



جامعة المستقبل
Mustaqbal University
أول جامعة أهلية بمنطقة القصيم

دليل إدارة الجودة والاعتماد

إعداد
إدارة الجودة والاعتماد

الإصدار الأول
سبتمبر 2025



بطاقة تعريف الدليل

دليل إدارة الجودة والاعتماد	مسمى الدليل
UOM-QA-QAD-GUI-011-V1-Ar	الكود
تنظيم العمل داخل إدارة الجودة والاعتماد	الغرض
إدارة الجودة والاعتماد	المالك
أيزو 9001	المرجعية
هيئة تقويم التدريب والاعتماد	نطاق التنفيذ
إدارة الجودة والاعتماد	جهة الاعتماد:
اللجنة الدائمة للجودة والاعتماد	الإصدار الأول
سبتمبر 2025	المراجعة
مخطط في سبتمبر 2026	الإصدار الحالي
سبتمبر 2025	

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



المحتويات

1. المقدمة
2. الإطار الاستراتيجي للإدارة
3. الهيكل التنظيمي للجودة بالجامعة
4. هيكل إدارة الجودة والاعتماد الأكاديمي
5. تقويم وتدريب وتطوير أداء منسوبي الإدارة
6. تقويم أداء الإدارة
7. نظام ضمان الجودة في الإدارة
8. قنوات التواصل

1. المقدمة

تحرص جامعة المستقبل على تطبيق نظم ضمان الجودة في جميع وحداتها الإدارية والأكاديمية، وذلك لضمان مستوى عالي من الأداء ولتلافي حدوث المشاكل قبل حدوثها، ولتحقيق هذا وضعت الجامعة هيكلًا إداريًا محكمًا للقيام بجميع المهام والأنشطة، وحرصت الجامعة على أن يشمل هذا الهيكل إدارة الجودة والاعتماد ليتوافق هذا مع متطلبات دعم ومراقبة وتنفيذ أعمال ضمان الجودة في جميع كليات ووحدات الجامعة، بالإضافة إلى تشكيل لجنة دائمة للجودة والاعتماد تتولى مهام التخطيط والإشراف العام.

1.1 مكونات الدليل

يحتوي الدليل على الفصول التالية:

- المقدمة
- الإطار الاستراتيجي للإدارة
- الهيكل التنظيمي للجودة بالجامعة
- هيكل إدارة الجودة والاعتماد الأكاديمي
- تقويم وتدريب وتطوير أداء منسوبي الإدارة
- تقويم أداء الإدارة
- نظام ضمان الجودة في الإدارة

2.1 الهدف من الدليل

يهدف الدليل إلى إرشاد المنتسبين للإدارة بأهداف ومهام الإدارة وهيكلتها، بالإضافة إلى آلية تقييم العاملين بها، وآلية تدريبهم وتطوير أدائهم. وكذلك آلية تقييم أداء الإدارة وإنجازاتها، وأخيرًا يقدم نظام توكيد الجودة المطبق بها.

3.1 مصطلحات الجودة

المصطلح	التعريف
الاعتماد	هي شهادة معترف بها صادرة عن جهة معتمدة، تُثبت أن البرنامج التعليمي أو المؤسسة التعليمية يلتزم بمجموعة محددة من المعايير والمقاييس المطلوبة.
الاعتماد البرامجي	اعتماد برنامج دراسي بمنحه شهادة تُوضح أنه يطبق المعايير المناسبة ليكون برنامجًا تعليميًا معتمدًا في مجال معين وبالمستوى المطلوب.
الاعتماد المؤسسي	تحقيق مستوى الجودة التعليمية للمؤسسة وفقًا لمجموعة محددة من المعايير والمقاييس التي تضعها جهة خارجية.
التقييم	صيغة تشخيصية لمراجعة الجودة وتقييم عملية التعلم والتدريس والبرامج من خلال فحص مناهج المقررات الدراسية، والتنظيم والبنية التحتية، وآليات تقييم الجودة الداخلية في الجامعة.
البرنامج الأكاديمي	مجموعة من المقررات الدراسية المترابطة موزعة على فترة زمنية محددة، تُؤهل الطالب في تخصص معين وفقًا لقواعد محددة مسبقًا.
المقارنة المعيارية	نقاط المقارنة أو مستويات الأداء المستخدمة لتحديد الأهداف وتقييم النتائج.



