

المملكة العربية السعودية

دليل الجودة في الجامعة العربية المفتوحة

إدارة الجودة والتطوير

المحتويات:

- 5..... مادة (1): تمهيد
- 6..... الجودة في الجامعة العربية المفتوحة:
- 7..... مادة (2): مفاهيم ومصطلحات
- 7..... الجامعة العربية المفتوحة (Arab Open University):
- 7..... الجودة (Quality):
- 7..... إدارة الجودة (Quality Management):
- 7..... ضمان الجودة (Quality Assurance):
- 7..... ضبط أو مراقبة الجودة (Quality Control):
- 7..... أصحاب المصلحة (Stakeholders):
- 7..... مؤشرات الأداء الرئيسية (KPI's):
- 8..... التدقيق (Audit):
- 8..... الاعتماد المؤسسي (Institutional Accreditation):
- 8..... الاعتماد البرامجي (Program Accreditation):
- 8..... الدراسة الذاتية (Self-Study):
- 8..... المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي (NCAAA):
- 10..... مادة (3): سياسات الجودة في الجامعة العربية المفتوحة:
- 11..... مادة (4): أهداف الجودة في الجامعة العربية المفتوحة:
- 12..... مادة (5): تنظيم عمليات ضمان الجودة في الجامعة العربية المفتوحة:
- مادة (6): الهدف الأسمى للجامعة العربية المفتوحة "ضمان جودة مخرجات
التعليم":
- 19.....
- مادة (7): أنظمة ضمان الجودة في الجامعة العربية المفتوحة: 20

- 20 (1) نظام ضمان الجودة الداخلية وتعزيزها:
- 21 جودة البرامج الأكاديمية والمقررات:
- 21 جودة الإجراءات الإدارية والأكاديمية:
- 21 جودة سير عمليات القبول والتسجيل من قبل منسقي الجودة:
- 22 جودة الإرشاد الأكاديمي للطلاب:
- 22 جودة المعادلات من قبل منسقي الجودة:
- 22 جودة أنظمة خدمة الطالب:
- 24 جودة أعضاء هيئة التدريس:
- 26 جودة عمليتي التعلم والتعليم:
- 27 جودة تقييم الطلبة:
- 29 جودة الإدارة والمرافق والخدمات:
- 30 جودة البحث العلمي وخدمة المجتمع:
- 30 (2) نظام ضمان الجودة الخارجية في الجامعة العربية المفتوحة:
- الحصول على الاعتماد من هيئات الاعتماد المحلية ممثلة في المركز الوطني
للتقويم والاعتماد الأكاديمي: 30
- 30 علاقة الشراكة مع الجامعة المفتوحة/ بريطانيا:
- وحدة متابعة الأداء في الجامعة (Performance Monitoring Unit)
33:(Report
- 33 التغذية الراجعة من أصحاب العمل والخريجين:
- مادة(8): منهجية الكايزن اليابانية (التحسين المستمر - Continuous
34(Improvement

مادة (9): استخدام مؤشرات الأداء ضمن الخطط الاستراتيجية لضبط الجودة :.....36

مادة (10): العمليات والإجراءات الأكاديمية:

٢٥.....

الخاتمة

٣٤.....

مقدمة:

"دليل الجودة" هو عبارة عن وثيقة ضمان الجودة بكافة متطلباتها ومعاييرها وهيكلتها وممارستها وأنظمتها المتبعة والممارسة في الجامعة العربية المفتوحة، والتي في طياتها كل ما يتعلق بإدارة الجودة والتطوير والأهداف المنوطة بها، ويهدف إلى تعريف أصحاب المصلحة بمدى العمل المؤسسي والتنظيمي في الجامعة، والتي غدت في وقتنا الحالي واقعا ملموسا يجب الأخذ به وممارسته لما له من أهمية قصوى في رفع مستوى الأداء وتعزيز جودة الأعمال وفق الممارسات العالمية المتبعة، ويؤيد هذا الدليل استنادات عديدة لتنظيم العمل وضمان الجودة في الإجراءات والممارسات كالأنظمة والتعاميم التي صدرت في الجامعة.

ويمكن الأخذ بعين الاعتبار أن عمل الجودة هو عمل مواكب لتغيرات الواقع ومفاهيمه مرتبطة ارتباطا وثيقا بمدى الوعي حولها في المنظمة، ولذا فإن من أهم ما تقوم به إدارة الجودة إلى جانب كل المهام والأعمال المتعلقة بها هي نشر ثقافة الجودة بشتى أشكالها وتدعيم أعمالها والتعريف بها عبر الأنشطة التوعوية والورش التدريبية.

كما يمكن القول بأن الجودة في المؤسسات التعليمية هي ذات طابع خاص، لذا فإنه يناط بها الجودة الإدارية والأكاديمية في آن واحد، كما أن كل فرع يندرج من خلاله فروع عديدة، وتلتزم التزاما واقعا بتحقيق أعلى معايير الجودة، بسبب وجود أصحاب مصلحة معلقين بشكل مباشر في أعمالها.

مادة (1): تمهيد

الجودة هي من مسلمات الحياة وأهم مرتكزات النجاح في شتى المجالات، وقد اهتم به الدين الإسلامي قبل أن ينتبه إليه الغرب، كما قال تعالى: ﴿صُنِعَ اللَّهُ الْذِي أَنْتَقَنَ كُلَّ شَيْءٍ﴾ سورة النمل آية (88)، وأيضا كما ورد في حديث عَائِشَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهَا قَالَتْ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: (إِنَّ اللَّهَ تَعَالَى يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يَتَّقَنَهُ). حديث شريف.

ومما سبق، يُستشف من أن الجودة في معناها العام هي: "سعيّ حثيث نحو الاتقان، يصاحبه عزمٌ لا يلين نحو التحسين المستمر"، فالجودة تكمن في السعي والمبادرة النوعية والجدية في التقدم مع عزيمة لا تتوقف نحو التحسين مهما بلغ الاتقان، فالزمن واقع متغير ، لا يستقر على حال، والوصول للقمّة صعب لكن المحافظة عليها هو الأصعب، بالتالي فإن التحسين هو من عناصر الجودة الأساسية التي تبني عليها ركائزها، فالتحسين المستمر والمتواصل دلالة واضحة على أن منهجية الجودة تستقرء الواقع وتواكب متغيرات العصر بما يتناسب مع المتطلبات المؤسسية والتوجهات الحديثة.

ومن مفاهيم الجودة الإدارية أنها مطابقة الإجراءات الموثقة للواقع والمؤشرات المرصودة مع الأهداف والجهود مع الخطط، وأن الجودة هي عمل تسلسلي تثمر نتائجه بتوافق كافة الرؤى على تطبيقه، وتكاتف كافة الجهود على ترسيخه وغرس بذوره؛ ليثمر بعد ذلك مع الأيام عملٌ مؤسسي محوكم ومنظم يُشار إليه بالبنان.

• الجودة في الجامعة العربية المفتوحة:

إن مفهوم الجودة الذي تبنته الجامعة العربية المفتوحة هو أن تضمن أن أنظمة وآليات ضمان الجودة موضوعية في مراقبة ومراجعة هيكل وجودة البرامج التعليمية، واللوائح التعليمية، وأن بيئة التعلم والتعليم مناسبة للغرض، وبعبارة أخرى مفهوم الجودة في الجامعة العربية المفتوحة يقتضي العمل على أن تكون جميع العمليات والإجراءات والخدمات الأكاديمية والإدارية ملائمة للغرض ومحقة للمتطلبات والمعايير المحددة مسبقًا في جميع فروع الجامعة.

ومع ذلك فالمهمة الرئيسية للجودة هو العمل على الالتزام بممارسات الجودة الداخلية والخارجية لتكون متأصلة في الجامعة، وتحديدًا في سياسات وأنظمة ولوائح وإجراءات الجامعة، ويبقى دور إدارة عمليات الجودة في الجامعة بالقيام بالتأكد من تطبيق الجودة، عبر أنظمة الضمان والمراقبة المستمرة ورصد الواقع وتوثيقه، واقتراح التحسين والتطوير التدريجي الهادئ والبسيط والمستمر ومعقول التكلفة في كافة عناصر نظام الجامعة وكافة أنشطتها. وليس بالضرورة أن يصاحب ذلك استخدام التقنية عالية التكلفة، أو تنفيذ مشاريع وبرامج عملاقة ذات تكلفة عالية.

مادة (2): مفاهيم ومصطلحات

• الجامعة العربية المفتوحة (Arab Open University):

هي جامعة غير ربحية تنموية تهدف لخدمة المجتمع، وإتاحة الفرصة لنهل التعليم والمعرفة، بغض النظر عن العمر أو الجنس، ورسوم رمزية يقابلها جودة أكاديمية عالية، قامت على تأسيسها المغفور له -ياذن الله- صاحب السمو الملكي الأمير/ طلال بن عبدالعزيز آل سعود عام 2002م.

• الجودة (Quality):

للجودة تعاريف متعددة بحسب مجالاتها، والتعريف العام للجودة هو مطابقة المنتج للمتطلبات أو المواصفات.

• إدارة الجودة (Quality Management):

إدارة ذات أنشطة منسقة لتوجيه ومراقبة المنظمة فيما يتعلق بالجودة التركيز على النتائج والعمليات معًا.

• ضمان الجودة (Quality Assurance):

جزء من إدارة الجودة تركز على توفير الثقة بأنه سيجري الوفاء بمتطلبات الجودة، أنشطة قَبْلِيَّة تهدف إلى المنع.

• ضبط أو مراقبة الجودة (Quality Control):

جزء من إدارة الجودة تركز على تحقيق متطلبات الجودة، أنشطة بَعْدِيَّة لاحقة تهدف إلى التحري.

• أصحاب المصلحة (Stakeholders):

هم أفراد أو جماعات تقدم قيمة مضافة للمؤسسة أو أنها تهتم أو تتأثر بأنشطة المؤسسة المختلفة، (المجتمع المحلي، الطلاب، أرباب عمل الخريجين، والخريجين).

• مؤشرات الأداء الرئيسية (KPI's):

مقاييس رقمية لمخرجات برامج أو عمليات في المؤسسة التعليمية، وهي تعتبر مجموعة من التدابير التي ترمي إلى تقويم الأداء العام، سواء التعليمي أو البحثي أو المجتمعي، وكذلك تقويم النظم الإدارية بالمؤسسة التعليمية، وتسهم في معرفة اتجاه المؤسسة نحو تحقيق أهدافها.

• التدقيق (Audit) :

هي عملية منهجية مستقلة وموثقة، تجري للحصول على دليل التدقيق وتقييمها بطرق موضوعية لتحديد معيار التدقيق.

• الاعتماد المؤسسي (Institutional Accreditation):

متطلبات الحد الأدنى من معايير الجودة التي يشترط للجامعة استيفائها من أجل اعتمادها من قبل هيئة أو مؤسسة معنية باعتماد مؤسسات التعليم العالي داخلياً أو خارجياً.

• الاعتماد البرامجي (Program Accreditation):

متطلبات الحد الأدنى من معايير الجودة التي يشترط استيفائها للبرامج الأكاديمية من أجل اعتمادها من قبل هيئة أو مؤسسة معنية باعتماد مؤسسات التعليم العالي داخلياً أو خارجياً.

• الدراسة الذاتية (Self-Study):

قيام مؤسسة تعليمية بمراجعة وتقييم جودة وفعالية برامجها الأكاديمية وهيئتها التدريسية وبنيتها التحتية في ضوء معايير وضعت من قبل هيئة خارجية لضمان الجودة والاعتماد، وتتم الدراسة الذاتية عادة في إطار التحضير لزيارة فريق ضمان الجودة للمؤسسة، وينتج عنها تقرير الدراسة الذاتية.

• المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي (NCAAA):

هي منظمة سعودية يركز دورها الرئيسي على تحديد المعايير القياسية للمؤسسات التعليمية والبرامج الأكاديمية في مرحلة التعليم فوق الثانوي، ومن ثم تقويم واعتماد المؤسسات والبرامج المستوفية لمعايير الجودة المطلوبة.

• الهيئة العربية السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة (SASO):

هي جهاز وطني للتقريب يختص بجميع الأنشطة المتعلقة بالمواصفات والمقاييس والتي تتضمن وضع واعتماد نصوص المواصفات القياسية الوطنية المتعلقة بالقياس والمعايرة والرموز وتعريف المنتجات والسلع وأساليب أخذ العينات وغير ذلك مما يصدر به قرار مجلس الهيئة، كما تقوم بنشر المواصفات بأنسب الطرق ونشر التوعية بالتقريب وتنسيق الأعمال المتعلقة به.

مفاهيم أخرى مهمة:

Acronym الاختصار	Definition تعريف
CQAC	Central Quality Assurance Committee لجنة ضمان الجودة المركزية
QAAD	Quality Assurance & Development Department قسم ضمان الجودة والتطوير
BQAC	Branch Quality Assurance Committee لجنة ضمان الجودة في الفرع
QAAC	Quality Assurance & Development Coordinators منسقي ضمان الجودة والتطوير
SIS	Student Information System نظام معلومات الطالب
LMS	Learning Management System نظام إدارة التعلم
IR	Internal Review Report تقرير المراجعة الداخلية
GCC	General Course Coordinator المنسق العام للمقرر
GRs	Coordinator Of The General Courses منسق المقررات العام
BCC	Course Coordinator In The Branch منسق المقرر في الفرع
TMA	Tutor Marked Assignment الواجب
MTA	Midterm Exam اختبار منتصف الفصل
AMR	Annual Monitoring Report تقرير المراقبة السنوية
APE	Annual Program Evaluation تقييم البرنامج السنوي

PMU	Performance Monitoring Unit Report- تقرير وحدة مراقبة الأداء
CR	Course Report تقرير المقرر
CS	Course Specification وصف المقرر

مادة (3): سياسات الجودة في الجامعة العربية المفتوحة:

تعد معايير الجامعة المفتوحة/بريطانيا ومعايير المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي، وتعليمات وزارة التعليم إطارًا مرجعيًا تنبثق منه سياسات الجودة في الجامعة العربية المفتوحة بالمملكة العربية السعودية.

ومن السياسات ما يلي:

- أن تكون تؤدي الأنشطة الإدارية والأكاديمية إلى تحقيق مستهدفات رؤية ورسالة وأهداف الجامعة.
- أن تعمل أنظمة مراقبة ضمان الجودة على التأكد من استمرارية تطبيق الإجراءات في جميع جبهات العمل بالجامعة.
- أن تقوم إدارة الجودة باستحداث ومراجعة وتحديث اللوائح والسياسات وفق الاحتياج، وما يتناسب مع مصلحة العمل.
- أن تكون العمادات على اطلاع مستمر باحتياجات الطلبة الحاليين والطلبة المتوقع التحاقهم، والأخذ بعين الاعتبار تلك الحاجات عند تصميم وتطوير البرامج والوحدات التعليمية.
- أن يستفاد من نتائج استطلاعات الرأي في تجويد التعليم وتقويم الطلبة.
- أن تعمل العمادات باستمرار على تقويم البرامج من خلال الخبراء المختصين للتأكد من مناسبتها لاحتياجات المجتمع وسوق العمل وكافة الشركاء.
- توظيف التقنية من أجل تحسين منهجية التعلم المدمج في الجامعة.

- توفير فرص التدريب والتطوير المهني لأعضاء هيئة التدريس بما يساعدهم في القيام بالتدريس والتقويم لتحصيل الطلبة، ولأعضاء الهيئة الإدارية لتطوير الأداء وتحسين الخدمات بشكل مستمر لتحقيق مستهدفات الجامعة.
 - نشر ثقافة الجودة بين جميع منسوبي الجامعة بكافة الأساليب التوعوية الحديثة.
 - تعزيز وسائل الاتصال بين العمادات والإدارات لتبادل الخبرات والممارسات الجيدة وحل المشكلات باستخدام وسائل الاتصال الحديثة واللقاءات والمنتديات.
 - استخدام وسائل الاتصال المتعددة ومواقع التواصل الاجتماعي للحصول على التغذية الراجعة من الطلبة عبر موقع الجامعة، استطلاعات الرأي، ومجلس الطلبة.
 - التطوير المستمر لأنظمة ولوائح الجامعة العربية المفتوحة لتلائم متطلبات الاعتماد المحلي والدولي.
 - تطوير نظام معلومات الطالب لجمع المعلومات عن الطلبة وتحليلها لاعتماد نظام الجودة عليها.
 - تعزيز الاتصالات محلياً وخارجياً مع منظمات وجمعيات ضمان الجودة في التعليم العالي لإجراء المقارنات المرجعية مع جامعات تتبنى منهج التعلم المدمج.
- وخلاصة لما تقدم يهدف دليل الجودة في الجامعة العربية المفتوحة إلى ضمان أن تكون جميع العمليات والإجراءات والخدمات الأكاديمية والإدارية ملائمة للغرض ومحققة للمتطلبات والمعايير المحددة مسبقاً.

مادة (4): أهداف الجودة في الجامعة العربية المفتوحة:

لدى الجامعة التزام كبير بجودة العمل من خلال إعداد خطط استراتيجية خمسية وتبنى الخطط المستقبلية على ضوءها بناءً على نتائج الاحصائيات ومسوحات الرأي حيث يستند عليها في عملية صنع القرار الأكاديمي والإداري. وقد أعدت الخطة الاستراتيجية الخامسة للجامعة العربية المفتوحة بالمملكة العربية السعودية (2022-2027) وفق رؤية المملكة العربية السعودية 2030، وللجامعة هدفاً استراتيجياً في خطتها الرابعة للأعوام (2017-2021) يتمثل في الحرص على ضمان الجودة الشاملة في كل أنشطة الجامعة وخاصة في الجانب الأكاديمي ونظم المعلومات.

وتهدف نظم وآليات سياسة ضمان الجودة في الجامعة العربية المفتوحة إلى ضمان أن تكون جميع المدخلات والعمليات والإجراءات والخدمات الأكاديمية والإدارة ملائمة للغرض ومحقة للمتطلبات والمعايير المحددة مسبقاً في دليل الجودة بالجامعة العربية المفتوحة، وهناك عدد من الأهداف التي تسعى إليها لتطبيق الجودة وهي:

- التحسين المستمر للعمليات الأكاديمية والإدارية.
- التأكد من تطبيق كافة الوحدات الأكاديمية والإدارية لأعلى معايير الجودة.
- السعي المتواصل نحو حصول الجامعة بكافة فروعها على الاعتماد المحلي والدولي.
- ضمان الاتساق وتوحيد ممارسات تطبيق الأنظمة بين كافة فروع الجامعة العربية المفتوحة في السعودية.
- دعم جهود العمادات فيما يخص بتطوير المعايير الأكاديمية وإثراء خبرة تعلم الطلبة.
- التطوير المهني للموظفين.
- ضمان أن للجامعة أنظمة لدعم وخدمة الطلبة.
- التعاون والتنسيق مع مؤسسات الجودة المحلية والعالمية لتطبيق معايير وممارسات الجودة.
- نشر ثقافة الجودة بين منسوبي الجامعة بمختلف الوسائل.
- المتابعة المستمرة لأفضل الممارسات في المؤسسات الشبيهة والسعي نحو تطبيقها في الجامعة.

مادة (5): تنظيم عمليات ضمان الجودة في الجامعة العربية المفتوحة:

لضمان الجودة الداخلية والخارجية في الجامعة العربية المفتوحة تجري إدارة عمليات الجودة عبر تسلسل إداري منظم ومؤطر بشكل يضمن أن خدمات الجودة يُعمل بها بشكل يضمن تحقيقها لمستهدفاتها المحددة ووصولها لأهدافها المرجوة، وفق

هيكله جرى حوكمتها مسبقاً في رسم ينظم عملها بسلاسة ويضمن كفاءة العمل وشموليته لكافة المتطلبات.

وتتمثل هيكله الجودة في الجامعة بالتسلسل التنظيمي التالي:

- لجنة ضمان الجودة في الجامعة العربية المفتوحة بالمملكة العربية السعودية (CQAC).

- إدارة الجودة والتطوير (Quality Assurance & Development).

- منسقي الجودة في فروع الجامعة العربية المفتوحة بالمملكة العربية السعودية (Quality Assurance Coordinators).

- منسقي الجودة في الكليات الأكاديمية (Quality Coordinators in Colleges).

- منسقي الجودة في الإدارات الأكاديمية والإدارية (Quality Coordinators in the Academic and administrative departments).

وفي الآتي تفصيل لكل منها:

- **لجنة ضمان الجودة في الجامعة (CQAC):**

تُشكّل بناءً على قرار رئيس الجامعة لمدة عام أكاديمي، وتجتمع مرتين في الفصل الدراسي يعرض فيها مدير إدارة الجودة والتطوير تقريراً عن الأعمال والتي يعرضه على اللجنة لمناقشته واعتماده.

وتتضمن اللجنة أعضاء من الجامعة:

1. رئيس الجامعة العربية المفتوحة.

2. وكيل الجامعة للشؤون الأكاديمية.

3. مدير إدارة الجودة والتطوير.

4. مدير فرع للجامعة.

5. مدير إدارة.

- **مهام اللجنة:**

1. تشرف على جميع جوانب العمليات والخدمات في الجامعة لضمان تطبيق معايير الجودة.

2. الاشراف على تنفيذ ومتابعة قرارات مجلس الجامعة بالأمور المتعلقة بضمان الجودة.
3. تعزيز تطوير ثقافة الجودة بين الموظفين في كل الفروع.

• إدارة الجودة والتطوير في الجامعة (QADD):

تمارس الإدارة المهام التالية:

- المهام الرئيسية:

1. الإشراف على جودة أعمال الإدارات والعمادات ومدى التزامهم باللوائح المعتمدة وبالأدلة الإجرائية والنماذج.
2. إجراء استطلاعات رأي ونشرها لقياس جميع جوانب خدمات الطلاب والموظفين وتحليلها، ورفع التوصيات حيالها.
3. استحداث ومراجعة وتحديث اللوائح والسياسات والأدلة العامة للجامعة.
4. العمل المتواصل نحو استيفاء متطلبات الاعتمادات المحلية والدولية.
5. الإشراف على الخطة الاستراتيجية للجامعة ومتابعة تحقيق أهدافها.
6. إعداد خطة المخاطر وسجلاتها وإقامة الورش التوعوية حولها.
7. إجراء المراجعة الداخلية السنوية للممارسات والإجراءات التشغيلية على مستوى الفروع وتغذية الفروع ومجالس الجامعة.
8. التحسين المستمر لكافة الأعمال والخدمات والإجراءات لما يصب في مصلحة الجامعة نحو تحقيق أهدافها.
9. فحص الجودة من خبرة تعلم الطالب والتحصيل العلمي له في السياق الذي وضعته رسالة الجامعة وأهداف وغايات البرامج.
10. متابعة مخرجات البرامج الأكاديمية وتقييمها ودراسة طرق تحسينها.
11. وضع وتطوير مؤشرات الأداء للخدمات الأكاديمية والإدارية.
12. تقديم المشورة ومتابعة التطبيق الفعال من إجراءات التقييم على مستوى المقررات والبرامج في كل الكليات الأكاديمية.

