان جودته، يُفضّل أن يتمّ التقويم في كل قسم على حدة، ثم تُدمج النتائج على مستوى الكليات، تهيئاً لتجميعها وإعداد موجز للتقويم ضمن التقرير الإجمالي للجامعة.

كما اهتمّ المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي بضرورة إتاحة الفرصة أمام الأطراف ذات العلاقة، أو أعضاء المجتمع الجامعي، بما في ذلك المستهدفين بجميع الخدمات، ممن ليست لهم صلة مباشرة بالعملية التعليمية، للتعليق وتقديم المشورة خلال فترات زمنية مختلفة.

بعد الانتهاء من التقويم الذاتي، وإجراء التعديلات المستهدفة للوصول إلى المستوى المؤهل للاعتماد، فقد اقترح المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي وضع خطة تضمن تحسين الجودة.

## وتتضمن خطة تحسين الجودة عنصرين رئيسيين، هما

- التخطيط للتنفيذ المستمر للترتيبات التي تهدف إلى تحقيق متطلبات الاعتماد المتعلقة بضمان الجودة والاعتماد.
  - التخطيط للتعامل مع جملة المشاكل التي أظهرها التقييم الذاتي.
- وقد التزم نظام إدارة الجودة في الجامعة الإسلامية بتحقيق متطلبات ضمان الجودة للحصول على الاعتماد الأكاديمي والتي أقرها المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي ويمكن عرضها فيما يلي:
- تأسيس عمادةٍ باسم "عمادة التطوير والجودة"، وتعيين عميد لها.
  - تبني إجراءاتٍ لضمان الجودة في كل وحدةٍ تنظيميةٍ رئيسيةٍ داخل الجامعة (الكليات، والأقسام، وعمادة الدراسات العليا والبحث العلمي، وإدارة الشؤون المالية، وإدارة المرافق والتجهيزات... إلخ)، وتختلف المتطلبات تبعاً لحجم ومهام كل وحدةٍ تنظيميةٍ، على أن تلك الترتيبات تشمل -عادة- تعيين مسؤول عن الجودة، وتشكيل لجنةٍ لتولى التنسيق والقيادة وتقديم المشورة حول ما يجب القيام به.
  - إعداد توصيف البرامج، وتوصيفات المقررات، في كل برنامج وفقاً لما ورد تفصيلاً في وثيقة معتمدة من مجلس الجامعة باسم "دليل إعداد البرامج الأكاديمية بالجامعة الإسلامية"، وهو ما يتخذ في أغلب الحالات صورةً عمليةً مرحليةً، وينبغي أن تتسق صياغة توصيفات البرامج مع ما ورد في وثيقة "الإطار الوطني للمؤهلات"، وأن يتم تقديم تقارير البرامج والمقررات وفقاً للأنماذج التي وضعها المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي.
  - ينبغي تحديد مؤشراتٍ مناسبةٍ لكل وحدةٍ تنظيميةٍ رئيسية، واختيار مؤشرات أداء رئيسيةٍ تناسب كل مهمةٍ تقوم بها الجهات المختلفة بالمؤسسة التعليمية، كالبرامج التعليمية.
  - يجب أن يكون هناك مقارنات مرجعية، داخلية وخارجية، وتشمل هذه المقارنات مقارنة الأداء الحالي، والأداء المستهدف، والأداء السابق، والمقارنات الخارجية المناسبة مع مؤسساتٍ تعليميةٍ أخرى، أو برامجٍ أكاديميةٍ أخرى.
  - تحديد معلوماتٍ إحصائية ذات علاقة، ليتم تقديمها كدليل على جودة الأداء، ووضع ترتيباتٍ تتيح تقديم تلك المعلومات بانتظام إلى من يحتاجها للقيام بمهام التقويم والتخطيط.
  - تقديم برامج تدريبية لمنسوبي الجامعة ذات صلةٍ وثيقةٍ بتحسين مستوى الجودة.
- ويجب أن تتيح عملية التخطيط التوازن المطلوب بين المرونة الداخلية والتنسيق العام الكلي، وتختلف متطلبات التعلم الفعّال والبيئة المؤثرة على العملية التعليمية باختلاف مجالات الدراسة، فمن الطبيعي بالنسبة للكليات (والبرامج) أن تكون لها أولوياتٌ يختلف بعضها عن بعض، ولا بد أن يتسع المجال في التخطيط للتعامل مع تلك الأولويات.

## 7. نظام إدارة الجودة في عملية التعليم والتعلم:

ولما كانت عملية التعلم والتعليم المدعومة بالنشاط البحثي لأعضاء هيئة التدريس هي المهمة الأساسية لأي مؤسسة تعليمية، فعالبًا ما يكون تركيز الأهداف الرئيسية والخطط الإستراتيجية المتعلقة بالتعليم والتعلم على تطوير وتحسين البرامج الأكاديمية في المؤسسة التعليمية بأكملها، بالإضافة إلى وضع خطط تشغيلية سنوية تتناول برامج الجامعة بصورة عامة، ولذا فقد أخذ هذا الجانب جزءًا كبيرًا من نظام إدارة الجودة في الجامعة الإسلامية، وتمثل ذلك في وضع وثيقة باسم "نظام مراقبة جودة التعلم والتعليم بالجامعة الإسلامية". وإن من تميز ممارسة الجامعة لمهامها أن تحدّد سماتٍ معينة تسعى إلى أن يكتسبها الطالب الذي يتخرج فيها، وأن تحدّد الخطوات التنفيذية الكفيلة بتطوير تلك السمات في كل برنامج أكاديمي، فقد تتبنّى الجامعة مثلًا سياسةً عامةً تسعى من خلالها إلى أن يكتسب المتخرّج فيها مهارة تقنيات الاتصالات والمعلومات، أو أن يكون متمكنًا في تطبيق ما تعلمه في حل المشكلات التي تصادفه بأسلوبٍ إبداعي، فإذا كان الأمر كذلك فيجب التركيز على تلك النواتج التعليمية في جميع البرامج، إضافةً إلى النواتج المتوقعة من المقررات الدراسية، وينبغي تطوير وتطبيق مؤشرات اكتساب الطلاب تلك الصفات والسمات التي تسعى الجامعة إلى أن تتميها لدى طلابها، والجامعة الإسلامية تتميز برسالته العالمية لنشر الاسلام، فإن أهم السمات التي تحرص الجامعة أن تكتسبها لكل طلابها مهما كانت تخصصاتهم، هي السمات التي وضعتها الجامعة للإنسان المسلم الوسطي في أي مكان في العالم .

كما اهتمّ المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي بضرورة اتباع إجراءات ضمان الجودة داخل جميع الوحدات الأكاديمية والإدارية بالمؤسسة التعليمية، وإذا كان هناك وحدةٌ تقدّم خدماتٍ على مستوى الجامعة ككل، كما هو الحال غالبًا بالنسبة للمهام الإدارية المركزية، فإنّ تقويم تلك الوحدة وتقويم الأداء المؤسسي يتّمان بطريقة واضحة وشفافة، مع أهمية أن تُضمّن وجهات نظر كل من متلقي الخدمات ومقدميها.

وإذا كانت المهام غير مركزية وتدار من قِبَل وحداتٍ أكاديمية وإداريةٍ مختلفة، فإنه ينبغي عندها اتباع إجراءات التقويم وإعداد التقارير بكل وحدة، وكذلك دمج تلك الإجراءات في النهاية لرسم صورة كلية لجودة تلك المهمة في الجامعة ككل، فإذا كانت بعض مرافق المكتبة مثلًا تدار داخل الكليات، فيسكون من المناسب أن يُنظر في مدى فاعلية ووظيفة المكتبة داخل كل كلية؛ لتكون جزءًا من عملية تقويم مستوى الجودة بالكلية، وأن يُوضع في النهاية تصوّر عامٌ لمستوى جودة الخدمات المكتبية في الجامعة ككل.

كما ركّز المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي بصورة عالية على أن تتمّ إجراءات ضمان الجودة على مستوى المقررات الدراسية والبرامج الأكاديمية، وأن يكون ذلك محور التركيز الأساسي في إصدار الأحكام المتعلقة بقرار الاعتماد البرامجي.

ويهتم المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي بضرورة تقديم التقارير من خلال تلك الأقسام بالكليات، وفي حالاتٍ أخرى تدار تلك المهام مركزيًا بالنسبة لكامل المؤسسة التعليمية، وعندها تُقدّم التقارير إلى الإدارة المركزية للمؤسسة التعليمية، كما أنه توجد مهام تجمع بين الإدارة المركزية وغير المركزية؛ إذ تُقدّم الخدمات جزئيًا في الكليات والأقسام، وجزئيًا بشكل مركزي، كما هو الحال بالنسبة للمكتبة المركزية، والمكتبات الفرعية في بعض الكليات على الأقل، ومهما كانت طريقة تنظيم تلك المهام، فلا بدّ أن يخضع مستوى الجودة الإجمالي لتلك المهام لرقابة الجهات التي تحمّل المسؤولية الكاملة لمستوى الخدمة المقدمة، كإدارة العليا للمؤسسة التعليمية، ومجلس إدارتها، ويظهر ذلك في نظام مراقبة جودة التعلم والتعليم، والذي سيتمّ شرحه كأحد العناصر الأساسية لنظام إدارة الجودة في الجامعة .





ونجد أن نظام إدارة الجودة في الجامعة الإسلامية قد ركز على أن تكون التقارير الصادرة من الوحدات المختلفة دورية؛ لضمان تحقيق متطلبات المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي، الذي وضح أنه من الأهمية بمكان أن يقدم نظام إدارة الجودة الشاملة في الجامعة تقويمات توفر معلوماتٍ عن جميع أصحاب العلاقة في المؤسسة التعليمية بأكملها، مثل تقويم الخدمات المقدمة من إدارة المباني، أما إذا كان هناك مهمةً مركزيةً بشكل جزئي أو كلي وئدار من قبيل أقسامٍ مختلفةٍ ضمن المؤسسة التعليمية، فينبغي أن يقوم بتقويم جودة تقديم تلك المهمة أولئك الذين يتعاملون معها من تلك الأقسام، كما ينبغي تجميع المعلومات ودمجها وصولاً إلى تصور عام لتلك الوظيفة بالنسبة للمؤسسة ككل، وبأسلوبٍ يمكّن من وضع اليد على مكامن القوة ومجالات التحسين داخل الجامعة التي تستدعي اهتماماً خاصاً.

وتعتبر الدراسة الذاتية المؤسسية بمثابة مراجعة شاملة لجودة مختلف أنشطة المؤسسة التعليمية، وهي عنصرٌ مركزيٌّ في نظام توكيد الجودة، وتمثل التركيز الأساس للمراجعات الخارجية التي تقوم بها هيئة تقويم التعليم.

## الإستراتيجية العامة لبناء نظام إدارة الجودة في الجامعة الإسلامية

تنطلق إستراتيجية بناء نظام إدارة الجودة من رسالة الجامعة الإسلامية ورؤيتها المستقبلية، وما توجه إليه من أهداف إستراتيجية ستكون "الجودة" بمعناها الشامل وسيلة رئيسية في سبيل تحقيقها.

منارة إسلامية عالمية رائدة في تعزيز المعرفة والتأثير الإيجابي خدمة للمجتمعات، مع الالتزام بالتميز والشمولية وسيكون تحقيق هذه الرؤية مرهونًا بالالتزام كافة كليات الجامعة ووحداتها الأكاديمية والإدارية والفنية بمعايير الجودة العالمية، واتخاذ "التميز" منارة يهتدي بها جميع منسوبي الجامعة في أداء مهامهم.

رؤية الجامعة  
الإسلامية



التميز في صناعة المعرفة من خلال توفير بيئة تعليمية وبحثية محفزة للابتكار، وممكنة لريادة الأعمال، وداعمة للتنمية المستدامة والشراكة المجتمعية

رسالة الجامعة  
الإسلامية



تعمل الجامعة على تحقيق رسالتها بالالتزام بتطبيق النظم الأكاديمية والتعليمية والبحثية والتدريبية ذات المستوى العلمي والمهني الرفيع المكافئ للمستويات العالمية، كما تلتزم في ممارستها لأنشطتها المختلفة بالقيم التربوية، ومعايير وشروط ضمان الجودة المتعارف عليها في مؤسسات الاعتماد العالمية. وستلتزم الجامعة بتوفير مناخ إيجابي يهيئ لأعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم والطلاب والإداريين أفضل الفرص للإبداع والابتكار، وبما يسمح باستثمار طاقاتهم الفكرية، ويخلق فرصًا للتنافس من أجل الجودة والتميز.



وضعت الجامعة سياسة للجودة بحيث تدعم التوجهات الإستراتيجية وتوفر إطاراً عملياً لوضع أهدافٍ للجودة تحتوي على الالتزام بالتحسين المستمر، ويمكن عرض هذه السياسة فيما يلي:

## سياسة الجودة للجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة:

تبنى الجامعة الإسلامية سياسة التميز في جودة المدخلات والعمليات، سواء كانت خدمات تعليمية أم بحثية أم خدمة المجتمع المقدمة، بما يضمن توافر معايير الجودة العالمية للمخرجات التعليمية والبحثية والخدمية، مع الالتزام بالتحسين المستمر بما يضمن الرضا الدائم للمستفيدين

## رؤية ورسالة عمادة التطوير والجودة

**الرؤية:** الريادة في ممارسات التطوير والجودة.  
**الرسالة:** دعم التميز في تطبيق عمليات التطوير والجودة، وتعزيز استدامة كفاءة الأداء المؤسسي والبرامجي من خلال أنشطة التقييم والتدريب والتحسين المستمر.

## أهداف عمادة التطوير والجودة:

1. ترسيخ ثقافة التطوير والجودة والتميز المؤسسي.
2. تجويد العمليات المؤسسية في الجامعة، وضمان استمراريتها.
3. تقديم الدعم الفني لجهات الجامعة فيما يتعلق بعمليات التطوير والجودة.
4. تخطيط البرامج التدريبية وفق احتياجات المستفيدين.
5. تنمية الموارد البشرية والوحدات الإدارية في الجامعة في مختلف المجالات بما يضمن الاستثمار الأمثل لها.
6. تعزيز التعاون والشراكات مع المؤسسات المرموقة في مجال التطوير والجودة.
7. تطوير الدراسات اللازمة للأنظمة واللوائح الداخلية والإجراءات في مجال التطوير والجودة.
8. تحقيق تقدم مستمر في التصنيفات المحلية والعالمية، والمنافسة الفاعلة في الجوائز.



## الأهداف العامة لتطبيق نظام إدارة الجودة في الجامعة الإسلامية

يهدف نظام إدارة الجودة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- تأكيد مستوى متميز في أداء العملية التعليمية بكليات الجامعة لتحقيق أفضل فرص التعلم للطلاب، ومن ثم رفع مستوى جودة الخريجين.
- تأكيد مستوى متميز في أداء العمليات المساندة للعملية التعليمية بما يضمن توفر كل المقومات والمستلزمات الضرورية لأداء تعليمي متميز.
- تنسيق أعمال منسوبي الجامعة بما يحقق الاستثمار الأفضل للموارد المادية والبشرية والمعلوماتية والتقنية لتحقيق أهداف الجامعة.
- الاستثمار الأمثل للوقت حيث تنفذ جميع الأنشطة الأكاديمية والطلابية والإدارية في الوقت الصحيح وبالمعدلات المخطط لها.
- ضمان التوافق والتناسب بين الموارد المستخدمة والأنشطة والعمليات الجارية في الجامعة والكليات بما يحقق النجاح في الوصول إلى تميز الخريجين وما تباشره الجامعة وكلياتها من أنشطة بحثية وما تقدمه من خدمات للمجتمع.
- تأهيل الجامعة وكلياتها للوصول إلى المستويات الأكاديمية والإدارية المتطورة التي تسمح لها بالدخول في علاقات متكافئة مع الجامعات المتميزة عالمياً.
- تأهيل الجامعة وبرامجها للحصول على الاعتماد من المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي.
- تأكيد مستوى متميز في أداء العملية البحثية بالجامعة لتحقيق أفضل إنتاج بحثي، يرتفع بتصنيف الجامعة العالمي، ويحسّن الصورة الذهنية عند المجتمع البحثي العلمي العالمي.
- تأكيد التميز في أداء الخدمات المجتمعية للمجتمع العالمي بما يضمن خدمة العالم الإسلامي بمستوى يحقق هدف الجامعة لنشر إسلام وسطي خالد.

## والشكل التالي يوضح مدى الارتباط بين أهداف نظام إدارة الجودة في الجامعة الإسلامية:



## مراحل بناء نظام إدارة الجودة

اتبعت الجامعة الإسلامية المراحل التالية لبناء نظام إدارة الجودة:

1. إنشاء "عمادة التطوير والجودة".
2. إنشاء "اللجنة الدائمة بمجلس عمادة التطوير والجودة".
3. إنشاء "وكالة التطوير والجودة" في كل الكليات ومعهد تعليم اللغة.
4. إجراء تحليل SWOT لاستطلاع أوضاع البيئة الخارجية، وتحديد الفرص والتهديدات، ودراسة البيئة الداخلية وتحديد نقاط القوة والضعف في كل وحدة وظيفية، ثم بيان الصورة العامة على مستوى الجامعة.
5. تحديد المستفيدين ودراسة توقعاتهم واحتياجاتهم من الجامعة ومكوناتها الوظيفية البنائية.
6. تطبيق نظام إدارة الجودة وفقاً لمتطلبات المواصفة العالمية آيزو 9001/2015 في بعض إدارات الجامعة ووحداتها الوظيفية.
7. استيفاء متطلبات معايير "الاعتماد المؤسسي" حسب الدليل الصادر من المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي.
8. استيفاء معايير "الاعتماد البرامجي" حسب الدليل الصادر من المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي، وذلك على مستوى الجامعة ولكل برنامج.
9. إعداد وتطبيق برامج التعريف بنظام إدارة الجودة لجميع منسوبي الجامعة (أعضاء هيئة التدريس، والمحاضرون والمعيدون، والطلاب، والعاملون بالجهاز الإداري والفني في الجامعة والكليات على جميع المستويات).
10. توفير المعايير الأكاديمية للبرامج التعليمية بالاسترشاد بما يصدره المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي وغيرها من المصادر الأكاديمية المعتمدة.
11. استخدام البرنامج الإلكتروني "إتقان" لمتابعة وتقويم تطبيق نظام إدارة الجودة على مستوى الجامعة والكليات.
12. إعداد نظام التقارير الدورية عن إنجازات نظام إدارة الجودة.

