



جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

معهد تعليم اللغة العربية

دليل إدارة ضمان الجودة ببرنامج دكتوراه اللغويات التطبيقية العربية

إعداد الوحدة المركزية للجودة

1444هـ

## فهرس المحتويات

| م  | الموضوع                                                                                                      | الصفحة |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 1  | مقدمة                                                                                                        | 2      |
| 2  | منهجية العمل في الدليل                                                                                       | 3      |
| 3  | تعريف وركائز جودة                                                                                            | 4      |
| 4  | الحوكمة في برنامج دكتوراه اللغويات التطبيقية العربية                                                         | 6      |
| 5  | متطلبات المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي بالمملكة                                                   | 8      |
| 6  | مواءمة إجراءات إنشاء نظام إدارة ضمان الجودة في البرنامج مع متطلبات المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي | 8      |
| 7  | رسالة وأهداف برنامج دكتوراه اللغويات التطبيقية العربية                                                       | 11     |
| 8  | خصائص خريجي برنامج دكتوراه اللغويات التطبيقية العربية                                                        | 11     |
| 9  | نواتج تعلم برنامج دكتوراه اللغويات التطبيقية العربية                                                         | 11     |
| 10 | إستراتيجية بناء نظام إدارة ضمان الجودة في البرنامج                                                           | 13     |
| 11 | منهجية نظام إدارة الجودة وحوكمتها في البرنامج                                                                | 13     |
| 12 | أهداف نظام إدارة ضمان الجودة وحوكمتها في البرنامج                                                            | 14     |
| 13 | الهيكل البنائي لنظام إدارة ضمان الجودة في البرنامج                                                           | 15     |
| 14 | نموذج إدارة الجودة وحوكمتها في البرنامج                                                                      | 17     |
| 15 | أولا : نظام إدارة ضمان الجودة في عمليات إدارة البرنامج                                                       | 18     |
| 16 | ثانيا : نظام إدارة ضمان جودة عمليات التعلم والتعليم في البرنامج                                              | 19     |
| 17 | ثالثا: نظام إدارة ضمان جودة البحث العلمي وحوكمتها في البرنامج                                                | 26     |
| 18 | رابعا: نظام إدارة ضمان جودة في خدمة المجتمع وحوكمتها في البرنامج                                             | 28     |
| 19 | الأدوار المستهدفة من رئيس قسم البرنامج لضمان إدارة جودة متميزة                                               | 29     |
| 20 | الأدوار المستهدفة من مدير البرنامج لضمان إدارة جودة متميزة                                                   | 29     |
| 21 | الأدوار المستهدفة من رئيس لجنة التطوير والجودة بالبرنامج لضمان إدارة جودة متميزة                             | 29     |
| 22 | الأدوار المستهدفة من منسقي مقررات البرنامج لضمان إدارة جودة متميزة                                           | 30     |
| 23 | الأدوار المستهدفة من أعضاء هيئة التدريس بالبرنامج لضمان إدارة جودة متميزة                                    | 30     |
| 24 | الأدوار المستهدفة من الإداريين في البرنامج لضمان إدارة جودة متميزة                                           | 33     |
| 25 | إجمال إجراءات لجنة التطوير والجودة في البرنامج                                                               | 34     |
| 26 | دليل مصطلحات ومفاهيم الجودة                                                                                  | 40     |
| 27 | المراجع                                                                                                      | 55     |

## مقدمة

يمثل التعليم العالي أهم المراكز الرئيسية لريادة التنمية الشاملة، بما يمثله من مكانة في إعداد الأطر الفكرية والعلمية والمهنية لمنظمات المجتمع، بالإضافة إلى دوره في الوصول إلى المعرفة وتطويرها واستخدامها وإجراء البحوث العلمية وخدمة المجتمع.

برنامج دكتوراه اللغويات التطبيقية العربية بمعهد تعليم اللغة العربية في جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية برنامج متخصص يهدف تأهيل وتخرج كوادر بشرية متخصصة، تسهم في تطوير مجال اللغويات التطبيقية ومجتمع المعرفة، وتقديم خدمات بحثية ومجتمعية على المستوى المحلي والإقليمي بفاعلية وكفاءة؛ لذلك فهو يهتم بالجودة في كل أنشطته ليتمكن من تحقيق رسالته؛ فكان لابد من وضع إطار عام لسياسة الجودة وحوكمتها بوجود مراجع من المعايير لكل ما يقدمه من خدمات تعليمية وبحثية وخدمة المجتمع، وقد وضع البرنامج مجموعة من المؤشرات التي تحدد مستوى الجودة في خدماته التعليمية والبحثية.

يحقق البرنامج كل المتطلبات الرسمية الخاصة بالتعليم بالمملكة العربية السعودية والتي يصدرها المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي والتي تتماشى مع الإطار الوطني للمؤهلات والمعايير المختلفة لضمان الجودة.

ويلتزم برنامج الإعلان والاتصال التسويقي بنشر ثقافة الجودة والإنقاذ بين جميع العاملين في المجالات الأكاديمية والإدارية وعلى كافة المستويات، وتأكيد التزام منسوبيه بفكر وأهداف الجودة وتنمية فلسفة الرقابة الذاتية بحيث لا تتوقف ممارسات الجودة على وجود رقابة خارجية.

ويعدّ اتباع منهجية إدارة الجودة الشاملة في البرنامج مسؤولية مشتركة لجميع منسوبيه أساتذة وطلاباً وإداريين على كل المستويات. ومن ثم يعدّ كل فرد من منسوبي البرنامج مسؤولاً عن نجاح نظام ضمان الجودة وذلك ببذل الجهد والعناية في معرفة مسؤولياته الفردية ودوره في دعم جهود الآخرين.

## منهجية العمل بالدليل

لقد حرص برنامج دكتوراه اللغويات التطبيقية العربية متمثلاً في لجنة التطوير والجودة ولجنة الاعتماد الأكاديمي عند إعداد هذا الدليل على اتباع منهجية تضمن للبرنامج بمكوناته الأكاديمية والإدارية استيفاء كل متطلبات المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي بالمملكة العربية السعودية والذي يهتم بالإجراءات الخاصة بإدارة نظام ضمان الجودة في البرامج الأكاديمية بالجامعات.

ويعدّ هذا الإصدار "دليل إدارة نظام ضمان الجودة وحوكمتها في برنامج دكتوراه اللغويات التطبيقية العربية " هو المرجع المعتمد الذي يسترشد به كافة منسوبيه في تنفيذ عملياته. وقد جاء هذا الدليل في أربع موضوعات رئيسية كمحاور لتطبيق نظم إدارة الجودة وحوكمتها وهي محور التعليم والتعلم ومحور البحث العلمي ومحور خدمة المجتمع وقبل الثلاث محاور تأتي قضية تطبيق معايير الجودة والحوكمة الرشيدة في النظم الإدارية بالبرنامج في مقدمة المحاور المرتكز عليها الدليل.

إن الجودة هي ثمرة عمل جماعي يتعاون فيه افراد برنامج دكتوراه اللغويات التطبيقية العربية وقيادته لتحقيق وإنجاز الاعمال الصحيحة في الوقت الصحيح مع ضمان رضا المستفيدين والتحسين المستمر.

## تعريف الجودة

الجودة كما جاء في لسان العرب من قولهم: جَادَ الشيءُ جُودَةً وجُودَةً، أي: صارَ جيِّداً، والجيِّدُ: نقيضُ الرَّذِيءِ، ويقال: هذا شيءٌ جيِّدٌ بيِّنُ الجودةِ والجُودة. وقد جَادَ جُودَةً وأجَادَ: أتى بالجيِّد من القول أو الفعل. ويُقال: أجَادَ فلانٌ في عمله وأجَوَّدَ، وجَادَ عمله يُجَوِّدُ جُودَةً، وعلى هذا فالجودة نقيضُ الرَّذاءة.

الجودة كما هي في قاموس أكسفورد **Oxford** تعني الدرجة العالية من النوعية أو القيمة، وعرفتْها مؤسسة **O.D.I** الأمريكية المتخصصة في تدريب وإعداد الشركات لتصبح متصفة بالجودة بأنها إتمام الأعمال الصحيحة في الأوقات الصحيحة.

يعد مفهوم إدارة الجودة الشاملة (TQM) فلسفة إدارة عصرية تركز على عدد من المفاهيم الإدارية الحديثة الموجهة التي يستند إليها في المزج بين الوسائل الإدارية الأساسية والجهود الابتكارية وبين المهارات الفنية المتخصصة من أجل الارتقاء بمستوى الأداء والتحسين والتطوير المستمرين (الخطيب، 1999). لقد ظهرت تعريفات عديدة لإدارة الجودة الشاملة، فقد عرّفها معهد الإدارة الفيدرالي على أنها تأدية العمل الصحيح على نحو صحيح من الوهلة الأولى لتحقيق الجودة المرجوة بشكل أفضل وفعالية أكبر في أقصر وقت، مع الاعتماد على تقديم المستفيد من معرفة مدى تحسن الأداء (القحطاني، 1993). وعرّفها ريلي (Riley) على أنها تحول في الطريقة التي تُدار بها المنظمة، والتي تتضمن تركيز طاقات المنظمة على التحسينات المستمرة لكل العمليات والوظائف، وقبل كل شيء المراحل المختلفة للعمل، حيث إن الجودة ليست أكثر من تحقيق حاجات العميل. أما روبرت بنهرد Robert Benhard فقد عرّف إدارة الجودة الشاملة بأنها خلق ثقافة متميزة في الأداء، تتظافر فيها جهود المديرين والموظفين بشكل متميز لتحقيق توقعات العملاء، وذلك بالتركيز على جودة الأداء في مراحله الأولى وصولاً إلى الجودة المطلوبة بأقل كلفة وأقصر وقت. (Benhard, 1991) أما دليل إدارة الجودة الشاملة الصادر عن وزارة الدفاع الأمريكية فقد عرّف إدارة الجودة الشاملة أنها مجموعة من المبادئ الإرشادية والفلسفية التي تمثل التحسين المستمر لأداء المنظمة من خلال استخدام الأساليب الإحصائية والمصادر البشرية لتحسين الخدمات والمواد التي يتم توفيرها للمنظمة، وكل العمليات التي تتم في التنظيم والدرجة التي يتم فيها تلبية حاجات العميل في الوقت الحاضر والمستقبل (المناصير، 1994). إن التحدي الأساسي الذي يواجه المنظمات عند تطبيقها لمنهجية إدارة الجودة الشاملة هو إحداث التكيف والتوازن بين متغيرين أساسيين: الأول هو توفير الاستقرار في الخدمة الذي يساعدها على تخطيط إنتاجها ومستلزماته بشكل جيد وبدرجة عالية من الدقة، والثاني هو إدخال تغييرات على العمليات داخل المنظمة عامة، والإنتاج بشكل خاص، لمواجهة وتلبية حاجات ورغبات العملاء التي تتغير بين الحين والآخر (عقيلي، 2001).

قد وجدت معظم الدراسات أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة له انعكاسات إيجابية على أداء المنظمة التي تطبقها، وذلك من خلال تحسين معدل الربحية وانخفاض التكاليف، وتحسين الأداء وتحسين علاقات الموظفين (Butler, 95-1996; Ruo).

(et al, 1996)، وارتفاع مستويات الرضا الوظيفي لديهم. وبوجود المؤشرات التي تبين جدوى إدارة الجودة الشاملة ازدادت أهميتها، وازدادت سرعة انتشارها.

وقد اعتمد برنامج دكتوراه اللغويات التطبيقية العربية المفهوم التالي للجودة ويعمل لتحقيقه وهو أن "الجودة هي العمليات التي تضمن التزام المواصفات العالمية لإدارة الجودة واتخاذ الإجراءات والتدابير التي تضمن توافق الأداء في جميع مجالات النشاط الجامعي مع المواصفات والمعايير المحددة والصادرة من المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي، والمتابعة واتخاذ الإجراءات التحسينية المناسبة لضمان توافق النتائج والآثار الفعلية للأداء مع الأهداف والنتائج المرجوة وفقا لمعايير إدارة الجودة الشاملة سعيا للوصول الى اعلي درجات رضا المستفيدين".

## ركائز الجودة

تحتاج الجودة إلى ركائز متعددة لتبقيها فاعلة طوال الوقت. ومن أهم تلك الركائز التي تبناها برنامج دكتوراه اللغويات التطبيقية العربية:

1. تلبية احتياجات العميل: والمقصود به العميل الخارجي الذي يقدم له البرنامج الخدمة. ويترتب على ذلك تقديم خدمة متميزة وجيدة للعميل في المكان والزمان المناسبين له. وقد يكون العميل هو زميل في العمل (العميل الداخلي) الذي تقدم له الخدمة أو المعلومات أو البيانات التي يحتاجها لإتمام عمله.
2. التفاعل الكامل: وهذا يعني أن كل أفراد البرنامج معنيون بتحقيق الجودة. فكل فرد في مكانه مسؤول عما يقوم به من أعمال أو خدمات، وعليه أن ينجزها أو يقدمها بأعلى المعايير.
3. التقدير أو القياس: وهو قياس التقدم الذي تم إحرازه في مسيرة الجودة. وقد حدد البرنامج عددا من مؤشرات الأداء يستطيع من خلالها تحديد ما تم إنجازه وعندها يعرف منسوبه أين أصبحوا وما هي المسافة التي قطعوها في مشوار الجودة لإتمام دورهم للوصول إلى ما يرغبون في إنجازه.
4. المساندة النظامية: وهي أساسية في دفع البرنامج نحو الجودة. ولذلك ينبغي وضع أنظمة ولوائح وقوانين تقود في مجملها إلى تحقيق الجودة. إن التخطيط الإستراتيجي وإدارة الأداء بأساليب متعددة لتطوير وتشجيع الجودة.
5. التحسين بشكل مستمر: السعي إلى تطوير طرق الأداء وتحسينها. ورفع مستوى فاعليتها وتشجيع منسوبي البرنامج على الابتكار والتجديد.

## الحوكمة في برنامج دكتوراه اللغويات التطبيقية العربية

يمكن التعرف على نظام إدارة الجودة والحوكمة في البرنامج بعد ذكر نبذة عن إنشائه والأسس التي أنشئ عليها وتطوره.

### نشأة برنامج اللغويات التطبيقية العربية:

يُعتبر برنامج دكتوراه اللغويات التطبيقية العربية من البرامج الرائدة بالمملكة العربية السعودية، برنامج دكتوراه اللغويات التطبيقية العربية هو أحد برامج قسم اللغويات التطبيقية العربية بمعهد تعليم اللغة العربية. افتتح البرنامج عام 1430هـ، وخرج حتى الآن ستين طالبا وطالبة. يعد البرنامج أول برنامج أكاديمي يمنح درجة الدكتوراه في اللغويات التطبيقية العربية على مستوى المملكة. يمنح البرنامج درجة الدكتوراه في اللغويات التطبيقية العربية.

يسعى البرنامج إلى تأهيل وتخرج كوادر بشرية متخصصة، تسهم في تطوير مجال اللغويات التطبيقية ومجتمع المعرفة، وتقديم خدمات بحثية ومجتمعية على المستوى المحلي والإقليمي بفاعلية وكفاءة.

ويقدم البرنامج مناهج علمية متكاملة في تخصص اللغويات التطبيقية العربية، ويهدف إلى إكساب الخريجين المعارف المتجددة، والنظريات والمهارات البحثية الكافية لإجراء البحوث في مجال الدراسات اللغوية واللغويات التطبيقية. كما يهدف إلى إكساب الخريجين المهارات العملية والتقنية الكافية لتحليل وتصميم وبناء برامج تعليم اللغة العربية للناطقين بلغات أخرى، والإشراف عليها. ويهدف كذلك إلى إسهام أعضاء هيئة التدريس والخريجين في مشروعات بحثية تخدم مجال البحث العلمي في مجال الدراسات اللغوية واللغويات التطبيقية، إضافة إلى بناء شراكات مجتمعية مع الجهات الأكاديمية والجهات الاستثمارية، والجهات ذات الصلة بخدمة المجتمع.

ولتنفيذ البرنامج كل أنشطته قام باتباع هيكل تنظيمي يسعى إلى تحقيق أهداف ورسالة الجامعة والكلية. ويقوم برنامج دكتوراه اللغويات التطبيقية العربية بأنشطة متعددة وكثيرة وتتركز هذه الأنشطة في ثلاث مجالات رئيسية هي: التعلم والتعليم، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع المحلي.

## تعريف الحوكمة

لقد تزايد مؤخراً الاهتمام بمصطلح الحوكمة وبخاصة في عقد التسعينيات من القرن العشرين وذلك نتيجة لما شهده الاقتصاد العالمي من التداعيات والانهيارات المتتالية في عدد من الشركات العالمية.

الحوكمة وتعني بالإنجليزية (governance) لفظ اقترحه البنك الدولي وصندوق النقد الدولي، وبعد مشاورات بين خبراء اللغة العربية والاقتصاديين والقانونيين المهتمين بهذا الموضوع اعتمد هذا المصطلح (حوكمة).

والحوكمة باختصار يمكن أن تمثل إشراك جميع الأطراف في المؤسسة في عملية اتخاذ القرار أي لا يكون القرار مقتصرًا على مجموعة معينة في المؤسسة الواحدة وكذلك أن تتوفر المعلومات لجميع الأطراف بشفافية ووضوح وتحديد مسؤولية وحقوق وواجبات جميع المسؤولين عن إدارة المؤسسة وذلك لتجنب حدوث حالات الفساد الإداري، كما تهدف هذه العوامل إلى التأكد من أن المؤسسات تدار بطريقة سليمة وأنها تخضع للرقابة والمتابعة والمساءلة. كما أن إحدى الأهداف التي تسعى إليها الحوكمة هو ضمان أن جهود الإدارة تركز على الحفاظ على المصالح العليا للمجتمع والدولة والجامعة والمنسوبين والوصول إلى أعلى درجات الكفاءة في العمل.

الحوكمة: نظام يتم بموجبه إخضاع نشاط المؤسسات إلى مجموعة من القوانين والنظم والقرارات التي تهدف إلى تحقيق الجودة والتميز في الأداء عن طريق اختيار الأساليب المناسبة والفعالة لتحقيق خطط وأهداف المؤسسة وضبط العلاقات بين الأطراف الأساسية التي تؤثر في الأداء.