التقدير	قياس الأداء وفقاً لمجموعة من المعايير والمقاييس والحدود المحددة مسبقاً.
الأهداف	بيانات محددة تجسد رسالة المؤسسة/البرنامج أو تطلعاته في تخصصات معينة.
سمات الخريجين	الخصائص والصفات التي يُظهرها الخريجون في مجال تخصصهم.
الاعتماد الدولي	اعتماد مؤسسة أو برامجها من خلال هيئة اعتماد في دولة أخرى.
مؤشرات الأداء الرئيسية	مؤشرات أداء رئيسية مختارة تُستخدم في تقييم الأداء.
مخرجات التعلم	المعارف والمهارات والقيم المكتسبة من المشاركة في برنامج محدد أو دراسة مقرر دراسي محدد.
الرسالة	بيان عام موجز وواضح يصف عمل جهة معينة وهدفها.
الأهداف	بيانات عامة تصف وتقدم إرشادات حول وضع الأهداف والخطط التفصيلية.
النتائج	نتائج أنشطة التدريس والتعلم والبحث وخدمة المجتمع في المؤسسة.
الجودة	هناك العديد من تعريفات الجودة: ويمكن تلخيصها في تحقيق الدقة والمعايير العالية مع التحسين المستمر.
ضمان الجودة الداخلي	هي العمليات التي تقوم بها المؤسسة/البرنامج لضمان الجودة في جميع الأنشطة، ويتم تقييمها من قبل جهة داخلية.
إدارة الجودة	تتمثل مهمة الإدارة في تحديد استراتيجية الجودة وتنفيذها، وتخصيص الموارد والأنشطة لتحقيق الجودة.
فحص الجودة	هو عملية تقييم وفحص المنتجات (المخرجات) أو الخدمات للتحقق من مطابقتها للمعايير والمواصفات المطلوبة.
مراقبة الجودة	هي عملية فحص المنتجات (المخرجات) والخدمات، والكشف عن أي اختلافات عن المواصفات القياسية، وإجراء التصحيحات اللازمة أثناء الإنتاج لتحقيق نتائج مطابقة للمواصفات.
ضمان الجودة	هو نظام أو عملية تهدف إلى ضمان تنفيذ جميع الأنشطة المتعلقة بتطوير المنتجات (المخرجات) أو تقديم الخدمات وفقاً لمعايير وإجراءات محددة مسبقاً لضمان جودة عالية باستمرار.
الجودة الشاملة	هي فلسفة تتضمن أدوات وتقنيات تهدف إلى تحقيق ثقافة التحسين المستمر التي يتبنّاها جميع العاملين في المؤسسة لإرضاء العملاء. المعايير
معايير	صياغات تشخيصية لتقييم التعليم والشرائط البحثية والمجتمعية، والبنية التحتية للمنظمة، والسياسات الإدارية، وأداء القيادة، وآليات تقييم الجودة في الجامعة.

2. الإطار الاستراتيجي للإدارة

1.2 الرؤية

إدارة فعالة مؤسسيا ووطنيا ودوليا مساهمة بقوة في كل ما يحقق الجودة والتميز

2.2 الرسالة

ترسيخ ثقافة الجودة والتحسين المستمر، وتطوير الأداء الأكاديمي والإداري وفقاً لأفضل المعايير المحلية والدولية في بيئة محوكة ومحفزة، لتحقيق التميز المؤسسي والاعتماد الأكاديمي، وتعزيز مكانة وتصنيف الجامعة.

3.2 الأهداف الاستراتيجية لإدارة الجودة والاعتماد

1. الإسهام في تحقيق رسالة الجامعة وفق أساليب وآليات متطورة.
2. الإسهام في صياغة الأهداف الاستراتيجية للجامعة في مجالات التطوير والجودة والاعتماد الأكاديمي.
3. تقديم دعم استشاري فعال لكليات ووحدات الجامعة لضمان الجودة وتحقيق الاعتماد الأكاديمي المؤسسي والبرامجي.
4. بناء علاقات تعاون وشراكة مع المؤسسات المرموقة في مجالات الجودة والاعتماد بما يحقق منافع استراتيجية للجامعة.
5. بناء خبرات متميزة في مجالات الجودة والتقويم والاعتماد الأكاديمي في التعليم الجامعي.
6. تدعيم الجهود المبذولة لرفع تصنيف الجامعة أكاديمياً.
7. نشر ثقافة الجودة بين منسوبي الجامعة وتنظيم الفعاليات في مجال الجودة والاعتماد الأكاديمي وتشجيع القيام بالدراسات في هذا المجال.

4.2 قيم إدارة الجودة والاعتماد الأكاديمي

الأمانة: تلتزم الإدارة بأعلى درجات الأمانة في جميع معاملاتها.
الشفافية: تلتزم الإدارة بالإفصاح عن المعاملات والإجراءات.
العدالة: تلتزم الإدارة بالعدالة والنزاهة في تقويماتها المتعلقة بالبرامج والإدارات والأفراد.
الجودة: تلتزم الإدارة بأعلى معايير الجودة في كافة الأعمال.
الإبداع: تحرص الإدارة على خلق مناخ تنظيمي وبيئة محفزة داخل الإدارة تدعم العمل الإبداعي والممارسات الابتكارية.
العمل الجماعي: تتبنى الإدارة ثقافة العمل الجماعي فكراً وسلوكاً.



3. الهيكل التنظيمي للجودة بالجامعة

1.3 مكونات هيكل الجودة في الجامعة

تحتاج عملية ضمان الجودة وأعمالها وأنشطتها إلى وحدات ولجان منظمة ومتعاونة. ويتم ذلك من خلال مجموعة من الوحدات واللجان المساندة ذات صلاحيات ومسؤوليات ومهام محددة. ويتم الإشراف عليها والعمل بشكل متسق مع هيئات الجودة بالجامعة مثل الجودة إدارة ضمان الجودة والاعتماد، ولقد تم بناء هيكل الجودة بالجامعة للامتثال والعمل وفقاً لمتطلبات وزارة التعليم العالي وتلبية متطلبات المركز الوطني للاعتماد والتقييم الأكاديمي (NCAAA).

1.1.3 اللجنة الدائمة للجودة والاعتماد الأكاديمي

العلاقة التنظيمية:

تعمل اللجنة ك لجنة استشارية لرئيس الجامعة في مجال ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي.

