

الجزء الثاني

معايير ضمان الجودة

المقدمة

أصبح تقييم التعليم العالي (Assessment Of University Education) على المستوى العالمي جزءاً لا يتجزأ من العملية التعليمية، كما أصبح شرطاً أساسياً تشترطه جميع هيئات الاعتماد الأكاديمي والجودة العالمية. وقد تعدد مجالات الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية لتشمل جميع مدخلات النظام التعليمي وعملياته ومخرجاته. إن المحاور الرئيسية التي يتطرق إليها ضبط الجودة الشاملة في التعليم تتضمن جودة الإدارة التعليمية، والبرامج التعليمية، واللوائح والتشريعات، وجودة طرق التدريس، وكفاية الموارد المالية، وكفاءة الهيئة التعليمية والإدارية، وجودة تقييم الأداء. ولأحداث نقلة نوعية في المؤسسات التعليمية الأردنية يجب أن نحدد مجالات الأداء التي تقوم بها المؤسسة في المجتمعات المتقدمة كنقطة بداية على الطريق الصحيح.

لقد حدد فليب كروزبي Crosby أحد مستشاري الجودة على المستوى العالمي أربعة معايير لضمان الجودة الشاملة للتعليم تم تأسيسها وفقاً لمبادئ إدارة الجودة الشاملة (T.Q.M.) وتشمل التكيف مع متطلبات الجودة من خلال وضع تعريف محدد وواضح ومنسق للجودة، ووصف نظام تحقيق الجودة للوقاية من الأخطاء ومنع حدوثها من خلال وضع معايير الأداء الجيد ومنع حدوث الأخطاء من خلال ضمان الأداء الصحيح من المرة الأولى وتقويم الجودة من خلال قياس دقيق بناءً على المعايير الموضوعية الكيفية والكمية.

أما مالكوم بلدرج M. Baldrige فقد طوّر نظام ضبط الجودة في التعليم، وتم إقراره كمعيار قوي معترف به لضبط الجودة والتميز في الأداء بالمؤسسات التعليمية بالتعليم العام، وذلك حتى تتمكن المؤسسات التعليمية من مواجهة المنافسة القاسية في ضوء الموارد المحدودة للنظام التعليمي ومطالب المستفيدين منه، ويعتمد نظام (بلدرج) لضبط جودة التعليم على (11) قيمة أساسية توفر إطاراً متكاملًا للتطوير التعليمي وتتضمن (28) معياراً ثانوياً لجودة التعليم وتدمج في (7) مجموعات تشمل (القيادة - والمعلومات والتحليل - والتخطيط الإجرائي - وإدارة القوى البشرية وتطويرها - والإدارة التربوية - وأداء المؤسسة التعليمية - ورضا المستفيدين عن النظام).

وانطلاقاً من وجود مجالات محددة ومعلنة لجامعة الحاضر والمستقبل تحقق تطلعات وطموحات خريجيها والمجتمع والهيئات والمؤسسات التي تستقبل هؤلاء الخريجين بنظرة فاحصة لمجالات الأداء الجامعي نجد أن الجامعات تعمل كمؤسسات (تربوية - تعليمية - بحثية - مجتمعية - بيئية - ثقافية)، ولا يمكن تناول أي جانب من جوانب الأداء السابقة مستقلاً عن الجوانب الأخرى. فلا يمكن أن ننظر للجامعات على أنها مؤسسات تعليمية فقط؛ لأن دورها يختلف تماماً عن دور المدارس فالتركيز على الجامعات كمؤسسات تعليمية أكثر من الأدوار الأخرى أدى إلى تدني مستوى الأداء في كافة الجوانب وغياب دور الجامعة الحقيقي أمام المجتمع، فهي منظومة تهتم بالراقي بالمتعلم وعضو هيئة التدريس والإدارة الناجحة، مع تطوير أساليب ووسائل التعليم الجامعي ومحاولة للتغلب على معوقات الأداء. وقد قامت اللجنة المكلفة بإعداد هذه المعايير - بالأخذ بعين الاعتبار - بكل ما ورد أعلاه. وأما بالنسبة للمنهجية التي اتبعتها اللجنة فتتمثل في:

1. الانطلاق من أن الجودة هي عملية تحسين مستمرة، وبناء عليه تم التوجه إلى العمل على منح شهادة ضمان الجودة على ثلاثة مستويات وهي البرونزية، والفضية والذهبية.

2. دراسة معايير ضمان الجودة المعمول بها عالمياً.
3. دراسة معايير ضمان الجودة المعمول بها على مستوى الدول الإسلامية والعربية.
4. مقارنة المعايير التي تم دراستها أعلاه بما هو معمول به في المملكة الأردنية الهاشمية ومدى تطبيقها.
5. عمل اجتماعات أخذت طابع العصف الذهني.
6. تم التركيز على وظائف المؤسسات التعليمية الرئيسية وهي التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع.
7. الوصول إلى توافق على ثمانية معايير تم تصميمها بنمطية موحدة.
8. عمل تدرّج وصفي للمساعدة في التقييم.

بناء على ما سبق فقد تم تضمين هذا الجزء من الدليل تعريفاً بمعايير الجودة الثمانية المعتمدة من قبل هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي، إذ تم إعطاء رقم لكل معيار يندرج تحته أرقام فرعية لكل معيار فرعي، وتحديد مؤشرات المعيار، وتحديد الأدلة والوثائق المطلوبة، وتم وضع مقدمة خاصة لكل معيار يُظهر المقصود بالبنود التي تدرّج تحته وكما هو مبين تالياً.

1. المعيار الأول: التخطيط الاستراتيجي

يعدّ التخطيط في التعليم العالي أحد أهم وظائف الإدارة في المؤسسات الحديثة، وعنصراً أساسياً من عناصرها، فهو عملية منظمة تعتمد على الأسلوب العلمي الدقيق في العمل لمواجهة العقبات والتحديات للمؤسسات التعليمية. وذلك عن طريق التفاعل الحقيقي مع مشكلات المجتمع، والتقدير السليم والواقعي لاحتياجاته وموارده وإمكاناته، والعمل على إعداد إطار عام لخطة واقعية قابلة للتنفيذ في ضوء الإمكانيات المتاحة. أن ثقافة التخطيط الاستراتيجي يجب أن تكون من أهم أولويات المؤسسات التعليمية. إذ يعدّ التخطيط الاستراتيجي في الجامعات ثقافة وأسلوباً جديداً في التفكير والعمل وفق الرؤى والأهداف الاستراتيجية لكل جامعة.

وتبرز أهمية التخطيط الاستراتيجي في المؤسسات التعليمية للمساهمة في تحقيق أهداف المؤسسة التعليمية، ويندرج تحت هذا المحور معياران فرعيان وفيما يأتي وصفاً لعناصر هذه المعايير ومؤشراتها والأدلة والوثائق المطلوبة لتحقيقها.

1-1-1. المعيار الفرعي الأول: الرؤية والرسالة والغايات والقيم

1-1-1-1. عناصر المعيار الفرعي الأول:

- الرؤية.
- الرسالة.
- الغايات.
- القيم.

