

المعايير والمبادئ  
الإرشادية الأفريقية  
لضمان جودة التعليم  
العالي  
(ASG-QA)

هذه المبادرة يتم تنفيذها لصالح المفوضية الأوروبية ومفوضية الاتحاد الأفريقي بواسطة

---

ISBN: pending

هذه الوثيقة تم إعدادها لصالح المفوضية الأوروبية إلا إنها تعكس آراء مؤلفيها، والمفوضية غير مسؤولة عن أي استخدام للمعلومات الواردة بالوثيقة ونواتج هذا الاستخدام



# المحتويات

6.....	المقدمة:
8.....	مقدمة.....
9.....	الأهداف.....
10.....	المدخل المستخدم في وضع أطر المعايير والمبادئ الإرشادية.....
10.....	المبادئ.....
10.....	النطاق.....
12.....	الجزء (أ): المعايير والمبادئ التوجيهية لضمان الجودة الداخلي.....
12.....	تقديم.....
12.....	المعيار (1): الرؤية - الرسالة - الأهداف الاستراتيجية.....
13.....	المعيار (2): الحوكمة والإدارة.....
14.....	المعيار (3): الموارد البشرية.....
14.....	المعيار (4): إدارة الموارد المالية.....
15.....	المعيار (5): البنية التحتية والمباني.....
16.....	المعيار (6): تسجيل الطلاب - القبول - الشهادات - خدمات الدعم.....
17.....	المعيار (7): تصميم وقبول ومتابعة وتقييم البرامج الدراسية.....
18.....	المعيار (8): التدريس - التعلم - التقييم.....
19.....	المعيار (9): البحث والابتكار.....
20.....	المعيار (10): المسؤولية المجتمعية.....
21.....	المعيار (11): نظام إدارة المعلومات.....
21.....	المعيار (12): الاتصال العام - الإعلام.....
22.....	المعيار (13): التعاون - هيئة التدريس - نقل الطلاب.....
23.....	الجزء (ب): المعايير والمبادئ الإرشادية لضمان الجودة الخارجي.....
23.....	تقديم.....
23.....	المعيار (1): أهداف ضمان الجودة الخارجية واعتبارات ضمان الجودة الداخلي.....
24.....	المعيار (2): تصميم آليات ضمان الجودة الخارجي بما يلائم الغرض.....
24.....	المعيار (3): عمليات تطبيق ضمان الجودة الخارجي.....
24.....	المعيار (4): استقلالية التقييم.....
25.....	المعيار (5): قرارات وتقديم التقارير الخاصة بنتائج ضمان الجودة الخارجي.....
25.....	المعيار (6): المراجعة الدورية للمؤسسات والبرامج.....
26.....	المعيار (7): الشكاوي والتظلمات.....

27	الجزء (ج): ضمان الجودة الداخلية لهيئات ضمان الجودة.....
27	تقديم.....
27	المعيار (1): الوضع القانوني.....
27	المعيار (2): الرؤية والمهمة.....
28	المعيار (3): الحوكمة والإدارة.....
28	المعيار (4): استقلالية هيئات ضمان الجودة.....
29	المعيار (5): السياسات - العمليات - النشاطات.....
30	المعيار (6): ضمان الجودة الداخلي.....
31	المعيار (7): الموارد المالية والبشرية.....
31	المعيار (8): المرجعية - التشبيك - التعاون.....
32	المعيار (9): المراجعة الدورية لهيئات ضمان الجودة.....
33	الملحق (1) - صياغة المعايير والمبادئ الإرشادية الأفريقية لضمان الجودة.....
34	الملحق (2) - المفردات الرئيسية.....
36	الملحق (3) - الاختصارات المستخدمة.....

# المقدمة:

تفتقد القارة الافريقية الى الأنظمة المتناسقة الخاصة بجودة للتعليم العالي ولا شك أن تلك الأنظمة سوف تمكن أفريقيا من تحقيق رؤية قارة متكاملة تعيش في ظل الرخاء والسلام. ينادي الاتحاد الإفريقي من أعلى منابره بالحاجة الملحة لدعم وتنسيق جودة التعليم العالي في أفريقيا لتصبح القارة أكثر تقارباً وأكثر تنافسية على الصعيد الدولي. تتماشى تلك السياسة مع اتجاهات اجندة الاتحاد الافريقي 2063 التي ترمي الى تحقيق "أفريقيا التي نريدها" وتمثل تلك السياسة أداة لتنفيذ المنطقة القارية للتجارة الحرة التي تم التوقيع عليها منذ وقت قريب.

تتبلور هذه الجهود في رغبة أفريقيا الجادة تجاه ترسيخ عدة أنظمة متناسقة خاصة بالتعليم العالي تيسر من حركة أشخاص مدرّبين من ذوي المؤهلات المعتمدة عبر الدول الافريقية. إن تنوع أنظمة التعليم العالي أدى الى غياب الاعتراف المتبادل بالشهادات الجامعية ويقلص من الاندماج الاكاديمي ويحد من سهولة انتقال الطلاب بين جامعات القارة الافريقية، بينما اتفاق القاعدة العامة على التنسيق والاعتراف المتبادل يفرض الاهتمام المسبق بالجودة وضمان جودة التعليم العالي. إن النمو السريع في عدد الجامعيين والمؤسسات التعليمية العليا في افريقيا مع زيادة تركيز التعليم على قابلية التوظيف يضيف أهمية أكبر على الجودة وضمان الجودة، وتدرك القارة الافريقية اليوم أن كلاً من الجودة وضمان الجودة اساسيان إذا كان لأفريقيا أن تجني ثمار ونتائج ديموغرافية ملموسة من استثمارها في تعليم الشباب.

تتطلب رؤية الاتحاد الافريقي لبناء قارة افريقية متكاملة أن يؤسس بها نظام تعليم متناسق قائم على سهولة انتقال الجامعيين داخل أفريقيا وتيسير حمل المهارات المعترف بها من بلد لآخر، فبحسب استراتيجية التعليم القاري في أفريقيا "كل من أنظمة التعليم و التدريب المتناسق أساسية لتحقيق انتقال الطلاب داخل أفريقيا والتكامل الاكاديمي عبر التعاون الإقليمي". وقد قام رؤساء الدول والحكومات في الاتحاد الافريقي بوضع الإطار المؤسسي لتقديرهم دور التعليم العالي في تحقيق رؤية الاتحاد الافريقي من خلال القرار الصادر بشأن آليات التنسيق وضمان الجودة لإرساء قواعد التعليم العالي المقارن في افريقيا وإنشاء وكالة قارية للاعتماد والجودة. وينعكس هذا من خلال الخطة الأولى لأجندة 2063 كوسيلة لتطوير ومراقبة معايير الجودة في التعليم عبر القارة.

من جهة أخرى، تعمل مفوضية الاتحاد الافريقي مع هيئات التعليم العالي الافريقية من أجل نشر التنسيق وضمان الجودة مدعومة بالشراكة مع الاتحاد الأوروبي ومؤسساته ، وقد تم تحديد رابطة الجامعات الافريقية كمسئول أساسي عن تنفيذ سياسات وأنشطة الاتحاد الافريقي في مجال التعليم العالي.

يتطلب تنسيق التعليم العالي في افريقيا رؤية موحدة لمعايير ومؤشرات الجودة ومنهجية وأدوات مناسبة لتقييم الجودة. لذا كان من الضروري تنسيق المعايير والمؤشرات بحيث يتم تنظيم العملية التعليمية عبر معايير مقارنة. يلاحظ أن التنسيق لا يعني بالضرورة أن تستخدم كل مؤسسة تعليمية أو كل دولة نظاماً موحداً عبر القارة، ولكنه يعني أن يكون هناك تكافؤ في تطبيق الإطار الأساسي لتقييم الجودة. لذا، فإن الخطوة الأساسية في التوصل للتنسيق بين أنظمة التعليم العالي الافريقية هي إرساء إطار قاري لتقييم الجودة. وقد قامت مفوضية الاتحاد الافريقي بإنشاء الإطار الافريقي للاعتماد وضمان الجودة (باكاف = Pan African Quality Assurance and Accreditation Framework) وهو الذي يمثل منصة قارية لدعم وتعزيز تقديم مستويات أرقى من التعليم وتطبيقاً أكبر اتساعاً للأساليب المتوافقة.

إن التطبيق السليم ل(باكاف) قد أستلزم تطوير المعايير والمبادئ الإرشادية الأفريقية لضمان الجودة في التعليم العالي كأداة تنفيذية ، حيث يسهم تطبيق المعايير والمبادئ التوجيهية الأفريقية لضمان جودة التعليم في توفير التعليم العالي بمستوى أرقى ويضمن بالتالي أن الشهادة الجامعية التي يحصل عليها الطالب وتجربة التعليم العالي التي يخوضها تتوافق مع متطلبات البرنامج ورؤية ومهمة المؤسسة التعليمية وأهداف التعليم العالي بصفة عامة.

ولكي يتحقق ذلك بأسلوب أمثل، يتعين على مؤسسات التعليم العالي أن تغرس في كافة أنشطتها ثقافة الجودة القائمة على الدليل. وتؤمن مفوضية الاتحاد الأفريقي أن المعايير والمبادئ الإرشادية الواردة في هذه الوثيقة تمثل الإطار العام والشامل لضمان الجودة ويدعمها الآلية الأفريقية لتقييم الجودة المعروفة باسم (AQRم = African Quality Rating Mechanism).

وتقدر مفوضية الاتحاد الأفريقي الجهد المبذول من قبل خبراء مجموعة العمل الفنية المكونة من خمسة خبراء من خمسة مناطق أفريقية لتطوير المعايير والمبادئ الإرشادية الأفريقية لضمان الجودة في إطار مبادرة (هاقا) = (HAQAA – Harmonization of African Higher Education Quality Assurance and Accreditation Initiative [المبادرة الأفريقية لتنسيق ضمان الجودة والاعتماد في التعليم العالي].

تم تطوير معايير ضمان الجودة الأفريقية بالتشاور مع عدد من الجهات التعليمية الرئيسية والخبراء وهيئات ضمان الجودة في الدول الأعضاء والهيئات الطلابية والأطراف المعنية الأخرى، وهي - في اعتقادي - معايير تعكس البعد الأفريقي وتأخذ في عين الاعتبار أفضل الممارسات الدولية، وأتوجه بالشكر للاتحاد الأوروبي والهيئات المشاركة لتقديمهم الدعم الفني والمالي لتطوير هذه المعايير .

وأخيراً أناشد الدول الأعضاء لدعم تطبيق هذه الأداة لنوفر مجالاً إفريقياً للتعليم العالي يتميز بالجودة ويسهم في تحقيق الرؤية الأفريقية الجماعية.

معالي الأستاذة الدكتورة/ سارة انيانج اجبور  
مفوض الموارد البشرية والعلوم والتكنولوجيا  
مفوضية الاتحاد الأفريقي

# مقدمة

## الخلفية

شهدت القارة الافريقية تطوراً كبيراً على عدة أصعدة خلال العقود التي تلت الاستقلال وخاصة في مجال تطور المجتمعات واستقرار الحكومات وتأسيس لأنظمة التعليم العالي والتنمية الاقتصادية، وغيرها.

وقد أدى انتظام حركة التنمية في عدة دول الى تحسن ملموس في مستوى المعيشة في العديد من الدول الافريقية، إلا ان الاستعمار وما صاحبه من استغلال لموارد الدول قد ترك آثار عميقة في تحديات التنمية مما أعاق الدول الافريقية على مدى أكثر من نصف القرن عن التنمية الشاملة وبصفة خاصة في مجال التعليم العالي، ولعبت الصراعات الداخلية والإقليمية دوراً كبيراً في تباطؤ النمو في بعض الدول الى جانب سوء الحوكمة والفساد وسوء استغلال وإدارة موارد تلك الدول، علماً أنه في الكثير من الأحيان كانت الموارد المتوفرة أقل بكثير مما تحتاجه الدول لتواجه بأسلوب مناسب ومستدام حجم تحديات التنمية الفائق.