التشكيل:

يتم تشكيل اللجنة الدائمة للجودة والاعتماد الأكاديمي سنوياً بقرار من معالي رئيس الجامعة بالتشاور مع نواب رئيس الجامعة. ويستند مقترح عضوية اللجنة الدائمة للجودة على ما يلي:

1. تمثيل معظم الكليات والفروع في عضوية اللجنة (مثلاً الكليات الطبية، الكليات العلمية، الكليات الأدبية).
2. تمثيل متوازن بين الذكور والإناث.
3. توافر الخبرة اللازمة في العضو المقترح (مثلاً: مدراء وحدات الجودة في الكليات، عمداء أو وكلاء لكليات حصلت برامجها على الاعتماد الأكاديمي، مستشارون سابقون لجهات الاعتماد)
4. علاقة الجهة التي يمثلها العضو بالمعايير البرمجية أو المؤسسية (مثلاً: مشرف مركز البحث العلمي مشرف مركز خدمة المجتمع)

وتختص اللجنة بوضع ومراجعة السياسات العامة لأنشطة التطوير والجودة والاعتماد الأكاديمي في الجامعة، وتصميم برنامج المراجعة الداخلية للبرامج الأكاديمية والمراكز والإدارات، والإشراف على أعمال التصنيف الوطني والدولي، واقتراح خطط التدريب لمنسوبي الجامعة في المجالات السابقة.

2.1.3 إدارة الجودة والاعتماد

تضمن هيكل الجامعة "إدارة الجودة والاعتماد" لإدارة ودعم أنشطة الجودة الأكاديمية في كليات وإدارات ومراكز الجامعة، والإشراف على عملية التجهيز والتقدم للحصول على الاعتماد الأكاديمي المؤسسي والبرامجي.

العلاقة التنظيمية:

ترتبط إدارة مباشرة برئيس الجامعة

3.1.3 اللجنة الاستشارية المهنية للجامعة

تتكون اللجنة من ممثلين للخريجين وأرباب العمل وخبراء أكاديميين، والمهمة الأساسية للجنة الاستشارية المهنية دعم الجامعة في تحديد مخرجاتها وخصائص خريجها بحيث تتوافق مع متطلبات سوق العمل

واحتياجات المجتمع، وتقديم المقترحات بشأن تطوير البرامج القائمة، واقتراح برامج جديدة لتلبية المتغيرات الجديدة. وتدار اللجنة تحت إشراف نائب رئيس الجامعة للشؤون التعليمية.

العلاقة التنظيمية:

تعمل اللجنة كجنة استشارية مهنية للجامعة.

4.1.3 اللجنة الاستشارية الطلابية

تتكون اللجنة بقرار من رئيس الجامعة وبرئاسته أو من يوكله، وتضم ممثلين للطلبة في المراحل الدراسية المختلفة ومن مختلف الكليات. وتتمثل مهمتها في تقييم جودة العملية التعليمية، ومدى كفاية المناهج، وملاءمة مصادر التعلم، وجودة الخدمات، والأنشطة اللاصفية، وتقديم المقترحات التطويرية.

العلاقة التنظيمية: تعمل اللجنة كجنة استشارية طلابية على مستوى الجامعة.

2.3 هيكل إدارة جودة الكليات

يتم التطوير وضمان الجودة على مستوى الكلية من خلال وحدة ضمان الجودة (QAU) بالتعاون مع وحدات أخرى مثل وحدة التخطيط الاستراتيجي، وحدة خدمة المجتمع، وحدة المناهج، وحدة المعلومات والإحصاء، ووحدة تكنولوجيا المعلومات.

وحدة ضمان الجودة بالكلية

العلاقة التنظيمية:

ترتبط وحدة ضمان الجودة بعميد الكلية إدارياً، بينما ترتبط فنياً بإدارة الجودة والاعتماد.

الهدف العام للوحدة:

المساهمة في تمكين الكلية من تحقيق رسالتها وأهدافها من خلال ضمان الجودة وتوفير مقومات ومتطلبات الحصول على الاعتماد الأكاديمي لبرامجها الأكاديمية المختلفة والمحافظة عليه وفق أعلى معايير الجودة المحلية والعالمية في المجالات التعليمية والإدارية والتنظيمية والتقنية بما يعزز قدرات الكلية لتحقيق مزايا تنافسية مستدامة وفق رؤيتها ورسالتها وأهدافها الإستراتيجية. تُشكل وحدة ضمان الجودة بالكلية على النحو التالي:

- مدير الوحدة ويتم اختياره من قبل العميد من الأساتذة ذوي الخبرة في مجال ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي.
- مديرو البرامج الأكاديمية بالكلية.
- ممثل عن الشؤون الإدارية في الكلية.

المهام التفصيلية للوحدة:

- 1- المشاركة في تقديم البيانات والمعلومات المطلوبة لإعداد وتطوير وتقويم الخطط والبرامج في الكلية.
- 2- المشاركة في إعداد وتطبيق الخطة الإستراتيجية للكلية.
- 3- تطبيق أنظمة وضوابط وإجراءات ومعايير الحصول على الاعتماد الأكاديمي ومتابعة استمرارية تنفيذها في الكلية.



