

استراتيجية
مركز التطوير وضمان الجودة
بجامعة البلقاء التطبيقية

إعداد

مركز التطوير وضمان الجودة

2016

قائمة المحتوى

الصفحة	الموضوع
	فلسفة نظام ادارة الجودة
4	سياسة نظام ضمان الجودة
5	مبادئ نظام الجودة
5	أهداف نظام الجودة
	ادارة نظام ضمان الجودة
6	إنشاء مركز التطوير وضمان الجودة
6	منهج عمل المركز
6	الرؤية والرسالة والقيم
6	الدعم المطلوب
7	مجلس مركز التطوير وضمان الجودة
7	تشكيل المجلس
8	مهام المجلس
8	مركز التطوير وضمان الجودة
8	اهداف المركز
10	مهام المركز
11	الهيكل التنظيمي
11	دائرة ضمان الجودة
11	أهداف الدائرة
11	مهام الدائرة
12	مهام قسم الاعتماد/ دائرة الجودة
13	قسم المعلومات والدراسات/ دائرة ضمان الجودة
13	دائرة تطوير الأداء
13	اهداف الدائرة
14	مهام الدائرة
15	قسم تطوير الأداء الأكاديمي/ دائرة تطوير الأداء.
16	قسم تطوير الأداء الإداري/ دائرة تطوير الأداء.
17	تشكيل لجان الجودة في الكليات
17	مهام لجان الجودة/ الكليات.

الصفحة	الموضوع
18	تشكيل لجنة الجودة في القسم التعليمي
18	مهام لجنة الجودة/ القسم التعليمي
19	تأسيس مكتب الجودة/ الكليات
19	التنظيم الإداري لمكتب الجودة
20	مهام مكتب الجودة
برامج التحكم بالجودة	
20	تطبيق معايير الاعتماد العام
21	التقييم السنوي للأداء المؤسسي
ضمان جودة البرامج التعليمية	
22	تطبيق معايير الاعتماد الخاص
22	التقييم الذاتي للبرنامج الأكاديمية
23	تقييم وتطوير أداء أعضاء هيئة التدريس
23	تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس
23	تطوير أداء أعضاء هيئة التدريس
24	استطلاع آراء الطلبة الخريجين
25	استطلاع آراء خريجي الجامعة وأرباب العمل
25	ضمان جودة الوحدات والدوائر الإدارية
برامج التقييم والتدقيق	
26	تقييم وتدقيق الاعتماد العام
26	تقييم وتدقيق الأداء المؤسسي السنوي
26	تقييم وتدقيق الاعتماد الخاص
27	تقييم وتدقيق البرنامج التعليمي
27	تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس
27	تقييم وتدقيق جودة الوحدات والدوائر الإدارية
27	تقييم وتدقيق جوائز التميز
برامج لتقويم	
28	التقويم الداخلي
28	التقويم الخارجي

فلسفة نظام ادارة الجودة

اولا: سياسة نظام ضمان الجودة

ستقوم الجامعة باعتماد نموذجا خاصا لنظام ضمان الجودة، يركز أساسا على خلق فرص التحديث والتطوير المستمرين بالاعتماد على برامج التقييم المختلفة التي تشمل كافة العمليات والإجراءات التعليمية وتلك المتعلقة بالمرافق والخدمات الداعمة والمساندة للعملية الأكاديمية. إذ تم إعداد عدة برامج للتحكم بالجودة تعتمد على بعدين متلازمين في تحقيق معايير الجودة وهما البعد الكمي والبعد النوعي، وكذلك تحقيق مبدأ الشمولية في تطبيق تلك المعايير بحيث تشمل كافة تفاصيل عناصر العملية التعليمية. حيث سيتم ربط نتائج التقييم والتدقيق بإجراءات مباشرة تتعلق أولا بتطوير الإمكانيات المتاحة وتجميعها وتفعيلها وإعادة ترتيب أولويتها في محاولة تحقيق متطلبات معايير ضمان الجودة والاعتماد وثانيا بإجراءات تستند على وضع الخطط الاستراتيجية والبرامج المستقبلية ضمن برنامج أولويات مناسب يراعي توفير المتطلبات المالية المناسبة بما في ذلك وضع الموازنات المالية وربطها بسقوف تنفيذ زمنية مناسبة.

إن برامج التحكم بالجودة التي سيتم تنفيذها في الجامعة ستضمن الربط بين الأهداف الموضوعية وتحقيقها بالوسائل والإجراءات المناسبة وإتاحة الفرصة للمستفيدين والمتعاملين قياس كفاءة وفاعلية النتائج المتحققة من خلال وضع مؤشرات أداء قابلة للقياس يتم مراقبتها باستمرار.

ومن منطلق حرص الجامعة على ضمان تعظيم المكتسبات والعوائد العائدة من تطبيق نظام إدارة الجودة وبغرض تحفيز العاملين على المساهمة الفاعلة في حيوية وفاعلية نظام الجودة فقد تم إقرار

جائز للتميز تشمل فئات متعددة وهي جائزة لأفضل كلية، أفضل برنامج أكاديمي، أفضل باحث، أفضل عضو هيئة تدريس، أفضل موظف إداري.

1. مبادئ نظام الجودة:

يركز نظام الجودة على المبادئ التالية:

1. الارتقاء بمستوى الخريج.
2. زيادة فعالية البحث العلمي.
3. ضمان التحقق من تطبيق معايير ضمان الجودة على كافة مدخلات وعمليات ومخرجات العملية التعليمية.