## مبادئ الحوكمة

إن الحوكمة السليمة والإدارة الرشيدة للبرنامج تؤدي إلى تحقيق أهدافها، والخطوة الأولى في عملية إنشاء نظام الحوكمة تتمثل في النظر إلى المبادئ التي اعتمدها منظمة التعاون والتنمية والتي وافقت عليها حكومات الدول أعضاء المنظمة وتكييفها بما يخدم تحقيق أهداف البرنامج على النحو التالي: -

1. المحافظة على المال العام: تعد المحافظة على المال العام الهدف الأول لجميع الأطراف، والحوكمة من أهم السبل الكفيلة بتحقيق ذلك العمل في برنامج دكتوراه اللغويات التطبيقية العربية تحت المظلة القانونية والتشريعية للمملكة.
2. ضمان حقوق المتعاملين مع البرنامج: تعد حوكمة الجامعة من أهم الأساليب التي تحفز البيئة المحيطة بالجامعة من أصحاب المصالح (طلاب، وهيئة تدريس، وإداريين، وعاملين، وغيرهم)، لأداء مهامهم ووظائفهم بصورة مثالية.
3. الإفصاح والشفافية: يعد مبدأ الإفصاح والشفافية من أهم المبادئ اللازمة لتحقيق أو تطبيق نظام الحوكمة من خلال ضرورة توفر جميع المعلومات بدقة ووضوح وعدم إخفاء أي معلومة وإظهارها لأصحاب المصالح في الوقت المناسب.
4. مهام وصلاحيات الإدارة: يحدد نظام الحوكمة مسؤوليات الإدارة وسبل المتابعة الفعالة للإدارات التنفيذية من خلال توفر المعلومات لكافة المستويات الإدارية وبذل العناية المهنية اللازمة وبما يتناسب مع المسؤوليات الملقاة على عاتقها وبالشكل الذي يضمن الأداء الأمثل.

ويسعي برنامج دكتوراه اللغويات التطبيقية العربية إلى تحقيق أعلى مستويات الحوكمة بإداراته التنفيذية لتحقيق رسالة البرنامج والقسم والكلية والجامعة وكذلك تحقيق متطلبات المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي لضمان الاعتماد المستمر براجميا.

## متطلبات المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي بالمملكة

وفقاً لإصدارات المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي، بأن تكون الجودة في الجامعات مساراً أساسياً، يجب تأكيدها من خلال إجراءات مستقلة يمكن من خلالها منح الثقة لكل مهتم بتحقيق مستويات عالية من الجودة، أي هو اعتراف من المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي بأن البرنامج الأكاديمي مستوفٍ لمعايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي المطلوبة، ولا شك في أن الحصول على الاعتماد الأكاديمي البرامجي من المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي يمنح هذا التأكيد.

وهذا الاعتماد الأكاديمي البرامجي اعتماد رسمي من المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي بحصول برنامج الإعلان والاتصال التسويقي على شهادة اعتماد من المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي تدل على أن أنشطته المقدمة في التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع تلبى الحد الأدنى من معايير الجودة، ويمنحها الاعتماد ثقة محلية وإقليمية ودولية، كما أن تحقيق البرنامج لمتطلبات الاعتماد الأكاديمي يساعده في التزامه بتنفيذ أنظمة الجودة، ويجعله في عملية دائمة من التحسن والتطور المستمر وتتضمن التحسين والتطور المستمر الحكم على عنصرين رئيسيين: مدى "تحقق الأهداف" ومدى "الاتساق مع المعايير" المحددة من المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي.

## مواءمة إجراءات إنشاء نظام إدارة ضمان الجودة في برنامج دكتوراه اللغويات التطبيقية العربية مع متطلبات المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي

يؤكد المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي على ضرورة أن تكون الدراسة الذاتية البرامجية وفقاً للنموذج الخاص بـ "الدراسة الذاتية البرامجية" في كافة جوانب تقديم البرنامج الأكاديمي، والبنية التحتية المساندة للبرنامج، وجودة تعلم الطلاب، ولا بد لأي دراسة ذاتية أن تتضمن أيضاً تقريراً يحتوي على تحليل للاختلافات في الخطط الأساسية التي من الممكن أن تكون قد حدثت على مدار فترة زمنية معينة، وعلى تقويمات للدرجة النجاح في تحقيق الأهداف، وعلى تقويم لنقاط القوة ومجالات التحسين الواجب مراعاتها عند التخطيط مستقبلاً، وكذلك على خطط التجاوب والتفاعل مع تلك التقويمات.

كما ركز المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي في إصداراته كلها على ضرورة أن تشترك جميع الوحدات التنظيمية والإدارية في مهام ضمان الجودة، مع القيام بالرقابة على الأداء وتنفيذ وتطبيق خطط تحسين الأداء، وضرورة إعداد تقارير موجزة بانتظام لكي تكون إدارة القسم والكلية وقيادتها على اطلاع بما يجري، ومنها قام برنامج دكتوراه اللغويات التطبيقية العربية بتخصيص لجنة للجودة وتشكيل لجان فرعية لتقوم بهذه المهمة وعلى رأسها تقديم التقارير الدورية عن الجودة ولا حاجة إلى أن تتسم هذه التقارير المنتظمة بالضخامة أو التعقيد؛ إذ يكفي أن تتضمن التقارير مؤشرات الأداء الرئيسة التي تتعلق بالأهداف الأكثر أهمية.

ولأن الدراسة الذاتية وما يتبعها من مراجعات خارجية من قبل المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي تتم بشكل دائم، فإن الحاجة تدعو إلى أن يكون هناك مراجعة داخلية بنفس الطريقة، بالإضافة إلى الاستمرار في استخدام الاستبانات ومصادر المعلومات ذات العلاقة، كما ينبغي اختيار المؤشرات، وتقديم تقرير بالنتائج، وإعادة دراسة خطط التطوير كجزء من دورة مستمرة.

وقد أوضح المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي بأن هناك مهمتين أساسيتين للتخطيط المبدئي للجودة في مؤسسة تعليمية قائمة، إحداهما تأسيس وحدة للجودة وتقديم أنظمة تفي بمتطلبات ضمان واعتماد الجودة أمام المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي، وأما المهمة الثانية فهي تنفيذ تقويم ذاتي مبدئي، وتحديد نقاط القوة وتوصيات لتحسين جودة ما يتم تقديمه، وتطوير إستراتيجيات التحسين. وقد أتم برنامج دكتوراه اللغويات التطبيقية العربية تحقيق المهمتين الأساسيتين بتأسيس لجنة للجودة ولجنة الاعتماد الأكاديمي.

كما اهتم المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي بضرورة إتاحة الفرصة أمام الأطراف ذات العلاقة، بما في ذلك المستهدفين من الخدمات من ليست لهم صلة مباشرة بالعملية التعليمية، للتعليق وتقديم المشورة خلال فترات زمنية مختلفة. وبعد الانتهاء من التقويم الذاتي وإجراء التعديلات المستهدفة للوصول إلى المستوى المؤهل للاعتماد فقد اقترح المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي وضع خطة تضمن تحسين الجودة. وتتضمن خطة تحسين الجودة عنصرين رئيسيين، هما:

- التخطيط للتنفيذ المستمر للترتيبات التي تهدف إلى تحقيق متطلبات الاعتماد المتعلقة بضمان الجودة والاعتماد.
- والتخطيط للتعامل مع جملة المشاكل التي أظهرها التقويم الذاتي.

وقد التزم نظام إدارة الجودة في جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية بتحقيق متطلبات ضمان الجودة للحصول على الاعتماد الأكاديمي والتي أقرها المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي ويمكن عرضها فيما يلي:

- تأسيس عمادة للجودة عمادة التطوير والجودة.
- تبني إجراءات لضمان الجودة في كل وحدة تنظيمية رئيسية داخل الجامعة (الكليات، والأقسام، وعمادة البحث العلمي، وإدارة الشؤون المالية، وإدارة المرافق والتجهيزات... إلخ)، وتختلف المتطلبات تبعاً لحجم ومهام كل وحدة تنظيمية.
- إعداد توصيف البرامج وتوصيفات المقررات في كل برنامج، وينبغي أن تتسق صياغة توصيفات البرامج مع ما ورد في وثيقة "الإطار الوطني للمؤهلات". وأن يتم تقديم تقارير البرامج والمقررات وفقاً للنماذج التي وضعها المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي.
- ينبغي تحديد مؤشرات أداء مناسبة لكل وحدة تنظيمية رئيسية، واختيار مؤشرات أداء رئيسية تناسب كل مهمة تقوم بها الجهات المختلفة بالمؤسسة التعليمية، كالبرامج التعليمية.
- يجب أن يكون هناك مقارنات مرجعية، داخلية وخارجية، وتشمل هذه المقارنات مقارنة الأداء الحالي والأداء المستهدف والأداء السابق والمقارنات الخارجية المناسبة مع مؤسسات تعليمية أخرى أو برامج أكاديمية أخرى.
- تحديد معلومات إحصائية ذات علاقة، ليتم تقديمها كدليل على جودة الأداء، ووضع ترتيبات تتيح تقديم تلك المعلومات بانتظام إلى من يحتاجها للقيام بمهام التقويم والتخطيط.

■ تقديم برامج تدريبية لمنسوبي البرنامج ذات صلة وثيقة بتحسين مستوى الجودة.

ويجب أن تتيح عملية التخطيط التوازن المطلوب بين المرونة الداخلية والتنسيق العام الكلي، وتختلف متطلبات التعلم الفعّال والبيئة المؤثرة على العملية التعليمية باختلاف مجالات الدراسة، فمن الطبيعي بالنسبة للكليات (والبرامج) أن تكون لها أولويات يختلف بعضها عن بعضها، ولا بد أن يتسع المجال في التخطيط للتعامل مع تلك الأولويات.

ولما كانت عملية التعلم والتعليم المدعومة بالنشاط البحثي للأساتذة المهمة الأساسية لأي مؤسسة تعليمية، فغالباً ما يكون تركيز أحد الأهداف الرئيسة والخطط الإستراتيجية على تطوير وتحسين البرامج الأكاديمية في المؤسسة التعليمية بأكملها، بالإضافة إلى وضع خطط تشغيلية سنوية تتناول برامج الجامعة بصورة عامة، ولذا فقد أخذ هذا الجانب جزءاً كبيراً من نظام إدارة الجودة والحوكمة في جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية.

وإن من تميز ممارسة الجامعة لمهامها أن تحدّد سمات معينة تسعى إلى أن يكتسبها الطالب الذي يتخرج فيها، وأن تحدد الخطوات التنفيذية الكفيلة بتطوير تلك السمات في كل برنامج أكاديمي، فقد تتبنى الجامعة مثلاً سياسة عامة تسعى من خلالها إلى أن يكتسب المتخرج فيها مهارة تقنيات الاتصالات والمعلومات، أو أن يكون متمكناً من تطبيق ما تعلمه في حل المشكلات التي تصادفه بأسلوب إبداعي، فإذا كان الأمر كذلك، فيجب التركيز على تلك المخرجات التعليمية في البرنامج، إضافةً إلى المخرجات المتوقعة من المقررات الدراسية، وينبغي تطوير وتطبيق مؤشرات اكتساب الطلاب تلك الصفات والسمات التي تسعى الجامعة إلى أن تنميها لدى طلابها.

كما ركز المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي بصورة عالية على أن تتم إجراءات ضمان الجودة على مستوى المقررات الدراسية والبرامج الأكاديمية، وأن يكون ذلك محور التركيز الأساسي في إصدار الأحكام المتعلقة بقرار الاعتماد البرامجي، والقدرة على تحديد المجالات التي تحتاج إلى مزيد من التحسين في البرنامج التعليمي.

ويهتم المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي بضرورة تقديم التقارير من خلال الأقسام بالكليات، كما لا بد أن يخضع مستوى الجودة الإجمالي لرقابة الجهات التي تتحمل المسؤولية الكاملة لمستوى الخدمة المقدمة.

ونجد أن نظام إدارة الجودة في جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية قد ركز على أن تكون التقارير الصادرة من الوحدات المختلفة دورية لضمان تحقيق متطلبات المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي الذي وضح أنه من الأهمية أن يقدم نظام إدارة الجودة الشاملة في الجامعة تقويمات توفر معلومات عن جميع أصحاب العلاقة في المؤسسة التعليمية بأكملها.

## رسالة برنامج دكتوراه اللغويات التطبيقية العربية

تأهيل وتخرج كوادر بشرية متخصصة، تسهم في تطوير مجال اللغويات التطبيقية ومجتمع المعرفة، وتقديم خدمات بحثية ومجتمعية على المستوى المحلي والإقليمي بفاعلية وكفاءة.

## أهداف برنامج دكتوراه اللغويات التطبيقية العربية

1. إكساب الخريجين المعارف المتجددة، والنظريات والمهارات البحثية الكافية لإجراء البحوث في مجال الدراسات اللغوية واللغويات التطبيقية.
2. إكساب الخريجين المهارات العملية والتقنية الكافية لتحليل وتصميم وبناء برامج تعليم اللغة العربية للناطقين بلغات أخرى، والإشراف عليها.
3. إسهام أعضاء هيئة التدريس والخريجين في مشروعات بحثية تخدم مجال البحث العلمي في مجال الدراسات اللغوية واللغويات التطبيقية.
4. بناء شراكات مجتمعية مع الجهات الأكاديمية والجهات الاستثمارية، والجهات ذات الصلة بخدمة المجتمع.

## خصائص خريجي برنامج دكتوراه اللغويات التطبيقية العربية

### تحرص إدارة البرنامج على أن يكون الخريج:

- مؤهلاً للتخصص في مجال اللغويات التطبيقية بوصفه تخصصاً حديثاً يناقش ماهية اللغة وتأثيرها وتأثيرها بعوامل مختلفة سواء كانت اجتماعية، اقتصادية، سياسية.
- قادراً على دعم القواعد المنهجية لعلم اللغة التطبيقي وتطويرها، وكذلك المعطيات الحديثة لكثير من العلوم ذات الصلة باللغويات التطبيقية، مثل: علم اللغة الاجتماعي، وعلم اللغة النفسي، وعلم اللغة العرقي، وعلم اللغة الحاسوبي، ولغويات الترجمة.
- قادراً على القيام بالبحوث والدراسات اللغوية في شتى مجالات وفروع علم اللغة التطبيقي، وإنشاء البرامج التي تخدم اللغويات العربية ومجال تعليم العربية للناطقين بلغات أخرى.
- متمكناً في العمل في مجال تعليم اللغة العربية لغة أولى ولغة ثانية.
- مسهماً في تأليف كتب اللغة العربية للناطقين بها وبغيرها، ومصمماً للاختبارات اللغوية.

## مخرجات تعلم برنامج دكتوراه اللغويات التطبيقية العربية

المعرفة والفهم:

ع1 أن يحدد الطالب المفاهيم الأساسية في اللغويات التطبيقية.

ع2 أن يوضح الطالب المهارات والأدوات المتعلقة بعلم اللغة التطبيقي.

#### المهارات:

م1 أن يناقش الطالب أدوار فروع علم اللغة العام واللغويات التطبيقية في البحث العلمي في مجال الدراسات اللغوية وتعليم اللغة وتعلمها.

م2 أن يطبق الطالب مناهج البحث العلمي وإجراءاتها تطبيقاً علمياً صحيحاً.

م3 أن يلخص الطالب أبرز الاتجاهات في البحث اللغوي واللغويات التطبيقية.

#### القيم:

ق1 أن يلتزم النزاهة في الممارسات الأخلاقية والمهنية والأكاديمية ويشارك مجتمعه الحلول البناءة لتعزيز جودة الحياة لمجتمعه ووطنه.

ق2 أن يتسم بالحرص والمبادرة في المشاركة والدعم للأبحاث العلمية الهادفة التي تسهم في دعم استمرار التعلم وتطوير المعرفة في اللغويات النظرية وفروع اللغويات التطبيقية المختلفة.

ق3 أن يشارك بفعالية ضمن مجموعات بحثية ومهنية تسهم في تطوير التخصص والمؤسسة التي يعمل بها والمجتمع.

## إستراتيجية بناء نظام إدارة ضمان الجودة في البرنامج

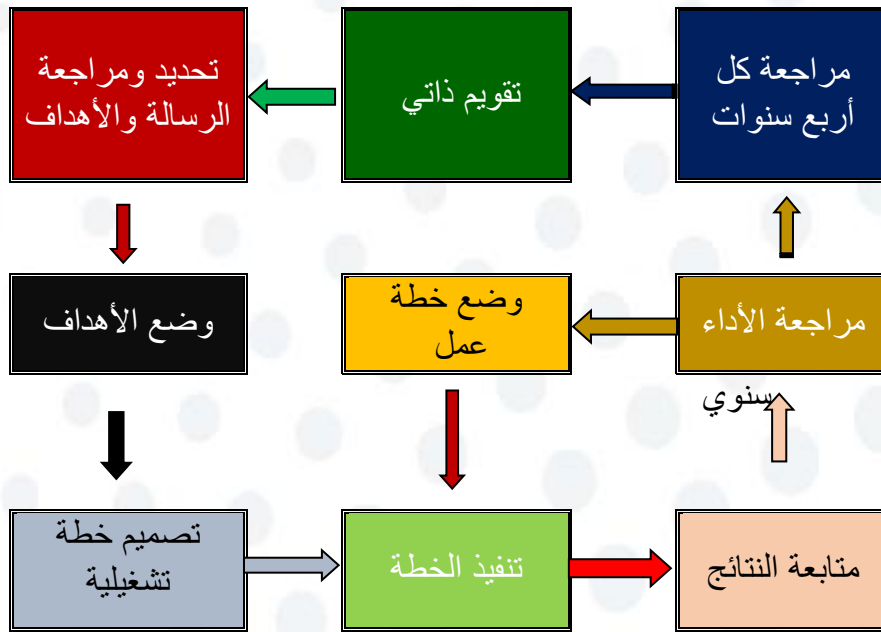
تنطلق إستراتيجية بناء نظام ضمان الجودة في برنامج دكتوراه اللغويات التطبيقية العربية من رؤية ورسالة جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية ورؤية ورسالة معهد تعليم اللغة العربية وما تتوجه إليه من أهداف ستكون "الجودة" بمعناها الشامل وسيلة رئيسية في سبيل تحقيقها.

سوف يعمل البرنامج على تحقيق هذا بالالتزام بتطبيق النظم الأكاديمية والتعليمية والبحثية والتدريبية ذات المستوى العلمي والمهني الرفيع. كما يلتزم في ممارسته لأنشطته المختلفة بالقيم التربوية ومعايير وشروط ضمان الجودة المتعارف عليها في مؤسسات الاعتماد.

وسوف يلتزم البرنامج بتوفير مناخ إيجابي يهيئ لأعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم والطلبة والإداريين أفضل الفرص للإبداع والابتكار، وبما يسمح باستثمار طاقاتهم الفكرية ويخلق فرصاً للتنافس من أجل الجودة والتميز.