- مهام مراقبة العمليات، مثل:

- برامج التهيئة للموظفين والطلاب.

- جودة التدريس عبر منسق المقرر في الفرع.
- الواجبات عبر منسق المقرر.
- إدارة الامتحانات وتقييم الطلبة (نموذج فتح أسئلة من قبل الطالب- إرسال مفتاح الإجابة بعد الانتهاء من الاختبار).
- عملية الإرشاد الأكاديمي.
- توفير خدمات الصحة والسلامة وتوفير خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة.
- خدمات دعم الطلاب ثلاثة أنظمة: (نظام معلومات الطالب/ إدارة التعلم/خدمات الطالب).
- تطبيق تقويم أداء الموظفين وخطط التطوير المهني.
- تنفيذ سياسات ولوائح الجامعة.
- أنظمة استئناف وشكاوى الطلبة.
- **مهام تقييم ثم تقويم العمليات مثل:**
- تحديد والإبلاغ عن المخاطر المحتملة بناء على رصد وتقييم الجوانب المختلفة.
- جمع البيانات من الاستطلاعات وتحليلها.
- القيام بالمراجعة الداخلية لتحديد ونشر الممارسات الجيدة من أجل تحسين الجودة.
- تقديم توصيات من أجل التحسين استنادًا إلى نتائج المراجعة الداخلية.
- إدارة الدراسات الاستقصائية للطلاب.
- تطبيق مسوحات الطلبة والموظفين.
- تهيئة وتعريف الموظفين بإجراءات ونظم ضمان الجودة.
- الإبلاغ عن أي انتهاك لسلامة البيانات.
- الإبلاغ عن عدم الامتثال للوائح أو السياسات.
- تنسيق وتنظيم الاجتماعات الخاصة بلجنة ضمان الجودة -على الأقل مرتين في الفصل الدراسي- ومتابعة تنفيذ قرارات الاجتماع.
- الإبلاغ عن التغييرات في الأنظمة والسياسات.
- المشاركة في تطوير ثقافة ضمان الجودة ونشرها.

- مهام التوثيق وكتابة التقارير مثل:

- إعداد ملف الدراسة الذاتية بغرض الحصول على الاعتماد المحلي.
- إعداد التقارير الشهرية عن منجزات إدارة الجودة والتطوير.
- توثيق حالات عدم الالتزام بالمعايير ورفع التقارير إلى إدارة الجامعة.
- تسهيل مهمة منسقي البرامج الأكاديمية لكتابة التقرير السنوي عن البرامج (Annual Monitoring Report).
- إدارة عملية المراجعة الداخلية.
- إعداد جميع الوثائق نحو تعزيز أنظمة الجودة الداخلية والعمليات.
- جمع الأدلة والوثائق اللازمة للاعتماد المحلي أو تجديد الاعتماد من الجامعة المفتوحة / المملكة المتحدة.

• منسقي الجودة والتطوير في فروع الجامعة & Quality Assurance (Development):

يعين منسقي الجودة والتطوير من قبل رئيس الجامعة العربية المفتوحة، بموجب قرار إداري يصدر سنويًا، ويشرف عليهم بصورة مباشرة في أعمال التنسيق مدير إدارة الجودة والتطوير.

- مهام منسقي الجودة والتطوير في فروع الجامعة:

- مراقبة سير عملية القبول والتسجيل وكتابة تقرير شامل عنها.
- متابعة تنفيذ وتقييم برنامج تهيئة الأساتذة المتعاونين المستجدين.
- متابعة تنفيذ وتقييم برنامج تهيئة الطلبة المستجدين.
- الاطلاع على نماذج معادلات الطلبة للفصلين وتدقيقها قبل إرسالها إلى إدارة الجامعة.
- مراقبة سير الامتحانات النهائية وكتابة تقرير شامل عنها.
- الإشراف على تنظيم لقاءات تعريف بالجودة وأهدافها للطلبة ومنسوبي الفرع.

- متابعة تنفيذ خطة الأمن والسلامة في الفرع وخدمات ذوي الاحتياجات الخاصة.
- المراجعة الدورية للأداء الأكاديمي والإداري والتشاور مع مدير الفرع لوضع خطة تحسين الأداء.
- إعداد التقرير السنوي عن أبرز إنجازات الفرع والصعوبات وكيفية تجاوزها وفقاً للخطة التشغيلية للجامعة.
- إنجاز أي مهام إضافية يكلف بها من إدارة الجودة والتطوير.

• **منسقي الجودة في الكليات (Quality Coordinators in Colleges):**

يعين منسقي الجودة والتطوير من قبل عمداء الكليات، بموجب قرار إداري يصدر سنوياً، ويشرف عليهم بصورة مباشرة في أعمال التنسيق مدير إدارة الجودة والتطوير.

- **مهام منسقي الجودة في الكليات:**
- المساعدة في نشر ثقافة الجودة والتطوير الأكاديمي والتحسين المستمر بين منسوبي الكلية للارتقاء بالمستوى الأكاديمي والإداري للكلية.
- المساهمة في تسهيل الإجراءات المتبعة في المجال الأكاديمي والإداري بما يحقق أهداف الجودة والمساعدة في تطبيق الأدوات اللازمة لتقويم العملية التعليمية للكلية من خلال قياس مؤشرات الأداء لمدخلات ومخرجات العملية التعليمية (هيئة التدريس، الإداريين، الطلبة، الخريجين.....إلخ).
- تعبئة توصيف المقررات بحسب الآلية المتبعة (Course Specification).
- تعبئة تقارير المقررات بحسب الآلية المتبعة (Course Report).
- تقديم الدعم المستمر لأقسام الكلية المختلفة فيما يتعلق بقضايا الجودة والتطوير الأكاديمي.

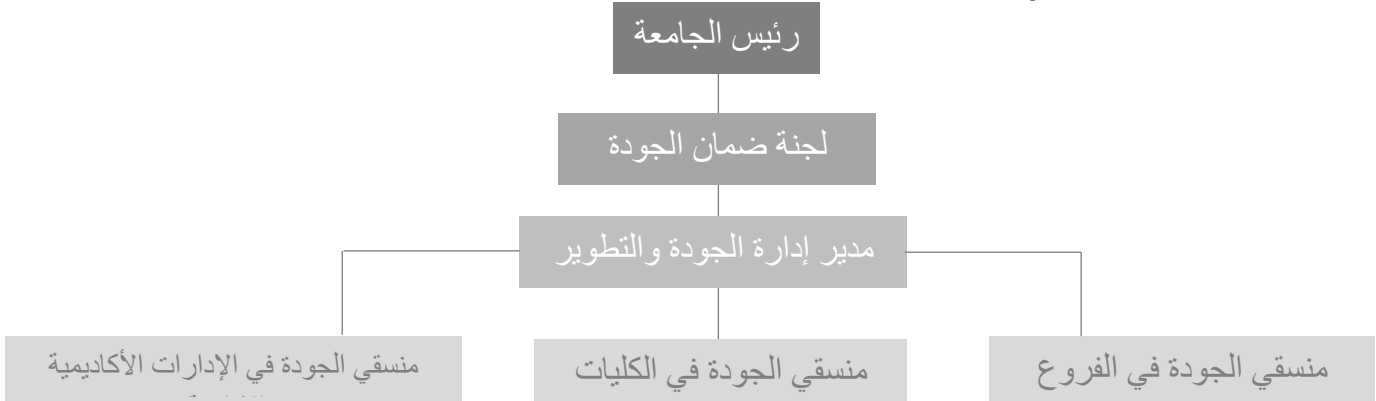
- المساهمة في عقد ورش عمل لتحديد جوانب القوة والضعف في البرامج الأكاديمية التي تقدمها الكلية وتقديم المقترحات والوسائل المناسبة للتحسين المستمر.
- المساعدة في تطبيق معايير التطوير والجودة ومؤشرات الأداء المعمول بها من المركز الوطني للاعتماد والتقويم والأكاديمي.
- التواصل المستمر مع المعنيين والمستفيدين من أنشطة الكلية، والسعي لمعرفة آرائهم ومدى رضاهم عن الخدمات المختلفة التي تقدم لهم.
- المساعدة في إعداد وتنفيذ ومتابعة البرامج التدريبية التي تسهم في تطوير مهارات منسوبي الكلية.
- المساعدة في إعداد تقارير فصلية عن حالة الجودة في الكلية.

- **منسقي الجودة في الإدارات الأكاديمية والإدارية (Quality Coordinators in Academic and administrative departments):**
 يعين منسقي الجودة والتطوير من قبل مديري الإدارات، بموجب قرار إداري يصدر سنوياً، ويشرف عليهم بصورة مباشرة في أعمال التنسيق مدير إدارة الجودة والتطوير.

- **مهام منسقي الجودة في الإدارات الأكاديمية والإدارية:**
- المساعدة في نشر ثقافة الجودة والتطوير الأكاديمي والتحسين المستمر بين منسوبي الإدارات للارتقاء بالمستوى الأكاديمي والإداري للجامعة.
- المساهمة في تسهيل الإجراءات المتبعة في المجال الأكاديمي والإداري بما يحقق أهداف الجودة والمساعدة في تطبيق الأدوات اللازمة لتقويم العملية الإدارية للإدارة من خلال قياس مؤشرات الأداء لمدخلات ومخرجات العمل.
- بناء الخطط التشغيلية السنوية للإدارات.
- تقديم الدعم المستمر للإدارة فيما يتعلق بقضايا الجودة والتطوير الأكاديمي.

- المساهمة في عقد ورش عمل لتحديد جوانب القوة والضعف في الإدارة وتقديم المقترحات والوسائل المناسبة للتحسين المستمر.
- المساعدة في تطبيق معايير التطوير والجودة ومؤشرات الأداء المعمول بها من المركز الوطني للاعتماد والتقويم والأكاديمي.
- المساعدة في إعداد تقارير فصلية عن حالة الجودة في الإدارة.

رسم توضيحي (أ): الهيكل التنظيمي لإدارة ضمان الجودة بالجامعة العربية المفتوحة



مادة (6): ضمان جودة مخرجات التعليم:

تدعيماً لرؤية السعودية (2030) وإلحاقاً بالخطة الاستراتيجية الخاصة للجامعة العربية المفتوحة (2022-2027) بدأت إدارة الجودة والتطوير في تأطير سياق عام لكافة أعمال وخدمات وإجراءات الجامعة في كافة الوحدات الإدارية والأكاديمية؛ ورسم خطة عامة لتحقيق رسالة سامية للجامعة بأن تركز على "ضمان جودة مخرجات التعليم" في كافة مناحيها، وجودة مخرجات التعليم ينام بتحقيقها عمل إداري وأكاديمي موسع وشامل منظم.

وانطلاقاً من سعي الجامعة نحو تحسين جودة مخرجات التعلم وجعلها هدفاً أسمى يتظافر الجميع نحو استدامته، وحيث ترى إدارة الجودة على ضرورة تسخير

الجهود في كافة إدارات الجامعة لضمان استمرارية جودة المخرجات بالشكل الذي تطمح له الجامعة، ولأن هدفًا ساميًا كهذا لا يمكن تحقيقه وضمانه إلا بتوجيه الصورة العامة للجامعة من الناحية الإدارية والأكاديمية.

▪ **مخرجات ضمان جودة مخرجات التعليم:**

- رفع جودة مخرجات التعليم في الجامعة.
- انضمام الطلبة المميزين للجامعة.
- ضمان حصول خريجي الجامعة على فرص عمل أفضل.
- جعل جودة مخرجات التعليم هدف سامي يتعاون الجميع لتحقيقه.
- رفع تصنيف الجامعة.