4. الحرص على شفافية الإجراءات الإدارية والمالية.
5. ربط مخرجات التعليم بمتطلبات التنمية وسوق العمل.

2. أهداف نظام الجودة:

يسعى نظام الجودة لتحقيق الاهداف التالية:

1. المساعدة في تحقيق رؤية ورسالة واهداف الجامعة.
2. إشاعة وتجذير ثقافة الجودة وترسيخ مفاهيم التطوير والتحديث لدى العاملين.
3. بناء القدرات البشرية وتأهيلها في مجال التطوير والجودة.
4. مساعدة الكليات من خلال تبني إجراءات وسياسات التطوير والجودة.
5. التعرف على المعوقات والصعوبات التي تواجه التغيير والتطوير ووضع الحلول المناسبة لها.
6. تعميم التطبيقات الحسنة المعمول فيها وتطبيقها في مستويات الإدارة الأكاديمية المختلفة.
7. الارتقاء بالإجراءات والتطبيقات إلى المستويات العالمية.

8. وضع التعليمات والسياسات والإجراءات والأدلة المطلوبة والضرورية لإنجاز مهام المركز.

ثانياً: ادارة نظام ضمان الجودة:

1. إنشاء مركز التطوير وضمان الجودة:

تم تأسيس مركز التطوير وضمان الجودة في الجامعة بموجب قرار مجلس امناء الجامعة رقم (2011/2010/49) تاريخ 2011/6/2، بهدف المساعدة في تحقيق أهداف نظام الجودة.

2. منهج عمل المركز:

يعتمد منهج عمل المركز على كونه ميسر ومنظم لعمل الكليات والوحدات والدوائر الأكاديمية والإدارية واللجان الفنية المنبثقة عنها داخل الجامعة وخارجها من خلال إعداد التقارير والبيانات والدراسات والأدلة اللازمة.

3. الرؤية:

يسعى المركز إلى أن يصبح بيت خبرة علمي ومصدراً رئيسياً لمبادرات التطوير من خلال توفير مقومات التقويم والتحسين المستمر لأنشطة الجامعة الأكاديمية والإدارية، والارتقاء بمستواها، وتحقيق الكفاءة والجودة الشاملة لمخرجات التعليم الجامعي لمواكبة التغيرات العالمية المعاصرة.

4. الرسالة:

المساهمة في الارتقاء بمستوى أداء الجامعة، وتعزيز قدراتها التنافسية من خلال ضبط مستوى الأداء الأكاديمي والتقني والتطبيقي، وتطبيق أنظمة ومعايير الاعتماد وضبط الجودة في كافة عناصر العملية التعليمية؛ لتحقيق الاعتمادية والتنافسية على المستوى الوطني والإقليمي والدولي.

5. القيم:

هناك مجموعة من القيم يعمل المركز على غرسها وتثبيتها، وتعميق الالتزام بها وهي:

1. تعميق العمل التشاركي
2. نشر وتجذير مفاهيم الجودة والتميز.
3. الامانة والصدق في اداء العمل.
4. الانفتاح في تقبل النقد
5. تعميق مفهوم الانتماء.
6. احترام الانظمة والتعليمات المتعلقة بالجودة والنوعية.

6. الدعم المطلوب:

لتنفيذ وتحقيق ما هو مطلوب من مركز التطوير وضمان الجودة فان المركز بحاجة الى ما يلي:

- دعم الادارة العليا
- توفير الكادر المؤهل والمدرّب
- توفير قواعد البيانات اللازمة لإنجاز العمل.

ثالثاً: مجلس مركز التطوير وضمان الجودة.

1. تشكيل المجلس:

يتشكل المجلس في بداية العام الدراسي بموجب قرار للأستاذ الدكتور رئيس الجامعة، برئاسة الأستاذ الدكتور رئيس الجامعة او من ينيبه، ومدير المركز امينا للسر وثلاثة اعضاء من ذوي الخبرة والكفاءة.

2. مهام المجلس:

يقوم مركز التطوير وضمان الجودة بالمهام التالية:

1. رسم سياسة الجامعة في مجال الاعتماد وضبط الجودة.
2. اعتماد نظام لإدارة الجودة في الجامعة.
3. الإشراف على تطبيق استراتيجية الجامعة ومراجعتها.
4. مراجعة معايير ضبط الجودة والإشراف على تطبيقها.
5. دراسة تقارير التقييم الذاتي التي يرفعها مكتب ضبط الجودة .
6. الإشراف على سياسة الجامعة في تطبيق معايير الاعتمادين العام والخاص المعمول بها من قبل هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي.
7. التوصية لمجلس العمداء بوضع التعليمات التنفيذية لضبط الجودة وتعديلها.
8. دراسة الاقتراحات المقدمة من الكليات بخصوص ضبط الجودة.
9. مناقشة مشروع موازنة مركز التطوير وضمان الجودة ورفعها للجهات المختصة لإقرارها حسب الأصول.
10. النظر في أية أمور أخرى ذات صلة بأهداف المركز وأعماله يعرضه عليها رئيس المجلس أو مدير المركز.