- 4- التحقق من تطبيق أنظمة وضوابط ومعايير ضمان الجودة في المجالات التعليمية والإدارية والتنظيمية والتقنية ومتابعة استمرارية تنفيذها في الكلية.
- 5- إعداد دليل متكامل لضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في الكلية في ضوء التجارب المحلية والدولية الرائدة بما يضمن حصول الكلية على الاعتماد الأكاديمي والمحافظة عليه وتطبيق معايير ومتطلبات الجودة في المجالات التعليمية والإدارية والتنظيمية والتقنية.
- 6- الرصد والتتبع المستمر للتجارب المميزة في مجال ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي بما في ذلك السياسات والأنظمة والضوابط والمعايير والأدوات والتقنيات المستخدمة وإعداد تقارير مع تضمينها للاقتراحات التطويرية في الكلية.
- 7- اقتراح أسماء المؤسسات والجامعات والكليات التي يمكن التعاون والتحالف والشراكة معها في مجال ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي.
- 8- اقتراح أسماء المراكز المتخصصة في مجال ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي التي يمكن الاستفادة من خبراتها وخدماتها لحصول الكلية على الاعتماد الأكاديمي.
- 9- اقتراح هيئات الاعتماد الأكاديمي الملائمة للكلية بعد الدراسة المستفيضة والموازنة بين كافة البدائل المتاحة في ضوء رؤية الكلية ورسالتها وأهدافها الإستراتيجية.
- 10- اقتراح معايير وأدوات وآليات تقييم وقياس أداء الوحدات التعليمية والإدارية بالكلية في مجال ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي ومتابعة اعتمادها.
- 11- المتابعة المستمرة لأداء الوحدات التعليمية والإدارية في مجال ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي وإعداد التقارير وتضمينها للمقترحات التطويرية.
- 12- بناء قاعدة بيانات متكاملة لضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي وإدخال البيانات اللازمة ومعالجتها وتحديثها بشكل مستمر.
- 13- إعداد وتنفيذ برامج نشر ثقافة الجودة في الكلية.
- 14- الرفع بتقارير نصف سنوية لإدارة ضمان الجودة والاعتماد عن جميع أنشطة وإنجازات الكلية في مجال ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي.
- 15- تنفيذ أي مهام أخرى تقع في نطاق العمل.

اللجنة الاستشارية الطلابية

التشكيل:

تتكون من طلبة في المراحل الدراسية المختلفة ومن مختلف البرامج. وتتمثل مهمتها في تقييم العملية التعليمية، ومدى كفاية المنهج، وملاءمة مصادر التعلم، وجودة الخدمات، واقتراح التحسينات.

العلاقة التنظيمية:

تعمل اللجنة كداعم للكلية في العملية التعليمية ويترأسها عميد الكلية.

3.3 هيكل الجودة على مستوى البرنامج

يعتمد هيكل جودة البرنامج على لجنة جودة البرنامج واللجان الداعمة الأخرى. ويتم ضمان الجودة على

مستوى البرامج من خلال عدة لجان. اللجان التالية هي أهم الجان الداعمة لنظام ضمان الجودة:

أولاً: لجنة جودة البرنامج: وتتكون من أعضاء هيئة تدريس ملمين بأمور الجودة، وتتمثل المهمة الرئيسية لهذه اللجنة في تطبيق ومراقبة نظام ضمان الجودة في البرنامج.

ثانياً: لجنة القياس والتقويم (لجنة الإحصاء والمعلومات): وتتكون من أعضاء هيئة تدريس على خبرة بعمليات الإحصاء والتحليل والتوثيق، وتتمثل مهمتها الرئيسية في تحليل نتائج مسوحات المقررات ومسوحات أصحاب المصلحة ونتائج تقييم مخرجات التعلم وما إلى ذلك.

ثالثاً: اللجنة الاستشارية المهنية: تتكون من خبراء في تخصص البرنامج وممثلين عن جهات العمل وممثلين عن الخريجين بالإضافة إلى مدير البرنامج وعضو في لجنة البرنامج وبرايسها رئيس القسم. وتتمثل مهمتها في المساعدة في تحديد ومراجعة رسالة البرنامج والأهداف الاستراتيجية وأهداف التعلم ونتائج تعلم البرنامج، كما يقوم المجلس بتقييم مدى ملائمة الخريجين لسوق العمل.

لجنة جودة البرنامج

مهام اللجنة:

- 1- مراجعة الأهداف التعليمية و مخرجات التعليم الخاصة بالبرنامج في ضوء متطلبات تقرير المقارنة المرجعية للخطوة و سوق العمل والهيئات المهنية وما تصدره الجامعة والهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي بالتنسيق مع (مجلس القسم/ اللجنة المرجعية للبرنامج) ولجنة الخطط في البرنامج.
- 2- اعتماد وسائل وأدوات التقويم المباشر وغير المباشر للمقررات والبرامج.
- 3- المشاركة في إعداد سلم تقييم الأعمال الطلابية (Rubrics) لمختلف مقررات البرنامج وعرضها على (مجلس القسم/ اللجنة المرجعية) للمراجعة والاعتماد وتوزيعها على أعضاء هيئة التدريس بالقسم.
- 4- المشاركة في إعداد توصيف البرنامج وفقاً لنماذج الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي ورفعها إلى (مجلس القسم/ اللجنة المرجعية) للمراجعة والاعتماد.
- 5- المشاركة في إعداد ومراجعة تقرير البرنامج السنوي واعتماده من (مجلس القسم/ اللجنة المرجعية للبرنامج) ومتابعة إعداد التقرير الموحد للبرنامج والحصول عليه.
- 6- المشاركة في إعداد ومراجعة مؤشرات الأداء الخاصة بالبرنامج (KPIs) واعتمادها من (مجلس القسم/ اللجنة المرجعية) وإعداد تقرير مؤشرات الأداء وتوصيات التحسين.
- 7- المشاركة في إعداد ومراجعة المقارنات المرجعية (Benchmarking) الخاصة بالبرنامج واعتمادها من (مجلس القسم/ اللجنة المرجعية).
- 8- إعداد قائمة بتوصيات التحسين الواردة من تقارير المقررات والبرنامج ورفعها إلى (مجلس القسم/ اللجنة المرجعية) ومتابعة اعتماد هذه التوصيات وأخطار القسم بتلك التوصيات.
- 9- المشاركة في إعداد الدراسة الذاتية للبرنامج (SSR) وفقاً لنماذج الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي.
- 10- تنفيذ أي مهام أخرى تقع في نطاق العمل.

