



# سياسات أنظمة ولوائح دليل سياسة الجودة في جامعة

صادرة بموجب المادة (16) من السياسات  
اللوائح و الأنظمة الأكاديمية لعام 2024

إعتماد مجلس إدارة الجامعة رقم (65)  
2024/07



**سياسة****ضمان الجودة****الخاصة بجامعة ستاردوم****المقدمة**

"دليل سياسة الجودة" هو وثيقة تضمن الجودة بكل متطلباتها ومعاييرها، وهيكلتها، وممارساتها، وأنظمتها المتبعة وممارساتها في جامعة ستاردوم. يهدف الدليل إلى تعريف العاملين وأعضاء هيئة التدريس و الطلاب بالعمل المؤسسي والتنظيمي في الجامعة، والتي أصبحت واقعاً ملموساً في عصرنا الحالي بفضل أهميتها القصوى في رفع مستوى الأداء وتعزيز جودة الأعمال وفقاً للممارسات العالمية المتبعة.

من هنا، تُفهم الجودة في معناها العام على أنها سعيٌ حثيث نحو الإلتقان المستمر، حيث تكمن الجودة في السعي والمبادرة النوعية والجدية في التقدم مع عزيمة لا تتوقف نحو التحسين مهما بلغ الإلتقان.

**أهداف الجودة في جامعة ستاردوم**

1. التحسين المستمر للعمليات الأكاديمية والإدارية.
2. التأكد من تطبيق كافة الوحدات الأكاديمية والإدارية لأعلى معايير الجودة.
3. السعي المتواصل نحو حصول الجامعة بكافة فروعها على الاعتماد المحلي والدولي.
4. ضمان الانسجام وتوحيد ممارسات تطبيق الأنظمة بين كافة فروع جامعة ستاردوم.
5. دعم جهود العمادات في تطوير المعايير الأكاديمية وإثراء خبرة تعلم الطلبة.
6. التطوير المهني للموظفين.
7. ضمان أن للجامعة أنظمة لدعم وخدمة الطلبة.
8. التعاون والتنسيق مع مؤسسات الجودة المحلية والعالمية لتطبيق معايير وممارسات الجودة.
9. نشر ثقافة الجودة بين منسوبي الجامعة بمختلف الوسائل.
10. المتابعة المستمرة لأفضل الممارسات والسعي نحو تطبيقها في الجامعة.

## سياسات الجودة في جامعة ستاردوم

تعد معايير الجودة إطارًا مرجعيًا تنبثق منه سياسات الجودة في جامعة ستاردوم. ومن السياسات ما يلي:

1. الأنشطة الإدارية والأكاديمية تهدف إلى تحقيق مستهدفات رؤية ورسالة وأهداف الجامعة.
2. أن تعمل أنظمة مراقبة ضمان الجودة على التأكد من استمرارية تطبيق الإجراءات في جميع جهات العمل بالجامعة.
3. أن تقوم إدارة الجودة باستحداث ومراجعة وتحديث اللوائح والسياسات وفق الاحتياج، وما يتناسب مع مصلحة العمل.
4. أن تكون العمادات في الجامعة على اطلاع مستمر باحتياجات الطلبة الحاليين والمتوقع التحاقهم، والأخذ بعين الاعتبار تلك الحاجات عند تصميم وتطوير البرامج والوحدات التعليمية.
5. أن يستفاد من نتائج استطلاعات الرأي في تحسين التعليم وتقييم الطلبة.
6. أن تعمل العمادات باستمرار على تقييم البرامج من خلال الخبراء المختصين للتأكد من مناسبتها لاحتياجات المجتمع وسوق العمل وكافة الشركاء.
7. توظيف التقنية من أجل تحسين منهجية التعلم المدمج في الجامعة.
8. توفير فرص التدريب والتطوير المهني لأعضاء هيئة التدريس بما يساعدهم في القيام بالتدريس والتقييم لتحصيل الطلبة، ولأعضاء الهيئة الإدارية لتطوير الأداء وتحسين الخدمات بشكل مستمر لتحقيق مستهدفات الجامعة.
9. نشر ثقافة الجودة بين جميع منسوبي الجامعة بكافة الأساليب التوعوية الحديثة.
10. تعزيز وسائل الاتصال بين العمادات والإدارات لتبادل الخبرات والممارسات الجيدة وحل المشكلات باستخدام وسائل الاتصال الحديثة واللقاءات والمنتديات.
11. استخدام وسائل الاتصال المتعددة ومواقع التواصل الاجتماعي للحصول على التغذية الراجعة من الطلبة عبر موقع الجامعة، استطلاعات الرأي، ومجلس الطلبة.
12. تطوير أنظمة ولوائح الجامعة لتلائم متطلبات الاعتماد المحلي والدولي.
13. تطوير نظام معلومات الطالب لجمع المعلومات عن الطلبة وتحليلها لاعتماد نظام الجودة عليها.
14. تعزيز الاتصالات الدولية والإقليمية و منظمات وجمعيات ضمان الجودة في التعليم العالمي لإجراء المقارنات المرجعية مع جامعات تتبنى منهج التعلم المدمج.