1-1-2. مؤشرات المعيار الفرعي الأول:

- دقة الصياغة والوضوح.
- منهجية الإعداد.
- التوافق والانسجام.
- سبل التوعية والإعلام.
- وسائل وأدوات المراجعة والتقويم.

3-1-1. الأدلة والوثائق المطلوبة للمعيار الفرعي الأول:

- محاضر الاجتماعات والقرارات والتوصيات والاستبيانات المتعلقة بصياغة رؤية المؤسسة التعليمية ورسالتها وغاياتها.
- اللجان والنماذج والآليات التي اتبعت في إعداد رؤية المؤسسة التعليمية ورسالتها وغاياتها.
- اتساق الرؤية والرسالة والغايات.
- الورش والدورات التدريبية والندوات.
- نشر رؤية المؤسسة التعليمية ورسالتها عبر الوسائل المختلفة.
- الاجتماعات، الاستبيانات، والأدوات التي تم اتباعها من أجل المراجعة والتقويم.

2-1. المعيار الفرعي الثاني: الخطة الاستراتيجية

1-2-1. عناصر المعيار الفرعي الثاني:

- تحليل البيئة الداخلية والخارجية.
- محاور الخطة الاستراتيجية.
- الأهداف الإستراتيجية.
- الخطة التنفيذية (خطة العمل).
- خطة إدارة المخاطر.
- مؤشرات الأداء.
- المقارنة المرجعية.

2-2-1. مؤشرات المعيار الفرعي الثاني:

- اتساق التحليل الاستراتيجي وعلاقة نتائجه بغايات المؤسسة التعليمية الإستراتيجية ومحاورها وأهدافها.
- تغطية الأهداف الاستراتيجية لغايات المؤسسة التعليمية.
- المقارنات المرجعية على المستوى المحلي والعربي والدولي.
- دقة الأهداف ووضوحها وقابليتها للقياس.
- اكتمال عناصر الخطة التنفيذية.
- وجود خطة إدارة المخاطر.
- الالتزام بآليات ووسائل المراجعة والتقويم.

1-2-3. الأدلة والوثائق المطلوبة للمعيار الفرعي الثاني:

- آلية تحديد عناصر البيئة الداخلية والخارجية.
- ما يبين مشاركة العاملين في إعداد الخطة التنفيذية.
- محاضر الاجتماعات، والآليات، والوسائل المتعلقة بمتابعة تنفيذ الخطة الإستراتيجية.
- خطط التحسين بناء على المراجعة والمقارنة والتقويم.

2. المعيار الثاني: الحوكمة

يمثل محور الحوكمة الإطار العام لأي مؤسسة حيث يمثل مجموعة القوانين والأنظمة والقرارات التي تساعد في اتخاذ القرارات والإجراءات وتحديد الأدوار الواضحة والمحددة للعاملين داخل أي مؤسسة على أساس عالٍ من الشفافية والرقابة وذلك لتحقيق الجودة والتميز في أداء أي مؤسسة ويندرج تحت هذا المحور ثلاثة معايير أساسية وسنناقش فيما يلي كل معيار على حدة من حيث العناصر والمؤشرات والأدلة والوثائق المهمة لتحقيقه.

2-1-1. المعيار الفرعي الأول: التشريعات

2-1-1-1. عناصر المعيار الفرعي الأول:

- السياسات.
- الأنظمة.
- التعليمات.
- الأسس والإجراءات والمعايير.

2-1-2. مؤشرات المعيار الفرعي الأول:

- إصدار الأنظمة التي نصت عليها القوانين.
- إصدار التعليمات التي نصت عليها الأنظمة.
- وجود سياسات معلنّة في مناحي عمل الجامعة.
- توافق الأسس والإجراءات والمعايير مع الأنظمة والتعليمات.

2-1-3. أدلة المعيار الفرعي الأول:

- الكتيبات الخاصة بالتشريعات.
- الملفات ومحاضر الاجتماعات الخاصة بتنفيذ وتطوير التشريعات.
- شواهد نشر تشريعات المؤسسات التعليمية.

2-2. المعيار الفرعي الثاني: القيادة والإدارة

2-2-1. عناصر المعيار الفرعي الثاني:

- الهياكل التنظيمية.
- مجالس الحاكمية.
- المهمات والمسؤوليات.
- الوصف الوظيفي.
- تقييم الاداء والمساءلة.

2-2-2. مؤشرات المعيار الفرعي الثاني:

- وجود هياكل تنظيمية كلية وجزئية تغطي المجالين الأكاديمي والإداري.
- آلية بناء واعتماد ومراجعة الهياكل التنظيمية.
- آلية إعداد وتوثيق ومراجعة المهمات والمسؤوليات والأوصاف الوظيفية.
- إجراءات تقييم الأداء والمساءلة وتوثيق نتائجها.

3-2-2. الأدلة والوثائق المطلوبة للمعيار الفرعي الثاني

- الشكل التنظيمي للمؤسسة وهياكلها.
- شواهد التزام الإدارة الجامعية.
- ملفات (محاضر اجتماعات) مجالس الحاكمية.
- ملفات الوصف الوظيفي (مهام ومسؤوليات وصلاحيات الدوائر ورؤسائها وموظفوها).
- ملفات الأداء والمساءلة (سجل الحالات الفعلية في المؤسسة).

3-2. المعيار الفرعي الثالث: النزاهة المؤسسية

2-3-2.1. عناصر المعيار الفرعي الثالث:

- الشفافية.
- العدالة.
- الحوافز والعقوبات التأديبية.

2-3-2.2. مؤشرات المعيار الفرعي الثالث:

- تطبيق الشفافية في تنفيذ جميع معايير الحوكمة.
- إجراءات تحقيق العدالة وتكافؤ الفرص.
- أسس إجراءات منح الحوافز وإصدار العقوبات التأديبية.
- إجراءات التظلم ومتابعتها.

3-3-2. الأدلة والوثائق المطلوبة للمعيار الفرعي الثالث:

- ملفات التعيين والترفيغ وإنهاء الخدمات للإداريين والفنيين.
- شواهد متابعة حالات التظلم.
- ملفات التفرغ العلمي.

- ملفات الإيفاد والإبتعاث والدورات التدريبية.

3. المعيار الثالث: البرامج الأكاديمية

يمثل محور البرامج الأكاديمية أحد المعايير المهمة لضمان الحصول على الاعتماد الجامعي حيث لا يتحقق ذلك لأي مؤسسة تعليمية ما لم يكن لها أهداف وأنظمة واضحة تتفق مع الرسالة التعليمية لها وتضمن مقدرتها على إمكانية الاستمرار في تحقيق الرسالة التعليمية والأهداف المرجوة منها والتي تسهم في مواجهة متطلبات هذا القرن، وكسب رضا المجتمع المحلي والدولي عن مخرجات المؤسسات التعليمية والذي من شأنه تحديد استمرارية هذه المؤسسة أو عدمه، ويندرج تحت هذا المحور ثلاثة معايير وسنناقش في ما يلي كل معيار على حدة من حيث العناصر والمؤشرات والأدلة والوثائق المهمة لتحقيقه.