## منهجية نظام إدارة الجودة وحوكمتها في برنامج دكتوراه اللغويات التطبيقية العربية

يعمل برنامج دكتوراه اللغويات التطبيقية العربية على أن تكون دورة التخطيط والتنفيذ والمتابعة واتخاذ القرارات التطويرية بها تتوافق وتحقق الدورة التي وضعها المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي كنموذج والتي يمكن عرضها في الشكل التالي:



ومن خلال النموذج السابق يتضح ان خطوات دورة التخطيط لها معنى خاص عند تطبيقها على خطط تحسين الجودة، فعلى سبيل المثال، عادةً ما يتم تصميم إستراتيجية تطوير رئيسية على مراحل تمتد لسنوات، بينما تجري إجراءات التنفيذ والمراقبة والتعديل من خلال خطط عمل سنوية. ومن المهم التوقف عند نقطة زمنية معينة للمراجعة لمدة مناسبة وفاعلية أنشطة معينة.

## أهداف نظام إدارة ضمان الجودة في البرنامج

يهدف نظام إدارة ضمان الجودة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- تأكيد مستوى متميز في أداء العملية التعليمية لتحقيق أفضل فرص التعلم للطلبة، ومن ثم رفع مستوى جودة الخريجين.

- تأكيد مستوى متميز في أداء العمليات المساندة للعملية التعليمية بما يضمن توفر كل المستلزمات الضرورية لأداء تعليمي متميز.
- الاستخدام الأفضل للموارد المادية والبشرية والمعلوماتية والتقنية لتحقيق أهداف البرنامج.
- الاستخدام الأمثل للوقت بحيث تتم كافة الأنشطة الأكاديمية والطلابية والإدارية في الوقت الصحيح وبالمعدلات المخططة.
- ضمان التوافق بين الأنشطة بما يحقق النجاح في الوصول إلى تميز الخريجين وتميز الأنشطة البحثية والخدمات المجتمعية.
- تأهيل البرنامج للحصول على الاعتماد من المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي
- تأكيد مستوى متميز في أداء العملية البحثية بالبرنامج لتحقيق أفضل إنتاج بحثي يرتفع بتصنيف الجامعة العالمي ويحسن الصورة الذهنية في المجتمع العلمي البحثي العالمي.
- تأكيد التميز في أداء الخدمات المجتمعية بمستوي يحقق الصورة الذهنية الايجابية في المجتمع.

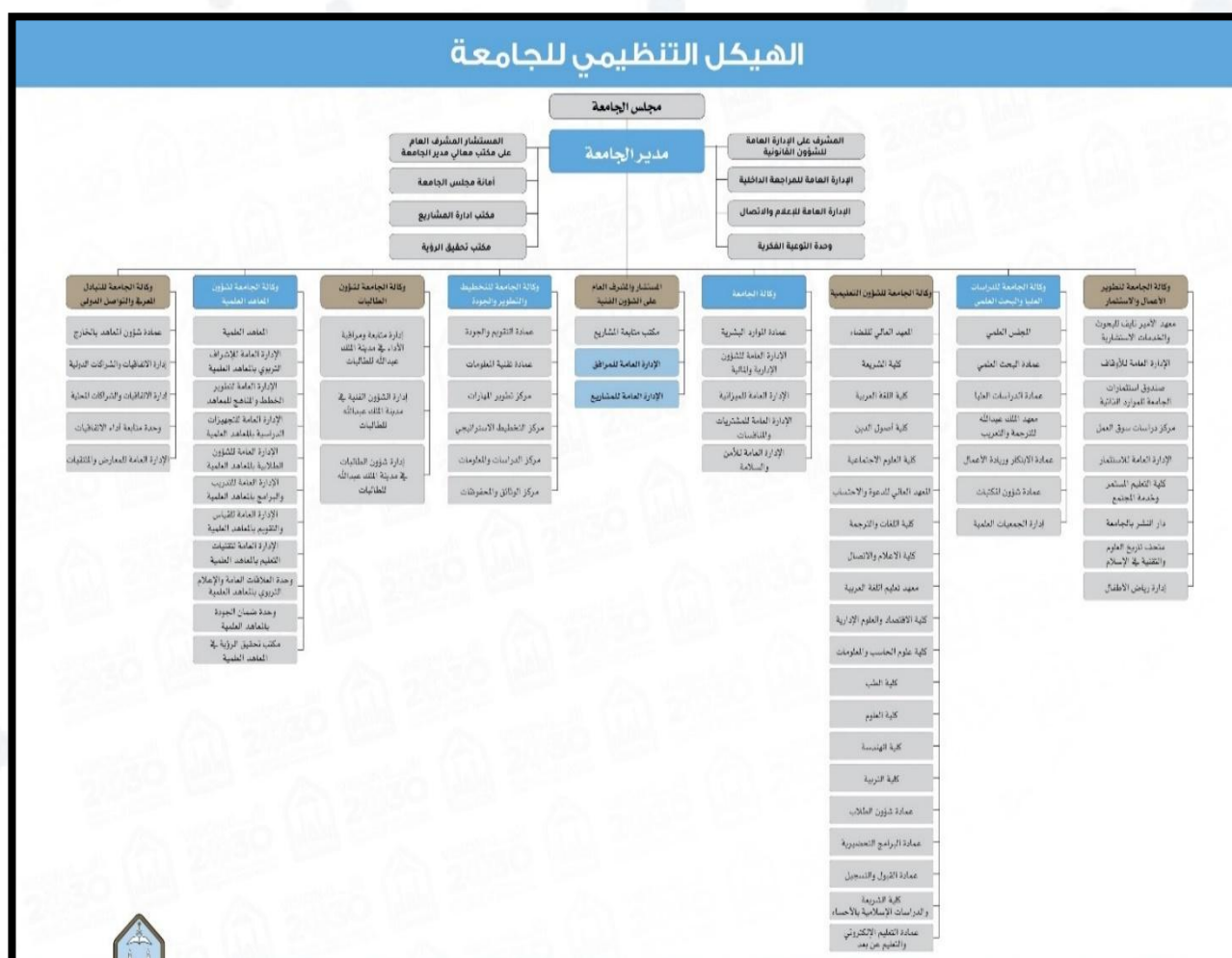
## مراحل بناء نظام ادارة ضمان الجودة في البرنامج

اتبع برنامج الإعلان والاتصال التسويقي المراحل التالية لبناء نظام ضمان الجودة:

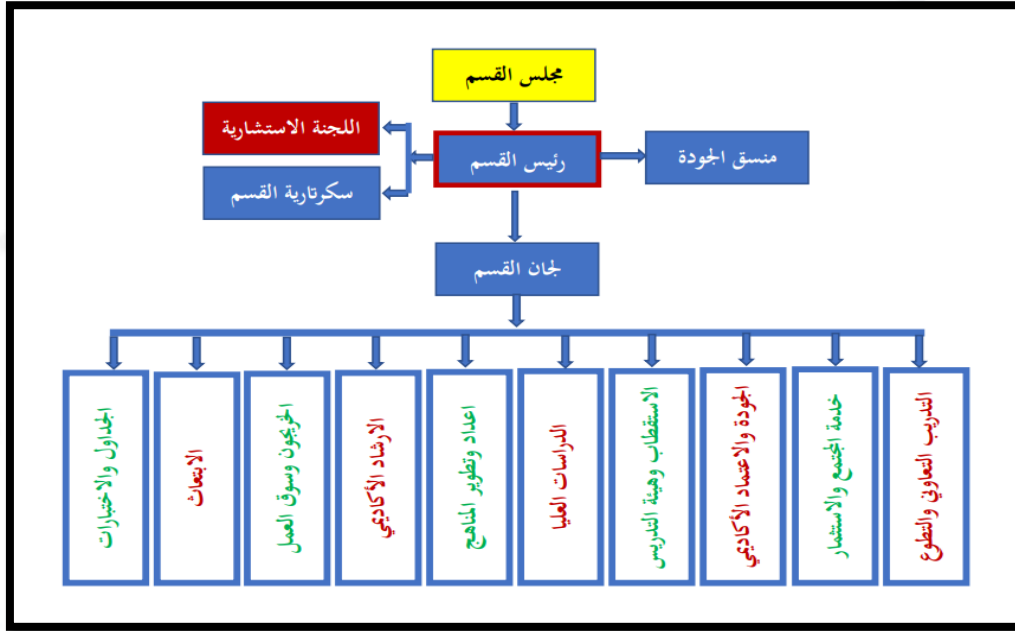
1. تشكيل لجنة الجودة ولجنة الاعتماد الأكاديمي للبرنامج.
  2. تحديد المستفيدين ودراسة توقعاتهم واحتياجاتهم من البرنامج.
  3. استيفاء متطلبات معايير "الاعتماد البرامجي" حسب الدليل الصادر من المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي.
- التحقق من استكمال كافة المقومات الأكاديمية والمعرفية لتقديم خدمات تعليمية متميزة، والتعرف المستمر على الاحتياجات المجتمعية ومواصفات الخريجين المناسبة لتلك الاحتياجات، وتضمن ما يحقق تلك المواصفات في البرنامج التعليمي.
  - استكمال توصيف وتوثيق البرنامج والمقررات.
  - مراجعة واستكمال متطلبات التعلم والتعليم والتأكد من توفر التسهيلات المناسبة.
  - مراجعة واستكمال كل ما يتعلق بأعضاء هيئة التدريس، والتأكد من توفر المواصفات والشروط الأكاديمية المعتمدة.
  - الإعداد لوضع خطة للبحث العلمي والأنشطة العلمية المساندة، وتوفير التنظيمية اللازمة.
  - إعداد وتطبيق نظام للتقييم المستمر للفاعلية التعليمية.

4. إعداد وتطبيق برامج التعريف بنظام ضمان الجودة لجميع منسوبي القسم (أعضاء هيئة التدريس، والمحاضرون والمعيدون، الطلبة).
5. إعداد نظام التقارير الدورية عن إنجازات نظام ضمان الجودة في البرنامج.

أولاً: الهيكل التنظيمي والإداري للجامعة:



وباعتبار ان لجنة الجودة وفريق الاعتماد الأكاديمي برنامج دكتوراه اللغويات التطبيقية العربية هي الكيان الرسمي المسؤول عن ضبط الجودة والتحقق من استيفاء معايير الجودة فيمكن عرض الهيكل التنظيمي للجنة الجودة والاعتماد البرامجي كما يلي:



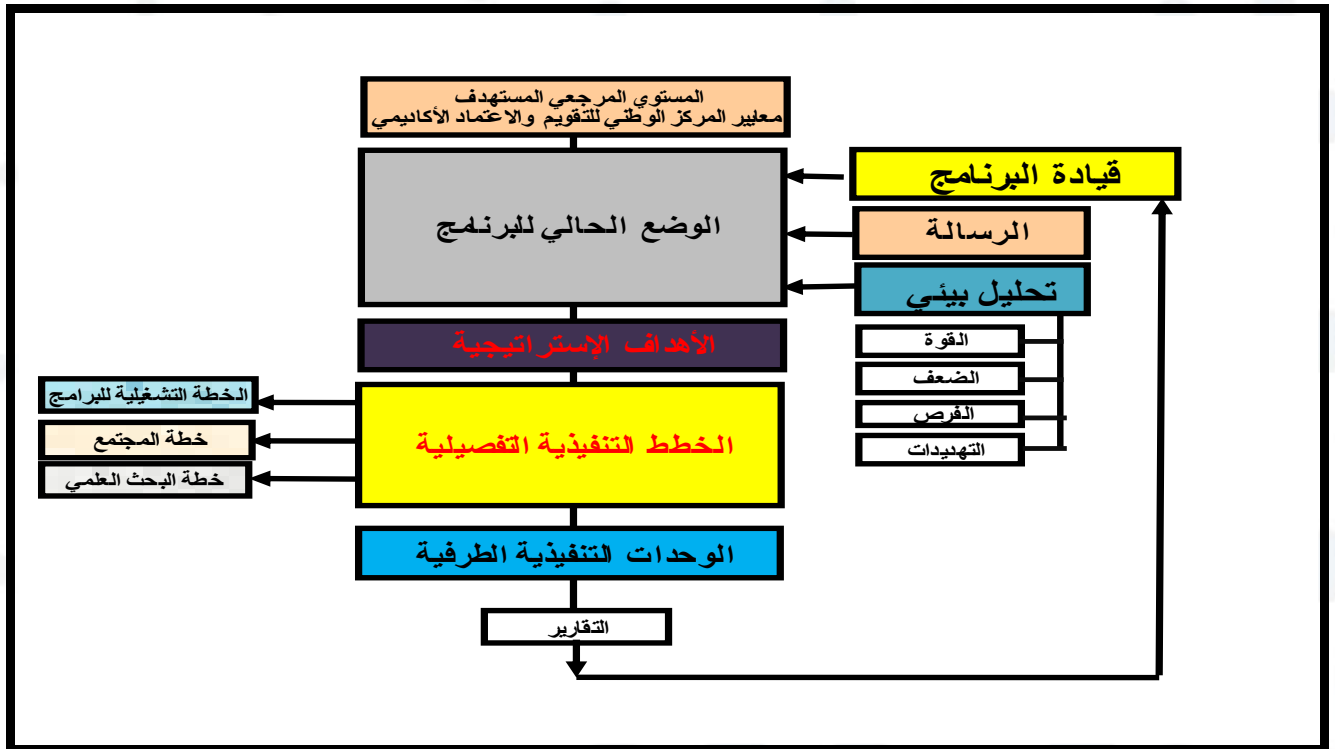
#### مهام لجنة التطوير والجودة في برنامج دكتوراه اللغويات التطبيقية العربية:

- يتطلب تطبيق الجودة على مستوى البرنامج خبرة متخصصة، والقدرة على اعداد خطط قابلة للتنفيذ.
- تخفيف العبء عن رئيس القسم، وتفريغه لإدارة شؤون القسم.
- تشكل هذه اللجنة بقرار من مجلس القسم واعتماد وكيل الكلية للتطوير والجودة. وتستمد هذه اللجنة صلاحياتها التنفيذية من مجلس القسم، من خلال ممارسة المهام التالية:
- مؤازرة وكيل الجودة والتطوير بالكلية ومتابعة تنفيذ توصيات وقرارات عمادة التطوير والجودة في الجامعة.
- تتولى مسؤولية متابعة الأداء العام لإدارة الجودة في البرنامج.
- تحسين ضمان الجودة، وتعزيز ثقافة جودة التعلم والتعليم في البرنامج.
- تطبيق السياسات التي يوصي بها المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي، والتحقق من أن السياسات والاليات الداخلية لضمان الجودة تتفق مع أحدث، وأفضل الممارسات، والنظم الوطنية، والعالمية.
- إيجاد بيئة محفزة لتحقيق ضمان الجودة بنجاح.

- تمثيل حلقة الوصل بين مختلف فئات المستفيدين الداخليين (مجلس القسم ومنسوبي البرنامج). والمستفيدين الخارجيين (المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي، الجهات الرسمية، سوق العمل، والطلاب).
- التأكد من وجود وعي وقبول وتبنٍّ عام لجميع المعايير ومؤشرات الأداء التي تتضمنها.
- إقرار الخطط التدريبية لتأهيل منسوبي البرنامج في مجال الجودة والاعتماد الأكاديمي.

## نموذج إدارة الجودة وحوكمتها في البرنامج

اتخذ البرنامج نموذج الإدارة الإستراتيجية نموذجاً لإدارة الجودة ويمكن عرضه في الشكل التالي:



ويتضمن نظام إدارة الجودة في البرنامج أربع مسارات رئيسية:

- الأول: نظام إدارة الجودة في إدارة البرنامج
- الثاني: نظام إدارة جودة عمليات التعلم والتعليم.
- الثالث: نظام إدارة الجودة في البحث العلمي.
- الرابع: نظام إدارة الجودة في خدمة المجتمع.

## أولاً : نظام إدارة ضمان الجودة في عمليات إدارة البرنامج

اعتمد برنامج دكتوراه اللغويات التطبيقية العربية نظاماً لإدارة كل العمليات التي تتم داخله بما يتوافق مع أساسيات نظم إدارة الجودة الشاملة لضمان التحسين المستمر في أدائه العام وقد تميز البرنامج باتباعه هذه المنهجية بكثير من السمات التي تتمثل فيما يلي:

1. قدرة البرنامج على الوفاء بصورة مستمرة باحتياجات المستفيدين وتوقعاتهم وفقاً للقوانين والقواعد الصادرة من وزارة التعليم سعياً لإرضائهم.

2. التعامل مع الفرص المتاحة والمخاطر التي يمكن أن يتعرض لها البرنامج

3. استخدام منهج ديمنج لإدارة الجودة وهو: خطط، ثم نفذ، ثم افحص، ثم اتخذ القرار المناسب للتحسين مما يمكن البرنامج من التأكد من أن كل ما سيقوم به من خدمات تعليمية أو بحثية أو خدمات مجتمعية تتسم بالجودة والتميز.

ومما سبق نجد أن المنهجية التي يتبناها البرنامج هي منهجية عالمية تتحرك في الخطوات التالية:

1. خطط: يضع البرنامج خطة شاملة لجميع العمليات لتضمن تحقيق الأهداف.

2. نفذ: وفيه يتم تنفيذ الخطط التشغيلية.

3. افحص: وفيه يتم فحص مدى تحقيق مؤشرات الأداء المقررة في الخطط التشغيلية.

4. اتخاذ قرار التحسين (حسن): وهو أهم الخطوات ويتعلق باتخاذ ما يلزم من قرارات لتحسين الوضع الحالي والوصول إلى مستوى أفضل وتحقيق صورة ذهنية أفضل.