## تنظيم عمليات ضمان الجودة في جامعة ستاردوم

في جامعة ستاردوم، تجري إدارة عمليات ضمان الجودة عبر تسلسل إداري منظم بشكل يضمن أن خدمات الجودة تعمل بسلاسة ويضمن تحقيقها لأهدافها المحددة ووصولها بالشكل المرجو وفقًا لمتطلبات الجامعة.

تتمثل هيكلية الجودة في الجامعة بالتسلسل التنظيمي التالي:

1. لجنة ضمان الجودة في جامعة ستاردوم.

2. إدارة الجودة والتطوير. (Quality Assurance & Development)
3. منسقي الجودة في فروع جامعة ستاردوم.
4. منسقي الجودة في الكليات الأكاديمية.
5. منسقي الجودة في الإدارات الأكاديمية والإدارية.

وفيما يلي تفصيل لكل منها:

### لجنة ضمان الجودة في الجامعة

تُشكّل بناءً على قرار رئيس الجامعة لمدة عام أكاديمي، وتجتمع مرتين في الفصل الدراسي يعرض فيها مدير إدارة الجودة والتطوير تقريراً عن الأعمال لعرضه على اللجنة لمناقشته واعتماده.

تتضمن اللجنة أعضاء من الجامعة:

1. رئيس جامعة ستاردوم.
2. وكيل الجامعة للشؤون الأكاديمية.
3. مدير إدارة الجودة والتطوير.
4. مدير فرع الجامعة.
5. مدير إدارة.

### مهام اللجنة

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

### إدارة الجودة والتطوير

تمارس الإدارة المهام التالية:

1. الإشراف على جودة أعمال الإدارات والعمادات ومدى التزامهم باللوائح المعتمدة والأدلة الإجرائية والنماذج.
2. إجراء استطلاعات رأي ونشرها لقياس جميع جوانب خدمات الطلاب والموظفين وتحليلها، ورفع التوصيات حيالها.
3. استحداث ومراجعة وتحديث اللوائح والسياسات والأدلة العامة للجامعة.
4. العمل المتواصل نحو استيفاء متطلبات الاعتمادات المحلية والدولية.
5. الإشراف على الخطة الاستراتيجية للجامعة ومتابعة تحقيق أهدافها.
6. إعداد خطة المخاطر وسجلاتها وإقامة الورش التوعوية حولها.
7. إجراء المراجعة الداخلية السنوية للممارسات والإجراءات التشغيلية على مستوى الفروع وتغذية الفروع ومجالس الجامعة.

8. التحسين المستمر لكافة الأعمال والخدمات والإجراءات بما يصب في مصلحة الجامعة نحو تحقيق أهدافها.
9. فحص جودة خبرة تعلم الطالب والتحصيل العلمي له في السياق الذي وضعت رسالة الجامعة وأهداف وغايات البرامج.
10. متابعة مخرجات البرامج الأكاديمية وتقييمها ودراسة طرق تحسينها.
11. وضع وتطوير مؤشرات الأداء للخدمات الأكاديمية والإدارية.
12. تقديم المشورة ومتابعة التطبيق الفعال من إجراءات التقييم على مستوى المقررات والبرامج في كل الكليات الأكاديمية.

