



" الدليل الإرشادي لضمان الجودة الداخلية والخارجية في الجامعة العربية المفتوحة
بالمملكة العربية السعودية "

د.هند محمود مرزا

مديرة وحدة الجودة والاعتماد

2019 م

قائمة المحتويات

3	جدول الرسوم
6	أولاً: تعريف تمهيدية :
6	• الجامعة العربية المفتوحة :
6	• مفهوم الجودة:
7	• مفهوم الجودة في الجامعة العربية المفتوحة :
8	ثانياً: سياسات ضمان الجودة في الجامعة العربية المفتوحة:
9	ثالثاً: أهداف أنظمة ضمان الجودة في الجامعة العربية المفتوحة:
9	رابعاً: تنظيم عمليات ضمان الجودة في الجامعة العربية المفتوحة:
13	خامساً: أنظمة ضمان الجودة في الجامعة العربية المفتوحة:
13	(1) نظام ضمان الجودة الداخلية وتعزيزها:
13	• جودة البرامج الأكاديمية والمقررات :
13	• جودة الإجراءات الإدارية والأكاديمية:
13	• جودة سير عمليات القبول والتسجيل من قبل منسقي الجودة:
14	• الإرشاد الأكاديمي للطلبة:
14	• جودة المعادلات من قبل منسقي الجودة:
14	• جودة أنظمة خدمة الطالب:
15	• جودة أعضاء هيئة التدريس:
17	• جودة عمليتي التعلم والتعليم :
18	• جودة تقييم الطلبة :
20	• جودة الإدارة والمرافق والخدمات:
20	• جودة البحث العلمي وخدمة المجتمع:
20	(2) نظام ضمان الجودة الخارجية في الجامعة العربية المفتوحة:
20	• الحصول على الاعتماد من هيئات الاعتماد المحلية ممثلة في المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي:
20	• علاقة الشراكة مع الجامعة المفتوحة / بريطانيا:
22	• وحدة متابعة الأداء في الجامعة (Performance Monitoring Unit Report):
22	• التغذية الراجعة من أصحاب العمل والخريجين:
23	سادساً: استخدام مؤشرات الإداء ضمن الخطط الاستراتيجية لضبط الجودة :
23	خاتمة :

جدول الرسوم

- 7 رسم توضيحي 1 الجودة في المنظمة
- 16..... رسم توضيحي 2 الاشراف والمتابعة الاكاديمية للمقررات

Acronym	Definition
CQAC	Central Quality Assurance Committee
QAAD	Quality Assurance & Accreditation Department
BQAC	Branch Quality Assurance Committee
QAAC	Quality Assurance & Accreditation Coordinators
SIS	Student Information System
LMS	Learning Management System
IR	Internal Review Report
GCC	General Course Coordinator
TMA	Tutor Marked Assignment
MTA	Midterm Exam
AMR	Annual Monitoring Report
APE	Annual Program Evaluation
PMU	Performance Monitoring Unit Report-

بسم الله الرحمن الرحيم

مقدمة

تم اعداد "الدليل الإرشادي لضمان الجودة الداخلية والخارجية في الجامعة العربية المفتوحة بالمملكة العربية السعودية" بهدف تعريف أصحاب المصلحة في الجامعة العربية المفتوحة بمدى الالتزام المؤسسي بالجودة في كافة عناصر وأنشطة الجامعة. إذ يوضح مفهوم وأهداف وسياسات أنظمة ضمان الجودة في الجامعة ، والمستويات التنظيمية للجودة، كما يلقي الضوء على الممارسات والإجراءات المتبعة لضمان الجودة الداخلية والخارجية، ويستند هذا الدليل على الأنظمة والأدلة والتعاميم التي صدرت في الجامعة لتنظيم العمل وضمان جودة الممارسات والإجراءات.

أولاً: تعاريف تمهيدية :

● الجامعة العربية المفتوحة:

تأسست الجامعة العربية المفتوحة في المملكة العربية السعودية بموجب موافقة المقام السامي رقم (7/ب/ 17813) بتاريخ 1423هـ وهي مؤسسة تعليمية غير ربحية، وقد اختيرت مدينة الرياض مقراً رئيسياً لها، وبدأت الدراسة فيها بدءاً من الفصل الثاني من العام 2003م (الجامعة العربية المفتوحة، 2010)، وتقدم برامجها عبر فروعها في كل من الرياض، وجدة والدمام وحائل والإحساء، والمدينة المنورة.