إن هدف التعليم العالي في أفريقيا في القرن الواحد والعشرين هو زيادة الإتاحة وتوفير مستوى تعليمي يتميز بالجودة ويضمن استجابة التعليم العالي لأولويات افريقيا وبصفة خاصة تلك الأولويات ذات الصلة بسوق العمل، ويشمل هذا تحفيز الفكر الريادي والابتكاري وترسيخ القيم الافريقية التي تسهم بدورها في التنمية الاقتصادية والاجتماعية وخلق فرص العمل والتوظيف. أما في الوقت الحالي، فالكثير من الخريجين لا يرتقون الى المستوى الذي ينتظره منهم أصحاب العمل مما يتعين أن يتم تطوير التعليم في سياق الاحتياجات الافريقية القارية والإقليمية والقومية ويستلزم ان يكون هذا التطوير قائم على المعرفة والمحتوى الأفريقيين.

مما لا شك فيه أن التعليم يلعب دوراً رئيسياً في تطور الدول وقد أدرك العالم أجمع أنه رغم التركيز الدولي في مجال تطوير التعليم على مدى العقود المتتالية كان على التعليم الأساسي، إلا أن الفائدة الكبرى التي تعم على الدول والأمم تأتي من الاستثمار في التعليم العالي، وتحتاج الاقتصاديات النامية قدرات ومهارات رفيعة المستوى لتحديد وتستغل الفرص الناجمة من الموارد الطبيعية والاجتماعية ورأس المال الفكري والعمولة والتغيرات الاقتصادية الكبرى، بل وتحتاج الى معرفة الأبحاث عالية المستوى والتي يكتسبها الخريج أثناء دراسته في التعليم العالي لندرك أكبر نفع من التطور التكنولوجي وتساهم في الابتكارات. أما بالنسبة الى البعد التنموي، فإنه يعتمد على القدرات المتنوعة والمعقدة التي تنمو في الخريج أثناء دراسته الجامعية والتي تؤدي الى بناء الأنظمة البيئية للبحث والابتكار وتحفيز وحفظ التحول الديمقراطي والريادة ودعم الثقافات المتعاونة بينها والبعض.

يتعين على إفريقيا كي تطلق طاقاتها الكامنة وتعمل بشكل تعاوني من أجل تحقيق المصالح القارية والوصول الى تطلعاتها أن تقوم بما يلي: (1) إطلاق القدرات الكامنة لتعتمد افريقيا على كوادر التعليم العالي المحلية عبر - علي سبيل المثال - دعم الريادة والحوكمة الرشيدة في مؤسسات التعليم العالي و(2) تعزيز الاستثمار في التعليم العالي عبر الدمج والاتاحة والمساواة في فرص التعليم العالي. إلا ان الموارد المالية تظل من أكبر التحديات التي تواجه التعليم العالي في القارة الافريقية، ويتعين على الحكومات أن تبذل أقصى جهد لتوفير الموارد المالية المتزايدة مع ارتفاع الطلب على التعليم العالي في افريقيا، بل وأن تضمن وتؤمن التمويل على المدى الطويل لتطوير أنظمة تعليم عالي ثابتة وثرية الموارد في كافة انحاء القارة.

كما يتعين دعم الارتباط وضمان الجودة عبر دعم الموارد المحلية والريادة في شركات متعددة الجوانب تركز على الأولويات والقدرات المحلية من خلال مشروعات تعاونية ومشاركة، وللاتحاد الافريقي دوراً هاماً لدفع التعاون بين الدول الافريقية ومشاركة بعضها البعض الموارد الاكاديمية والانتقال ودعم الجودة عبر الضغط البناء للنظراء، بينما تلعب مؤسسات التعليم العالي دوراً مهماً آخر باعتبارها الوسيط الحيوي لتحقيق التطلعات الاجتماعية والاقتصادية الأفريقية. ويظل الطالب الجامعي الطرف المعني الأساسي بتلك التطورات ويحق أن يكون له صوتاً مسموعاً في قلب المناقشات الدائرة في هذا الصدد.

وهكذا يتضح ان ضمان الجودة يلعب دوراً هاماً في دعم أنظمة ومؤسسات التعليم العالي الافريقية في مواجهتها للتحديات الخاصة بالأطر القانونية والحوكمة والتمويل ومؤهلات هيئة التدريس وحجم الأبحاث، وهناك حاجة للتعاون ومشاركة الموارد بين المؤسسات المحلية والدولية لمواجهة تلك التحديات وضمان الجودة، كما يتعين أن يزداد التعاون الدولي لتسهيل تبادل هيئات التدريس والطلبة وأن يتم تأمين التمويل من أجل تطوير بيئة شاملة لضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي وهيئات ضمان الجودة.



## الأهداف

تدعم المعايير والمبادئ الإرشادية الأفريقية لضمان الجودة كل من مؤسسات التعليم العالي وهيئات ضمان الجودة في إفريقيا في تطبيق الممارسات الجيدة لضمان الجودة عبر توجيههم لتطبيق المعايير والمبادئ الإرشادية في التعليم العالي مما يساعدهم في تطوير آليات داخلية لضمان الجودة تتماشى مع أفضل الممارسات الدولية ويساعدهم في القيام بالتقييم الذاتي للجودة.

وبهذا يكون الغرض المحدد للمعايير والمبادئ الإرشادية هو دعم كل من مؤسسات التعليم العالي وهيئات ضمان الجودة في الدول الأعضاء في إفريقيا فيما يلي:

- (a) إيجاد إطار وفهم مشترك لأنظمة ضمان الجودة للتدريس والتعليم على مستوى كافة الأطراف المعنية على الصعيد القاري والإقليمي والقومي
- (b) تنمية الثقة المتبادلة لتيسير الاعتراف بالمؤهلات وحركة الطلاب والموارد البشرية داخل وعبر الحدود القومية لدول القارة
- (c) تحسين الجودة ودعمها في التعليم العالي على صعيد القارة عبر التقييم الذاتي والمراجعة الخارجية للنظراء والمتابعة والتقييم المستمر
- (d) تحفيز الشفافية والمسئولية عبر رفع الوعي الخاص بضمان الجودة لدى العامة
- (e) دعم تطوير مؤسسات التعليم العالي للثقافة المستدامة للجودة
- (f) تحفيز التنافسية الدولية لنظام التعليم العالي في أفريقيا
- (g) دعم تطوير موارد تدريسية وتعليمية ذات صلة وأدوات تقييم الطلاب

يعمل ضمان الجودة والمعايير والمبادئ الإرشادية والآلية الأفريقية لتقييم الجودة 1 بأسلوب مكمل وداعم لبعضهما البعض، والمعايير والمبادئ الإرشادية لضمان الجودة تكمل الآلية الأفريقية لتقييم الجودة في دعم مؤسسات التعليم العالي في إفريقيا من أجل تطوير ثقافة مستدامة للجودة.

تمثل المعايير والمبادئ الإرشادية الأفريقية AQ-GSA مجموعة من المعايير والمبادئ الإرشادية لضمان الجودة الداخلية والخارجية في التعليم العالي، وهي معايير غير إلزامية ولكنها توفر آلية الوصول إلى الجودة لمؤسسات التعليم العالي وهيئات ضمان الجودة الأفريقية، وقد تم تطويرها لخلق قيمة مضافة للمؤسسات التعليمية وهيئات ضمان الجودة من خلال توفير الإطار الموحد لكافة عمليات ضمان الجودة مما يتيح مدخل محفز للارتقاء بالجودة المؤسسية والتعليمية.

تعمل هيئات ضمان الجودة كنقاط اتصال قومية للمعايير والمبادئ الإرشادية الأفريقية لضمان الجودة والتي تعد - في حالة عدم توافر هيئة ضمان الجودة - الإطار التوجيهي لتأسيس هيئة ضمان الجودة.

---

1 تم تطوير الآلية الأفريقية لتقييم الجودة [AQRM] كأداة دعم النظام الأفريقي لمقارنة أداء مؤسسات التعليم العالي بمعايير موحدة وإرساء ثقافة تحسين الجودة المتواصل عبر تدريبات التقييم الذاتي والاعتماد الخارجي وتبني الآلية الأفريقية لتقييم الجودة وسيلة لتقوم المؤسسات بتقييم ذاتها من أجل التحسين المتواصل عن طريق تبنيها تطوير أنظمة داخلية لضمان الجودة.

## المدخل المستخدم في وضع أطر المعايير والمبادئ الإرشادية

تمثل معايير الجودة المذكورة الحد الأدنى للمعايير والمتطلبات الواجب الالتزام بها ويجوز لمؤسسات التعليم العالي وللجهات المعنية بتقييم الجودة أن تضع معايير إضافية تعكس سياقها والقيم والتقاليد الخاصة بكل منها. وتصف المبادئ الإرشادية كيفية استيفاء المعايير المذكورة وتتيح المجال لتوفير الدليل الذي يدعم جودة مؤسسات التعليم العالي وهيئات ضمان الجودة ويراعى أن ما تصفه قائمة المبادئ الإرشادية ما هو إلا أمثلة للممارسات الجيدة ولا تشمل كافة الممارسات الممكنة لاستيفاء المعايير.

### المبادئ

تعتمد معايير والمبادئ الإرشادية لضمان الجودة على المبادئ التالية لضمان نجاح ضمان الجودة في التعليم العالي في أفريقيا:

(أ) الجودة وضمان الجودة في المقام الأول هي مسؤولية مؤسسات التعليم العالي

(ب) إقرار واحترام استقلالية وهوية وتكامل مؤسسات التعليم العالي

يمكن لمؤسسات التعليم العالي وهيئات ضمان الجودة توليف المعايير والمبادئ الإرشادية لتناسب مع أنظمتها وسياقها الخاص طبقاً لما يتوافر لديها من أدلة.

### النطاق

تطبق المعايير والمبادئ الإرشادية الأفريقية لضمان الجودة على كافة مؤسسات التعليم العالي مهما اختلف نظام التدريس ومكانه بما يشمل التعليم عبر الحدود وعبر الدول، كما تعني المعايير بالطالب في أي مرحلة من مراحل التعليم الجامعي مما يعني انطباقها على المرحلة الجامعية الأولى وعلى مرحلتها الدراسات العليا (ما لم يذكر خلاف ذلك)، وكذلك فإن الإشارة إلى هيئة التدريس في مؤسسات التعليم العالي تعني الإشارة إلى أعضاء هيئة التدريس الأكاديمي والبحثي والإداري والفني/ الدعم الفني ما لم يذكر خلاف ذلك.

تطبق المعايير والمبادئ الإرشادية في إطار نظم أطر المؤهلات القومية القائمة ونظام النقاط المعتمدة والتراكمية المعمول به في القارة الأفريقية، حيث أنه إطار محفز للشفافية والثقة المتبادلة في التعليم العالي.

تعرض المعايير والمبادئ التوجيهية الأفريقية في ثلاثة أجزاء:

الجزء الأول (الجزء أ): الخاص بضمان الجودة الداخلي في مؤسسات التعليم العالي

الجزء الثاني (الجزء ب): الخاص بالمعايير والأساليب المستخدمة في ضمان الجودة الخارجي لمؤسسات التعليم العالي

الجزء الثالث (الجزء ج): الخاص بضمان الجودة الداخلي في هيئات ضمان الجودة

تم إدراج ضمان الجودة الخاص بالتعلم المفتوح والتعلم عن بعد مع ضمان الجودة الداخلي في مؤسسات التعليم العالي.