يستمد برنامج الإعلان والاتصال التسويقي سياساته الإدارية من النظم التالية:

- نظام مجلس التعليم العالي والجامعات ولوائحه
- لوائح جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية وقرارات مجلس الجامعة
- قرارات مجلس كلية الاعلام والاتصال
- هيئة تقويم التعليم والتدريب ومراكزها المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي
- لائحة الواجبات الوظيفية للموظف الإداري و دليل الجودة للموظف الإداري بالجامعة
- اللائحة المنظمة لشؤون منسوبي الجامعات السعودية و لائحة تقييم الأداء الوظيفي لعضو هيئة التدريس و
- دليل الجودة لعضو هيئة التدريس بالجامعة و دليل ميثاق أخلاقيات المهنة لعضو هيئة التدريس بالجامعة
- لائحة تأديب الطلاب و قواعد تظلم الطالب الجامعي و دليل الطالب المستجد بالجامعة و دليل الطالب الجامعي بالجامعة

- لائحة الدراسة والاختبارات و إرشادات للطلاب حول أنظمة الدراسة والاختبارات
- دليل الارشاد الأكاديمي بالجامعة
- اللائحة المنظمة للدراسات العليا في الجامعات و القواعد المنظمة لتسجيل الرسالة العلمية

## ثانيا : نظام إدارة ضمان جودة عمليات التعليم والتعلم

وضع البرنامج نظاماً فعالاً يضمن أن يتوافق مع أعلى معايير الجودة. حيث اعتمد مجموعة من المعايير والأنظمة التي تقوم عن طريقها بمراقبة جودة التعليم والتعلم في البرنامج، وهي كما يلي:

- معايير الاعتماد البرامجي ونماذجه .
- دليل الاطار الوطني للمؤهلات الاصدار 2 و دليل التصنيف السعودي الموحد للمهن و دليل التصنيف السعودي الموحد للمستويات والتخصصات التعليمية
- دليل نظام مراقبة الجودة للعملية التعليمية بالجامعة و دليل ضمان الجودة البرامجي بالجامعة
- دليل مسؤول وحدة الجودة بالجامعة و دليل منسق المقرر بالجامعة
- دليل إدارة ضمان الجودة وحوكمتها بالبرنامج.

### خطوات إعداد البرنامج وتطويره

أولاً: جمع المعلومات والإعداد الأولي للبرامج:

أ- الاطلاع والمسح المعلوماتي لتجارب الجامعات الأخرى؛ سواء المحلية أو العالمية، وذلك كما يلي:

#### 1- مسح المعلومات العامة للبرامج المماثلة:

- اسم البرنامج.
  - رسالة البرنامج وأهدافه.
  - نواتج التعلم المتوقعة من البرنامج.
  - خصائص الخريجين.
  - عدد وحدات البرنامج.
  - توزيع الوحدات؛ حسب متطلبات الجامعة، والكلية، والتخصص.
- 2- الموازنة بين البرنامج الحالي والبرامج المماثلة، وإجراء مقارنة مرجعية تشمل ما سبق.
- 3- إعداد تقرير يتضمن نتائج المسح والموازنة بين البرنامج الحالي والبرامج المماثلة

ب- تحديد أهمية البرنامج ومدى حاجة سوق العمل لمخرجاته؛ وذلك على النحو الآتي:

- 1- تحديد الجهات التي يمكن أن تستفيد من البرنامج.
- 2- إيضاح مدى الحاجة إلى البرنامج من خلال: سد احتياج دائم، سد احتياج مستقبلي، سد احتياج مؤقت.

3- التّعريف على وجهات نظر جهات التّوظيف في مواصفات الخريج عن طريق إجراء الاستبيانات.

ثانيًا: نواتج التعلم ومواصفات الخريج:

إنّ أهم ما يشغل الجامعات هو جودة المخرج، الذي يتمثل بالدرجة الأولى في الخريجين القادرين على التعلم والبحث، وليس فقط الحاصلين على المعرفة؛ إذ إنّ المعرفة قد يتحصل عليها الطالب بوسائل متعددة، وبخاصة مع الانفتاح المعرفي، غير أنّ القدرة على التعلم والبحث المنهجي هما أداتا التقدم، والإبداع، لذلك يتم تحديد مواصفات الخريجين بدقة، ونواتج التعلم المتوقعة للبرنامج طبقا لمواصفات الجودة، والإطار الوطني للمؤهلات.

أ- نواتج التعلم تم مراعاة ما يلي في نواتج التعلم:

1- شمول نواتج التعلم لما هو منصوص عليه في وثائق المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي،

والإطار الوطني للمؤهلات، وهي: المعرفة والفهم - المهارات - القيم

2- توصيف نواتج التعلم بدقة وقابلة للقياس؛ مع تطبيق استراتيجيات التعلم والتدريس المناسبة.

3- ارتكاز نواتج التعلم على مجموعة واسعة من مصادر المعلومات عند إجراء الدراسات المتصلة بمجال تخصصات الطلاب الدراسية أو المهنية.

4- تتم صياغة نواتج التعلم بمشاركة الخبراء الأكاديميين، والمهنيين، وأرباب العمل، والمستهدفين

من الخريجين والطلاب الدارسين، ويراعى فيها الآتي:

- وجود هذه النواتج سابق للمقررات، فهي البنية الأساس التي يقوم عليها اختيار المقررات.
- اتساق النواتج مع رسالة البرنامج ورؤية ورسالة الكلية والجامعة، ومراجعة النواتج دائما.
- تحقيق نواتج التعلم بالنظر إلى جميع مقررات البرنامج، فلا يشترط توفر كل النواتج في مقرر واحد، بل في مجموعها.

- وضع استراتيجيات التدريس المناسبة لتحقيق النواتج المرجوة من العملية التعليمية.

ب - مواصفات الخريج: إنّ الخريج هو نتاج الجامعة، وصورتها خارج أسوارها، لذلك تم مراعاة في مواصفاته ما يلي:

1- تحديد مواصفاته بدقة؛ لتتسق مع رسالة الجامعة والكلية والتخصص.

2- يجب الاعتماد على استطلاع الرأي من داخل الجامعة وخارجها، كالمستفيدين، وأرباب العمل.

3- من المتوقع أن يبرهن الطلاب الذين يتخرجون من البرنامج على قدراتهم المعرفية وتطبيقها وتطويرها بشكل مناسب.

### ثالثاً: بناء الخطة الدراسية وإعداد المصفوفات:

لعل أهم ما يواجهه القائمون على البرنامج الأكاديمي هو بناء الخطة الدراسية، وبخاصة إذا ما أريد بناؤها على معايير الجودة ومتطلبات الاعتماد الأكاديمي والإطار الوطني للمؤهلات؛ لذا وجب مراعاة رؤية الجامعة والكلية ورسائلها من جهة، ورسالة البرنامج وأهدافه من جهة أخرى، وما يصاحب هذا العمل من النظر لحاجة سوق العمل والتطور المعرفي والتقني.

أ- اختيار المقررات: لضمان جودة اختيار المقررات تم إعداد المصفوفة؛ وفق الآتي:

1- بناء مصفوفة نواتج التعلم مشتملة على المقررات في البرنامج.

2- اشتمل كل مقرر على ناتج أو أكثر من نواتج التعلم.

ب- ضوابط بناء وتطوير الخطة الدراسية: لضمان جودة بناء الخطة الدراسية تم التقييد بالآتي:

1- مراعاة متطلبات الجامعة، والكلية، والتخصص، والوزن النسبي والساعات المعتمدة لكل منها.

2- الالتزام بعدد الساعات المنصوص عليه في الإطار الوطني للمؤهلات.

3- تحديد أسلوب الدراسة، ومراعاة الحد الأدنى والحد الأعلى للوحدات الدراسية.

4- التوزيع الشامل والمتوازن للمقررات والوحدات في البرنامج.

5- ترتيب الخطة الدراسية؛ حسب تسلسل المقررات، ويوضح ما لكل مقرر من وحدات في

البرنامج.

6- توزيع الخطة الدراسية على المستويات؛ بحيث لا تزيد الوحدات في المستوى الدراسي عن 18

ساعة.

7- يتم إضافة متطلبات للتخرج، لا

تكون ضمن الخطة الدراسية،

ولا تحتسب منها.



### رابعاً: توصيف البرامج والمقررات:

يتمثل الهدف الرئيس لتوصيف البرنامج والمقررات في توجيه القائمين عليها، ودعمهم في عمليات التخطيط، وآليات المراجعة والتطوير، ولتحقيق هذا الهدف ينبغي مراعاة الآتي:

1- يبدأ الإعداد الجيد لتوصيف البرنامج والمقررات بصياغة الرسالة والأهداف، ثم دراسة أمثلة لبرامج ومقررات مماثلة، ثم النظر في تحديد متطلبات البرنامج وأولوياته، وما يميزه عن البرامج الأخرى.

2- توافق البرنامج بكافة مكوناته ومقرراته مع السياسة العامة للتعليم في المملكة العربية السعودية، والإطار الوطني للمؤهلات، ورؤية رسالة الجامعة والكلية وأهدافهما ورسالة القسم، ومراعاة اللوائح والأنظمة المعتمدة فيها.

3- الالتزام بمعايير المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي، وتعبئة أحدث النماذج المعتمدة من إصداراتها في توصيف البرنامج والمقررات الدراسية.

4- تحديد المعارف والمهارات والقيم المستهدفة بالبرنامج، وكذلك الاستراتيجيات اللازمة لتطويرها، وتوزيع أجزائها المختلفة على مقررات متنوعة.

5- ينبغي أن يكون البرنامج حزمة واحدة متسقة، وهذا يعني ضرورة أن تكون مقرراته مجموعة متكاملة يعزز بعضها بعضاً.

6- الالتزام بتوصيف البرنامج، وهذا لا يمنع من إجراء تعديل عليه؛ عند الاحتياج، أما توصيف المقرر الدراسي؛ فيخضع للتعديل من آن لآخر؛ تبعاً للمستجدات؛ وذلك وفقاً للإجراءات النظامية والصلاحيات المعتمدة في التعديل.

7- إتاحة معلومات وافية عن البرنامج للمستفيدين، وإبلاغهم بكل تعديل يطرأ على البرنامج أو مقرراته.

أ- توصيف البرنامج: يعد التوصيف الوثيقة الأساس في إعداد البرامج العلمية، وضمان جودة مخرجاته. وضمان أن مكوناته متناسقة ومتكاملة ومتوافقة مع الأسس والمعايير. ويتضمن التوصيف المعلومات العامة عن البرنامج، والعوامل الخارجية المؤثرة فيه والنتائج التعليمية المأمولة من الطلاب، وطرق التدريس، وإستراتيجيات التقويم في مختلف مجالات التعلم؛ كما يتضمن خططاً مستمرة؛ لتقويمه وعمليات تطويره. ويشمل الآتي:

1. اسم البرنامج، وشهادته، والمهن التي يؤهل للعمل بها.
2. طبيعة البرنامج ورسالته وأهدافه، ومدى الحاجة إليه، وما يميزه عن البرامج المماثلة.
3. شروط القبول في البرنامج، وأعداد الطلبة المتوقع التحاقهم به سنوياً.
4. خطة تفصيلية بوحدهاته، ومقرراته، ومستوياته، ومتطلباته -البحثية والعملية.
5. مجالات التعلم، ونواتجه، ومواصفات الخريجين في ضوء الإطار الوطني للمؤهلات.

6. استراتيجيات التدريس، ومصادر التعلم، وأساليب التقييم، وآليات التطوير، والتحسين.

7. بيان بالأجهزة، والمرافق المساعدة للبرنامج.

8. آليات تقديم الدعم والإرشاد والتوجيه للطلاب المقيدون في البرنامج، وضوابط التعامل مع شكاواهم وتظلماتهم.

ب- توصيف المقرر: المقررات الدراسية هي المكون الرئيس للبرنامج الأكاديمي، وأحد أهم وسائله لأداء رسالته وتحقيق أهدافه. فينبغي أن تكون مجموعة متكاملة ومتسقة، وأن تبنى على نواتج قابلة للقياس، وأن يراعى المستوى العلمي للمقرر. ويتشابه هيكل توصيف المقرر مع توصيف البرنامج، ويتضمن مخرجات التعلم المأمولة، وإستراتيجيات التعليم، والتقويم، والتطوير بتفاصيل وافية. وبعد وفق ويشمل الآتي:

1. اسم المقرر، وطبيعته، ولغته، ووحداته - النظرية والعملية، ورمزه، ورقمه، ومستواه، ومتطلباته.

2. ملخص فكرة المقرر، وبيان أهدافه ونواتجه، وموضوعاته، ومصادره الأساسية - والمساعدة.

3. مجالات التعلم، وإستراتيجيات التدريس، وطرق التقييم، وآليات التطوير، والتحسين.

4. بيان أساليب تقديم الدعم والتغذية الراجعة للطلاب المسجلين في المقرر.

خامساً: المراجعة والتحكيم: تهدف عملية المراجعة والتحكيم إلى فحص البرنامج للتأكد من مدى جودته، والوقوف على مواطن الخلل والقصور فيه ليتم تداركها، ويتم ذلك وفق الآتي:

أ- يعرض البرنامج على عدد اثنين من المحكمين على الأقل، ويشترط أن يكونا من حملة شهادة الدكتوراه، والخبرة والدراية في إعداد الخطط الدراسية والبرامج الأكاديمية.

ب- اتخاذ اللازم من إجراءات حول مرئيات المحكمين.

ج- تشمل عملية المراجعة والتحكيم ما يلي:

1. الالتزام بالمعايير الأكاديمية المعتمدة من المركز الوطني للاعتماد البرامجي.

2. اتساق رسالة البرنامج وأهدافه ومخرجاته مع المعارف التي يقدمها، واستراتيجيات التدريس وطرق التقويم.

3. مراجعة نتائج التعلم، ومدى مناسبتها لسوق العمل المستهدف، بالمقارنة مع البرامج النظرية.

4. مراجعة مصفوفة توزيع نتائج التعلم على مقررات البرنامج.

5. اكتمال جميع العناصر المطلوبة في البرنامج.

سادساً: التقويم الدوري للبرنامج: تهدف عملية التقويم إلى التعرف على مدى تحقيق البرنامج لأهدافه، وضمان كفاءته وفعاليته؛ وتتم على النحو الآتي:



أ- تقوم لجنة الجودة بالبرنامج بمراقبة تنفيذ البرنامج وضمان جودته من خلال متابعة الدورة الدائمة للبرنامج: (التخطيط، والتطبيق، والتقييم، والاستجابة أو المراجعة).

ب- تقوم إدارة البرنامج بجمع المعلومات حول البرنامج، وتحليلها بشكل دوري؛ للتعرف على مواطن القوة والضعف؛ بهدف تحسين الأداء.

ج- يجب أن تتسم عملية التقويم للبرنامج بما يلي:

1. الاعتماد على تقارير البرنامج والمقررات؛ إذ هي الأساس لعملية التقويم والتحسين.
2. الاعتماد على الأدلة والشواهد الموثقة؛ بعيداً عن الانطباعات الشخصية المجردة.
3. الاستمرارية بالتزامن مع عملية التعلم والتعليم؛ لتضمن المتابعة الدائمة لفعالية البرنامج في تحقيق أهدافه، وجوانب التميز والقصور فيه، والاستجابة السريعة للمشكلات والمستجدات، وتتم المراجعة في التقرير السنوي للبرنامج.
4. الشمولية لمدخلات البرنامج وعملياته ومخرجاته، مع التركيز على المخرجات (نواتج التعلم) بصورة أكبر؛ لتكون متسقة مع توصيف البرنامج والتوجهات الحديثة للتعليم.
5. تعدد أدوات التقويم، فينبغي أن تعتمد على المناقشات والمقابلات، واستطلاعات الرأي، والتقارير، وغير ذلك.

6. تعدد مصادر المعلومات والبيانات الأولية للتقويم؛ لتشمل ما يلي:

- مدى تحقق رسالة البرنامج، وأهدافه.
- نواتج التعلم المستهدفة.
- تقارير المقررات.
- التقرير السنوي للبرنامج.
- الطلاب.
- الخريجين.
- آراء هيئة التدريس في
- جهات التوظيف (أرباب العمل).
- التخصص.

د- يقوم مدير البرنامج بعرض نتائج التقويم على مجلس القسم؛ لاتخاذ التوصيات المناسبة حيالها؛ وفق الصلاحيات المنصوص عليها في تعديل البرنامج.

هـ- يقوم البرنامج بمراجعة دورية شاملة كل سنة وعند نهاية المدة المقررة للبرنامج وتشمل ما يلي:

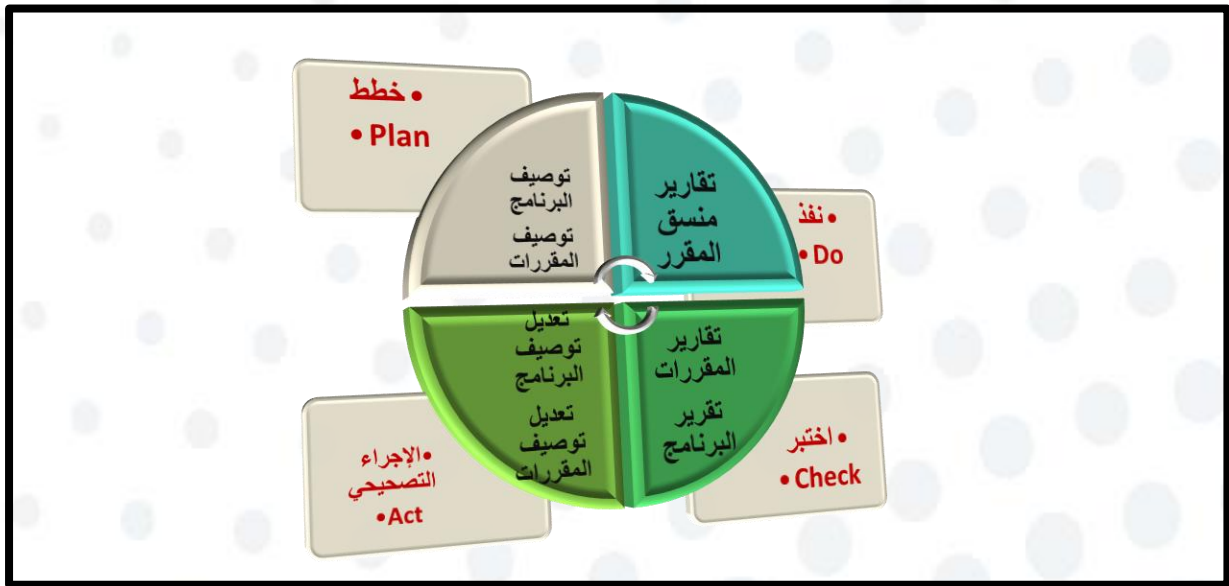
1. نتائج التقويم المستمر للبرنامج.

2. الدراسة الذاتية الأخيرة للبرنامج.
  3. دراسة الظروف المحيطة بالبرنامج والمستجدات الحديثة، وبخاصة ما يتعلق بسوق العمل، ومدى الطلب على خريجي البرنامج، والمهارات التي يحتاجونها.
  4. آراء الخبراء في القطاعات العملية المستهدفة.
  5. المقارنة المرجعية مع البرامج المماثلة.
- و- يقوم مجلس القسم باعتماد تقارير المراجعة الدورية الشاملة، واتخاذ الإجراءات لتنفيذ التوصيات والمقترحات التطويرية التي اشتملت عليها هذه التقارير.