● مفهوم الجودة:

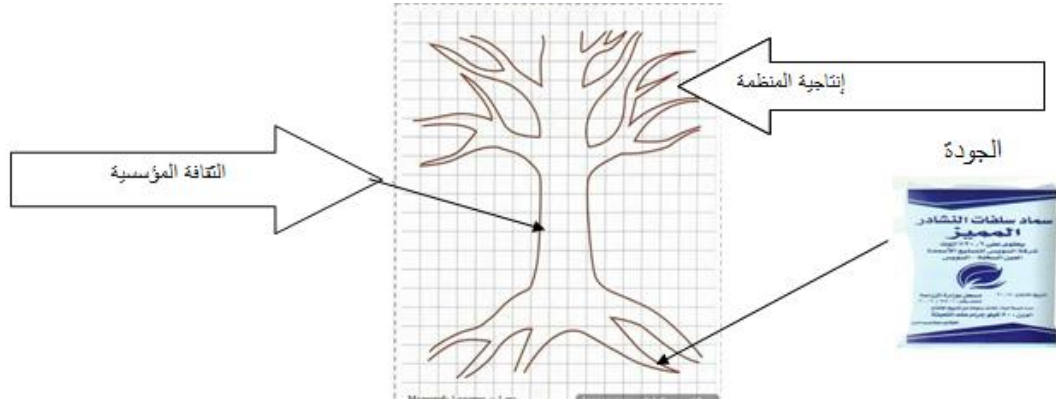
إن موضوع الجودة ليس موضوعاً جديداً، فهو قديم قدم الإنسان نفسه، وقد اهتم به الدين الإسلامي قبل أن ينتبه إليه الغرب، كما قال تعالى: ﴿صُنِعَ اللَّهُ الَّذِي أَتَقَنَّ كُلَّ شَيْءٍ﴾ سورة النمل أية (88)، وأيضاً كما ورد في حديث عائشة رضي الله عنها قالت قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: (إِنَّ اللَّهَ تَعَالَى يُجِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَقِنَهُ). حديث شريف.

وقد عرف فيليب كروسي (Quality Assurance, 2016) وهو أشهر رواد الجودة الأمريكيين بأن الجودة هي المطابقة للمتطلبات، فالجودة بالنسبة له تعني ملاءمة السلعة والخدمة للأغراض التي وضعت من أجل تطابقها مع احتياجاته. أما عوض الله (2014) فقد عرفها أنها معايير عالمية للقياس والاعتراف والانتقال من ثقافة الحد الأدنى إلى ثقافة التميز والالتقان، واعتبار المستقبل هدفاً يسعى إليه، والانتقال من تكريس الماضي والنظرة الماضية إلى المستقبل الذي تعيش فيه الأجيال التي تتعلم الآن.

ومما سبق يتضح أنه مهما تعددت تعاريف الباحثين حول مفهوم الجودة، فقد اتفقت في مضمون واحد هو التطابق مع المتطلبات، سواء كانت من وجهة نظر المصنِّع فهي تطابق مواصفات ما يتم صنعه مع المواصفات المصممة له مسبقاً، أو من وجهة نظر العميل فهي الوفاء باحتياجات العميل عبر تقديم خدمات ذات جودة عالية تتفوق على متطلباته توقعاته.

والشكل التالي رقم (1) يعبر عن دور عمليات الجودة في إنتاجية المؤسسات على اختلاف أنواعها، ومن الشكل يتضح أن المؤسسة عبارة عن شجرة ذات جذور و جذع وساق وأوراق وثمار، وفي جذور المؤسسة توجد السياسات والأنظمة واللوائح الإدارية والأكاديمية والإجراءات والممارسات الجيدة، بينما يتمثل دور أنظمة وعمليات ضمان الجودة في كونها بمثابة الأسمدة والمحسّنات والمقويات والأدوات والوسائل التي يتم حقنها في جذور الشجرة لتحسين الأداء والإنتاج وتخريج طلبة قادرين على المشاركة الفاعلة في المجتمع. ويتركز دور القيادات على

دعم عمليات الجودة وتشجيع الإبداع والتطوير والتحسين المستمر، والمشاركة الجماعية في تحسين الجودة، فالجودة هي ليست وحدة إدارية كما يظن البعض ، لكنها عملية التزام بالتحسين المستمر ومسؤولية جماعية من كافة مستويات المؤسسة.