تطور مؤسسات التعليم العالي الأنظمة الداخلية لضمان الجودة طبقاً لما ورد في الجزء (أ) من المعايير والمبادئ التوجيهية الأفريقية،

بينما تقوم هيئات ضمان الجودة بتطبيق أنشطتها لضمان الجودة طبقاً للمعايير والمبادئ التوجيهية الأفريقية المذكورة في الجزء

(ب و ج). تطبق هيئات ضمان الجودة مبادئ وأساليب ضمان الجودة الخارجي (الجزء ب) عند قيامها بإجراء عمليات التقييم

مهما اختلف المدخل (اعتماد البرنامج - الاعتماد المؤسسي - تدقيق الجودة - المراجعات) لمؤسسات التعليم العالي. يتعين أيضاً

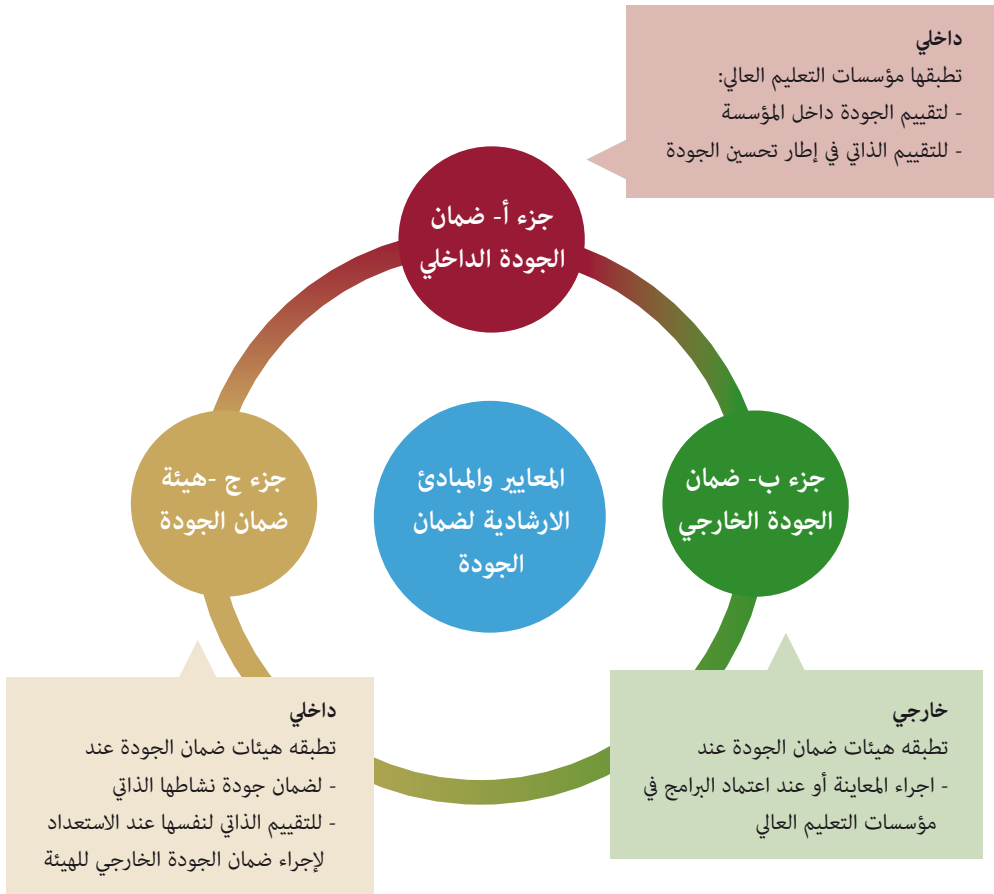
على هيئات ضمان الجودة أن تقرر على المعايير والمبادئ الإرشادية الداخلية والمستخدمة في المؤسسات (الجزء أ) لتضمن أن النظام

الداخلي المطبق داخل مؤسسات التعليم العالي ذو صلة بضمان الجودة الخارجي الذي يطبق عليها.

لذا يجب النظر إلى الأجزاء الثلاثة للمعايير والمبادئ الإرشادية الأفريقية لضمان الجودة كوحدة واحدة نظراً لتراطها. ومعاً تشكل

تلك الأجزاء أساس الإطار الأفريقي لضمان الجودة - انظر الشكل (1) للتعرف على الترابط بين الأجزاء الثلاثة.

## الشكل (1) - العلاقة بين أجزاء المعايير والمبادئ الارشادية الأفريقية لضمان جودة التعليم العالي



# الجزء (أ): المعايير والمبادئ التوجيهية لضمان الجودة الداخلي

## تقديم:

اتساقاً مع المبادئ السابق ذكرها فإن مؤسسات التعليم العالي هي المسئول الأساسي عن الجودة وضمان الجودة داخل اسوارها، ويقدم الجزء الأول المعايير والمبادئ الارشادية لضمان الجودة الداخلي شاملا المعايير والمبادئ الارشادية المعنية بالتعلم المفتوح وعن بعد.

يتعرض هذا الجزء الى النقاط الأساسية اللازمة لتوفير الجودة في إطار التعليم العالي مع التركيز على النقاط التالية: الحوكمة المؤسسية - السياسات والعمليات الرامية الى توفير الجودة في التعليم العالي - التدريس وبيئة التعليم - البحث والابتكار - التعاون والمشاركة المجتمعية

## المعيار (1): الرؤية - الرسالة - الأهداف الاستراتيجية

### المعيار

يكون للمؤسسة رؤية ورسالة معلنتان تعكسان التزامها بالتحسين المستمر في الجودة، ولها أهداف استراتيجية وسياسات واجراءات واضحة تتماشى مع رؤية ورسالة المؤسسة.

### المبادئ الارشادية

الرؤية والرسالة والاهداف الاستراتيجية المؤسسية:

- (a) يتم نشرها علناً - تعكس تطلعات واحتياجات الأطراف المعنية وتتمشى مع أهداف وخطط التنمية الاستراتيجية
- (b) في مجال ضمان الجودة، تترجم الى سياسات وخطط استراتيجية واضحة على أن يتم تفعيلها بواسطة اهداف قابلة للتنفيذ

تضع المؤسسة التعليمية نظاماً راسخاً وفعالاً لضمان الجودة يشمل كافة نشاطات المؤسسة (الأكاديمية والبحثية والمجتمعية) مما يسهل بدوره تنسيق الموافقة على السياسات والإجراءات والآليات. لذلك، تضمن المؤسسة ما يلي:

- (a) أن تعكس الرؤية والرسالة والاهداف الاستراتيجية التزام المؤسسة بتحسين الجودة
- (b) أن يراعى تنسيق التخطيط (الاستراتيجي والمؤسسي والاكاديمي والمالي بما يضمن جودة المحصلات الاكاديمية
- (c) أن تعكس الخطط متوسطة وطويلة الأمد البرامج التي تقدمها المؤسسة وأن تركز الأبحاث على الاستدامة والتحسين المستمر
- (d) أن توضع الخطط بصيغة شاملة وأن تحفز التكامل المؤسسي والاستجابة للتغيير وأن تكون معلنة للأطراف المعنية كافة
- (e) وجود نظام للمتابعة والتقييم الدوري والمستمر وطرق قياس معيارية لكافة العمليات ويشمل ذلك التقييم الذاتي للبرامج الأكاديمية والتقييم المؤسسي الذاتي لتحقيق التحسين المستمر

## المعيار (2): الحوكمة والإدارة

### المعيار

تعلن المؤسسة عن كيانات الحوكمة والإدارة بوضوح مما يضمن الحوكمة والإدارة السليمة والأخلاقية شاملة ممارسات ضمان الجودة الحاسمة التي تدعم انجاز رسالتها وتكليفها القانوني.

### المبادئ الارشادية

#### المؤسسة التعليمية:

- (a) لديها قيادة مؤهلة وكفاء وذات خبرة قادرة على إدارة التطوير وإدارة ثقافة الجودة داخل المؤسسة
- (b) لديها كيانات الحوكمة والإدارة ذات الصلة مثل مجلس الامناء/ مجلس الجامعة /مجلس الكلية، واتحاد الطلاب ومختلف اللجان المتخصصة كل منها محدد لها مجالها الدقيق ومهامها ومسئولياتها وسلطاتها وامتيازاتها ومدتها، ويتم التنسيق بين كافة الكيانات لضمان الكفاءة والجودة
- (c) تتمتع بسياسة وكيان ضمان الجودة المتدرج ليشمل كل المستويات الادارية
- (d) تتمتع بأنظمة اتصال واضحة وشبكات تتيح نشر المعلومات الداخلية والخارجية لضمان الشفافية والمسئولية العامة
- (e) تستخدم استقلاليتهها بأسلوب مسئول
- (f) تتمتع بسياسات ولوائح لتفويض السلطة متى لزم الأمر
- (g) تمكن الطلاب من المشاركة في عملية اتخاذ القرار في جهات الحوكمة ذات الصلة
- (h) تواظب على استشارة الأطراف المعنية وتقديم التقارير بانتظام وتتابع النشاط الخاص بالأمور الرئيسية في السياسة والتشغيل من أجل تشجيع الجودة والترابط والتناغم والهوية داخل المؤسسة
- (i) تلتزم الاخلاقيات والشفافية والتكامل الاكاديمي عبر أنشطة التدريس والتعليم والبحث العلمي
- (j) تدعم النزاهة المؤسسية والاستجابة بدرجة عالية ملتزمة بالأمانة وعدم التمييز في التعامل في كل من هيئة التدريس والطلاب والعامه وكذلك في إدارة الشؤون المؤسسية
- (k) تنشر وتوزع بصفة منتظمة وبأسلوب حيادي وموضوعي المعلومات الكيفية والكمية عن المقررات التي تقدمها والأبحاث الجارية والخدمات المجتمعية
- (l) تطور وتنفذ خطوات عالية الكفاءة لردع واكتشاف والتعامل مع حالات سوء سلوك الطالب أو عضو هيئة التدريس
- (m) تطبق سياسات ولوائح لازمة لإدارة تضارب المصالح
- (n) لديها عمليات نظامية كفء وسريعة وعادلة للتحري عن الشكاوي والتظلمات والتماسات الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والأطراف المعنية الأخرى

### المعيار (3): الموارد البشرية

#### المعيار

للمؤسسة سياسات شاملة خاصة بالموارد البشرية تضمن تعيين والاحتفاظ باعداد مناسبة من العاملين المؤهلين والكفاء بما يسمح لها أن تحقق رسالتها وتكليفها القانوني.

#### المبادئ الارشادية

- تظل كفاءة وجوده العاملين أهم ضمان لجودة مؤسسة التعليم العالي. لذا يتعين على مؤسسة التعليم العالي أن تقوم بما يلي:
- يطبق قطاع الموارد البشرية سياسات ولائحة إجراءات قائمة على المؤهلات والكفاءة والمهارات وتحترم مساواة الفرص والمساواة بين الجنسين عند التعيين واستمرار الخدمة والترقيات
  - تحتفظ المؤسسة بهيئة تدريس وعاملين يعملون كامل الوقت ويتعين على المؤسسة حفظ سجلات محدثة بعدد العاملين ومؤهلاتهم ومعدل تغييرهم
  - تطبق المؤسسة سياسات ولائحة إجراءات واضحة لتنمية وتطوير العاملين المتواصل
  - توقع المؤسسة عقود عمل واضحة مع العاملين تحدد بها شروط العمل وتلتزم من خلالها بالمتطلبات القانونية للدولة التي تقع بها المؤسسة
  - توفر المؤسسة للعاملين سبل الدعم والخدمات المناسبة
  - تفرض المؤسسة المتابعة والتقييم وتقويم العاملين بصفة دورية
  - تلتزم المؤسسة بالنسب المرجعية (محلية/إقليمية) لنسب الطلبة/هيئة التدريس التي تدعم التعليم المتمركز حول الطالب

### المعيار (4): إدارة الموارد المالية

#### المعيار

للمؤسسة موارد مالية وإدارة مالية تلائم رسالتها وأهدافها ومسئوليتها في ضمان جودة التعليم.