اللجنة الاستشارية المهنية

التشكيل:



تتكون من خبراء في تخصص البرنامج وممثلين عن جهات العمل وممثلين عن الخريجين بالإضافة إلى مدير البرنامج وعضو في لجنة البرنامج ويرأسها رئيس القسم.

مهام اللجنة:

تتمثل مهمتها في المساعدة في تحديد ومراجعة رسالة البرنامج والأهداف الاستراتيجية وأهداف التعلم ونتائج تعلم البرنامج، كما يقوم المجلس بتقييم مدى ملاءمة الخريجين لسوق العمل.

لجان التحليل والإحصاء بالأقسام

مهام اللجنة:

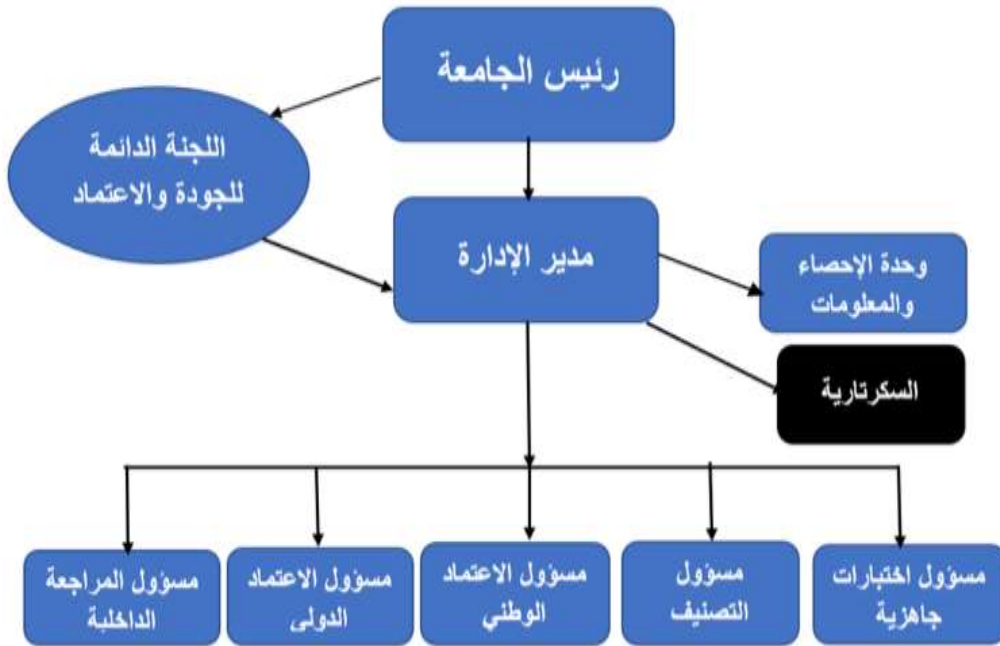
- 1- طرح وتحليل الاستبانات المختلفة
- 2- تطبيق طرق التقييم المختلفة باستخدام نظم القياس المتدرج.
- 3- إمداد لجان المقررات بنتائج التحليل والتعليقات المستخلصة من الاستبانات والتقارير المختلفة.

4. هيكل إدارة الجودة والاعتماد الأكاديمي

يتكون الهيكل التنظيمي للإدارة من المكونات التالية:

- مدير الإدارة
- مسؤول المراجعة الداخلية
- مسؤول الاعتماد الدولي
- مسؤول الاعتماد الوطني
- مسؤول التصنيف الوطني
- مسؤول اختبارات جاهزية
- سكرتارية الإدارة

ويبين الشكل التالي التسلسل الهرمي



المهام التفصيلية للإدارة:

1. المشاركة في تقديم البيانات والمعلومات المطلوبة لإعداد وتطوير وتقويم الخطط والبرامج في الجامعة.
2. تطبيق أنظمة وضوابط وإجراءات ومعايير الحصول على الاعتماد الأكاديمي ومتابعة استمرارية تنفيذها في الجامعة.
3. التحقق من تطبيق أنظمة وضوابط ومعايير ضمان الجودة في المجالات التعليمية والإدارية والتنظيمية والتقنية ومتابعة استمرارية تنفيذها في الجامعة.