رسم توضيحي 1 الجودة في المنظمة

● مفهوم الجودة في الجامعة العربية المفتوحة :

إن مفهوم الجودة الذي تبنته الجامعة العربية المفتوحة هو أن تضمن أن أنظمة وأليات 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 مسبقاً في جميع الفروع في الوطن العربي.

من ذلك فالمهمة الرئيسية للجودة هو العمل على الالتزام بممارسات الجودة الداخلية والخارجية لتكون متأصلة في الجامعة (Embedded within the system) وتحديدأ 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.

ثانياً: سياسات ضمان الجودة في الجامعة العربية المفتوحة:

تعد معايير الجامعة المفتوحة/بريطانيا ومعايير المركز الوطني للتقويم والقياس ، وتعليمات وزارة التعليم إطاراً مرجعياً تشتق منه سياسات الجودة في الجامعة العربية المفتوحة بالمملكة العربية السعودية. ومن السياسات ما يلي:

- ✚ أن تكون تؤدي النشاطات الإدارية والأكاديمية إلى تحقيق أهداف ورسالة الجامعة .
- ✚ أن تعمل أنظمة مراقبة ضمان الجودة على التأكد من استمرارية تطبيق الإجراءات في جميع جهات العمل بالجامعة.
- ✚ أن تكون العمادات عل اطلاع مستمر باحتياجات الطلبة الحاليين والطلبة المتوقع إلتحاقهم، والأخذ بعين الاعتبار تلك الحاجات عند تصميم وتطوير البرامج والوحدات التعليمية.
- ✚ أن يتم الاستفادة من نتائج استطلاعات الرأي في تجويد التعليم وتقويم الطلبة.
- ✚ أن تعمل العمادات باستمرار على تقويم البرامج من خبل 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 وفق لوائح الجامعة.
- ✚ نشر ثقافة الجودة بين جميع منسوبي الجامعة بأساليب عدة.
- ✚ تعزيز وسائل الاتصال بين العمادات لتبادل الخبرات و الممارسات الجيدة وحل المشكلات باستخدام وسائل الاتصال الحديثة واللقاءات والمنتديات.
- ✚ استخدام وسائل الاتصال المتعددة للحصول على التغذية الراجعة من الطلبة عبر موقع الجامعة، الاعلانات، مجلس 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 تهدف سياسة ضمان الجودة في الجامعة العربية المفتوحة إلى ضمان أن تكون جميع العمليات والإجراءات والخدمات الأكاديمية والإدارية ملائمة للغرض ومحقة للمتطلبات والمعايير المحددة مسبقاً.

ثالثاً: أهداف أنظمة ضمان الجودة في الجامعة العربية المفتوحة:

لدى الجامعة التزام كبير بجودة العمل من خلال اعداد خطط استراتيجية خماسية بحيث تقوم الخطة بشكل دوري وتبنى الخطة المستقبلية في ضوءها بناءً على نتائج الاحصائيات و مسوحات الرأي حيث يستند عليها في عملية صنع القرار الاكاديمي والاداري. وقد اعدت الخطة الاستراتيجية للجامعة العربية المفتوحة بالمملكة العربية السعودية (2017-2022) وفق رؤية المملكة العربية السعودية 2030 و الخطة المستقبلية للتعليم الجامعي في المملكة العربية السعودية (آفاق) 2029. وللجامعة هدفاً استراتيجياً للأعوام 2017-2021 يتمثل في الحرص على ضمان الجودة الشاملة في كل أنشطة الجامعة وخاصة في الجانب الأكاديمي ونظم المعلومات. و تهدف نظم وآليات سياسة ضمان الجودة في الجامعة العربية المفتوحة إلى ضمان أن تكون جميع المدخلات و العمليات والإجراءات والخدمات الأكاديمية والإدارية ملائمة للغرض ومحقة للمتطلبات والمعايير المحددة مسبقاً ورد في دليل ضمان الجودة في الجامعة العربية المفتوحة هناك عدد من الغايات التي تسعى إليها لتطبيق الجودة وهي :