#### المبادئ الارشادية

- تمثل الاستدامة المالية العصب الأساسي لأي مؤسسة ويتعين على المؤسسة أن يكون لديها موارد مالية مناسبة وإدارة مالية حريصة في إطار استراتيجيات وسياسات ولائحة إجراءات معتمدة تلبى احتياجات المؤسسة المالية وتضمن جودة مخرجاتها الأكاديمية. لذا يتعين على المؤسسة القيام بما يلي:
- ان يكون لديها موارد مالية مناسبة تتيح لها انجاز تكليفها وأهدافها بكفاءة بنتائج ملموسة
  - يكون لها قاعدة من الموارد المالية المتنوعة والمستدامة بما يضمن توزيع متوازن للموارد على الوظائف الأساسية للمؤسسة من التدريس والتعلم والأبحاث والمسئولية المجتمعية
  - الحفاظ على نظام إدارة مالية يشمل الاستراتيجيات والسياسات والإجراءات من أجل وضع الميزانية وتوزيع الموارد وإصلاحات وصيانة البنية الأساسية وإدارة الموارد وإدارة الديون وتقديم التقارير المالية
  - الحفاظ على نظام يواجه المخاطر والفجوات وتحديات التحسين المستمر
  - تطبيق المراقبة والتقييم (من خلال المراجعات المالية) والمرجعية في نظام الإدارة المالية على أساس أفضل الممارسات الدولية أو بواسطة أي نظام محاسبي مناسب للمؤسسة

## المعيار (5): البنية التحتية والمباني

### المعيار

للمؤسسة بنية تحتية وتسهيلات وموارد مناسبة تلبي احتياجات التدريس والتعلم والبحث العلمي

### المبادئ الإرشادية

يتعين على مؤسسات التعليم العالي أن توفر الموارد الملائمة بما ييسر العملية التعليمية ويضمن جودة تجربة التعليم العالي. يتعين أن تواكب البنية التحتية ومباني مؤسسة التعليم العالي أهداف المؤسسة وبرامجها واستراتيجية التدريس والتعلم والأبحاث. لذا، يتعين على مؤسسة التعليم العالي أن تطبق ما يلي:

- (a) توفر المؤسسة المباني الأكاديمية والإدارية والترفيهية (مدرجات الطلبة - غرف انعقاد الدورات - مكاتب العاملين - المعامل - الاستوديوهات - الورش - الخ) المناسبة لعدد الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والعاملين
- (b) توفر المؤسسة مكتبة بها الموارد اللازمة (الورقية و/أو الالكترونية) المناسبة لعدد الطلبة وأعضاء هيئة التدريس
- (c) توفر المؤسسة البنية التحتية المناسبة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتشمل الاتصال بالإنترنت بسرعات وتوصيل معلوماتي وتكلفة مناسبة
- (d) توفر المؤسسة مباني تطابق شروط الصحة والأمان المعمول بها في الدولة التي تقع بها المؤسسة
- (e) توفر المؤسسة مباني وتسهيلات مناسبة لذوي الإعاقة

توفر أيضاً مؤسسة التعليم العالي ما يلي في حالة التعليم الإلكتروني (E-learning):

البنية التحتية المناسبة للدعم الفني على النحو التالي:

- (a) مساحة الخادم
  - i. التكرار المعلوماتي أو توازن الاحمال
  - ii. مكتب المساعدة والدعم الفني
  - iii. خدمات الإنترنت الثابتة
  - iv. الخدمات الفنية الثابتة وتشمل ارشفة المعلومات والخدمات عن بعد
  - v. الموارد التي تتيح تنمية المعرفة والمهارات لكافة العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- (b) تضع المؤسسة خطة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تراعى ما يلي:
  - i. الحفاظ على التكنولوجيا وتحديثها
  - ii. ضمان الثبات والخصوصية والأمان والأمن المعلوماتي
- (c) ثبات وترابط الإطار الفني للطلبة وأعضاء هيئة التدريس بما يضمن أقل أثر عليهم عند أحداث تغيير تكنولوجي. لذا يتعين على المؤسسة ما يلي:
  - i. الحفاظ على بنية واضحة لاعلام الطالب أو عضو هيئة التدريس عند الانتقال من كورس الى آخر بالتغييرات في بنية البرامج وأنظمة ألهاردوير والسوفتوير والإجراءات التابعة
  - ii. برنامج تدريب / عملي لأعضاء هيئة التدريس والطلبة عند ادخال برنامج أو نظام جديد
  - iii. تدريب متاح للطلاب من خارج الحرم الجامعي (المنتسبين وطلاب التعلم عن بعد والتعلم الإلكتروني)
  - iv. سياسة تدريب على البرامج الإلكترونية الجديدة عند انتقال الطالب أو عضو هيئة التدريس من كورس الى آخر
- (d) يظل الهاردوير والسوفتوير والدعم الفني من أهم عناصر التعليم الإلكتروني. لذا يتعين على المؤسسة توفير ما يلي:
  - i. مكتب مساعدة ودعم فني يعمل على مدار اليوم وطوال الأسبوع (24 ساعة / 7 أيام)
  - ii. نظام مراقبة مدعم لكافة أجزاء ومكونات الهاردوير / السوفتوير
  - iii. توصيف واضح للاحتياجات/ التوقعات الفنية
  - iv. نظام الأسئلة الشائعة (FAQs) يقوم الطلاب بتقييمه ويتم اعلامهم بالنتائج

## المعيار (6): تسجيل الطلاب - القبول - الشهادات - خدمات الدعم

### المعيار

للمؤسسة سياسات وإجراءات محددة ومنشورة ومطبقة بموضوعية تضمن العدالة والمساواة في ادراج وقبول الطلاب وتقديمهم ومنحهم الشهادات كما تضمن تقديم خدمات الدعم للطلاب بأسلوب عادل ومتوازن طوال فترة الدراسة وفيما يتعلق فرص توظيفه المستقبلية.  
يكون للمؤسسة السياسات والاستراتيجيات الموثقة والتي تضمن الإرشاد للطلاب في المجالات الأكاديمية والمهنية والشخصية.

### المبادئ الإرشادية

- يصب توفير الظروف المناسبة والدعم اللازم لتقدم الطالب في مجاله الأكاديمي في مصلحة الطالب والبرامج والمؤسسات. لذا، فإن قبول الطالب المناسب في المجال المناسب والتسجيل وانتهاء الإجراءات حسب مجال التخصص من الأسس الهامة عند الانضمام للمؤسسة التعليمية وعلى المؤسسة وضع المبادئ التوجيهية والاستراتيجيات الواضحة فيما يتعلق بما يلي:
- تسويق / ترويج المؤسسة وبرامجها وجذب الطلاب والقبول والاختبار والتسجيل
  - دعم التنوع عند القبول ويشمل مراعاة التوازن بين الأنواع ومراعاة المجموعات المهمشة والمعاقين فيما ينطبق
  - ضمان استيفاء الطالب المقبول للحد الأدنى من شروط القبول العامة والخاصة بالبرنامج
  - المراقبة والتقييم والقياس المرجعي لتحسين إدارة التنسيق والقبول
  - جمع وتحليل بيانات قبول الطلاب والتقدم الذي يحرزوه وأدائهم وتقديراتهم عند التخرج
  - تشجيع بقاء الطالب وتقديمه ومعالجة ما قد يؤدي الى تخلفه أو تركه الدراسة
  - الحزم وتحري الدقة في إصدار وحفظ الشهادات
  - ارشفة وحفظ السجلات والوثائق الدراسية للطلاب وتشمل قائمة بالمقررات والوحدات والتقديرات التي حصل عليها كل طالب

يؤخذ في الاعتبار الحاجة لتنوع الطلاب (مثل الطالب المتقدم في العمر والذي يعمل بعض الوقت والذي يعمل بصفة دائمة والطلبة الدوليين والمعاقين) والاتجاه نحو التعليم المتمحور حول الطالب والمرونة في التدريس والتعلم عند تنسيق قبول الطلبة والتخطيط وتوفير الموارد التعليمية ودعم الطلبة.

يمكن تنظيم خدمات الدعم بأساليب مختلفة حسب السياق المؤسسي، ويتعين إخطار الطالب بالخدمات المتوفرة له وأن يضمن نظام الجودة الداخلية كون الموارد مناسبة للغرض ومتاحة.  
يحتاج الطالب التوجيه ويتعين أن يتم ارشاده ونصحه ومساعدته في مجالاته الدراسية والوظيفية والشخصية ويراعى بصفة خاصة توفير المعلومات والنصح للطلبة الجدد المتقدمين خلال مراحل التقديم والتسجيل. تضع مؤسسة التعليم العالي المبادئ التوجيهية لدعم التعلم عبر ما يلي:

- توجيه الطالب تجاه الشئون الأكاديمية
- توجيه الطالب تجاه الشئون المالية
- توفير الخدمات الصحية والمشورة الشخصية
- توفير الارشاد الوظيفي

تدعم وتطور المؤسسة الاستراتيجيات المناسبة لإنشاء وتسيير المراكز التسهيلات الثقافية والفنية والرياضية.



## المعيار (7): تصميم وقبول ومتابعة وتقييم البرامج الدراسية

### المعيار

للمؤسسة سياسات وأنظمة تضمن وضع تصميم وتطوير ومتابعة وتقييم برامج دراسية ذات جودة وصلة وقائمة على نواتج التعلم ومتوافقة مع احتياجات الأطراف المعنية، تساهم في تحقيق رسالتها وتتسق ومستوى المعايير القومية والإقليمية والدولية. في حالة التعلم المفتوح وعن بعد، يضع موفر الخدمة آليات الاختبار المسبق والدراسة الإرشادية للمواد التعليمية بما يضمن أنها مناسبة لمستوى الدارس الذي يستطيع أن يستخدمها دون صعوبات.

### المبادئ الإرشادية

للمؤسسة:

- (a) سياسات وإجراءات وعمليات لإدخال برامج دراسية جديدة لها نواتج تعلم محددة وقائمة على الكفاءات وتدخل في الإطار الأكاديمي وكذلك سياسات لتعديل أو لإحلال البرامج الدراسية القائمة . ويتم متابعة وتقييم البرامج (وتشمل المراجعة الخارجية الدورية) وتطويرها لضمان مطابقتها وجودتها وصلتها.
- (b) برامج أكاديمية ذات صلة برسالة وبأهداف المؤسسة وتلبي احتياجات واهداف الأطراف المعنية - و تكون البرامج الدراسية متنوعة وعميقة ومتراطة وذات جودة وصلة ومستحدثة ومناسبة من حيث المحتوى والمدى وتدعم محتوى المادة والأفكار والقيم وحصول الطالب على مهارات التوظيف (مثل التعلم ذو الصلة بالعمل / الارتباط / التدريب الداخلي/ التدريب الملحق بمكان العمل)
- (c) ضمان أن تواكب البرامج الدراسية وقيمة الساعات/النقاط المعتمدة ووحدات الدراسة المعايير الدولية للدراسة في كل تخصص توفره (أو مستوى الشهادة الممنوحة) وأن تعتمد هيئة ضمان الجودة والكيانات المهنية المتخصصة ذات الصلة البرامج الدراسية حسبما ينطبق
- (d) آليات كفاء لمشاركة الأطراف المعنية في وضع تصميم ومراجعة واعتماد المنهج ومنها التغذية الرجعية من الطلبة والخريجين وأصحاب الأعمال
- (e) سياسات تتطلب تحديد نواتج تعلم منهجية تحدد وتوثق لكافة البرامج والمقررات التعليمية على أن تتاح ماصفات البرنامج التعليمية لطالب و الأطراف المعنية
- (f) أنظمة وإجراءات اعتماد البرامج بواسطة كيانات ذات الصلة (مثل المجلس الحاكم للمؤسسة التعليمية) والسلطات المعنية (مثل الكيانات المهنية حيثما ينطبق)
- (g) برامج يقوم بتدريسها أعضاء هيئة التدريس المناسبين والمؤهلين والأكفاء ومن ذوي المهارات التدريسية العليا
- (h) اتفاقيات رسمية مناسبة لكافة البرامج الدراسية التي توفرها بالشراكة مع المؤسسات الأخرى مع تحديد الدور التفصيلي ومسئوليات كل طرف ومنها الالتزامات الخاصة بالتدريس وترتيبات ضمان الجودة
- (i) مرجعية لقياس نواتج التعلم مقابل توصيفات أطر المؤهلات القومية أو الإقليمية حسبما ينطبق

يتعين في حالة التعلم المفتوح والتعلم عن بعد أن يتم اختبار المواد الدراسية مسبقاً للاطمئنان الى تحقيق الأهداف زنواتج التعلم المستهدفة ويتعين أن يتم الإعلان عن متطلبات الاختبار المسبق على النحو التالي:

- (a) فهم الطالب للأهداف
- (b) لغة العرض
- (c) شرح الأفكار والنظريات
- (d) استخدام الأمثلة التوضيحية
- (e) الأنشطة والتدريبات التي يتم تقديمها والتغذية الرجعية
- (f) استخدام الرموز والرسومات الرمزية
- (g) أجهزة التصفح للمواد على الانترنت
- (h) تحفيز واستمرارية اهتمام الدارس
- (i) استخدام الأفكار التربوية في كتابة الوحدات التعليمية

## المعيار (8): التدريس - التعلم - التقييم

### المعيار

تضع المؤسسة بما يواكب رؤيتها ورسالتها السياسات والإجراءات التي تحفز التعلم واكتساب المعرفة والكفاءات والمهارات المناسبة وضمان التقييم العادل والشفاف القائم على التقييم المتمركز حول الطالب.  
تتاح مبادئ ومعايير وإجراءات التقييم علناً وبوضوح تام للطلبة وأعضاء هيئة التدريس.

### المبادئ الإرشادية

يعد التدريس والتعلم نشاطاً أساسياً في مؤسسات التعليم العالي ويتعين على أعضاء هيئة التدريس والمعاونين توفير تجربة ذات جودة للطالب مما ييسر اكتساب الطالب للمعرفة والكفاءات والمهارات.