## محاور نظام إدارة الجودة في الجامعة الإسلامية

يتبنى نظام إدارة الجودة في الجامعة الإسلامية منهجية الإدارة الإستراتيجية والتي تتضمن المحاور التالية

المحور الثاني:  
تطوير الأداء والتطوير  
المستمر.

المحور الأول:  
الفكر الإستراتيجي  
والسياسات  
الحاكمة للجامعة.

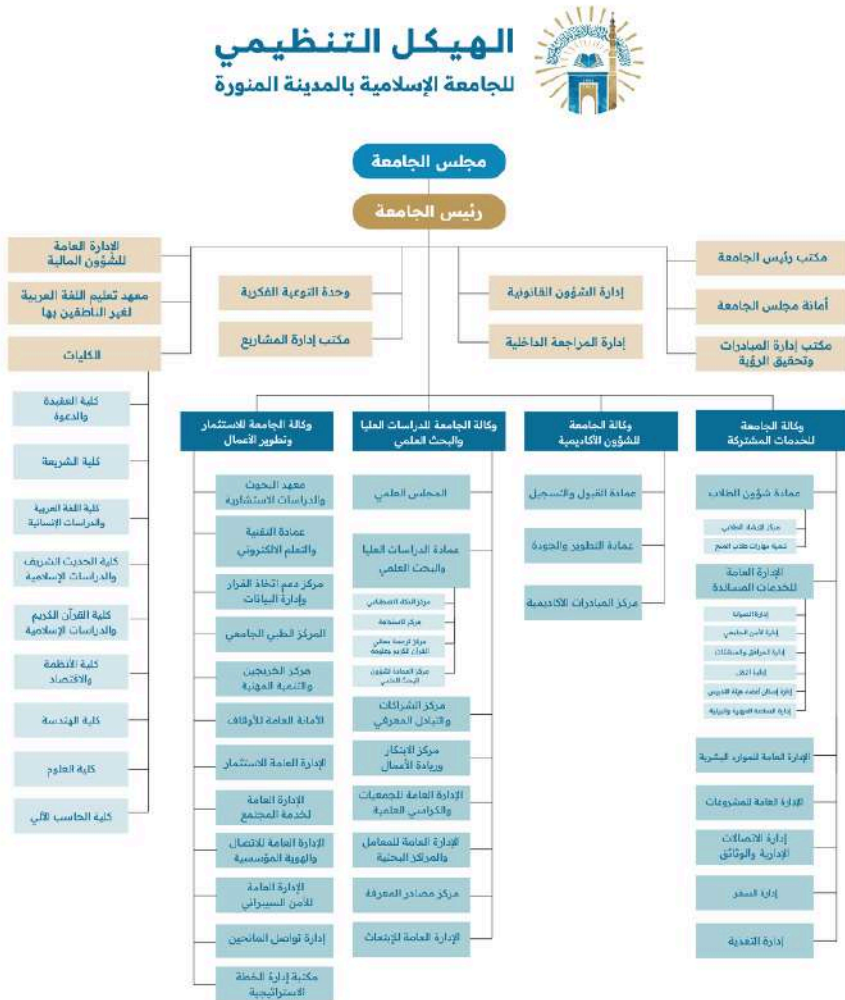
يتضمن المحور الأول "الفكر الإستراتيجي والسياسات الحاكمة للجامعة" مجموعة من العناصر المحققة لمتطلبات هذا المحور الإستراتيجي، والواجب العمل عليها، والتي تطبقها الجامعة التزاماً منها بمنهجية الإدارة الإستراتيجية، وهي:

- التخطيط الإستراتيجي.
- الاستقلالية والاعتماد على الذات.
- الممارسات الابتكارية.
- تنمية الموارد البشرية.
- الاستفادة القصوى بالمتاح من الموارد والإمكانات المادية.
- المعلومات ودعم اتخاذ القرار.
- التعلم والتعليم.
- الدراسات العليا والبحث العلمي.
- خدمة المجتمع
- المشاركة الطلابية في أنشطة الجامعة.
- الدعم الطلابي.
- حماية الملكية الفكرية.
- التنافسية والتميز.

ويتضمن المحور الثاني "تطوير الأداء والتطوير المستمر" مجموعة من العناصر المحققة لمتطلبات هذا المحور، وهي:  
1. قياس مناسبة السياسات المتبعة في الجامعة وتأثيرها في تطوير الأداء.  
2. التطوير المستمر لجميع الأنظمة خصوصاً أنظمة إدارة وضمان الجودة.

## الهيكل البنائي لنظام إدارة الجودة في الجامعة الإسلامية

أولاً: الهيكل التنظيمي والإداري للجامعة:





بناء على الصلاحيات التي تصدر من رئيس الجامعة في بداية كل عام مالي، يتم توزيع المهام والصلاحيات على وكلاء الجامعة، وعمداء الكليات، والعمادات المساندة، ومديري الإدارات المختلفة؛ لتحقيق أهداف الجامعة

وقد اعتمدت الجامعة المنهجية التالية عند وضع الهيكل التنظيمي للجامعة، والهيكل التنظيمية المختلفة لكافة العمادات والكليات والمكونات الإدارية بالجامعة:

- تقسم الجامعة إلى عدد أربع قطاعات رئيسية، يرأس كل قطاع وكيل للجامعة.
- يقسم كل قطاع إلى إدارات عامة، وتعتبر الكليات والعمادات المساندة على مستوى الإدارة العامة.
- تقسم كل إدارة عامة إلى عدد من الإدارات.
- تقسم كل إدارة إلى عدة أقسام.
- يقسم كل قسم إلى عدد من الشعب.
- تقسم كل شعبة إلى عدد من الوحدات.

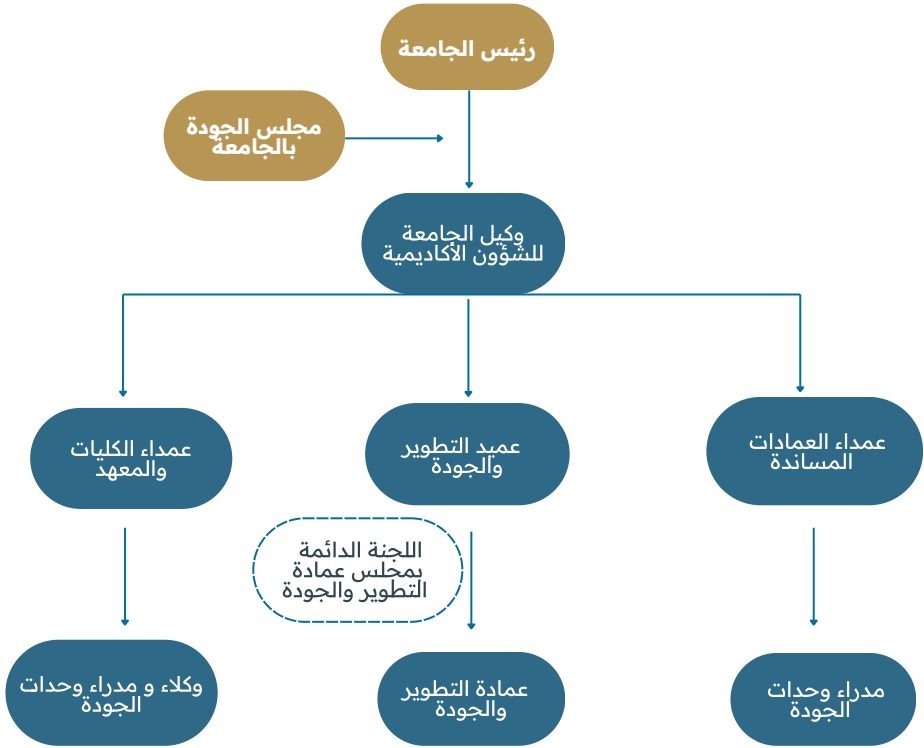
على أن تكون الوحدة هي النهاية الطرفية الوظيفية الأبسط، والتي لا تحتوي على أكثر من ثلاثة عاملين بها، ويمكن وضع أهداف تنفيذية لها مستقلة عن الوحدة الأخرى.

ويمكن في حال عدم وجود حجم وظيفي مناسب من تخطي مرحلة وسطية، والوصول إلى المرحلة الأدنى - على سبيل المثال - في حال عدم وجود أهداف أو قوى بشرية، يمكن معها تقسيم القسم إلى الشعب، والشعب إلى وحدات، فيمكن أن يكون التقسيم هو قسم يتفرع إلى وحدات، وينعدم وجود الشعب في هذا القسم.

وفيما يلي الرسم التخطيطي الذي يوضح الهيكل التنظيمي والإداري لمنظومة الجودة في لجامعة الإسلامية:

## ثانياً: الهيكل التنظيمي لمنظومة الجودة في الجامعة:

ويوضح الشكل التالي الهيكل التنظيمي لمنظومة الجودة في الجامعة:





## مبشرات إنشاء مجلس الجودة في الجامعة الإسلامية:

- ضرورة وجود هيئة عليا للجودة في الجامعة برئاسة أعلى سلطة فيها، تضع السياسات العامة للجودة فيها، وتحدد مساراتها الإستراتيجية.
- إشراك كافة المستفيدين في هذا المجلس، سواء من داخل الجامعة أم خارجها، بما يلبي معايير جهات الاعتماد الوطنية والعالمية، ومتطلبات الجودة.
- وجود معظم صانعي القرار في الجامعة في هذا المجلس، بما يتيح لهم الإسهام في تحسين الجودة، والاطلاع على مسيرتها على مستوى الجامعة.
- هذا المجلس هو السلطة العليا في مجال الجودة على مستوى الجامعة، حيث يدير نظام الجودة الداخلي، ويتم تعيين أعضائه بقرار من رئيس الجامعة بناء على توصية من وكيل الجامعة للشؤون الأكاديمية المعتمدة على مشاورة الجهات الداخلية ذات العلاقة في الجامعة، ويتألف من:
  - رئيس الجامعة/ رئيساً .
  - وكيل الجامعة للشؤون الأكاديمية / نائباً للرئيس .
  - وكلاء الجامعة / أعضاء .
  - عميد التطوير والجودة/ عضواً وأميناً للمجلس .
  - عمداء الكليات والعمادات المساندة والمعاهد / أعضاء .
  - اثنين من أعضاء هيئة التدريس / عضوين.
  - طالبين / عضوين .
  - خريجين/ عضوين .
  - مندوبين عن سوق العمل (أحدهما عن القطاع الخاص والآخر عن القطاع الحكومي) / عضوين
  - اثنين من خبراء الجودة في الجامعة / عضوين.
  - من يدعوهم رئيس اللجنة ويتطلب الاجتماع حضوره/ عضواً.
- يمارس المجلس مسؤولياته ومهامه بصورة مؤسسية، وتتخذ فيه القرارات بالأغلبية وفقاً للوائح والأنظمة المعمول بها في الجامعة .

وله على الخصوص الصلاحيات والمهام التالية:

- تمثيل الجامعة كأعلى سلطة فيها في مجال الجودة أمام الجهات ذات العلاقة .
- تقديم المشورة لرئيس الجامعة فيما يتعلق بوضع وتعديل ومراجعة التعليمات الحاكمة للنظام الداخلي لإدارة الجودة في الجامعة .
- تقديم المشورة لرئيس الجامعة حول الخطط الرئيسية والسياسات التي ترفعها إليه اللجنة الدائمة للجودة في الجامعة .
- تعزيز الوعي بالجودة في الجامعة .

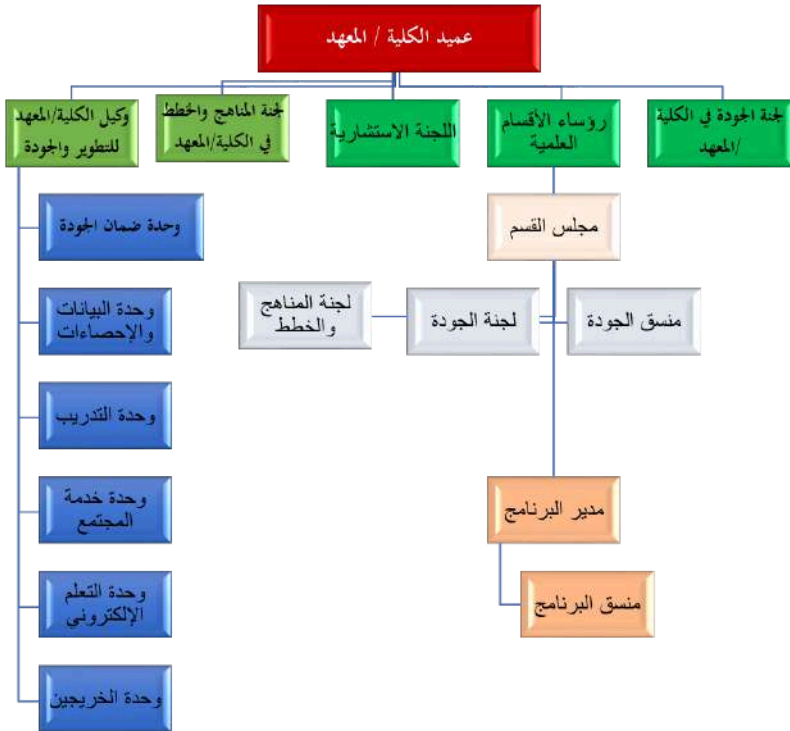
## مبررات إنشاء اللجنة الدائمة بمجلس عمادة التطوير والجودة:

- ترجمة السياسات التي يقرها مجلس الجامعة، واللجان ذات العلاقة إلى خطط وبرامج قابلة للتنفيذ.
- تخفيف العبء عن العمداء، وتفريغهم لإدارة شؤون كلياتهم وعماداتهم.
- تفعيل دور وكلاء الجودة في الكليات لتحمل أعباء الجودة فيها.

تشكل هذه اللجنة بقرار من رئيس الجامعة بناءً على اقتراح من وكيل الجامعة للشؤون الأكاديمية وتتألف من:

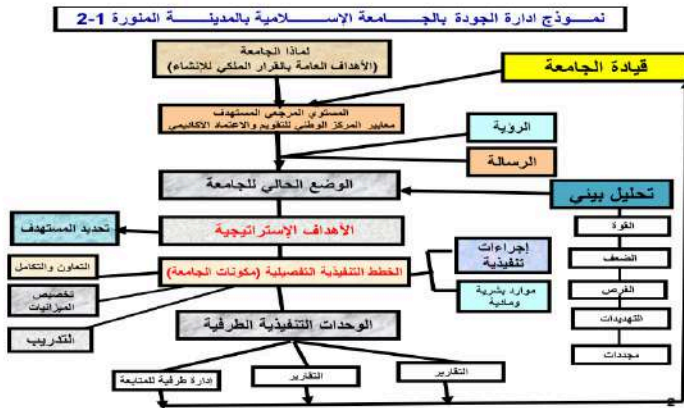
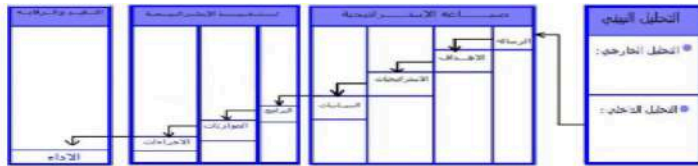
- عميد التطوير والجودة/ رئيساً.
- وكلاء عمادة التطوير والجودة / ويكون أحدهم أميناً.
- مدراء الوحدات في عمادة التطوير والجودة / أعضاء.
- وكلاء التطوير والجودة في الكليات، والمعهد / أعضاء.
- ممثل عن أعضاء هيئة التدريس / عضواً.
- أحد الإداريين من ذوي الخبرة والتأهيل الجيد / عضواً.
- من يدعوها رئيس اللجنة ويتطلب الاجتماع حضوره/ عضواً.

## رابعاً: الهيكل التنظيمي للجودة على مستوى الكليات



## نموذج إدارة الجودة في الجامعة الإسلامية

اتخذت الجامعة الإسلامية نموذج الإدارة الإستراتيجية نموذجاً لإدارة الجودة ويمكن عرضه في الشكلين التاليين:



ويعد نموذج تطبيق الجودة في الجامعة الإسلامية هو المحرك الأساس لكل الأنشطة المتعلقة بالجودة في الجامعة.



## القسم الثاني

# نظام إدارة ضمان الجودة في الجامعة

## الإسلامية





## ويتضمن نظام إدارة الجودة في الجامعة الإسلامية أربع مسارات رئيسة من نظم إدارة الجودة الشاملة:

- الأول: نظام إدارة الجودة في العمليات الإدارية.
  - الثاني: نظام إدارة الجودة في عمليات التعلم والتعليم.
  - الثالث: نظام إدارة الجودة في البحث العلمي.
  - الرابع: نظام إدارة الجودة في خدمة المجتمع.
- وتتحرك عمليات إدارة الجودة وحوكمتها في الجامعة الإسلامية في المسارات الأربعة بصورة متداخلة كما يظهر في الشكل التالي:



## نظام إدارة ضمان الجودة في العمليات الإدارية

اعتمدت الجامعة الإسلامية نظاماً لإدارة كل العمليات التي تتم داخل الجامعة، بما يتوافق مع أساسيات نظم إدارة الجودة الشاملة بشكل إستراتيجي؛ لضمان التحسين المستمر في أدائها العام، وقد تميزت الجامعة الإسلامية باتباعها هذه المنهجية بكثير من السمات التي تتمثل فيما يلي:

- قدرة الجامعة على الوفاء بصورة مستمرة باحتياجات المستفيدين وتوقعاتهم من الجامعة وفقاً للأنظمة والقواعد الصادرة من وزارة التعليم سعياً لإرضاء المستفيدين.
- التعامل مع الفرص المتاحة والمخاطر التي يمكن أن تتعرض لها الجامعة.
- استخدام منهج (ديمنج) لإدارة الجودة، وهو: حَظُّط، ثم نَقْذ، ثم افحص، ثم اتَّخذ القرار المناسب للتحسين، ممَّا يمكِّن الجامعة من التأكد من أن كل ما ستقوم به من خدمات تعليمية أو بحثية أو خدمات مجتمعية تتسم بالجودة والتميز، كما أن الجامعة قد اعتمدت على نظام لإدارة الجودة، يضمن لها تحديد العوامل التي تؤدي إلى درجة من الانحراف عن النتائج المخصصة لاتخاذ ضوابط وقائية تقلل من الآثار السلبية

### مبادئ إدارة الجودة الإدارية في الجامعة الإسلامية:

1. التخطيط بفاعلية.
2. التركيز على المستفيد.
3. القيادة وقواعد الحوكمة.
4. مشاركة العاملين.
5. منهجية العمليات.
6. التحسين المستمر.
7. اتخاذ القرار المبني على الأدلة.
8. آلية إدارة العلاقات الفعالة.
9. الشفافية والوضوح في المعاملات.