- التحسين المستمر للعمليات الأكاديمية والإدارية.
- تسهيل الجهود المبذولة نحو حصول الجامعة بكافة فروعها على الاعتماد المحلي و الدولي.
- ضمان الاتساق وتوحيد ممارسات تطبيق الأنظمة بين كافة أفرع الجامعة العربية المفتوحة في الوطن العربي.
- دعم جهود العمادات فيما يخص بتطوير المعايير الأكاديمية وإثراء خبرة تعلم الطلبة، والتطوير المهني للموظفين.
- ضمان أن للجامعة أنظمة لدعم الطلبة.
- الاتصال والتنسيق مع مؤسسات الجودة المحلية والعالمية لتطبيق معايير وممارسات الجودة.
- نشر ثقافة الجودة بين منسوبي الجامعة بمختلف الوسائل (Arab Open University, 2017).

رابعاً: تنظيم عمليات ضمان الجودة في الجامعة العربية المفتوحة:

لضمان الجودة الداخلية والخارجية في الجامعة العربية المفتوحة تتم إدارة عمليات الجودة عبر التسلسل التنظيمي الاتي:

- لجنة ضمان الجودة في الجامعة العربية المفتوحة بالمملكة العربية السعودية (BQAC).
- وحدة الجودة و الاعتماد (Quality Assurance & Accreditation Unit).
- منسوقو الجودة والاعتماد في فروع الجامعة العربية المفتوحة بالمملكة العربية السعودية (Quality Assurance & Accreditation Coordinators)

وفيما يلي وصف تفصيلي لكل منها:

❖ لجنة ضمان الجودة في الجامعة العربية المفتوحة (BQAC):

تُشكل بناءً على قرار مدير الجامعة لمدة عام، وتجتمع مرتين في الفصل الدراسي يعرض فيها رئيس وحدة الجودة تقرير عن الأعمال ويتم عرضه على مدير الفرع قبل عرضة على اللجنة لمناقشته واعتماده. وتتضمن اللجنة أعضاء من الجامعة:

1. مدير الجامعة العربية المفتوحة
2. مدير وحدة الجودة والاعتماد
3. عميد أحد البرامج الأكاديمية
4. عضو من أعضاء من هيئة التدريس
5. مدير فرع

➤ مهام اللجنة :

1. يتم الاشراف على جميع جوانب العمليات والخدمات في الفروع لضمان تطبيق معايير الجودة.
2. الاشراف على تنفيذ ومتابعة قرارات مجلس الجامعة بالأمر المتعلقة بضمان الجودة .
3. تعزيز تطوير ثقافة الجودة بين الموظفين في كل الفروع .

➤ وحدة الجودة والاعتماد في الجامعة:

تمارس الوحدة المهام التالية:

1. تطوير، تطبيق، تقييم أطر تطوير الجودة التنظيمية، الممارسات، والمبادئ.
2. تحديد احتياجات الطلاب والموظفين من أجل تصميم نظام يلبي هذه الاحتياجات .
3. إجراء بحوث على الدراسات الاستطلاعية لقياس جميع جوانب خدمات الطلاب والموظفين واقتراح إجراءات تصحيحية.
4. إجراء المراجعة الداخلية السنوية للممارسات والإجراءات التشغيلية على مستوى الفروع وتغذية الفروع ومجالس الجامعة
5. فحص الجودة من خبرة تعلم الطالب والتحصيل العلمي له في السياق الذي وضعته رسالة الجامعة واهداف وغايات البرامج .
6. تطوير ووضع مؤشرات الأداء للخدمات الأكاديمية و الإدارية.
7. تقديم المشورة ومتابعة التطبيق الفعال من إجراءات التقييم على مستوى المقررات والبرامج في كل الكليات الاكاديمية.
8. الإشراف وتسهيل الأنشطة بالامتثال للمتطلبات المحلية والدولية.

مهام وحدة الجودة والاعتماد في الفرع:

(1) 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 تقييم أداء الموظفين وخطط التطوير المبني.
- تنفيذ سياسات ولوائح الجامعة.
- أنظمة استئناف وشكاوي الطلبة.