4. إعداد أدلة متكاملة لضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في الجامعة في ضوء التجارب المحلية والدولية الرائدة بما يساعد على حصول الجامعة على الاعتماد الأكاديمي والمحافظة عليه وتطبيق معايير ومتطلبات الجودة في المجالات التعليمية والإدارية والتنظيمية والتقنية.
5. الرصد والتتبع المستمر للتجارب المميزة في مجال ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي بما في ذلك السياسات والأنظمة والضوابط والمعايير والأدوات والتقنيات المستخدمة وإعداد تقارير مع تضمينها للاقتراحات التطويرية في الجامعة.
6. اقتراح أسماء المراكز المتخصصة في مجال ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي التي يمكن الاستفادة من خبراتها وخدماتها لحصول الجامعة على الاعتماد الأكاديمي.
7. اقتراح معايير وأدوات تقويم أداء الوحدات التعليمية والإدارية في مجال ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي ومتابعة اعتمادها.
8. المتابعة المستمرة لأداء الوحدات التعليمية والإدارية في مجال ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي وإعداد التقارير وتضمينها للمقترحات التطويرية.
9. العمل على بناء قاعدة بيانات متكاملة لضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي وإدخال البيانات اللازمة ومعالجتها وتحديثها بشكل مستمر.
10. إعداد وتنفيذ برامج نشر ثقافة الجودة في الجامعة.
11. تنفيذ أي مهام أخرى تقع في نطاق العمل.

5. تقويم وتدريب وتطوير أداء منسوبي الإدارة

تقويم أداء منسوبي الإدارة

يتم تقييم أداء منسوبي الإدارة عن طريق

- التقييم الذاتي
- تقييم الرؤساء
- تقييم الزملاء

تدريب المنسوبين

- يتم تحديد الاحتياجات التدريبية عن طريق:

- نتائج التقييم للمنسوبين
- رغبات المنسوبين.
- احتياجات التطوير

- يتم تدريب المنسوبين

- داخليا وبشكل دوري عن طريق خبراء الجودة بالجامعة.
- خارجيا بالتنسيق مع المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي

- يتم قياس أثر التدريب عن طريق:

- استبانات المتدربين
- قياس انعكاس التدريب على كفاءة الأداء.



6. تقويم أداء الإدارة

1.6 مؤشرات قياس الأداء

يتم تقييم أداء إدارة الجودة والاعتماد من خلال مجموعة مؤشرات تغطي: التخطيط والتنفيذ، الالتزام بمعايير الاعتماد، ثقافة الجودة، ونتائج الجامعة الفعلية (طلاب، برامج، رضا أصحاب المصلحة).

أولاً: مؤشرات مرتبطة بالاعتماد NCAAA

- عدد خطط الاعتماد المؤسسي/البرامجي المعتمدة والمنفذة في وقتها (نسبة ما نُفذ إلى ما حُطّط له سنوياً).
- نسبة البرامج التي استكملت تقارير الدراسة الذاتية SSR وتقارير التحسين الدوري في المواعيد المحددة.
- نسبة المعايير/الأبعاد التي حُقِّقت بدرجة مرضية في تقارير فرق المراجعة الخارجية مقابل المعايير التي تحتاج تحسن.
- نسبة التوصيات من هيئات الاعتماد التي أُغلقت (تم تنفيذ إجراءات تصحيحية موثقة) خلال الإطار الزمني المتفق عليه.

ثانياً: مؤشرات نظام إدارة الجودة (السياسات والإجراءات)

- نسبة الإدارات/الكليات التي لديها أدلة جودة محدثة ومعتمدة (دليل إجراءات، نماذج، سياسات) خلال آخر عامين.
- نسبة العمليات الرئيسية الموثقة في نماذج وإجراءات معتمدة من إجمالي العمليات المصنّفة في خريطة العمليات المؤسسية.
- عدد المراجعات الداخلية لنظام الجودة سنوياً، ومتوسط نسبة بنود عدم المطابقة التي جرى معالجتها وإغلاقها.
- نسبة الاستبانات والدراسات (طلاب، خريجون، أرباب عمل، أعضاء هيئة تدريس) التي تُحلَّل وتُناقش وينتج عنها خطط تحسين معتمدة.

ثالثاً: مؤشرات ثقافة الجودة وبناء القدرات

- نسبة أعضاء هيئة التدريس والإداريين الذين حصلوا على تدريب في مجالات الجودة والاعتماد خلال العام (مرة واحدة على الأقل).
- متوسط عدد ورش العمل واللقاءات التوعوية في الجودة والاعتماد لكل كلية/وحدة سنوياً.
- درجة رضا القيادات الأكاديمية والإدارية عن دعم إدارة الجودة (من خلال استبانة دورية) مع تحديد حد مستهدف للتحسن.
- نسبة الوحدات التي طبقت دورات التحسين المستمر (خطط تحسين موثقة: خطة تنفيذ متابعة تحسين) على الأقل في مشروع واحد سنوياً.

رابعاً: مؤشرات نتائج الأداء الأكاديمي والبرامجي (ترتبط بعمل الإدارة في المتابعة)

هذه المؤشرات لا تملكها إدارة الجودة وحدها، لكنها تُستخدم لقياس كفاءة النظام الذي تشرف عليه الإدارة.