## منهجية العمليات الإدارية كأساس لإدارة الجودة في الجامعة الإسلامية:

تقدّم منهجية العمليات تعريفاً منهجياً وإدارة للعمليات وتفاعلاتها، بغرض تحقيق الأهداف وفقاً لسياسة الجودة، والتوجه الإستراتيجي للجامعة.

ويمكن تحقيق الإدارة الفاعلة للأنظمة في الجامعة باستخدام منهجية "حَظُّط- نَقْذ - افحص -اتَّخذ قرار التحسين (حسن)" والتي يجب أن يتم تطبيقها على جميع العمليات داخل الجامعة ووحدها الإدارية والأكاديمية، وكذلك على نظام إدارة الجودة في الجامعة، مع التركيز بصفة عامة على التفكير في مواجهة حدوث كل ما قد يحول دون تحقيق النتائج المستهدفة فيما يعرف بإدارة المخاطر.

يؤدي استخدام منهجية العمليات في إدارة الجودة في الجامعة الإسلامية إلى ضمان ما يلي:

- فهم مستمر لتلبية متطلبات العمليات.
- النظر إلى العمليات بمفهوم القيمة المضافة
- تحقيق أداء فعّال للعمليات
- تحسين العمليات استناداً إلى نتائج التقييم المستمر للبيانات والمعلومات.

ومما سبق نجد أن المنهجية التي تتبناها الجامعة الإسلامية هي منهجية عالمية تتحرك في الخطوات العريضة التالية:



- **خطّط:** تضع الجامعة خطة إستراتيجية خمسية شاملة لجميع العمليات الخاصة بالوحدات الأكاديمية والإدارية في الجامعة، تضمن تحقيق الأهداف الناتجة عن التحليل البيئي للجامعة، ودراسة نقاط القوة والضعف والفرص والمخاطر والسياسات والقوانين ومتطلبات المستفيدين.
- **نقّد:** وفيه يتم تنفيذ الخطط التنفيذية للوحدات الإدارية والأكاديمية.
- **افحص:** وفيه تقوم الجهات التنفيذية وجهات المتابعة بفحص مدى تحقيق مؤشرات الأداء المقرّرة في الخطط التنفيذية، ومدى تحقّق الأهداف المقرّرة في الخطط التنفيذية والخطة الإستراتيجية للجامعة.
- **اتخاذ قرار التحسين (حسّن):** وهو أهم الخطوات، ويتعلق باتخاذ ما يلزم من قرارات لتحسين الوضع الحالي، والوصول إلى مستوى أفضل، وتحقيق صورة ذهنية أفضل.

## نظام ضمان الجودة في عمليات التعلم والتعليم

وضعت الجامعة الإسلامية نظاماً فعالاً حديثاً يضمن أن جميع البرامج والمقررات تتوافق مع أعلى معايير الجودة؛ حيث اعتمدت الجامعة مجموعة من الأدلة والأنظمة التي تقوم عن طريقها بمراقبة جودة التعلّم والتعليم في الجامعة، وهي كالتالي:

### الدليل الأول (دليل خصائص الخريجين بالجامعة الإسلامية):

وتتمثل أهمية تحديد هذه الخصائص فيما يلي:

- 1- تعد هذه الخصائص بمثابة الهوية الشخصية التي تميّز خريج الجامعة عن غيره من خريجي الجامعات الأخرى، ومن ثم يجب أن تتوافق هذه الخصائص مع متطلبات سوق العمل التي تغطيها التخصصات العلمية بالجامعة.
  - 2- تعد هذه الخصائص بمثابة الهوية الشخصية التي تميّز خريج الجامعة عن غيره من خريجي الجامعات الأخرى، ومن ثم يجب أن تتوافق هذه الخصائص مع متطلبات سوق العمل التي تغطيها التخصصات العلمية بالجامعة.
  - 3- تعزيز تميز خريجي الجامعة وإعدادهم للتكيف مع تحديات المستقبل، ومتطلبات سوق العمل بما يدعم تعزيز السمعة الأكاديمية للجامعة، وتعزيز مكانتها على التصنيفات العالمية.
  - 4- تحديد خصائص الخريجين يوفر إطار عمل موحد للتعليم، ويحقق لغة فهم مشتركة بين منسوبيها لتعليم المهارات والكفاءات الأساسية المطلوبة وتقييمها، كما يسهم في ضمان جودة جميع جوانب العملية التعليمية، ودعم ثقافة التميز المؤسسي، واستثمار التعليم في تلبية متطلبات التنمية واحتياجات سوق العمل باعتبارها ركائز أساسية في رؤية المملكة العربية السعودية (2030) في مجال التعليم.
  - 5- اختصاص الجامعة بمقومات فريدة قلّما تتوفر لدى جامعةٍ من الجامعات حول العالم؛ حيث تحتضن هذه الجامعة المباركة طلاباً من أكثر من (170) مئة وسبعين جنسية من مختلف أصقاع المعمورة، وقد ترتّب على هذا التنوع الجغرافي تنوع لغويّ، وآخز ثقافيّ، وثالث اجتماعيّ، ثم اكتمل تفرد الجامعة بتعدد أسواق العمل ومتطلباتها الوظيفية والتي تنوّعت بتنوع جنسيات خريجها، فضلاً عن طبيعة الدراسة فيها والتي تجمع بين علوم الشريعة واللغة والعلوم التجريبية.
- كل ذلك جعل من الجامعة الإسلامية نموذجاً فريداً، تجتمع فيه من الخصائص ما لا تجتمع في غيره من الجامعات، وقد استلزم ذلك أن تراعي الجامعة هذا التفرد في بناء دليل الخصائص لخريجها

## ويهدف الدليل إلى تحقيق عدد من الأهداف العامة، منها:

- 1- الإسهام في تحقيق رؤية المملكة (2030) ومبادراتها للارتقاء بخريجي الجامعات وتأهيلهم لوظائف المستقبل.
- 2- تحقيق رؤية الجامعة ورسالتها وأهدافها الإستراتيجية.
- 3- تحقيق متطلبات الاعتماد المؤسسي والبرامجي التي تضمّنتها معايير المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي.
- 4- توجيه البرامج الأكاديمية لتطوير مخرجاتها بما يتواءم مع خصائص خريجي الجامعة ويلبي متطلبات سوق العمل.
- 5- تشجيع أعضاء هيئة التدريس بالجامعة على تبني مناهج وطرق تدريس مبتكرة تُسهم في تحقيق هذه الخصائص.

## الدليل الثاني (دليل إعداد البرامج الأكاديمية):

- تم تحديث دليل إعداد البرامج الأكاديمية بالجامعة عام 1445 هـ وتتمثل أهمية الدليل في أنه يعمل على:
1. تحقيق رسالة الجامعة وأهدافها الإستراتيجية في إعداد البرامج الأكاديمية وضمان جودتها وتطويرها.
  2. أن يكون وثيقة أساسية في إدارة جودة البرامج العلمية؛ لما يشتمل عليه من قواعد، وإجراءات، ونماذج معتمدة.
  3. يقدم الدعم للكليات والأقسام العلمية عند بناء الخطط، وتوصيف البرامج والمقرّرات، أو إعادة النّظر فيها؛ وفق متطلّبات الجودة والاعتماد الأكاديمي.
  4. الوقوف على المخطط العام للبرنامج بجميع مراحل ومكوناته؛ محققاً مبدأ الشّفافيّة، وإتاحة المعلومات؛ لكسب ثقة المستفيدين من هذه البرامج، وضمان التزامها بالمعايير المعترف بها.
  5. يضمن هذا الدليل اتّساق آليات إعداد البرامج الأكاديمية في الجامعة، وإقرارها، واختصار الإجراءات اللاّزمة لتحسينها وتطويرها.



## يهدف دليل إعداد البرامج الأكاديمية إلى تحقيق الآتي:

1. توحيد الإطار العام للبرامج الأكاديمية في الجامعة الإسلامية، وآليات اعتمادها، وتحديثها.
2. تحديد الأسس والمعايير العامة لاستحداث البرامج الأكاديمية، وتطويرها وتعزيزها في ضوء متطلبات الجودة والاعتماد الأكاديمي.
3. توزيع صلاحيات الجهات المعنية بإقرار البرامج الأكاديمية، وإجراء التعديلات اللازمة عليها، وتحديد مستويات هذه الصلاحيات.
4. تعريف الجهات التعليمية في الجامعة الإسلامية بالقواعد والإجراءات المنظمة لإعداد البرامج الأكاديمية، وتطويرها.
5. مساعدة القائمين على البرامج الأكاديمية في تطبيق معايير الجودة في إعداد البرامج، وتطويرها، والتحسين المستمر لمكوناتها.
6. دعم جهود الجامعة الإسلامية في إعداد البرامج الأكاديمية، وتطويرها، وتحسين مخرجاتها؛ بما يلبي متطلبات الجودة، واحتياجات سوق العمل.
7. التحقق من أن أي تعديل في البرامج التعليمية الحالية أو إجراء تعديل في المقررات سواء في نواتج التعلم، أم إستراتيجيات التدريس، أم طرق تقييم نواتج التعلم، أم البرامج التعليمية الجديدة المقترحة، يتم بطريقة مؤسسية منظمة؛ وفقاً لقواعد ومعايير معتمدة معلنة للجميع.
8. هذا النظام يتمثل في اعتماد تشكيل لجنة الخطط والمناهج في البرامج، وكذا اعتماد تشكيل اللجنة العليا للخطط والمناهج في الجامعة.
9. وقد تم وضع توصيف ومهام كل من لجنة الخطط والمناهج بالكلية، واللجنة العليا للخطط والمناهج في الجامعة في هذا الدليل، والذي تم تطويره وتحديثه في عام 1445هـ.

## الدليل الثالث: نظام مراقبة جودة التعلّم والتعليم:

والمعتمد من مجلس الجامعة في محرم 1437هـ وتم تطويره وتحديثه عام 1445هـ ويتضمّن: آليات متابعة ومراقبة جودة عمليتي التعلّم والتعليم، ومتابعة الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس على مستوى اللقاء الطلابي، وصولاً إلى إنتاج تقرير مقرر وتقرير برنامج واقعي فعلي من خلال ما تم تقديمه بالفعل للطلاب.

ويمكن تلخيص أهداف نظام مراقبة جودة التعلّم والتعليم في النقاط التالية:

1. تقديم مؤشرات محدّدة حتى يمكن مراقبة مدى تحقّق الغايات والأهداف ونواتج التعلّم بشكل مستمر.
2. مراجعة مخرجات النظام وقياسها بناءً على مجموعة من المعايير القياسية، واتخاذ الإجراءات المناسبة لضمان تطابق مخرجات النظام مع هذه المعايير.
3. تمكين لجان الجامعة والإدارة العليا من مراقبة جودة البرامج بالمؤسسة ككل وبشكل مستمر.
4. مراقبة المخرجات التعليمية، وتخطيط عملية تحسين التعلّم بمكوناته قياساً وتحقيقاً لرسالة وأهداف الجامعة.
5. توفير مرجع نظامي وآلي لمقارنات الأداء بين الأقسام والكليات.
6. تقديم البيانات الإحصائية التي يمكن أن تستخدمها إدارة البرنامج لإجراء المقارنات المرجعية مع المؤسسات النظيرة.

## الدليل الرابع: دليل تقييم الطالب في الجامعة الإسلامية:

وفي شأن التقييم المباشر للطلاب، وضعت الجامعة دليل تقييم الطالب في الجامعة الإسلامية، وتم تطويره وتحديثه عام 1445هـ، ويتكوّن من مقدمة، وثلاثة فصول، مكوناتها في فصلين، الفصل الأول: نصوص تتعلق بالاختبارات والتقييمات من لائحة الدراسة والاختبارات للمرحلة الجامعية وقواعدها التنفيذية في الجامعة الإسلامية، والفصل الثاني: تنفيذ عمليات التقييم ومتابعتها، ويتكون من ثلاثة أجزاء:

الجزء الأول: إعداد الاختبارات: الاختبارات التكوينية، الاختبارات التجميعية.  
الجزء الثاني: تصميم الاختبارات التحريرية، والاختبارات العملية، والاختبارات الشفهية.  
الجزء الثالث: تقييم المهام: التكاليف والمشروعات.

## الدليل الخامس: دليل تقييم نواتج التعلم:

وضعت الجامعة دليل تقييم نواتج التعلم، وتم تطويره وتحديثه عام 1445هـ، وهو عبارة عن إطار عام تجمع فيه كل ما يختص بتقييم نواتج التعلم، ليكون دليلاً مرجعياً لكل مسؤول أو مستفيد من عمليات التقييم،

ويهدف هذا الدليل إلى ما يلي:

- 1- الإسهام في تحقيق رؤية المملكة 2030 لتطوير المنظومة التعليمية والتربوية، وبناء شخصية أبنائها من خلال إكسابهم المعارف والمهارات والسلوكيات اللازمة لممارساتهم العلمية والعملية.
- 2- الإسهام في تحقيق رؤية الجامعة ورسالتها وأهدافها الإستراتيجية في تحقيق جودة نواتج التعلم.
- 3- الإسهام في تحقيق متطلبات الاعتماد المؤسسي والبرامجي التي تضمنتها معايير هيئة - تقييم التعليم والتدريب.
- 4- توفير دليل إجرائي لعمليات تقييم نواتج التعلم، يستفيد منه الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والجهات واللجان القائمة على أعمال الاختبارات بالجامعة.
- 5- الإسهام في تقييم نواتج التعلم المحددة في البرامج والمقررات الدراسية.
- 6- إطلاع أرباب العمل على أساليب التقييم التي تتبعها الجامعة للتحقق من نواتج التعلم، مما يعزّز ثقتهم في خريجها.





## الدليل السادس: دليل إستراتيجيات التدريس:

- وضعت الجامعة دليل إستراتيجيات التدريس، وتم تطويره وتحديثه عام 1445هـ، وهو عبارة عن إطار إرشادي حول أبرز إستراتيجيات التدريس الحديثة، ويهدف هذا الدليل إلى ما يلي:
- 1- تقديم إطار نظري تطبيقي إرشادي حول أبرز إستراتيجيات التدريس الواردة في توصيف البرامج بالجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة.
  - 2- تنمية وتطوير الأداء التدريسي لأعضاء الهيئة الأكاديمية بالجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة فيما يتعلق بإستراتيجيات التدريس الخاصة بالمقررات التي يدرسونها.
  - 3- تنمية اتجاهات أعضاء هيئة التدريس بالجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة نحو إستراتيجيات التدريس الفعال.
  - 4- دعم إجراءات الجودة والاعتماد للبرامج الأكاديمية المقدمة في الجامعة من خلال تطوير معيار التعليم والتعلم.
  - 5- المساهمة في تحقيق أهداف الجامعة الإسلامية ورسالتها الخاصة بتقديم تعليم متميز في جوانب المعرفة المختلفة.

## الدليل السابع: دليل الخبرة الميدانية لبرامج البكالوريوس بالجامعة الإسلامية:

ويهدف هذا الدليل إلى إبراز الدور الفعال للخبرة الميدانية، كونها مجموعة من المهارات، والخبرات، التي يتم تقديمها إلى الطلاب ضمن إطار مؤسسي، في أحد مجالات الممارسة الفعلية التخصصية، حيث يتم إكسابهم المعرفة بشكل واع ومقصود؛ بهدف نقلهم من مستوى المعرفة إلى مستوى الممارسة والتطبيق العملي، لمساعدتهم على اكتساب الخبرات الميدانية، والمهارات الفنيّة، إضافة إلى تعديل السمات، والسلوكيات الشخصية لديهم، حيث يسهم ذلك بشكل كبير في النمو المهني، من خلال الربط بين المعرفة النظرية، والتطبيق العملي، بالإضافة إلى الالتزام التام بمنهج تدريبي يتم تطبيقه في ميادين سوق العمل، مع ضرورة وجود إشراف مهني وأكاديمي لتطوير مهارات تطبيقية معينة لدى خريجي الجامعة قائمة على المعارف النظرية المكتسبة من مقررات الخطط الدراسية، بما يحقق ثقة جهات التوظيف في الخريج، ويلبي متطلبات سوق العمل من خلال توفير فرص تدريبية للطلاب تتوافق مع تخصصاتهم الأكاديمية، وهذا يتوافق مع الممارسة الجيدة لضمان جودة مؤسسات التعليم العالي وفق معايير المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي.

وفد تضمن الدليل تحديد دقيق لأدوار جميع المشاركين في تنفيذ الخبرة الميدانية، كما تضمن النماذج اللازمة لتنفيذ الخبرة الميدانية.

## نظام ضمان الجودة في البحث العلمي

إدراكاً من الجامعة الإسلامية لأهمية البحث العلمي؛ لكونه العمود الفقري في النشاط الأكاديمي، وانطلاقاً من تأكيد الجامعة على الإسهام في تحقيق رؤية المملكة 2030 كان الهدف الإستراتيجي الثامن للجامعة، هو " تطوير منظومة البحث العلمي والابتكار وزيادة الأعمال " ويأتي ذلك رغبةً من الجامعة في الارتقاء بمسيرة تلك المنظومة البحثية المتمثلة في تحقيق رؤية الجامعة، وتحقيق رسالتها وسعيًا لإثراء النشاط العلمي وزيادة النشر الكمي والنوعي في المجلات المرموقة المصنفة عالمياً.

