

دليل الجودة لبرنامج الماجستير قسم "إدارة أعمال"

النسخة الأولى

1445/2023

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

الفهرس

- المقدمة
- عمليات إدارة الجودة
- جوانب مراقبة جودة أداء البرنامج في العملية التعليمية
- دائرة الجودة ف العملية التعليمية
- شكل توضيحي دائرة الجودة في نظام مراقبة جودة العملية التعليمية
- دورة المراجعة المستمرة
- إجراءات عملية تخطيط وتطوير البرامج الأكاديمية
- مسارات تدفق الإجراءات لبناء وتطوير المقررات والبرامج
- شكل توضيحي مسار تدفق إجراءات تطوير المقررات والبرامج
- بناء وتخطيط وتطوير البرامج والمقررات
- جدول توضيحي للإجراءات تطوير البرامج والمقررات
- مراحل العمل في إدارة ضمان الجودة وانجازاتها

المقدمة.

يوضح هذا الدليل الخطوات التي تتبعها إدارة البرنامج لتنفيذ أعمال الجودة وذلك للمحافظة على تنفيذ الأعمال والقرارات اليومية وفق نظام جودة مرن وسليم يضمن توجيه الجهود والاستراتيجيات لأفضل الممارسات الممكنة لخدمة المستخدمين النهائيين. تكمن أهمية هذا الدليل في ترجمة معايير المركز الوطني للاعتماد الأكاديمي الى سلسلة من الإجراءات والسياسات, حيث يوضح هذا الدليل الإجراءات والمسؤوليات والاهداف التي تتولاها الجهات المعنية بإدارة الجودة, مثل وكالة الدراسات العليا والبحث العلمي للتطوير والجودة, واللجنة المركزية للجودة, ووحدات الجودة بالقسم .

نبذة عن البرنامج :

يعد برنامج ماجستير إدارة الأعمال أحد برامج الدراسات العليا التي تقدمها كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية ، بما يحمله من رسالة سامية وأهداف واعدة تتمركز حول التعليم والتعلم والبحث العلمي وخدمة المجتمع، وقد سعت كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ممثلة في قسم إدارة الأعمال إلى توظيف كافة الموارد البشرية والمادية لتحقيق أهدافه.

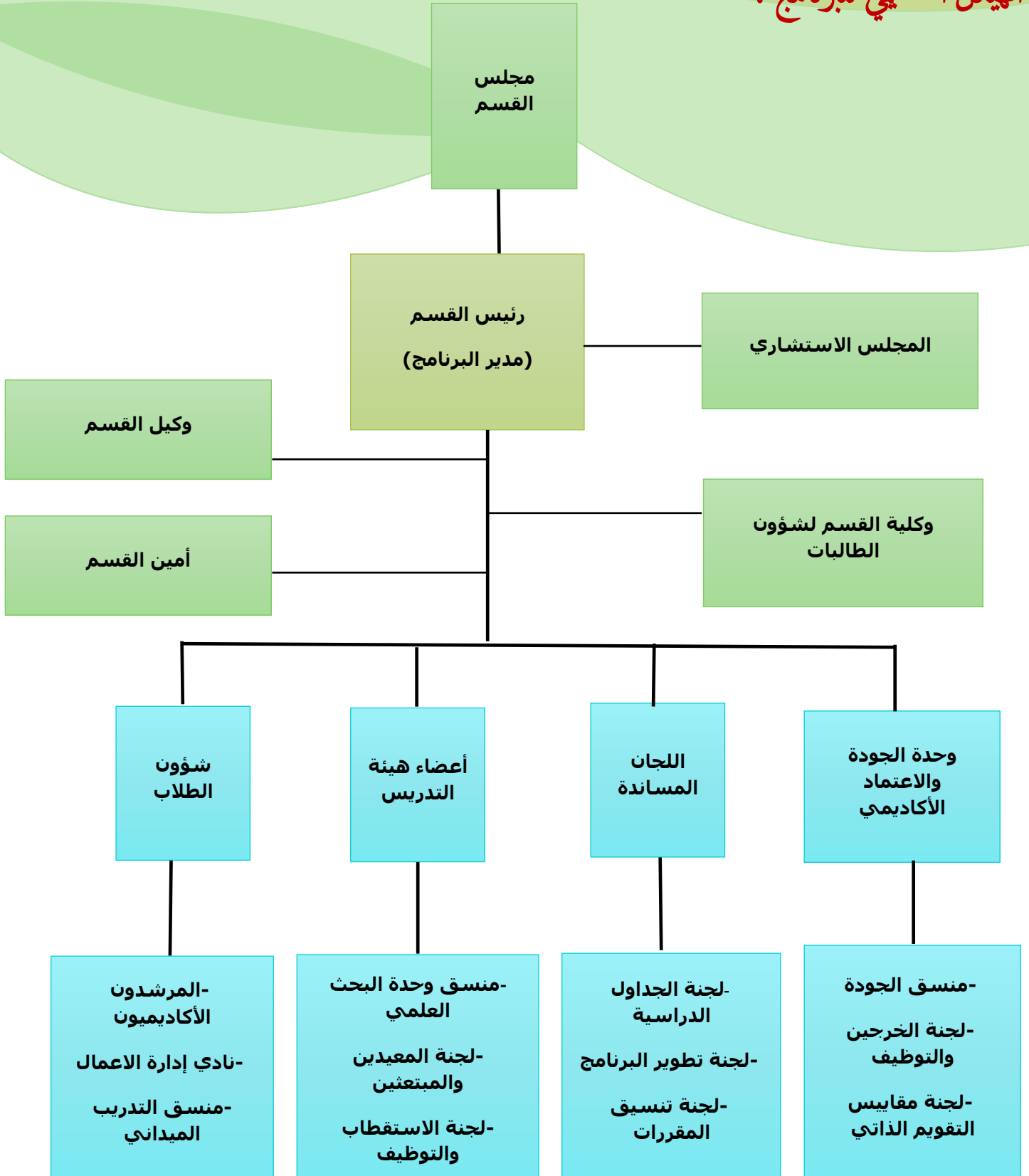
رسالة البرنامج:

إعداد كفاءات عليا متميزة مزودة بأحدث المعارف، وأفضل المهارات التطبيقية والبحثية في مجال إدارة الأعمال، تمكنهم من قيادة الأعمال وخدمة المجتمع.

اهداف البرنامج :

- توفير بيئة تعليمية تضم كفاءات متميزة علميا وأكاديميا.
- تزويد الطلاب بأحدث المعارف والنظريات الإدارية، من خلال تصميم خطة ومقررات دراسية حديثة.
- تعزيز المهارات البحثية لدى الطلبة، من خلال اعداد بحوث فردية او مشتركة مع أعضاء هيئة التدريس.
- تعزيز التعلم الذاتي والتفكير الناقد وكذلك مهارات حل المشكلات.
- تنمية المهارات القيادية ومهارات الاتصال وربطها بالواقع العملي.
- تلبية احتياجات منظمات الأعمال من القادة الإداريين.

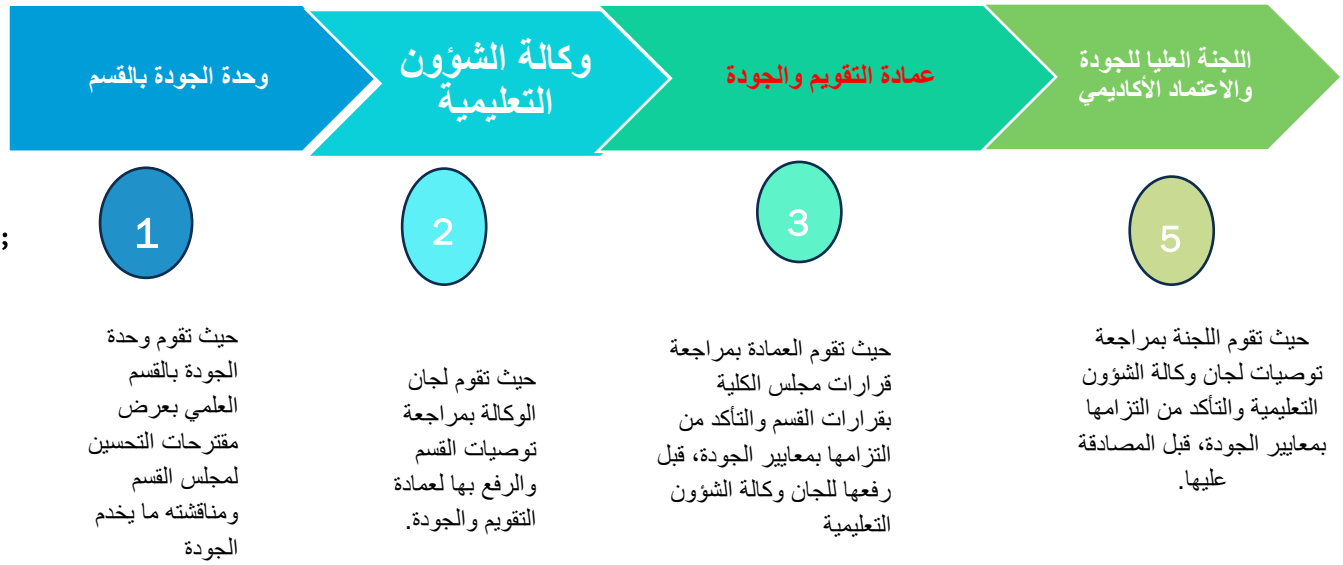
الهيكل التنظيمي للبرنامج :