واستنادًا على هذه المخرجات المتوقعة فإن كافة إدارات وعمادات وفروع الجامعة ملزمة بتحقيق المؤشرات المستهدفة منها، بحسب الخطة المتبعة في ضمان جودة مخرجات التعليم في الجامعة، ومثال ذلك: إدارة العلاقات العامة والإعلام؛ توجيه الصورة الذهنية التسويقية على جودة مخرجات التعليم.

مادة (7): أنظمة ضمان الجودة في الجامعة العربية المفتوحة:

يمكن تصنيف أنظمة ضمان الجودة في الجامعة العربية المفتوحة على أنها أنظمة ضمان جودة داخلية وخارجية، وفيما يلي شرح الإجراءات المتبعة لضمان كل منها:

(1) نظام ضمان الجودة الداخلية وتعزيزها:

وتشمل عدة محاور داخل الجامعة مثل جودة الطالب، وجودة البرامج والمقررات، وجودة الإجراءات الإدارية والأكاديمية، وجودة أعضاء هيئة التدريس، وجودة خبرات التعليم والتعلم، جودة تقييم الطالب، جودة الخدمات الإدارية وخدمات دعم البنية التحتية، وجودة الموارد والمرافق، وجودة البحث وخدمة المجتمع. وفيما يلي وصف مختصر للإجراءات لضمان الجودة الداخلية المؤسسية والتعليمية:

▪ جودة البرامج الأكاديمية والمقررات:

جميع البرامج في الجامعة العربية المفتوحة في المملكة العربية السعودية هي برامج مستمدة ومعتمدة من الجامعة المفتوحة/المملكة المتحدة، ولكل برنامج متطلبات ممثلة في عدد معين من الساعات الدراسية، وهي متطلبات التخصص، ومتطلبات اختيارية، ومتطلبات إجبارية (18) ساعة تتمثل في دراسة مقررات مثل: مهارات اللغة العربية ومهارات اللغة الإنجليزية، والتعلم الذاتي والتعلم عند بعد، ولعل ما يميز الجامعة العربية المفتوحة هو عدم وجود برنامج للسنة التحضيرية.

▪ جودة الإجراءات الإدارية والأكاديمية:

وفيما يتعلق بجودة الإجراءات الإدارية والأكاديمية فإن إدارة الجودة تنتهج منهج التحسين المستمر لكافة الإجراءات والخدمات والأعمال، وعلى إثره جرى توحيد الأدلة الإجرائية لكافة الوحدات الإدارية والأكاديمية وفق نموذج دليل إجرائي مماثل لأفضل الممارسات العالمية، بعد التعاون مع المكتب التنفيذي للاستراتيجية الوطنية للجودة التابع للهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة في "مشروع تأسيس إدارة الجودة بالجامعة العربية المفتوحة 2021م" والذي يهدف إلى تطوير وتحسين الإجراءات الإدارية وفقاً للسياق الوطني للجودة وبموجب رؤية السعودية 2030م، والارتقاء نحو مرحلة التميز المؤسسي والمشاركة في جائزة الملك عبدالعزيز للجودة.

ويتكون الهيكل الإداري والسلطات من عدد من المستويات التنظيمية واللجان الدائمة مثل: مجلس الأمناء، مجلس الجامعة، مجلس العمداء، مدير فرع الجامعة، منسق المقررات العام، المنسق العام للمقرر، عميد البرنامج في الفرع، منسق المقرر في الفرع، الأستاذ، أما بالنسبة لهيكل اللجان فهناك اللجان الأكاديمية، ولجنة الامتحانات المركزية، ولجنة الجودة المركزية، ولجنة البحث العلمي والتطوير المركزية، ولجنة الامتحانات في الفرع، ولجنة تقييم المقررات.

▪ جودة سير عمليات القبول والتسجيل من قبل منسقي الجودة:

لضمان جودة عملية القبول والتسجيل، يقوم منسقي الجودة في المراكز بمتابعة سير عملية القبول والتسجيل وفق استمارة ملاحظة، تغطي الاستمارة

ستة جوانب، وهي: (1) التخطيط والتنظيم للقبول والتسجيل، (2) الخدمات والمرافق والتجهيزات، (3) استقبال الطلبة والقبول، (4) اختبار تحديد المستوى باللغتين، (5) الإرشاد الأكاديمي للمستجدين وللمستمرين، (6) تسجيل المقررات وتسديد الرسوم وتسليم الحقائق، ويُعد تقرير شامل بعد الانتهاء من فترة القبول والتسجيل يحتوي على أبرز نقاط القوة والضعف ومقترحات للتحسين، ويرفع إلى سعادة رئيس الجامعة للاطلاع والإحاطة ثم يُعقد اجتماع مع مدير إدارة القبول والتسجيل لتلافي النقاط السلبية وإيجاد الحلول لها قبل الفصل التالي.

▪ جودة الإرشاد الأكاديمي للطلاب:

يُعد الإرشاد الأكاديمي خطوة هامة في مسيرة الطالب العلمية، ويعمل المرشدين على مساعدتهم على اختيار المقررات ضمن خططهم الدراسية، وتقوم إدارة الجودة والتطوير بشكل دوري بالتواصل مع وحدة الإرشاد الأكاديمي لنشر استطلاع رأي للطلاب حول الإرشاد الأكاديمي في الجامعة.

▪ جودة المعادلات من قبل منسقي الجودة:

يقوم منسقي الجودة بتدقيق عملية تدقيق المعادلات للمقررات وفق نموذج معد من قبل إدارة الجودة والتطوير ويُعد تقرير مبسط بأعداد طلبات المعادلات المقبولة في البرامج الأكاديمية والمرفوضة لنقص المتطلبات، ويرفع التقرير لرئيس الجامعة.

▪ جودة تدريب الموظفين:

تحرص إدارة الجودة والتطوير على تجويد عملية تطوير الموظفين والتأكد بالتعاون مع إدارة الموارد البشرية ومركز التدريب وخدمة المجتمع على إحكام خطة تطوير الموظفين، وإجادة عملية تدريب الموظفين بحسب مواقعهم الإدارية بحيث تحقق أقصى فائدة ممكنة لتطوير الموظف نحو تأدية أعماله، ولتحسين أداء الموظف.

▪ جودة أنظمة خدمة الطالب:

يوجد عدد من الأنظمة الإلكترونية مثل :

- **نظام إدارة معلومات الطالب (Student Information System-SIS):** هو نظام على شبكة الإنترنت حيث يحتفظ بجميع المعلومات عن الطالب. يمثل دورة حياة الطالب بأكملها (من القبول الى التخرج).
- **نظام الشكاوى:** يوجد نظام آلي لشكاوى الطلبة (Complains System) عن طريق نظام معلومات الطلاب.
- **نظام التظلم (Appeals system):** فهو نظام خاص بالامتحانات للتعامل مع الاستئنافات عبر النظام الآلي بسرعة أكبر وفعالية باستخدام الخطوات التالية: يقدم الطالب طلب الاستئناف، ثم يراجع طلبه؛ توثق النتائج بتوصيات خاصة، ثم يعتمد القرار النهائي من قبل وكيل الجامعة للشؤون الأكاديمية، ومدير الفرع.
- **نظام إدارة التعلم (The Learning Management System-LMS):** تستخدم الجامعة نظام إدارة التعلم (LMS)، وهو نظام اتصال عبر الإنترنت بين المعلمين والطلاب، يسمح هذا النظام للطلاب بمشاهدة جداول الدورات الدراسية والبيانات والعروض التقديمية، ويمكنهم المشاركة في أنشطة مثل الدردشات والرسائل النصية القصيرة والمدونات وخصائص الويكي، يستخدم (LMS) لتقديم المهام وتلقي ردود الفعل من المعلمين. كما يجري استخدامه أيضًا في الامتحانات النصفية عبر الإنترنت أو الامتحانات النهائية لبعض المقررات العامة.
- **نظام التوعية:** يعمل نظام التوعية على إدراج بطاقات توعوية وتعريفية في نظام إدارة التعلم (LMS) بواقع بطاقة كل أسبوع على مدار العام، تتعلق بإرشاد الطلبة إلى الأنظمة والقوانين، المتعلقة بتحصيلهم أو سلوكهم داخل الحرم الجامعي.
- **مسوحات الطلبة:** تعتمد الجامعة على المسوحات التي تدرج في نظام إدارة التعلم الإلكتروني، وتتنوع المسوحات مثل استطلاع رأي الطلبة حول المقررات، المدرسين، الخدمات، والخبرة التعليمية. ويجري تحليل النتائج بهدف تحليل وتحسين العمل.

- خدمات ذوي الحاجات الخاصة: تراعي مباني الجامعة ومرافقها توفير خدمات ذوي الحاجات الخاصة من طلابها، فضلاً عن ذلك هناك دعم لهذه الفئة في اللقاءات الصفية وأثناء الامتحانات.

- **تقرير المراجعة الداخلية (Internal Review Report):** هو عبارة عن استبانة مسحية تقدم لرؤساء الأقسام الإدارية والأكاديمية ذات أسئلة مغلقة ومفتوحة لوصف كافة جوانب العمل الإداري والأكاديمي والفني، يستفاد منها في معرفة الوضع الراهن للجامعة، ويزود بها لقسم الجودة والاعتماد في المقر الرئيس بها.

▪ جودة أعضاء هيئة التدريس:

- **الاختيار والتعيين:**

تشكل لجنة في الجامعة لاستقطاب أعضاء هيئة التدريس بدوام كامل، وتكون عضويتها من رئيس الجامعة، ومساعديه، وعمداء الكليات، وبعض من أعضاء هيئة التدريس، ومدير إدارة الموارد البشرية. وتعمل اللجنة على العمل وفق تعليمات وزارة التعليم في ذات الشأن.

- **المتابعة لأداء الأستاذ من خلال منسق المقرر والمنسق العام للمقرر وعميد الكلية، والتي يوضحها الشكل التالي:**

- رسم توضيحي (٢): الإشراف والمتابعة الأكاديمية للمقررات





- تنفيذ ورش تهيئة الأساتذة المستجدين المتفرغين والمتعاونين: تنفذ مع بداية كل فصل دراسي حسب الاحتياج، وتغطي الورشة محاور هامة مثل الأنظمة الأكاديمية والإدارية والفنية، ومنهج التعلم المدمج الذي تنتجه الجامعة ويقوم منسكو الجودة بمراقبة جودتها، ثم كتابة تقرير شامل عنها يرفع لسعادة رئيس الجامعة.
- تبادل الزيارات بين الأساتذة: تطبق الجامعة أسلوب تبادل الزيارات وفق خطة يعدها عميد الكلية بهدف تطوير الأداء، وهناك نماذج خاصة لملاحظة الأداء التدريسي في الزيارة الصفية التي لا تقل مدتها عن ساعة.
- تطبيق نظام البصمة على أعضاء هيئة التدريس المتفرغين والمتعاونين: أقرت الجامعة نظام البصمة على جميع أعضاء هيئة التدريس، لضمان انتظام العملية التعليمية.
- مسوحات الأساتذة: تعتمد الجامعة على المسوحات التي تدرج في نظام إدارة التعلم الإلكتروني للأساتذة، وتتنوع المسوحات مثل استطلاع رأي الأساتذة

حول المقررات، ومصادر التعليم وخصائص الطلبة. وتُحلل النتائج بهدف تحسين العمل.