3-1-1. المعيار الفرعي الأول: سياسات التعليم والتعلم

3-1-1-1. عناصر المعيار الفرعي الأول

- استحداث البرامج الأكاديمية وتطويرها.
- سياسات القبول والمعادلة والانتقال.
- أساليب التعليم والتعلم.

3-1-2. مؤشرات المعيار الفرعي الأول

- سياسات استحداث البرامج الأكاديمية وتطويرها وإيقافها.
- السياسات والإجراءات المتعلقة بالقبول والتخرج.
- سياسات وإجراءات انتقال الطلبة ومعادلة المواد.
- التحسين المستمر لأساليب عمليتي التعلم والتعليم.
- التكاملية في العلاقة بين أعضاء هيئة التدريس والعاملين في المكتبة وقواعد البيانات.
- دور المجالس ومسؤوليتها عن تنفيذ سياسات التعليم والتعلم ومتابعتها.
- نشر مخرجات التعلم المتوقعة لجميع البرامج الأكاديمية المطروحة.

3-1-3. الأدلة والوثائق المطلوبة للمعيار الفرعي الأول

- الإجراءات والشواهد المستخدمة لاستحداث وتطوير البرامج الأكاديمية وإيقافها.
- نماذج وملفات قبول وتخرج وانتقال الطلبة ومعادلة المواد.
- الدراسات والاستبانات المتعلقة بفاعلية البرامج.
- محاضر اللجان والمجالس.
- مصفوفة الارتباط بين الأهداف والمخرجات التعليمية
- شواهد نشر مخرجات التعلم.

3-2. المعيار الفرعي الثاني: الخطط الدراسية

1-2-3. تشمل الخطط الدراسية على عنصرين أساسيين هما

- برنامج البكالوريوس.
 - برنامج الدراسات العليا.
- سيتم فيما يلي مناقشة المؤشرات والأدلة والوثائق المطلوبة لمعيار الخطط الدراسية تبعا لكل برنامج وحده.

2-2-3. مؤشرات المعيار الفرعي الثاني

■ المؤشرات تبعا لبرنامج البكالوريوس

- وضوح الخطط الدراسية للبرامج المطروحة وتكاملها.
- مدى انسجام البرامج المطروحة مع رؤية المؤسسة التعليمية ورسالتها وغاياتها.
- سياسات وإجراءات تقييم الخطط الدراسية وتطويرها بشكل دوري.
- برامج الإرشاد والتوجيه الأكاديمي للطلبة.
- مدى اتساق مؤهلات أعضاء هيئة التدريس مع مجالات التخصص.
- توفير المصادر التعليمية اللازمة للبرامج الأكاديمية.
- سياسات وإجراءات متابعة ضمان جودة مدخلات البرامج المطروحة وعملياتها ومخرجاتها.
- برامج التبادل الطلابي مع المؤسسات التعليمية الأخرى.

■ المؤشرات تبعا لبرنامج الدراسات العليا

بالإضافة الى مؤشرات برامج البكالوريوس

- سياسات القبول وإجراءاتها المتعلقة ببرامج الدبلوم العالي والماجستير والدكتوراه.
- الشمولية والعمق المعرفي والتسلسل المنطقي للبرامج المطروحة.
- سياسات وإجراءات متطلبات التخرج لبرامج الدبلوم العالي والماجستير والدكتوراه مثل: امتحان الكفاءة لبرامج الدكتوراه، والامتحان الشامل لبرامج الماجستير وأية متطلبات أخرى.
- تعليمات وإجراءات إعداد الأطروحات والرسائل العلمية.
- توفير العدد الكافي والمؤهل من أعضاء هيئة التدريس المتفرغين الذي يتناسب مع مجالات البرامج المطروحة ومستوياتها.
- الالتزام بالمدة الزمنية المخصصة للبرامج المطروحة.
- الجرايات والمنح المقدمة لطلبة الدراسات العليا.

3-2-3. الأدلة والوثائق المطلوبة للمعيار الفرعي الثاني

1-3-2-3. الأدلة والوثائق المطلوبة تبعا لبرنامج البكالوريوس

- نماذج من الخطط الدراسية وأهدافها.
- الأدوات والإجراءات المستخدمة في تطوير الخطط الدراسية.
- أدلة الطلبة.

- محاضر اللجان والمجالس.
- إحصاءات بأعداد أعضاء هيئة التدريس ورتبهم العلمية وتخصصاتهم.
- تعليمات وإجراءات الاختبارات وتوزيع العلامات.
- النماذج المستخدمة في الإرشاد الأكاديمي للطلبة.
- شواهد متابعة ضمان جودة البرامج المطروحة.
- إحصاءات حول عدد الطلبة المستفيدين من التبادل الطلابي مع المؤسسات التعليمية الأخرى.

3-2-3. الأدلة والوثائق المطلوبة تبعا لبرنامج الدراسات العليا

- فضلاً عن الأدلة المتعلقة ببرامج البكالوريوس المذكورة أعلاه
- الأدلة المتعلقة ببرامج الدراسات العليا.
 - أدلة إعداد الأطروحات والرسائل العلمية.
 - تعليمات وإجراءات الاختبارات وتوزيع العلامات المتعلقة بالدراسات العليا.
 - شواهد وإجراءات عقد امتحان الكفاءة والامتحان الشامل ونماذج عنها وتوثيق نتائجها.
 - إحصاءات عدد الطلبة المستفيدين من الجرايات والمنح المقدمة لطلبة الدراسات العليا.

3-3. المعيار الفرعي الثالث: تقويم المخرجات التعليمية

3-3-1. عناصر المعيار الفرعي الثالث

- تقييم أداء الطلبة.
- تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس.
- الخريجون وسوق العمل.

3-3-2. مؤشرات المعيار الفرعي الثالث

- سياسات عملية تقييم أداء الطلبة وإجراءاتها.
- سياسات عملية تقييم أعضاء هيئة التدريس وإجراءاتها.
- التوافق والاتساق بين المخرجات التعليمية ومتطلبات سوق العمل.
- اتفاقيات التعاون المتعلقة بتدريب الطلبة.

3-3-3. الأدلة والوثائق المطلوبة للمعيار الفرعي الثالث

- استطلاع آراء الطلبة بخصوص المخرجات التعليمية.
- استطلاع آراء أعضاء هيئة التدريس بخصوص المخرجات التعليمية.
- الدراسات المتعلقة بسوق العمل ورضا الخريجين وأصحاب سوق العمل.
- خطط التحسين المستمر.
- نماذج من الاتفاقيات والشراكات.

4. المعيار الرابع: البحث العلمي والإيفاد والإبداعات

يشكل هذا المعيار بعداً جوهرياً في تطور المؤسسة وتميزها، وتكامل العلاقة بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة. فالبحث العلمي بشقيه النظري والتطبيقي هو النشاط الموجه لبناء أو تعديل النظريات واستخدامها في نقل المعرفة والتكنولوجيا وتلبية احتياجات المجتمع التنموية وتطوير القطاعات الانتاجية والخدمية.