عمليات إدارة الجودة في البرنامج :

تسير عمليات الجودة في البرنامج وفق الهيكلية الإدارية لنظام إدارة الجودة بالجامعة، وهكذا تسير أعمال الجودة في حلقة مكملة لبعض، كما هو موضح في الأجزاء التالية:

- مسار تدفق إجراءات مراقبة جودة العملية التعليمية في البرنامج: حيث يبدأ مسار تدفق إجراءات مراقبة الجودة من وحدة الجودة وينتهي إلى اللجنة العليا للجودة والاعتماد الأكاديمي وبما يضمن استدامة القرارات الخاصة بالجودة ومتطلباتها. وكما هو موضح بالشكل التالي



شكل توضيحي : عملية إدارة الجودة لبرنامج ماجستير إدارة اعمال

مراقبة نظام الجودة في البرنامج :

تتم عملية مراقبة نظام إدارة الجودة بالبرنامج من خلال خمس جوانب وكما هو موضح في الشكل التالي:



شكل توضيحي 3: جوانب مراقبة الجودة

دائرة الجودة في العملية التعليمية:

محكات التقييم التي يعتمد عليها هذا النظام تتضمن:

- (أ) مستوى الإنجاز المتحقق من الأهداف في ضوء مؤشرات أداء معتمدة ومقاييس مقارنة مرجعية داخلية وخارجية
- (ب) مدى الاتساق مع معايير الأداء المقبولة (المعمدة من المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي) وهذه المحكات تستلزم استكمال دائرة الجودة :

التخطيط : وتبدأ عملية التخطيط بتحديد معنى محكات الإنجاز :

أ- الأهداف المراد تحقيقها في ضوء الرسالة ومؤشرات الأداء التي تحدد مستوى الإنجاز المحدد.

ب- درجة الاتساق مع معايير الأداء المقبولة.

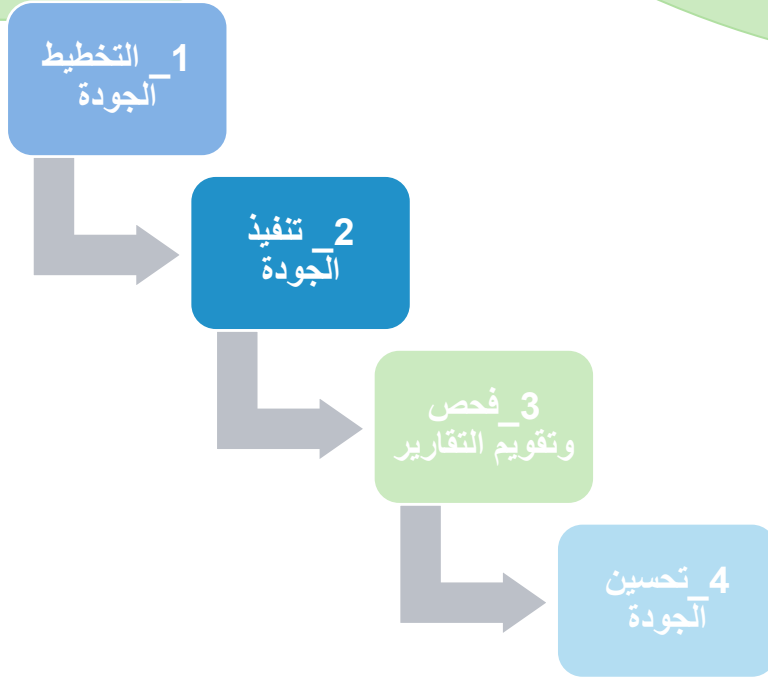
وتتولى عملية التخطيط كافة العناصر ذات العلاقة بالبرنامج من خلال عملية تشاركية تضمن مراعاة الجودة في غايات البرنامج وأهدافه ومتطلبات هيئات التقويم والاعتماد.