- **تقييم الأداء:** يجري تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس سنويًا وفق نموذج خاص، يحقق مستوي جودة عالية من الأداء، وتراعي فيه بنود العمل التدريسي الأساسية مثل الإنتاج العلمي، المشاركة في التدريس وتطوير العملية التعليمية، والمشاركة في خدمة الجامعة والمجتمع المحلي.
- **الترقية:** وضعت الجامعة لوائح لترقية أعضاء هيئة التدريس، ويرقى عضو هيئة التدريس وفقًا للمعايير التالية: الأبحاث والنشر وبراءات الاختراع العلمي، والتدريس والمشاركة في دعم العملية التعليمية، وخدمة الجامعة والمجتمع.

▪ جودة عمليتي التعلم والتعليم:

- **منهجية التعلم والتعليم:** وتعد الجامعة العربية المفتوحة جامعة غير تقليدية، نظرًا لتطبيقها منهجية التعليم المتمازج والمغاير لمداخل التعليم في بقية الجامعات الحكومية والأهلية المحلية في العالم العربي، حيث يمزج هذا المنهج ثلاثة من المبادئ التعليمية والتعلمية، وهي:

- المبدأ الأول "نظام التعليم المفتوح" الذي يتيح فرص الدراسة الجامعية بمعايير قبول مرنة بلا حدود ولا قيود زمانية ومكانية وذلك لكل الدارسين الكبار بغض النظر عن الجنس والجنسية أو سنة التخرج من الثانوية العامة أو مقر الإقامة، ولكل شخص يرغب في تطوير مهاراته.

- المبدأ الثاني "التعلم الذاتي" الذي ينمي لدى الطالب الاعتماد على النفس، والمبادرة وبذل الجهد.

- المبدأ الثالث "التعلم عن بعد"، ويعكس التعلم الذي يحدث عبر جملة من الخدمات هي: تنوع أساليب التدريس، وتنوع وسائل الاتصال غير المباشر باستخدام شبكة الانترنت والوسائط البريدية والإذاعية والتلفازية والمحواسبة والهاتفية والصحفية.

- نسبة حضور الطلبة في اللقاءات الصفية المباشرة: تنص لوائح الجامعة على أن حضور اللقاءات التعليمية المخصصة لكل مقرر إلزاميًا، ولا تتجاوز نسبة غياب الطالب (25%) من عدد اللقاءات المقررة، ويعتبر الطالب راسبًا عند تخطي هذه النسبة، ولهذا حرصت الجامعة على ضرورة إلزام الطلبة بحضور (75%) من اللقاءات المباشرة وصدر بشأنها تعميم داخلي، كما أكد التعميم الداخلي على التزام عضو هيئة التدريس برصد حضور الطلبة عبر نظام إدارة التعلم، كما تعمل إدارة الجودة بإدراج بطاقات توعية للطلبة حول أهمية الحضور، وتعمل إدارة الشؤون الأكاديمية على متابعة الطلبة ورصد نسب الحضور.

- مصادر التعلم: تولي الجامعة العربية المفتوحة مصادر التعلم أهمية كبرى لدورها في تحقيق الأهداف التعليمية للبرامج، واستثمارها من قبل أعضاء هيئة التدريس في عمل الأبحاث العلمية، وعبر أيقونة المكتبة في نظام إدارة التعلم، يكون الدخول إلى قواعد البيانات في التخصصات العلمية باللغتين العربية والإنجليزية.

▪ جودة تقييم الطلبة:

- الواجبات والامتحانات النصفية والنهائية للمقررات:

1. يقوم العميد باختيار منسق عام للمادة (General Course Coordinator) متخصص في نفس المادة.
2. يقوم منسق المادة العام (GCC) بكتابة ثلاث نماذج لكل من الواجب الفصلي (TMA)، والاختبار النصفى (MTA)، والاختبار النهائى (Final)، ونماذج الواجبات لكل مقرر تكون موحدة على مستوى الوطن العربي.
3. ترسل هذه النماذج للعمادة لتأكد من جودتها ومطابقة مخرجاتها.
4. توجه هذه النماذج للممتحنين الخارجيين (External Examiners) للتأكد من مدى مطابقة الأسئلة لمخرجات التعليم ومدى خلوها من الأخطاء أو التكرار ثم يتم اعتمادها.
5. تُعاد نماذج الأسئلة إلى العمادات الأكاديمية مرة أخرى.
6. تحمل الواجبات على نظام إدارة التعلم.

7. يقوم الطلاب برفع الواجب من خلال برنامج (Turnitin) لقياس نسبة التشابه والتأكد أن الواجب أنجز فعليًا بواسطة الطالب نفسه حفظًا للحقوق الأدبية للمؤلفين الآخرين.

8. يقوم الأستاذ بالدخول على نظام (LMS) وتصحيح الواجب.

9. يرفع الأستاذ درجة الواجب مع التغذية الراجعة للطلاب ليوضح له جوانب القوة والضعف في الواجب.

- اختيار المراقبين من خارج الجامعة: لتحقيق نزاهة المراقبة وجودة أداء الطالب في الامتحانات النصفية والنهائية، تكون المراقبة على الطلبة من قبل مراقبين خارجيين، وفق ضوابط معينة من حيث المؤهل والخبرة والعمر والتمكن من اللغة الإنجليزية، وعدم وجود صلة قرابة بين المراقب وبين أي طالب في الجامعة.

- الامتحانات النصفية والنهائية:

1. تكون جميع الأسئلة النصفية والنهائية موحدة على مستوى الوطن العربي ولا يقوم أستاذ المادة بإعداد الأسئلة.

2. تقوم العمادة في أوقات محددة بإرسال الأسئلة إلى إدارة الامتحانات برقم سري وذلك لطباعتها.

3. تطبع الأسئلة وتوضع في مظاريف ذات مواصفات أمنية عالية وغير قابلة للفتح.

4. توزع أطرف أسئلة الامتحانات على حسب أعداد الطلبة وأماكن الامتحانات.

5. يتم فتح أطرف الأسئلة داخل قاعة الامتحانات وبتوقيع محضر فتح الأطرف من قبل أحد الطلبة في القاعة.

6. بعد فتح الأطرف داخل قاعة الاختبار، ويحق لأستاذ المقرر الاطلاع على الأسئلة واستدعائه للإجابة على استفسارات الطلبة إن وجدت.

- تصحيح الامتحانات النصفية والنهائية:

1. يعتمد التصحيح الجماعي لكراسات الإجابة في الامتحانات النصفية

والنهائية وذلك داخل الحرم الجامعي وفق مفتاح التصحيح المعتمد الذي

يرسل للأستاذ عقب انتهاء الاختبار.

2. ترصد الدرجات تحت إشراف لجنة مكونة من: منسق القسم الأكاديمي، مدرس المقرر، ومنسق الجودة.

3. تؤخذ عينات عشوائية من الواجب الفصلي، وكراسات الإجابة للاختبار النصفى والنهائى وترسل للممتحنين الخارجيين بعد انتهاء فترة الامتحانات.

4. يقوم الممتحنون الخارجيون بالتأكد من دقة التصحيح ومدى مطابقة جودة الأداء لمعايير الجودة فى التصحيح.

5. تعتمد الدرجات وتحديد الدرجات اللفظية المناسبة (Letter Grade).

- **مراقبة سير الامتحانات النهائية من قبل منسقى الجودة:** يقوم منسقى الجودة وهم من خارج لجنة الامتحانات، بمراقبة سير الامتحانات وفق استمارة ملاحظة تغطي أربع جوانب وهي كالتالى: أولاً التخطيط والتنظيم للاختبار، ثانياً الخدمات والمرافق والتجهيزات، ثالثاً المراقبين والإداريين، وأخيراً سير الاختبار، ومن ثم يتم اعداد تقرير شامل يحتوي على نقاط القوة ونقاط الضعف وطرق التحسين. يرفع التقرير الشامل الى سعادة رئيس الجامعة للاطلاع والإحاطة، ومن ثم يعقد اجتماع مع لجنة الامتحانات لتلافي النقاط السلبية وإيجاد الحلول لها قبل الامتحانات النهائية للفصل التالى.

- **وضع بطاقات توعوية على نظام إدارة التعلم لتوعية الطلاب حول الامتحانات:** مثل ضرورة احضار البطاقة الجامعية والمذاكرة الجيدة والنوم مبكراً.

- **تقرير نهاية الامتحانات (End of Exam Report):** وهو عبارة عن مجموعة من الأسئلة المغلقة والمفتوحة التي تجيب عنها لجان الامتحانات والاقسام الأكاديمية ووحدة الجودة ثم ترسل لرئيس الجامعة بنهاية الامتحانات النهائية فى كل فصل دراسي.

▪ **جودة الإدارة والمرافق والخدمات:**

خطة الأمن والسلامة: يقوم منسقى الجودة فى فروع الجامعة بمراقبة الأمن والسلامة فى المبنى وفق قائمة فحص معدة من قبل المقر الرئيس، تغطي الاستمارة الجوانب التالية: العيادة الصحية، النظافة ومعايير الصيانة والتفتيش، الوقاية من الحرائق، والصحة والتدريب على الأمن والسلامة. ومن ثم

يعد تقرير شامل يرفع الى سعادة رئيس الجامعة للاطلاع والإحاطة واتخاذ اللازم بشأن الأمور التي تحتاج إلى تحسين.

▪ جودة البحث العلمي وخدمة المجتمع:

إن الأبحاث التي تجرى على مستوى المؤسسة تتعلق بتحقيق الاهداف والغايات في المؤسسة، كالبحوث المتعلقة بمشكلات الطلبة المستمرين والمستجدين والأنظمة التعليمية الإلكترونية، يرصد الإنتاج العلمي في الجامعة عبر نموذج تقويم الأداء السنوي لعضو هيئة التدريس، فضلاً عن توثيق البيانات عبر التقارير الربعية (Quarterly Reports) لرصد الإنتاج العلمي والفكري ونشاطات عضو هيئة التدريس لخدمة المجتمع كل ثلاثة أشهر على مدى العام الدراسي.

(2) نظام ضمان الجودة الخارجية في الجامعة العربية المفتوحة:

يعتمد نظام ضمان الجودة الخارجية على ثلاثة أربعة مصادر هي الحصول على الاعتماد من هيئات الاعتماد المحلية، علاقة الشراكة مع الجامعة المفتوحة/ بريطانيا، التغذية الراجعة من الخريجين وأصحاب العمل، ووحدة متابعة الأداء ما يلي:

▪ الحصول على الاعتماد من هيئات الاعتماد المحلية ممثلة في المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي:

وعلى صعيد الالتزام بمعايير الجودة المحلية، فالجامعة العربية المفتوحة تعمل حالياً وبشكل دقيق من أجل إنهاء متطلبات الاعتماد المؤسسي والبرامجي من المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي.

▪ علاقة الشراكة مع الجامعة المفتوحة/ بريطانيا:

إن علاقة الشراكة مع الجامعة المفتوحة/ بريطانيا Open University UK، تتمثل وبشكل عام في حصول الجامعة العربية المفتوحة على الاعتماد من الجامعة المفتوحة في بريطانيا والتي تعد أكبر مؤسسة أكاديمية في المملكة المتحدة وأوروبا من حيث عدد الطلاب، وقد رأى مجلس أمناء الجامعة العربية المفتوحة برئاسة صاحب السمو الملكي الأمير طلال بن عبدالعزيز -رحمه الله- التعاون مع الجامعة المفتوحة في المملكة المتحدة نظراً لتشابه رؤية ورسالة

الجامعة مع رؤية ورسالة الجامعة العربية المفتوحة، ومنذ إنشائها عام 2003م وحتى تاريخه حصلت الجامعة العربية المفتوحة على شهادة الاعتماد المؤسسي والبرامجي لعام 2003م، ثم تجديده عام 2007م، وعام 2012م و أخيرًا عام 2017م. ويتجسد التعاون عبر النقاط التالية:

1. دعم الجامعة العربية المفتوحة في فتح برامج جديدة بتزويدها بالخطط الدراسية ووصف البرامج والمقررات بما يتوافق مع متطلبات وزارة التعليم في السعودية.
2. المشاركة في بعض اللجان الأكاديمية التي تشكلها الجامعة العربية المفتوحة من أجل إثراء الجودة الأكاديمية، مثل لجان الممتحنين الخارجيين.
3. منح شهادات درجة البكالوريوس لخريجي الجامعة العربية المفتوحة.