### مهام مراقبة العمليات

1. برامج التهيئة للموظفين والطلاب.
2. جودة التدريس عبر منسق المقرر.
3. إدارة الامتحانات وتقييم الطلبة.
4. عملية الإرشاد الأكاديمي.
5. تطبيق تقويم أداء الموظفين وخطط التطوير المهني.
6. تنفيذ سياسات ولوائح الجامعة.
7. أنظمة استئناف وشكاوى الطلبة.

### مهام تقييم ثم تقويم العمليات

1. تحديد والإبلاغ عن المخاطر المحتملة بناءً على رصد وتقييم الجوانب المختلفة.
2. جمع البيانات من الاستطلاعات وتحليلها.
3. القيام بالمراجعة الداخلية لتحديد ونشر الممارسات الجيدة من أجل تحسين الجودة.
4. تقديم توصيات من أجل التحسين استناداً إلى نتائج المراجعة الداخلية.
5. إدارة الدراسات الاستقصائية للطلاب.
6. تطبيق استطلاعات الطلبة والموظفين.
7. تهيئة وتعريف الموظفين بإجراءات ونظم ضمان الجودة.
8. الإبلاغ عن أي انتهاك لسلامة البيانات.
9. الإبلاغ عن عدم الامتثال للوائح أو السياسات.
10. تنسيق وتنظيم الاجتماعات الخاصة بلجنة ضمان الجودة على الأقل مرتين في الفصل الدراسي ومتابعة تنفيذ قرارات الاجتماع.
11. الإبلاغ عن التغييرات في الأنظمة والسياسات.
12. المشاركة في تطوير ثقافة ضمان الجودة ونشرها.

## مهام التوثيق وكتابة التقارير

1. إعداد ملف الدراسة الذاتية بغرض الحصول على الاعتماد المحلي.
2. تطوير التقارير الشهرية عن منجزات إدارة الجودة.
3. توثيق حالات عدم الالتزام بالمعايير ورفع التقارير إلى إدارة الجامعة.
4. تسهيل مهمة منسقي البرامج الأكاديمية لكتابة التقرير السنوي.
5. إدارة عملية المراجعة الداخلية.
6. إعداد جميع الوثائق اللازمة لتعزيز أنظمة الجودة الداخلية والعمليات.
7. جمع الأدلة والوثائق اللازمة للاعتماد الإقليمي و الدولي أو تجديد الاعتمادات .

## جودة مخرجات التعليم

إلحاقًا بالخطة الاستراتيجية لجامعة ستاردوم، وفي إطار الأهداف الإستراتيجية لتحقيق جودة مخرجات التعليم في كافة جوانبها، يتمحور العمل الإداري والأكاديمي في الجامعة حول ضمان جودة مخرجات التعليم.

## ضمان جودة مخرجات التعليم

1. رفع جودة مخرجات التعليم في الجامعة.
2. جذب الطلبة المميزين للجامعة.
3. ضمان حصول خريجي الجامعة على فرص عمل أفضل.
4. جعل جودة مخرجات التعليم هدف استراتيجي يتعاون الجميع لتحقيقه.
5. رفع تصنيف الجامعة.

## أنظمة ضمان الجودة

### نظام ضمان الجودة الداخلية وتعزيزها

تشمل عدة محاور داخل الجامعة مثل جودة الطالب، جودة البرامج والمقررات، جودة الإجراءات الإدارية والأكاديمية، جودة أعضاء هيئة التدريس، جودة خبرات التعليم والتعلم، جودة تقييم الطالب، جودة الخدمات الإدارية وخدمات دعم البنية التحتية، جودة خدمة المجتمع. وفيما يلي وصف مختصر للإجراءات لضمان الجودة الداخلية المؤسسية والتعليمية:

### جودة البرامج الأكاديمية والمقررات

تُعتمد جميع البرامج في جامعة ستاردوم على معايير عالية تتوافق مع المتطلبات العالمية. ولضمان جودة البرامج، تقوم الجامعة بمتابعة تنفيذ الخطة الاستراتيجية وتحقيق الأهداف التعليمية المحددة.

### **جودة الإجراءات الإدارية والأكاديمية**

تتبنى الجامعة منهج التحسين المستمر لكافة الإجراءات والخدمات والأعمال، وتحرص على تطبيق أفضل الممارسات العالمية في هذا المجال بالتعاون مع جهات مختصة.