(2) مهام تقييم ثم تقويم العمليات مثل :

- تحديد والإبلاغ عن المخاطر المحتملة بناء على رصد وتقييم الجوانب المختلفة للأحكام وعمليات الجامعة.
- جمع البيانات وتحليلها.
- القيام بالمراجعة الداخلية لتحديد ونشر الممارسات الجيدة من أجل تحسين الجودة (Internal Review).
- تقديم توصيات من أجل التحسين استناداً 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.

(3) مهام التوثيق وكتابة التقارير مثل :

- كتابة تقارير المدعمة بالبيانات الإحصائية عن للأداء الأكاديمي للطلاب.
- كتابة تقرير عن أنظمة استئناف وشكاوي الطلبة.
- توثيق حالات عدم الالتزام بالمعايير ورفع التقارير إلى الجهات المعنية.
- 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

منسقو الجودة والاعتماد في فروع الجامعة العربية المفتوحة بالمملكة العربية السعودية:

يعين منسقو الجودة والاعتماد من قبل مدير الجامعة العربية المفتوحة ،بموجب قرار إداري يصدر سنويا، ويشرف عليهم بصورة مباشرة مدير وحدة الجودة والاعتماد.

- مهام منسقو الجودة والاعتماد في الفروع:
 - يتم تكليف منسقو الجودة والاعتماد بعدد من المهمات، مثل:
 - مراقبة سير عملية القبول والتسجيل للفصل الدراسي الأول والثاني 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 الاختبارات النهائية للفصل الدراسي الأول والثاني 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 و الإداري والتشاور مع مدير الفرع لوضع خطة تحسين الأداء.
 - اعداد التقرير السنوي عن أبرز إنجازات الفرع والصعوبات وكيفية تجاوزها وفقاً للخطة التشغيلية للجامعة.
 - إنجاز أي مهام إضافية يكلف بها في مجال الجودة والاعتماد.

خامساً: 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 ، و متطلبات 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 :

يتكون هيكل الإدارة والسلطات من عدد من المستويات التنظيمية واللجان الدائمة مثل : مجلس الأمناء، مجلس العمداء، مدير الجامعة في الفرع، المنسق العام للمقرر، عميد البرنامج في الفرع، منسق المقرر في الفرع، الأستاذ، أما بالنسبة لهيكل اللجان فهناك اللجنة الأكاديمية، واللجنة الاختبارات المركزية ، ولجنة الجودة المركزية، ولجنة البحث العلمي والتطوير المركزية، ولجنة الاختبارات 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. يتم اعداد تقرير شامل بعد الانتهاء من فترة القبول والتسجيل يحتوي على أبرز نقاط القوة والضعف ومقترحات للتحسين، ويرفع الى مدير الجامعة للاطلاع والإحاطة ثم يتم عقد اجتماع مع مدير القبول والتسجيل لتلافي النقاط السلبية وايجاد الحلول لها قبل الفصل التالي.

الإرشاد الأكاديمي للطلبة:

يعد الإرشاد الأكاديمي خطوة هامة في مسيرة الطالب العلمية، ويعمل المرشدين على مساعدتهم على اختيار المقررات ضمن خططهم الدراسية.

جودة المعادلات من قبل منسقي الجودة:

يقوم منسقي الجودة بتدقيق عملية تدقيق المعادلات للمقررات وفق نموذج معد من قبل وحدة الجودة والاعتماد ويتم اعداد تقرير مبسط بأعداد طلبات المعادلات المقبولة في البرامج الاكاديمية والمرفوضة لنقص المتطلبات ، ويرفع التقرير لمدير الجامعة .

جودة أنظمة خدمة الطالب:

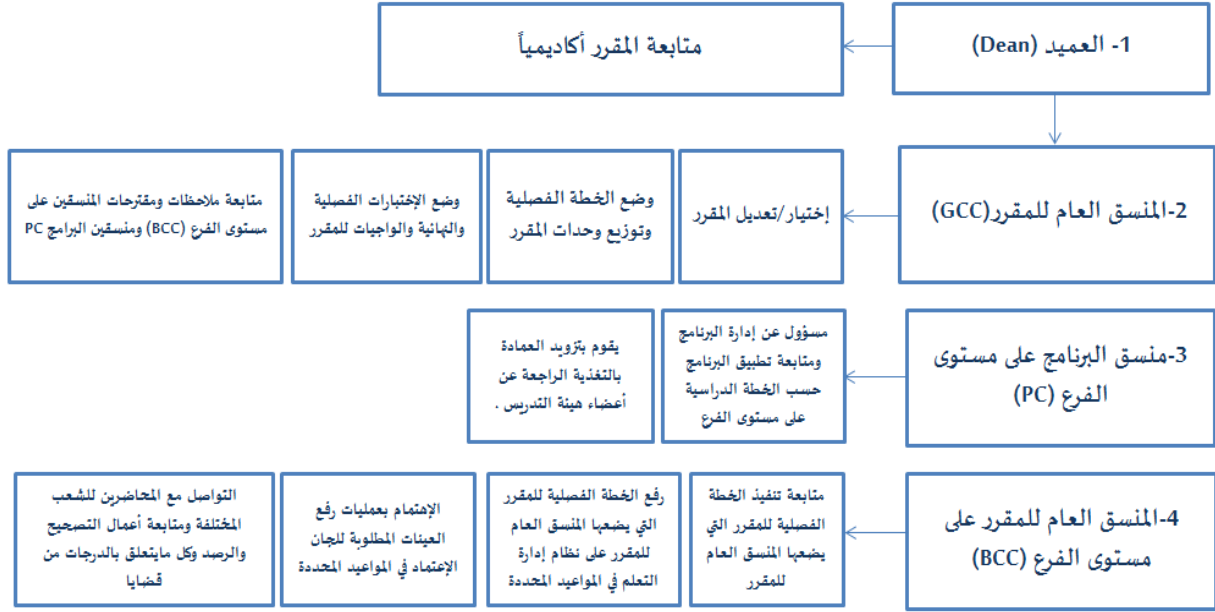
يوجد عدد من الأنظمة الإلكترونية مثل :

- نظام إدارة معلومات الطالب (Student Information System-SIS): هو نظام على شبكة الإنترنت حيث يتم الاحتفاظ بجميع المعلومات عن الطالب. يمثل دورة حياة الطالب بأكملها (من القبول الى التخرج).
- نظام الشكاوي: يوجد نظام آلي لشكاوي الطلبة (complaints system) عن طريق نظام معلومات الطلاب.
- نظام التظلم (Appeals system) : فهو نظام خاص بالاختبارات يتم التعامل مع الاستئنافات عبر النظام الآلي بسرعة أكبر وفعالية باستخدام الخطوات التالية: يقدم الطالب طلب الاستئناف، ثم يتم مراجعة طلبه؛ يتم توثيق النتائج بتوصيات خاصة، ثم يتم اعتماد القرار النهائي من قبل مساعد المدير للشؤون الأكاديمية، ومدير الفرع.
- نظام إدارة التعلم (The Learning Management System): 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 يتم استخدامه أيضاً في الاختبارات النصفية عبر الإنترنت أو الاختبارات 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 و القوانين، المتعلقة بتحصيلهم أو سلوكهم داخل الحرم الجامعي.
- مسوحات الطلبة: تعتمد الجامعة على المسوحات التي تدرج في نظام إدارة التعلم الإلكتروني ، وتنوع المسوحات مثل استطلاع رأي الطلبة حول المقررات، المدرسين، الخدمات، والخبرة التعليمية. ويتم تحليل النتائج بهدف تحليل وتحسين العمل.
- خدمات ذوي الحاجات الخاصة: تراعي مباني الجامعة ومرافقها توافر خدمات ذوي الحاجات الخاصة من طلابها. فضلاً عن ذلك هناك دعم لهذه الفئة في اللقاءات الصفية وأثناء الاختبارات.
- 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 ، ويتم تزويد قسم الجودة الاعتماد في المقر الرئيسي بها.

جودة أعضاء هيئة التدريس:

- الاختيار و التعيين:
تشكل لجنة في الجامعة لاستقطاب أعضاء هيئة التدريس بدوام كامل، وتكون عضويتها من مدير 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 2 الاشراف والمتابعة الاكاديمية 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 تنتهجه الجامعة ويقوم منسقا الجودة بمراقبة جودتها، ثم كتابة تقرير شامل عنها يرفع لسعادة مدير 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، أسوة بمسوحات الطلبة: تعتمد الجامعة على المسوحات التي تدرج في نظام إدارة التعلم الإلكتروني للأساتذة ، وتنوع المسوحات مثل استطلاع رأي الأساتذة حول المقررات، و مصادر التعليم وخصائص الطلبة. ويتم تحليل النتائج بهدف تحليل وتحسين العمل.