- مؤشرات NCAAA المؤسسية والبرامجية الأساسية (مثل: رضا الطلبة عن جودة التعلم، رضا الخريجين، تقييم أصحاب العمل، نسبة التسرب، زمن التخرج، نسبة التوظيف بعد التخرج).
- نسبة البرامج التي حققت المستهدفات المعتمدة لمؤشرات الأداء الرئيسة للبرامج (KPI-P) على مستوى الجامعة.
- درجة التحسن السنوي في القيم الأساسية لبعض المؤشرات الاستراتيجية (مثل رضا الطلبة، رضا أعضاء هيئة التدريس، الإنتاج البحثي، الشراكة المجتمعية) مقارنة بالخط الأساس.

خامساً: مؤشرات إدارة بيانات المؤشرات والتقارير

- الالتزام بالجدول الزمني لجمع بيانات مؤشرات الأداء وتحليلها ونشر تقاريرها (نسبة التقارير التي صدرت في موعدها).
- عدد لوحات المتابعة (Dashboards) أو التقارير التفاعلية التي تُحدَّث دورياً وتُستخدم فعلياً في اجتماعات اللجان والمجالس.
- نسبة القرارات أو المشاريع الجديدة التي استندت إلى أدلة وبيانات من مؤشرات الأداء وتقارير الجودة (يمكن قياسها من محاضر اللجان).

2.6 قياس رضا المستفيدين

يُقاس رضا المستفيدين عن إدارة الجودة والاعتماد في الجامعة عبر استبانات منهجية للمستفيدين الداخليين (العمداء، رؤساء الأقسام، مسؤولو الجودة، أعضاء هيئة التدريس) مع مؤشرات كمية واضحة لنتائج هذه الاستبانات وتحليلها.

أولاً: تحديد المستفيدين وأبعاد الرضا

- حصر الفئات المستفيدة: القيادات الجامعية، الكليات والأقسام، وحدات الجودة، أعضاء هيئة التدريس، الإدارات المساندة، وأحياناً جهات خارجية تشترك في مشروعات الاعتماد.
- تحديد أبعاد الرضا المراد قياسها مثل:
 - وضوح السياسات والإجراءات والنماذج.
 - سرعة الاستجابة والدعم الفني.
 - جودة الاستشارات وورش العمل.
 - دقة التقارير والبيانات والمؤشرات.
 - مستوى التواصل والشفافية.

ثانياً: تصميم أداة قياس الرضا (الاستبانة)

- بناء استبانة إلكترونية (أو ورقية) تعتمد مقياس ليكرت الخماسي (من 1 إلى 5) حول بنود محددة لكل بعد؛ مثال: "وضوح متطلبات إدارة الجودة" أو "سرعة استجابة الإدارة للاستفسارات".
- تضمين أسئلة مفتوحة قصيرة لاقتراحات التحسين أو ذكر أبرز نقاط القوة والضعف، مما يربط النتائج الكمية بأفكار نوعية تفصيلية.
- التحقق من وضوح البنود عبر تجربة أولية على عينة محدودة من المستفيدين ثم تعديل الصياغة قبل التعميم.

ثالثاً: تنفيذ القياس (التكرار والعينة)



- تنفيذ استبانة رضا المستفيدين مرة واحدة على الأقل سنوياً، ويفضل بعد إنجاز أنشطة رئيسة مثل جولات الاعتماد أو تقارير الأداء السنوية.
- ضمان وصول الاستبانة لجميع الفئات المستهدفة (مثلاً جميع منسقي الجودة بالكليات، رؤساء الأقسام، أعضاء اللجان ذات العلاقة) لضمان تمثيل عادل للأراء.

رابعاً: مؤشرات كمية لنتائج الرضا

- تم تحويل نتائج الاستبانات إلى مؤشرات أداء رئيسة تربط مباشرة بتقييم الإدارة:
- متوسط درجة الرضا الكلية عن إدارة الجودة (من 5 أو 100)، مع تحديد حد مستهدف.
- متوسط الرضا عن كل بُعد (الاستجابة، وضوح الإجراءات، جودة الدعم، جودة التقارير)، ومقارنة هذه المتوسطات بين الأعوام لقياس التحسن.
- نسبة المستفيدين الذين يعبرون عن رضا مرتفع (اختيار درجتي "موافق" و"موافق بشدة") من إجمالي المشاركين في كل بعد.
- معدل الاستجابة للاستبانة (عدد المشاركين/عدد المدعوين) كدليل على مدى تفاعل الشركاء مع إدارة الجودة.

خامساً: تحليل النتائج وربطها بالتحسين

- إعداد تقرير تحليلي يتضمن الجداول والرسوم والاتجاهات الزمنية، مع إبراز البنود الأعلى والأدنى في الرضا وتفسير محتمل للأسباب.
- وضع خطة تحسين محددة بناءً على النتائج (مثل: تطوير دليل مبسط، تقليص زمن الاستجابة، زيادة الورش، تحسين نظام المتابعة)، مع ربطها بمؤشرات أداء يتم مراقبتها في الدورة التالية.
- مشاركة ملخص النتائج مع المستفيدين؛ لبيان أن آرائهم استُخدمت في القرارات، مما يرفع مستوى الثقة ويعزز المشاركة في القياسات المقبلة.