رابعاً: مركز التطوير وضمان الجودة:

1. اهداف مركز التطوير وضمان الجودة:

يسعى المركز للوصول الى الاهداف التالية:

1. المساهمة في تحقيق رسالة الجامعة وغاياتها وأهدافها الرئيسية.
2. المساهمة في تحسين الأداء الإداري والأكاديمي للجامعة، من خلال التطوير التنظيمي الداعم لتحقيق الجودة.
3. ترسيخ وإشاعة ثقافة الجودة لدى العاملين في الجامعة وترسيخ مفاهيم التطوير والتحديث ومساعدة الكليات في إنشاء أنظمة الجودة وتزويدها بالتعليمات والإجراءات المطلوبة.
4. الارتقاء بمستوى جودة التعليم الجامعي من خلال تحسين جودة مخرجات العملية التعليمية التعليمية لمواكبة التطورات بما يتناسب مع احتياجات سوق العمل.
5. التعرف على المعوقات ومحاولة حلها ومعالجة الصعوبات التي تواجه التغيير والتطوير والتحديث.
6. تطبيق برامج تقييم الجودة والاعتماد على الكليات والبرامج التي تطرحها.
7. توفير قاعدة بيانات شاملة لمختلف عناصر العملية الأكاديمية والإدارية بشكلها الورقي والإلكتروني.
8. تطوير أنظمة وإجراءات تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس بهدف رفع كفاءتهم في مختلف المجالات (تطوير المهارات المتعلقة بالتدريس والبحث وأساليب التقييم، استخدام تكنولوجيا المعلومات، مهارات الاتصال والتفاعل).
9. إعداد مختلف الدراسات التي تساهم في تطوير عمل الجامعة.
10. بناء القدرات البشرية وتأهيلها في مجال التخطيط والتطوير والجودة.
11. تعميم التطبيقات الحسنة المعمول فيها داخليا وعالميا وتطبيقها في مستويات الإدارة الأكاديمية المختلفة.

12. الارتقاء بالإجراءات والتطبيقات إلى المستويات العالمية المثلى.

13. وضع التعليمات والإجراءات والأدلة المطلوبة لضمان استمرارية العمل في مجال الجودة على

مستوى الجامعة من خلال المراجعة الدورية لنظم الجودة والتأكد من ملائمتها لمتطلبات سوق

العمل.

2. مهام مركز التطوير وضمان الجودة:

وفق تعليمات مركز التطوير وضمان الجودة الصادرة بموجب قرار مجلس العمداء رقم

(2016/2015/329) تاريخ 2016/2/4، يتولى المركز القيام بالمهام التالية:

1. إعداد وتوفير البيانات والمعلومات الإحصائية حول كليات ومرافق وخدمات الجامعة.
2. إعداد الدراسات المتعلقة بالتخطيط للبرامج المستقبلية الأكاديمية والإدارية.
3. إعداد المنشورات والأدلة التي توضح أعمال وأنشطة الجامعة والكليات التابعة لها.
4. تأسيس وتطبيق نظام لإدارة الجودة في الجامعة والكليات للقيام بإجراءات تقييم الجودة الداخلية والخارجية.
5. إعداد برامج تأهيل وتدريب مناسبة تهدف لتطوير قدرات ومهارات أعضاء هيئة التدريس.
6. وضع الآليات المناسبة لتقييم أعضاء هيئة التدريس وإعداد النماذج المناسبة الخاصة بذلك.
7. وضع أهداف وسياسات ضمان الجودة وآليات وبرامج تنفيذها وتحسينها.
8. تعزيز مفهومي الشفافية والمساءلة من خلال إشراك الكليات ببرامج تقييم تعمل على تحديد التسلسل الرتبى للكليات والتخصصات وأعضاء هيئة التدريس والإداريين، وتخصيص جوائز سنوية لذلك.

3. الهيكل التنظيمي:

التنظيم الإداري لمركز التطوير وضمان الجودة وذلك على النحو التالي (1).

ينشأ في المركز دائرتين:

1. دائرة ضمان الجودة.

2. دائرة تطوير الاداء.

تقوم على تحقيق وإنجاز أهداف ومهام المركز.

4. دائرة ضمان الجودة:

1.4 اهداف الدائرة

تسعى الدائرة لتحقيق الاهداف التالية:

1. تطبيق برامج الاعتماد والجودة على الكليات والبرامج التي تطرحها.
2. ترسيخ وإشاعة ثقافة الجودة لدى العاملين في كليات الجامعة.
3. مساعدة الكليات في إنشاء أنظمة الجودة وتزويدها بالتعليمات والإجراءات المطلوبة.
4. وضع المعايير والإجراءات المناسبة المطلوبة لإنجاز برامج تقييم الجودة المختلفة.
5. تطوير وتحديث معايير التقييم، وتعميم التطبيقات الحسنة الوطنية والعالمية.
6. التنسيق مع المؤسسات المعنية بتقييم الجودة وطنياً وعالمياً بخصوص مشاركة كليات الجامعة

في برامج التقييم الخارجي.

2.4 مهام دائرة ضمان الجودة:

تقوم الدائرة بما يلي:

1. إعداد الدراسات المتخصصة في تطبيق معايير الجودة من خلال الاطلاع والاستفادة من التجارب الناجحة في مجال تطبيقات الجودة.
2. اقتراح الأنشطة التخطيطية لتنفيذ برامج الجودة، بالتعاون مع مكاتب الجودة المختصة في الكليات.
3. عقد المحاضرات والندوات وورش العمل الهادفة وتكريس ثقافة الجودة المنشودة.
4. متابعة التأكد من قيام الكليات بتجذير ثقافة الجودة في العملية التعليمية ومخرجاتها وهيكلتها وتكييفها وفقا لأنشطة وحجم الكلية.
5. إعداد النماذج المناسبة لبرامج التقييم المختلفة وتزويدها للكليات.
6. توفير فرص وبرامج التدريب في مجال الجودة وتطبيقاتها لجميع العاملين في المجال وتشجيعهم على المشاركة فيها.
7. القيام بأية مهام يكلف بها من مدير المركز.