- تقييم الأداء: يتم تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس سنوياً وفق نموذج خاص ، يحقق مستوى 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، ويتم ترقية عضو هيئة التدريس وفقاً 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، نظراً 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 يعني 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 والمحوسبة والهاتفية والصحفية (الجامعة العربية المفتوحة، 2010).

- نسبة حضور الطلبة في اللقاءات الصفية المباشرة: تنص لوائح الجامعة على أن حضور اللقاءات التعليمية المخصصة لكل مقرر إلزامياً ، ولا تتجاوز نسبة غياب الطالب (25%) من عدد اللقاءات المقررة ، ويعتبر الطالب راسباً 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 وحدة الجودة بإدراج بطاقات توعوية للطلبة حول أهمية الحضور ، وتعمل إدارة الشؤون الأكاديمية على متابعة الطلبة ورصد نسب الحضور.

- مصادر التعلم: تولى 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، يتم الدخول إلى قواعد البيانات في التخصصات العلمية باللغتين العربية والإنجليزية.

جودة تقييم الطلبة :

- الواجبات والاختبارات النصفية والنهائية للمقررات :
 1. يقوم العميد باختيار منسق عام للمادة (GCC-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 النهائي (Final) . نماذج الواجبات لكل مقرر تكون موحدة على مستوى الوطن العربي.
 3. ترسل هذه النماذج للعمادة لتأكد من جودتها ومطابقة مخرجاتها.
 4. توجه هذه النماذج للممتحنين الخارجين (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 تم عمله فعلاً بواسطة الطالب نفسه حفظاً 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 الاختبارات النصفية والنهائية، تتم 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 .

الاختبارات 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 الاختبارات على حسب أعداد الطلبة وأماكن الاختبارات.
5. يتم فتح أطرف الأسئلة داخل قاعة الاختبارات وبتوقيع محضر فتح الأطرف من قبل أحد الطلبة في القاعة.
6. بعد فتح الأطرف داخل قاعة الاختبار، يحق لأستاذ المقرر الاطلاع على الأسئلة واستدعائه للإجابة على استفسارات الطلبة إن وجدت .

- تصحيح الاختبارات 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 النصفية والنهائي وترسل للممتحنين الخارجيين بعد انتهاء فترة الاختبارات.
4. يقوم الممتحنون الخارجيون بالتأكد من دقة التصحيح ومدى مطابقة جودة الأداء لمعايير الجودة في التصحيح.
5. يتم اعتماد الدرجات وتحديد الدرجات اللفظية المناسبة (Letter Grade).

- مراقبة سير الاختبارات النهائية من قبل منسقي الجودة: يقوم منسقي الجودة وهم من خارج لجنة الاختبارات ، بمراقبة سير الاختبارات وفق استمارة ملاحظة تغطي أربع جوانب وهي كالتالي: أولاً التخطيط والتنظيم للاختبار ، ثانياً الخدمات والمرافق والتجهيزات ، ثالثاً المراقبين والإداريين، وأخيراً سير الاختبار، و من ثم يتم اعداد تقرير شامل يحتوي على نقاط القوه ونقاط الضعف وطرق التحسين. يرفع التقرير الشامل الى سعادة مدير الجامعة للاطلاع والإحاطة ، ومن ثم يتم عقد اجتماع مع لجنة الاختبارات لتلافي النقاط السلبية وايجاد الحلول لها قبل الاختبارات النهائية للفصل التالي.

- وضع بطاقات توعوية على نظام إدارة التعلم لتوعية الطلاب حول الاختبارات: مثل ضرورة احضار البطاقة الجامعية و المذاكرة الجيدة والنوم مبكراً.