- **مراقبة جودة العملية التعليمية والإجراءات الأكاديمية من خلال عدد من النشاطات:**
 - **تقرير البرامج الأكاديمية السنوي (Annual Program Evaluation):** هو تقرير شامل وصفي وإحصائي سنوي عن جميع جوانب البرنامج وعدد طلابه الملتحقين والراسبين والمنسحبين ونسبهم إلى العدد المستهدف لكل برنامج ويرسل للجامعة المفتوحة /بريطانيا.
 - **كتابة تقارير الممتحنين الخارجيين (External examiners Reports):** تحرص الجودة على التحقق الموضوعي المستقل من جودة المقررات وتقييم الطلبة، لذلك تستعين بـممتحنين خارجيين لمراجعة البرامج، والمقررات، وتوفير التغذية الراجعة حول نقاط القوة ونقاط التحسين. ويتم تزويدهم بعينات من أوراق الطلبة في الواجبات والامتحانات، للمراجعة وكتابة التقارير عن الأداء للجنة تقييم المقررات، وذلك قبل اعتماد الدرجات.
 - **رفع تقرير التقويم الذاتي لأداء الفرع للجامعة المفتوحة/بريطانيا (Self-Evaluation Document):** هو تقرير شامل يعد كل خمسة أعوام عند تجديد الاعتماد من الجامعة المفتوحة في بريطانيا. ويتألف التقرير من أحد عشر (11) قسم يبدأ كل قسم بموجز يسلط الضوء على النقاط الرئيسية، يتضمن القسم الأول من التقارير البيئة الخارجية، ويقدم القسم الثاني معلومات عن السياق المؤسسي الداخلي. ويتضمن القسم الثالث بعض المعلومات عن إدارة ضمان

الجودة، وكذلك المقترحات والقرارات التي اتخذتها لجنة ضمان الجودة المركزية، وأخيرًا، قائمة بالممارسات الجيدة والإنجازات. أما بالنسبة للقسم الرابع فإنه يقدم تفاصيل كاملة عن عملية التعلم والتعليم بدايةً من البرامج المقدمة، وتقديم المشورة الأكاديمية لاستكمال البرامج. أما القسم الخامس يصف دورة حياة الطلاب بدايةً من القبول والشكاوى، والدعم المالي، ويتضمن القسم السادس معلومات عن الموارد البشرية، فيما يتعلق بالكفاية، ونسبة الطلاب إلى الموظفين، وحجم العمل والأنشطة البحثية. ويقدم القسم السابع تقريرًا وصفيًا موجزًا عن المرافق والتجهيزات. ويقدم القسم الثامن بعض المعلومات عن الأداء المالي، وبالنسبة إلى القسم التاسع يشرح مساهمات الجامعة العربية المفتوحة بالمملكة في خدمة المجتمع من خلال برامج التدريب، في نهاية كل قسم هناك قائمة من النقاط للتحسين، والتي سيجري دمجها في خطة التحسين، ويصف القسم الأخير الخطط والمشاريع المستقبلية لتحسين الجودة.

- **رفع تقرير أداء الجامعة السنوي (Annual Monitoring Report):** كتابة التقرير التحليلي السنوي لتطبيق أدوات التقييم في أي مؤسسة يساعد على رفع مستوى الوعي الذاتي المؤسسي حول أهمية التقييم ودوره في تشخيص نقاط القوة في أداء كل جانب من جوانب النظام، بالإضافة إلى تحديد نقاط الضعف ووضع الخطط للتحسين، حيث أن عملية التقييم المستمر يضع المنظمة في حالة من التنمية من سنة إلى أخرى ويعزز الوضع التنافسي في السوق المحلية أو الدولية. وعليه يعد تقرير عن أداء الجامعة، وهو تقرير سنوي شامل وصفي وتحليلي ويتألف التقرير من أحد عشر (11) قسم يبدأ كل قسم بموجز تنفيذي يسلط الضوء على النقاط الرئيسية، يتضمن القسم الأول من التقرير البيئة الخارجية، ويقدم القسم الثاني معلومات عن السياق المؤسسي الداخلي، ويتضمن القسم الثالث بعض المعلومات عن إدارة ضمان الجودة، وكذلك المقترحات والقرارات التي اتخذتها لجنة ضمان الجودة المركزية، وأخيرًا قائمة بالممارسات الجيدة والإنجازات، أما بالنسبة للقسم الرابع فإنه يقدم تفاصيل كاملة عن عملية التعلم والتعليم بدايةً من البرامج

الأكاديمية، وتقديم المشورة الأكاديمية لاستكمال البرامج. أمّا القسم الخامس يصف دورة حياة الطلاب بدايةً من القبول والشكاوى، والدعم المالي، ويتضمن القسم السادس معلومات عن الموارد البشرية، فيما يتعلق بالكفاية، ونسبة الطلاب إلى الموظفين، وحجم العمل والأنشطة البحثية. ويقدم القسم السابع تقريرًا وصفيًا موجزًا عن المرافق والتجهيزات، ويقدم القسم الثامن بعض المعلومات عن الأداء المالي، وبالنسبة إلى القسم التاسع يشرح مساهمات الجامعة العربية المفتوحة بالمملكة في خدمة المجتمع من خلال برامج التدريب، في نهاية كل قسم هناك قائمة من النقاط للتحسين، والتي ستدمج في خطة التحسين، ويصف القسم الأخير الخطط والمشاريع المستقبلية لتحسين الجودة، وبعد اعتماد هذا التقرير يرفع لرئيس الجامعة ثم للجامعة المفتوحة/بريطانيا.

- **الزيارات التفقدية الدورية:** ويكون من قبل فريق المراجعة في الجامعة المفتوحة /بريطانيا خلال فترة تجديد الاعتماد للوقوف على الأوضاع والإجراءات الأكاديمية والإدارية.

▪ وحدة متابعة الأداء في الجامعة (Performance Monitoring Unit)
 Report):

وحدة متابعة الأداء هي وحدة إدارية مستقلة تتبع إداريًا لمكتب سعادة رئيس الجامعة، وتعمل على طلب تقارير دورية عن آخر التطورات في الجامعة ومتابعة تطور وتحسن الأداء لدى موظفي الجامعة على المستوى الإداري أو الأكاديمي.

▪ التغذية الراجعة من أصحاب العمل والخريجين:

أما المصدر الرابع من مصادر ضمان الجودة الخارجية فهو الخريجين وأصحاب العمل، حيث أصدرت الجامعة العربية المفتوحة بالمملكة العربية السعودية قرار إداري بتاريخ 2017/3/20 بشأن انشاء وحدة خاصة بالخريجين، للإشراف على عمليات وإجراءات شؤون الخريجين بسرية تامة، كما تشرف الوحدة على نادي الخريجين، للمحافظة على قنوات التواصل معهم، واستثمار خبراتهم في مساعدة زملائهم

طلاب الجامعة. ومن حين لأخر تحرص الجامعة على تطبيق استطلاعات الرأي لأصحاب العمل عن كفاءة الخريجين وللحصول على التغذية الراجعة من أصحاب العمل والخريجين، كما يتم المشاركة في يوم المهنة ومعارض التعليم العالي المحلية والعالمية لمعرفة احتياجات سوق العمل من الكفاءات كَمَا وَنوعًا.

مادة (8): منهجية الكايزن اليابانية (التحسين المستمر - Continuous Improvement)

تنتهج الجامعة العربية المفتوحة منهج التحسين المستمر في كافة العمليات الإدارية والأكاديمية لمواكبة كافة التطورات على كافة الأصعدة وللعمل على تحسين كافة الخدمات التي تصب في رافد جودة الخدمات المقدمة لأصحاب المصلحة.

▪ ماهو الكايزن؟

هو منهجية موجودة في المجتمع الياباني، وتستخدم في كل ما يساعد على تحسين الإنتاجية، وإتقان العمل في الحياة على مستوى الفرد والأسرة والمجتمع والمؤسسات.

مبتكر طريقة وفلسفة الكايزن هو المؤسس الرئيسي لنظام تويوتا الإنتاجي تاييشي أوهونو (Taiichi Ohna) لقيادة المؤسسات، وتقوم فلسفتها على جعل العملية أفضل بشكل مستمر، لأنها لن تكون منضبطة بالكامل وبدون مشاكل. تكمن فلسفة الكايزن " Kizen " في التحسين التدريجي والتغيير المستمر لكافة أوجه وأنشطة المنظمة نحو الأفضل، ولكن بدون تكبد الكثير من المصاريف، أثناء إجراء هذا التغيير، والمقصود به هو التغيير الذي يتفق مع استراتيجية المؤسسة ويساهم في تحقيق أهدافها.

▪ مرتكزات عمل الكايزن:

- إزالة الفاقد والهدر.
- إجراء تحسينات محددة في وقت قصير.
- إيجاد حل للمشاكل التي تواجه العمليات.
- التحسين المستمر في تدفق العمليات والأنشطة.
- يركز على منطقة محددة أو عملية محددة.
- حل المشاكل التي تعيق التدفق في العمليات.

- دفع الأنشطة والجهود باستمرار.
- المراجعة اليومية لدى التقدم والانجاز.
- **يتميز عمل الكايزن بما يلي:**
 - بالتأثير الواضح.
 - يركز على الأماكن الأهم استراتيجيًا.
 - يحقق نتائج سريعة.
 - يحافظ على استمراريتها.
 - كايزن عملية بطيئة لكنها متواصلة.

التحسين المستمر Continuous Improvement

هي تلك الجهود المستمرة والمتطورة التي تقوم بها المنظمة لتلبية الاحتياجات وتخطي التوقعات المتغيرة لأصحاب المصلحة.

بعض أوجه التحسين:

- تحسين خدمات المستهلك.
 - تحسين الإجراءات.
 - تحسين تدفق العمل.
 - تغيير بيئة العمل.
 - تحسين الاتصال داخل النظام.
 - تصحيح الأخطاء وتجنب أسبابها.
- العناصر الأساسية لبرنامج "كايزن":**
- الجودة.
 - تضافر الجهود.
 - انخراط أو مشاركة جميع العاملين.
 - الرغبة في التغيير.
 - حلقات الجودة.
 - الانضباط الشخصي.
 - تحسين المعنويات.

- العمل الجماعي (بروح الفريق الواحد).
- اقتراحات من أجل التحسينات.

مادة (9): استخدام مؤشرات الأداء ضمن الخطط الاستراتيجية لضبط الجودة:

أفردت الجامعة العربية المفتوحة منذ إنشائها 2003م في الخطط الاستراتيجية السابقة والخطة الاستراتيجية الرابعة لعام 2017-2022 هدفاً استراتيجياً للجودة وهو "الحرص على ضمان الجودة الشاملة في كل أنشطة الجامعة وخاصة في الجانب الأكاديمي ونظم تكنولوجيا المعلومات". كما تضمنت الخطط الاستراتيجية على عدد من مؤشرات الأداء الكمية والنوعية لرصد الإنجازات ومراقبة مدى التقدم نحو تحقيق الأهداف الاستراتيجية، وما يجب القيام به لتحسين جودة الأداء سواء في الجوانب المالية وخدمة العملاء والإجراءات الداخلية والقدرات التنظيمية، وجميع مؤشرات الأداء موضحة ضمن الخطة الاستراتيجية للجامعة.