1.2.4 مهام قسم الاعتماد/ دائرة الجودة:

1. إعداد النماذج المناسبة لبرامج الاعتماد والتقييم المختلفة وتزويدها للكليات.
2. الترتيب للزيارات الميدانية للجان الاعتماد من قبل هيئة الاعتماد وكافة اللجان الاخرى.
3. تدقيق البيانات والمعلومات المقدمة من قبل الكليات ولجان التقييم وتقديم الخلاصات والنتائج لمدير الدائرة.
4. توثيق وتوفير المعلومات والبيانات المختلفة بأشكالها الورقية والإلكترونية المتعلقة بكافة مفردات العمليات الأكاديمية والإدارية حسب الأصول.
5. إعداد تقارير التقييم الذاتي (الكليات).

6. القيام بأية مهام يكلف بها من مدير الدائرة.

2.2.4 قسم المعلومات والدراسات/ دائرة ضمان الجودة:

1. توفير النماذج والادلة والتقارير والدراسات المطلوبة بأشكالها المختلفة.
2. مساعدة دوائر الجامعة الإدارية على تطبيق معايير الجودة الشاملة والمشاركة في المسابقات الخاصة بذلك.
3. الإعداد للدورات التدريبية التي يعقدها المركز بالتنسيق مع مركز الاستشارات والجهات ذات العلاقة.
4. جمع وتوفير المعلومات والبيانات المختلفة بأشكالها الورقية والالكترونية المتعلقة بكافة مفردات العمليات الأكاديمية والإدارية.
5. تصميم نماذج الاستبيان والجدول اللازمة والخاصة بجمع وتبويب وتحليل البيانات والإحصائيات المتعلقة بإعداد مشاريع الخطط ومتابعة تنفيذها.
6. القيام بأية مهام يكلف بها من مدير الدائرة.

5. دائرة تطوير الاداء

1.5 اهداف الدائرة:

تسعى الدائرة لتحقيق الأهداف التالية:

1. المساهمة في وضع ومتابعة تنفيذ الخطة التطويرية الاستراتيجية للجامعة بما يحقق اهداف الجامعة ومراجعتها بشكل دوري.
2. المساهمة في اعداد ومتابعة الخطة التنفيذية للعمادات والدوائر والمراكز المختلفة بالجامعة.

3. متابعة اعداد الدراسات المتعلقة بتسييط الاجراءات والعمليات في الجامعة وحوسبتها بالتنسيق مع الجهات المعنية.
4. اجراء الدراسات والابحاث المتعلقة بالعملية الأكاديمية والإدارية بما يساهم في وضع الرؤى الاستراتيجية أو وضع أو تحديث الانظمة والسياسات.
5. تطوير أنظمة وإجراءات تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس.
6. تطوير أداء أعضاء هيئة التدريس ورفع كفاءتهم في مجال التدريس والبحث وأساليب التقييم، واستخدام تكنولوجيا المعلومات، تطوير مهارات الاتصال والتفاعل لهم.
7. توفير التقارير والدراسات المطلوبة بأشكالها المختلفة.

2.5 مهام الدائرة:

تسعى الدائرة لتنفيذ المهام التالية:

1. متابعة تنفيذ الخطة التطويرية الاستراتيجية للجامعة بما يحقق اهداف الجامعة ومراجعتها بشكل دوري
2. متابعة اعداد الدراسات المتعلقة بتسييط الإجراءات والعمليات في الجامعة والكليات التابعة لها، وذلك لغايات حوسبتها وسرعة الأداء في إنجاز الاعمال.
3. حوسبة أعمال المركز.
4. المساهمة في إعداد ومتابعة الخطة التنفيذية للعمادات والدوائر والمراكز المختلفة بالجامعة
5. المشاركة في وضع وتطوير الأنظمة والسياسات ودراسة الآثار المترتبة على تطبيقها
6. المساهمة في إعداد النماذج والأدلة المطلوبة لتقارير الكليات السنوية وتحليلها وتعميم نتائجها.
7. إعداد تقارير المتابعة والتقرير السنوي للجامعة المبني على خطط مستقبلية ومؤشرات اداء كمية ونوعية.

8. إعداد برامج التقييم الخاصة بأعضاء الهيئة التدريسية والإدارية والمتعلقة بأدائهم والمهام والفعاليات التي يقومون بها.

9. تنظيم الورش والمحاضرات والدورات المتعلقة بتحسين أداء أعضاء هيئة التدريس وخاصة الأعضاء الجدد منهم في مجال الحاسوب واستخدام الوسائل التعليمية الحديثة وإعداد المواد الإلكترونية.

10. القيام بأية مهام يكلف بها من مدير المركز.

1.2.5 قسم تطوير الأداء الأكاديمي/ دائرة تطوير الأداء.

1. متابعة تنفيذ برامج التقييم الخاصة بأعضاء هيئة التدريس والمتعلقة بأدائهم والمهام والفعاليات التي يقومون بها.

2. إعداد النماذج المناسبة الخاصة ببرامج تقييم أعضاء هيئة التدريس، والعمل على تعميمها ومتابعة إجراءات النظر فيها.

3. متابعة الإعداد لتنظيم الورش والمحاضرات المتعلقة بتحسين أداء أعضاء هيئة التدريس، وخاصة الأعضاء الجدد منهم في مجال الحاسوب واستخدام الوسائل التعليمية الحديثة وإعداد المواد الإلكترونية.

4. متابعة عقد الدورات وورش العمل التدريبية المتعلقة ببرامج التقييم والجودة وإجراءاتها في العملية الأكاديمية.