وقد أعدت الجامعة خطتها البحثية الثانية (2022-2026م) والتي جاءت محققة لأهداف الجامعة ورسالتها وأهدافها الإستراتيجية، وتقوم الخطة البحثية على مجموعة من المرتكزات الأساسية، وهي:

- رؤية المملكة ٢٠٣٠، ومبادرات تحقيقها.
- برنامج التحول الوطني.
- الخطة المستقبلية للتعليم الجامعي (آفاق).
- معايير المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي.
- اللائحة الموحدة للبحث العلمي بالجامعات السعودية وقواعدها التنظيمية بالجامعة الإسلامية.
- اللائحة الموحدة للدراسات العليا بالجامعات السعودية وقواعدها التنظيمية بالجامعة الإسلامية.
- الخطة الإستراتيجية الثالثة للجامعة الإسلامية (٢٠٢١ - ٢٠٢٥م).
- الخطة البحثية الأولى للجامعة الإسلامية (2017 - 2021م).
- التقارير السنوية للبحث العلمي بالجامعة.
- تحليل الوضع الراهن للجامعة والمقارنة المرجعية مع بعض الجامعات المحلية والإقليمية والعالمية.

## وتهدف الخطة البحثية للجامعة إلى تحقيق عدة أهداف، أهمها:

- توجيه البحث العلمي بالجامعة نحو الإسهام الفاعل في تحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠، والخطط التنموية الإستراتيجية للمملكة، مع ضمان تحقيق الأهداف الإستراتيجية للجامعة.
- توجيه البحث العلمي في الجامعة بما يتوافق مع التوجهات البحثية العالمية، ومتطلبات تحقيق أهداف التنمية المستدامة.
- تحديث الأولويات البحثية للجامعة تبعاً للمتغيرات البحثية العالمية، ووفقاً لأحدث للمستجدات البحثية في كل تخصص من التخصصات.
- تسخير الإمكانيات البحثية للجامعة الإسلامية في خدمة البيئة السعودية والإسهام في حل مشكلات المجتمع السعودي ومعالجة قضاياها.
- زيادة البحوث المنشورة باسم الجامعة في قواعد البيانات العالمية، بما يسهم في تقدم ترتيب الجامعة في التصنيفات العالمية للجامعات.

ومن أجل ذلك راعت الجامعة في وضع هذه الخطة عدداً من المعايير والمتطلبات التي تستهدف تحقيقها والتركيز عليها، وتمثلت هذه المعايير في الآتي:

- مواكبة المستجدات البحثية في كل تخصص من التخصصات العلمية.
- الاهتمام بالموضوعات التي تحقق التنمية المستدامة للمجتمع السعودي، وللبيئة السعودية
- تعزيز الاتجاه البيئي في البحوث والدراسات.
- دعم البنية التحتية للبحث العلمي.
- التركيز على البحوث الاستثمارية التي تحقق موارد ذاتية للإنفاق على البحث العلمي.
- التركيز على تنمية مهارات الباحثين في إعداد البحوث ونشرها.
- إشراك الطلاب في نشر البحوث العلمية.

وقد قسمت الخطة البحثية الثانية للجامعة (2022-2026م) على ثلاثة أقسام:

- 1- المحاور والأولويات البحثية.
- 2- خطة تعزيز مقومات البحث العلمي.
- 3- خطة تنمية مهارات الباحثين.

## المراحل الأساسية لإدارة الجودة وحوكمتها في البحث العلمي في الجامعة الإسلامية

**1. خطط:** تضع عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي خطة تنفيذية للبحث العلمي تحقق الخطة الإستراتيجية للجامعة، تتضمن الأهداف الناتجة من التحليل البيئي للجامعة، والخدمات البحثية التي تقدمها، ودراسة نقاط القوة والضعف والفرص والمخاطر والسياسات والقوانين ومتطلبات المستفيدين.

وتراعي الخطة البحثية القيم والمبادئ للجامعة الإسلامية، باعتبارها واحدة من مكونات التخطيط المؤسسي للجامعة الإسلامية؛ حيث تتجه الخطة البحثية إلى غاية أساسية وهي الوصول إلى بحث علمي متطور يسهم في نشر الإسلام الوسطي ومفاهيمه ومعايير، مما يعزّز تواجد المملكة العربية السعودية عبر العالم وتحقيقًا لرؤية المملكة 2030، والتي تستهدف أن تكون المملكة مؤثرة عالميًا في عالم المعرفة.

وحرص القائمون على وضع الخطة البحثية في أن تكون متوائمة مع الخطة الإستراتيجية للجامعة الإسلامية، من حيث توحيد البحث العلمي ودعمه، واستثماره في تنمية المجتمع، ونشر رسالة الإسلام الوسطية.

وتتضمن هذه الوثيقة العناصر الرئيسية للخطة الإستراتيجية البحثية للجامعة الإسلامية، والتي تمثل المنطلق الأساسي الحاكم لسلوكيات الباحثين بالجامعة؛ حيث يتم في هذه الوثيقة شرح الخطوات التي تم اتباعها في إعداد الخطة البحثية بشكل تفصيلي، وتحديد مصادر البيانات التي اعتمدت عليها الخطة البحثية، فضلًا عن استعراض أهم الملامح الأساسية لمكونات خطط قطاعات الجامعة الأكاديمية، وهي:

- قطاع العلوم الشرعية، ويضم كليات الشريعة، والقرآن الكريم والدراسات الإسلامية، وكلية الحديث الشريف والدراسات الإسلامية، وكلية العقيدة والدعوة.
- قطاع الأنظمة والاقتصاد ويضم كلية الأنظمة والاقتصاد.
- قطاع علوم اللغة العربية، ويضم كلية اللغة العربية والدراسات الإنسانية، ومعهد تعليم اللغة العربية.
- قطاع العلوم الأساسية، ويضم كلية العلوم.
- قطاع العلوم الهندسية والحاسب، ويضم كليات الهندسة، والحاسب الآلي.

**2. نفذ:** وفيه يتم تنفيذ الخطط التنفيذية لعمادة الدراسات العليا والبحث العلمي، وقد اعتمدت الجامعة ثلاثة محاور تنفيذية كبيرة وهي: المحاور والأولويات البحثية، خطة تعزيز مقومات البحث العلمي، خطة تنمية مهارات الباحثين.

**3. افحص:** وفيه تقوم عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي وجهات المتابعة في الجامعة بفحص مدى تحقيق مؤشرات الأداء المقررة في الخطط التنفيذية، ومدى تحقق الأهداف المقررة في الخطط التنفيذية.

وقد وضعت عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي مجموعة من المؤشرات التي تعبر عن مدى تحقق الأهداف المحددة.

**4. اتخاذ قرار التحسين:** وهو أهم الخطوات، ويتعلق باتخاذ ما يلزم من قرارات لتحسين الوضع الحالي، والوصول إلى مستوى أفضل من الإنجاز للمشروعات البحثية، مما يسهم في تحقيق أهداف الجامعة ورسالتها.

## نظام ضمان الجودة في خدمة المجتمع

تحقيقاً لرسالة الجامعة الإسلامية تلتزم الإدارة العامة لخدمة المجتمع بتقديم خدمات مجتمعية متمثلة في تصميم وتنفيذ مبادرات وبرامج تدريبية وتعليمية وعقد شراكات مع مؤسسات المجتمع المحلي والعالمي وفقاً لمعايير الجودة العالمية مستهدفاً أعلى درجات رضا المستفيدين.

وبناء على ذلك يتمثل نظام ضمان الجودة في خدمة المجتمع في الخطوات التالية:

- **خطّط:** تضع الإدارة العامة لخدمة المجتمع خطة تنفيذية تحقق الخطة الإستراتيجية للجامعة، تتضمن الأهداف الناتجة من التحليل البيئي للجامعة، والخدمات المجتمعية التي تقدمها، ودراسة نقاط القوة والضعف والفرص والمخاطر والسياسات والقوانين واحتياجات المستفيدين، ويجب أن تكون الخطة بمشاركة المستفيدين وتشتمل على المحاور الآتية:  
المحور الأول: زيادة رضا المستفيدين وأصحاب العلاقة.  
المحور الثاني: تعزيز التكامل والشراكات مع المؤسسات والجهات ذات العلاقة.  
المحور الثالث: تطوير الشراكات المجتمعية والتنمية المستدامة.
- **نفّذ:** وفيه يتم تنفيذ الخطط التنفيذية لعمادة خدمة المجتمع، وتعَدّ التقارير الدورية اللازمة لعملية التنفيذ.
- **افحص:** وفيه تقوم الإدارة العامة لخدمة المجتمع وجهات المتابعة في الجامعة بفحص مدى تحقيق مؤشرات الأداء المقررة في الخطط التنفيذية، ومدى تحقّق الأهداف المقررة في الخطط التنفيذية.
- **اتخاذ قرار التحسين:** وهو أهم الخطوات باتخاذ ما يلزم من قرارات لتحسين الوضع الحالي والوصول إلى مكان أفضل، وتحقيق صورة ذهنية أفضل.

ويحدد الشكل التالي الخطوات الأساسية التي تتبعها الإدارة العامة لخدمة المجتمع في تحقيق الخدمات المجتمعية المستهدفة.



## خطوات نظام إدارة الجودة في الجامعة الإسلامية

يمكن استعراض الخطوات الأساسية لإدارة الجودة التي تتبناها الجامعة الإسلامية وتلتزم بتنفيذها كنظام معتمد في كل قطاعاتها الإدارية والأكاديمية في الخطوات التالية:

1. تضع الجامعة وثيقة الرسالة، والتي توضح الهدف الأساسي الذي تعمل الجامعة لتحقيقه وتعلنها للجميع.
2. يتم إجراء عمليات التحليل البيئي، والتي تدرس وتحدّد نقاط القوة التي تتميز بها الجامعة ونقاط ضعفها، وكذلك تحدد التهديدات والمخاطر المتوقعة، وكذلك الفرص التي يمكن للجامعة الاستفادة منها.
3. بناءً على نتائج التحليل البيئي تضع الجامعة خطة إستراتيجية توضح بها الأهداف الإستراتيجية للجامعة، واطاعة في الاعتبار آليات خاصة لإدارة المخاطر بكل وحدة أكاديمية أو إدارية بالجامعة.
4. وفقاً لنظام إدارة الجودة وحوكمتها يلزم إدماج وتنفيذ إجراءات التعامل مع المخاطر والتهديدات والفرص في الخطة الإستراتيجية للجامعة لتكون جزءاً من الأنشطة التنفيذية ذات الاعتبار.
5. تحدّد الجامعة هيكلًا تنظيميًا وتوصيفًا وظيفيًا يضمن تحقيق رسالة الجامعة، وتوحد أشكال ومسميات مكونات الهياكل التنظيمية بمختلف الإدارات الأكاديمية والإدارية، بما يتوافق مع الهيكل العام للجامعة، ويوضح آلياتها، ويدعم اتخاذ القرارات.
6. تقوم الجامعة بتحديد المهام والصلاحيات للأدوار ذات العلاقة، وتكليف المسؤول عن إنائها ونشرها داخل الجامعة.
7. تقوم الجامعة بتحديد العمليات اللازمة لنظام إدارة الجودة وتطبيقاتها في كل إدارات الجامعة الأكاديمية والإدارية وفق خطة تنفيذية واضحة معتمدة، يشترك في وضعها كل الأطراف المستفيدة.
8. تضع الجامعة أهدافًا متوافقة مع سياسة الجودة يمكن قياسها، مرتبطة بالخدمات ورضا العملاء، وتكون معلنة ومتاحة، وكذلك تكون على مستوى المهام والعمليات كجزء أساسي وهام في الخطة التنفيذية للجامعة.

9. تصمّم الجامعة خططاً تنفيذية تشتمل على تحديد ما يجب فعله، وما هي الموارد المطلوبة والزمن اللازم لإكمال المهمة، وطرق تقييم لكل خطوة من خطوات العمل، وذلك لكل وحداتها الإدارية والأكاديمية بما يحقق أهداف الجامعة الإستراتيجية التي تؤدّي لتحقيق رسالة الجامعة السابق اعتمادها.
10. تحدّد الجامعة الموارد سواء البشرية أم المادية أم اللوجستية من المباني والمرافق والتجهيزات اللازمة لتنفيذ الخطط التنفيذية.
11. توفرّ الجامعة المعارف الضرورية لتشغيل عملياتها من أنظمة أو قواعد ولوائح.
12. تقوم الجامعة بتحديد الكفاءات البشرية الضرورية، وتحدّد المهام المطلوبة منهم (كما سيأتي بالتفصيل في الفصل الخاص بالمهام الواجب أدائها للقوى البشرية في الجامعة)؛ لتحقيق الأهداف التنفيذية في إطار سياسة الجودة الموضوعة لتحقيق الرسالة والأهداف الإستراتيجية.
13. تحدّد الجامعة المستوى المناسب للكفاءة المستهدفة في منسوبي الجامعة، وتضع البرامج التطويرية اللازمة لضمان قدرة الأفراد على تحقيق أدوارهم وفقاً للخط التنفيذية السابق وضعها.
14. تضع الجامعة خطة توعوية شاملة تضمن لجميع منسوبيها أن يكونوا على وعي بسياسة الجودة وأهدافها، وأدوارهم في تحقيق رسالة الجامعة، والآثار المترتبة على عدم تطابق أنشطة الأفراد مع الأداء المستهدف منهم.
15. تضع الجامعة معايير واضحة لجميع العمليات الأكاديمية والإدارية في إدارات الجامعة الأكاديمية والإدارية بما يحقق الخطة التنفيذية.
16. تضع الجامعة معايير لقبول ما يفيد إنهاء الأعمال الأكاديمية والإدارية، وتستخدم عند الانتهاء وتسليم الأعمال سواء الأكاديمية أم الإدارية.
17. تصمّم الجامعة آليات لمراقبة الأداء، ومؤشرات تحقق الخطة التنفيذية للإدارة، تسير في سبيل تحقيق المستهدف النهائي بنفس مستوى الجودة المطلوب.
18. تحتفظ الجامعة وإداراتها الأكاديمية والإدارية المختلفة بمعلومات موثقة (سجلات ورقية أو إلكترونية)؛ للتأكد من أن العمليات قد تم تنفيذها كما حُطّ لها.
19. تقوم الجهات الأكاديمية والإدارية في الجامعة بتحديد المتطلبات النظامية التي تعمل الجهة على الالتزام بتحقيقها، (مثلاً المعايير الأكاديمية للبرامج التعليمية الصادرة من المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي والإطار الوطني للمؤهلات).

20. تتأكد الجامعة من وجود آليات للمتابعة وتقييم الأداء، وكذلك وسائل ومصادر الرصد والقياس لدى الجهات التنفيذية، سواء الأكاديمية أم الإدارية فيما هو مسند إليها من أعمال، وفقاً للخطة التنفيذية المعتمدة، ومؤشرات الأداء المقررة في الخطة التنفيذية بما يضمن تحقيق الأهداف.
21. ضرورة وجود معايير ووسائل قياس مدى استخدام البنية التحتية والبيئة المناسبة للعمليات.
22. تتحقق الجامعة من خلال وحداتها التنفيذية من أن الخدمات المقررة قد استوفيت وفقاً للمعايير الموضوعية من قبل، ومن تقديم أدلة على المطابقة مع معايير القبول.
23. تتحقق الجامعة من وجود الخطط البديلة الواجب اتباعها في حال عدم مطابقة الخدمات المقدمة لمعايير القبول المعلنة والمعتمدة.
24. تتحقق الجامعة من خلال وحداتها التنفيذية من توافق طرق الرصد والقياس والتحليل والتقييم اللازمة للتأكد من صحة النتائج.
25. تُلزم الجامعة جميع وحداتها التنظيمية بعقد اجتماعات في نهاية كل فصل دراسي أو عام؛ لمناقشة التقارير الواردة من تحليل نتائج تقييم أداء العمليات للمدة المحددة، واتخاذ قرارات وإجراءات تتعلق بفرص التحسين الواجب استخدامها، أو أي ضرورة للتغيير في نظام إدارة العمليات، وتحديد الموارد اللازمة سواء بشرية أم مادية.
26. تُلزم الجامعة جميع وحداتها الأكاديمية والإدارية بتحديد واختيار فرص التحسين، وأن تدرجها ضمن خطة التنفيذ والعمليات للفترة القادمة؛ لتقييمها في أول اجتماع لإدارة الجودة، على أن تكون هذه الإجراءات تضمن تحسين الخدمات لتتوافق مع المستهدف وفقاً للمعايير المعتمدة، وتصحيح أو منع الآثار غير المرغوب فيها للعمل بطريق غير معياري، وتحسين أداء وفعالية نظام إدارة الجودة.
27. عند عدم وجود مطابقة العمليات مع المعايير والقواعد واللوائح والأنظمة بما في ذلك الشكاوى والتظلمات، فقد ألزمت الجامعة كل الجهات الأكاديمية والإدارية بتقديم كل ما يضمن التفاعل مع عدم المطابقة والشكاوى والتظلمات، واتخاذ الإجراءات الضرورية اللازمة؛ لضبط الحالة وتصحيحها وفقاً للأنظمة واللوائح المنظمة لذلك، والتعامل معها كجزء من التحسين المستمر.





**القسم الثالث:**

**أبرز أنشطة وممارسات الجودة**



## الاعتماد الأكاديمي

- يمثل الاعتماد الأكاديمي هدفاً رئيساً لكافة الجامعات لما يمثله من أهمية كبيرة وفوائد متعددة من أهمها:
- 1- تعزيز الثقة داخلياً وخارجياً في مخرجات الجامعة الإسلامية التي تقدمها للمجتمع المحلي والعالمي وكذلك الشهادات العلمية التي تمنحها لطلابها.
  - 2- ضمان حصول الملتحقين بالجامعة على تعليم متميز بمهارات متطورة محددة مسبقا وبحرفية وبتقنية لجعلهم مطلوبين بشدة من جهات العمل وتحرص الجامعة على أن يكون ذلك حقيقيا وواقعياً.
  - 3- تحسين جودة كافة العمليات (المدخلات - العمليات - المخرجات) في الجامعة مما ينعكس إيجاباً على العملية التعليمية وجودتها.
  - 4- توجه كافة منسوبي الجامعة / البرنامج في تحقيق أهداف محددة شاركوا في تحديدها.