التنفيذ: وفيها تتم إدارة عمليات البرنامج، كالتعليم والتعلم والتقويم وإدارة المرافق والأنشطة ومصادر التعلم والتنمية المهنية.

المراجعة والتقويم: وهذه المرحلة تتزامن مع مرحلة إدارة عمليات البرنامج حيث يتم مراقبتها ومتابعتها وعمل الاستطلاعات والملاحظات اللازمة للوقوف على مستوى سير البرنامج في تحقيق الأهداف المرجوة ، وجمع البيانات وتوثيقها وتحليلها ورصدها وأعداد التقارير حولها .

التحسين : وهي المرحلة التي تغلق فيها حلقة الجودة حيث تبني خطط واستراتيجيات التحسين ويعمل على تعديل الأهداف في ضوء نتائج تقويم المرحلة السابقة.

وجميع هذه المراحل موجزة في الشكل التالي:



شكل توضيحي 4: دائرة الجودة في نظام مراقبة جودة العملية التعليمية.

دورة المراجعة المستمرة:

من أهم المبادئ التي يستند إليها هذا الدليل وانطلاقاً من هذا المبدأ يتم تقييم مستويات الأداء الحالية بشكل دوري من خلال وضع أهداف وخطط مرتبطة بمؤشرات أداء يتم مراقبة جودة الممارسات بشكل مستمر , وبعدها يتم تقييم مستوى الإنجاز المتحقق وإجراء التعديلات اللازمة.

وقد تتكرر هذه الخطوات في دورة مستمرة تأتي على مستويين (المستوى الأول) دورة قصيرة المدى (سنوية), تتضمن عمليات التنفيذ والمراقبة والتحسين المستمر , (المستوى الثاني) دورة ذات أمد أطول (دورة البرنامج من القبول الى التخرج) والتي عادة ما يراد بها تقييم جودة البرنامج او تطويره او الحصول على الاعتماد او تجديد الاعتماد (انظر الى الشكل التوضيحي 5:)

وتتضمن هذه الدورة عمليات مراجعة شاملة للخطط والأنشطة المنبثقة منها للحكم على مدى فاعلية البرنامج في تحقيق اهدافه ومدى تلبيةه لمعايير الجودة والاعتماد , ومتطلبات الاطار الوطني للمؤهلات والاهداف الاستراتيجية للجامعة وخطط التنمية الوطنية.

ويجب أن يكون التقييم الذاتي الدوري شاملاً لجميع معايير الجودة البراجمية, وتقرير الدراسة الذاتية متضمننا تحليلاً للاختلافات بين مستويات الأداء المستهدفة لنواتج التعلم واهداف الخطط التنفيذية السنوية للبرامج , ومستوى الإنجاز المتحقق منها , وتقيماً لنقاط القوة والضعف , الواجب اعتبارها عند التخطيط المستقبلي , بما يساند جهود الجامعة في التحسين الشامل .



شكل توضيحي 5: دورة مراجعة البرامج.

إجراءات عملية تخطيط وتطوير البرنامج :

تتولى وحدة الجودة واللجان الفرعية للبرنامج عملية مراقبة جودة البرنامج باتباع الاجراءات التالية:

- اعداد توصيف البرنامج وتوصيف المقررات وفق نموذج المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي.
- تحديد منسق لكل مقرر دراسي يتولى الإشراف على تدريسه، والالتزام بالتوصيف المحدد من قبل لجنة البرامج الأكاديمية بالقسم، وتطبيق استراتيجيات التعليم والتعلم والتقويم الواردة فيه بكل من شطري الطلاب والطالبات.
- اعداد تقارير الاستبيانات على مستوى البرنامج (استبانة استطلاع آراء اعضاء هيئة التدريس، استبانة الخبرة السنوية، استبانة الخريجين، استبانة تقويم البرنامج، استبانة جهات التوظيف) وإعداد خطط التحسين.
- يرفع أعضاء هيئة التدريس ملفات المقررات إلى وحدة ضمان الجودة في نهاية كل فصل دراسي. ويشمل ملف المقرر (السيرة الذاتية لأساتذة المقرر، توصيف المقرر المعتمد، وتقرير المقرر، ونماذج من أنشطة الطلبة، ونماذج من الاختبارات، محاضرة نموذجية، ملفات قياس نواتج التعلم).
- يعد منسق كل مقرر دراسي تقرير للمقرر عن كل من شطري الطلاب والطالبات ثم تقرير موحد.
- يعد لجنة المؤشرات الرئيسية تقرير مؤشرات الأداء على مستوى البرنامج بانتظام وبصفة دورية.
- يتم اعداد التقرير السنوي للبرنامج استنادا على تقارير المقررات الموحدة وتقرير مؤشرات الأداء.
- يرفع تقرير البرنامج وتقارير الاستبيانات ومحضر اللجنة الاستشارية للبرنامج للجنة المراجعة الداخلية للقسم العلمي لمراجعته واعتماده من مجلس القسم.
- يرفع تقرير البرنامج وتقارير المقررات وتقارير الاستبيانات ومحضر اللجنة الاستشارية للبرنامج وتقرير مؤشرات الأداء للبرنامج لمجلس القسم لمناقشتها واعتماده ومن ثم الرفع لمجلس الكلية.

تطوير البرنامج, ويشمل:

أولاً: التعديلات الجوهرية: ويقصد بها التغييرات الجذرية التي لها تأثير كبير على نواتج التعلم او تتعلق بالأسس التي بني البرنامج او اعتمد بناءه عليها, وحتى تلك التي تؤثر في هيكله البرنامج او المقرر او طريقة تقديمها, وتمثل التغييرات الجذرية في النقاط الآتية:

- بناء برنامج جديد.
- إضافة او حذف مسار رئيس ضمن برنامج.
- احداث تغيير في العنوان بحيث يشير الى تغيير في مجال الدراسة او الى تغيير توجه البرنامج .
- احداث تغيير في المجال الوظيفي او المهن التي يؤهل لها البرنامج حيث يتم اعداد الطالب لمهنة او وظيفة مختلفة.
- تغيير في اسم او رمز البرنامج.
- تغيير في اجمالي عدد الوحدات الدراسية الساعات المعتمدة والمطلوبة لإتمام البرنامج.
- تغيير في جدول الخطة الدراسية.
- تغيير في مسمى الشهادة او الدرجة الممنوحة بحيث تغطي مجال دراسة مختلف او تغطي اعداد مهنيًا مختلفًا.
- استحداث نقطة جديدة للتخرج ضمن البرنامج .
- تغيير في متطلبات الجامعة.
- تغيير بنسبة تتجاوز (50) في نواتج تعلم البرنامج وطرق التدريس وأساليب التقويم فيه.
- تغيير في متطلبات الحضور واتمام البرنامج.
- عند اجراء أكثر من تعديل ثانوي على نفس البرنامج خلال الدورة الواحدة له, وتسمى دورة البرنامج طويلة الأمد (انظر المقصود بدورة البرنامج طويلة الأمد في الفقرة الثالثة من المادة السابعة والعشرين)

ثانياً: التعديلات الثانوية: ويقصد بها التغييرات الطفيفة التي لا تؤثر كثير على نواتج التعلم في المقررات والبرامج, وتمثل التغييرات الثانوية في النقاط الآتية:

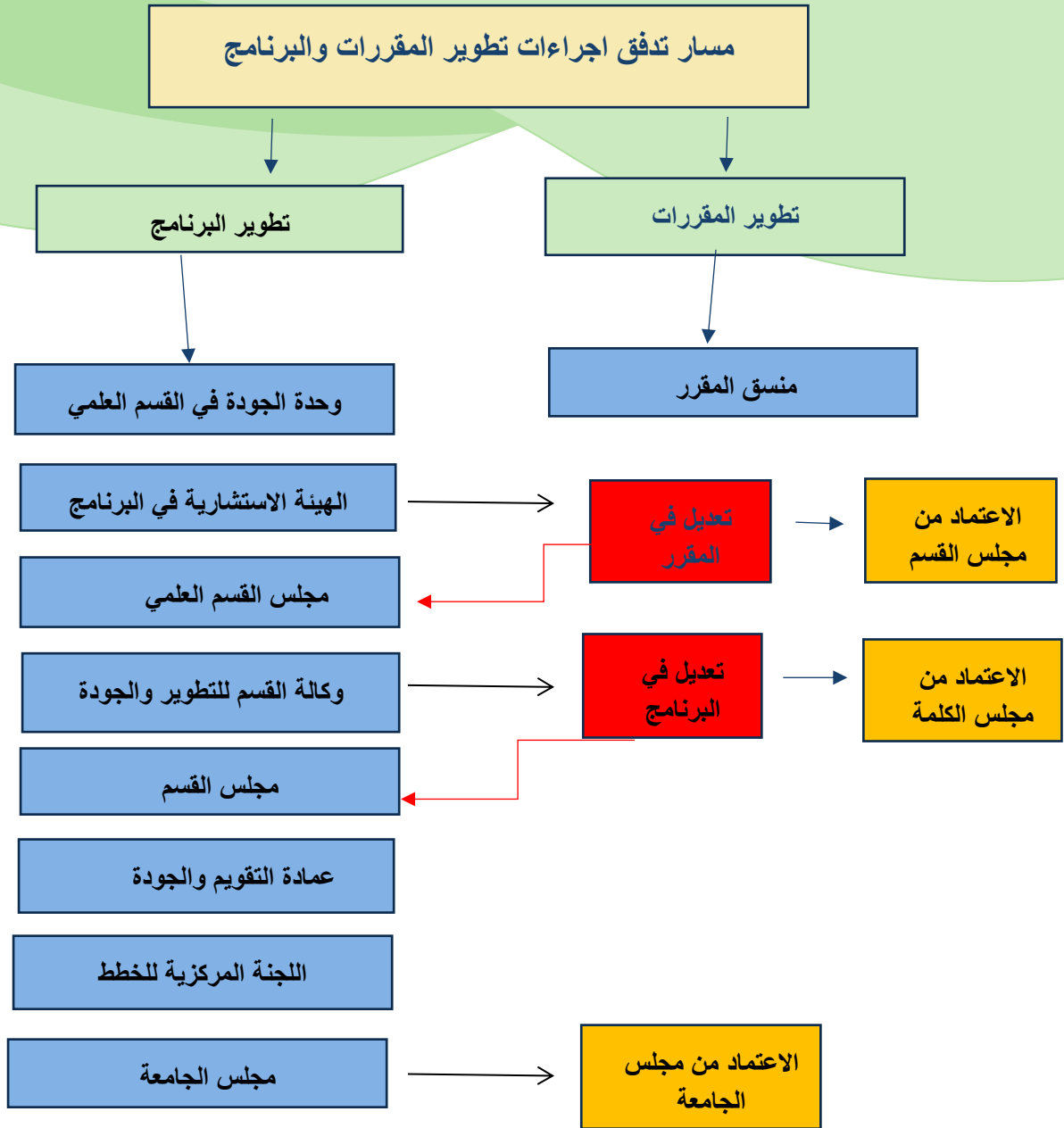
- التغييرات التي لا تتجاوز ما نسبته (50) من التغيير في نواتج تعلم البرنامج وطرق التدريس وأساليب التقويم فيه.
- التغيير في متطلبات المشروع او البحث على الا يتعارض هذا التغيير مع لوائح التعليم العالي.
- التغيير في متطلبات القبول في البرامج .
- التغيير في رسالة وغايات واهداف البرنامج مالم يود الى تغيير جوهري.
- التغيير في إدارة خدمات الطلاب ودعمهم ومصادر التعلم والمرافق والتجهيزات مالم تتعارض هذه التغييرات مع قرارات الجهات العليا في الجامعة.