5. إجراء الدراسات والأبحاث المتعلقة بالعملية الأكاديمية بما يساهم في وضع الرؤى الاستراتيجية أو وضع أو تحديث الأنظمة والسياسات.

6. القيام بأية مهام يكلف بها من مدير الدائرة.

2.2.5 قسم تطوير الأداء الإداري/ دائرة تطوير الأداء.

1. إعداد الدراسات المتعلقة بتطوير الأداء المؤسسي للجامعة والكليات التابعة لها والتي تساعد على بناء قدراتها المؤسسية التنافسية.
2. متابعة إعداد الدراسات المتعلقة بتسييط الاجراءات والعمليات الادارية في الجامعة والكليات التابعة لها، وذلك لغايات حوسبتها وسرعة الأداء في إنجاز الأعمال.
3. الإشراف على إصدار أدلة تنظيمية لإجراءات العمل في الوحدات الإدارية في الجامعة والجهات التابعة لها.
4. المشاركة بدراسة وإعداد وتطوير الأوصاف والمواصفات الوظيفية للمسميات الوظيفية في الوحدات الإدارية في الجامعة والكليات التابعة لها.
5. المشاركة بتقديم المقترحات والتعديلات التي تتعلق بالهيكل التنظيمي للجامعة والكليات التابعة لها، ووضع الاقتراحات الأولية اللازمة لتطويرها تبعاً للتغييرات الداخلية والخارجية من خلال إعداد التقارير الخاص بذلك.
6. إعداد وتطوير ومراجعة النماذج المستخدمة في إنجاز أعمال الوحدات الإدارية في الجامعة والكليات التابعة لها.
7. حفظ الوثائق والملفات والسجلات المتعلقة بالقسم.
8. القيام بأي مهام يكلف بها المدير.

6. تشكيل لجان الجودة في الكليات:

يتشكل في بداية كل عام دراسي وبقرار من عميد الكلية لجنة للجودة داخل الكلية من مساعد عميد الكلية لشؤون الجودة/ رئيسا، رؤساء الأقسام الأكاديمية/ أعضاء وأثنين من أعضاء هيئة التدريس ذوي الخبرة والاهتمام/ أعضاء.

1.6 مهام لجان الجودة/ الكليات.

1. إعداد البرامج والخطط المتعلقة بتنفيذ برامج التقييم والجودة المختلفة.
2. تشكيل اللجان الفنية المطلوبة لتنفيذ سياسات وبرامج الجودة.
3. إعداد التقارير والدراسات اللازمة المتعلقة بتنفيذ برامج التقييم والجودة المختلفة.
4. مراجعة تقارير لجان التقييم الداخلية والخارجية والاستفادة منها في مراجعة برامج التخطيط والتطوير المناسبة ورفعها للجهات ذات العلاقة داخل وخارج الكلية.
5. تسهيل مهام لجان التقييم والجودة الداخلية والخارجية وتوفير كافة البيانات والوثائق والتسهيلات المطلوبة لإنجاح أعمالها.
6. إعداد البرامج اللازمة للمشاركة في جوائز التميز الخاصة بالجامعة وأية برامج تقييم خارجية.
7. النظر في المسائل التي تحيلها إليها مركز التطوير وضمان الجودة في الجامعة واللجان الفنية المختلفة واتخاذ التوصيات والقرارات والإجراءات المناسبة بخصوصها.
8. متابعة جهود وأعمال لجان الجودة في الأقسام التعليمية وتقديم كافة أشكال الدعم والتوجيه لها في إنجاز برامجها.
9. إقامة برامج التدريب والتوعية المطلوبة لإنجاح برامج التقييم والجودة.

10. إصدار كافة أشكال الأدلة والمطويات والمنشورات التعريفية المتعلقة ببرامج التقييم والجودة في الكلية.

11. الاستفادة من التطبيقات الحسنة المعمول فيها وطنيا وعالميا في مجال إدارة الجودة والاطلاع على المعايير والمرجعيات العالمية بهدف تحسين وتطوير نظام إدارة الجودة في الكلية.

12. وضع الموازنة السنوية لمكتب الجودة.

13. مراجعة مهام مكتب الجودة وتطوير إجراءات العمل فيه وتعزيزه بالإمكانيات البشرية والمادية بما يضمن قيامه بالأعمال الموكلة إليه.

7. تشكيل لجنة الجودة في القسم التعليمي:

يشكل عميد الكلية وبتنسيب من رئيس القسم التعليمي لجنة الجودة داخل القسم من رئيس القسم/ رئيسا، إثنين من أعضاء هيئة التدريس/ أعضاء ولرئيس القسم تكليف من يراه مناسبا من أعضاء هيئة التدريس للقيام بالمهام ذات العلاقة. وعلى رئيس القسم توفير كافة الإمكانيات الفنية والبشرية والمادية لتمكين اللجنة من القيام بعملها. بما في ذلك تشكيل فرق عمل مساندة من أعضاء هيئة التدريس في القسم لإنجاز برامج التقييم المختلفة.

1.7 مهام لجنة الجودة/ القسم التعليمي:

1. وضع الخطط والبرامج الزمنية لتنفيذ برامج التقييم والجودة المختلفة، بما في ذلك توزيع وتقسيم العمل بين أعضاء هيئة التدريس في القسم.

2. تحديد المستلزمات والمتطلبات البشرية والمالية المطلوبة لإنجاز البرامج والمهام المتعلقة ببرامج الجودة المختلفة.

3. القيام بعمليات وإجراءات الإعداد لبرامج الجودة بما فيها إيجاد نظام توثيق مناسب.