### نظام مراقبة جودة التعلم والتعليم: ويتضمن جزأين وهما:

- أ- آليات متابعة ومراقبة جودة عمليتي التعلم والتعليم ومتابعة الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس من قبل الكلية على مستوى جميع المقررات في كل الكليات وبرامجها وصولاً إلى إنتاج تقرير مقرر وتقرير برنامج واقعي فعلي من خلال ما تم تقديمه بالفعل للطلاب.
- ب- آليات متابعة ومراقبة جودة عمليتي التعلم والتعليم ومتابعة الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس من قبل القسم بواسطة منسقي المقررات بالبرنامج للتأكد من تغطية موضوعات المقرر وتحقيق نواتج التعلم وضبط وزن الاختبارات بين الطلاب والطالبات.

وبهذا يكون برنامج دكتوراه اللغويات التطبيقية العربية قد اعتمد منهجية إدارة الجودة الشاملة بمراحلها للعالم ديمنج في إدارة ملف متابعة ومراقبة جودة التعلم والشكل التالي يعرض مدى توافق نظام مراقبة جودة التعلم والتعليم مع أسس وقواعد إدارة الجودة الشاملة، والتي تتمركز في أربع خطوات دورية وهي خطط ونفذ وقيم واتخذ إجراء تصحيحي.



#### الحركة المستندية لنظام مراقبة جودة التعلم والتعليم:

الدورة الأولى: يقدم أستاذ المادة تقريراً فصلياً عن المقرر، ثم تقوم لجنة التطوير والجودة بالبرنامج بالتحقق من استيفاء تقرير المقرر للمواصفات الصادرة من المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي. في حال استيفاء تقرير المقرر المتطلبات ينتقل إلى الدورة الثانية، في حال احتياج تقرير المقرر إلى أي ملاحظات أو استفسارات يوصي مجلس القسم بعمل ما يلزم.

الدورة الثانية: وتبدأ بمجرد انتهاء مجلس القسم العلمي من اعتماد تقرير البرنامج وتقارير المقررات له وتنتقل بعده إلى لجنة المناهج والمقررات بالكلية التي تراجع تقرير البرنامج والمقررات وترفع توصياتها إلى مجلس الكلية المختص الذي بدوره في حال طلب أي تعديلات يرجعها إلى مجلس القسم العلمي.

### ثالثاً : نظام إدارة ضمان جودة البحث العلمي وحوكمته

إدارة الجودة وحوكمتها في البحث العلمي من الأمور المعقدة؛ لأن البحث العلمي من الأمور المتعددة الجوانب وبالتالي متعددة المعايير حيث يتمثل الهدف العام لضمان الجودة والتقييم في تمكين " منظومة البحث العلمي " من العمل بشكل فاعل في ضوء الأهداف العلمية والاجتماعية، فالبحوث يجب ألا تكون ذات جودة علمية عالية فحسب، لكن أن تكون

أيضا ذات أقصى فائدة وأهمية اجتماعية. ويجب التنبيه هنا إلى أن "منظومة البحث العلمي" يفترض أن تضم عددا كبيرا من الجهات الفاعلة ذات الاحتياجات المختلفة والتي لا تسعى إلى تحقيق الأهداف نفسها. فالمنظمات الحكومية، على سبيل المثال، تطلب عادة المعلومات التي تسهل لها عملية صنع القرارات على المستوى الوطني في مجالات التمويل، وتحديد الأولويات وإعادة تخصيص الموارد المتاحة. والباحثون أنفسهم يريدون أن يعرفوا إنجازاتهم ومستوى جهدهم البحثي بالمقارنة مع إنجازات ومستويات جهود الباحثين الآخرين "المنافسين" (على المستوى المحلي والعالمي). بينما ينصب اهتمام المسؤولين المحليين على ما إذا كانت مؤسستهم البحثية قد حققت أهدافها، وما إذا كانت بعض الموضوعات البحثية تحقق نتائج أفضل من غيرها. أما الداعمون الخارجيون فإنهم يهتمون بما إذا كانت الأهداف التي قدموا الدعم المالي لأجلها قد حققت فعليا أم لا، وبناء عليه فإن تقييم جودة البحوث العلمية نادرا ما يمثل مسألة أحادية البعد، بل على العكس من ذلك فإنه متعدد الغاية أو المعايير، وجودة البحوث العلمية تنطوي على الكثير من الأبعاد المختلفة، الأمر الذي يستدعي ضرورة وضع نظام دقيق لإدارة جودة البحث العلمي في البرنامج.

#### المراحل الأساسية لإدارة الجودة وحوكمتها في البحث العلمي في البرنامج

1. خطط: تضع لجنة التطوير والجودة خطة تشغيلية تحقق الخطة الإستراتيجية للجامعة والكلية وتتضمن الخدمات البحثية التي تقدمها والسياسات والقوانين ومتطلبات المستفيدين، والأهداف التي تعمل الجامعة والكلية على وضع خطة لتحقيقها كما يلي:
  - الارتقاء بمستوى البحث العلمي والرسائل العلمية.
  - الارتقاء ببرامج الدراسات العليا وتطويرها.
  - توفير البيئة البحثية المحفزة للبحث والإبداع والابتكار.
  - بناء شراكات بحثية محلية وعالمية.
2. نفذ: وفيه يتم تنفيذ الخطة التشغيلية للبرنامج. وقد اعتمدت لتحقيقها على:
  - تفعيل الشراكات البحثية.
  - تطوير موضوعات الرسائل العلمية.
  - تقويم برامج الدراسات العليا وتأهيلها للاعتماد الأكاديمي.
  - التوسع في الدراسات العليا.
3. افحص: وفيه تقوم لجنة التطوير والجودة بالبرنامج وجهات المتابعة في الكلية والجامعة بفحص مدى تحقيق مؤشرات الأداء والأهداف المقررة في الخطة التشغيلية. والأهداف التي يعمل البرنامج على تحقيقها:
  - عدد أعضاء هيئة التدريس الذين نشرت لهم أبحاث في مجالات عالمية محكمة
  - عدد أعضاء هيئة التدريس المؤهلين للجامعات العربية والأجنبية من أجل تبادل الخبرات

- عدد العقود البحثية التي تمت مع مؤسسات أو جهات محلية وإقليمية وأجنبية أخرى
  - عدد البحوث التي تم نشرها بالشراكة مع منسوبي جامعات سعودية وغير سعودية في الدوريات العلمية المحكمة
  - عدد الأوراق أو التقارير العلمية التي قدمت في المؤتمرات الأكاديمية لأعضاء هيئة التدريس
4. التحسين: وهو أهم الخطوات ويتعلق باتخاذ ما يلزم من قرارات لتحسين الوضع الحالي والوصول إلى مستوى أفضل من الإنجاز مما يساهم في تحقيق أهداف البرنامج ورسالته، وأهداف الكلية، والجامعة ورسالتها.

## رابعاً : نظام إدارة ضمان جودة خدمة المجتمع وحوكمتها

المراحل الأساسية لإدارة الجودة وحوكمتها في خدمة المجتمع في البرنامج:

1. خطط: تضع لجنة التطوير والجودة بالبرنامج خطة تشغيلية لخدمة المجتمع تحقق الخطة الإستراتيجية للكلية والجامعة تتضمن الخدمات المجتمعية التي تقدمها والسياسات والقوانين واحتياجات المستفيدين.
2. نفذ: وفيه يتم تنفيذ الخطة التشغيلية للبرنامج في خدمة المجتمع.
3. افحص: وفيه تقوم لجنة التطوير والجودة بالبرنامج وجهات المتابعة في الكلية والجامعة بفحص مدى تحقيق مؤشرات الأداء والأهداف المقررة في الخطة التشغيلية.
4. التحسين: وهو أهم الخطوات باتخاذ ما يلزم من قرارات لتحسين الوضع الحالي والوصول إلى مكان أفضل وتحقيق صورة ذهنية أفضل.

والأهداف التي يعمل البرنامج على وضع خطة لتحقيقها كما يلي:

- توثيق العلاقة بين البرنامج والمجتمع.
- مد جسور التعاون مع المجتمع ومؤسساته.
- جذب وتحفيز مؤسسات المجتمع المدني والقطاع الخاص على الرعاية والمشاركة في أنشطة البرنامج.
- تشجيع العمل التطوعي مع المجتمع
- الاشتراك في المسابقات المرتبطة بال تخصص

## الأدوار المستهدفة من رئيس قسم البرنامج لضمان إدارة جودة متميزة

- يعد رئيس القسم حجر الزاوية في ضمان جودة برنامج دكتوراه اللغويات التطبيقية العربية. تتعدد الأدوار التي يجب أن يقوم بها رئيس القسم لتحقيق إدارة جودة متميزة، ويمكن تلخيصها في النقاط التالية:
- القيادة والرؤية: تحديد رؤية واضحة للبرنامج، وبناء فريق عمل متميز، ونشر ثقافة الجودة .
  - التخطيط والتطوير: وضع خطط استراتيجية، وتحديث المناهج، وتقييم البرامج بشكل دوري .
  - ضمان الجودة: تطبيق معايير الجودة المعتمدة في المؤسسة، وضمان الالتزام بها. ومتابعة جودة جميع مكونات البرنامج، بما في ذلك التدريس، والتقييم، والمرافق. والعمل على تحسين مستمر لجميع جوانب البرنامج. والسعي للحصول على الاعتماد الأكاديمي للبرنامج.
  - التعاون والتنسيق: التعاون مع القطاع الخاص، والخريجين .
  - الموارد: توفير الموارد اللازمة، وتطوير الموارد البشرية .
  - التواصل: التواصل مع الطلاب، وأعضاء هيئة التدريس، والمؤسسات الخارجية.

## الأدوار المستهدفة من مدير البرنامج لضمان إدارة جودة متميزة

- مدير البرنامج هو العمود الفقري لنجاح برنامج دكتوراه اللغويات التطبيقية العربية. لديه دور حاسم في ضمان جودة البرنامج وتلبية احتياجات سوق العمل. وأهم الأدوار التي يقوم بها مدير البرنامج:
- القيادة: تحديد الرؤية، بناء الفريق، ونشر ثقافة الجودة .
  - التخطيط: وضع الخطط الاستراتيجية وتطوير المناهج .
  - ضمان الجودة: تطبيق معايير الجودة المعتمدة في المؤسسة، وضمان الالتزام بها . ومتابعة جودة جميع مكونات البرنامج، بما في ذلك التدريس، والتقييم، والمرافق. والعمل على تحسين مستمر لجميع جوانب البرنامج. والسعي للحصول على الاعتماد الأكاديمي للبرنامج.
  - التواصل: التواصل مع الطلاب، وأعضاء هيئة التدريس، والمؤسسات الخارجية.

## الأدوار المستهدفة من رئيس لجنة التطوير والجودة بالبرنامج لضمان إدارة جودة متميزة

- يعتبر رئيس لجنة التطوير والجودة حجر الزاوية في ضمان جودة برنامج دكتوراه اللغويات التطبيقية العربية ، ودوره يتجاوز مجرد عضو هيئة التدريس. وهذه أهم الأدوار التي يقوم بها:
- القيادة: تحديد رؤية واضحة للجنة، بناء فريق عمل متميز، ونشر ثقافة الجودة.

- التخطيط: وضع الخطط الاستراتيجية للجنة وتطوير آليات الجودة.
- التقييم: إجراء تقييمات دورية وتحليل البيانات واقتراح الحلول.
- التعاون: التعاون مع إدارة البرنامج، والمؤسسات الخارجية.
- التواصل: التواصل مع أعضاء اللجنة، هيئة التدريس، الطلاب، والإدارة العليا.

وتتم إجراءات مراقبة جودة مقررات البرنامج من خلال:

- تقييم الطلاب والطالبات للأداء التدريسي للمقررات.
- تقرير المقررات توفر مؤشر واضح حول مستوى مخرجات التعلم التي تم الحصول عليها.

### الأدوار المستهدفة من منسق مقرر بالبرنامج لضمان إدارة جودة متميزة

منسق المقرر هو حلقة الوصل بين الطالب والمادة الدراسية، ودوره حاسم في ضمان جودة العملية التعليمية. وهذه أهم الأدوار التي يقوم بها:

- التخطيط والتنفيذ: وضع خطة شاملة للمقرر وتنفيذها.
  - التدريس والتفاعل: استخدام أساليب تدريس فعالة والتفاعل مع الطلاب.
  - التقييم: تصميم وتطبيق أدوات تقييم وتحليل النتائج.
  - التعاون: التعاون مع أعضاء هيئة التدريس وإدارة البرنامج والطلاب.
- ضمان الجودة: متابعة الجودة وتحسين المقرر باستمرار. والإجراءات المتبعة للتأكد من تحقيق التكافؤ بين المقرر الرئيس للبرنامج (بشطريه: طلاب، طالبات) تكون من خلال عقد اجتماع بين منسق كل مقرر من مقررات البرنامج مع أعضاء وعصوات هيئة التدريس المكلفين بتدريس المقرر أول كل فصل دراسي للاتفاق على آلية التقييم واستراتيجيات التدريس والمراجع وفقا للتوصيف وإذا كان هناك مقترح لتطوير المقرر حتى يتثنى عرضه على مجلس القسم للنظر فيه، واجتماع آخر للتأكد من سلامة تحقق مخرجات التعلم للمقرر.

### الأدوار المستهدفة من منسوبي البرنامج لضمان إدارة جودة متميزة

أولاً: الأدوار الأساسية في إدارة الجودة وحوكمتها في البرنامج:

- أ - تحمل المسؤولية تجاه فعالية نظام إدارة الجودة والالتزام به.
- ب- ضمان أن نظام إدارة الجودة قد تم وضعهما وأنها متوافقة مع التوجه الإستراتيجي للجامعة والكلية.
- ج- ضمان أن سياسة الجودة يتم نشرها وتطبيقها داخل البرنامج.
- د- ضمان دمج متطلبات نظام إدارة الجودة في عمليات إدارة الكلية والجامعة.

- ه- تشجيع استخدام منهجية العمليات والتفكير المبني على المخاطر.
- و- ضمان توفير الموارد اللازمة لنظام إدارة الجودة.
- ز- نشر أهمية توافق فعالية نظام الجودة ومتطلبات نظام إدارة الجودة.
- ح- المشاركة والتوجيه والدعم للأفراد للمساهمة في فعالية نظام إدارة الجودة.
- ط- تشجيع التحسين المستمر.

ثانيا: دور عضو هيئة التدريس في تحقيق نظام إدارة الجودة في البرنامج:

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

وفي معايير الاعتماد البرامي الصادرة من المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي في المملكة العربية السعودية (NCAAA) نجد الاهتمام الكبير والتركيز الواضح على عضو هيئة التدريس وجودة أدائه، وتهيئته وتأهيله للعمل الأكاديمي، وأهمية مواكبته لأحدث التطورات العالمية في مجال التعليم الجامعي؛ فلا تكاد تجد معياراً يخلو من الحديث عن عضو هيئة التدريس والأدوار التي يجب عليه القيام بها، والممارسات المطلوبة منه تأديتها بشكل فاعل ومستمر تجاه الطلاب، والقسم، والكلية، والجامعة، والمجتمع. وهذه أهم الممارسات التي توضح وتبين الدور المطلوب من عضو هيئة التدريس وواجباته لتحقيق معايير الجودة والاعتماد البرامي في البرنامج:

أ. في المجال الإداري والتنظيمي:

1. ضرورة الاطلاع على اللوائح والأنظمة والسياسات والإجراءات ذات العلاقة بعمله كأحد المنتمين لهذه المؤسسة.

2. المشاركة الفاعلة في عمليات التخطيط الإستراتيجي للبرنامج، والقسم والكلية.

3. الالتزام بقواعد السلوك المتعلقة بالممارسات الأخلاقية في التدريس، والتقويم، والبحث العلمي، وكافة الأعمال الإدارية والخدمية.

4. الالتزام بتنمية القدرات المتعلقة بالأدوار الأكاديمية أو الإدارية التي يكلف بها.

5. تجنب أي تضارب في المصالح في كافة التعاملات والأنشطة التي يقوم بها.

ب. في مجال أنشطة ضمان الجودة:

1- التعاون البناء والمثمر في عمليات إعداد التقارير وتحسين الأداء في مجال نشاطه.

2- التعاون مع لجنة التطوير والجودة في البرنامج، عمادة التطوير والجودة في الجامعة، ووكالة التطوير والجودة في الكلية والمشاركة الفاعلة في أنشطتها بما يحقق رسالة وأهداف المؤسسة وخطتها الإستراتيجية.

3- المشاركة الفاعلة في استطلاعات الرأي التي تجريها الجامعة والكلية والقسم والبرنامج لقياس جودة الأداء.

#### ج. في مجال التعلم والتعليم:

- 1- التدرب على إستراتيجيات التدريس الحديثة والفاعلة، وإتقانها، واستخدامها في تدريس مقرراته.
- 2- التدرب على إستراتيجيات واساليب التقويم الحديثة والفاعلة، وإتقانها، واستخدامها في تقييم مقرراته.
- 3- إعلام الطلبة في بداية كل فصل بتوصيف المقرر الذي يقوم بتدريسه، ومفرداته، ومتطلباته، وأساليب التقييم التي سيطبقها.
- 4- الالتزام التام بتوصيف المقرر وبما اشتمل عليه من مفردات، وإستراتيجيات التعليم، وإستراتيجيات التقييم.
- 5- التزام العدالة والموضوعية في تقييم الطلبة.
- 6- إعطاء الطلبة تغذية راجعة حول أدائهم ونتائج تقويمهم باستمرار.
- 7- الالتزام بإعداد ملف المقرر وما يشمل من المتطلبات، والتقارير.
- 8- القيام بدوره في مجال الإرشاد الأكاديمي لطلابه؛ ويستلزم ذلك الالتزام بالتواجد في الأوقات المحددة.
- 9- الإلمام الكافي بأنواع الخدمات المقدمة في الجامعة لمساندة الطلبة ليقوم بإرشادهم للاستفادة منها
- 10- المشاركة الفاعلة في البرامج التدريبية التي تقيمها الجامعة في مختلف جوانب التنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس.
- 11- المشاركة بصفة مستمرة في الأنشطة العلمية والبحثية التي تضمن استمرار بقائه على دراية بأحدث التطورات في مجال تخصصه ليتمكن من إطلاع طلابه على هذه المستجدات.
- 12- الاستجابة لعمليات تقويم أدائه بمختلف صورها وأشكالها، ولتوصيات التحسين المقدمة له لرفع كفاءته وتطويره مهنيًا.

#### د. في مجال مصادر التعلم والمرافق والتجهيزات:

1- الإسهام بتقديم المشورة بشكل منتظم في المصادر والمواد التعليمية المطلوبة لدعم عملية التعلم والتعليم.