مادة (10): العمليات والإجراءات الأكاديمية

أولاً: تقييم مخرجات التعليم

ثانياً: عملية تقييم البرامج الأكاديمية

ثالثاً: عملية تقييم الوحدة الإدارية والدعم (غير الأكاديمية)

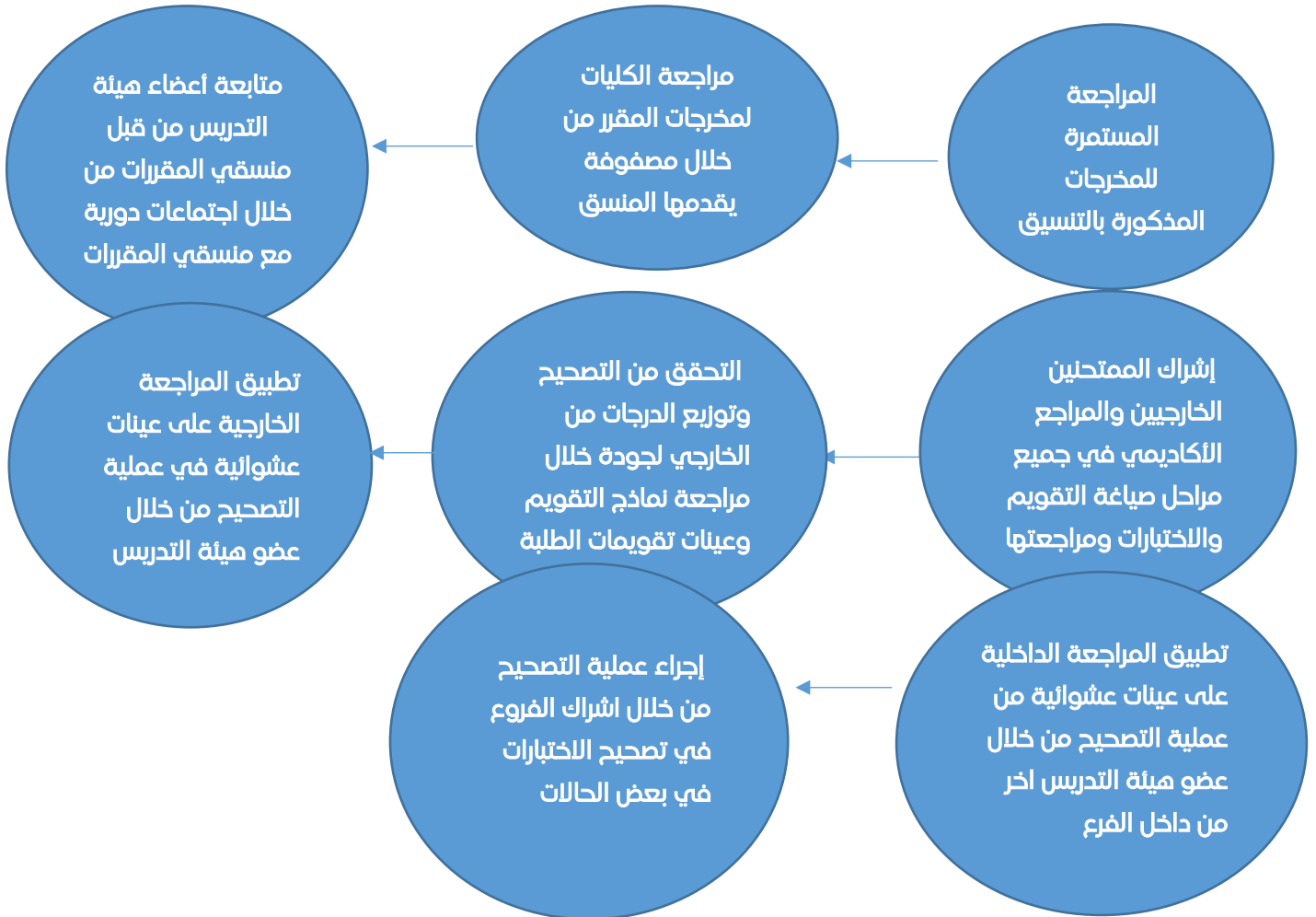
• أولاً: تقييم مخرجات التعلم

1- تجري المراجعة المستمرة لمخرجات المقررات الدراسية او المساقات من قبل المنسق العام لكل مساق (حيث يعين المنسق العام) ويقوم بمتابعة العملية مع المنسقين في دول الفروع من خلال الاجتماعات او التنسيق المباشر ثم يشرك الممتحنين الخارجيين في أدق التفاصيل في إعداد الامتحانات الفصلية والنهائية ومراجعتها.

- 2- بعد إنتهاء الامتحانات تبدأ عملية التصحيح وتكون من خلال إشراك المصححين في دول الفرع لتقييم المساق.
- 3- اختيار عينات عشوائية وعمل تصحيح من قبل عضو هيئة تدريس اخر لم يشارك في العملية.
- 4- إرسال عينات عشوائية إلى دول الفروع لمراجعتها.
- 5- إرسال عينات عشوائية إلى المصحح الخارجي لمراجعتها بشكل دقيق.
- 6- مراجعة للاختبارات على مستوى الكلية.
- 7- تجري المراجعة النهائية من خلال الممتحنين الخارجيين.

شكل يوضح كيفية تقييم مخرجات العملية التعليمية في الجامعة العربية

المفتوحة :



ثانياً: عملية تقييم البرامج الأكاديمية (قياس مخرجات البرنامج الأكاديمي)

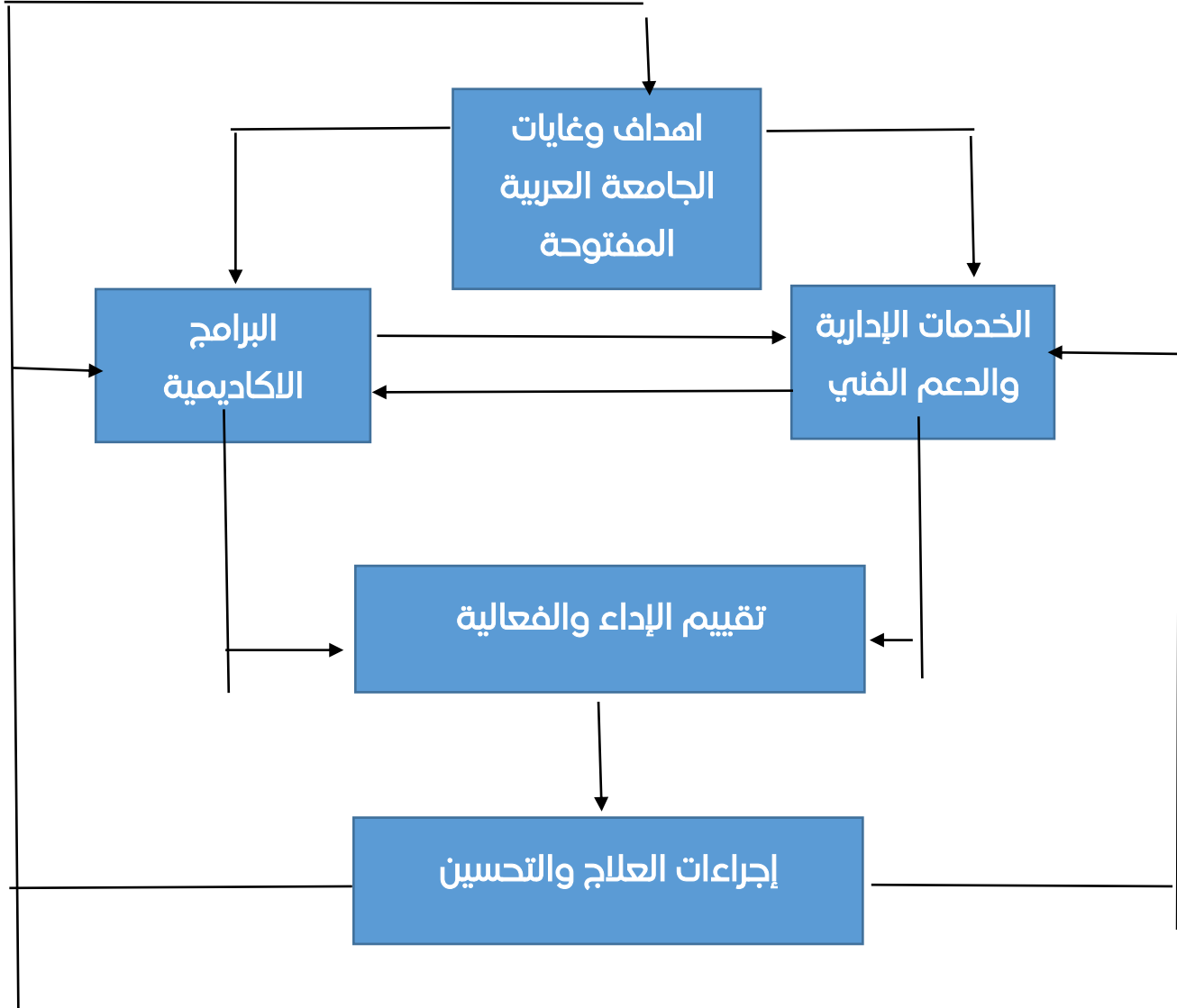
ثالثاً: عملية تقييم الوحدة الإدارية والدعم (غير الأكاديمية)

مكونات الفعالية للبرامج الأكاديمية:

1. تطوير رسالة وأهداف الكلية بما يتماشى مع رسالة الجامعة وأهدافها.
2. تطوير رسالة وأهداف القسم / البرنامج بما يتماشى مع رسالة وأهداف الكلية.
3. تطوير البرامج الأكاديمية مخرجات التعلم (PLOs).

4. التأكد من أن نتائج تعلم البرامج (PLOs) متوافقة مع متطلبات الجامعة المفتوحة ومتطلبات بلد الفرع .
6. تطوير مخرجات تعلم المقرر الدراسي ومصفوفة خرائطها لمخرجات تعلم البرنامج.
7. اختيار وتصميم أدوات التقييم لأهداف البرنامج، ونتائج تعلم البرنامج والتي تشمل:
 - أ. الأدوات المباشرة
 - ب. أدوات غير مباشرة
7. وضع معايير النجاح لتحقيق أهداف البرنامج ومخرجات التعلم ومخرجات المقرر.
8. دورة تقييم مفصلة.
9. تحليل البيانات ونتائج التقييم.
10. توزيع نتائج التقييم.
11. عملية مراجعة نتائج التقييم وتطوير الإجراءات العلاجية والتحسين المعتمدة بالإضافة إلى إبراز أفضل الممارسات التي يجب اعتمادها.
12. وضع خطة مفصلة لتنفيذ إجراءات التحسين والعلاج.
13. مراقبة تنفيذ الإجراءات.

مخطط الفعالية المؤسسية



يقاس مدى تحقيق مخرجات البرنامج الأكاديمي من خلال بناء مصفوفة موائمة بين مخرجات البرنامج الأكاديمي، ومخرجات المساقات الدراسية في هذا البرنامج، حيث تحدد المساقات التي يمكن من خلال تحقيق مخرجاتها أن تحقق مخرجات البرنامج الأكاديمي، ويقوم القسم الأكاديمي بتقويم ومراجعة مخرجات تعلم البرنامج الأكاديمي من خلال قياس مدى النجاح في تحقيق مخرجات تعلم البرنامج الأكاديمي عن طريق أعضاء القسم الأكاديمي لأوبشكل دوري، من خلال جمع إحصائيات معدل علامات الطلبة في المساق الدراسي ونتائج أدوات التقويم المباشرة وغير المباشرة. وبناءً على تلك الإحصائيات والمؤشرات يكون في الخطوة الثانية إجراء التحسينات

المطلوبة سواءً في مخرجات تعلم البرنامج الأكاديمي، أو في المساقات الدراسية للبرنامج من الإضافة أو الحذف أو التعديل.