4. القيام ببرامج التوعية المناسبة بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة وخاصة تلك المتعلقة ببرامج التقييم والجودة.

5. وضع الأدلة والنشرات الخاصة ببرامج التقييم.

6. التأكد من عمليات متابعة وتطوير وتحسين نظام الجودة في القسم.

7. إعداد الدراسات والتقارير المتعلقة ببرامج التقييم وتمثيل القسم أمام لجان التقييم الداخلية والخارجية.

8. وضع البرامج المناسبة الخاصة بالتخطيط والتطوير ورفعها للجهات ذات العلاقة.

9. التنسيق مع مكتب الجودة في الكلية.

8. تأسيس مكتب الجودة/ الكليات:

ينشأ في كل كلية مكتب للجودة يشرف عليه مساعد العميد للتخطيط والتطوير والجودة يرتبط فنيا بمدير مركز التطوير وضمان الجودة، يتم تزويده بعدد من الموظفين الذين يملكون مهارة جيدة في الإدارة وتكنولوجيا المعلومات.

1.8 التنظيم الإداري لمكتب الجودة:

يتم تقسيم العمل داخل المكتب من خلال مساعد العميد لشؤون الجودة، على أن يتم إنشاء الشعب الإدارية التالية:

1. شعبة التطوير والتقييم.

2. شعبة الاعتماد.

3. شعبة متابعة الخريجين.

4. شعبة الجودة.

2.8 مهام مكتب الجودة:

1. القيام بالأعداد لبرامج التقييم. بما في ذلك إعداد البيانات والوثائق المطلوبة.
2. تنفيذ برامج متابعة الخريجين بما في ذلك برامج الاتصال مع الصناعة وقطاعات سوق العمل المختلفة.
3. تنفيذ ومتابعة البرامج الخاصة بخدمات التعليم المستمر بما في ذلك البرامج التعليمية والتدريبية المقدمة للمجتمع المحلي وأية نشاطات تدريبية تستهدف العاملين بالكلية.
4. إعداد ومتابعة برامج تدريب الطلبة.
5. إعداد الردود والمراسلات المتعلقة بكافة أعمال الجودة. بما في ذلك ما يتم تكليفه به من قبل مساعد العميد لشؤون الجودة.
6. التوثيق لكافة أعمال التقييم والجودة بما في ذلك المراسلات والتقارير والدراسات الصادرة والواردة.
7. أية أمور يكلف بها من قبل مساعد العميد لشؤون التخطيط والتطوير والجودة.

خامسا: برامج التحكم بالجودة

يتم التحكم بالجودة وضمان جودة المؤسسة من خلال إجراء تطبيق معايير الاعتماد العام وإجراء تقييم الأداء السنوي.

أ. تطبيق معايير الاعتماد العام:

قام مركز التطوير وضمان الجودة بتطبيق معايير الاعتماد العام (2) المعمول فيها من قبل هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي الاردنية على مركز الجامعة والكليات التابعة لها، من خلال قيام

الكليات بتعبئة نموذج تقرير الاعتماد العام (3) إذ تتكون معايير الاعتماد العام من المحاور الأساسية التالية:

1. التنظيم الإداري والأكاديمي.

2. الهيئة التدريسية.

3. البرامج والتخصصات التي تطرحها الجامعة

4. المباني والمرافق

5. الأجهزة والتجهيزات والوسائل التعليمية.

ب. التقييم السنوي للأداء المؤسسي:

يعتبر التقرير السنوي (4) هو الوثيقة الأساسية التي تعدها الكلية وتقدمه في نهاية كل عام دراسي كدليل على مختلف النشاطات والإنجازات الأكاديمية والإدارية. إذ يتم من خلاله ممارسة إجراء عملية التقييم الذاتي لخطة العمل التي تضعها الكلية في بداية العام الدراسي من خلال:

1. مراجعة أثر مجموعة الأنشطة والبرامج التي تضمنتها الخطة السابقة وانعكاسها على كفاءة وفاعلية الكلية.

2. تضمين التقرير للخطة المستقبلية التي ستقوم بها الكلية للعام القادم يعتبر الدليل على امتلاك الإدارة للرؤية الاستراتيجية لمستقبل الكلية بما يضمن التوظيف والاستخدام الأمثل للإمكانات المتوفرة وتحديد الاحتياجات المطلوبة لإنجاز البرامج المستقبلية.

3. إبراز الدلالات الكمية المتعلقة بالفعاليات الأكاديمية والإدارية والمالية لتسهيل الوصول لمؤشرات الجودة المقصودة بالإضافة إلى أنها تعتبر الدليل القاطع لوجود برامج تطوير وتخطيط مستقبلية.

سادسا: ضمان جودة البرامج التعليمية:

يتم ضمان جودة البرامج التعليمية من خلال إجراء تطبيق معايير الاعتماد الخاص وإجراء التقييم الذاتي للبرامج الأكاديمية.

1. تطبيق معايير الاعتماد الخاص:

قام مركز التطوير وضمان الجودة بتطبيق الإطار العام لتعليمات ومعايير الاعتماد الخاص المعمول فيها في قبل هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي الاردنية للتخصصات الانسانية والعلمية (5) وللتخصصات التطبيقية (6) على مركز الجامعة والكليات التابعة لها. إذ تقوم الكليات بتعبئة نموذج تقرير الاعتماد الخاص مرفق (7). إذ تتكون معايير الاعتماد الخاص من المكونات التالية:

1. الخطة الدراسية.
2. الهيئة التدريسية
3. الطلبة.
4. مصادر التعلم
5. مختبرات الحاسوب
6. البنية التحتية والتجهيزات المختلفة في الجامعة والكلية والقسم.