تضمن المؤسسة ما يلي:

- (a) استراتيجيات التدريس والتعلم والتقييم مرنة ومتمركزة حول الطالب - تحفز التفكير الذاتي للطالب وانخراطه في عملية التعلم
- (b) البيئة والموارد مناسبة لدعم كل طالب
- (c) هناك أنظمة للمراقبة والتقييم والتقويم الدوري لمداخل التدريس والتعلم لتحسين الجودة
- (d) هناك آليات للتغذية الرجعية عن تجربة التعلم

في حالة التعلم المفتوح والتعلم عن بعد:

- (a) يأخذ قرار وسيط تقديم المادة الدراسية في الاعتبار ما يلي:

- i. الاتاحة للمتعلمين
  - ii. تكلفة الاستخدام سواء من المؤسسة عند التركيب والصيانة أو التكلفة على الدارس
  - iii. نقاط القوة في التدريس ذات الصلة للمحتوى المحدد
  - iv. القدرة على خلق النشاط المتبادل
  - v. المتطلبات المؤسسية للتنمية
  - vi. الحداثة
  - vii. سرعة التأسيس/ التركيب
- (b) جلسات فردية للتوجيه العام والتعريف بالمواد الدراسية في بداية الدورة
  - (c) جلسات فردية لعرض صعوبات المادة الدراسية اثناء الدورة
  - (d) جلسات فردية لمراجعة المواد الدراسية قبل الامتحانات

يعتبر تقييم الطالب من أهم عناصر التعليم العالي حيث تؤثر نتائج التقييم على تقدم الطالب ومجال عمله في المستقبل. لذا يتعين أن يتم التقييم بأسلوب محترف ومهني على النحو التالي:

- (a) تعلن وتطبق الإجراءات والتقييم بصفة منتظمة وتتضمن:

- i. مدى من أساليب التقييم (مثال: العمل اثناء الدورة الدراسية - المشروعات - الأبحاث - الانشاء - الامتحانات التي تخدم أغراض التقييم البناء والتراكمي)
- ii. التنسيق الداخلي والخارجي
- iii. إجراءات مراقبة الامتحانات
- iv. متابعة تقدم الطالب
- v. صلاحية وثبات عمليات التقييم
- vi. تسجيل نتائج التقييم وفض النزاعات
- vii. سرية وأمان نظام التقييم

- (b) تعلن معايير التقييم لكل برنامج دراسي ويحدد ما إذا وضعت تلك المعايير على الكفاءات و على نواتج التعلم حسب الحالة
- (c) يتولى اجراء التقييم الممتحنين الكفاء المحايدين
- (d) يتعين تأمين الامتحانات والدرجات والشهادات العلمية الممنوحة لضمان النزاهة
- (e) يتم إخطار الطالب بصفة دورية بما لديه من نقاط القوة والضعف، كما يتم توجيهه ودعمه لتحسين مستواه الاكاديمي
- (f) وجود نظام الشكوى والتظلم يتيح للطلاب التظلم من نتائج التقييم
- (g) توفر المؤسسة التعليمية كتيب ارشادي يتضمن الأسئلة والأجوبة وموجه لأعضاء هيئة التدريس والطلاب على حد سواء

## المعيار (9): البحث والابتكار

### المعيار

تشجع وتدعم وتشارك مؤسسة التعليم العالي في الأبحاث الابتكارية طبقاً لسياساتها وخطتها الاستراتيجية والاحتياجات القومية والإقليمية والقارية والدولية. وتشجع المؤسسة بصفة دائمة على الابتكار من خلال أنشطة التدريس والتعليم والبحوث. تضمن المؤسسة أن تدار الدراسات العليا في إطار سياساتها وخطتها المؤسسية المعتمدة التي توفر بحث علمي ذو جودة والتزام بأخلاقيات البحث.

### المبادئ الارشادية

يعد البحث العلمي إحدى أنشطة مؤسسة التعليم العالي الرئيسية ويتعين على المؤسسة وضع سياسة لإدارة البحوث تطبق في كافة أنشطتها وتحدد اتجاهات البحث وتنفذ على الصعيد المؤسسي والدراسي (الدراسات العليا) ضماناً لدورها الأساسي في البحوث. تضمن المؤسسة تطبيق ما يلي:

- (a) فهم مشترك لطبيعة ودور وأهداف البحوث
- (b) وضع معايير وإجراءات وعمليات لقبول مقترحات البحوث والرسائل الجامعية والقيام والاشراف على البحوث
- (c) وضع سياسات وأنظمة إدارة البحوث واستراتيجيات وتوفير البنية التحتية والموارد اللازمة لهيئة التدريس للقيام بأبحاث ابتكارية ونشر نتائجها
- (d) وجود معايير وعمليات لقبول مقترحات البحوث والرسائل الجامعية تتفق و احتياجات البحوث في السياق القومي أو الإقليمي وفرص لبناء قدرات الباحثين وإدارة الشراكات البحثية وعقود البحوث والملكية الفكرية وتسويق البحوث و وتوجد ادارة لمعلومات البحوث بأسلوب كفاء وموثوق به
- (e) ضمان النزاهة الاكاديمية الكافية من خلال تشكيل والعمل من خلال لجان ومجالس البحوث التي ترعى النزاهة الاكاديمية
- (f) مراعاة أن تكون البحوث ذات صلة وموفرة لحلول احتياجات التطور الاكاديمي والتنمية المجتمعية
- (g) متابعة وتقييم نظام البحث بفاعلية

## المعيار (10): المسؤولية المجتمعية

### المعيار

تحت مؤسسة التعليم العالي على المشاركة في برامج الخدمة المجتمعية في إطار مسؤوليتها الاجتماعية.

### المبادئ الإرشادية

تتولى مؤسسة التعليم العالي مسؤوليات التدريس والتعليم والبحث الى جانب خدمة المجتمع، وتراعى أن تظل أنشطة المشاركة المجتمعية في إطار سياساتها واستراتيجياتها المؤسسية مما يدعم التعاون بين المؤسسة والمجتمعات الأكثر وسعاً (المحلية والقومية والإقليمية والقارية والعالمية) بهدف تحقيق أكبر قدر من التبادل في مجال المعرفة والموارد وذلك في إطار من الشراكة والمنفعة المتبادلة.

تضع المؤسسة الأهداف التالية لتحقيق أكبر قدر من الفائدة للطالب والمؤسسة والمجتمع من خلال إدراج المشاركة المجتمعية في أنشطتها بغرض:

- (a) إثراء النشاط التعليمي والبحثي والابتكاري
  - (b) دعم التدريس والتعلم
  - (c) العمل على إعداد مواطن متعلم يساهم في بناء المجتمع السليم
  - (d) دعم القيم الديمقراطية والمسؤولية المجتمعية في الطالب
  - (e) معالجة القضايا الاجتماعية الحرجة والمشاركة في تحسين أوضاع المجتمع
- تضمن المؤسسة وضع آليات الشراكة مع الأطراف المعنية في المجتمع لتحقيق التنمية المستدامة.

## المعيار (11): نظام إدارة المعلومات

### المعيار

تلتزم المؤسسة بجمع وتحليل واستخدام المعلومات ذات الصلة بما يضمن إدارة رشيدة لبرامجها التعليمية وانشطتها الأخرى.

### المبادئ الإرشادية

تظل البيانات الموثوق بها أمر حيوي عند اتخاذ القرار المبني على المعلومات ولوقوف على الأنشطة التي تسير على ما يرام وعلى التحديات التي تتطلب المواجهة ، ويتم تغذية نظام ضمان الجودة الداخلية بالمعلومات الخاصة بالمنهج الأكاديمية التي يتعين أن يتم جمعها وتحليلها بكفاءة عالية.

يتم جمع المعلومات طبقاً لرؤية ورسالة مؤسسة التعليم العالي مع مراعاة ما يلي:

- (a) مؤشرات الأداء الرئيسية
- (b) بيانات الطلاب (وتشمل النوع)
- (c) الموارد الدراسية والخدمات الطلابية المتاحة
- (d) تقدم الطالب ومعدلات عدم مواصلة الدراسة والتخرج
- (e) رضا الطالب والخريج عن المنهج والتدريس
- (f) المسار الوظيفي للطلاب

يتعين مشاركة الطالب وهيئة التدريس في تحليل ومتابعة الأنشطة لمعالجة أوجه القصور.

## المعيار (12): الاتصال العام - الإعلام

### المعيار

تنشر مؤسسة التعليم العالي علناً أنشطتها - وتشمل المنهج الدراسية - بأسلوب واضح ودقيق وموضوعي مع ضرورة تحديث المعلومات وضمان تيسير الحصول عليها.

تتعهد المؤسسة أن يتم الترويج للمنهج بأسلوب عادل وإخلاقي طبقاً لأفضل الممارسات المعمول بها والقوانين ذات الصلة.

### المبادئ الإرشادية

تفيد المعلومات عن أنشطة المؤسسة الطالب الحالي والطالب المرتقب والخريج والأطراف المعنية الأخرى والعام، وتشمل المعلومات ما يلي: المنهج - معايير الاختيار - النواتج التعليمية المتوقعة - الشهادات الممنوحة - إجراءات التدريس والتعلم - معدلات الخريجين - فرص التعلم - معلومات عن تشغيل الخريجين. تتعهد المؤسسة وأقسامها أن توفر ما يلي:

(a) مواد دعائية تعرض المنهج الدراسي بصورة واضحة ودقيقة ومواده وأهدافه والنتائج المنتظرة على النحو التالي:

- i. تعريف البرنامج
- ii. الجهة المانحة للمؤهل ووضعها من الاعتماد
- iii. طرق التدريس
- iv. مستوى المؤهل على إطار المؤهلات القومي حسبما ينطبق
- v. المصارييف الدراسية
- vi. الشروط والاحكام الخاصة بالبرنامج الدراسي
- vii. شروط الانسحاب من البرنامج الدراسي
- viii. الترتيبات المالية مع الجهة المقدمة للبرنامج
- ix. حقوق وواجبات والتزامات الطالب

- (b) يتم إخطار الطالب بكافة المعلومات التي يقتضي البرنامج الدراسي أن يعرفها ومنها:
- i. اللغة الخاصة بالبرنامج الدراسي
  - ii. التكنولوجيا المطلوبة (في حالة التعليم المفتوح أو التعليم عن بعد)
  - iii. المهارات الفنية المطلوبة من الطالب عند الالتحاق بالبرنامج الدراسي (في حالة التعلم المفتوح أو عن بعد)
  - iv. الإطار الزمني للبرامج وطبيعة النتائج المنتظرة
  - v. الكتب الدراسية والمراجع المطلوبة
  - vi. الامام بنتائج الدراسة المستقلة المنتظرة
  - vii. جدول المقابلات الشخصية (في حالة التعليم المفتوح أو التعليم عن بعد)
  - viii. جدول الامتحانات
  - ix. جدول تسليم التكاليفات المنزلية
  - x. اجراءات وتاريخ تسليم الشهادات

### المعيار (13): التعاون - هيئة التدريس - نقل الطلاب

#### المعيار

تضع المؤسسة آليات التعاون مع مؤسسات التعليم العالي الأخرى والكيانات المتخصصة وهيئات البحوث والجهات الاجتماعية ذات الصلة على الصعيد القومي والإقليمي والقاري والدولي وآليات تيسير انتقال الطلاب وأعضاء هيئة التدريس.

#### المبادئ الإرشادية

تطبق المؤسسة سياسات تشجع انتقال أعضاء هيئة التدريس والباحثين والطلبة والدارسين حول العالم وعلى المؤسسة المانحة للشهادة أن تظمن إلى جودة التدريس والمناهج في المؤسسة الشريكة.

على المؤسسات النظيرة المتعاونة ما يلي:

- (a) التأكد من مطابقة المناهج المشتركة للمعايير والدقة المطبقة في المؤسسة الأصلية المانحة للدرجة
  - (b) التأكد من حصول الطلبة على نفس مستوى الموارد المتاحة في المؤسسة الأصلية المانحة للدرجة
  - (c) التأكد من توفير نفس جودة التدريس مقارنة بالمؤسسة الأصلية المانحة للدرجة
  - (d) التأكد أن المؤسسات المشاركة معتمدة من هيئة ضمان الجودة / الكيان المهني وأنه يتم متابعتها بزيارات ميدانية دورية للوقوف على مستوى الجودة
  - (e) التأكد من حصول الطلبة على كافة المعلومات عن طبيعة المشاركة بين المؤسسات بعضها البعض
- تحدد الجهة المانحة حقوق ومسئوليات الأطراف والملكية القانونية ووضع اعتماد البرنامج الدراسي والموارد المتاحة له.