الجدول الزمني لتقييم البرامج الأكاديمية داخل الجامعة العربية المفتوحة:

المسؤول	طريقة التقييم	الميعاد	نوع التقييم	
اللجنة الخارجية AOU	المراجعة الدورية وإعادة التحقق من البرنامج	كل 5 أعوام	المراجعة الدورية وإعادة التحقق من البرنامج من قبل اللجنة خارجية <i>Periodic review and revalidation of programme by an external panel</i>	1
إدارة ضمان الجودة	مراجعة البرامج والمؤشرات الخاصة بالبرامج	سنوياً	مراجعة البرنامج من قبل إدارة ضمان الجودة في الدول المقدمة <i>Programme review by the Quality Assurance agency in the offering countries.</i>	2

<p>اللجنة الخارجية AOU</p>	<p>هي وثيقة شاملة يتم إنتاجها في نهاية كل عام دراسي. يركز AMR على التطورات والتحديات المتعلقة بجميع مسائل بيئة التدريس والتعلم. الدليل الذي يحتويه هو نوعي وكمي بطبيعته. تقدم البرامج الأكاديمية حساباً مفصلاً عن تسجيل الطلاب، والانسحاب، والتقدم، واتجاهات الإنجاز. ويتضمن أيضاً تعليقاً تحليلياً متعلقاً بمواد الدورة، وتصميمات التقييم، ونتائج تعلم الطلاب، وأداء المعلم، والاستئناف والشكاوى، وأنظمة التظلم، وتعليقات الطلاب والمدرسين. يأخذ هذا في الاعتبار آراء المعلمين والطلاب وأي قضايا يثيرها الممتحنون</p>	<p>سنوياً</p>	<p>تقرير الرصد السنوي <i>Annual Monitoring Report (AMR)</i></p>	<p>3</p>
--------------------------------	--	---------------	---	----------

	الخارجيون. يتم إعداد خطة عمل مفصلة وفقاً لذلك وإبلاغها إلى جميع منسقي البرامج في الفروع الثمانية للاستفادة من نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف في الكلية.			
اللجنة الخارجية AOU	التقرير من تعليق تحليلي لمواد الدورة، وتصميم التقييم، وتعليقات الطلاب والمدرسين، وتعليقات الفاحصين الخارجيين وردودهم على تقارير الممتحنين الخارجيين بالإضافة إلى إنجازات البرنامج والممارسات الجيدة.	سنوياً	تقييم البرنامج السنوي <i>Annual Programme Evaluation (APE)</i>	4
المدقق/ المتحن الخارجي	تقرير خاص بالنتائج وأوضاع الطلبة	نهاية الفصل	تقييم المدقق / المتحن الخارجي <i>External Verifier/Examiner</i>	5

إدارة الجودة والتطوير	تقرير المتابعة عن اهم الإنجازات	ربع سنوية	التقارير الدورية ربع السنوي <i>Quarterly Periodic Reports (QR)</i>	6
عميد البرنامج الاكاديمي	تقرير متعلق بمواضع البرامج الاكاديمية وكل مقررات البرنامج الاكاديمي	نهاية الفصل	<i>لجنة مراجعة مواضع البرامج Subject areas committees at FCS</i>	7
منسق البرامج العميد المحلي	تقرير يشتمل على التقويم الفصلي والنهائي لأدوات التقويم	نهاية الفصل	<i>تقرير مراجعة أدوات التقويم Internal Moderation</i>	8
عميد البرنامج المعني	تقرير يشتمل على الدعم الاكاديمي والدعم اللازم للعمادة وتقديم الاستشارات في حالة الإضافة او التعديل على البرامج	نهاية الفصل	<i>تقرير مراجعة المراجع الأكاديمي والدعم الأكاديمي Academic reviewer's involvement in the programme review</i>	9

<p>عميد البرنامج الاكاديمي</p>	<p>تقرير خاص بمتطلبات التعليم العالي في دوله كل فرع</p>	<p>كل 4 او 5 أعوام طبقاً لكل دولة</p>	<p>المراجعات التي تجربها الوزارات المحلية للتعليم العالي ووكالات ضمان الجودة. <i>Reviews made by local ministries of Higher Education and Quality Assurance agencies.</i></p>	<p>10</p>
<p>منسق البرامج</p>	<p>تدرك الجامعة العربية المفتوحة أهمية آراء الطلاب وملاحظاتهم. لهذا الغرض، يتم تعميم استطلاع آراء الطلاب خلال كل فصل دراسي حيث يتوقع من الطلاب تقديم ملاحظات رسمية حول البرنامج التعليمي والمحتوى وأسلوب التسليم ووضوح نتائج التعلم ومساعدة</p>	<p>نهاية الفصل</p>	<p>استقصاء رضاء الطلاب <i>Feedback from students</i></p>	<p>11</p>

	المعلم تجاه الطالب. سيتم إرسال ملاحظات الطلاب حسب الأصول إلى مدرس الوحدة المعنية وسيتم اتخاذ الإجراءات المناسبة ، إذا لزم الأمر.			
منسق البرامج	يتم جمع التعليقات من خلال الاستبيان الذي يتم إجراؤه على فترات زمنية مختلفة لجمع توقعات وتعليقات أصحاب العمل	نهاية الفصل	استقصاء أصحاب العمل <i>Feedback from employers</i>	12
وحدة الخريجين	تقرير يشتمل عن تجربة الجامعة مع الخريجين والمهارات والاستفادة من ملحوظاتهم	نهاية العام الدراسي	استقصاء آراء الخريجين <i>Feedback from Alumni</i>	13
عميد البرامج الأكاديمي	تقرير يشتمل عن تطوير البرامج الداخلية	عند الحاجة	لجنة المعايير الأكاديمية وتحديث البرامج <i>Academic standards committee involvement in programme updates</i>	14

عميد البرنامج الأكاديمي	يتم جمع التعليقات من خلال الاستبيان الذي يتم إجراؤه على فترات زمنية مختلفة لجمع توقعات وتعليقات أصحاب العمل	عند الحاجة	المجلس الاستشاري الصناعي (ارباب العمل) Industrial Advisory Board	15

الجدول الزمني لتقويم عملية التعليم والتعلم

المسؤول	طريقة التقييم	الميعاد	نوع التقويم	
منسق البرامج	من خلال الاستبيانات , والاجتماعات مع أجهزة الكمبيوتر , والعمداء , و VPAA.	نهاية الفصل	استقصاء رضا الطلاب Feedback from students	1
منسق البرامج	يعد متابعة الاقران لحضور المحاضرات نهجًا جماعيًا لتحديد نقاط القوة والضعف لدى المعلم في تقديم محتوى الدورة التدريبية أثناء البرامج التعليمية.	نهاية الفصل	البرنامج التعليمي / متابعة الاقران Tutorial/peer monitoring	2
منسق البرامج	استطلاعات الرأي المختلفة عن عملية التعليم والتعلم.	نهاية الفصل	استطلاعات الرأي Exit surveys	3

منسق البرامج	عملية مستمرة لتقييم المحاضر المسئول عن المقرر من الغياب والحضور ومراقبة تسليم المقرر وتتم على أكثر من مستوى.	نهاية الفصل	تقييم المحاضر General Module Chair (GCC) and Branch Module Coordinators (BCCs)	4
مكتب شئون الخريجين	تقرير يشتمل عن تجربة الجامعة في عملية التعليم والتعلم.	نهاية العام الدراسي	استقصاء آراء الخريجين Feedback from Alumni	5
الموارد البشرية مع مسق البرامج	تقويم الأداء للموظفين.	نهاية العام الدراسي	التقييم السنوي للموظفين Annual staff appraisal	6
منسق البرامج الأكاديمية	هو نظام تقييم يستخدم لتقييم معرفة أعضاء هيئة التدريس ومهاراتهم في التسليم. يعد نظام التقييم هذا أمرًا حاسمًا لتقرير فعالية خدماتهم المقدمة للجامعة من حيث الحاجة المستمرة لخدماتك أو غير ذلك. هذه أنت والجامعة أيضًا على تحديد احتياجاتك التدريبية. يتم إجراء	نهاية العام الدراسي	تقييم الأكاديميين Academic Appraisal	7

	التقييم الأكاديمي مرة واحدة في السنة.			
--	---------------------------------------	--	--	--

الجدول الزمني لقياس جودة البرامج الأكاديمية وعمليات التعليم والتعلم داخل

الجامعة العربية المفتوحة

المسئول	طريقة القياس	الميعاد	نوع القياس	
ممثّل إدارة الجودة	بعد تعبئة المؤشرات للعامين الأخيرين وفقاً للمعايير التقييمي يحتسب القيمة المستهدفة للعام الحالي والعام السابق والقيمة المستهدفة الجديدة	نهاية الفصل	تقرير إدارة الجودة والإشراف من قبل العمادة <i>Quality assurance and oversight by the deanship</i>	1
المقيمين/المدققين الخارجيين	بعد تعبئة المؤشرات للعامين الأخيرين وفقاً للمعايير التقييمي يتم حساب القيمة المستهدفة للعام الحالي والعام السابق والقيمة المستهدفة الجديدة	نهاية الفصل	تقرير المقيمين/المدققين الخارجيين في لجان تقييم المقررات <i>External examiners involvement in module assessment committees (CACs)</i>	2

المقيمين/ا لمدققين الخارجيين	بعد تعبئة المؤشرات للعامين الأخيرين وفقاً للمعايير التقييم يحتسب القيمة المستهدفة للعام الحالي والعام السابق والقيمة المستهدفة الجديدة	نهاية الفصل	تقرير المقيمين/المدققين الخارجيين <i>External examiners reports</i>	3
منسق البرامج	بعد تعبئة المؤشرات للعامين الأخيرين وفقاً للمعايير التقييم يجري حساب القيمة المستهدفة للعام الحالي والعام السابق والقيمة المستهدفة الجديدة	نهاية الفصل	استقصاء رأي المحاضرين <i>Feedback from tutors</i>	4
تقرير المقيمين/ المدققين الخارجيين	بعد تعبئة المؤشرات للعامين الأخيرين وفقاً للمعايير التقييم يجري حساب القيمة المستهدفة للعام الحالي والعام السابق والقيمة المستهدفة الجديدة	نهاية الفصل	استقصاء رضا الطلاب عن المقررات <i>Prompt feedback on student's formative assessment (TMAs, MTA)</i>	

خاتمة:

تسعى الجامعة العربية المفتوحة إلى تقديم تعليم متميز يخدم في بناء العلم ومجتمعات المعرفة، ويسهم في إمداد سوق العمل بالموارد البشرية المؤهلة معرفياً

ومهاربًا من خلال توظيف أمثل القدرات والموارد المتاحة في بيئة محفزة للإنتاج والإبداع، وقائمة على أسس ومعايير الجودة والالتقان. بناءً على ذلك، جاء هذا الدليل ليكون بمثابة مرشد لإدارة ضمان الجودة في فروع الجامعة وكلياتها وإداراتها؛ وذلك بغية تحقيق الأهداف المرسومة، والوصول إلى أعلى معايير الأداء والتنفيذ الاستراتيجي، وذلك في ضوء سياسات وأنظمة ومعايير الاعتماد على الجودة لكافة مدخلات وعمليات ومخرجات العمليات الإدارية والتعليمية والخدمية بالجامعة مما يحقق التميّز المؤسسي الذي تطمح إليه.