2. التقييم الذاتي للبرنامج الأكاديمية:

يعتبر تقرير التقييم الذاتي بمثابة الوثيقة الأساسية لكل من عمليتي التقييم الداخلي والخارجي للبرنامج التعليمي. يقوم على إعداده فريق التقييم الذاتي في القسم التعليمي المعني من خلال استخدام إطار عام محدد بمعايير ومرجعيات ضمان الجودة الخاصة بالبرنامج التعليمي الواردة في

دليل التقييم الذاتي (8) والمعايير تتضمن المحاور الأساسية التالية:

1. رسالة البرنامج، أهدافه، ومخرجات التعلم.

2. المنهاج والتقييم.
 3. التعلم والتعليم.
 4. الهيئة التدريسية والكوادر المساندة.
 5. مصادر التعلم.
 6. تحصيل الطلبة وتقديمهم.
 7. المرافق والخدمات المساندة.
 8. دعم المؤسسة.
 9. الإدارة الأكاديمية وإدارة الجودة وتحسينها.
3. تقييم وتطوير أداء أعضاء هيئة التدريس.

أ. تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس:

تقييم أداء أعضاء الهيئة التدريسية من قبل الطلبة. وهو آلية لقياس ما تم تحقيقه من الأهداف المرجوة في دور عضو هيئة التدريس بعملية التعليم والتعلم لمساعدة الإدارة الأكاديمية على الوقوف على نقاط الضعف والقوة في أداء عمل عضو هيئة التدريس بهدف تحسين أدائه ورفع المستوى الأكاديمي. إذ تتم عملية التقييم في نهاية كل فصل دراسي وقبل الامتحانات النهائية بشهر تقريبا ويتم الإجراء من خلال نموذج استبانة الكتروني تعبأ من قبل الطلبة لتقييم أعضاء هيئة التدريس (9).

ب. تطوير أداء أعضاء هيئة التدريس:

الارتقاء بأداء وقدرات أعضاء هيئة التدريس وإغنائها، وتنشيط وإنجاح تفاعلها مع البيئة الجامعية بكل عناصرها. من خلال تصميم وتنفيذ برامج تدريبية شاملة (10) تغطي النشاطات المهنية

والتخصصية لأعضاء هيئة التدريس حيث تم اعداد خطة تدريبية تتناول الالتهامات الرئيسة لكل عضو هيئة تدريس وسوف يتم تطبيقه على اعضاء هيئة التدريس الجدد بحيث لا يمكن لعضو هيئة التدريس مباشرة العمل الا بعد اجتياز الساعات التدريبية اللازمة (11).

وسوف تتم المباشرة بتنفيذ عملية تقييم اعضاء هيئة التدريس الجديد حال موافقة المجالس واللجان المعنية، والذي يكون من سبعة معايير حيث يعتبر تقييم عضو هيئة التدريس مؤشرا من مؤشرات اهتمام الجامعة في الحفاظ على جودة مخرجاتها التعليمية، والتركيز على البحث العلمي وأنشطته كهدف أساسي من أهداف الجامعة وعنصرا أساسيا في عملية تقييم عضو هيئة التدريس (12).

ومن باب الحرص على شفافية الإجراءات والحصول على تغذية راجعة تساهم في تطوير الكادر، ستتم المباشرة خلال الفصول القادمة بتطبيق منظومة متكاملة لتقييم العملية التعليمية خاصة ما يتعلق بتقييم أعضاء الجهاز الأكاديمي من خلال تعبئة استمارة رضا عضو هيئة التدريس (13) الى تقييم رئيس القسم الأكاديمي من قبل أعضاء هيئة التدريس (14) ثم تقييم عضو هيئة التدريس لرئيس القسم (15) وتقييم رؤساء الأقسام الأكاديمية وأعضاء هيئة التدريس لعميد الكلية (16) وتقييم عميد الكلية لرؤساء الأقسام الأكاديمية (17).

ج. استطلاع اراء الطلبة الخريجين:

يعتبر تقييم الطلبة وإنجاح تفاعلها مع البيئة الجامعية بكل عناصرها، فهذا يستدعي استطلاع اراء الطلبة المتوقع تخرجهم على العملية التعليمية خلال سنوات دراستهم في الجامعة لذا تم تصميم استبانة لقياس رضا الطلبة الخريجين (18) ورضا الخريجين (19).

د. استطلاع آراء خريجي الجامعة وأرباب العمل:

من أجل الوقوف على عن مختلف المهارات والقدرات التي يتمتع بها خريجو الجامعة، لقاء دراستهم فيها فقد تم تصميم دراسة تتبعية يجرى العمل على حوسبتها لتكون جاهزة في القريب العاجل ليتم استطلاع مجموعة من الخريجين حسب التخصصات لتكون بمثابة دراسة تتبعية كما بالمرفق (20) ولكي يتم تعبئة الدراسة التتبعية بالشكل السليم تم اعداد دليل اجرائي من اجل اجراء الدراسة من قبل العاملين بمكاتب الجودة/ شعبة متابعة شؤون الخريجين مرفق (21)، وحتى يكتمل تقييم العملية التعليمية فانه لا بد من قياس رضا ارباب العمل في القطاعين العام والخاص عن خريجي الجامعة مرفق (22) والخذ بنتائج تحليل تلك الاستبانات لما لها من اهمية كبيرة في اعادة النظر في الخطط الدراسية.