# الجزء (ب): المعايير والمبادئ الارشادية لضمان الجودة الخارجي

## تقديم:

يتعين أن تخضع مؤسسات التعليم العالي للتقييم الخارجي بصفة دورية لاغراض المسؤولية وتحسين جودة الخدمات التي توفرها. يصف الجزء (ب) المنهجيات (أو المعايير) المستخدمة في ضمان الجودة الخارجية لمؤسسات التعليم العالي، مع مراعاة معايير والمبادئ الارشادية الجزء (أ) والاطمئنان على صلة وكفاءة ضمان الجودة الداخلية الخاص بمؤسسة التعليم العالي المعنية وثبات الترابط بين ضمان الجودة الداخلي الذي تجريه المؤسسات ذاتها وضمان الجودة الخارجي. يشمل هذا الجزء أهداف ضمان الجودة الخارجية وتصميم الآليات المناسبة للغرض والاستقلال والقرارات وتقديم التقارير والمتابعة الدورية والشكاوي والتظلمات.

## المعيار (1): أهداف ضمان الجودة الخارجية واعتبارات ضمان الجودة الداخلي

### المعيار

يتأكد ضمان الجودة الخارجي ان المؤسسة التعليمية لديها رؤية ورسالة واضحتين بما يساعد المؤسسة في ضمان كفاءة آليات ضمان الجودة الداخلية ومثل أداة إضافية لتقييم الجودة المؤسسية.

### المبادئ الارشادية

يقوم ضمان الجودة الخارجي على اساس مسؤولية المؤسسة التعليمية عن جودة البرامج والمواد الدراسية الاكاديمية وغيرها، لذا يتعين على ضمان الجودة الخارجي أن يقر ويدعم المسؤولية المؤسسية تجاه ضمان الجودة حيث يكمل ضمان الجودة الخارجي نظام ضمان الجودة الداخلي الكفاء ويساعد مؤسسة التعليم العالي فيما يلي:

- (a) تقدير العلاقة بين ضمان الجودة الداخلي والخارجي
- (b) الالتزام بمبادئ ومعايير وارشادات ضمان الجودة المحددة في قطاع التعليم العالي
- (c) تطوير وغرس ثقافة الجودة المؤسسية بواسطة آليات لتحسين الجودة المتواصل / التعزيز
- (d) وضع أسس للقياس المرجعي للمدخلات والعمليات والمخرجات مع مؤسسات التعليم العالي على الصعيد القومي والإقليمي والدولي
- (e) تحديد قدرة المؤسسة على تقديم البرامج الدراسية الاكاديمية
- (f) تقييم الالتزام المؤسسي بالضوابط القانونية والضوابط الأخرى
- (g) تقديم المعلومات المستقلة والقائمة على الادلة للأطراف المعنية والعامّة والمجتمع الدولي التي تثبت أن المؤسسة توفر الجودة في التعليم العالي
- (h) أن تكون المؤسسة التعليمية معترف بها ومقبولة قومياً وإقليمياً وقارياً ودولياً

## المعيار (2): تصميم آليات ضمان الجودة الخارجي بما يلائم الغرض

### المعيار

تصمم المعايير والمبادئ الإرشادية والعمليات الخاصة بضمن الجودة الخارجي ليناسب الغرض ولتحقيق الأهداف المرجوة من ضمان الجودة الخارجي ودعم أنظمة ضمان الجودة الداخلية في المؤسسات.

### المبادئ الإرشادية

تقوم هيئات ضمان الجودة والمؤسسات بوضع وتنفيذ المعايير والمبادئ الإرشادية والعمليات الخاصة بضمن الجودة بالتعاون مع الأطراف المعنية لتغطية كافة الأنشطة الأكاديمية الخاصة بنظام التعليم العالي وللوصول على اعتمادها، وتشمل المعايير التالية:

- (a) المعايير والمبادئ الإرشادية للاعتماد الدوري للبرامج / تقييم / تقويم / تدقيق و/أو
- (b) المعايير والمبادئ الإرشادية للاعتماد الدوري للمؤسسات/ تقييم / تقويم / تدقيق

## المعيار (3): عمليات تطبيق ضمان الجودة الخارجي

### المعيار

تحدد معايير وعمليات وإجراءات ضمان الجودة الخارجي مسبقاً وتنشر وتطبق بصفة منتظمة بغرض المسؤولية والمحاسبية.

### المبادئ الإرشادية

يطبق ضمان الجودة الخارجية بأسلوب مهني محترف ومنتظم وشفاف ومناسب لمؤسسة التعليم العالي وينفذ على أساس التقييم الذاتي الذي تقوم المؤسسة بتطويره، وتشمل عمليات ضمان الجودة الخارجي ما يلي:

- (a) تقييم المؤسسة الذاتي مع إعدادها تقرير التقييم الذاتي / تقرير التقويم الذاتي
- (b) التقييم الخارجي للمؤسسة من خلال تقرير التقييم الذاتي / تقرير التقويم الذاتي - الزيارة الميدانية للمؤسسة -
- (c) مقابلات مع الأطراف المعنية بالمؤسسة - دلائل موثقة لدعم التقييم الذاتي للمؤسسة
- (d) تقرير شفهي لإدارة المؤسسة قبل مغادرة فريق المراجعة المؤسسة محل المراجعة
- (e) تقرير مبدئي يرسل للمؤسسة قبل صدور التقرير النهائي
- (f) تقرير نهائي للمراجعة الخارجية
- (f) أنشطة متابعة لما تم تطبيقه من التوصيات الواردة في التقرير النهائي

## المعيار (4): استقلالية التقييم

### المعيار

تتولى فرق مكونة من خبراء خارجيين من ذوي الخبرة العريقة عمليات المراجعة لضمان الجودة الخارجي

### المبادئ الإرشادية

الممارسات الجيدة لضمان الجودة الخارجي تقوم على الاستخدام المنتظم للخبرات المتنوعة في عمليات المراجعة على النحو التالي:

- (a) الخبراء يتم اختيارهم من الأكاديميين وأصحاب الأعمال والممارسين المتخصصين والطلبة
- (b) يتعين مراعاة ما يلي لضمان مهنية وثبات وشفافية مخرجات الخبراء:
  - i. اختيار الخبراء بحرص
  - ii. اختيار الخبراء الذين يتمتعون بمهارات مناسبة وممن أثبتوا كفاءة في أداء المهام المسندة إليهم
  - iii. اختيار الخبراء الذين تم تدريبهم على مبادئ وإجراءات ضمان الجودة الخارجية قبل خوض التجربة
  - iv. اختيار الخبراء المستقلون في حكمهم الخاص بجودة المناهج أو المؤسسة
  - v. اختيار الخبراء الذين ليس لهم تضارب مصالح مع المؤسسة أو المنهج الذي يتم تقييمهم
  - vi. التوقيع على استمارتي استقلال الرأي وعدم تضارب المصالح
- يحق للمؤسسة رفض أعضاء اللجنة المقترحة في حالة الشك في أي تضارب المصالح.
- تعد إضافة الخبراء الدوليين في اللجنة من الممارسات الجيدة في ضمان الجودة الخارجي



## المعيار (5): قرارات وتقديم التقارير الخاصة بنتائج ضمان الجودة الخارجي

### المعيار

يتعين أن تكون التقارير والقرارات المتخذة نتيجة عمليات ضمان الجودة الخارجي واضحة وقائمة على المعايير والعمليات والإجراءات المعلنة ويتاح الاطلاع عليها بغرض المسائلة

### المبادئ الإرشادية

للقرارات الخاصة بضمان الجودة الخارجي أثر كبير على المؤسسات والمنهج التي يتم تقييمها وتقويمها والحكم عليها، لذا يتعين مراعاة ما يلي للأهمية:

- (a) تنشر قرارات ضمان الجودة الخارجية دون أن تؤثر على نزاهة عملية المتابعة
- (b) تمثل تقارير ضمان الجودة /المراجعة الخارجية الأساس لما يتم اتخاذه من إجراءات فيما بعد مما يتطلب أن تكون التقارير واضحة ودقيقة وأن تشمل ما يلي:
  - i. الغرض من المتابعة
  - ii. وصف السياق (الخاص بمؤسسة التعليم العالي)
  - iii. وصف الإجراءات ويشمل الخبراء من أعضاء اللجنة
  - iv. الدليل - التحليل - النتائج
  - v. التوصيات / الأمثلة للممارسات الجيدة في المؤسسة
  - vi. الخلاصة
  - vii. التوصيات الخاصة بالخطوات التالية
- (c) تمنح المؤسسة الفرصة للتعليق على الأخطاء الواقعية بمسودة التقرير لضمان دقة التقرير النهائي
- (d) تتسلم المؤسسة نسخة من تقرير ضمان الجودة الخارجية قبل توزيعه على الأطراف الأخرى لضمان الشفافية والعدل
- (e) تتمتع الجهة المسئولة عن إصدار القرارات بالحيادية ولا تتأثر بالعناصر الخارجية عنها
- (f) تقدم القرارات بالشكل المعروف والمعمول به لدى المؤسسة المذكورة (مثال: النصائح - التوصيات - القرارات الرسمية)

## المعيار (6): المراجعة الدورية للمؤسسات والبرامج

### المعيار

يتعين إجراء ضمان الجودة الخارجي على المؤسسات والمنهج بصفة دورية.

### المبادئ الإرشادية

تحدد طول دورة المتابعة بوضوح ويتم اعلانها:

- (a) بالنسبة للبرامج الأكاديمية - تدوم دورة المتابعة قدر دورة التدريسية (أو) تعكس الصلاحية المعلنة لفترة الاعتماد
- (b) بالنسبة للمؤسسات "حسب سياق نظام ضمان الجودة في كل دولة - يوصى بدورية المراجعة كل خمس اعوام
- (c) يقدم تقرير عن كل دورة مراجعة خارجية يتضمن النتائج العامة للمراجعة.

## المعيار (7): الشكاوي والتظلمات

### المعيار

يتم تحديد إجراءات تقديم الشكاوي والتظلمات بوضوح تام و اعلام المؤسسات التعليمية بها

### المبادئ الارشادية

حفاظاً على حقوق المؤسسة التعليمية وضماناً للعدالة في عملية اتخاذ القرار يجب ان يتاح للمؤسسة محل التقييم الاطلاع على الإجراءات التي تتيح لها التظلم/ تصعيد القضايا ضد قرار هيئة ضمان الجودة إذا اثبتت أن نتائج المراجعة الخارجية كانت مبنية على اساس غير سليم وغير مدعومة بدليل قاطع. لذا، يتعين وجود ما يلي:

- (a) يوجد نظام قائم للتظلمات
- (b) يسمح للمؤسسة التعليمية تصعيد الشكاوي/ الالتماسات الى نظام التظلمات
- (c) وجود نظام رفع شكاوي الجمهور والعامّة طبقاً للإجراءات المعلنة.
- (d) توجد عمليات وإجراءات مجددة للشكاوي والتظلمات تطبق بصفة منتظمة وثابتة
- (e) يتم النظر في التظلمات والشكاوي بأسلوب مهني متخصص وخلال مدة متفق عليها

# الجزء (ج): ضمان الجودة الداخلية لهيئات ضمان الجودة

## تقديم

يختص الجزء (ج) بضمان الجودة الداخلي في هيئات ضمان الجودة من خلال التقييم الذاتي للسياسات والممارسات والإجراءات والأنشطة و/أو كذلك للتقييم الخارجي / التقييم بمعرفة هيئة أخرى / منظمة نظيرة. يغطي هذا الجزء السياسات والعمليات والأنشطة الخاصة بهيئات ضمان الجودة والرؤية والرسالة والموارد المالية والبشرية والاستقلالية والمعايير والعمليات التي تطبقها هيئات ضمان الجودة.

## المعيار (1): الوضع القانوني

### المعيار

تكون هيئة ضمان الجودة كياناً قانونياً مستقلاً له تكليف قانوني ونطاق عمل وسلطات محددة بدقة، ويتعين أن يعترف بهذا الكيان كهيئة ضمان الجودة على الصعيد القومي / الإقليمي.