### والاعتماد الأكاديمي له جانبان:

ب- الاعتماد  
البرامجي.

أ- الاعتماد  
المؤسسي.

## أ- الاعتماد المؤسسي

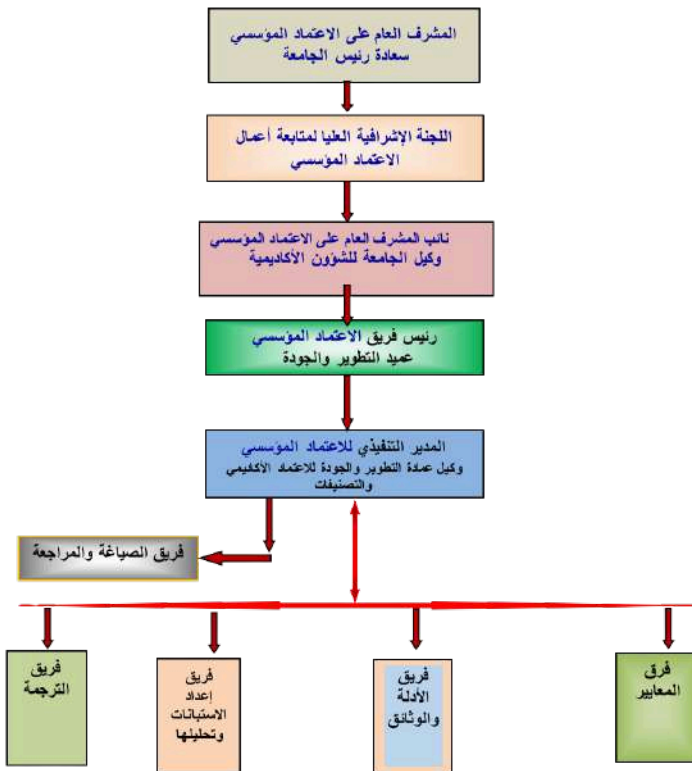
يلزم إنجاز عمليات الاعتماد المؤسسي بشكل كامل قبل نهاية الاعتماد القائم بعام على الأقل، وتكون إجراءات الاعتماد وفقاً لأحدث معايير الاعتماد الأكاديمي المؤسسي الصادرة عن المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي

ويتم وفق الإجراءات التالية:

- تشكيل فريق إدارة الاعتماد المؤسسي.
- إعداد خطة الاعتماد المؤسسي.
- التهيئة والإعلان عن الاعتماد المؤسسي.
- تشكيل فرق العمل.
- تدريب فرق العمل.
- تحديد / إعداد الأدوات المناسبة لجمع البيانات.
- استخدام الأدوات وجمع البيانات.
- تحليل البيانات والتوصل إلى استنتاجات.
- وضع الخطط التحسينية بناء على نتائج التقويم.
- تنفيذ الخطط التحسينية وإصدار تقارير التنفيذ.
- إعادة عملية التقويم بناء على تنفيذ خطط التحسين.
- كتابة تقرير الدراسة الذاتية.
- مناقشة تقرير الدراسة الذاتية مع المعنيين في الجامعة.
- التحكيم المستقل للدراسة الذاتية ومرفقاتها.
- الاستجابة لملاحظات المحكم المستقل.
- رفع الوثائق لهيئة تقويم التعليم والتدريب.

## ويمثل الشكل التالي الهيكل التنظيمي لفريق إعداد الاعتماد المؤسسي:

### الهيكل التنظيمي لفريق إعداد الاعتماد المؤسسي:

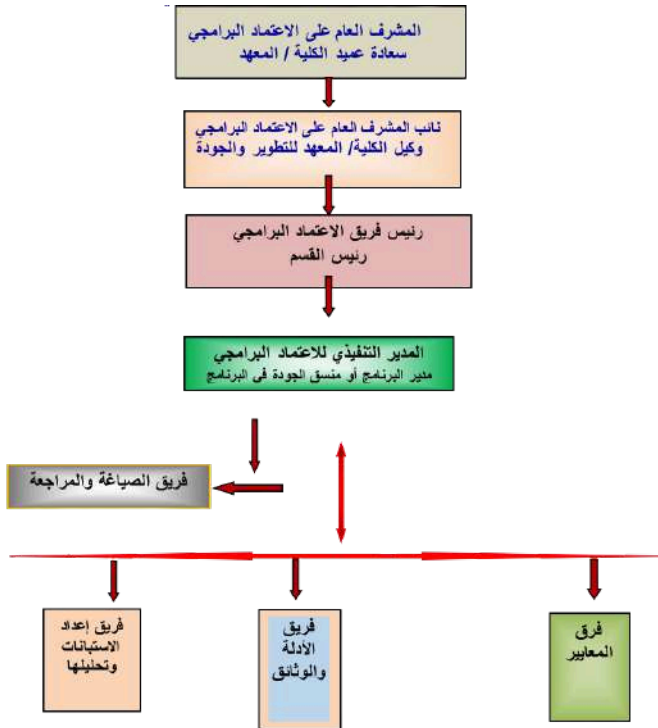


## ب . لاعتماد البرامج

تلتزم جميع البرامج الأكاديمية في الجامعة بالحصول على الاعتماد الأكاديمي، وفق الآتي:  
أ- البرامج التي حصلت على اعتماد سابق يلزمها التقدم لتجديد الاعتماد بعد استكمال كافة الوثائق المطلوبة للاعتماد وذلك قبل عام واحد من نهاية الاعتماد القائم.  
ب- البرامج التي لم تتقدم للاعتماد سابقاً يلزمها التقدم لطلب الاعتماد بعد تخرج أول دفعة من البرنامج بعد استكمال كافة الوثائق المطلوبة للاعتماد.

- ويتم الاعتماد البرامجي وفق الإجراءات التالية:
- تشكيل فريق الاعتماد للبرنامج.
  - إعداد خطة الاعتماد للبرنامج.
  - التهيئة والإعلان عن الاعتماد للبرنامج.
  - تشكيل فرق العمل.
  - تدريب فرق العمل.
  - تحديد / إعداد الأدوات المناسبة لجمع البيانات.
  - استخدام الأدوات وجمع البيانات.
  - تحليل البيانات والتوصل إلى استنتاجات.
  - وضع الخطط التحسينية بناء على نتائج التقييم.
  - تنفيذ الخطط التحسينية وإصدار تقارير التنفيذ.
  - إعادة عملية التقييم بناء على تنفيذ خطط التحسين.
  - الاستفادة من ملحوظات لجنة المراجعة الداخلية.
  - كتابة تقرير الدراسة الذاتية.
  - مناقشة تقرير الدراسة الذاتية مع المعنيين في الكلية / المعهد / البرنامج.
  - الاستجابة لملاحظات لجنة المراجعة الداخلية بالجامعة.
  - التحكم المستقل للدراسة الذاتية ومرفقاتها.
  - الاستجابة لملاحظات المحكم المستقل.
  - رفع الوثائق للمركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي.

## ويمثل الشكل التالي الهيكل التنظيمي لفريق إعداد الاعتماد البرامجي: الهيكل التنظيمي لفريق إعداد الاعتماد البرامجي



## عمليات التقييم

- يمثل التقييم أهمية كبيرة في عمليات الجودة إذ من خلاله يتحقق الآتي:
- معرفة مدى تحقق الأهداف المحددة مسبقاً على كافة المستويات.
  - تحديد مواطن القوة والضعف والفرص والتحديات المتوقعة.
  - اتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة لمعالجة القصور الذي ظهر من عمليات التقييم.
  - بناء الخطط وفق رؤية واضحة ومحددات دقيقة.
  - التحسين المستمر ومواكبة المستجدات والتكيف مع المتغيرات بما يضمن تحقق الأهداف.

ومن أبرز عمليات التقييم التي ينبغي تنفيذها:

### 1- التقييم الدوري الشامل:

وله جانبان: التقييم الدوري الشامل المؤسسي، والتقييم الدوري الشامل البرامجي.

#### أ- التقييم الدوري الشامل المؤسسي:

يلزم القيام بالتقييم الدوري الشامل المؤسسي كل (5) سنوات، ويكون هذا التقييم وفقاً لأحدث معايير الاعتماد الأكاديمي المؤسسي الصادرة عن المركز الوطني للتقييم والاعتماد الأكاديمي. ويتم وفق الإجراءات السابقة في الاعتماد المؤسسي.

#### ب- التقييم الدوري الشامل البرامجي:

تلزم البرامج بتقييم دوري شامل مع تخرج دفعة دراسية (كل 4-5) سنوات بحسب طبيعة دورة كل برنامج، وهو تقييم يشمل كافة الجوانب في البرنامج ( المدخلات - العمليات - المخرجات ) ويكون هذا التقييم وفقاً لأحدث معايير الاعتماد الأكاديمي البرامجي الصادرة عن المركز الوطني للتقييم والاعتماد الأكاديمي، ويتم بناء عليه إعداد تقرير الدراسة الذاتية للبرنامج ، ويمر بنفس المراحل السابقة في الاعتماد البرامجي.

## 2- مؤشرات الأداء والمقارنة المرجعية:

تقوم الجامعة ممثلة في عمادة التطوير والجودة بقياس مؤشرات الأداء على مستوى الجامعة بشكل سنوي ويقوم مركز دعم اتخاذ القرار بتحليل هذه المؤشرات وتزويد عمادة التطوير والجودة بالنتائج للاستفادة من نتائج القياس وتحليلها في عمليات التطوير والتحسين، كما تعدّ العمادة تقريراً شاملاً عن مؤشرات الأداء ويتم رفعه لمجلس الجامعة للاطلاع عليه.

والمؤشرات المتعلقة بالجامعة التي يتطلب قياسها بشكل دوري تتمثل في:

- مؤشرات الأداء الرئيسية المعتمدة من المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي وعددها (20) مؤشراً.
- مؤشرات الأداء الإضافية التي أقرتها الجامعة ممثلة في عمادة التطوير والجودة.
- مؤشرات أداء الخطة الاستراتيجية للجامعة.
- مؤشرات الخطة البحثية للجامعة.
- مؤشرات الخطة المجتمعية للجامعة.

كما تقوم البرامج بقياس مؤشرات الأداء بشكل سنوي / فصلي حسب طبيعة المؤشرات ويقوم مركز دعم اتخاذ القرار بتحليل هذه المؤشرات وتزويد البرامج بالنتائج للاستفادة من نتائج القياس وتحليلها في عمليات التطوير والتحسين، وتقوم البرامج بتضمين نتائج هذه المؤشرات في تقريرها السنوي.

وأبرز المؤشرات المتعلقة بالبرامج التي يتطلب قياسها بشكل دوري:

- مؤشرات الأداء الرئيسية المعتمدة من المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي حسب طبيعة كل برنامج.
- مؤشرات الأداء الإضافية التي أقرتها البرامج.
- مؤشرات خطة قياس نواتج تعلم البرنامج.
- مؤشرات خطة قياس الخطة البحثية للبرنامج.
- مؤشرات خطة قياس الخطة المجتمعية للبرنامج.
- مؤشرات خطة قياس الخطة التشغيلية للبرنامج.



## معايير اختيار الجهات للمقارنة:

1. السمعة الأكاديمية: اختيار جامعات ذات سمعة قوية ومعترف بها دولياً في مجالات الدراسة المشابهة.
2. الاعتماد الأكاديمي: التأكد من أن الجامعات المختارة معتمدة من هيئات اعتماد معترف بها.
3. التشابه في البرامج الدراسية: اختيار الجامعات التي تقدم برامج دراسية مشابهة لتلك التي تقدمها الجامعة الإسلامية.
4. الأداء المؤسسي: النظر في تصنيفات الأداء المؤسسي والبرامجي لتلك الجامعات.

## آليات تبادل البيانات والإحصاءات والمؤشرات:

1. الاتفاقيات الثنائية: التعاون من خلال اتفاقيات الشراكة والتعاون المبرمة مع الجامعات الأخرى لتبادل البيانات والإحصاءات.
2. ورش العمل والمؤتمرات: المشاركة في ورش العمل والمؤتمرات الدولية التي تتيح الفرصة لتبادل المعرفة والخبرات.
3. الأبحاث المشتركة: التعاون في إجراء الأبحاث المشتركة التي تساهم في تبادل المعلومات والإحصاءات.
4. الاشتراك في قواعد البيانات العالمية: الاشتراك في قواعد البيانات والمراكز الإحصائية التي توفر بيانات ومؤشرات حول أداء الجامعات على مستوى عالمي.

### 3. تقارير الجهات:

تلتزم كافة الجهات في الجامعة بإعداد تقرير سنوي عن أدائها متضمناً مستويات الإنجاز ونقاط القوة وألويات التحسين ويتم رفعه لعمادة التطوير والجودة ثم تقوم العمادة بتحليل هذه التقارير والاستفادة منها في وضع خطط التحسين على مستوى الجامعة، وتحديد الدراسات التطويرية المطلوبة للقيام بها.

### 4. التقارير السنوية للبرامج الأكاديمية:

تقوم جميع البرامج الأكاديمية في الجامعة بإعداد تقرير سنوي وفق النموذج المعتمد من المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي، ويتم عرضه ومناقشته في المجالس المختصة وينتهي في مجلس عمادة التطوير والجودة. وتعدّ التقارير السنوية للبرامج هي مصدر التغذية للتقرير الدوري لجودة التعليم والتعلم على مستوى الجامعة والذي تعدّه عمادة التطوير والجودة.

### 5. التقرير الدوري الشامل لجودة التعليم والتعلم على مستوى الجامعة:

تقوم عمادة التطوير والجودة ممثلة في وحدة التعليم والتعلم بإصدار تقرير سنوي شامل عن مستوى جودة التعلم والتعليم في الجامعة يتضمن كافة جوانب العملية التعليمية، ويتضمن التقرير أبرز نقاط القوة ومجالات التحسين وألوياته، ويتم مناقشته في مجلس عمادة التطوير والجودة، ثم يتم رفعه للإدارة العليا في الجامعة لمناقشته في مجلس الهيئة الاستشارية، واعتماد أولويات التحسين وخطط تنفيذها.

### 6. استطلاعات الرأي:

تُعدّ استطلاعات الرأي مصدراً مهماً من مصادر التقويم، ومع أن هذه الاستطلاعات تكون عادة مضمنة في مؤشرات الأداء الرئيسية إلا أنه في بعض الحالات قد يتطلب الأمر إجراء استطلاع لهدف معيّن يكون خارجاً عن استطلاعات الرأي المتعلقة بمؤشرات الأداء، فيكون هذا الاستطلاع أحد أدوات التقويم المستخدمة للاستفادة منه في الحكم على الحالة التي استخدامه فيها.

## التحسين المستمر

التحسين المستمر هو:

يمثل التحسين المستمر أهم عمليات الجودة إذ إن الجودة في حقيقتها إنما هي التحسين المستمر، ولذا فإن كافة العمليات التي تتم سواء على مستوى المؤسسة أو البرامج فإن الغرض منها إنما هو التطوير والتحسين المستمر، وهو عملية دائمة ومتكررة وغير منتهية. وتحرص الجامعة على التحسين المستمر وفقاً للنتائج التي تكشف عنها العمليات داخل المؤسسة والبرامج، وتعدّ عمادة التطوير والجودة هي المسؤولة عن عمليات التطوير والتحسين المستمر على مستوى الجامعة

ومن أبرز ما تقوم به في هذا المجال:

1-مراجعة نظام ضمان الجودة على مستوى الجامعة، ويتمثل ذلك في عدة أمور منها:

- أ- مراجعة دليل ضمان الجودة كل خمس سنوات وإجراء التحسين اللازم.
- ب- مراجعة جميع الأدلة المتعلقة بالجودة وتحديثها كل خمس سنوات.
- ت- مراجعة الوثائق الأساسية لممارسات الجودة على مستوى الجامعة وإجراء التحسين اللازم.
- ث- مراجعة الأنظمة الإلكترونية المتعلقة بنظام إدارة الجودة وتطويرها بشكل مستمر بما يتوافق مع تليبيتها للتحديثات المتسارعة في عمليات الجودة.
- ج- مراجعة الإجراءات الإدارية المتعلقة بعمليات ضمان الجودة والمطبقة في الجامعة وتطويرها بما يسهم في زيادة فاعليتها.
- ح-مراجعة الهياكل الإدارية المتعلقة بعمليات ضمان الجودة على مستوى الجامعة والبرامج واقتراح التحديثات المناسبة على هذه الهياكل.

2- إجراء البحوث والدراسات التطوير بالتعاون مع عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي وذلك للمساهمة في تطوير أداء الجامعة ووحداتها الإدارية والأكاديمية.

- تحدد عمادة التطوير والجودة من خلال قيامها بتحليل كافة عمليات التقويم في الجامعة المجالات التي تكون بحاجة إلى إجراء بحوث معينة أو دراسات تطويرية تسهم في تطوير أداء الجامعة ووحداتها، وفق الإجراءات التالية:
- أ- تحديد المجالات الملحة التي تكون بحاجة إلى إجراء بحوث أو دراسات تطويرية.
  - ب-اقتراح هذه المجالات كمشاريع مدعومة من عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي أو من معهد البحوث والدراسات الاستشارية.



- ت- تشكيل الفرق التي ستقوم بإجراء البحوث أو الدراسات التطويرية. ث اعتماد خطة البحث أو الدراسة التطويرية بالمشاركة مع الفريق الذي سيقوم بالبحث أو الدراسة التطويرية ومع الجهة المستفيدة.
- ث- رفع الطلب لعمادة الدراسات العليا والبحث العلمي أو معهد البحوث والدراسات الاستشارية.
- ج- وفق النماذج المعتمدة لاستكمال إجراءات الحصول على الموافقة على الدعم.
- ح- متابعة قيام الفريق بإنجاز المشروع في الوقت المحدد.
- خ- التنسيق مع الجهة المستفيدة لتطبيق نتائج البحث أو الدراسة التطويرية.