تطوير المقررات, وتشمل الآتي:

أولاً: التعديلات الجوهرية: وتحدد التعديلات الجوهرية في المقررات في النقاط الآتية:

- التعديل في عدد الوحدات الدراسية للمقرر.
- التعديلات التي تتجاوز ما نسبته (50) من التغيير في نواتج تعلم المقرر او مفرداته او استراتيجيات تدريسه او تقويمه .
- عند اجراء أكثر من تعديل ثانوي على نفس المقرر خلال الدورة الواحدة للبرنامج ,وتسمى دورة البرنامج طويلة الأمد انظر المقصود بدورة البرنامج طويلة الأمد في الفقرة الثالثة من المادة السابعة والعشرون.
- ثانياً: التعديلات الثانوية: وتحدد التعديلات الثانوية في المقررات في النقاط الآتية :
- التغييرات التي لا تتجاوز ما نسبته (50) من التغيير في نواتج تعلم البرنامج وطرق التدريس وأساليب التقويم فيه.
- التعديل على طبيعة تقديم المقرر (نظري/عملي).
- التعديل على أي من عناصر توصيف المقرر كالمراجع ومصادر التعلم والمرافق والتجهيزات علو سبيل المثال .

مسار تدفق إجراءات تطوير المقررات والبرنامج:



شكل توضيحي 6: مسار تدفق إجراءات تطوير المقررات والبرنامج

بناء وتخطيط وتطوير البرنامج والمقررات:

- يتم الالتزام بالضوابط التي تحكم عملية تخطيط وتطوير البرنامج حيث نبثق هذه الضوابط من متطلبات الجامعة والكلية والتخصص وهيئات الاعتماد والتي تهدف الى ضمان تقويم البرنامج وفق الأنظمة المعتمدة ومتطلبات الاعتماد الأكاديمي.
- تبدأ إجراءات عملية تخطيط وتطوير البرنامج برفع وحدة الجودة في القسم العلمي طلباً مبدئياً لتطوير البرنامج على ان يتضمن هذا الطلب مبررات التطوير والمستفادة من كل الجهات التالية:

- تقارير المقررات والمتضمنة توصيات منسقي المقررات ومسؤولي الجودة في البرنامج والمبينة على تقويم أداء الجودة السنوي.

- الملاحظات التي ترد على البرنامج من جهات داخلية او خارجية (مثل استطلاعات الرأي ،او اللجنة الاستشارية للقسم).

- استجابة لمتطلبه التطورات العلمية والعملية المعاصرة ,ومتطلبات التنمية الوطنية ,واحتياجات سوق العمل.

- يعرض هذا المقترح على أعضاء المجلس العلمي ,وبعد التصويت بالموافقة على المقترح المبدئي لاستحداث او تطوير البرنامج, يبدأ القسم العلمي الإجراءات التفصيلية لبناء خطة البرنامج وتوصيفه ,حيث يشكل لجنة معينة بهذا الامر(برئاسة رئيس القسم, وعضوية ثلاث أعضاء هيئة تدريس على الأقل في البرنامج من أصحاب الخبرة في توصيف البرنامج الأكاديمية) والتي ان تتبع الإجراءات التالية:

الخطوة	الملاحظات
1	تحديد مواصفات الخريج مراعات خصائص خريج البرنامج قبل صياغة مواصفات الخريج للبرنامج.
2	توصيف البرنامج ووضع خطة نواتج التعلم - يشمل توصيف البرنامج كتابة رؤية ورسالة البرنامج، والتي تتطلب من القائمين على وضعها النظر الى ملفات الاعتماد الاكاديمي لمعرفة كيفية صياغتها، ويجب ان تكون أيضا منسجمة مع رؤية ورسالة القسم العلمي، والكلية، والجامعة. - يجب ان يراعي عند وضع خطة نواتج التعلم ان تكون مستوحاة من مواصفات الخريج، مع الاخذ بالاعتبار ان النواتج منسجمة مع (أ) الاطار الوطني للمؤهلات، (ب) خطط التنمية، (ج) أفضل البرامج المماثلة محليا وعالميا، (د) التوصيات الواردة من الإدارة العليا في الجامعة (هـ) ملاحظات اللجنة الاستشارية للبرامج، (ز) آراء الخريجين، وتقارير الأداء الخاصة بهم، وجهات التوظيف.
3	تحديد المقررات التي تحقق نواتج التعلم ومواصفات الخريج
4	عرضها على اللجنة الاستشارية من خلال عقد اجتماعات دورية، والتي تناقش الخطوات الواردة في البنود (1,2,3) بالإضافة الى أداء البرنامج، ومن المتطلبات الرئيسية لإكمال مهمة اللجنة الاستشارية القيام بالتالي: - توثيق الاجتماعات بمحاضر. - تقرير اغلاق دائرة الجودة في اعمال اللجنة الاستشارية، والذي يعكس الإجراءات التحسينية التي اتخذها البرنامج وفق خطة عمل واضحة للأخذ بالتوصيات الواردة في محاضر اجتماع اللجنة.
5	عرض الخطوات السابقة على محكم خارجي (واحد على الأقل) والحصول على تقرير مفصل بذلك. ويجب ان تتوفر في المحكم الشروط التالية: - أن يكون أكاديميا متخصصا في المجال العلمي الدقيق للبرنامج. - ان يكون على راس العمل الاكاديمي، ومرتبة أستاذ مشارك على الأقل. - الا يكون له أي ارتباط بالبرنامج المقدم. - ان تكون له خبرة في التخصص لا تقل عن 5 سنوات.