### المبادئ الإرشادية

عندما يجرى ضمان الجودة الخارجي لأغراض تنظيمية، تثق مؤسسات التعليم العالي في نتائج ضمان الجودة الخارجي حيث تقبل تلك النتائج في نظام التعليم العالي ولدى الأطراف المعنية والعامّة. يتم تأسيس هيئة ضمان الجودة بمعرفة الكيان / السلطة المعنية بذلك في كل دولة.

يحدد التكليف القانوني لهيئة ضمان الجودة عدد من البنود ومنها ما يلي:

- التأسيس بواسطة أداة قانونية مناسبة مثل قانون أو قرار معتمد ولائحة
- المهام والمسؤوليات شاملة نطاق أنشطة ضمان الجودة

## المعيار (2): الرؤية والمهمة

### المعيار

لهيئة ضمان الجودة رؤية ورسالة مدونة ومنتشرة أو أهداف تأخذ في الاعتبار سياق التعليم العالي.

### المبادئ الإرشادية

تشير الرؤية والرسالة والاهداف الى ما يلي:

- يمثل ضمان الجودة نشاطاً رئيسياً للهيئة.
- تتخذ الهيئة مدخلاً منظومياً لتحقيق الرؤية والرسالة والأهداف لهيئة ضمان الجودة.
- تنفذ الأهداف في إطار خطة إدارة عملية مرتبطة بموارد الهيئة.
- يتعين أن تظل المسؤولية والاشراف على الرؤية والرسالة مناسبتين للتكليف القانوني ولأهداف هيئة ضمان الجودة.

### المعيار (3): الحوكمة والإدارة

#### المعيار

لهيئة ضمان الجودة كيان واضح يضمن تطبيق الحوكمة والإدارة السليمة والأخلاقية وتشمل الممارسات الجيدة لضمان الجودة التي تدعم بدورها رسالة الهيئة وتكليفها القانوني.

#### المبادئ الارشادية

يكون لهيئة ضمان الجودة

- (a) إدارة مؤهلة وذات خبرة تقوم بالإشراف على تطوير وإدارة افضل الممارسات في مجال ضمان الجودة في التعليم العالي
- (b) أجهزة حوكمة (مثل مجلس الإدارة واللجان المختلفة) لكل منها المهمة المحددة والسلطات والمسئوليات ومدة الخدمة المحددة، ويتعين التنسيق بينها لضمان كفاءة وفاعلية الرؤية والرسالة والاهداف الاستراتيجية
- (c) إجراءات محددة لتعيين أعضاء مجلس الإدارة والمدير التنفيذي
- (d) سياسات وإجراءات واضحة لاتخاذ القرارات المالية والإدارية
- (e) نظام تواصل واضح لكافة أوجه النشاط يتيح نشر المعلومات من أجل اغراض المسائلة العامة
- (f) ضمان تبادل الاستشارات مع الأطراف المعنية ومتابعة النشاط الخاص بقضايا السياسات والتشغيل الرئيسية
- (g) دعم التكامل والنزاهة المؤسسية والاستجابة المناسبة لإدارة الشئون المؤسسية من خلال التزام الأمانة وعدم التمييز في التعامل بين العاملين وبين العامة على حد سواء
- (h) إجراءات فعالة لمنع حدوث واكتشاف والتعامل مع أي سوء تصرف يصدر من قبل العاملين
- (i) إجراءات فعالة ومنظمة وسريعة وعادلة لتفقد الشكاوى والتظلمات المقدمة من قبل العاملين

### المعيار (4): استقلالية هيئات ضمان الجودة

#### المعيار

لهيئة ضمان الجودة الاستقلالية في كافة عمليات التشغيل والنتائج والاحكام والقرارات الخاصة بها.

#### المبادئ الارشادية

تتخذ هيئة ضمان الجودة قرارات واحكام مستقلة غير قابلة للتغيير من قبل طرف ثالث وتشمل استقلالية الهيئة ما يلي:

- (a) الاستقلالية التنظيمية: التي تتمثل في المستندات الرسمية - مثل القوانين واللوائح الرسمية وأدوات الحوكمة التي تنص على استقلالية نشاط الهيئة عن أي أطراف ثالثة (مؤسسات التعليم العالي - الحكومات - الأطراف المعنية الأخرى)
- (b) الاستقلالية التشغيلية: التي تتضمن التعريفات والعمليات و الإجراءات والأساليب وترشيح وتعيين الخبراء/المراجعين المؤهلين الخارجيين (وتشمل بند عدم الاعتراض)
- (c) استقلالية النتائج الرسمية: القرار النهائي الخاص بأنشطة ضمان جودة يظل مسئولية هيئة ضمان الجودة

## المعيار (5): السياسات - العمليات - النشاطات

### المعيار

تتولى هيئة ضمان الجودة تقديم أنشطة ضمان الجودة طبقاً للمعايير والمبادئ الإرشادية المنصوصة في الجزء (ب) من المعايير والمبادئ الإرشادية الأفريقية لضمان الجودة.

### المبادئ الإرشادية

من الضروري أن تضع مؤسسات التعليم العالي ثقتها في هيئات ضمان الجودة لما تتميز به تلك الهيئات من شفافية الأداء ووصف ونشر أهدافها وأنشطتها ومجال عملها وخبراتها وتفاعلاتها المتنوعة مع مؤسسات التعليم العالي والأطراف المعنية الأخرى.

تم تحديد معايير وعمليات ضمان الجودة الخارجي لتناسب النشاط الرئيسي لأي مؤسسة أو منهج تعليمي عالي وتشمل ما يلي:

- (a) التدريس والتعليم والأبحاث والعمل / الانخراط المجتمعي
- (b) الموارد مثل الموارد المالية والشرية وموارد التعلم
- (c) المجالات الخاصة مثل مستويات الأداء والمرجعية النسبية وأنواع القياسات والمبادئ الإرشادية العامة
- (d) نواتج التعلم المحددة

تؤدي هيئة ضمان الجودة نشاطها الاساسي الخاص بضمان الجودة الخارجية من خلال المراجعات / الاعتماد المؤسسي ومراجعات / اعتماد البرامج وذلك بصفة دورية وتوفر مسبقاً للهيئة المذكورة الإطار التفقدي، وتشمل عمليات المراجعة والتقييم التي تقوم بها هيئة ضمان الجودة ما يلي ضماناً للشفافية:

- (a) تحقيق التقييم الذاتي الذي تجريه المؤسسة قياساً للمعايير والعمليات الخاصة بهيئة ضمان الجودة
- (b) تعيين فريق مراجعة مكون من مراجعين خارجيين يشملون خبراء في مواد التخصص كل في مجاله وآخرين متخصصين في شئون ضمان الجودة في التعليم العالي
- (c) زيارات ميدانية تقوم بها فرق المراجعة يعقد اثناءها أعضاء الفريق مقابلات مع مختلف أعضاء هيئة التدريس والأطراف المعنية بالمؤسسة
- (d) تقديم تقرير شفهي قبل مغادرة فريق المراجعة لمؤسسة التعليم العالي
- (e) تقرير مبدئي يقدم للمؤسسة لتصحيح أي أخطاء واقعية في التقرير
- (f) تقديم التقرير النهائي للمراجعة الخارجية الى مؤسسة التعليم العالي
- (g) متابعة تطبيق وتنفيذ التوصيات الواردة في التقرير النهائي

## المعيار (6): ضمان الجودة الداخلي

### المعيار

يكون لهيئة ضمان الجودة سياسات وعمليات لضمان جودتها داخلياً فيما يتعلق بنحيد وضمان وتعزيز الجودة وضمان نزاهة وتكامل أنشطتها

### المبادئ الارشادية

هيئة ضمان الجودة مسئولة امام اطرافها المعنية وجهات الرقابة عن عملها بمعايير مهنية عالية ونزاهتها والتزامها بمبادئها الارشادية والاخلاقية، وعليها توفير سياسات صارمة وشاملة لضمان الجودة الداخلي وعلانها تلك السياسات ومعاييرها وعملياتها على موقعها الالكتروني. فيجب ان تكون عمليات وقرارات هيئة ضمان الجودة حيادية وصارمة وعادلة ومنظمة التطبيق رغم اختلاف فرق المراجعة.

لذا يجب ان تضمن سياسات هيئة ضمان الجودة ما يلي:

- الموضوعية والعدالة في كل الاحكام والقرارات والاستخلاصات
  - تكون المعايير الموضوعية لضمان جودة مؤسسات التعليم العالي من قبل الهيئة معياراً ذات طبيعة عامة غير توصيفية لا تتعارض مع استقلالية مؤسسة التعليم العالي، على ان تضمن المعايير للاطراف المعنية والمجتمع الدولي والمهني الوضوح والشفافية والنزاهة والمحاسبية في قطاعات التعليم العالي
  - الاسهام في الآليات القومية والاقليمية والقارية والدولية للنزاهة والشفافية والمحاسبية العامة
  - المهنية والقبول العام:
- كل الاشخاص المرتبطون بانشطة الهيئة يكونوا ذوي كفاءة ويلتزمون بالمهنية والاخلاقيات  
موجود اليات تغذية راجعة داخلية وخارجية سريعة تؤدي للتحسين المستمر لاداء الهيئة  
منع التمييز من اي تنوع  
تحديد العلاقات والاتصالات الملائمة بالسلطات المعنية المختلفة في مجال عمل الهيئة  
كافة انشطة الهيئة والمواد التي تنتجها تتم بالتشاور مع المعنيين وبالتساق مع مبادئها وارشاداتها المعلنة ومع المعايير والمبادئ الارشادية الافريقية لضمان الجودة

تتأكد هيئة ضمان الجودة ان المعايير والعمليات التي تستخدمها لضمان الجودة الخارجي لمؤسسات التعليم العالي محددو مسبقاً ومعلنة ومتاحة لاي مؤسسة قبل القيام بالمراجعة الخارجية للمؤسسة، لذا يجب ان تضمن هيئة ضمان الجودة ما يلي:

- المعايير والعمليات التي تستخدمها لضمان الجودة الخارجي لمؤسسات التعليم العالي مثل التقييم الذاتي البرامجي أو المؤسسي وعمليات ضمان الجودة لها آليات لمتابعة التوصيات وانشطة التحسين والتعزيز
- اصدار تقارير تحليلية عامة او محددة الموضوع لتحليل ووصف الاتجاهات في مؤسسات التعليم العالي بناء على نتائج المراجعات التي قامت بها الهيئة للمؤسسات وبرامجها بما يخدم توجيع السياسات التعليمية

## المعيار (7): الموارد المالية والبشرية

### المعيار

يكون لهيئة ضمان الجودة الموارد البشرية والمالية والمادية المناسبة لتقوم بتأدية تكليفها القانوني بكفاءة وفاعلية.