أما الابتعاث أو الإيفاد فيساهم في تأهيل وتطوير أعضاء هيئة التدريس وإكتسابهم معارف ومهارات جديدة تعزز المخرجات التعليمية والبحثية وتحافظ على استدامة المؤسسة واستثماراتها. والجامعة المتميزة توفر البيئة المناسبة والمشجعة للإبداعات الفنية والأدبية وبراءات الاختراع والمشاريع الريادية. ويندرج تحت هذا المحور ثلاثة معايير فرعية وفيما يأتي وصف لعناصر هذه المعايير ومؤشراتها والأدلة والوثائق المطلوبة لتحقيقها.

4-1. المعيار الفرعي الأول: البحث العلمي

4-1-1. عناصر المعيار الفرعي الأول

- مشاريع البحث العلمي.
- المؤتمرات والندوات والورش العلمية.
- نشر البحوث والكتب.
- الحوافز والمكافآت والجوائز.

4-1-2. مؤشرات المعيار الفرعي الأول

- السياسات والأنظمة والتعليمات والإجراءات التي تتعلق بدعم ونشر البحث العلمي.
- خطة متابعة البحث العلمي وتقييمه.
- تحديد الأولويات والاهتمامات البحثية.
- التعاون مع المؤسسات التعليمية ومراكز البحوث داخل الأردن وخارجه.
- توفير الدعم المالي والمادي والمعلوماتي اللازم لإجراء البحوث وتأليف الكتب ونشرها.
- البحوث المنشورة في مجلات ومؤتمرات محكمة ومتخصصة.
- التعليمات والإجراءات المتعلقة بمنح الحوافز والجوائز التشجيعية.
- دور اللجان والمجالس المعنية بالبحث العلمي ومسؤولياتها.
- مدى استفادة طلبة الدراسات العليا من مشاريع البحث العلمي المدعومة.
- مدى استفادة المجتمع المحلي والقطاعات الإنتاجية والخدمية من مشاريع البحث العلمي المدعومة.
- تسويق البحث العلمي.

4-1-3. أدلة المعيار الفرعي الأول

- وجود خطة البحث العلمي السنوية
- المعايير والنماذج المستخدمة في دعم مشاريع البحث العلمي ومتابعة تنفيذها.
- المعايير والنماذج المستخدمة في دعم نشر البحوث وتأليف الكتب والمخطوطات الأخرى.

- إحصاءات سنوية حول مشاريع الأبحاث المدعومة ومقدار الإنفاق عليها.
- إحصاءات سنوية حول عدد وطبيعة ومجالات البحوث المنشورة في مجلات ومؤتمرات محكمة ومتخصصة.
- إحصاءات سنوية بالبحوث المنشورة المستلثة من رسائل الدراسات العليا.
- مشاريع البحث العلمي التي تلبى الاحتياجات التنموية والتطويرية للمجتمع المحلي والقطاعات الإنتاجية والخدمية.
- إحصاءات بعدد المؤتمرات والندوات والورش العلمية التي تعقدها المؤسسة التعليمية سنوياً.
- الاتفاقيات الموقعة مع المؤسسات التعليمية ومراكز البحوث داخل الأردن وخارجه.
- محاضر اجتماعات اللجان والمجالس المعنية.
- نماذج من بحوث وكتب أعضاء هيئة التدريس المنشورة والمقبولة للنشر وآليات توثيقها داخل الجامعة.
- الإنفاق السنوي على عناصر البحث العلمي كل على حدة.
- الإنفاق السنوي على الجوائز والحوافز التشجيعية.

2-4. المعيار الفرعي الثاني: الإيفاد

1-2-4. عناصر المعيار الفرعي الثاني

- الإيفاد للحصول على درجتى الماجستير والدكتوراة.
- الدورات التدريبية البحثية والتطويرية.

2-2-4. مؤشرات المعيار الفرعي الثاني

- وجود سياسة معلنة وخطة متكاملة للإيفاد.
- الأنظمة والتعليمات المتعلقة بالإيفاد.
- الشفافية والعدالة في اختيار الموفدين.
- متابعة الموفدين في دراساتهم الأكاديمية.
- التعليمات والإجراءات المتعلقة بعقد الدورات التدريبية والمشاركة فيها.
- مدى اتساق الدورات التدريبية مع الاحتياجات التدريسية والبحثية لأعضاء الهيئة التدريسية.
- دور اللجان والمجالس المعنية.
- الإنفاق على الإيفاد والدورات التدريبية.

3-2-4. الأدلة والوثائق المطلوبة للمعيار الفرعي الثاني

- خطة الإيفاد السنوية.
- المعايير والنماذج المستخدمة في عملية الإيفاد.
- آليات متابعة الموفدين وتقييم أدائهم.

- إحصاءات سنوية حول عدد الموفدين وتخصصاتهم الدقيقة والجامعات التي يدرسون فيها.
- الإنفاق السنوي على الإيفاد.
- الاتفاقيات الموقعة مع المؤسسات التعليمية ومؤسسات أخرى للحصول على منح دراسية.
- إحصاءات سنوية بأعداد المشاركين في الدورات التدريبية داخل وخارج المؤسسة التعليمية.
- الإنفاق السنوي على الدورات التدريبية.

3-4. المعيار الفرعي الثالث: الإبداعات

1-3-4. عناصر المعيار الفرعي الثالث

- براءات الاختراع.
- الإبداعات الفنية والأدبية.
- المشاريع الريادية وحاضنات الأعمال.

2-3-4. مؤشرات المعيار الفرعي الثالث

- التعليمات والإجراءات المتعلقة بتسجيل براءات الاختراع وحماية الملكية الفكرية.
- التعليمات والإجراءات المتعلقة بدعم الإبداعات الفنية والأدبية وآليات توثيقها ونشرها.
- سياسات وإجراءات استحداث وتطوير المشاريع الريادية وحاضنات الأعمال.
- تقييم ومتابعة المشاريع الريادية وحاضنات الأعمال.
- الإنفاق على الإبداعات بكافة أنواعها.
- دور اللجان والمجالس المعنية بالإبداعات.

3-3-4. الأدلة والوثائق المطلوبة للمعيار الفرعي الثالث

- المعايير والنماذج المستخدمة في توثيق براءات الاختراع والإبداعات الفنية والأدبية.
- إحصاءات حول براءات الاختراع المسجلة سنوياً محلياً وعالمياً.
- إحصاءات حول الإبداعات الفنية والأدبية الموثقة أو المنشورة سنوياً.
- إحصاءات سنوية حول المشاريع الريادية وحاضنات الأعمال.
- الإنفاق السنوي على جميع عناصر الأعمال الإبداعية كل على حدة.
- آليات متابعة تنفيذ وتقييم الإبداعات بكافة أنواعها.
- محاضر اجتماعات اللجان والمجالس.
- نماذج من شهادات براءات الاختراع والإبداعات الأخرى.