2- تقديم المشورة في التجهيزات الأساسية لضمان مناسبتها للاحتياجات الآنية والمتوقعة.

3- المشاركة في استطلاعات آراء المستخدمين حول كفاية مصادر التعلم وجودتها، ومدى الاستفادة منها.

هـ. في مجال البحث العلمي:

1- الإسهام الفاعل في الأنشطة البحثية والعلمية التي ينفذها البرنامج، والكلية، والجامعة.

2- التعاون في إعداد وتنفيذ المشروعات البحثية بمشاركة طلاب الدراسات العليا.

3- أن يضمن المقررات التي يقوم بتدريسها معلومات تتعلق بأبحاثه وأنشطته العلمية ذات الصلة بالمقرر الذي يدرسه.

و. في مجال خدمة المجتمع: المشاركة الفاعلة في الأنشطة التي ينفذها البرنامج، أو الكلية، أو الجامعة لخدمة المجتمع، كالمؤتمرات، والمحاضرات، والندوات وغيرها من الفعاليات المجتمعية.

## الأدوار المستهدفة من الإداريين في البرنامج لضمان إدارة جودة متميزة

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

وفي معايير الاعتماد الأكاديمي الصادرة من المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي في المملكة العربية السعودية (NCAAA) نجد الاهتمام الكبير والتركيز الواضح على الجهاز الإداري، وتهيئته وتأهيله للعمل الإداري، والأدوار التي يجب عليه القيام بها، والممارسات المطلوب منه تأديتها بشكل فاعل ومستمر تجاه تحقيق رسالة البرنامج وأهدافه. وهذه أهم الممارسات التي توضح وتبين الدور المطلوب من الموظف الإداري وواجباته لتحقيق معايير الجودة والاعتماد البرامجي في البرنامج:

أ. في المجال الإداري والتنظيمي:

1. الاطلاع على اللوائح والسياسات والإجراءات ذات العلاقة بعمله كأحد المتتمين لهذه المؤسسة.

2. المشاركة الفاعلة في عمليات التخطيط الإستراتيجي للبرنامج، والقسم والكلية.

3. الالتزام بقواعد السلوك المتعلقة بكافة الأعمال الإدارية والخدمية التي يقوم بها.

4. الالتزام بتنمية القدرات المتعلقة بالأدوار الإدارية التي يكلف بها
  5. تجنب أي تضارب في المصالح في كافة التعاملات والأنشطة التي يقوم بها.
- ب. في مجال أنشطة ضمان الجودة:

1. المشاركة الفاعلة في عمليات التقييم الذاتي.
2. التعاون البناء والمثمر في عمليات إعداد التقارير وتحسين الأداء في مجال نشاطه.
3. المشاركة الفاعلة في استطلاعات الرأي التي تجريها الجامعة والكلية والبرنامج لقياس جودة الأداء.

## إجمال إجراءات لجنة التطوير والجودة في البرنامج

### متابعة الخطة التشغيلية للبرنامج:

- تلعب الخطة التشغيلية دوراً محورياً في ضمان نجاح نظام إدارة الجودة في البرنامج، فهي بمثابة خارطة الطريق التي توجه جميع الجهود نحو تحقيق الأهداف المرجوة من النظام. وتكمن أهمية الخطة التشغيلية:
- التوجيه والتنظيم: تحدد الخطة الإجراءات والمسؤوليات لكل مرحلة من مراحل العمل، مما يضمن سير العمل بسلاسة ووفقاً لمعايير محددة.
  - قياس الأداء: توفر الخطة مؤشرات أداء واضحة يمكن قياسها بشكل دوري، مما يساعد في تقييم مدى فعالية النظام.
  - التحسين المستمر: تشجع الخطة على إجراء تحسينات مستمرة على النظام، وذلك من خلال تحديد نقاط الضعف والفرص لتحسين الأداء.
  - الالتزام: تساعد الخطة على ضمان التزام جميع العاملين في البرنامج بمعايير الجودة المحددة.
  - التواصل: توفر الخطة إطاراً واضحاً للتواصل بين مختلف الأطراف المعنية بالبرنامج.

### مراجعة توصيف البرنامج والمقررات:

مراجعة توصيف البرنامج والمقررات هو عنصر أساسي في بناء نظام إدارة جودة فعال في البرنامج، يشير التوصيف إلى الوصف التفصيلي لأهداف البرنامج، والمخرجات المتوقعة من الطلاب، والمقررات الدراسية التي تساهم في تحقيق هذه الأهداف والمخرجات. وتكمن أهمية مراجعة توصيف البرنامج والمقررات في نظام إدارة الجودة:

1. تحديد المعايير: يوفر التوصيف معايير واضحة يمكن قياس أداء البرنامج ومخرجات الطلاب وفقاً لها.

2. ضمان الجودة: يساهم في ضمان جودة التعليم المقدم من خلال ربط المقررات بأهداف البرنامج.

3. التطوير المستمر: يساعد في تحديد نقاط القوة والضعف في البرنامج، مما يتيح إجراء التعديلات اللازمة لتحسينه.

4. الاعتماد الأكاديمي: يعد التوصيف شرطاً أساسياً للحصول على الاعتماد الأكاديمي للبرنامج.

#### اعداد التقرير السنوي للبرنامج ومقرراته:

تقرير البرنامج السنوي والمقررات هو وثيقة أساسية في نظام إدارة جودة البرنامج. فهو بمثابة خارطة طريق تحدد المسار الذي يسير فيه البرنامج، وتقيس مدى تحقيقه لأهدافه. وتكمن أهمية هذا التقرير في عدة جوانب:

- تقييم الأداء: يساهم التقرير في تقييم أداء البرنامج بشكل دوري.
- تحسين الجودة: يساعد في تحديد نقاط القوة والضعف في البرنامج، مما يتيح اتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين الجودة وتطوير البرنامج.
- الشفافية والمساءلة: يضمن الشفافية والمساءلة من خلال توثيق الإنجازات والتحديات التي واجهها البرنامج.
- الاعتماد الأكاديمي: يعد التقرير شرطاً أساسياً للحصول على الاعتماد للبرامج الأكاديمية.

#### قياس مؤشرات الأداء:

تلعب مؤشرات الأداء دوراً حاسماً في نظام إدارة الجودة للبرنامج، فهي بمثابة البوصلة التي توجه البرنامج نحو تحقيق أهدافه. هذه المؤشرات هي مقاييس قابلة للقياس تستخدم لتقييم أداء البرنامج ومقارنته بالأهداف المحددة. وتكمن أهمية مؤشرات الأداء:

- قياس التقدم: تساعد مؤشرات الأداء في تتبع التقدم المحرز نحو تحقيق أهداف البرنامج.
- اتخاذ القرارات: توفر البيانات اللازمة لاتخاذ قرارات مستنيرة بشأن التحسين والتطوير.
- تحسين الجودة: تساعد في تحديد نقاط القوة والضعف في البرنامج، مما يتيح اتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين الجودة.
- الشفافية والمساءلة: تضمن الشفافية والمساءلة من خلال تقديم تقارير واضحة حول أداء البرنامج.
- التحسين المستمر: تشجع على ثقافة التحسين المستمر من خلال توفير تغذية راجعة مستمرة.

#### قرارات اللجنة الاستشارية:

تلعب اللجنة الاستشارية دوراً حيوياً في تعزيز نظام إدارة الجودة في البرنامج. فهي بمثابة صوت الخبرة الخارجية التي تقدم رؤى قيمة تساعد على تحسين البرنامج. وتكمن أهمية قرارات اللجنة الاستشارية:

- توفير منظور خارجي: تقدم اللجنة نظرة شاملة على البرنامج من خارج إطاره اليومي، مما يساعد في تحديد نقاط القوة والضعف التي قد لا تكون واضحة للموظفين داخل البرنامج.
- تعزيز المصداقية: تساهم قرارات اللجنة في تعزيز مصداقية البرنامج من خلال إظهار التزام الإدارة بتحسين الجودة.
- تحديث البرنامج: تساعد اللجنة على تحديث البرنامج بما يتماشى مع أحدث التطورات في التخصص.
- تحسين اتخاذ القرارات: توفر اللجنة معلومات وبيانات إضافية تساعد في اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن تطوير البرنامج.
- زيادة الرضا: تساهم قرارات اللجنة في زيادة رضا العملاء والطلاب من خلال التركيز على تحسين جودة الخدمات المقدمة.

#### قياس نواتج تعلم البرنامج:

- قياس نواتج تعلم البرنامج هو عنصر أساسي في أي نظام إدارة جودة، فهو يمثل عملية تقييم مدى تحقيق الطلاب للأهداف التعليمية المحددة للبرنامج، ومدى اكتسابهم للمهارات والمعارف اللازمة لممارسة مهنة الإعلان والاتصال التسويقي بفعالية. وتكمن أهمية قياس نواتج التعلم:
- ضمان جودة التعليم: يساعد في التأكد من أن البرنامج يقدم جودة تعليمية عالية تلبي احتياجات سوق العمل.
  - تحسين البرنامج: يوفر بيانات دقيقة يمكن استخدامها لتحسين البرنامج وتطويره باستمرار.
  - تقييم المقررات الدراسية: يساعد في تقييم فعالية كل مقرر دراسي ومدى مساهمته في تحقيق أهداف البرنامج.
  - تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس: يساعد في تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس ومدى فعالية أساليب التدريس التي يستخدمونها.
  - الاعتماد الأكاديمي: يعد قياس نواتج التعلم شرطاً أساسياً للحصول على الاعتماد البرامجي.

#### مراجعة ملف المقرر:

ملف المقرر هو وثيقة أساسية في نظام إدارة الجودة للبرنامج، حيث يوفر إطاراً تفصيلياً لكل مقرر دراسي. هذا الملف لا يقتصر على مجرد سرد للمحتوى، بل يتضمن أيضاً معلومات حول أهداف المقرر، وطرق

التدريس، وأساليب التقييم، والموارد اللازمة، وغيرها من العناصر التي تساهم في ضمان جودة التعليم المقدم. وتكمن أهمية ملف المقرر في نظام إدارة الجودة:

- ضمان التناسق: يضمن ملف المقرر أن كل مقرر يساهم بشكل فعال في تحقيق أهداف البرنامج الكلية، ويمنع التعارض أو التكرار بين المقررات.
- تسهيل التقييم: يوفر الملف معايير واضحة لتقييم أداء الطلاب وأداء المقرر نفسه، مما يساعد في تحديد نقاط القوة والضعف.
- التحسين المستمر: يعتبر الملف وثيقة حية يمكن مراجعتها وتحديثها بشكل دوري، مما يسمح بتحسين المقرر باستمرار بناءً على نتائج التقييم.
- الشفافية: يوفر الملف شفافية كاملة حول كل مقرر، مما يسهل عملية المراجعة من قبل الجهات المعنية.
- التوثيق: يعد الملف وثيقة مهمة، حيث يسجل تاريخ تطوير المقرر والتغييرات التي طرأت عليه.

#### إعداد الأدلة الخاصة بالبرنامج:

تلعب الأدلة الخاصة بالبرنامج دوراً حيوياً في نظام إدارة الجودة للبرنامج. هذه الأدلة هي بمثابة الدليل الشامل الذي يوضح كيفية تنفيذ جميع جوانب البرنامج، بدءاً من الأهداف وحتى تقييم النتائج. وتختلف أنواع الأدلة الخاصة بالبرنامج مثل الدليل التعريفي للبرنامج هو الوثيقة الشاملة التي توضح رؤية البرنامج، وأهدافه، وهيكله التنظيمي، والإجراءات العامة. ودليل الطلاب ودليل الارشاد الأكاديمي ودليل الهيئة المعاونة والدليل الاحصائي ودليل الجودة، وتكمن أهمية الأدلة الخاصة بالبرنامج:

- ضمان الاتساق: تضمن الأدلة أن جميع العاملين في البرنامج يتبعون نفس الإجراءات والأساليب، مما يساهم في تحقيق نتائج متسقة وعالية الجودة.
- تسهيل التدريب: توفر الأدلة إرشادات واضحة للمنسوين والطلاب الجدد، مما يسهل التأكد من فهم الجميع لأدوارهم ومسؤولياتهم.
- التوثيق: تعمل الأدلة كوثيقة رسمية توثق جميع جوانب البرنامج، مما يساعد في عملية المراجعة والتحسين المستمر.

#### إعداد الإحصاءات في البرنامج:

إعداد الإحصاءات هو بمثابة العمود الفقري لنظام إدارة الجودة في البرنامج، هذه الإحصاءات لا تقتصر على مجرد أرقام، بل هي دليل حي على أداء البرنامج، وتساعد في اتخاذ قرارات مدروسة لتحسينه. وتختلف أنواع

الإحصاءات في البرنامج بين إحصاءات الطلاب مثل عدد الطلاب المسجلين، معدل التحاق الخريجين بسوق العمل، وإحصاءات المقررات مثل تقييم الطلاب للمقررات، وإحصاءات الخريجين مثل رضا الخريجين عن البرنامج، وتكمن أهمية إعداد الإحصاءات:

- قياس الأداء: تساعد الإحصاءات في قياس مدى تحقيق البرنامج لأهدافه، وتحديد نقاط القوة والضعف.
- اتخاذ القرارات: توفر الإحصاءات البيانات اللازمة لاتخاذ قرارات مستنيرة بشأن تطوير البرنامج وتحسينه.
- التحسين المستمر: تشجع الإحصاءات على ثقافة التحسين المستمر من خلال توفير تغذية راجعة مستمرة.
- الشفافية والمساءلة: تضمن الإحصاءات الشفافية والمساءلة من خلال تقديم تقارير واضحة حول أداء البرنامج.
- الاعتماد الأكاديمي: تعد الإحصاءات جزءاً أساسياً من عملية الاعتماد البرامجي.

#### أدوات جمع وقياس معلومات البرنامج:

تلعب أدوات جمع وقياس المعلومات دوراً حاسماً في ضمان جودة برنامج الإعلان والاتصال التسويقي. هذه الأدوات تسمح بجمع البيانات والمعلومات التي تساعد في تقييم أداء البرنامج، وتحديد نقاط القوة والضعف، واتخاذ قرارات مستنيرة لتحسينه. وتتنوع أدوات جمع وقياس المعلومات بين الاستبيانات، المقابلات، الملاحظات، تحليل المستندات، تحليل البيانات الكمية. وتكمن أهمية أدوات جمع وقياس المعلومات:

- تقييم الأداء: تساعد هذه الأدوات في تقييم مدى تحقيق البرنامج لأهدافه، ومدى فعالية الاستراتيجيات والأنشطة التي يتم تنفيذها.
- تحسين الجودة: توفر البيانات التي تجمعها هذه الأدوات معلومات قيمة يمكن استخدامها لتحسين جودة البرنامج وتطويره.
- اتخاذ القرارات: تساعد هذه الأدوات في اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن تعديل الاستراتيجيات، وتحسين الأنشطة.
- الشفافية والمساءلة: تضمن هذه الأدوات الشفافية والمساءلة من خلال تقديم تقارير دقيقة حول أداء البرنامج.

| م  | متطلبات التقدم للاعتماد                   | اجراءات التنفيذ                                                                                                                                                                                                                                         | شهر |   |   |   |   |   |   |   |    |    | المخرجات | مسؤول التنفيذ                              |
|----|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----------|--------------------------------------------|
|    |                                           |                                                                                                                                                                                                                                                         | 8   | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 12 | 11 | 10       |                                            |
| 1  | الترخيص للبرنامج                          | مخاطبة الجهات المعنية وطلب قرار إنشاء الكلية/ وقرار الموافقة على إنشاء البرنامج                                                                                                                                                                         | ✓   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |          | رئيس القسم                                 |
| 2  | الموافقة على التقدم بطلب اعتماد البرنامج  | مخاطبة الجامعة للتقدم للاعتماد                                                                                                                                                                                                                          | ✓   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |          | رئيس القسم                                 |
| 3  | إعداد مصفوفة مخرجات تعلم البرنامج         | تصميم مصفوفة مخرجات التعلم في ضوء مخرجات البرنامج وإشراك المستفيدين وذوي العلاقة في ذلك.                                                                                                                                                                |     |   |   |   |   |   |   |   | ✓  | ✓  |          | فريق الجودة                                |
|    | إعداد توصيف البرنامج                      | إعداد أو مراجعة توصيف البرنامج المعد وفق نماذج الهيئة المطورة واعتماده من المجالس ذات العلاقة.                                                                                                                                                          |     |   |   |   |   |   |   |   | ✓  | ✓  |          |                                            |
| 4  | إعداد توصيفات المقررات                    | إعداد أو مراجعة توصيف المقررات المعدة واعتمادها من المجالس ذات العلاقة.                                                                                                                                                                                 |     |   |   |   |   |   |   |   |    | ✓  |          | أعضاء هيئة التدريس بالبرنامج + فريق الجودة |
| 5  | إعداد تقارير المقررات                     | إعداد أو مراجعة تقرير المقررات المعدة واعتمادها من المجالس ذات العلاقة.                                                                                                                                                                                 | ✓   |   |   | ✓ |   |   |   | ✓ |    |    |          | أعضاء هيئة التدريس بالبرنامج + فريق الجودة |
| 6  | لوائح البرنامج وأدلة التعريفية            | اعداد أدلة تعريفية بالبرنامج                                                                                                                                                                                                                            |     |   |   |   |   |   |   | ✓ | ✓  | ✓  |          | عضو من فريق الجودة                         |
| 7  | إعداد التقرير السنوي للبرنامج             | إعداد أو مراجعة التقرير السنوي للبرنامج وفق نماذج الهيئة المطورة واعتماده من المجالس ذات العلاقة.                                                                                                                                                       |     |   |   |   |   |   | ✓ |   |    |    |          | فريق الجودة والاعتماد الأكاديمي            |
| 8  | تشكيل اللجنة الاستشارية للبرامج           | يتم تشكيل اللجنة الاستشارية للبرنامج بحيث تكون غالبية أعضاؤها من ذوي الخبرة المهنية في تخصص البرنامج وكذلك من جهات توظيف خريجي البرنامج ومن خارج المؤسسة. ويكون من ضمن مهام تلك اللجنة مراجعة بيانات تقويم البرنامج، وتقديم المشورة حول محتوى البرنامج. |     |   |   |   |   |   | ✓ |   |    |    |          | رئيس القسم + فريق الجودة                   |
| 9  | إعداد مؤشرات الأداء المرجعية              | يتم اختيار جامعة أو أكثر بما نفس البرنامج بغرض المقارنة المرجعية لتقويم جودة البرنامج ويتم إعداد قائمة بمؤشرات الأداء الرئيسية التي ستتم المقارنة بناء عليها.                                                                                           |     |   |   |   | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |    |    |          | فريق الجودة                                |
| 10 | استطلاعات الطلبة حول تقييم المقرر الدراسي | تطبيق استبانة تقويم المقرر في نهاية الفصل من قبل عمادة القبول والتسجيل                                                                                                                                                                                  | ✓   |   |   |   | ✓ |   |   |   |    |    | ✓        | عمادة القبول والتسجيل وتقنية المعلومات     |

|    |                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |   |   |   |  |  |  |  |  |   |                                                              |                                                                      |
|----|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|--|--|--|--|--|---|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| 11 | استطلاعات الخريجين وأرباب العمل حول تقييم البرنامج | تطبيق استبانة الخريجين في نهاية الفصل الدراسي على ما يقل عن 50% من خريجي البرنامج أو طلاب المستوى الثامن. تطبيق استبانة أرباب العمل.                                                                                                                                                                  | ✓ |   |   |  |  |  |  |  | ✓ | أعضاء فريق الجودة بمشاركة أعضاء لجنة التدريب الميداني بالقسم | نماذج من الاستبانات + تحليل احصائي في صورة تقرير تفصيلي.             |
| 12 | المراجع المستقل                                    | الترتيب مع متخصص لإبداء الرأي المستقل حول مستوى الجودة بحسب المعايير والممارسات.                                                                                                                                                                                                                      | ✓ |   |   |  |  |  |  |  |   | فريق الجودة                                                  | تقرير المراجع المستقل معتمد من مجلس القسم.                           |
| 13 | تقرير الدراسة الذاتية للبرامج                      | يتم إعداد تقرير الدراسة الذاتية وتوظيف نتائج مقياس التقييم الذاتي والرأي المستقل وتحليل مؤشرات الأداء، وتقرير البرنامج السنوي، واستطلاعات آراء المستفيدين التي تم إعدادها في البنود السابقة وتعتمد من مجلس القسم، أو يتم مراجعتها في حالة ان التقييم الذاتي لم يمر عليه خمسة سنوات ثم يعتمد من القسم. | ✓ | ✓ | ✓ |  |  |  |  |  |   | فريق الاعتماد الأكاديمي                                      | تقرير الدراسة الذاتية معتمد من مجلس القسم.                           |
| 14 | التوافق مع الإطار الوطني للمؤهلات                  | اعداد مصفوفة توافق البرنامج مع الإطار الوطني للمؤهلات                                                                                                                                                                                                                                                 | ✓ |   |   |  |  |  |  |  |   | فريق الجودة                                                  | مصفوفة توافق البرنامج مع الإطار الوطني للمؤهلات معتمدة من مجلس القسم |