### **جودة سير عمليات القبول والتسجيل**

يقوم منسقو الجودة بمتابعة سير عملية القبول والتسجيل وفق استمارة ملاحظة تغطي عدة جوانب مثل التخطيط والتنظيم، استقبال الطلبة، الإرشاد الأكاديمي، تسديد الرسوم، تسليم البطاقات والدخول الى أنظمة الجامعة .

### **جودة الإرشاد الأكاديمي للطلاب**

يعمل المرشدون الأكاديميون على مساعدة الطلاب في اختيار المقررات ضمن خططهم الدراسية والتواصل معهم بشكل دوري لضمان تحقيق الأهداف الأكاديمية.

### **جودة المعادلات**

يقوم منسقو الجودة بتدقيق عملية المعادلات للمقررات والتأكد من صحتها وفق نماذج معدة لذلك، ويرفعون تقارير شاملة إلى إدارة الجامعة.

### **جودة أنظمة خدمة الطالب**

تتوفر العديد من الأنظمة الإلكترونية مثل نظام معلومات الطالب، نظام الشكاوى، ونظام إدارة التعلم الإلكتروني التي تسهم في تحسين تجربة الطالب وتقديم خدمات عالية الجودة.

### **جودة أعضاء هيئة التدريس**

تقوم الجامعة بتقييم أداء أعضاء هيئة التدريس كل فصل دراسي وتقديم الدعم المستمر لهم من خلال برامج التدريب والتطوير المهني.

### **جودة عمليتي التعلم والتعليم**

تتبنى الجامعة منهجية التعلم المدمج الذي يجمع بين التعليم الأكاديمي و التعليم الإلكتروني (التعليم عن بعد)، مما يتيح فرص الدراسة الجامعية بمعايير مرنة للطلاب.

## الاختيار والتعيين

تُشكل لجنة في الجامعة لاستقطاب أعضاء هيئة التدريس بدوام كامل أو دوام جزئي أو دوام عن بعد، وتكون عضويتها من رئيس الجامعة، ومساعديه، وعمداء الكليات، وبعض من أعضاء هيئة التدريس، ومدير إدارة الموارد البشرية.

## تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس

يجري تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس كل فصل دراسي وفق نموذج خاص، يحقق مستوى جودة عالية من الأداء، ويشمل بنود العمل التدريسي الأساسية مثل البحث العلمي، والمشاركة في التدريس وتطوير العملية التعليمية، والمشاركة في خدمة الجامعة والمجتمع.

## الترقية

وضعت الجامعة لوائح لترقية أعضاء هيئة التدريس وفقاً للمعايير التالية: الأبحاث والنشر وبراءات الاختراع، التدريس وفقاً للمعايير العالمية، وخدمة الجامعة والمجتمع.

## منهجية التعلم والتعليم

تعد جامعة ستاردوم جامعة غير تقليدية نظراً لتطبيقها منهجية التعليم المدمج و المختلف عن التعليم في الجامعات التقليدية. يتميز هذا المنهج بنظام التعليم الإلكتروني الذي يتيح فرص الدراسة الجامعية بمعايير قبول مرنة بلا حدود زمانية أو مكانية.

## مصادر التعلم

تولي الجامعة اهتماماً كبيراً بمصادر التعلم لدورها في تحقيق الأهداف التعليمية للبرامج. يتم توفير مصادر التعلم عبر نظام إدارة التعلم الذي يتيح للطلاب الوصول إلى قواعد البيانات والمصادر التعليمية المختلفة.

## نظام ضمان الجودة الخارجية في جامعة ستاردوم

### الاعتماد من هيئات الاعتماد المحلية

تعمل الجامعة على إنهاء متطلبات الاعتماد المؤسسي والبرامجي من المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي.

### الإعتمادات و الشراكات مع الجامعات والهيئات العالمية

تتمثل علاقة الشراكة مع الجامعات العالمية في دعم جامعة ستاردوم في فتح برامج جديدة، والمشاركة في اللجان الأكاديمية، ومنح شهادات درجة البكالوريوس والماجستير والدكتوراة لخريجي الجامعة.

### مراقبة جودة العملية التعليمية

تحرص الجامعة على مراقبة جودة العملية التعليمية والإجراءات الأكاديمية من خلال عدد من النشاطات مثل تقرير البرامج الأكاديمية السنوي والتقويم الذاتي.