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

جودة الإدارة والمرافق والخدمات:

خطة الأمن والسلامة : يقوم منسقو الجودة في فروع الجامعة بمراقبة الأمن والسلامة في المبنى وفق قائمة فحص معده من قبل المقر الرئيسي، تغطي الاستمارة الجوانب التالية: العيادة الصحية، النظافة و معايير الصيانة والتفتيش، الوقاية من الحرائق، والصحة والتدريب على الأمن والسلامة. و من ثم يتم اعداد تقرير شامل يرفع الى سعادة مدير 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، يتم رصد الانتاج 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.

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-حفظه 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 مؤخراً 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 بممتحنين خارجيين لمراجعة البرامج، والمقررات، وتوفير التغذية الراجعة حول نقاط القوة ونقاط التحسين. ويتم تزويدهم بعينات من أوراق الطلبة في الواجبات والاختبارات، 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، وأخيراً، قائمة بالممارسات الجيدة والإنجازات. أما بالنسبة للقسم الرابع فإنه يقدم تفاصيل كاملة عن عملية التعلم والتعليم بدءاً من البرامج المقدمة ، وتقديم المشورة الأكاديمية لاستكمال البرامج. أما القسم الخامس يصف دورة حياة الطلاب بدءاً من القبول والشكاوى ، و الدعم المالي. ويتضمن القسم السادس معلومات عن الموارد البشرية، فيما يتعلق بالكفاية، ونسبة الطلاب إلى الموظفين، وحجم العمل والأنشطة البحثية. ويقدم القسم السابع تقريراً وصفيًا موجزاً 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 سيتم 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 يتم اعداد 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، وأخيرا قائمة بالممارسات الجيدة والإنجازات. أما بالنسبة للقسم الرابع فإنه يقدم تفاصيل كاملة عن عملية التعلم والتعليم بدءاً من البرامج الأكاديمية، وتقديم المشورة الأكاديمية لاستكمال البرامج. أما القسم الخامس يصف دورة حياة الطلاب بدءاً من القبول والشكاوى، و الدعم المالي. ويتضمن القسم السادس معلومات عن الموارد البشرية، فيما يتعلق بالكفاية، ونسبة الطلاب إلى الموظفين، وحجم العمل والأنشطة البحثية. ويقدم القسم السابع تقريراً وصفيًا موجزاً 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 سيتم دمجها في خطة التحسين. ويصف القسم الأخير الخطط والمشاريع المستقبلية لتحسين الجودة. وبعد اعتماد هذا التقرير يرفع مدير الجامعة ثم للجامعة المفتوحة/بريطانيا.
- الزيارات التفقدية الدورية 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 عن الجامعة تتبع لمكتب صاحب السمو الملكي الأمير طلال بن عبدالعزيز، 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 لآخر 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 كماً ونوعاً .

سادساً: 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 و مراقبة 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.

خاتمة :

نأمل أن يكون هذا الدليل الإرشادي عن أنظمة ضمان الجودة الداخلية والخارجية في الجامعة العربية المفتوحة في المملكة العربية السعودية ، قد حقق أهدافه في التعريف بمفهوم وسياسيات وأهداف أنظمة ضمان الجودة في الجامعة ، والمستويات التنظيمية للجودة ، فضلاً عن الإجراءات المتبعة لضمان الجودة الداخلية والخارجية

المراجع:

- الجامعة العربية المفتوحة، المملكة العربية السعودية. (2018). رواد التعليم المدمج،
- الجامعة العربية المفتوحة، المملكة العربية السعودية. الدليل الإرشادي للشؤون الأكاديمية، (2016).
- الجامعة العربية المفتوحة. (2010-2011). دليل الطالب .
- عوض الله، عوض الله. معايير جودة التعلم الإلكتروني بجامعة الطائف في ضوء الخبرات العالمية المعاصرة: دراسات استشرافية. مجلة الثقافة والتنمية، مصر، ع (77)، 2014م

References:

- Arab Open University. (2015). Quality Assurance & Accreditation Department, Duties and Responsibilities of Branch QA Coordinators
- Arab Open University. (2017). "Quality Assurance at AOU: Brief Guide". V. 2. Quality Assurance & Accreditation Department – HQ
- Arab Open University. (2013). A Decade of Success.
- Quality Assurance, (2016). Philip Crosby's concept of Quality Improvement, Retrieved on May1, 2018 , from: <http://www.qasigma.com/2008/12/philip-crosbys-concept-of-quality-improvement.html>

****نهاية المستند****