5. المعيار الخامس: المصادر المالية والمادية والبشرية

تأتي أهمية هذا المعيار من كونه يشكل البيئة الحاضنة لجميع الأنشطة والمهام التي تضطلع بها المؤسسة الأكاديمية من تعليم وتعلم وبحث علمي وخدمات مجتمعية، كما أنه يشكل البيئة الراحية للمصادر البشرية التي تشكل العائلة الجامعية من طلبة وأكاديميين وباحثين وإداريين وموظفي الخدمات. ولذا فإن صحة هذه البيئة وجودتها هو من الأسس التي يجب على الجامعة وضع الخطط الكفوءة بضمانها ومراقبتها وتحسينها المستمر، وتنفيذ الإجراءات الكفيلة بتنفيذ هذه الخطط ومراقبتها بشكل دوري.

ولعل من المحاور الرئيسية لضمان سلامة البيئة الجامعية وجودتها، هو ضمان توفر المصادر المالية اللازمة لهذه البيئة وحسن إدارتها، من حيث التخطيط المالي السليم ووضع الميزانيات الواضحة لأنشطة المؤسسة ومهامها تتسق مع رؤيتها ورسالتها، ووضع الخطط الكفيلة بتوفير ذلك سواء من المصادر الأكاديمية أو من خارج النطاق الأكاديمي، ووضع خطط لإدارة المخاطر المحتملة. كما أن على المؤسسة ضمان إدارة مالية مسؤولة وشفافة تتبع الإجراءات المالية المعمول بها قانونياً.

وعند النظر في المصادر المالية والبشرية التي توفرها المؤسسة، فإنه لا يكفي البحث في كفاية هذه المصادر، من حيث العدد والتوافر، بل يجب التركيز على كفاءتها وخبراتها وتوظيف ذلك في تحقيق المهمات التي تضطلع بها المؤسسات التعليمية سواء الأكاديمية أو البحثية أو خدمة المجتمع. كما يجب التركيز على الخطط التي تضعها المؤسسة في مراقبة أداء هذه المصادر وضمان جودتها، والإجراءات التي تتبعها للتحسين المستمر، سواء من حيث التحديث المستمر للمصادر المادية أو الإرتقاء بالمصادر البشرية وتنميتها من خلال برامج تطوير مهاراتها وكفاءتها.

يندرج تحت هذا المعيار ثلاثة معايير فرعية، يركز كل منها على جانب من هذه المصادر. وسنناقش فيما يلي كل معيار على حدة من حيث العناصر والمؤشرات والأدلة والوثائق المهمة لتحقيقه.

1-5. المعيار الفرعي الأول: المصادر المالية

1-1-5. عناصر المعيار الفرعي الأول

- التخطيط المالي والموازنة
- الإدارة المالية والميزانية

2-1-5. مؤشرات المعيار الفرعي الأول

- سياسات التخطيط المالي وإجراءاته.
- سياسات إعداد الموازنة وإجراءاتها.
- سياسات التخصيص المالي وإجراءاته.
- سياسات الإيرادات والمصروفات (والاستثمارات إن وجدت) وإجراءاتها.

3-1-5. الأدلة والوثائق المطلوبة للمعيار الفرعي الأول

- سجلات التخطيط المالي والموازنة.
- شواهد التخصيص المالي لبنود الموازنة.
- النماذج المالية (في التخطيط المالي وحساب الموازنة)
- ميزانية المؤسسة التعليمية لعدة سنوات سابقة.
- تقارير التدقيق المالي الخارجي لعدة سنوات سابقة.

2-5. المعيار الفرعي الثاني: المصادر المادية

1-2-5. عناصر المعيار الفرعي الثاني

- العناصر الأكاديمية.
- العناصر البحثية.
- العناصر الإدارية.
- الخدمات العامة.
- مصادر المعلومات.

2-2-5. مؤشرات المعيار الفرعي الثاني

- التوافر والإتاحة وكفاءة الاستخدام.
- النوعية والجودة والملاءمة.
- سياسات واجراءات الأمن والسلامة.
- ملاءمة مرافق ذوي الاحتياجات الخاصة.
- خطط التحسين والتطوير وإجراءاتها.
- إدارة جودة المرافق وخدماتها ومراقبتها وتحسينها.
- إجراءات الصيانة وفعاليتها.
- رضا ذوي أصحاب العمل عن المرافق.
- تنوع مصادر التعلم من كتب وقواعد بيانات ودوريات

3-2-5. الأدلة والوثائق المطلوبة للمعيار الفرعي الثاني

- ملفات المصادر المادية.
- سجلات المتابعة والإشراف.
- تعليمات الأمن والسلامة وإرشاداتها.
- أدلة ذوي الاحتياجات الخاصة.
- الإحصاءات والاستبانات السنوية حول الرضا عن المرافق والخدمات، ومتابعتها، وتحسينها.
- عقود الاشتراك في خدمة الإنترنت.
- عقود الاشتراك في المكتبات والمجلات العالمية الإلكترونية.
- الإحصاءات السنوية حول استخدام المكتبة ومصادر المعلومات ووسائطها.

- الإحصاءات السنوية حول استخدام شبكة الإنترنت والبوابات الإلكترونية.
- المختبرات والتجهيزات البحثية المتخصصة.
- نماذج طلبات الصيانة وسجلاتها.

3-5. المعيار الفرعي الثالث: المصادر البشرية

1-3-5. عناصر المعيار الفرعي الثالث

- الكوادر الأكاديمية.
- الكوادر البحثية.
- الكوادر الإدارية.
- كوادر الخدمات العامة.
- كوادر مصادر المعلومات.

2-3-5. مؤشرات المعيار الفرعي الثالث

- يجب النظر فيما تقوم به كل فئة من فئات الكوادر البشرية في المؤسسة من:
- سياسات الاستقطاب والتعيين والتوظيف وإجراءاتها.
 - سياسات التثبيت والترقيات وإجراءاتها.
 - سياسات التفرغ العلمي والبحثي وإجراءاتها.
 - التطوير المهني والوظيفي للكوادر البشرية.
 - الرعاية والخدمات المقدمة للكوادر البشرية.
 - امتيازات الأمومة.
 - رضا الكوادر البشرية عن الخدمات المقدمة: (التعيين، والتدريب والتأهيل، والخدمات، والامتيازات).

3-3-5. الأدلة والوثائق المطلوبة للمعيار الفرعي الثالث

- الوثائق التي تبين سياسات التعيين في المؤسسة التعليمية وإجراءاتها.
- سجلات الورش التدريبية وتطوير الكوادر البشرية: (إحصاءات عقد الورش، والحضور، واستبانات رأي المشتركين فيها)
- ملفات لجان الخدمات والرعاية، وإحصاءات بأعداد المستفيدين منها.
- استبانات قياس رضا الكوادر البشرية، ومتابعتها.
- سجلات الامتيازات المقدمة (الإسكان، الادخار، ...) وإحصاءات حولها وحول المستفيدين منها.
- نماذج الإجازات.