## دليل مصطلحات ومفاهيم الجودة

### الجودة

في قاموس أكسفورد Oxford تعني الجودة الدرجة العالية من النوعية أو القيمة وعرفت مؤسسه O.D. I أو دي.أي. الأمريكية المتخصصة في تدريب وإعداد الشركات لتكون متصفة بالجودة بأنها إتمام الأعمال الصحيحة في الأوقات الصحيحة.

وهو مصطلح يعبر عن حالة شيء سواء كان هذا الشيء هو منتج، أو خدمة، أو مؤسسة، أو برنامج دراسي، أو تدريبي، أو مستوى أداء عمل فالمنتج الجيد هو الذي يحقق بل يفوق توقعات المستفيد ويعنى أيضا مقدرة المنتج على الوفاء بمتطلبات وظيفته، وأيضا مطابقة المنتج للمواصفات الموضوعية أثناء التصميم، ودرجة استيفاء المتطلبات التي يتوقعها المستفيد من الخدمة أو تلك المتفق عليها. وفي التعليم الجامعي فالمنتج هو الطالب

المتخرج (الخريج) الذي يجب أن يفي مستواه بتوقعات المستفيد (المجتمع) وذلك من خلال ضمان جودة المقررات الدراسية، والبرامج الدراسية، وطرق التدريس، والتقييم.

التعريف القياسي للجودة:

مجموعة الخصائص والسمات التي يجب توافرها في المنتج أو الخدمة بحيث تجعله يقوم بوظيفته على أكمل وجه ويرضى المستفيد.

**مراقبة الجودة Quality Monitoring and Control:**

هي التقنيات والأنشطة العملية التي تستخدم لعمل الفحص الدائم لكل مقومات النشاط.

**توكيد الجودة/ ضمان الجودة Quality Assurance:**

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

**تحسين الجودة Quality Improvement:**

الإجراءات والأنشطة التنفيذية التي تتخذها المؤسسة لزيادة فعالية الأنشطة والعمليات داخلها لتعود بفائدة أو منفعة لكل من المؤسسة والمستفيد .

**النظام القياسي العالمي ISO:**

هو نظام توحيد القياس العالمي الذي تقوم به مؤسسة الـ ISO وهذه المؤسسة قد أصدرت معايير قياسية لكل الأعمال والأنشطة والمنتجات... الخ، فأصبحت هذه المعايير الدولية هي الأكثر شيوعاً في الاستخدام وأي مؤسسة تريد الحصول على شهادة موثقة بأنها تتبع المعايير القياسية العالمية تحصل عليها من مؤسسة الـ ISO

**إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management**

هو فكر يهدف إلى تطوير نشاط المؤسسة باستخدام أساليب تحليلية وإحصائية متطورة ومتنوعة للحصول على أفضل النتائج وإشراك جميع عناصر المنظومة (المدخلات والعمليات والمخرجات) وإدارتها بما يحقق الجودة المطلوبة.

**إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management**

يعرفها معهد الإدارة الفيدرالي على أنها تأدية العمل الصحيح على نحو صحيح من الوهلة الأولى لتحقيق الجودة المرجوة بشكل أفضل وفعالية أكبر في أقصر وقت مع الاعتماد على تقويم المستفيد من معرفة مدى تحسن الأداء (القحطاني، 1993).

#### الحوكمة:

نظام يتم بموجبه إخضاع نشاط المؤسسات إلى مجموعة من القوانين والنظم والقرارات التي تهدف إلى تحقيق الجودة والتميز في الأداء عن طريق اختيار الأساليب المناسبة والفعالة لتحقيق خطط وأهداف المؤسسة وضبط العلاقات بين الأطراف الأساسية التي تؤثر في الأداء، وعرفته الأوساط العلمية بأنه "الحكم الرشيد الذي يتم تطبيقه عبر حزمة من القوانين والقواعد التي تؤدي إلى الشفافية وتطبيق القانون."

#### المقارنة المرجعية Benchmarks:

قياس أداء المؤسسة في مجال معين بالمقارنة مع هيئة أخرى معروفة بتفوقها في نفس المجال وبهذا تتمكن المؤسسة من تحديد مستوى إنجازها والعمل على تحسين أدائها.

#### العصف الذهني Brainstorming:

عملية حل المشكلات غير التقليدية بخلق أفكار كثيرة عن طريق استخدام المواهب والقدرات والخبرات لمجموعة معينة في جلسة اجتماع مفتوحة.

#### منح السلطات Empowerment:

القوة التي تولد الطاقة في الأفراد لإحداث تغيير والتي تسمح للعاملين بالمشاركة بفعالية للتحسين المستمر للمنظم.

#### الثقافة Culture:

الثقافة وهي حصيلة السلوك والمعتقدات والعادات والممارسات والتقاليد في جماعة من الأفراد.

#### التوعية Awareness:

العملية التي تستهدف الفهم أو المعرفة الشخصية بمدى أهمية موضوع ما وكيفية تداخله علاقته بمواضيع أخرى.

#### توظيف سمات الجودة Quality Features Deployment:

طريقة لتحويل متطلبات واحتياجات العملاء إلى خصائص ومواصفات للمنتج أو الخدمة التي تقدمها المؤسسة بهدف تحسين الجودة.

#### الاعتماد Accreditation:

الاعتراف الذي تمنحه هيئة مختصة "المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي" لمؤسسة ما إذا أثبتت أن برامجها تتوافق مع المعايير المعلنة والمعتمدة وأن لديها أنظمة قائمة لضمان الجودة والتحسين المستمر لأنشطتها وفقاً للضوابط المعلنة التي ينشرها الكيان القائم بمنح الاعتراف.

#### الاعتماد المؤسسي Institutional Accreditation:

عبارة عن عملية تقويم جودة الإدارة المؤسسية على أساس أن المؤسسة تقوم بتحقيق أكبر قدر من أهدافها، وأن لديها من الموارد المادية والبشرية ما يمكنها من الاستمرار في المستقبل.

#### الاعتماد الأكاديمي Academic Accreditation:

هو الاعتراف الرسمي من مؤسسة مختصة "المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي" بأن برامج مؤسسة تعليمية ما قد حققت أو وصلت إلى الحد الأدنى المستهدف فيما يسمي بمعايير الكفاءة والجودة الموضوعة سلفاً من قبل الهيئة المانحة لشهادة الاعتماد.

#### نواتج التعلم المستهدفة Intended Learning Outcomes:

تمثل المهارات ومستويات المعرفة المستهدفة والتي يكتسبها الطالب بعد دراسته للمقرر الدراسي أو البرنامج التعليمي مثل المهارات المعرفية أو المهارات القابلة للتحويل والانتقال في تعلم مجالات معرفية أخرى بما يعود بالفائدة على المؤسسة التعليمية.

#### التقويم Evaluation

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

#### التقييم الذاتي Self-Assessment:

قياس ذاتي لما أحرزه الفرد أو المؤسسة من تقدم في عمله عن طريق قياس مقدار تحقق المستهدف من مقاييس تقدير ذاتي موضوعة من المركز الوطني لتقويم التعليم والاعتماد

#### حل المشكلات Problem Solving:

عملية تفكير لإيجاد طريقة لمعالجة معوقات نجاح العمل الناتجة عن أسباب معينة باستخدام طرق منظمة في التفكير مما يزيد من احتمالية إيجاد حل مناسب وسريع.

#### الفحص Inspection:

نشاط إصلاحي يقيس مواصفات منتج (مخرج) ما لتحديد مدى تطابقه مع متطلبات التصميم.

## التحليل Analysis:

عبارة عن عملية اختبار لنظام ما عن طريق تقسيمه لعدة أجزاء واختبار كل منها على حده بالوسيلة المناسبة لتحويل البيانات الى معلومات تساعد على اتخاذ القرار.

## المخاطر Risks

المخاطر هي عبارة عن أحداث عند حصولها تؤدي إلى مشاكل وعليه يمكن أن يبدأ التعرف إلى المخاطر من مصدر المشاكل أو المشكلة بحد ذاتها. عندما تعرف المشكلة أو مصدرها فإن الحوادث التي تنتج عن هذا المصدر أو تلك التي قد تقود إلى مشكلة يمكن البحث فيها. وان يكون هذا الحدث يقع خارج إطار نفوذ المؤسسة.

## تكاليف الجودة Quality Costs:

كل تلك المبالغ المدفوعة أو المصروفة للحفاظ على جودة المنتجات والخدمات أو زيادتها.

## تكلفة المخرج السليم Conformance Costs:

التكلفة المعنية بإخراج منتج أو خدمة سليمة خالية من العيوب وقريبة من المعايير المحددة سلفاً من المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي.

## تكلفة الإصلاح Appraisal Costs:

المبالغ المدفوعة لإصلاح عيب ما تم اكتشافه أثناء الفحص (مثلاً التعامل مع الطالب بطيء التعلم).

## تكلفة المنع Prevention Costs:

هي المبالغ المدفوعة في تقنيات وأدوات وكفاءات لمنع وجود أخطاء بالمنتج (الخريجين).

## تكلفة الانهيار الخارجي: External Failure Costs:

الخسارة التي تحدث عند اكتشاف نقص في صفات الخريجين أي بعد التخرج أو اثناء تأدية الخدمة. وهذه الخسارة ليست مادية فقط، بل معنوية أيضاً؛ لأنها تؤثر سلباً على سمعة المؤسسة وتكبدتها سنوات كثيرة من العمل بهدف استرجاع السمعة والصورة الذهنية لدى المجتمع.

## التحفيز Motivation:

عبارة عن آليات وعمليات يتم اتخاذها مع العاملين بالمؤسسة من أجل زيادة حماسهم تجاه العمل وأدت إلى زيادة جودته.

## فريق العمل Work team:

مجموعة من الأشخاص بمهارات مختلفة ومتعددة يعمل بعضهم مع بعض من أجل الوصول لهدف موحد خلال فترة زمنية معينة يتشاطرون فيها مهاراتهم المختلفة.

## حلقات الجودة Quality Circles:

مجموعة صغيرة من العاملين يشتركون في عملية دراسية تعاونية مستمرة هدفها الكشف عن المشكلات التي تعترض مسيرة العمل وتقديم الحلول المناسبة لها.

## سياسة الجودة Quality Policy:

منهج المؤسسة الذي تمكنها من الوصول إلى مستوى جودة عال يتيح لها التحسين المستمر مما يضمن فرصة أكبر لاكتساب رضى العميل.

## أهداف الجودة Quality Objectives:

مجموعة الطموحات التي تضع المؤسسة خطة للوصول اليها بحيث تزيد من نجاحها وأدت الى ثقة العملاء.

## مؤشرات جودة الأداء (Performance Quality Indicators)

مجموعة المعايير التي تصف جودة العمل والتي على أساسها يتم التقييم.

## التوثيق Documentation:

عملية تسجيل كل بيانات العمل بالمؤسسة حتى يتكون للمؤسسة تاريخ ونقاط مرجعية وتستطيع تحليل هذه البيانات بهدف التطوير والتحسين.

## الرؤية Vision:

صورة المؤسسة وطموحاتها وأهدافها على المدى الطويل.

## الرسالة (المهمة) Mission:

دستور المؤسسة المعلن والذي يوضح مهمة المؤسسة وجمهورها المستهدف.

## إستراتيجية الجودة Quality Strategy:

مجموعة الخطط الموضوعة على المدى القصير والمتوسط والتي من شأنها تحقيق أهداف الجودة للارتقاء بمستوى الجودة.

## سياسة الجودة Quality Policy

في إدارة الجودة سياسة الجودة هي وثيقة يتم تطويرها بشكل مشترك من قبل الإدارة وخبراء الجودة للتعبير عن أهداف الجودة للمنظمة وهي واحدة من أول الأشياء التي يجب القيام بها عند تنفيذ نظام إدارة الجودة وهي تعني أنك تقوم بإرسال رسالة للعملاء عن نظام جودة الإدارة في عملك والمستوى الذي تعمل به بتحديد واجبات الإدارة على سبيل المثال في إدارة المخاطر، المراجعات والتقييم، إدارة السجلات، ارضاء العملاء ويتم صياغتها في عبارات بسيطة موضحة للمستوى المقبول من الجودة وواجبات الإدارات المحددة لضمان الجودة

### أعمدة الجودة Quality Pillars:

ركائز وأساسيات نظام الجودة من رضى العميل و إتقان العمل والمشاركة بالرأي و التحسين المستمر و منع الأخطاء.... الخ.

### لجان الجودة Quality Committees:

مجموعة الأشخاص سواء من داخل المؤسسة أم من خارجها المسؤولين عن متابعة سير نظام الجودة داخل المؤسسة.

### جودة التطابق Quality of Conformance:

مدى التقارب بين معايير ومقاييس المنتج (المخرج التعليمي) مع المعايير والمقاييس الموضوعية من قبل مصممي نظام الجودة (المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي).

### الميسر Facilitator:

عضو من أعضاء هيئة التدريس من ذوي الأقدمية والخبرة في الجامعة يقوم بتيسير عملية مراجعة النظراء أثناء الزيارات الميدانية.

### المعايير الأكاديمية Academic Standards:

معايير محددة تقررها المؤسسة وتكون مستمدة من مراجع خارجية قومية أو عالمية وتتضمن الحد الأدنى من المهارات والمعرفة المفترض أن يكتسبها الخريجون من البرنامج وتستوفي رسالة المؤسسة المعلنة.

### المعايير المرجعية الأكاديمية Academic Reference Standards:

نقاط مرجعية يمكن بواسطتها مقارنة معايير وجودة البرنامج، بالتالي تمثل توقعات عامة حول مستويات الإنجاز والصفات العامة التي يجب توافرها في خريج تخصص ما.

### مؤسسة التعليم العالي Higher Institution:

مؤسسة تقدم برامج التعليم العالي التي تؤدي إلى مؤهل علمي جامعي أو درجة أعلى (دبلوم- ماجستير- دكتوراه).

#### المقيم الخارجي External Reviewer:

شخص من خارج المؤسسة ذو خبرة في مجال التخصص يتم دعوته لمراجعة هيكل ومحتوى برنامج ما، وعلاقته بالنتائج التعليمية، وملاءمة تقييم الطلاب وتقديراتهم بالنظر إلى المواصفات.

#### البرنامج Program:

مجموعة المعارف والمهارات والقيم التي تقدمها الجامعة داخلها وخارجها لتحقيق مخرجات التعلم من برنامج تعليمي ما في فترة زمنية محددة.

#### النظام الداخلي لإدارة الجودة Internal System for Quality Management:

النظام الذي تتبناه المؤسسة لتحسين مستوى البرامج التعليمية والعناصر الأخرى المؤثرة فيها، كما يتضمن تحديدا دقيقا لمواصفات الجودة، وتحديد الممارسات الجيدة بالإضافة إلى التعرف على معوقات عملية التعلم ومتابعة الأداء ومقترحات التحسين.

#### تقييم الطلاب Students Assessment:

مجموعة العمليات التي تتضمن الامتحانات وأنشطة أخرى تقررها المؤسسة التعليمية لقياس مدى تحقيق النتائج التعليمية المستهدفة من البرنامج.

#### أساليب التعليم والتعلم Teaching and Learning Methods:

الطرق التي يستخدمها المعلمون لمساعدة الطلاب في تحقيق النتائج التعليمية المستهدفة للمقرر.

#### المراجع النظير Peer Reviewer:

فرد على الكادر المهني والتخصص نفسه في المادة مثل الأفراد الذين يقومون بتوصيل ما تقدمه المؤسسة، لكنه ليس من المؤسسة نفسها، ويستطيع دون تضارب في المصالح المساهمة في مراجعة البرنامج التعليمي لأغراض الاعتماد أو ضمان الجودة الداخلية.

#### المستفيدون Stakeholders:

مجموعة من الناس لديهم اهتمام مشروع بالأنشطة التعليمية للمؤسسة، من حيث جودة معايير التعليم وكذلك من حيث فعالية النظم والعمليات الموضوعية لضمان الجودة. وحتى تكون عملية المراجعة الإستراتيجية فعالة يجب أن تتضمن

مجموعات من المستفيدين الرئيسيين. ويعتمد التحديد الدقيق لنوع ونطاق مجموعات المستفيدين واهتماماتهم المتباينة برسالة المؤسسة ومجال الأنشطة التعليمية بها والظروف المحلية.