4. ضمان جودة الوحدات والدوائر الإدارية:

نشر الوعي بمفاهيم إدارة الجودة الشاملة والأداء المتميز لدى العاملين في الوحدات الإدارية، ومساعدة الوحدات والدوائر في تطوير أنظمتها وخدماتها وتحفيزها على المنافسة. بما في ذلك تبادل الخبرات المتميزة والممارسة الحسنة بين تلك الوحدات والدوائر الإدارية المثيلة. إذ يتم ذلك من خلال تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة مرفق التالية:

1. القيادة.

2. التخطيط الاستراتيجي.

3. إدارة الموارد.

4. إدارة العمليات.

سابعا: برامج التقييم والتدقيق

تتم إجراءات التقييم والتدقيق لكافة إجراءات التحكم بالجودة التي تنفذها وحدة التخطيط، وتنفذ تلك الإجراءات من خلال لجان متخصصة تستخدم نماذج تقييم وتدقيق تم تصميمها تبعا لكل نوع من أنواع التحكم بالجودة، كما يتم التدقيق من قبل موظفي الوحدة كإجراء متابعة لتقارير اللجان المتخصصة دوريا.

1. تقييم وتدقيق الاعتماد العام:

يتم تقييم وتدقيق الاعتماد العام كأحد إجراءات ضمان جودة المؤسسة من خلال قيام اللجنة العليا للتخطيط والتطوير والجودة بتشكيل لجنة متخصصة، تكون مهمتها التحقق من قيام الكليات بتحقيق المعايير، وذلك باتباع دليل إجراءات تقييم تقارير الاعتماد العام (23). إذ تقوم لجنة التقييم والتدقيق بإنجاز عملها من خلال الاسترشاد بدليل إجراءات مطابقة نموذج طلب الاعتماد العام (24)

2. تقييم وتدقيق الأداء المؤسسي السنوي:

يتم تقييم وتدقيق تقارير الأداء السنوية المقدمة من الكليات من قبل لجان متخصصة تشكلها اللجنة العليا للتخطيط والتطوير والجودة. إذ تقوم بأعداد التوصيات المناسبة وتطبيق النموذج المحوسب المتعلق بمؤشرات الأداء الخاص بالكلية، ويتم ذلك من خلال الاسترشاد بدليل مطابقة نموذج تقرير الأداء السنوي.

3. تقييم وتدقيق الاعتماد الخاص:

يتم تقييم وتدقيق الاعتماد الخاص كأحد إجراءات ضمان جودة البرامج التعليمية من خلال قيام اللجنة العليا للتخطيط والتطوير والجودة بتشكيل لجان متخصصة، تكون مهمتها التحقق من قيام

الكليات بتحقيق المعايير، وذلك باتباع إجراءات تقييم تقارير الاعتماد الخاص، إذ تقوم لجان التقييم والتدقيق بإنجاز عملها من خلال الاسترشاد بدليل إجراءات مطابقة نموذج طلب الاعتماد الخاص.

4. تقييم وتدقيق البرنامج التعليمي:

يتم تقييم وتدقيق تقرير التقييم الذاتي الخاص بالبرنامج من خلال قيام اللجنة العليا للتخطيط والتطوير والجودة بتشكيل لجان متخصصة. إذ تقوم اللجان المتخصصة بإنجاز أعمالها من خلال الاسترشاد بدليل تقييم تقرير التقييم الذاتي (25). وإجراءات تقييم وتدقيق تقرير التقييم الذاتي (26).

5. تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس:

يتم إنجاز هذا التقييم من خلال مجموعة إجراءات موضحة في دليل إجراءات تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس. إذ يتم تزويد الكليات والمجالس الأكاديمية بالتقارير الفنية التي تبين نتائج تقييم أعضاء هيئة التدريس بالإضافة لبيانات إحصائية أخرى لها علاقة بنتائج التقييم.

6. تقييم وتدقيق جودة الوحدات والدوائر الإدارية:

يتم تقييم وتدقيق تقارير التقييم الذاتي المقدمة من الوحدات والدوائر الإدارية من قبل لجان متخصصة يشكلها مجلس المركز، إذ تقوم بأعداد تقارير التقييم والتدقيق، ويتم ذلك من خلال الاسترشاد بدليل مطابقة نموذج تقرير التقييم الذاتي.

7. تقييم وتدقيق جوائز التميز

ثامنا: برامج لتقويم

1. التقويم الداخلي:

يقوم مجلس المركز بمهام التقويم الداخلي لكافة برامج التحكم بالجودة المعمول فيها. بما في ذلك مراجعة إجراءات التقييم والتدقيق، من خلال النظر في التقارير التي تقدمها لجان التقييم والتدقيق، والتأكد من مراعاة تطبيق معايير ضمان الجودة، واتخاذ القرارات والتوصيات المناسبة. بما في ذلك الكتابة إلى عمداء الكليات أو مجلس الجامعة أو رئيس الجامعة في المواضيع التي تراها مناسبة.

2. التقويم الخارجي:

المشاركة في برامج تقييم الجودة والاعتماد الخارجية " التقييم الخارجي " والتي تقوم بها مؤسسات ومجالس الاعتماد والجودة الوطنية والعالمية. من خلال المساعدة في رفع جاهزية الكليات والبرامج التعليمية، وكذلك المساعدة في إعداد الوثائق والتقارير المطلوبة وتمكين المعنيين من حضور النشاطات وورش العمل ذات العلاقة، وإدامة العلاقة بين تلك المؤسسات وكليات الجامعة ودوائرها.