6. المعيار السادس: الخدمات الطلابية

تعدّ الخدمات الطلابية المحور الارتكازي للمؤسسة التعليمية والذي من خلاله يتفاعل الطلبة مع جميع العاملين في المؤسسة بهدف تطويرهم أكاديمياً ومهارياً ومهنياً واجتماعياً وثقافياً سعياً لتحقيق التكامل الأكاديمي والشخصي للطلبة، فالتوجيه والإرشاد الطلابي والتواصل مع الخريجين، والخدمات المساندة تساعد الطلبة بشكل مهني ونفسي واجتماعي للانخراط في الحياة الأكاديمية، وتوسيع مداركهم ومعرفتهم، وصقل شخصياتهم وإعدادهم لسوق العمل من خلال مجموعة من البرامج والتسهيلات والخدمات المتنوعة، مما يسهم في تعزيز النمو الشخصي والتقدم الدراسي للطلبة. ويندرج تحت هذا المعيار ثلاثة معايير فرعية، وفيما يأتي وصف لعناصر هذه المعايير ومؤشراتها والأدلة والوثائق المطلوبة لتحقيقها.

6-1. المعيار الفرعي الأول: التوجيه والإرشاد الطلابي

6-1-1. عناصر المحور الفرعي الأول

- التوعية الطلابية.
- الإرشاد النفسي والاجتماعي.
- الإرشاد والتدريب المهني.

6-1-2. مؤشرات المعيار الفرعي الأول

- سياسات التوعية الطلابية وإجراءاتها.
- السياسات المتعلقة بحقوق الطلبة ومسؤولياتهم.
- إجراءات الإرشاد النفسي والاجتماعي.
- إجراءات الإرشاد المهني.
- الدورات التدريبية الموجهة للطلبة.
- دور اللجان والمجالس في التوجيه والإرشاد الطلابي.
- خطط تطوير ومتابعة التوجيه والإرشاد الطلابي بكافة عناصره.

6-1-3. الأدلة والوثائق المطلوبة للمعيار الفرعي الأول

- وجود وحدات أو مكاتب تنظيمية معينه بالتوجيه والإرشاد الطلابي.
- شواهد على أنشطة التوجيه والإرشاد الطلابي.
- التعليمات المتعلقة بالتوجيه والإرشاد الطلابي.
- محاضر اجتماعات اللجان والمجالس المعنية بالتوجيه والإرشاد الطلابي.
- الإحصاءات السنوية بعدد المستفيدين من:
 - التوعية الطلابية.
 - الإرشاد النفسي والاجتماعي.
 - الإرشاد والتدريب المهني.
- النماذج المستخدمة في التوجيه والإرشاد الطلابي.

- تقييم الطلبة لأنشطة التوجيه والإرشاد الطلابي.
- التقارير السنوية المتعلقة بالتوجيه والإرشاد الطلابي ومدى الاستفادة منها.

2-6. المعيار الفرعي الثاني: الخدمات المساندة

1-2-6. عناصر المعيار الفرعي الثاني

- انتخابات الطلبة.
- الدعم المالي.
- الخدمات الرياضية.
- الخدمات الصحية.
- التسهيلات الطلابية.
- النشاطات اللامنهجية.

2-2-6. مؤشرات المعيار الفرعي الثاني

- تعليمات انتخابات الطلبة وإجراءاتها.
- تعليمات المنح والقروض المقدمة للطلبة وإجراءاتها.
- التعليمات المستخدمة في تقديم الخدمات المساندة وإجراءاتها.
- سياسة المؤسسة التعليمية المتبعة في النشاطات اللامنهجية.
- دور الأندية الطلابية في دعم الخدمات المساندة.
- متابعة أداء الخدمات المساندة وتطويرها.

3-2-6. الأدلة والوثائق المطلوبة للمعيار الفرعي الثاني

- شواهد إجراء انتخابات الطلبة.
- عدد الأندية الطلابية وأهدافها ونوعيتها.
- إحصاءات سنوية بعدد المستفيدين من المنح والقروض الطلابية.
- استطلاعات آراء الطلبة بالخدمات (الرياضية، والصحية، والمطاعم، والبنوك، ومراكز بيع الكتب... الخ).
- إحصاءات سنوية بالأنشطة اللامنهجية وعدد المشاركين فيها.
- محاضر اجتماعات اللجان والمجالس المعنية بالخدمات المساندة.
- آليات النظر في شكاوى الطلبة والاستفادة منها.

3-6. المعيار الفرعي الثالث: التواصل مع الخريجين

1-3-6. عناصر المعيار الفرعي الثالث

- بيانات الخريجين.
- التمثيل في مجالس الحاكمة.

- وسائل التواصل مع الخريجين.

2-3-6. مؤشرات المعيار الفرعي الثالث

- إجراءات تمتين علاقة المؤسسة مع الخريجين.
- تمثيل الخريجين في مجالس الحاكمة.
- التنسيق والتعاون مع أرباب العمل وجهات التوظيف.

3-3-6. الأدلة والوثائق المطلوبة للمعيار الفرعي الثالث

- محاضر اجتماعات اللجان والمجالس المعنية.
- الإحصاءات السنوية المتعلقة بمشاركة الخريجين في أنشطة المؤسسة التعليمية.
- شواهد تمثيل الطلبة في مجالس الحاكمة.
- استطلاعات الرأي الموجهة للخريجين وأرباب العمل.
- الإحصاءات السنوية لأنشطة نوادي الخريجين وعدد المشاركين فيها.

7. المعيار السابع: خدمة المجتمع والعلاقات الخارجية

تكمّن أهمية هذا المحور من كونه الناظم الرئيس للعلاقة بين المؤسسة التعليمية والمجتمع الخارجي سواءً على الصعيد المحلي أو الوطني أو الدولي، حيث يتضمن تنظيم العلاقة ما بين المؤسسة التعليمية والجهات المختلفة من مؤسسات ومجتمعات وأفراد وغيرها ضمن إطار مؤسسي يتيح التبادل والتشارك في المجالات العلمية والمعرفية والإنسانية وغيرها.

وكون المؤسسة التعليمية جزءاً لا يتجزأ من المجتمع المحلي وأحد محركات عجلة الاقتصاد، فعليها المحافظة على البيئة الطبيعية الحاضنة لها من خلال المحافظة على الموارد الطبيعية والبيئة الطبيعية والمساهمة في دفع عجلة الاقتصاد وزيادة الرفاه الاجتماعي من خلال الدعم المادي والمعرفي ومشاريع تنمية المجتمع المحلي وإشراك أعضاء المجتمع المحلي في مجالس الحاكمة فيها ضمن منظومة متخذي القرارات، يعدّ رفد المجتمع المحلي بالخريجين الأكفاء من المساهمات المباشرة في تنمية المجتمعات المحلية.

ويأتي التعاون الدولي والإقليمي وخصوصاً الجهات المانحة والمراكز البحثية والجامعات مساهماً رئيساً في تطور أداء الجامعة ووصولها إلى مستويات علمية متقدمة وتحسين مخرجات التعليم العالي من خلال الاتفاقيات اللازمة والمشاريع المشتركة والمشاركة بالمؤتمرات والدورات المختلفة التي تثري تبادل المعارف ونقل التكنولوجيا والممارسات الفضلى في كافة المجالات. أما على الصعيد الوطني، فإن المؤسسة التعليمية جزء لا يتجزأ من منظومة التعليم العالي بالدولة، ويأتي العمل الجماعي بتناغم ما بين الجامعات ومؤسسات التعليم العالي المختلفة من أجل ازدهار ورفعة الوطن وتنمية المجتمع ورفد السوق

المحلي بالخريجين القادرين على حمل الرسالة وأداء مهماتهم على الوجه الأكمل من خلال وجود السياسات النازمة المتناغمة مع التوجهات الإستراتيجية لقطاع التعليم العالي.