### 3. الاستفادة من كافة بيانات التقييم التي تتم على المستوى المؤسسي والبرامجي في عمليات التحسين والتطوير.

تقوم عمادة التطوير والجودة بالاستفادة من كافة بيانات التقييم التي تتم على المستوى المؤسسي في عمليات التطوير والتحسين المستمر، وتقوم بإعداد الخطط التحسينية ومتابعة تنفيذها مع الجهات ذات العلاقة وإعداد تقارير منتظمة عن إنجاز خطط التحسين، كما تقوم البرامج بالدور ذاته فيما يتعلق بالاستفادة من كافة بيانات التقييم التي تتم على المستوى البرامجي.

## إغلاق دائرة الجودة

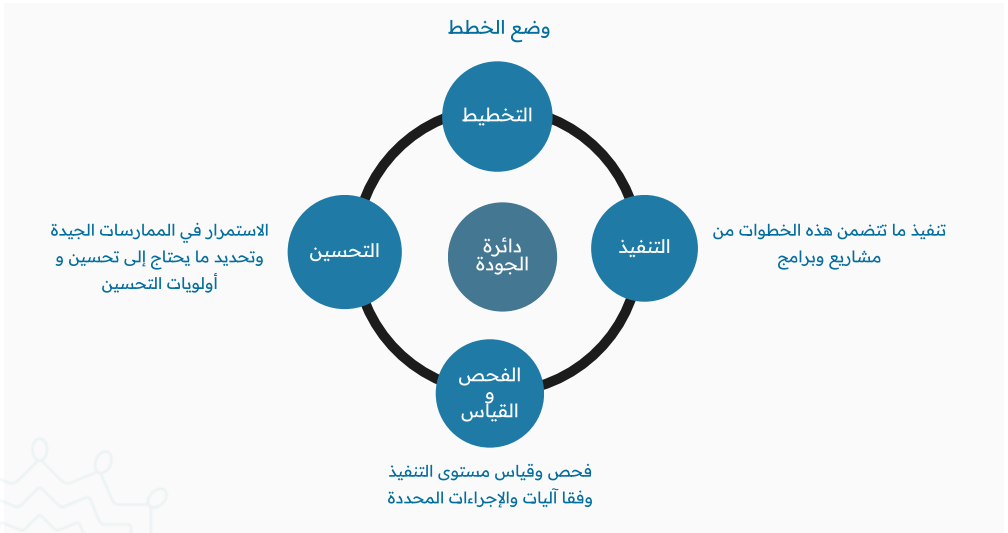
يعد إغلاق دائرة الجودة من أهم الأمور التي تلزم مراعاتها في عمليات الجودة لما تمثله من استمرارية عمليات التحسين والتطوير على جميع المستويات دون توقف .

ودائرة الجودة نوعان:

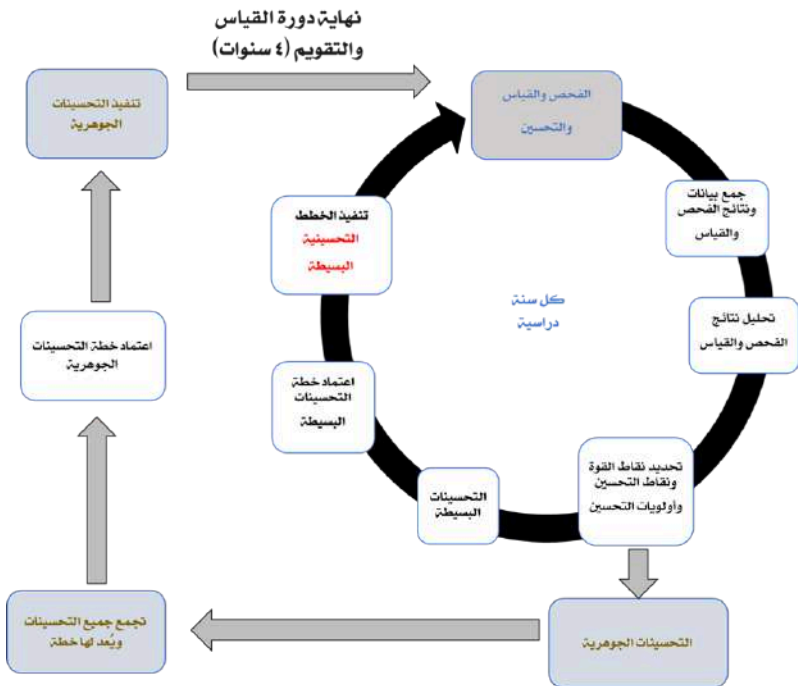
- أ- دائرة أساسية (كبرى، كلية):  
وتهدف إلى التحسين الشامل للأداء على مستوى المؤسسة أو البرنامج.
- ب- دائرة فرعية (صغرى، جزئية):

وتهدف إلى تحسين الأداء في ممارسة معينة على مستوى المؤسسة أو البرنامج.  
ومكونات دائرة الجودة هي:

- 1- التخطيط.
- 2- التنفيذ.
- 3- الفحص والقياس (التحقق).
- 4- التحسين.



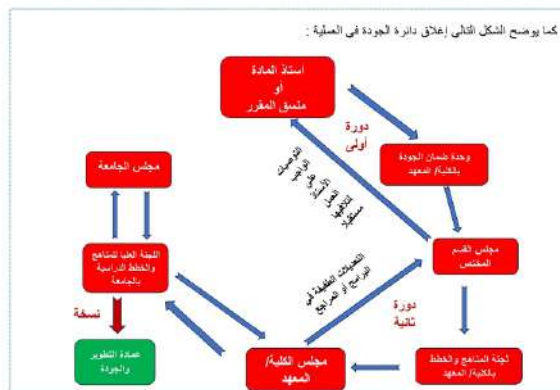
ويتمثل إغلاق دائرة الجودة في اكتمال و انتهاء دورة العملية وفق التسلسل المخطط له. وليس معنى إغلاق دائرة الجودة أن يحصل التوقف عن العمل، بل المقصود هو انتهاء الدورة وفق التسلسل المطلوب والاستمرار في العمل من خلال بدء العملية من جديد؛ إذ إن التحسين يتطلب التخطيط، ثم التنفيذ، ثم القياس، ثم التحسين وهكذا تستمر الدورة دون توقف. ويوضح الشكل التالي دائرة الفحص والقياس والتحسين في البرامج الأكاديمية.



ويوضح الشكل التالي دائرة الجودة في العملية التعليمية.



كما يوضح الشكل التالي إغلاق دائرة الجودة في العملية.



ويجب على جميع الجهات في الجامعة الالتزام بإغلاق دائرة الجودة في كافة عملياتها سواء كانت أكاديمية أم إدارية .

## أمثلة على سير عمليات الجودة والدليل المطلوب لإغلاق العملية

م	العمليات	دائرة (١) القسم العلمي			دائرة (٢) الكلية			دائرة (٣) عمادة التطوير والجودة			دائرة (٤) لجنة المناهج (٥) المجلس الجامعي	المطلبات الأساسية المطلوب توفرها	إغلاق العملية
		لجنة الجودة	لجنة المناهج والحفظ	مجلس القسم	لجنة الجودة	مجلس الكلية	وحدة التعليم والتعلم	وحدة التقارير الدائمة	لجنة المناهج والحفظ	مجلس اللجنة الدائمة عمادة التطوير للدراسات العليا			
١	تقرير مؤشرات الأداء المؤسسية							<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		تقرير متضمناً مجلس الجامعة / خطاب متضمناً العرض والتوصيات المنجزة	
٢	التقرير الدوري عن جودة التعليم والتعلم على مستوى الجامعة							<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			تقرير مفصل متضمناً مجلس الجامعة / خطاب متضمناً العرض والتوصيات المنجزة	
٣	رابط نتائج تعلم البرنامج تخصص الفنون الجميلة	<input checked="" type="checkbox"/>								<input checked="" type="checkbox"/>		استكمال النتائج المطلوبة للربط	
٤	وضع الحفظ التحسينية المؤسسية							<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			حفظ تحسينية وفق زمن محدد	
٥	تعداد الحفظ التحسينية المؤسسية							<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			تقارير إجاز الحفظ التحسينية	
٦	حفظ قراس نتائج التعلم		<input checked="" type="checkbox"/>									حفظ وفق دورة البرنامج	
٧	تقرير قياس نتائج التعلم		<input checked="" type="checkbox"/>									تقرير تفصيلي لحفظ متضمناً القياسات التحسينية	
٨	لحفظ التشغيلية للبرنامج		<input checked="" type="checkbox"/>									حفظ تشغيلية وفق مؤشرات عمادة	
٩	لحفظ (البحثية) / (التجريبية) / (التطبيقية) للبرنامج		<input checked="" type="checkbox"/>									حفظ بحثية وفق مؤشرات محددة	



## أمثلة على سير عمليات الجودة والدليل المطلوب لإغلاق العملية

م	العمليات	دائرة (١) القسم العلمي			دائرة (٢) الكلية			دائرة (٣) عمادة التطوير والجودة			دائرة (٤) لجنة المناهج (٥)		إغلاق العملية
		لجنة الجودة	لجنة المناهج والحفظ	مجلس القسم	لجنة الجودة	مجلس الكلية	لجنة الجودة	وحدة التعلم والتعليم	وحدة التقارير	المجلة العلمية	مجلس الدائرة	مجلس الجامعة	
١٠	تقارير المقررات	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>									مختبر مجلس القسم با اعتماد التقارير وتوصيات المحسين . تقارير المقررات وفق نموذج لمركز + تقرير شامل عن ما ورد في تقارير المقررات	
١١	تقرير البرنامج	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>				مختبر مجلس عمادة التطوير والجودة با اعتماد التقرير وتقديم المقترحات التطويرية. تقرير البرنامج وفق نموذج لمركز مستويًا جميع العناصر	
١٢	توصيف برنامج جديد / تطوير توصيف برنامج قائم	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		مختبر مجلس الجامعة با اعتماد توصيف البرنامج وفق نموذج للتركز استكمال كافة التفاح لأقلية عناصر الاعتماد للخليفة	
١٣	توصيف مقررات برنامج جديد / تطوير توصيف مقررات برنامج قائم	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		مختبر مجلس الجامعة با اعتماد توصيف مقررات البرنامج وفق نموذج للتركز عناصر الاعتماد للخليفة	
١٤	الدراسة الذاتية للبرنامج	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				مختبر مجلس عمادة التطوير والجودة با اعتماد تقرير الدراسة الذاتية تقرير الدراسة وفق نموذج للمركز	
١٥	المخطط التحسينية للبرنامج	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>			مختبر اعتماد الحفظ التحسينية مخطط تحسينية وفق زمن محدد	
١٦	تنفيذ المخطط التحسينية للبرنامج	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>			مختبر اعتماد تقرير الإجاز الحفظ التحسينية تقرير إجاز الحفظ التحسينية	

## المراجعة الداخلية للبرامج الأكاديمية بالجامعة

تشكل في عمادة الجودة لجنة باسم "لجنة المراجعة الداخلية للبرامج الأكاديمية" برئاسة عميد عمادة التطوير والجودة ، وعضوية وكلاء العمادة ، وعدد من أعضاء هيئة التدريس ذوي الخبرة في عمليات الاعتماد والمراجعة.

وتكون مهام هذه اللجنة وفق الآتي:

- 1- الوقوف على مدى استعداد البرامج للتقدم للاعتماد والتأكد لاستيفائها للمتطلبات المحددة من المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي.
- 2- تقديم الدعم اللازم لكافة البرامج بالجامعة وخاصة المتقدمة للاعتماد.
- 3- التأكد من مدى انتظام ممارسات الجودة في البرامج الأكاديمية.
- 4- إعداد النماذج اللازمة لعمليات المراجعة الداخلية.
- 5- إعداد جدول المراجعة الداخلية للبرامج وجدول الزيارة وإشعار البرامج بذلك.
- 6- مراجعة وثائق البرامج المتقدمة للاعتماد والتأكد من مناسبتها للرفع للمركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي.
- 7- عقد اللقاءات مع القيادات وأعضاء هيئة التدريس والطلاب في البرنامج والتأكد من اطلاعهم على ممارسات الجودة التي تمت في البرنامج.
- 8- إعداد تقرير مفصل عن الزيارة متضمناً التوصيات والمقترحات اللازمة وفق النماذج المعتمدة.
- 9- اقتراح الدورات التدريبية التي تحتاجها البرامج الأكاديمية للقيام بدورها في عمليات الاعتماد.
- 10- مراجعة استجابة البرنامج لتوصيات زيارة المراجعين الخارجيين ، ومراجعة الخطط التحسينية الموضوعية من البرنامج ، ومتابعة تنفيذها.

## المراجعة الداخلية للبرامج الأكاديمية بالجامعة

تكون المراجعة الداخلية للبرامج الأكاديمية وفق الآتي:

**أولاً : البرامج المتقدمة للاعتماد أو لتجديد الاعتماد ، تكون المراجعة على مرحلتين:**

أ- بعد اكتمال كافة الوثائق للاعتماد وقبل الشروع في كتابة الدراسة الذاتية تتم زيارة فريق المراجعة الداخلية للبرنامج للتأكد من مناسبة الوثائق واكتمالها.

ب- بعد كتابة الدراسة الذاتية، تتم زيارة فريق المراجعة الداخلية للتأكد من جاهزية البرنامج لزيارة المراجعين الخارجيين مع التأكد من استيفاء توصيات الزيارة السابقة ومناسبة الدراسة الذاتية ليتم رفع وثائق البرنامج للمركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي لاستكمال إجراءات الاعتماد.

**ثانياً : جميع البرامج في الجامعة**

تتم زيارة فريق المراجعة الداخلية لكافة البرامج في الجامعة مرة واحدة سنوياً على الأقل للتأكد من انتظام عمليات الجودة في البرامج، وفق جدول تضعه اللجنة وتبلغ به البرامج، ويتم إعداد تقرير مفصل عن مستوى الجودة في كل برنامج ويتم رفعه لوكالة الجامعة للشؤون الأكاديمية.



## القسم الرابع:

الأدوار الأساسية المستهدفة من منسوبي

الجامعة الإسلامية وجهاتها لضمان إدارة

جودة متميزة في الجامعة



## أولاً: الأدوار الأساسية للإدارة العليا للجامعة في إدارة الجودة في الجامعة الإسلامية:

- تحمل المسؤولية عن فعالية نظام إدارة الجودة والالتزام به.
- ضمان أن سياسة الجودة وأهدافها لنظام إدارة الجودة قد تم وضعها، وأنها متوافقة مع التوجه الإستراتيجي للجامعة الإسلامية.
- ضمان أن سياسة الجودة يتم نشرها وتطبيقها داخل الجامعة الإسلامية.
- ضمان دمج متطلبات نظام إدارة الجودة في عمليات إدارة الجامعة الإسلامية.
- تشجيع استخدام منهجية العمليات والتفكير المبني على المخاطر.
- ضمان توفير الموارد اللازمة لنظام إدارة الجودة.
- نشر أهمية توافق فعالية نظام الجودة ومتطلبات نظام إدارة الجودة.
- المشاركة والتوجيه والدعم للأفراد للإسهام في فعالية نظام إدارة الجودة.
- تشجيع التحسين المستمر.

ويظهر التزام الإدارة العليا في الجامعة بالتركيز على المستفيد من خلال التأكد مما يلي:

- o تحديد احتياجات المستفيدين وتوقعاتهم من الخدمات المقدمة والتي تتوافق مع الأنظمة والقواعد واللوائح الحاكمة للعمل في الجامعة الإسلامية، وفهمها والالتزام بها.
- o تحديد المخاطر والفرص التي يمكن أن تؤثر على خدمات الجامعة، وطرق التعامل معها (من خلال التحليل البيئي السابق لوضع الخطة الإستراتيجية للجامعة).

## ثانياً: الأدوار الأساسية لعمادة التطوير والجودة في إدارة الجودة في الجامعة الإسلامية:

- نشر ثقافة الجودة في الكليات أو الجهات داخل الجامعة فيما يتعلق بنظم الجودة.
- إعداد وتنفيذ خطة التدريب والتطوير السنوية لمنسوبي الجامعة
- رسم خطط وسياسات وأهداف الاعتماد بشقيه المؤسسي والبرامجي داخل الجامعة.
- تقديم الدعم الفني للجهات الأكاديمية للتواصل مع هيئات الاعتماد المحلية والإقليمية والدولية.
- الإشراف على إعداد تقارير التقييم الذاتي، والدراسة الذاتية المؤسسية والبرامجية.
- متابعة تنفيذ التوصيات التحسينية المؤسسية والبرامجية.
- إدارة عمليات المراجعة والتدقيق الداخلي في جهات الجامعة وكلياتها وفق معايير المركز الوطني بتقويم والاعتماد.
- متابعة عمليات القياس وإجراءات التقييم على مستوى الجامعة، وإعداد التقارير والتوصيات اللازمة لتحسينها.
- التواصل المستمر مع الجهات المختلفة بالجامعة لضمان ضبط وتحديث الأدلة وتقارير مؤشرات الأداء وفق الخطة الإستراتيجية بالجامعة.
- عرض التقارير السنوية للبرامج الأكاديمية على اللجنة الدائمة بمجلس عمادة التطوير والجودة واعتمادها.
- ترجمة الوثائق والمستندات اللازمة للحصول على الاعتماد الأكاديمي.
- ترجمة الأبحاث والدراسات المتميزة في مجال الجودة.
- مراجعة وتحكيم الأبحاث في مجال الجودة والاعتماد الأكاديمي التي ترد إلى العمادة أو تصدر منها باللغة الإنجليزية مراجعة لغوية.
- التواصل المستمر مع مركز دعم اتخاذ القرار بالجامعة للوقوف على أحدث تقاريرها والتي تؤخذ في الأدلة وتسهم في تطبيق الجودة الشاملة بالجامعة.