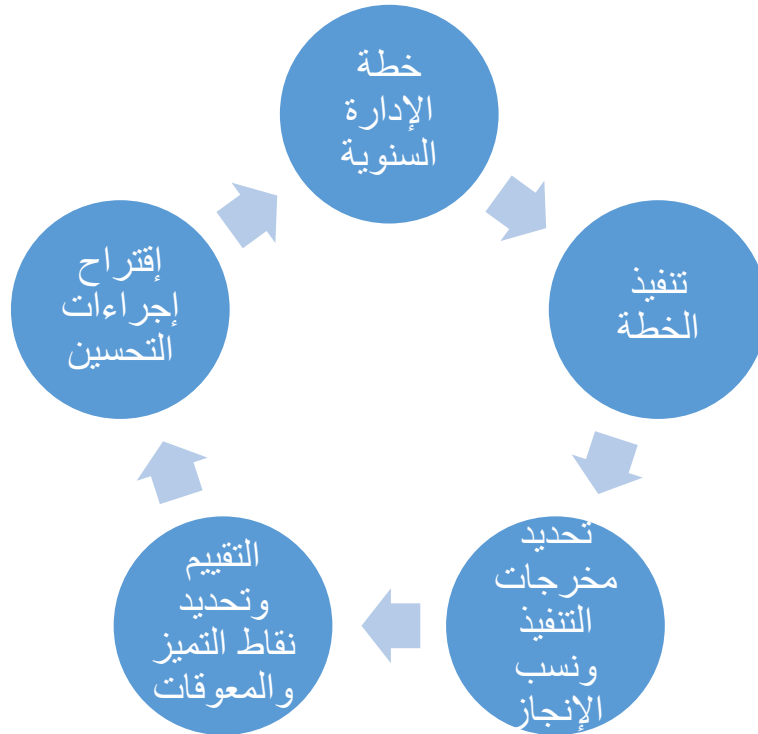
7. نظام ضمان الجودة في الإدارة

1.7 مقدمة

حرصاً من إدارة الجودة والاعتماد بجامعة المستقبل على تعزيز جودة الأداء وتحقيق التميز المؤسسي، فإنها تعتمد نظاماً متكاملًا لضمان الجودة يهدف إلى:

- متابعة الأداء وفق المستهدفات المعتمدة.
 - التأكد من تحقيق الكفاءة والفاعلية في تنفيذ المهام.
 - تحديد فرص التحسين ومعالجة التحديات بشكل مستمر.
 - دعم اتخاذ القرارات المبنية على البيانات (Data-Driven Decisions).
- ويستند النظام إلى مبادئ الجودة المهنية، التحسين المستمر، والالتزام بمعايير الجامعة وخططها الاستراتيجية، ويشمل ذلك:
- التخطيط الدقيق
 - التنفيذ
 - قياس الأداء عن طريق مؤشرات قياس أداء
 - تطبيق استبانات رضا العاملين والمستفيدين
 - توثيق وتحليل البيانات

وتمثل دورة التحسين المستمر قلب نظام ضمان الجودة، ويشرح تلك الدورة الشكل التالي:



دورة التحسين المستمر



2.7 آلية تطبيق نظام ضمان الجودة

بعد وضع الخطة وتنفيذها يتم التالي:

1.2.7 جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالأداء

يتم جمع البيانات من خلال:

• نتائج مؤشرات الأداء (KPIs).

• تقارير الإنجاز الدورية.

• استبانات قياس رضا الموظفين والمستفيدين.

• سجلات المتابعة الإدارية (الحضور، الإنجاز، جودة المهام).

• نتائج الاجتماعات وورش العمل.

يتم توثيق البيانات وإرسالها إلى وحدة الجودة بشكل شهري أو فصلي بحسب نوع المؤشر

2.2.7 تحليل النتائج وتقييمها بناءً على المستهدفات

• مقارنة الأداء بالمستهدف المطلوب.

• تحليل الانحرافات الإيجابية والسلبية.

• تحديد مؤشرات التحسين.

3.2.7 تحديد نقاط القوة وفرص التحسين

استناداً إلى تحليل البيانات يتم تحديد نقاط القوة وفرص التحسين:

• نقاط القوة: هي الجوانب أو الممارسات أو النتائج التي تحققها الإدارة بشكل متميز، وتتجاوز فيها المستهدفات أو تظهر فيها كفاءة عالية في الأداء، وتسهم في تعزيز جودة العمل وتحقيق أهداف الإدارة.

• فرص التحسين: هي الجوانب أو العمليات التي لا تزال تحتاج إلى تطوير أو رفع كفاءتها، سواء لعدم تحقق المستهدف المطلوب أو لوجود ملاحظات أو فجوات في الأداء، مما يجعل تحسينها فرصة لرفع مستوى الجودة وتحقيق الأداء الأمثل.

4.2.7 اقتراح إجراءات معالجة نقاط الضعف أو فرص التحسين

يتم وضع خطة تشغيلية تطويرية للتحسين معتمدة تتضمن:

الإجراءات والأهداف المرتبط بها والجهة المسؤولة والمدة الزمنية ومؤشرات الإنجاز

5.2.7 متابعة الإنجاز

يتم متابعة إنجاز أنشطة وإجراءات الخطة التشغيلية التطويرية، وإعداد تقرير إنجاز يحدد فيه المنجز ويحدد ما لم ينجز والمعوقات واقتراحات التطوير والتحسين وتضمن في الخطة السنوية التالية.

8. قنوات التواصل

الموقع الإلكتروني لجامعة المستقبل:

<https://uom.edu.sa/>

الموقع الإلكتروني للإدارة:

[/https://uom.edu.sa/quality-assurance-management](https://uom.edu.sa/quality-assurance-management)

الإيميل الرسمي:

QAA.Dep@uom.edu.sa