ويندرج تحت هذا المعيار معياران فرعيان يتضمن كل منهما عنصرين فرعيين وعدداً من المؤشرات فضلاً عن العديد من الأمثلة والأدلة والوثائق التي تساند عملية تقييم هذا المعيار، ويركز المعيار على معيارين فرعيين هما: خدمة المجتمع والعلاقات الخارجية على المستوى الوطني والدولي. وسنناقش فيما يلي كل معيار على حدة من حيث العناصر والمؤشرات والأدلة والوثائق المهمة والمطلوبة لتحقيقه.

1-7. المعيار الفرعي الأول: خدمة المجتمع

1-1-7. عناصر المعيار الفرعي الأول

- مجالات تنمية المجتمع المحلي.
- التمثيل في مجالس الحاكمة.

2-1-7. مؤشرات المعيار الفرعي الأول

- السياسات والخطط حول طبيعة العلاقة مع المجتمع.
- الدراسات والبحوث المتعلقة بالتنمية المستدامة.
- الدورات التدريبية والمحاضرات التطويرية والتوعوية.
- المبادرات التشاركية والمشاريع التنموية.
- الخدمات الصحية والأيام الطبية.
- الدعم المالي والمادي لتلبية احتياجات المجتمع المحلي التنموية.
- اختيار المجتمع المحلي في مجالس الحاكمة وتمثيله.
- مساهمات أعضاء الهيئة التدريسية والطلبة في خدمة المجتمع المحلي وتنميته.
- مساهمة المؤسسة التعليمية في المحافظة على البيئة والموارد الطبيعية.

3-1-7. الأدلة والوثائق المطلوبة للمعيار الفرعي الأول

- الوثائق التي تبيّن السياسات والخطط والإجراءات المتعلقة بالمجتمع المحلي.
- إحصاءات سنوية بأعداد الدراسات والمشاريع والبحوث المتعلقة بالمجتمع المحلي ومدى الاستفادة منها.
- إحصاءات سنوية بالمبادرات التشاركية والمشاريع التنموية ومدى الاستفادة منها.
- إحصاءات بالإتفاق السنوي الفعلي على جميع فعاليات خدمة المجتمع المحلي.
- إحصاءات بأعداد أعضاء الهيئة التدريسية / الإداريين / الطلبة الذين شاركوا في فعاليات خدمة المجتمع المحلي.

- إحصاءات بأعداد أبناء المجتمع المحلي المستفيدين سنوياً من الخدمات الصحية والأيام الطبية ومدى الاستفادة منها.
- آليات وقرارات اختيار أعضاء المجتمع المحلي في مجالس الحاكمة.
- إحصاءات سنوية بأعداد الطلبة من المجتمع المحلي المستفيدين من المنح والقروض الطلابية.
- إحصائية بمحاضرات التوعية والدورات التدريبية المتعلقة بالخدمة المجتمعية.
- إحصاءات سنوية بالنشاطات المتعلقة بحماية التراث والحفاظ على الموارد الطبيعية.

2-7. المعيار الفرعي الثاني: العلاقات الخارجية

1-2-7. عناصر المعيار الفرعي الثاني

- العلاقات على المستوى الوطني.
- العلاقات الإقليمية والدولية.

2-2-7. مؤشرات المعيار الفرعي الثاني

- السياسات التي تحكم بناء العلاقات على جميع المستويات.
- إجراءات وآليات التعاون على المستوى المحلي والإقليمي والدولي.
- المنح والمساعدات المقدمة من مؤسسات ومنظمات وطنية وإقليمية ودولية.
- المشاريع والدراسات المشتركة.
- الدورات والمؤتمرات وورش العمل المشتركة.
- تسويق الخريجين من أيام التوظيف المفتوحة ومعارضه.
- الآليات والنشاطات المتعلقة باستقطاب الطلبة.

3-2-7. الأدلة والوثائق المطلوبة للمعيار الفرعي الثاني

- الوثائق التي تبيّن السياسات والخطط والإجراءات المرتبطة بالتعاون الوطني والإقليمي والدولي.
- وجود مكاتب أو وحدات ضمن الهياكل التنظيمية المعنية بالتعاون الدولي.
- نماذج من مذكرات التفاهم والاتفاقيات الموقعة وآليات اعتمادها وتوقيعها.
- آليات متابعة مذكرات التفاهم والاتفاقيات وتقييمها وتنفيذها.
- إحصاءات سنوية بالمنح والمساعدات المقدمة للمؤسسة التعليمية من داخل الأردن وخارجه.
- إحصاءات سنوية بالمشاريع والدراسات والدورات التدريبية والمؤتمرات وورش العمل المشتركة.
- إحصاءات سنوية بأعداد الخريجين المستفيدين من أيام التوظيف.
- شواهد استقطاب الطلبة من داخل الأردن وخارجه.

8. المعيار الثامن: ضمان الجودة

تعد إدارة ضمان الجودة إحدى الركائز الأساسية لنموذج الإدارة الناجحة في مجال التعليم الأكاديمي، حيث تهدف عملية إدارة ضمان الجودة إلى تطبيق أساليب متقدمة لضمان الجودة والتحسين والتطوير المستمر، وتحقيق أعلى المستويات الممكنة في الممارسات والعمليات ومخرجات مؤسسات التعليم العالي. كما تُساعد المؤسسات في إقامة نظام إدارة مناسب يتحقق عن طريق العمليات التي من خلالها تنطلق المؤسسة إلى تحسين أدائها. ويندرج تحت هذا المحور أربعة معايير فرعية، وفيما يأتي وصف عناصر هذه المعايير ومؤشراتها والأدلة والوثائق المطلوبة لتحقيقها.

8-1-1. المعيار الفرعي الأول: الالتزام المؤسسي بتحسين الجودة

8-1-1-1. عناصر المعيار الفرعي الأول

- القيادة.
- الموارد.
- المشاركة المؤسسية.

8-1-2. مؤشرات المعيار الفرعي الأول

- دعم القيادة ومتابعتها.
- توافر الموارد المادية والبشرية والمالية اللازمة.
- نشر ثقافة الجودة.
- إشراك جميع العاملين في المؤسسة.
- الالتزام بمجالات التحسين.
- الاستفادة من التغذية الراجعة في عمليات التحسين.

8-1-3. الأدلة والوثائق المطلوبة للمعيار الفرعي الأول

- مستوى المسؤولية والتمثيل.
- خطط تحسين إدارة ضمان الجودة.
- دليل ضمان الجودة في المؤسسة.
- الشواهد الدالة على نشر ثقافة الجودة.
- التقارير الدورية لأداء الكليات والوحدات المختلفة.
- تقارير فعالية برامج التطوير الأكاديمية والإدارية.
- التكاملية والشمولية في تقارير الجودة ووثائقها في المؤسسة.
- برامج تدريبية متعلقة بتحسين مستوى الجودة.