جدول توضيحي للإجراءات لبناء وتخطيط وتطوير البرامج والمقررات

نشر ثقافة الجودة في البرنامج:

تتمثل في النقاط التالية:

- ✓ توفير المعلومات والأدلة.
- ✓ الكتيبات الإرشادية التي وفرتها إدارة الجامعة، للتعريف بنظام الجودة والاعتماد الأكاديمي.
- ✓ عقد لقاءات تعريفية لأعضاء القسم للتعرف على الجودة وأهميتها ومهامها.
- ✓ عقد لقاءات تعريفية للكادر الإدارية والطلبة للتعريف بالجودة ومهامها.
- ✓ تنظيم الورش التثقيفية في مجالات ضمان الجودة والتقييم والاعتماد الأكاديمي.
- ✓ توفير المعلومات والروابط والنماذج والدراسات المتعلقة بالجودة والاعتماد الأكاديمي، والتعريف بالممارسات الجيدة داخل القسم ونشرها لأعضاء القسم.
- ✓ تدريب العاملين في البرنامج لعمليات التطوير والتحسين في جميع الأعمال المناطة بهم.
- ✓ وضع خطة متكاملة تضمن إشراك أعضاء هيئة التدريس في العمل بالجودة لرفع كفاءتهم ومهاراتهم.
- ✓ انتقاء ودعم الطاقات الإدارية القادرة على العمل ومتابعة ذلك.
- ✓ المشاركة في المؤتمرات والندوات للاستفادة من التجارب، ومتابعة المستجدات، والتعريف بإجراءات القسم وإنجازاته في مجال الجودة.

التقويم المستمر للأداء ومتابعة عمليات تحسين الجودة:

تتمثل في النقاط التالية:

- ✓ متابعة تطبيق الخطة التشغيلية للجودة داخل القسم, وتقديم التغذية الراجعة, واجراء التعديلات الازمة.
- ✓ الاشراف على خطط التحسين الازمة للتطوير المستمر, ومتابعة مدى تنفيذها.
- ✓ اشراك المستفيدين في عمليات توكيد الجودة في القسم من جهة التخطيط, والأداء والتقويم.
- ✓ التركيز على مؤشرات الأداء الرئيسية المعتمدة لدى هيئة تقويم التعليم بما لا يقل عن 70% من المجموع الكلي لمعايير هيئة تقويم التعليم للاعتماد البرامجي واعتمدت من مجلس القسم, ويتم بناء الخطط عليها.
- ✓ اجراء المقارنات المرجعية الداخلية والخارجية وفق النماذج المعتمدة لدى هيئة تقويم التعليم.
- ✓ الاحتفاظ بكل الوثائق والاعمال والتقارير لاستخدامها عند التقديم على الاعتماد المؤسسي والبرامجي, ورفع ما يلزم على الموقع الالكتروني.
- ✓ توثيق البيانات والمعلومات والقرارات ومحاضر الجلسات وكل ماله صلة بتأكيد ممارسات الجودة في البرنامج ورقيا والكترونيا.
- ✓ الاستفادة من اللجنة الاستشارية في البرنامج فيما يخص التطوير والتحسين المستمر.
- ✓ إخضاع أنشطة البرنامج لعمليات التدقيق الداخلي بما يضمن تحسن الأداء.

*** أنتهى وبالله التوفيق ***