## الأدوار الأساسية لمجلس التطوير والجودة بعمادة التطوير والجودة في إدارة الجودة وحوكمتها في الجامعة الإسلامية:

- تستمد هذه اللجنة صلاحياتها من المجالس والقيادات العليا، وتمثل الذراع التنفيذي لهم فيما يتعلق بالقرارات المتعلقة بالجودة، من خلال ممارسة المهام التالية:
- مؤازرة عمادة التطوير والجودة ومتابعة تنفيذ توصيات وقرارات المجالس العليا في الجامعة.
  - متابعة الأداء العام لإدارة الجودة في الجامعة، ووضع نظام إدارة الجودة وما يتطلبه من نظم ومعلومات وتخطيط.
  - وضع وتطوير وضمان جودة البرامج الأكاديمية والخدمات الإدارية التي توفرها الجامعة من خلال نظام إدارة الجودة.
  - تحسين ضمان الجودة، وتعزيز ثقافة جودة التعلم والتعليم في الجامعة.
  - تطبيق السياسات التي يوصي بها المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي، والتحقق من أن السياسات والآليات الداخلية لضمان الجودة تتفق مع أحدث وأفضل الممارسات والنظم الوطنية والعالمية، وأن هذه السياسات والآليات يدعم بعضها بعضاً.
  - التحقق من أن السياسات والنظم والآليات الخاصة بالتحسين المستمر للوحدات الإدارية والأكاديمية تحقق توافق وكفاءة وفاعلية نظام إدارة الجودة في الجامعة.
  - إيجاد بيئة محفزة لتحقيق ضمان الجودة بنجاح.
  - إشراك جميع وحدات الجامعة الأكاديمية والإدارية في تطبيق معايير الجودة وفق متطلبات المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي ونظام الجودة المعمول به في الجامعة.
  - تمثيل حلقة الوصل بين مختلف فئات المستفيدين الداخليين (مجلس التطوير والجودة والوحدات الأكاديمية والإدارية)، والمستفيدين الخارجيين (المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي، الجهات الرسمية، الجامعات الأخرى، سوق العمل، الطلاب).
  - وضع إرشادات لضمان الجودة وإجراءات التحقق الخاصة بالتقويم الذاتي اعتماداً على نظام إدارة الجودة على مستوى الجامعة ووحداتها المختلفة.
  - التحقق من أن جميع وحدات الجامعة الأكاديمية والإدارية تطبق نظام إدارة الجودة بشكل مستمر، وتحقق معايير الجودة ومؤشرات الأداء الخاصة بالجامعة، ومؤشرات الأداء الخاصة بالمركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي، وفقاً لأعلى المستويات وأفضل الممارسات المعروفة محلياً وعالمياً.
  - التأكد من وجود وعي وقبول وتبنٍ عام لجميع المعايير والبنود ومؤشرات الأداء التي تتضمنها.
  - متابعة إجراء جميع وحدات الجامعة الأكاديمية والإدارية للتدقيق الداخلي والتقويم الذاتي وفقاً لنظام إدارة الجودة.
  - تسهيل ومساندة ومتابعة نشاطات فرق التقويم المؤسسي والبرامجي.
  - متابعة أداء عمادة التطوير والجودة وباقي وحدات الجامعة الأكاديمية والإدارية، للتأكد من حسن إدارة نظام الجودة ونجاح تطبيقه.
  - تحليل نشاطات ضمان الجودة لتحديد نقاط القوة والضعف لأي وحدة أكاديمية أو إدارية، لاتخاذ الإجراءات التطويرية والتحسينية الملائمة.
  - اقتراح إجراء البحوث المتعلقة بأحدث تطبيقات وأفضل الممارسات في مجال ضمان الجودة.
  - إقرار الخطط التدريبية لتأهيل كوادر العمادة والجامعة في مجال التطوير والجودة والاعتماد الأكاديمي.

## ثالثاً: الأدوار الأساسية للجهات الأكاديمية في إدارة الجودة وحوكمتها في الجامعة الإسلامية:

### دور عميد الكلية في ضمان الجودة:

- 1- الإشراف على عمليات ضمان الجودة في الكلية.
- 2- العمل على تحقيق الأهداف والسياسات العليا للجامعة.
- 3- الإشراف على تطوير الكلية، وكوادرها إدارياً، وأكاديمياً، وبحثياً.
- 4- الإشراف على تنفيذ مشاريع الخطة الإستراتيجية للجامعة فيما يخص الكلية.
- 5- تطبيق نُظم ولوائح الجودة والتقويم والاعتماد الأكاديمي.
- 6- رفع التقارير الدورية عن عمليات الجودة في الكلية إلى رئيس الجامعة.

### دور مجلس الكلية في ضمان الجودة:

1. اقتراح خطط الدراسة أو تعديلها مع التنسيق بين الأقسام.
2. اقتراح المناهج الدراسية والكتب المقررة والمراجع في أقسام الكلية.
3. اعتماد التقارير السنوية للبرامج الأكاديمية.
4. متابعة مستوى تقدم البرامج المتقدمة للاعتماد الأكاديمي في استكمال متطلبات الجودة.
5. تشجيع إعداد البحوث العلمية وتنسيقها بين أقسام الكلية والعمل على نشرها.
6. اقتراح اللوائح الداخلية للكلية.
7. اعتماد الخطط المتعلقة بضمان الجودة كخطة قياس نواتج التعلم، وقياس المؤشرات، وغيرها.
8. النظر فيما يحيله إليه مجلس الجامعة أو رئيسه أو نائبه للدراسة وإبداء الرأي.



### دور لجنة الجودة بالكليات في ضمان الجودة:

- 1- رسم سياسة الجودة والاعتماد في الكلية.
- 2- اعتماد خطة نشر ثقافة الجودة ومتابعة الأنشطة الداعمة.
- 3- اعتماد الخطة التنفيذية لضمان الجودة.
- 4- مناقشة خطط التدريب والتطوير لأعضاء هيئة التدريس.
- 5- مناقشة التقرير السنوي للكلية.
- 6- إعداد خطط التحسين والتطوير.
- 7- مناقشة تقارير تحليل نتائج الاستبانات.
- 8- متابعة أعمال منسقي الجودة في الأقسام العلمية.
- 9- التخطيط لزيارة المراجعين الخارجيين للاعتماد الأكاديمي.

### لجنة المناهج والخطط على مستوى الكلية ودورها في ضمان الجودة:

1. دراسة ما يحال إليها من الخطط الدراسية والبرامج الأكاديمية الخاصة بالأقسام العلمية ومقترحات تطويرها، وتعديلها ورفعها لمجلس الكلية أو إعادتها لمجلس القسم لاستكمالها.
2. دراسة ما يحال إليها من مجلس الكلية من ملحوظات المحكمين ومقترحاتهم واتخاذ التوصية المناسبة بشأنها.
3. إعداد الخطط الدراسية والبرامج الأكاديمية في الكلية واقتراح تطويرها أو تعديلها.
4. إحالة مقررات برامج الكلية إلى الأقسام العلمية لتوصيفها ومراجعة التوصيف والتأكد من مطابقتها لمعايير الجودة ومتطلبات الاعتماد.
5. إجراء المقارنة المرجعية والتقييم الدوري والمراجعة الشاملة لبرامج الكلية.
6. دراسة التقارير والمقترحات والملحوظات المتعلقة بالخطط الدراسية والبرامج الأكاديمية في الكلية وإبداء المرئيات بشأنها.
7. التوصية بمتطلبات التخصص والمقررات واقتراح متطلبات الكلية وأسماء المحكمين وآليات التواصل مع جهات الاعتماد البرامجي.
8. عقد ورش العمل وحلقات النقاش اللازمة لإعادة برامج الكلية وتطويرها.
9. التأكد من مطابقة الخطط الدراسية ومشاريع البرامج الأكاديمية لوثيقة الإطار الوطني للمؤهلات ووثائق هيئة تقويم التعليم والتدريب ودليل إعداد البرامج الأكاديمية واللوائح التنظيمية في الجامعة.
10. النظر في كل ما يتعلق بشأن الخطط الدراسية والبرامج الأكاديمية في الكلية وما يحال إليها من المجالس العلمية واللجان المختصة.

## اللجنة الاستشارية للبرامج الأكاديمية ودورها في ضمان الجودة:

1. التعاون في بناء الرؤية المستقبلية للبرامج، وحل مشكلاتها.
2. تقديم الاستشارات حول توصيف البرامج والمقررات، وتقريرهما.
3. المشاركة في صياغة خصائص خريج البرامج، وتحديثها بحسب الحاجة.
4. الإسهام في تطوير أداء البرامج ورفع كفاءتها بما يناسب حاجة سوق العمل المتجددة، واقتراح آليات لتسويقها لأرباب العمل.
5. تقديم سبل تعميم الشراكة المجتمعية، وآلية توظيفها بما يخدم البرامج.

## دور وكالة الكلية للتطوير والجودة:

- أ- إيجاد بيئة محفزة لتطبيق ضمان الجودة في كلياتهم وإدارتهم وفق نظام إدارة الجودة في الجامعة.
- ب- تنظيم آليات ضبط وإدارة الجودة الداخلية، والتأكد من توثيقها بشكل واضح، وأن جميع العاملين على وعي بمسؤولياتهم وفهم لأدوارهم في التطبيق نظام الجودة وفق توجهات عمادة التطوير والجودة.
- ت- التحقق من توافق البرامج والمقررات وإجراءاتها التنفيذية مع معايير وأنظمة الجودة، قبل اتخاذ الإجراءات النظامية، وإشراك جميع العاملين في ذلك.
- ث- التحقق من تقيد جميع الأقسام والوحدات بنظام إدارة الجودة.
- ج- تزويد عمادة التطوير والجودة بتقارير دورية بكافة الشؤون المتعلقة بتخطيط وتطبيق ورقابة جودة العمل الأكاديمي للكلية.
- ح- المشاركة في المراجعة الداخلية والتقييم السنوي في كليته/ إدارته وأقسامها، وتجهيز جميع الوثائق ذات العلاقة بما يتفق ونظام إدارة الجودة في الجامعة.
- خ- التحقق من أن الكلية/ الإدارة تجري المراجعة والتقييم السنوي، وتستجيب لملاحظات وتوصيات المراجعين وفق خطط تنفيذية كفيلة تتضمن مبادرات وتوصيات التحسين والتطوير.
- د- التحقق من أن الكلية/ الإدارة وأقسامها ستحدد مبادرات التحسين ذات الأولوية، ومتابعة ذلك طوال العام.
- ذ- التحقق من أن الكلية/ الإدارة وأقسامها تعد تقرير المراجعة والتقييم الذاتي السنوي للجودة، وتزويد عمادة التطوير والجودة به بصورة دورية.
- ر- مراجعة مخرجات تقرير المراجعة والتقييم السنوي للكلية والأقسام، وإدراج المبادرات التنفيذية الرئيسية للتحسين المستمر في التقرير السنوي للكلية.
- ز- الاستفادة من جميع الإرشادات والدعم المقدم من عمادة التطوير والجودة.

## دور وكيل الكلية للتطوير والجودة:

1. تقديم تقارير إلى مجالس الأقسام، ومجلس الكلية عن الممارسات العلمية أو الإدارية، التي تؤهل للحصول على الاعتماد الأكاديمي من هيئة تقويم التعليم والتدريب، أو من هيئات الاعتماد الخارجي.
2. رئاسة لجنة الجودة على مستوى الكلية.
3. نائب رئيس لجنة المناهج والخطط.
4. الإشراف على نظام جودة التعلم والتعليم (إتقان).
5. متابعة نشر ثقافة الجودة وتقديم أي محاضرات، أو لقاءات عمل علمية للأقسام العلمية في مستجدات الاعتماد الأكاديمي وتطبيقاته، أو في ممارسات الجودة، بهدف الارتقاء بمستوى الأداء؛ لمساندة الجانب العلمي الذي يقدمه.
6. تمثيل الكلية في مجلس عمادة التطوير والجودة.

## وحدة ضمان الجودة:

- 1- نشر ثقافة الجودة في الكلية وتعزيزها.
- 2- متابعة البرامج في استيفاء متطلبات الاعتماد الأكاديمي وتقديم الدعم اللازم لذلك.
- 3- التعريف برؤية الكلية ورسالتها وأهدافها وأهداف برامج الأكاديمية رؤية ونشرها لجميع المستفيدين.
- 4- متابعة إغلاق دائرة الجودة لممارسات الجودة في البرامج.
- 5- تفعيل نظام ضمان الجودة الداخلي بالكلية وتحديثه بصورة دورية.
- 6- متابعة اعتماد التقارير السنوية للبرامج وأرشفتها.

## وحدة البيانات والإحصاء:

- 1- جمع وتصنيف البيانات المتعلقة بضمان الجودة.
- 2- تصميم استطلاعات الرأي لجميع المستفيدين (الأعضاء -الطلاب- الموظفين-أرباب العمل) ونشرها، وتحليلها، وتوثيقها.
- 3- قياس مؤشرات الأداء للبرامج وتحليلها.
- 4- إعداد التقارير الدورية عن مستويات الأداء ورضا المستفيدين المبنية البيانات والمعلومات.

## دور وكيل الكلية للشؤون الأكاديمية في ضمان الجودة

1. الإشراف على سير العملية التعليمية لطلاب البكالوريوس والدراسات العليا.
2. تنفيذ السياسات والأنظمة المعتمدة في الشؤون الأكاديمية.
3. الإشراف على إعداد خطتي النشاط والإرشاد الطلابي
4. متابعة تنفيذ خطتي النشاط والإرشاد الطلابي.
5. الإشراف والتنسيق للأنشطة الطلابية اللاصفية المختلفة داخل وخارج الكلية.
6. تقديم تقارير دورية لعميد الكلية عن سير العمل بالوحدات التابعة له وفقاً للمهام المناطة به .

## دور الأقسام العلمية في ضمان الجودة

### دور مجالس الأقسام العلمية في ضمان الجودة:

1. إقرار الخطط الدراسية أو تعديلها.
2. مناقشة خطة قياس نواتج تعلم البرامج، وخطة مؤشرات الأداء واعتمادها.
3. مناقشة التقارير السنوية للبرامج واعتمادها.
4. مناقشة الخطط التحسينية للبرامج واعتمادها.
5. إقرار البرامج والمناهج الدراسية والكتب المقررة والمراجع في القسم.
6. اقتراح البرامج المستحدثة، والملفات التطويرية المتعلقة بالبرامج المقدمة في الكلية.
7. التوصية بتشكيل لجان التحكيم لأسئلة الاختبارات.
8. التوصية بالموافقة على مشاركة عضو هيئة التدريس في المؤتمرات والندوات التي تعقد داخل المملكة وخارجها.
9. التوصية بالاستعانة بالكفاءات السعودية المتميزة من خارج الجامعة للقيام بالتدريس.

### دور رؤساء الأقسام العلمية في ضمان الجودة :

1. التقييم الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في القسم، ومن في حكمهم من المعيدين والمحاضرين والمستجدين.
2. الإشراف على إعداد خطة القسم ومتابعة تنفيذها.
3. متابعة رصد أعضاء هيئة التدريس لدرجات المقررات، واعتمادها، وترحيلها في البرنامج الإلكتروني، والنظر في طلبات التعديل.
4. متابعة أعضاء هيئة التدريس في الأعمال المنوطة بهم؛ كمتابعتهم في تفعيل الساعات المكتبية، أو الغياب عن المحاضرات والمراقبة في الاختبارات، أو إدخال تقارير المقررات عبر برنامج إتيقان.
5. تقديم تقارير دورية لعميد الكلية عن سير العمل وفقاً للمهام المناطة به، والصعوبات التي تواجهه.

## دور منسق البرنامج في ضمان الجودة:

- 1- تنفيذ المهام المحالة من لجنة الخطط والمناهج الدراسية بالقسم أو مدير البرنامج.
- 2- متابعة تنفيذ البرنامج من خلال نظام إدارة التعليم والتعلم (إتقان).
- 3- التواصل مع منسقي المقررات وتقديم الدعم اللازم.
- 4- إعداد التقرير السنوي للبرنامج وعرضه على لجنة الجودة بالكلية.
- 5- عرض التقرير السنوي على الرأي المستقل للبرنامج.
- 6- استقراء البرامج المماثلة، وإجراء المقارنة المرجعية قبل إقرار البرامج وبعد إقراره.
- 7- حصر المقترحات وأولويات التحسين المتعلقة بالبرنامج وعرضها على لجنة الجودة لدراستها وابداء المرئيات بشأنها.
- 8- النظر في كل ما يتعلق بالخطط الدراسية والبرامج مما يحال إليها من مجلس القسم أو لجنة المناهج والخطط الدراسية من مقترحات أو تعديلات.

## دور منسق الجودة في القسم في ضمان الجودة:

- 1- المساهمة في نشر ثقافة الجودة ومتطلبات الاعتماد الأكاديمي في القسم بالتنسيق مع وكالة التطوير والجودة ووحداتها.
- 2- التواصل مع اللجان الفرعية التي يشكلها القسم لشؤون التطوير والجودة بالتنسيق مع رئيس القسم.
- 3- متابعة أعمال التطوير والجودة بالقسم ودراسة المشكلات والصعوبات والتنسيق مع رئيس القسم ووحدة التطوير والجودة في حلها.
- 4- تقديم ما يلزم الدعم للأعضاء بشأن التطوير والجودة بالقسم.
- 5- تمثيل القسم في اجتماعات وحدة التطوير والجودة ومتابعة ما يصدر عنها من توصيات ومهام والعمل على تنفيذها.
- 6- توفير الأدلة والبيانات الخاصة بالاعتماد الأكاديمي.
- 7- ما يكلف به من وكيل الكلية للتطوير والجودة.

## رابعاً: الأدوار الأساسية لعضو هيئة التدريس في تحقيق نظام إدارة الجودة في الجامعة الإسلامية:

يعد عضو هيئة التدريس أحد أهم الأسس والعناصر المكونة للبناء الجامعي؛ لأهمية الدور والمسؤولية التي يطلع بها في المجالات الثلاثة الرئيسية التي يقوم عليها العمل الجامعي: التعليم، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع؛ ولذلك لا غرابة أن يتم التركيز عليه في معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي من قبل جميع الهيئات والمنظمات وجهات الاعتماد في جميع أنحاء العالم.