2-8. المعيار الفرعي الثاني: نطاق عمل ضمان الجودة

1-2-8. عناصر المعيار الفرعي الثاني

- التقويم الدوري المستمر.
- شمولية ضمان الجودة للمدخلات والعمليات والمخرجات.

2-2-8. مؤشرات المعيار الفرعي الثاني

- تطبيق ومتابعة إدارة ضمان الجودة في مختلف الكليات والمراكز والوحدات الإدارية والفنية.
- تقويم المدخلات والعمليات والمخرجات.
- مراقبة الجودة وتحسينها، ونشر النتائج المتعلقة بها.

3-2-8. الأدلة والوثائق المطلوبة للمعيار الفرعي الثاني

- اللجان المعنية بضمان الجودة ومحاضر اجتماعاتها.
- التقارير الخاصة بالتقويم الدوري المستمر.
- الأدلة والإجراءات المتبعة في إدارة ضمان الجودة.

3-8. المعيار الفرعي الثالث: المؤشرات والمعايير والمقارنات المرجعية

1-3-8. عناصر المعيار الفرعي الثالث

- مؤشرات الأداء الأساسية.
- مؤشرات الأداء الثانوية.
- معايير المقارنة المرجعية لجودة الأداء المؤسسي.
- التغذية الراجعة.
- التحقق من مخرجات التعلم.

2-3-8. مؤشرات المعيار الفرعي الثالث

- شمولية مؤشرات الأداء الأساسية وتكاملتها وقابليتها للقياس بموضوعية في قطاعات المؤسسة التعليمية كافة.
- اختيار مؤشرات أداء ثانوية لمتابعة أداء الوحدات الأكاديمية والإدارية المختلفة داخل المؤسسة وبما يتوافق مع خصوصيتها.
- تحديد معايير قياسية للمقارنات المرجعية لجودة الأداء المؤسسي.
- التحقق من مخرجات التعلم التي حققها الطلبة ومقارنتها بمتطلبات سوق العمل واحتياجاته.
- اعتماد عمليات التقويم الذاتي لجودة الأداء على مصادر متعددة من الأدلة والبراهين ذات العلاقة متى ما كان ذلك ممكناً، ويشمل ذلك التغذية الراجعة من خلال استطلاعات رأي المستخدمين وآراء المستفيدين (الأطراف المعنية)، مثل: الطلبة، وأعضاء هيئة التدريس، والموظفين، والخريجين، وأرباب العمل (لخريجي المؤسسة).

3-3-8. الأدلة والوثائق المطلوبة للمعيار الفرعي الثالث

- التقارير الدورية والمستمرة لمؤشرات الأداء الأساسية والثانوية ومجالات تطبيقها.
- الدراسات أو التقارير المتعلقة بالمقارنات المرجعية لجودة الأداء المؤسسي والوحدات الأكاديمية والإدارية كلها.

4-8. المعيار الفرعي الرابع: التحقق المستقل من التقييم

1-4-8. عناصر المعيار الفرعي الرابع:

- المصادر المتعددة من الأدلة والبراهين.
- التغذية الراجعة من خلال الاستطلاعات.
- التحقق من مخرجات نواتج التعلم.

2-4-8. مؤشرات المعيار الفرعي الرابع:

- التحقق من صحة الاستنتاجات المبنية على تفسيرات الأدلة والبراهين الخاصة بالجودة عن طريق تقديم استشارة مستقلة من ذوي الدراية بنوع النشاط المعني، إذ تستخدم آليات غير متحيزة لإزالة التعارض بين الآراء المختلفة.
- التحقق من مخرجات نواتج التعلم التي حققها الطلبة مقارنة بمتطلبات المؤهلات الوطنية والمستويات التي حققتها مؤسسات تعليمية مشابهة.

3-4-8. الأدلة والوثائق المطلوبة للمعيار الفرعي الرابع:

- المقارنات بين مخرجات التعلم في المؤسسة مع مؤسسات أخرى مشابهة.
- استطلاعات آراء الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والخريجين وأرباب العمل، وخطط التحسين المتعلقة بها.
- مصفوفة تحقق مخرجات التعليم والتعلم (التوافق بين المخرجات والمحتوى) مدى ارتباط رؤية المؤسسة ورسالتها مع سوق العمل.
- دراسة التقييم الذاتي وراء الخريجين.
- خطط تحسين عمليات الجودة.

المراجع

1. جامعة الملك عبد العزيز آل سعود، الدليل الإرشادي لتطبيق نظام ادارة الجودة الشاملة في الجامعة، الاصدار الاول، السعودية.
2. غازي، عامر احمد (2007)، الدليل الإرشادي لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في جامعة بابل، المواصفة الأساسية لتطبيق معايير الجودة تمهيدا للاعتماد الأكاديمي، بابل، العراق.
3. مجيد، سوسن شاكر، الزيادات، محمد (2007)، الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام والجامعي، دار صفاء للتوزيع والنشر، عمان، الأردن.
4. هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي، دليل إجراءات معايير الجودة في مؤسسات التعليم العالي الأردنية (2009).
5. وزارة التعليم العالي والبحث العلمي العراقية (2005)، قسم تقويم الأداء، معايير جودة أداء الجامعات العراقية، مطبعة جامعة بغداد، العراق. 59
6. وزارة التعليم العالي في جمهورية مصر العربية (2005)، وحدة إدارة المشروعات، دليل توكيد الجودة والاعتماد للتعليم العالي، برينت رايت للدعاية، مصر، القاهرة.
7. وزارة التربية والتعليم العالي (2003)، الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة والنوعية لمؤسسات التعليم العالي، منهجية الاعتماد والجودة والنوعية، مطبعة وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية، رام الله، فلسطين.

References

1. Australian Universities Quality Agency, Audit Manual Version 4.1 (2007).
2. British Accreditation council for independent further and higher Education, (2007-2008), Quality Assurance and Accreditation hand book, UK.
3. (BSI) ISO 9001-2000, Ten Tips for Selection and use of a quality Management systems (USA).
4. (BSI) ISO 9001-2000, Practice Guide to Implementing ISO 9001-2000(USA).
5. Christian, Thune (2001), Quality Assurance of higher education in Denmark, Ash gate Publisher, ISBN 0754618293.
6. General Principles of Accreditation for universities, (2005), National Institutions for Academic Degrees and university Evaluation, Version 1.20.
7. National Assessment and Accreditation council, India, (2005). Guideline for UDC assistance for assessment and accreditation for higher education institutions.
8. Quality Assurance of higher education in Portugal (2006), An Assessment of the Existing System and Recommendations for future System.
9. Quality Assurance of higher education An Introduction (2006), National Assessment and Accreditation Council, Bangalore, India.
10. Standards for University Evaluation Center for International Relations National Institutions for Academic Degrees and university Evaluation (Tokyo, Japan).



هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي
عمان، الجبيهة، حي الريان، شارع محمد الرشيد، مقابل محطة اللوزي
ص.ب 60 - الرمز البريدي : 11941
الهاتف: 0096265338231 - الفاكس: 0096265338245
الموقع الالكتروني: www.heac.org.jo عنوان البريد الالكتروني: info@heac.org.jo