### وحدة متابعة الأداء

وحدة متابعة الأداء هي وحدة إدارية مستقلة تعمل على طلب تقارير دورية عن آخر التطورات في الجامعة ومتابعة تطور وتحسن الأداء لدى موظفي الجامعة على المستوى الإداري أو الأكاديمي.

### التغذية الراجعة من أصحاب العمل والخريجين

تُنشئ الجامعة وحدة خاصة بالخريجين للإشراف على عمليات الخريجين والحفاظ على قنوات التواصل معهم واستثمار خبراتهم في مساعدة الطلاب. تُطبق الجامعة استطلاعات الرأي للحصول على التغذية الراجعة من أصحاب العمل والخريجين.

### التحسين المستمر

التحسين المستمر هي تلك الجهود المستمرة والمتطورة التي تقوم بها الإدارة لتلبية الاحتياجات وتخطي التوقعات المتغيرة.

### بعض أوجه التحسين

1. تحسين خدمة العملاء.
2. تحسين الإجراءات.
3. تحسين تدفق العمل.
4. تغيير بيئة العمل.

5. تحسين الاتصال داخل النظام.
6. تصحيح الأخطاء وتجنب أسبابها.

### **العناصر الأساسية التحسين المستمر**

1. الجودة.
2. تضافر الجهود.
3. انخراط أو مشاركة جميع العاملين.
4. الرغبة في التغيير.
5. حلقات الجودة.
6. الانضباط الشخصي.
7. تحسين المعنويات.
8. العمل بروح الفريق الواحد.
9. تقديم اقتراحات من أجل التحسينات.

### **استخدام مؤشرات الأداء ضمن الخطط الاستراتيجية لضبط الجودة**

خصصت جامعة ستاردم منذ إنشائها في خططها الاستراتيجية هدفًا استراتيجيًا للجودة وهو "الحرص على ضمان الجودة الشاملة في كل أنشطة الجامعة وخاصة في الجانب الأكاديمي ونظم تكنولوجيا المعلومات". تضمنت الخطط الاستراتيجية عدد من مؤشرات الأداء الكمية والنوعية لرصد الإنجازات ومراقبة مدى التقدم نحو تحقيق الأهداف الاستراتيجية، وتحديد ما يجب القيام به لتحسين جودة الأداء في جميع الجوانب.

### **العمليات والإجراءات الأكاديمية**

#### **تقييم مخرجات التعليم**

تجري المراجعة المستمرة لمخرجات المقررات الدراسية أو المساقات من قبل اللجنة المختصة لكل مساق، حيث يتم تعيين اللجنة لمتابعة العملية مع المنسقين في الجامعة من خلال الاجتماعات أو التنسيق المباشر، وتراقب وتساهم في أدق التفاصيل وفي إعداد الامتحانات ومراجعتها.

#### **خطوات تقييم مخرجات التعليم**

1. بعد انتهاء الامتحانات، تبدأ عملية التصحيح وتكون من خلالها تقييم المساق.
2. اختيار عينات عشوائية وعمل تصحيح من قبل عضو هيئة تدريس آخر لم يشارك في العملية.
3. إجراء مراجعة للامتحانات على مستوى الكلية.

## عملية تقييم البرامج الأكاديمية

تشمل عملية تقييم البرامج الأكاديمية قياس مخرجات البرنامج الأكاديمي ومدى تحقيقها لأهدافها المحددة. تتضمن العملية تطوير رسالة وأهداف الكلية بما يتماشى مع رسالة الجامعة وأهدافها. وتطوير رسالة وأهداف القسم/البرنامج بما يتماشى مع رسالة وأهداف الكلية، وتطوير مخرجات التعلم للبرامج الأكاديمية.

## عملية تقييم الوحدة الإدارية والدعم (غير الأكاديمية)

### مكونات الفعالية للبرامج الأكاديمية

1. تطوير رسالة وأهداف الكلية بما يتماشى مع رسالة الجامعة وأهدافها.
2. تطوير رسالة وأهداف القسم/البرنامج بما يتماشى مع رسالة وأهداف الكلية.
3. تطوير مخرجات التعلم للبرامج الأكاديمية.