وفي معايير الاعتماد الأكاديمي الصادرة من المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي في المملكة العربية السعودية (NCAAA) نجد الاهتمام الكبير والتركيز الواضح على عضو هيئة التدريس وجودة أدائه، وضرورة العناية باختياره وتهيئته وتأهيله للعمل الأكاديمي، وأهمية مواكبته لأحدث التطورات العالمية في مجال التعليم الجامعي؛ فلا تكاد تجد معياراً من المعايير الأحد عشر الرئيسية، أو المعايير الفرعية، أو الممارسات التابعة لها تخلو من الحديث عن عضو هيئة التدريس والأدوار التي يجب عليه القيام بها، والممارسات المطلوب منه تأديتها بشكل فاعل ومستمر تجاه الطلاب، والقسم، والكلية، والجامعة، والمجتمع.

وهذه أهم النقاط والممارسات التي توضح وتبين الدور المطلوب من عضو هيئة التدريس وواجباته لتحقيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي في جامعته:

### أولاً: في المجال الإداري والتنظيمي:

- 1- الاطلاع على اللوائح والأنظمة والسياسات والإجراءات ذات العلاقة بعمله كأحد المنتميين لهذه المؤسسة.
- 2- المشاركة الفاعلة في عمليات التخطيط الإستراتيجي للبرنامج، والقسم، والكلية.
- 3- الالتزام بقواعد السلوك المتعلقة بالممارسات الأخلاقية في التدريس، والتقويم، والبحث العلمي، وكافة الأعمال الإدارية والخدمية التي يقوم بها.
- 4- الالتزام بتنمية القدرات المتعلقة بالأدوار الأكاديمية أو الإدارية التي يُكَلَّف بها.
- 5- تجنب أي تضارب في المصالح في كافة التعاملات والأنشطة التي يقوم بها.

## ثانياً : في مجال أنشطة ضمان الجودة:

- 1- المشاركة الفاعلة في عمليات التقييم الذاتي.
- 2- التعاون البناء والمثمر في عمليات إعداد التقارير وتحسين الأداء في مجال نشاطه.
- 3- التعاون مع عمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي في الجامعة، ووحدة ضمان الجودة في كليته، والمشاركة الفاعلة في أنشطتها بما يحقق رسالة وأهداف المؤسسة وخطتها الإستراتيجية.
- 4- المشاركة الفاعلة في استطلاعات الرأي التي تجريها الجامعة أو الكلية لقياس جودة الأداء.

## ثالثاً: في مجال التعلم والتعليم:

- 1- التدرب على إستراتيجيات التعليم والتعلم وطرق التقييم الحديثة والفاعلة وإتقانها، واستخدام المناسب منها في تدريس مقرراته.
- 2- إعلام الطلاب مقدماً وفي بداية كل فصل بتوصيف المقرر الذي يقوم بتدريسه، ومفرداته، ومتطلباته، وإستراتيجيات التدريس، وإجراءات التقييم التي سيطبقها.
- 3- الالتزام التام بتوصيف المقرر وبما اشتمل عليه من مفردات، وإستراتيجيات التعليم، وطرق التقييم المحددة.
- 4- الالتزام بأداء المحاضرات في وقتها حضوراً وانصرافاً.
- 5- التزام العدالة والموضوعية في تقييم الطلاب.
- 6- إعطاء الطلاب تغذية راجعة حول أدائهم ونتائج تقييمهم باستمرار.
- 7- الالتزام بإعداد ملف المقرر وما يشمله من المتطلبات، والتقارير، والبيانات المحددة من وحدة ضمان الجودة في الكلية.
- 8- القيام بدوره في مجال الإرشاد الأكاديمي لطلابه؛ ويستلزم ذلك ضرورة الالتزام بالتواجد في الأوقات والأماكن المحددة في الجدول المعد لذلك.
- 9- الإلمام الكافي بأنواع الخدمات المقدمة في الجامعة لمساعدة الطلاب ليقوم بإرشادهم للاستفادة منها.
- 10- المشاركة الفاعلة في برامج التهيئة والبرامج التدريبية التي تقيمها الجامعة في مختلف جوانب التنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس.
- 11- المشاركة بصفة مستمرة في الأنشطة العلمية والبحثية التي تضمن استمرار بقائه على دراية بأحدث التطورات في مجال تخصصه؛ ليتمكن من إطلاع طلابه على هذه المستجدات.
- 12- الاستجابة لعمليات تقييم أدائه بمختلف صورها وأشكالها، ولتوصيات التحسين المقدمة له لرفع كفاءته وتطويره مهنيّاً.

#### رابعاً: في مجال مصادر التعلم والمرافق والتجهيزات:

- 1- الإسهام بتقديم المشورة بشكل منتظم في المصادر والمواد التعليمية المطلوبة لدعم عملية التعلم والتعليم، وضمان جودتها.
- 2- تقديم المشورة في عملية شراء التجهيزات الأساسية لضمان مناسبتها للاحتياجات الآتية والمتوقعة.
- 3- المشاركة في استطلاعات آراء المستخدمين حول كفاية مصادر التعلم وجودة خدماتها، ومدى الاستفادة منها.

#### خامساً: في مجال البحث العلمي:

- 1- الإسهام الفاعل في الأنشطة البحثية والعلمية التي ينفذها القسم، والكلية، والجامعة لتحقيق رسالتها في التعليم، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع.
- 2- التعاون في إعداد وتنفيذ المشروعات البحثية بمشاركة طلاب الدراسات العليا.
- 3- تضمين المقررات التي يقوم بتدريسها معلومات تتعلق بأبحاثه وأنشطته العلمية ذات الصلة بالمقرر الذي يدرسه.

#### سادساً: وفي مجال خدمة المجتمع:

- المشاركة الفاعلة في الأنشطة التي ينفذها القسم، أو الكلية، أو الجامعة لخدمة المجتمع، كالبحوث، والدراسات، والمؤتمرات، والمحاضرات، والندوات وغيرها من الفعاليات المجتمعية.



## خامساً: الأدوار الأساسية لمنسوبي الجامعة الإداريين في تحقيق نظام إدارة الجودة في الجامعة الإسلامية:

يعد الجهاز الإداري بالجامعة أحد أهم الأسس والعناصر المكونة للبناء الجامعي؛ لأهمية الدور والمسؤولية التي يضطلع بها في المجالات الثلاثة الرئيسة التي يقوم عليها العمل الجامعي: التعليم، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع؛ وذلك لا غرابة أن يتم التركيز عليه في معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي من قبل جميع الهيئات والمنظمات وجهات الاعتماد في جميع أنحاء العالم.

وفي معايير الاعتماد الأكاديمي الصادرة من المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي في المملكة العربية السعودية (NCAAA) نجد الاهتمام الكبير والتركيز الواضح على الجهاز الإداري بالجامعة، وضرورة العناية باختياره، وتهيئته وتأهيله للعمل الإداري، وأهمية مواكبته لأحدث التطورات العالمية في مجال التعليم الجامعي؛ فلا تكاد تجد معياراً من المعايير الأحد عشر الرئيسة، أو المعايير الفرعية، أو الممارسات التابعة لها تخلو من الحديث عن الجهاز الإداري بالجامعة والأدوار التي يجب عليه القيام بها، والممارسات المطلوب منه تأديتها بشكل فاعل ومستمر تجاه تحقيق رسالة الجامعة وأهدافها الاستراتيجية.

وهذه أهم النقاط والممارسات التي توضح وتبين الدور المطلوب من أعضاء الجهاز الإداري وواجباته لتحقيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي في الجامعة:

### أولاً: في المجال الإداري والتنظيمي:

- 1- الاطلاع على اللوائح والأنظمة والسياسات والإجراءات ذات العلاقة بعمله كأحد المتممين لهذه المؤسسة.
- 2- المشاركة الفاعلة في عمليات التخطيط الاستراتيجي للبرنامج، والقسم، والكلية.
- 3- الالتزام بقواعد السلوك المتعلقة بالممارسات الأخلاقية في التدريس، والتقويم، والبحث العلمي، وكافة الأعمال الإدارية والخدمية التي يقوم بها.
- 4- الالتزام بتنمية القدرات المتعلقة بالأدوار الأكاديمية أو الإدارية التي يكلف بها.
- 5- تجنب أي تضارب في المصالح في كافة التعاملات والأنشطة التي يقوم بها.

## ثانياً : في مجال أنشطة ضمان الجودة :

- 1- المشاركة الفاعلة في عمليات التقييم الذاتي.
- 2- التعاون البنّاء والمثمر في عمليات إعداد التقارير، وتحسين الأداء في مجال نشاطه.
- 3- التعاون مع عمادة التطوير والجودة في الجامعة، ووحدة ضمان الجودة في إدارته، والمشاركة الفاعلة في أنشطتها بما يحقق رسالة وأهداف المؤسسة وخطتها الإستراتيجية.
- 4- المشاركة الفاعلة في استطلاعات الرأي التي تجريها الجامعة لقياس جودة الأداء.

## سادساً : الأدوار الأساسية لطلاب الجامعة في تحقيق نظام إدارة الجودة في الجامعة الإسلامية:

- 1- التعرف على توصيف البرنامج ومقرراته ومخرجات التعلم المستهدفة منه.
- 2- معرفة رسالة الكلية والاطلاع على خطتها المستقبلية.
- 3- المشاركة الفاعلة في عمليات التحسين والتطوير.
- 4- المشاركة الفاعلة في أنشطة وفعاليات الكلية
- 5- الحرص على تقييم عمليتي التعليم والتعلم بموضوعية من خلال (الاستبانات) التي يتم استيفاؤها في نهاية تدريس المقرر.
- 6- المشاركة الفاعلة في استطلاعات الرأي التي تجريها الجامعة والبرامج لقياس جودة الأداء.

## سابعاً : تفعيل أدوار أرباب العمل وجهات التوظيف في تحقيق نظام إدارة الجودة في الجامعة:

- 1- الدعوة للمشاركة الفاعلة في اللجان الاستشارية على مستوى الجامعة والبرامج.
- 2- طلب المقترحات التطويرية للبرامج بما يضمن اتساق مخرجاتها مع متطلبات سوق العمل.
- 3- الدعوة للمشاركة الفاعلة في استطلاعات الرأي التي تجريها الجامعة والبرامج لقياس جودة الأداء.
- 4- إتاحة الفرص للمساهمة في توفير فرص التدريب الميداني لطلاب الجامعة في مجاله.
- 5- متابعة التزامها بالضوابط والإجراءات المحددة للتدريب الميداني والمساهمة في تقييم المتدربين.



**القسم الخامس:**

**الجدول الزمني لأنشطة وعمليات الجودة.**



## الجدول الزمني لأنشطة وعمليات الجودة.

م	العمليات	دورة العملية	وقت التنفيذ		ملاحظات
			وقت البدء	وقت الانتهاء	
١	التقويم الدوري الشامل وفق معايير الاعتماد المؤسسية	كل خمس سنوات	نهاية السنة الخامسة	نهاية السنة السادسة / قبل انتهاء الاعتماد القائم بسنة	تقويم وفق معايير الاعتماد المؤسسية مع توفير كافة متطلبات الاعتماد ومنها الدراسة الذاتية
٢	التقرير الدوري عن جودة التعلم والتعليم	سنوي	نهاية العام الدراسي	نهاية الشهر الأول من العام التالي	تقرير شامل يتضمن إحصاءات وتوصيات
٣	التقرير الدوري عن جودة الخبرة الميدانية و التدريب التعاوني	سنوي	نهاية العام الدراسي	نهاية الشهر الأول من العام التالي	تقرير شامل يتضمن إحصاءات وتوصيات
٤	تقرير مؤشرات الأداء و المقارنة المرجعية	سنوي	نهاية العام الدراسي	نهاية الشهر الأول من العام التالي	تقرير شامل يتضمن مقارنة مرجعية وتحليل مفصل
٥	مراجعة نظام ضمان الجودة	كل خمس سنوات	نهاية السنة الخامسة	نهاية السنة السادسة	متزامن مع التقويم الدوري الشامل
٦	مراجعة الأدلة والأنظمة الإلكترونية المتعلقة في الجودة والتعلم والتعليم	كل خمس سنوات	بداية السنة الخامسة	نهاية السنة الخامسة	متزامن مع التقويم الدوري الشامل
٧	مراجعة خصائص خريجي الجامعة	كل خمس سنوات	نهاية السنة الخامسة	نهاية السنة السادسة	متزامن مع التقويم الدوري الشامل
٨	استطلاعات الرأي المؤسسية	سنوي	على مدار العام		تقرير شامل يتضمن تحليل مفصل
٩	التقويم الدوري الشامل وفق معايير الاعتماد البرامجي (يشمل مراجعة الرسالة والأهداف ونواتج التعلم و المنهج الدراسي واستراتيجيات التعليم وطرق التقويم )	حسب دورة البرنامج (٥-٤) سنوات	نهاية السنة الأخيرة من دورة البرنامج	نهاية الفصل الأول من السنة التالية	توصيف برنامج مطور + توصيف مقررات متطورة معتمدة من المجالس واللجان المحددة في دليل إعداد البرامج الأكاديمية + تقويم وفق معايير الاعتماد البرامجي مع توفير كافة متطلبات الاعتماد ومنها الدراسة الذاتية حسب طبيعة كل برنامج
١٠	تقرير اتساق البرنامج مع الإطار الوطني للمؤهلات	مع كل تقويم دوري للبرنامج أو عند حدوث تغيير في خطة البرنامج ونواتج التعليم	نهاية السنة الأخيرة من دورة البرنامج	نهاية الفصل الأول من السنة التالية	وفقا نموذج المركز
١١	تقرير مؤشرات الأداء و المقارنة المرجعية	سنوي	نهاية العام الدراسي	نهاية الشهر الأول من العام التالي	تقرير شامل يتضمن مقارنة مرجعية وتحليل مفصل
١٢	خطة قياس مخرجات التعلم	خطة شاملة وفق دورة البرنامج تتبثق منها خطة فصلية	بعد الانتهاء من الدورة السابقة	قبل بدء الدورة الجديدة	خطة وفق دورة البرنامج مع خطة تنفيذية لكل سنة وفق مؤشرات محددة
١٣	تقرير خطة قياس نواتج التعلم	فصلي	نهاية الفصل	الأسبوع الثاني من الفصل الذي يليه	تقرير مفصل يتضمن إحصاءات وتوصيات تحسين

م	العمليات	دورة العملية	وقت التنفيذ		مسؤول التنفيذ	ملاحظات
			وقت البدء	وقت الانتهاء		
١٤	الخطة التنفيذية للكلية/القسم/ البرنامج	كل خمس سنوات تبتثق منها خطة سنوية	على مدار العام الدراسي		وحدة الجودة في الكلية/القسم	خطة تنفيذية لكل سنة وفق مؤشرات محددة
١٥	الخطة البحثية للكلية/القسم/ البرنامج	كل خمس سنوات تبتثق منها خطة سنوية	على مدار العام الدراسي		وحدة الجودة في الكلية/القسم	خطة تنفيذية لكل سنة وفق مؤشرات محددة
١٦	خطة الخدمة المجتمعية للكلية/ القسم/البرنامج	كل خمس سنوات تبتثق منها خطة سنوية	على مدار العام الدراسي		وحدة الجودة في الكلية/القسم	خطة تنفيذية لكل سنة وفق مؤشرات محددة
١٧	خطة الإرشاد بكافة أنواعه للكلية/ القسم/البرنامج	سنوي	قبل نهاية العام الدراسي بشهر	قبل بدء العام الدراسي الجديد	وحدة الجودة في الكلية/القسم	خطة تنفيذية وفق مؤشرات محددة
١٨	خطة الأنشطة اللاصفية للكلية القسم البرنامج	سنوي	قبل نهاية العام الدراسي بشهر	قبل بدء العام الدراسي الجديد	وحدة الجودة في الكلية/القسم	خطة تنفيذية وفق مؤشرات محددة
١٩	الخطة التدريبية لأعضاء هيئة تدريس الكلية	سنوي	قبل نهاية العام الدراسي بشهر	قبل بدء العام الدراسي الجديد	وحدة الجودة في الكلية/القسم	خطة تنفيذية مبنية على الاحتياج الفعلي وفوق مؤشرات محددة
٢٠	تقارير تنفيذ الخطط على مستوى الكلية/القسم/البرنامج	سنوي	نهاية العام الدراسي	الشهر الأول من العام التالي	وحدة الجودة في الكلية/القسم	تقرير شامل يتضمن إحصائيات وتوصيات
٢١	تقارير المقررات	فصلي	نهاية الفصل	الأسبوع الثاني من الفصل التالي	أعضاء هيئة التدريس/ منسقا المقررات	تقارير مقررات مكتملة وفق نموذج المركز
٢٢	تقرير البرنامج	سنوي	نهاية العام الدراسي	الشهر الأول من العام التالي	وحدة الجودة في الكلية/القسم	تقرير برنامج مستوفي وفق نموذج المركز
٢٣	مناقشة تقارير البرامج في مجلس عمادة التطوير والجودة	سنوي	الشهر الثاني من الفصل الأول	الشهر الثالث من الفصل الأول	عمادة التطوير والجودة	محضر معتمد مع تقديم تغذية راجعة حول التقرير
٢٤	استطلاعات الرأي البرامجية	سنوي	على مدار العام		وكالات التطوير في الكليات+ مركز دعم اتخاذ القرار	تقرير شامل يتضمن تحليل مفصل
٢٥	الخطة التحسينية على مستوى الكلية/ القسم /البرنامج	سنوي	نهاية العام الدراسي	الشهر الأول من العام التالي	وحدة الجودة في الكلية/القسم	خطة تحسينية مزمنة وفق مؤشرات محددة
٢٦	تقارير إنجاز الخطة التحسينية على مستوى الكلية/ القسم /البرنامج	سنوي	حسب الوقت المحدد في الخطة		وحدة الجودة في الكلية/القسم	تقرير إنجاز مفصل يتضمن إحصاءات والتوصيات
٢٧	الدليل التعريفي للبرنامج	مع كل تقييم دوري للبرنامج أو عند حدوث تغيرات جوهرية في البرنامج	يحدث سنويا		وحدة الجودة في القسم	دليل تعريفي شامل للبرنامج



تم بحمد الله