### تقرير المراجعة الإستراتيجية Strategic Review Report:

هو تقرير دوري (مرة كل سبع سنوات) يمثل النتائج التي تم التوصل إليها في المراجعة الإستراتيجية ويشير إلى البيانات الداعمة وخطة العمل المتبناة. ويعد التقرير أحد الوثائق الرئيسة التي تقدمها المؤسسة ضمن أوراق الاعتماد.

### تقويم البرنامج Program Evaluation:

الاساليب المستخدمة للحصول على آراء المستفيدين من البرنامج، ويشملون الطلاب وأعضاء هيئة التدريس بالكلية والخريجين، وذلك بهدف تحسين وتطوير البرنامج التعليمي ليتجاوب مع التقدم الذي يطرأ على محتوى المادة واحتياجات المجتمع والبيئة.

### صفات الخدمة الجيدة Characteristics of Quality Service

الخصائص التي يجب توافرها في الخدمة ومقدميها للمستهلك بحيث تنال رضاه.

#### الاستجابة Responsiveness

مساعدة مقدم الخدمة للمستهلك بشكل فعال ومهذب.

#### السرعة Speed

مدى تعاون مقدم الخدمة مع المستفيد لإنهاء وتنفيذ طلبه في زمن قياسي.

#### التعاون Cooperation

استعداد مقدم الخدمة لمساعدة المستفيد في إنهاء وتنفيذ طلبه دون معوقات.

#### السلاسة Pleasantness

تسهيل متطلبات تنفيذ الخدمة على المستفيد.

### صفات المنتج الجيد Characteristics of Quality Product :

الخصائص الواجب توافرها في المنتج والتي تحقق المعايير الصادرة لقياس صفات المنتج والتي تستهدف الوصول إلى رضا المستفيد.

### خصائص تقنية Technological Characteristics

خصائص المنتج الهندسية التي يجب تطابقها مع مواصفات التصميم كي يؤدي المنتج وظيفته كما يتوقعها المستخدم.

#### Timeliness خصائص زمنية

خصائص المنتج المتعلقة بعمره وكفاءة أدائه في طول هذا العمر.

#### Ethical خصائص أخلاقية

خصائص متعلقة بمنتهجي المنتج وكفاءة خدمات ما بعد البيع وحسن معاملة المستخدم.

#### Contractual خصائص عقدية

خصائص المنتج المنصوص عليها في عقد الشراء وتمثل في الجامعة خصائص الخريج والخدمات البحثية والخدمات المجتمعية المقدمة من الجامعة ....

#### Cause and Effect Diagram مخطط السبب والتأثير

أداة من أدوات الجودة التحليلية والتي هدفها تحليل المشكلات والوصول إلى أسبابها الجذرية وهو على شكل هيكل عظمي لسمكة توضع في رأسها المشكلة ويتم تحليل أسبابها على الخياشيم.

#### تحليل نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات : SWOT Analysis

أداة من أدوات الجودة التحليلية تهدف إلى تقييم ودراسة الوضع الإستراتيجي الحالي لمؤسسة ما لتحديد نواحي القوة والضعف في المؤسسة ومعرفة فرصها في التطوير وما هي التهديدات التي تؤثر فيها بحيث تساعد على وضع الخطط الإستراتيجية التطويرية للمؤسسة.

#### Process Capability قدرة العملية

مقياس إحصائي لمدى استطاعة أي عملية الوفاء بمتطلباتها وفقا لمعايير تصميمها.

#### Quality Standards معايير الجودة القياسية

نظم وحدود لتنفيذ العمل داخل المؤسسة بحيث تصبح كل منتجاتها على درجة عالية من الجودة، ويكون ذلك وفقا لنظام قياسي معترف به صادر من منظمة دولية أو محلية.

#### Quality Cycle دورة الجودة

دورة قام بوضعها العالم الأمريكي ديمينج تهدف إلى التحسين المستمر، على شكل دائرة مقسمة إلى أربعة أقسام كل قسم (ربع دائرة) عبارة عن خطوة ضمن دورة التحسين والتطوير المستمر والخطوط الأربعة هي خطط – نفذ – قيم ثم حسن.

### متطلبات المستخدم Customer Requirements

رغبات المستخدم التي يشتري المنتج أو يطلب الخدمة من أجل الحصول عليها وبالتالي يجب توافرها في الخدمة أو المنتج وإلا سوف يحدث عدم رضى المستخدم مما يؤثر على سمعة المؤسسة.

### ضبط الجودة الإحصائي Statistical Quality Control

استخدام أدوات إحصائية لمراقبة وتقييم جودة العمل وتحليل البيانات الرقمية لكل أنشطة المؤسسة.

### ضبط العمليات الإحصائي Statistical Process Control :

استخدام أدوات إحصائية لتقييم مستوى كفاءة كل عملية لمعرفة مطابقتها لمواصفات تصميمها.

### أدوات الجودة Quality Tools :

الأساليب والطرق والمخططات التي تستخدم لحل مشكلات الجودة وتقييم مستوى الأداء داخل المؤسسة وتساعد على تطوير المؤسسة.

### أدوات الجودة الإحصائية Statistical Quality Tools

الأساليب والطرق والمخططات التي تستخدم لحل مشكلات الجودة وتقييم مستوى الأداء داخل المؤسسة عن طريق التعامل مع البيانات الرقمية من تجميع وتحليل وتتبع للوصول إلى النتائج المرجوة.

### أدوات الجودة التحليلية Analytic Quality Tools

الأساليب والطرق والمخططات التي تستخدم لحل مشكلات الجودة وتقييم مستوى الأداء داخل المؤسسة عن طريق التعامل مع البيانات اللغوية من تجميع آراء وتوقعات العاملين بالمؤسسة عن مشكلة معينة أو الوضع الحالي للمؤسسة.

### مجلد الجودة/دليل الجودة: Quality Manual

كتاب يحتوي على مستندات توثيق لكل قسم وعمل ووظيفة وتوصيف وظيفي وتاريخ المؤسسة وأنشطتها المختلفة ومواردها والشهادات الحاصلة عليها وسياساتها.

#### إنجاز الطلاب : Student Achievement

مستوى أداء الطلاب داخل الجامعة وما أحرزوه من تفوق وعلم واكتساب مهارات.

#### دعم الطلاب : Student Support

مساعدة الطلاب وإرشادهم لكيفية الحصول على أقصى استفادة من البرنامج التعليمي للمؤسسة.

#### موارد التعلم Learning Resources

الإمكانيات التعليمية للمؤسسة التي توفر سهولة ويسر التعلم للطلاب والحصول على المعلومة.

#### الأبحاث والأنشطة العلمية Research and Scholarly Activities

تقدم الجامعة فرصة لممارسة البحث العلمي وتنفيذ مشاريع وأنشطة علمية داخلها مما يكسب الطلاب خبرة البحث والتنفيذ العملي لما يدرسونه.

#### المشاركة المجتمعية : Community Involvement

مساهمة المؤسسات والجمعيات المجتمعية المهتمة بالنشاط العلمي في تطوير التعليم عن طريق تقديم الآراء البناءة والمساعدات المادية مثل الكراسي العلمية والخيرية والاقواف وغيرها من مصادر التمويل الأهلية إن أمكن للمؤسسة التعليمية.

#### فعالية إدارة الجودة والتحسين: Effectiveness of Quality Management and Enhancement

كفاءة نظام الجودة المستخدم داخل المؤسسة وقدرته على تحقيق إنجازات ونيل رضى كل المستفيدين.

#### التقرير السنوي :Annual Report

تقرير التقييم الذاتي الذي يعد كل عام للمؤسسة ويقوم على تقارير برامجها الأكاديمية.

#### تقرير المراجعة الإستراتيجية : Strategic Review Report

تقرير دوري يتم إعداده كل خمس سنوات بحيث يمثل النتائج التي تم التوصل إليها في المراجعة الإستراتيجية ويتم تضمين التقرير كأحد وثائق طلب الاعتماد الذي تقدمه الجامعة للهيئة.

#### بيئة العمل :Working Environment

المكان والظروف المحيطة بالوظائف والموظفين داخل المؤسسة الواحدة.

## اللائحة الداخلية للمؤسسة Enterprise Internal Rule:

القواعد والقوانين التي تنظم العمل داخل المؤسسة وتحدد المسؤوليات المندرجة تحت كل مسمى وظيفي.

## البنية التحتية Infrastructure:

البنية الأساسية التي تسهل العمل على العاملين داخل المؤسسة مثل التليفونات وأجهزة الحاسب الآلي.

## المخطط التنظيمي للمؤسسة Organizational Chart:

المخطط الذي يوضح تقسيم العمل داخل المؤسسة ومسمى الوظائف المتاحة داخل المؤسسة.

## المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي

الجهة المسؤولة بالمملكة العربية السعودية عن جودة التعليم العالي. حيث إنها الجهة المخولة بإصدار المعايير ومتابعة الأداء وزيارة المؤسسات التعليمية والتأكد من تطبيقها المعايير ثم إعلان الوضع الذي وصلت إليه المؤسسة محل المتابعة.

## الخطة الإستراتيجية

وثيقة تشتمل على رؤية ورسالة المؤسسة وبيانات التحليل البيئي والأهداف الإستراتيجية وسياسات وقيم المؤسسة وهي تحدد الأنشطة والمجالات التي يجب على المؤسسة التعليمية عملها على مدار خمس سنوات في جميع القطاعات.

## الخطط التنفيذية Action Plans:

مجموعة الأنشطة المختلفة التي يتم تنفيذها في تسلسل للوصول إلى هدف محدد وتتكون من عناصر تجيب عن التساؤلات ماذا سنفعل ومتي نبدأ ومتي سينتهي النشاط ومن المسؤول عن التنفيذ ومعايير العمليات ومعايير قبول انتهاء العمل ومؤشرات الأداء والمستهدفات.

## الزيارة الميدانية Site Visit:

الزيارة التي يقوم بها المراجعون الخارجيون للتأكد من صحة الدراسة الذاتية التي قدمتها المؤسسة الطالبة للاعتماد.

## إجراء تصحيحي Corrective Action :

الفعل الذي يتخذ ليصحح الخطأ الواقع في العمل والمكتشف أثناء الفحص والمراجعة.

## إجراء وقائي Preventive Action:

الإجراء الذي يتخذ لمنع وقوع أخطاء في العمل وبالتالي يقي المؤسسة عواقب حدوثه.

## رضاء المستفيد Customer Satisfaction:

شعور المستفيد بالسعادة والرضى عن الخدمة التي حصل عليها أو المنتج، ويعد هدف الجودة الأساسي في كل مبادئها حيث إنه لا يمكن عد المؤسسة جيدة إلا إذا حظيت برضاء المستفيدين عن منتجاتها وخدماتها.

## مواصفات التصميم Design Specification:

نقاط مرجعية يتم وضعها للمنتج أو الخدمة في التصميم، بحيث تحدد مواصفات العمل الجيد وبالتالي أثناء عملية الفحص يتم مقارنة مواصفات المخرج بمواصفات التصميم لتحديد قبولها أو رفضها.

## التدريب Training:

التمرين على إجراءات ومعلومات جديدة تكسب الفرد مهارات تؤدي إلى تحسين جودة أدائه في العمل.

## الاصطلاحات الموحدة Standardized Expression:

يقصد بها إطلاق أسماء أو مداولات موحدة عن تغيير أو كيان خاص بما يضمن عدم حدوث أى لبس أو خطأ في هذا المدلول.

## المواصفات القياسية Standardized Specifications:

هي التحديد المعتمد للخواص والشكل الخارجي والأبعاد وطرق الاختبار وأغراض الاستخدام ووحدات القياس التي تحقق استعمال السلع أو الخامات لأغراض محدودة.

## مطابقة المواصفات القياسية Conformance to Standardized specification:

هي عملية التحقق من مدى انطباق المواصفات القياسية على السلع أو الخامات في شكلها المعروض.

## منتج Product:

المخرج أو النتائج أو العائد من أي عملية سواء كان شيئاً مادياً أم معنوياً، ولكنه في الغالب شيء مادي قابل للبيع.

## خدمة Service:

العمل المؤدى عن طريق تداول أوراق ووثائق بين الأشخاص أو إعطاء أوامر شفوية بحيث يحصل المستفيد على طلبه.

### المستفيد الخارجي External Customer :

الشخص الذي يشتري المنتج أو يستخدم خدمات مؤسسة ما والذي تعمل المؤسسة على إرضائه عن طريق تقليل أسعار منتجاتها أو خدماتها وتيسر من طريقة حصوله عليها ويجب إرضاء هذا المستفيد.

### المستفيد الداخلي Internal Customer :

الشخص الذي يعمل بالمؤسسة ويستخدم خدمات المؤسسة، وهذا المستفيد يكمن إرضاءه بزيادة مرتبه أو إعطائه حوافز ومكافآت أو حصوله على تأمين صحي. ويجب إرضاء هذا المستفيد لضمان جودة أداء العمل داخل المؤسسة.

### الموارد البشرية Human Resources :

الناس الذين يعملون داخل مؤسسة ما ويستخدمون المواد الخام الخاصة بالمؤسسة في سبيل إنهاء أعمال المؤسسة ويتقاضون راتباً مقابل هذا العمل.

### ميسر الفريق Team Facilitator :

شخص ذو مهارات متعددة أهمها الاتصال والقدرة على التواصل فهو مسؤول عن توفير مناخ جيد للاستماع والإدلاء بالآراء ومشاركة الجميع في اجتماعات الفريق. كما أنه يساعد قائد الفريق في تنظيم اجتماعات الفريق.

### مسجل الفريق Team Recorder :

شخص ذو مهارة إنصات عالية وتركيز شديد وكتابة سريعة ومنظمة فهو مسؤول عن توثيق وتدوين وكتابة كل ما يدور بدقة في اجتماعات الفريق.

### قائد الفريق Team Leader :

شخص ذو شخصية قيادية وثقة في النفس تمنح لفريقه الشعور بالقوة ويستطيع قيادة الفريق دون مشاكل فهو مسؤول عن إدارة العمل وإشراك الجميع في الاجتماعات وإدارة الحديث، ولكن بحيادية دون التحيز لرأى معين وهو مسؤول كذلك عن وضع الخطوات التنفيذية للعمل.

### ضابط وقت الفريق Team timekeeper :

شخص ذو تركيز عال وقدرة هائلة على تنظيم الوقت فهو مسؤول عن جدولة أعمال الفريق وتنظيم مواعيد مناقشة الأعمال في اجتماعات الفريق كما يساعد كل أعضاء الفريق على جدولة أعمالهم المنفردة بحيث ينجز كل منهم مهمته في أقل وقت ممكن.

## المتحدث الرسمي باسم الفريق Team Provost:

شخص لبق ومتكلم ذو مخارج ألفاظ واضحة وطريقة كلام مهذبة يستطيع توصيل ما يريد إلى الآخرين بطريقة سهلة وبسيطة فهو مسؤول عن توصيل المشكلات التي يواجهها الفريق في عمله إلى الإدارة وبناقشها معهم بطريقة موضوعية ويصل إلى حل فيها.

## المراجع

1. إصدارات المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي
2. إصدارات الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد - مصر
3. طارق عبد العال حماد، "حوكمة الشركات، المفاهيم-المبادئ-التجارب-المتطلبات"، الدار الجامعية. 2008-2009، القاهرة،
4. عدنان بن حيدر بن درويش، "حوكمة الشركات ودور مجلس الإدارة"، إتحاد المصارف العربية، 2007.
5. الشيرازي، عباس مهدي، "نظرية المحاسبة"، ذات السلاسل للطباعة والنشر، الكويت، 1990.
6. عطاالله وارد خليل، محمد عبد الفتاح عشموي، "الحوكمة المؤسسية"، مكتبة الحرية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2008
7. محمد حسن يوسف، "محددات الحوكمة ومعاييرها مع إشارة خاصة لنمط تطبيقها في مصر"، منشورات بنك الاستثمار القومي، يونيو 2007.
8. زياد بهاء الدين، "دليل قواعد ومعايير حوكمة الشركات بجمهورية مصر العربية"، منشورات بورصتي القاهرة والإسكندرية، مصر، أكتوبر 2005 .
9. أشرف جمال الدين، "حوكمة الشركات في مصر: خطوات نحو التطبيق"، منشورات مركز المديرين، مصر، 2005.
10. هيئة سوق المال المصرية، «دليل قواعد ومعايير حوكمة الشركات بجمهورية مصر العربية أكتوبر 2005»، «مركز المشروعات الدولية الخاصة، القاهرة، 2005 .
11. صديقي مسعود، أحمد نقار، "المراجعة الداخلية"، مطبوعات مزوار، الجزائر، الطبعة الأولى 2010 .
12. يوسف محمد الجربوع، "مراجعة الحسابات بين النظرية و التطبيق"، مؤسسة الوراق للنشر، عمان، 2000.
13. محمد التهامي طواهر، صديقي مسعود، "المراجعة وتدقيق الحسابات"، دار مزوار للنشر، الطبعة الأولى، 2010 .
14. عبد الفتاح الصحن: محمد سمير الصبان، شريفة على حسن، "أسس المراجعة الداخلية"، الدار الجامعية، الإسكندرية .
15. منصور أحمد البديوي، شحاتة السيد شحاتة، "دراسات في الاتجاهات الحديثة في المراجعة"، الإسكندرية، الدار الجامعية 2001 .
16. عبد الفتاح الصحن وآخرون، "المراجعة مدخل فلسفي تطبيقي"، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، 1986
17. طارق عبد العال حماد، "إدارة المخاطر: أفراد- إدارات -شركات - بنوك"، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2007.
18. محمد مصطفى سليمان، "حوكمة الشركات ودور أعضاء مجالس الإدارة والمديرين التنفيذيين"، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2008
19. سالم بن عبدالله العتيبي، "جودة المراجعة كإحدى دعائم اليات الحوكمة، " جامعة أم القرى، مكة المكرمة .
20. سطاتم بن عبد العزيز المقرن، "تصميم أنظمة الرقابة الداخلية للقطاع الحكومي"، ديوان المراقبة العامة، السعودية .
21. OECD, "Principles of Corporate Governance", Organization for Economic Co-Operation and Development Publications Service, 1999.
22. M.C. Jensen and W H Mekling, «Theory of the Firm: Managerial Behavior, Agency Costs and Ownership Structure», Journal of Financial Economics, [online], October 1976. 143
23. Michael Jensen and Clifford Smith, «Stockholder, Manager, And Creditor Interests: Applications of Agency Theory», Harvard Business School, [online], 1985.