### المبادئ الارشادية

تمويل هيئة ضمان الجودة كافي لتحقيق رؤيتها ورسالتها وأهدافها وذلك من خلال:

- (a) وجود مبانٍ وتسهيلات ملائمة لأنشطة الهيئة
- (b) تعيين موارد بشرية كافية ومؤهلة للقيام بأنشطة هيئة ضمان الجودة مع الأخذ في الاعتبار توازن النوع، والفئات المهمشة والأشخاص ذوي الاعاقة
- (c) القيام بتكليفها القانوني لضمان الجودة بمهنية وكفاءة وفاعلية
- (d) تعمل على تطوير وتحسين ممارساتها
- (e) اعلام العامة بأنشطتها ونتائجها

## المعيار (8): المرجعية - التشبيك - التعاون

### المعيار

تشارك الهيئة في المبادرات الدولية وورش العمل والمؤتمرات وتتعاون مع الهيئات المناظرة والجهات المعنية بجودة التعليم من اجل مشاركة وتبادل الخبرات والممارسات الجيدة

### المبادئ الارشادية

على هيئة ضمان الجودة ان تكون ذات صلة بمجال عملها، وعليها أن:

- (a) تتعاون مع الجهات المعنية مثل الهيئات المهنية وهيئات ضمان الجودة
- (b) تشارك المعلومات الدقيقة والموثوقة وتتيحها حول معايير تسجيل وترخيص وضمان جودة كافة انواع تقديم التعليم
- (c) تسهم في تطوير وتحديث التجمعات الاقليمية والقارية والدولية حول الاهتراف بالمؤهلات وتعمل كمركز قومي او اقليمي للمعلومات في هذا الشأن في السياقات الملائمة
- (d) المشاركة في اتفاقات ثنائية او متعددة الاطراف لتسهيل الاعتراف المتبادل بالمؤهلات ومعادلتها وفقا للمعايير المحددة في الاتفاقات الدولية ذات الصلة
- (e) الاسهام في الجهود الاقليمية والقارية والدولية الهادفة لتحسين اتاحة المعلومات المحدثة والدقيقة والشاملة حول مقدمي الخدمة التعليمية المعترف بهم

## المعيار (9): المراجعة الدورية لهيئات ضمان الجودة

### المعيار

تخضع هيئة ضمان الجودة لمراجعات داخلية وخارجية دورية بغرض التحسين المستمر

### المبادئ الارشادية

لهيئة ضمان الجودة نظام لضمان الجودة المستمر لممارساتها وانشطتها يتمتع بالمرونة استجابة للطبيعة المتغيرة للتعليم العالي،  
يضمن فاعلية عملياتها ويسهم في تحقيق اهدافها  
على هيئة ضمان الجودة ان:

- (a) تقوم بتقويم ذاتي شامل ودوري لعملياتها وممارساتها وانشطتها بما يتضمن تحليل وافى للبيانات
- (b) اخضاع نفسها للتقييم الخارجي المبني على التقييم الذاتي بواسطة هيئات ضمان جودة اقليمية ، قارية أو عالمية
- (c) تفصح عن التوصيات الناتجة عن التقييم وتطبقها من اجل تحسين ادائها
- (d) مع الاخذ في الاعتبار الاختلافات بين نظم الجودة، يوصى بالمراجعة الخارجية لهيئة ضمان الجودة دوريا كل خمس سنوات



# الملحق (1) - صياغة المعايير والمبادئ الارشادية الافريقية لضمان الجودة

مبادرة (هاقا HAQAA)

تم تطوير المعايير والمبادئ الارشادية الافريقية لضمان الجودة في مجال التعليم العالي في إطار مبادرة (هاقا) وهي مبادرة تنسيق ضمان الجودة والاعتماد للتعليم العالي في افريقيا، وقد نشأت المبادرة بموجب عقد خدمة بين ديسمبر 2015 ونوفمبر 2018 لدعم تطوير نظام ضمان الجودة والاعتماد متسق على الصعيد المؤسسي والقومي والإقليمي والقاري الافريقي والمبادرة ممولة من الاتحاد الأوروبي باسم "مبادرة التنسيق والجودة والاعتماد [المواصفات الأوروبية 37/2014].

**مجموعة العمل الفنية:**

تتكون مجموعة العمل الفنية (TWG) من خبراء ضمان الجودة في مجال التعليم من المناطق الأفريقية المختلفة: المنطقة الغربية والشرقية والجنوبية والشمالية والوسطى، وقد تضمنت المجموعة عضواً ممثلاً لمنطقة التعليم العالي الأوروبية (EHEA)، وقام بتنسيق عمل المجموعة الرابطة الأوروبية لضمان الجودة في مجال التعليم (ENQA) العالي واتحاد الجامعات الافريقية (AAU).

**عملية الصياغة:**

وضعت الخطوط العامة لمسودة المعايير والمبادئ الارشادية الأفريقية لضمان جودة التعليم العالي استناداً الى المعايير والارشادات المعمول بها في الدول الافريقية وشبكات واتحادات ضمان الجودة الإقليمية ومنها:

مجلس جامعات افريقيا الشرقية (IUCEA)

مجتمع التنمية للجنوب الافريقي (SADC)

اتحاد الجامعات العربية (AARU)

الاتحاد الإقليمي لجامعات الجنوب الافريقي (SARUA)

المجلس الافريقي والمدغشقرى للتعليم العالي (CAMES)

كما وضعت مرجعية المعايير والمبادئ الارشادية الأفريقية لضمان الجودة استرشاداً بالمعايير والمبادئ الارشادية لضمان الجودة في المنطقة الأوروبية للتعليم العالي (أي-اس-جي 2015) وعدد من المعايير والمبادئ الارشادية الدولية الأخرى. عقدت مجموعة العمل الفنية عدة لقاءات وورش عمل لوضع مسودة المعايير والمبادئ الارشادية كما تمت الكتابة بجهود كبيرة لرئيس المجموعة وعضائها في تكليفات فردية ما بين اللقاءات الجماعية.

**الاستشارات:**

تم توزيع استبياناً استشارياً على مسودة المعايير والمبادئ الارشادية عبر قنوات الاتصال الخاصة باتحاد الجامعات الافريقية الى الأطراف المعنية الرئيسية: مؤسسات التعليم العالي - هيئات ضمان الجودة - وزارات التعليم العالي الافريقية - الكيانات الرئيسية التي تعمل في مجال التعليم العالي في افريقيا - بحثاً عن مدخلاتهم وآرائهم في هذا الصدد، الى جانب ما ورد من آراء من اتحاد الجامعات الافريقية ومفوضية الاتحاد الافريقي. نشر الاستبيان والمسودة باللغات الإنجليزية والفرنسية والعربية والبرتغالية وجمعت الآراء المختلفة بنفس اللغات ذاتها.

إلى جانب الاستشارات أعلاه وسعياً لرفع الوعي، فقد تم توزيع المسودة المذكورة على المشاركين في عدة مؤتمرات دولية (مثل المؤتمر الدولي لضمان الجودة في مجال التعليم العالي في افريقيا عامي 2016 و2017 والمؤتمر الاحتفالي الخمسين لتأسيس اتحاد الجامعات الافريقية عام 2017)، كما ناقش المشاركون في الدورة التدريبية لمبادرة (هاقا) المسودة المذكورة وهم خبراء ضمان الجودة من اركان القارة الافريقية وأخيراً دعم وأعرب أعضاء المجلس الاستشاري لمبادرة (هاقا) من ربوع افريقيا

## الملحق (2) – المفردات الرئيسية

### جدول المفردات الرئيسية

المعنى	المفردات بالعربية	المفردات بالإنجليزية
عملية التحقق أو الاعتراف بمؤسسة للتعليم العالي أو هيئة لضمان الجودة بمعرفة منظمة خارجية مخولة - تنتهي صلاحية شهادة الاعتماد بعد فترة محددة	الاعتماد	Accreditation
التوقعات التي وضعت في إطار مبادرة (هاقا) لضمان جودة التعليم العالي في افريقيا	المعايير والمبادئ الارشادية لضمان الجودة في التعليم العالي	African Standards and Guidelines for Quality Assurance in Higher Education (ASG-QA)
الهيئة (القومية) لضمان جودة التعليم العالي	الهيئة	Agency
أنظر الفقرة الخاصة (مراجع خارجي)	الخبير	Expert
المتابعة والتقييم المنتظمين لأنشطة هيئة ضمان الجودة للتعليم العالي والعمليات الداعمة لها للاطمئنان الى تطبيق المعايير المعمول بها في المعايير والمبادئ الارشادية لضمان الجودة في افريقيا	ضمان الجودة الخارجي	EQA
عضو في الفريق المؤهل المكون من أعضاء غير عاملين في الهيئة يقوم بأعمال تقييم ومراجعة نشاط مؤسسة التعليم العالي أو هيئة ضمان الجودة ويتمتع بخبرة نوعية في مجال التعليم العالي وضمان الجودة.	المراجع الخارجي	External reviewer
هو المخرج الرئيسي لعملية المراجعة الخارجية ويشمل التقرير الذي تصدره لجنة المراجعة النتائج التفصيلية لتقييم مؤسسة التعليم العالي أو هيئة ضمان الجودة.	تقرير المتابعة الخارجية	External review report
الجامعة - الكلية - المؤسسة - التي توفر التعليم العالي	مؤسسة التعليم العالي	Higher education institution (HEI)
تصف المبادئ الارشادية لمعيار ما كيفية استيفاء المعيار الذي ترتبط به.	المبادئ الارشادية	Guideline
نظام الإجراءات النمطي المطبق في مؤسسة التعليم العالي أو هيئة ضمان الجودة ويضمن تنسيق النشاط ليكون مطابقاً للغرض ويوفر الجودة المرجوة	ضمان الجودة الداخلي	Internal quality assurance
كلمة تشمل إجراءات ضمان الجودة الداخلي والخارجي وتتضمن الاعتماد والتقييم والمراجعة (على الصعيدين البرامجي والمؤسسي) ويطبق أيضاً على هيئات ضمان الجودة	ضمان الجودة	Quality assurance
مجموعة من الافراد الخبراء يتم التعاقد معهم لإجراء مراجعة خارجية	لجنة المراجعة	Review panel

تقرير تحليلي يصدر من مؤسسة التعليم العالي أو هيئة ضمان الجودة المطلوب متابعتها والتي تقوم بتقييم أداؤها بنفسها وتستخدمه لجنة المراجعة كاساس لعملية المراجعة.	تقرير التقييم الذاتي	Self-assessment (report) (SAR)
تقوم لجنة المراجعة بزيارة ميدانية مدتها يومين الى أربعة أيام في موقع أو داخل الحرم الجامعي لمؤسسة التعليم العالي أو هيئة ضمان الجودة المطلوب متابعتها لجمع المزيد من المعلومات عن نشاط المؤسسة أو الهيئة المذكورة ومقارنة المعلومات الواردة في تقرير التقييم الذاتي بالواقع، وتشمل الزيارة مقابلات مع الأفراد الرئيسيين والأطراف المعنية (مثل الإدارة العليا والعاملين والمراجعين الخارجيين وممثلي مؤسسات التعليم العالي الأخرى والممثلين الحكوميين)	الزيارة الميدانية	Site-visit
مواصفات الأوجه أو العناصر أو المبادئ التي يتعين على الجهة (المؤسسة - مؤسسة التعليم العالي - البرنامج - هيئة ضمان الجودة) الالتزام بها و التي يتم قياس الأداء عليها	المعيار	Standard

## الملحق (3) - الاختصارات المستخدمة

ملاحظة الملحق (3) - الاختصارات المستخدمة في النسخة الأصلية بالإنجليزية وتفصيلها وترجمتها الى العربية

الترجمة العربية	تفصيل الاختصار بالإنجليزية	الاختصار بالإنجليزية
اتحاد الجامعات العربية	Association of Arab Universities	AARU
اتحاد الجامعات الافريقية	Association of African Universities	AAU
المعايير والمبادئ الارشادية لضمان الجودة في التعليم العالي	African Standards and Guidelines for Quality Assurance in Higher Education	ASG-QA
الاتحاد الافريقي	African Union	AU
مفوضية الاتحاد الافريقي	African Union Commission	AUC
المجلس الافريقي والمدغشقرى للتعليم العالي	Conseil Africain et Malagache pour l'Enseignement Supérieur	CAMES
استراتيجية التعليم القارية لأفريقيا	The Continental Education Strategy for Africa	CESA
المعايير والمبادئ الارشادية الاوروبية لضمان جودة التعليم العالي	Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area	ESG
الاتحاد الاوروبي	European Union	EU
ضمان الجودة الخارجي	External quality assurance	EQA
الأسئلة الشائعة	Frequently asked questions	FAQs
مبادرة (هاقا) - مبادرة تنسيق ضمان الجودة والاعتماد في التعليم العالي بأفريقيا	The Harmonisation of African Higher Education Quality Assurance and Accreditation Initiative	HAQAA Initiative
مؤسسات التعليم العالي	Higher education institutions	HEIs
المؤتمر الدولي لضمان الجودة في التعليم العالي بأفريقيا	International Conference on Quality Assurance in Higher Education in Africa	ICQAHEA
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	Information and communication technology	ICT
ضمان الجودة الداخلي	Internal quality assurance	IQA
مجلس جامعات شرق افريقيا	The Inter University Council of East Africa	IUCEA
الإطار الوطني/القومي للمؤهلات	National Qualifications Framework	NQF

التعلم المفتوح والتعلم عن بعد	Open and distance learning	ODL
الاطار الافريقي لضمان الجودة والاعتماد	Pan-African Quality Assurance and Accreditation Framework	PAQAF
ضمان الجودة	Quality Assurance	QA
هيئة ضمان الجودة	Quality Assurance agency	QAA
تقرير التقييم الذاتي	Self-assessment report	SAR
مجتمع التنمية في الجنوب الافريقي	Southern African Development Community	SADC
اتحاد الجامعات الإقليمية في الجنوب الافريقي	Southern African Regional University Association	SARUA
مجموعة العمل الفنية	Technical Working Group	TWG



This initiative is implemented on behalf of the European and African Union Commissions by:

