



العربية العالمية لتطوير التعليم

Arab International Foundation for Education Development

دليل
الاعتماد البرامجي لكليات
الفندقة والسياحة

2024

فريق الإعداد والمراجعة
اللجنة العليا لمراجعة أدلة الاعتماد

الرقم	الاسم	الدولة
1	الدكتور/ حسين سالم مرجين	دولة ليبيا
2	الدكتور/ ناصر بن محمد جميل سرحان	المملكة العربية السعودية
3	الدكتور/ أحمد قاسم الجمال	جمهورية لبنان
4	الدكتور/ بسام محمد الحمد	مملكة البحرين

دار الكتب الوطنية بنغازي - ليبيا

هاتف : 9096379-9097074-9090509

بريد المصور : 9097073

البريد الإلكتروني : nat_lib_libya@hotmail.com

الترقيم الدولي

ISBN 978-9959-9771-2-0 ردمك

الوكالة الليبية للترقيم الدولي الموحد للكتاب

الإيداع القانوني 257 لسنة 2024

حقوق طبع والاقتباس والنشر والترجمة لهذا الدليل محفوظة المؤسسة العربية العالمية لتطوير

5.....	كلمة السيد رئيس المؤسسة العربية العالمية لتطوير التعليم
6.....	تمهيد
7.....	أولاً: أهداف الدليل:
7.....	ثانياً: المنهجية المتبعة في إعداد الدليل
10.....	المعيار الأول: الرسالة والأهداف، والتخطيط الأكاديمي
10.....	1-1 المعيار الفرعي الأول: الرسالة
10.....	1-2 المعيار الفرعي الثاني: أهداف البرنامج
11.....	3-1 المعيار الفرعي الثالث: التخطيط الأكاديمي
11.....	الأدلة والشواهد:
12.....	مؤشرات الأداء الكمية:
14.....	المعيار الثاني: إدارة البرنامج وموارده
14.....	1-2 المعيار الفرعي الأول: إدارة البرنامج
15.....	2-2 المعيار الفرعي الثاني: إدارة الموارد
16.....	أهم الأدلة والشواهد المطلوبة:
18.....	أهم المؤشرات الكمية:
19.....	المعيار الثالث: البرنامج الدراسي
19.....	1-3 المعيار الفرعي الأول: المنهج الدراسي
20.....	2-3 المعيار الفرعي الثاني: خصائص الخريجين ومخرجات التعلم المستهدفة
21.....	3-3 المعيار الفرعي الثالث: التعليم والتعلم
22.....	4-3 المعيار الفرعي الرابع: تحصيل الطلبة وتقويم تعلمهم
24.....	5-3 المعيار الفرعي الخامس: البرامج العملية والتدريب الميداني
24.....	6-3 المعيار الفرعي السادس: التعلم المبرمج (التحول الرقمي)
25.....	الأدلة والشواهد:
25.....	مؤشرات الأداء:
26.....	المعيار الرابع: الطلبة والخدمات المساندة:
26.....	1-4 المعيار الفرعي الأول: إجراءات القبول والتسجيل
26.....	2-4 المعيار الفرعي الثاني: الدراسة والاختبارات والامتحانات
27.....	3-4 المعيار الفرعي الثالث: التوجيه والإرشاد الطلابي
27.....	4-4 المعيار الفرعي الرابع: خدمات الدعم المساندة
27.....	5-4 المعيار الفرعي الخامس: التواصل مع الخريجين
28.....	الأدلة والشواهد:
28.....	مؤشرات الأداء:
30.....	المعيار الخامس: أعضاء هيئة التدريس
30.....	1.5 المعيار الفرعي الأول: الاختيار والتقييم
31.....	2.5 المعيار الفرعي الثاني: التطوير المهني
32.....	أهم الأدلة والشواهد المطلوبة:
33.....	أهم المؤشرات الكمية المطلوبة لدعم المعيار:
34.....	المعيار السادس: المرافق والتجهيزات ومصادر التعلم
34.....	1.6 المعيار الفرعي الأول: المرافق
35.....	2.6 المعيار الفرعي الثاني: التجهيزات
35.....	3.6 المعيار الفرعي الثالث: مصادر التعلم
36.....	أهم الأدلة والشواهد المطلوبة:
37.....	أهم المؤشرات الكمية المطلوبة لدعم المعيار:
38.....	المعيار السابع: البحث العلمي

38	1.7 المعيار الفرعي الأول: فاعلية خطة البحث
38	2.7 المعيار الفرعي الثاني: دعم الأنشطة البحثية
39	أهم الأدلة والشواهد المطلوبة:
39	أهم المؤشرات الكمية المطلوبة لدعم هذا المعيار:
41	المعيار الثامن: خدمة المجتمع والشركات المجتمعية
41	1-8 المعيار الفرعي الأول: خدمة المجتمع
41	2-8 المعيار الفرعي الثاني: التفاعل مع المجتمع
42	أهم الأدلة والشواهد المطلوبة:
42	أهم المؤشرات الكمية:
43	9. المعيار التاسع: ضمان الجودة والتحسين المستمر
43	1.9 المعيار الفرعي الأول: ضمان الجودة
43	2.9 المعيار الفرعي الثاني: التحسين المستمر
44	أهم الأدلة والشواهد المطلوبة:
44	أهم المؤشرات الكمية المطلوبة لدعم هذا المعيار

كلمة السيد رئيس المؤسسة العربية العالمية لتطوير التعليم

سعيًا من المؤسسة العربية العالمية لتطوير التعليم في تحقيق رؤيتها لرفع كفاءة مؤسسات التعليم العالي العربية، تقدم المؤسسة هذا الدليل من بين مجموعة من الأدلة المتخصصة في ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي واعتماد برامجها. لا شك أن هذه الأدلة تعتبر قاعدة وخارطة طريق قوية لضمان جودة ونوعية التعليم في العالم العربي، الذي يواجه العديد من التحديات والصعوبات التي تتزايد في ظل المحاولات الرامية إلى النيل من الهوية العربية. تهدف تلك المحاولات إلى تذويب الخصوصيات الثقافية والتربوية، مما يؤدي إلى تحديات في مجال التربية والتعليم.

لمواجهة تلك التحديات، يتطلب الأمر تعاون جميع الأطراف المعنية، وتحديث المناهج والبرامج التعليمية، وتوفير فرص التدريب والتأهيل للطلبة والخريجين، وتشجيع روح المبادرة والإبداع والريادة، وتوفير بيانات وإحصاءات دقيقة حول سوق العمل. كما يتطلب ذلك تغيير الثقافة السائدة التي تنظر إلى الجودة على أنها مجرد إجراءات روتينية أو مسؤولية محدودة، وتشجيع تطبيق نظام ضمان الجودة الذي يستند إلى المراجعة المؤسسية والبرامجية، والتعاون الدولي والتبادل العلمي، وتوفير الموارد والبيئة الملائمة للطلبة والباحثين. ونأمل أن يوفر الدليل الذي بين أيدينا كل هذا.

تتضاعف أهمية وجود هذا الدليل، الذي أتمنى أن يكون هادفًا وموجهًا للباحثين في هذه الموضوعات العلمية المتنوعة، على أمل توجيه نتائج الأبحاث العلمية لخدمة أغراض التنمية ومعالجة القضايا العاجلة التي تواجهها المنطقة العربية. ويمكن للدليل بهذا الشكل المنسق الشامل أن يكون رافعة أساسية لجهود الباحثين في جامعات ومؤسسات البحث العلمي في عالمنا العربي، وأن يكون مفيدًا وملهمًا للباحثين والمهتمين بهذا المجال.

في الختام، أود أن أعرب عن شكري وتقديري وثنائي على الجهود العظيمة التي بذلها نخبة من الأساتذة الأجلاء المتخصصين في هذه المواضيع المشمولة في الأدلة التي جاءت في وقت بالغ الأهمية.

ونسأل الله التوفيق والسداد.

أ.د. سلطان أبو عرابي

رئيس المؤسسة العربية العالمية لتطوير التعليم

رئيس اتحاد الجامعات العربية السابق

تمهيد

يشرح هذا الدليل فكرة دليل الاعتماد البرامجي لكليات الفنادق والسياحة، والذي يأتي في إطار توجه المؤسسة العربية العالمية لتطوير التعليم. يهدف الدليل إلى تعزيز وتحسين أداء كليات الفنادق والسياحة في المنطقة، وتمكينها من المنافسة العالمية، وضمان توافق مخرجاتها مع احتياجات سوق العمل ومتطلبات العمل في مجال الفنادق والسياحة. يركز الدليل على تحقيق التميز في مخرجات برامج كليات الفنادق والسياحة، بما في ذلك المعرفة الأكاديمية والمهارات العملية والقدرات القيادية.

لهذا الغرض، قام الأستاذ الدكتور سلطان أبو عرابي، رئيس المؤسسة، بتشكيل فريق مكون من أعضاء المؤسسة وخبراء من عدد من الدول لإعداد الدليل. استند الفريق إلى مجموعة من الأدلة الدولية والإقليمية المتعلقة بالاعتماد البرامجي لكليات الفنادق والسياحة، بالإضافة إلى خبرة ومعرفة أعضاء وخبراء في مجال التعليم في الفنادق والسياحة. واستنادًا إلى ذلك، قام الفريق بتحديد خطة عمل تضمنت الخطوات والمراحل اللازمة لإنجاز المهمة المطلوبة.

يضم الدليل المعايير والمؤشرات التي يجب تطبيقها، ويلاحظ أن عددًا من الأدلة والشواهد والمؤشرات الكمية المقترحة تساعد وتوجه مسؤولي كليات الفنادق والسياحة ومسؤولي الجودة في تعزيز الأداء البرامجي. يهدف الدليل إلى توفير إطار موحد وموثوق به لتقييم جودة البرامج الأكاديمية في الفنادق والسياحة وضمان تحقيق المعايير العالية للتعليم في هذا المجال.

نأمل أن يكون هذا الدليل قد حدد أهم المعايير والمؤشرات المطلوبة للحصول على الاعتماد البرامجي لكليات الفنادق والسياحة، وبالتالي تحقيق التميز والفاعلية في مجال الفنادق والسياحة.

أ.د. حسين سالم مرجين

رئيس الفريق إعداد ومراجعة الدليل

أولاً: أهداف الدليل:

يهدف دليل معايير الاعتماد البرامجي لبرامج كليات الفنادق والسياحة لمؤسسات التعليم العالي إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. تعزيز ثقافة الجودة وتحسين الأداء البرامجي.
2. التعريف بمفهوم الاعتماد البرامجي ومعايير ضمان الجودة للاعتماد البرامجي الفنادق والسياحة كإطار مرجعي لعمليات الاعتماد الأكاديمي البرامجي، وبهذا يحدد متطلبات الحصول على الاعتماد البرامجي لبرامج الفنادق والسياحة بمؤسسات التعليم العالي.
3. تحديد أهم المؤشرات الواجب استيفاءها؛ بهدف الحصول على الاعتماد البرامجي لبرامج الفنادق والسياحة.
4. توضيح الخطوات الأساسية واللازمة؛ لتحسين وتطوير الأداء البرامجي وأنشطة التعليم والتعلم والبحث العلمي، إلى جانب خدمة المجتمع في مؤسسات التعليم العالي.
5. مساعدة وإرشاد مسؤولي برامج الفنادق والسياحة بمؤسسات التعليم العالي في عمليات تفعيل الأداء البرامجي.
6. المساهمة في دعم منظومة الجودة والاعتماد البرامجي داخل مؤسسات التعليم العالي كإطار لتحسين وتطوير أداء برامج مؤسسات التعليم العالي وإثرائها وفق الاحتياجات والأولويات الوطنية والإقليمية.
7. الإسهام في تحسين أداء برامج الفنادق والسياحة بمؤسسات التعليم العالي المنخفضة الجودة بناءً على المعايير المقبولة دولياً.

ثانياً: المنهجية المتبعة في إعداد الدليل

اعتمد الدليل على المنهجية الآتية:

1. تشكيل فريق عمل من أعضاء وخبراء المؤسسة العربية العالمية لتطوير التعليم .
 2. اقتراح المعايير الرئيسية والفرعية من قبل رؤساء فرق الاعتماد البرامجي.
 3. الاعتماد على عدد من المقارنات المرجعية المهمة، التي تضمنت عدداً من الأدلة الإقليمية والدولية، نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر:
- دليل مراجعة مؤسسات التعليم والتدريب المهني (البحريني)
 - دليل الاعتماد البرامجي (العماني)

- Malaysian Qualifications Agency 2019: Standards of educational programs in hospitality and tourism and to maintain the quality of graduates.
- Quality assurance and articulation, hospitality and tourism programs in the Caribbean.
- Hospitality Management NHL Stenden University of Applied Sciences: Assessment report.
- أدلة الاعتماد البرامجي بالمملكة العربية السعودية الصادرة عن هيئة تقويم التعليم والتدريب- المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي.
- 4. جدول اجتماعاتٍ دوريّة بين أعضاء الفريق عبر المنصة الرّقميّة عن بُعد؛ لمناقشة محتويات الدليل ومراجعتها.
- 5. توزيع المهام والمسؤوليات على كلّ عضو من أعضاء الفريق؛ إذ إنّ قام كل عضو بتنفيذ المهام المناطة به انطلاقاً من سقفٍ زمنيّ محدد.
- 6. إحالة المادة العلمية إلى رئيس الفريق، بغية تجميع المادة العلمية ضمن مُسوّدة الدليل بصورتها الأولىّة.
- 7. توزيع المُسوّدة المبدئيّة على أعضاء الفريق؛ رغبةً في إبداء الملاحظات والمقترحات.
- 8. قيام رئيس الفريق بتشكيل فريق مصغر للقيام بمراجعة ملاحظاتٍ ومقترحات أعضاء الفريق على المُسوّدة المبدئيّة.
- 9. وُزعت المُسوّدة مرّة أخرى على أعضاء الفريق بعدَ مراجعة الملاحظات وتضمين المقترحات.
- 10. تمّ مراجعة التّغذيّة الرّاجعة من قبل أعضاء الفريق وإعادة صياغة المُسوّدة.
- 11. عرّض الإنتاج على بعض الخبراء؛ للتّحكيم.
- 12. تسليم الإنتاج إلى رئاسة المؤسسة؛ لإقراره.
- 13. الدليل موجه لبرامج الدبلوم والبيكالوريوس التالية: (لا ينطبق على الدبلومات التقنية والمهنية)
- 14. المرجع مسح عام على التخصصات التي تقدم في كليات السياحة في المراحل الجامعة (إقليمياً وعالمياً).

- السياحة والسفر
- إدارة الضيافة
- الإدارة السياحية والفندقية
- إدارة الرحلات البحرية
- إدارة الضيافة الدولية

- إدارة السياحة الدولية
- برامج الآثار (إدارة موارد التراث والإرشاد السياحي، والبرامج التابعة لهذا الفرع من العلوم)
- إدارة الفعاليات والمناسبات
- برامج فنون الطهي
- إدارة الخدمات الغذائية
- برامج الموسيقى والدراما
- إدارة الفعاليات والمناسبات

إن أهداف البرنامج التعليمية لكل مستوى من مستويات البرامج المشار إليها أعلاه هي:

أولاً: مستوى البكالوريوس

تهدف أهداف البرنامج التعليمية لمستوى شهادة البكالوريوس إلى تزويد المتعلمين بمجموعة شاملة من المعارف الأساسية والنظرية والمهارات التقنية للحقائق والمبادئ بشكل واسع ومتناسك في مجال التخصص. كما يُطلب من المتعلمين إظهار المهارات والكفايات التشغيلية في مهنة معينة أو متطلبات وظيفية وإبداء اهتمام بمتابعة المزيد من الدراسات في مواضيع أو تخصصات محددة تتعلق بمجال اهتمامهم أو عملهم يتضمن البحث والابتكار والإبداع في المجالات المتخصصة. بحلول نهاية فترة الدراسة، يجب أن يكون المتعلمون قد اكتسبوا الكفاءة المطلوبة في لغة إضافية واحدة (مثل اللغة الإنجليزية). كما يُتوقع منهم إظهار المشاركة المهنية المناسبة وعن اهتمامهم بمتابعة التعليم الإضافي، وإظهار الالتزام بالسلوك الأخلاقي المناسب وتنمية الوعي بالتطلعات الوطنية في مجال التخصص.

ثانياً: مستوى الدبلوم

تهدف أهداف البرنامج التعليمية لمستوى شهادة الدبلوم إلى تزويد المتعلمين بالمعارف الواسعة بالنظريات والمبادئ العامة. يجب أن يكونوا قادرين على إظهار المهارات والكفايات المطلوبة في مجال يركز على دراسة التخصص، مما يمكنهم من القيام بعمل متخصص يؤدي إلى مسار وظيفي في المجالات ذات الصلة. كما يجب أن يعربوا عن اهتمامهم بمتابعة التعليم الإضافي، وإظهار الالتزام بالسلوك الأخلاقي المناسب وتنمية الوعي بالتطلعات الوطنية في وجهات النظر العالمية.

المعيار الأول: الرسالة والأهداف، والتخطيط الأكاديمي

يجب أن يكون للبرنامج رسالة وأهداف تتسق مع رسالة وأهداف القسم العلمي والكلية والمؤسسة، فضلاً على أن تكون أهدافه ضمن برامج وأنشطة التخطيط بالمؤسسة، وكذلك ترتبط بعملية صنع القرارات، كما يجب على البرنامج القيام بدراسات تهدف لتحديد المعايير الأكاديمية والمهنية والمرتكزات الرئيسة التي تربط بين البرنامج الأكاديمي والاحتياجات المجتمعية والتنموية وتحقيق متطلبات زيادة الأعمال، بحيث تمثل هذه المعايير والمرتكزات ثوابت لتطوير البرنامج. ولتحقيق ذلك يتوجب على البرنامج تحقيق الآتي:

1-1 المعيار الفرعي الأول : الرسالة

- 1-1-1 يوجد لدى البرنامج رسالة واضحة ومُقررة ومُعلنة تتسق مع رسالة المؤسسة، تعكس الطموحات والغايات التي ينشدها البرنامج.
- 1-1-2 تُستخدم رسالة البرنامج لتصميم أهدافه، وتعد كأساس للتخطيط واتخاذ القرارات المتعلقة بجميع أنشطته.
- 1-1-3 تُناقش رسالة البرنامج مع اللجان العلمية، وتقر من المجلس العلمي الذي يدير البرنامج وفق الهيكل التنظيمي المُقر للمؤسسة .
- 1-1-4 يُراجع البرنامج رسالته وفق آلية مُقررة بشكل دوري بإشراك جميع المستفيدين الداخليين والخارجيين.

1-2 المعيار الفرعي الثاني : أهداف البرنامج

- 1-2-1 تُصمم أهداف البرنامج بشكل يتفق مع رسالته وبالانساق مع أهداف المؤسسة، وتتسم بالواقعية ومراعاة إمكانات وقدرات البرنامج.
- 1-2-2 يُراعى في تصميم أهداف البرنامج أن تلبي احتياجات الممارسات المهنية والوظيفة لتخصص البرنامج، وتواكب التطور العلمي والتكنولوجي وفقاً للممارسات الأكاديمية المعترف عليها في مجال تخصص البرنامج .
- 1-2-3 تعكس أهداف البرنامج مواكبة التطورات الوطنية والإقليمية والعالمية المهنية في القطاعين العام والخاص في مجال تخصص البرنامج، مع التركيز على تجارب تعلم الطلبة.
- 1-2-4 تتلاءم أهداف البرنامج مع خصائص الخريجين ومخرجات التعلم المستهدفة.

1-2-5 يُتابع البرنامج تحقق الإنجاز في رسالته وأهدافه من خلال خطط تشغيلية ترتبط مع الخطط التشغيلية المقررة في المؤسسة، وباستخدام مؤشرات أداء مناسبة لقياس الأهداف.

1-3 المعيار الفرعي الثالث : التخطيط الأكاديمي

- 1-3-1 يحدد البرنامج المعايير المهنية من الهيئات ذات العلاقة بتخصص البرنامج .
- 1-3-2 تُصمم الخطة الدراسية للمنهج الدراسي للبرنامج بالاستناد إلى المعايير الأكاديمية والمعايير المهنية على المستوى الوطني، وإلى مقارنات مرجعية داخلية وخارجية (وطنية أو إقليمية أو دولية مع برامج مناظرة).
- 1-3-3 يوجد لدى البرنامج خططاً تنموية ذات صلة بتطوير كافة مكونات البرنامج.
- 1-3-4 يحرص البرنامج على إشراك جهات التوظيف في تطوير خصائص الخريجين ومخرجات تعلم البرنامج .
- 1-3-5 يُشكل البرنامج لجان علمية تضم في عضويتها مختصين من ذوي الكفايات الأكاديمية والمهنية والخريجين ممن تقلدوا مناصب قيادية في مؤسسات حكومية وفي القطاع الأهلي.
- 1-3-6 يلتزم البرنامج بمتطلبات تصميم المؤهل المقر بالمؤسسة، أو بالمتطلبات الوطنية، وما يتعلق بها من عمليات ربط المؤهلات وإقرارها.
- 1-3-7 يوجد للبرنامج/ المؤهل مسمى مختصر وموضح لنوعه، ومحتواه، ومستواه، فضلاً عن توثيقه بشكل دقيق في الشهادات، ووثائق توصيفه، والموقع الإلكتروني للجامعة
- 1-3-8 يراعي البرنامج العبء التدريسي ونسبة الطلبة لأعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم عند التخطيط لتقديم مقررات في برامج أخرى في المؤسسة، أو عند التخطيط لتقديم مقررات جديدة.
- 1-3-9 يشترك البرنامج في تصميم مخرجات تعلم المقررات التي يقدمها في برامج أخرى في المؤسسة.
- 1-3-10 يُعد البرنامج تقارير دورية للمقررات التي يقدمها في برامج أخرى في المؤسسة.

الأدلة والشواهد:

1. آلية البرنامج في مراجعة رسالته وأهدافه.
2. تقرير عن اتساق الرسالة/الأهداف مع رسالة/أهداف المؤسسة ذات العلاقة.
3. محاضر مناقشة وإقرار (الرسالة/الأهداف) في محاضر القسم/المؤسسة (محفوظة في نظام الأرشفة) .

4. الخطط التشغيلية للبرنامج.
5. دليل مؤشرات الأداء في البرنامج.
6. ترتيبات البرنامج للمقارنات المرجعية.
7. تقرير عن استخدام رسالة البرنامج وأهدافه كمرجعية في اتخاذ القرارات المتعلقة بالسياسات التنفيذية، وكمرجعية في الخطط التطويرية للبرنامج.
8. قرار تشكيل اللجنة الاستشارية أو (المجلس الاستشاري) للبرنامج، وإضافة عينة عن محاضر الاجتماعات الخاصة بمناقشة رسالة وأهداف البرنامج، بالإضافة لمناقشة المعايير المهنية وغيرها من أنشطة البرنامج.
9. تقرير عن استطلاع جهات التوظيف وسوق العمل عن أهم المهارات المطلوبة في مجال تخصص البرنامج.
10. مرجعية تصميم الخطة الدراسية للمنهج الدراسي.
11. المعايير المهنية لتخصص البرنامج.
12. تقرير عن المقارنات المرجعية.
13. تقارير توضح نسبة ما تم تنفيذه في الخطة التشغيلية.
14. عينة من القرارات ذات الطبيعة الأكاديمية المتعلقة بالبرنامج.
15. نموذج توصيف البرنامج.
16. أي وثائق أخرى يراها فريق المراجعة الخارجية ضرورية وتتعلق بمؤشرات هذا المعيار .

مؤشرات الأداء الكمية :

1. تحليل استطلاعات الرأي لمجتمع البرنامج الداخلي الخارجي يؤكد موافقة الفئات المستفيدة (الخريجين، وأرباب العمل، أعضاء هيئة التدريس ..) على بيان الرسالة/الأهداف.
2. قائمة بورش العمل المنعقدة عن إمام أعضاء هيئة التدريس، والطلبة، والمستفيدين من المجتمع برسالة، وأهداف البرنامج.
3. نسبة القرارات المهمة التي صنعت أو وجهت بالرجوع للرسالة والأهداف.
4. قياس مدى تحقق الأهداف: تحليل مؤشرات أداء البرنامج التي تستخدم للتحقق من تحقيق رسالته وأهدافه .
5. تحليل إحصائي لآراء الأطراف المستفيدة (أصحاب المصلحة، الخريجين، مؤسسات التعليم ذات العلاقة).

6. تصميم نماذج متطورة لقياس مخرجات البرنامج.

7. استبانات مراجعة وتقويم رؤية ورسالة وأهداف البرنامج موجهة إلى الخبراء وجهات التوظيف أو غيرهم.

المعيار الثاني: إدارة البرنامج وموارده

يجب أن يدار البرنامج إدارة فعالة ضمن هيكل تنظيمي تقره المؤسسة ويرتبط بالتسلسل الإداري للمؤسسة، ويتضمن هيكل البرنامج اللجان المتخصصة العاملة في البرنامج. يجب أن تطبق إدارة البرنامج الأنظمة والسياسات واللوائح المؤسسية لإدارة الموارد المؤسسية والبشرية والأكاديمية. وبأن يتم متابعة عمليات التخطيط لأنشطة البرنامج بمرجعية الخطة الإستراتيجية للمؤسسة وإقامة شراكات مع أصحاب المصلحة المهمين في تقديم التعليم والبحث والاستشارات، وبأن يتم مراجعتها بكل شفافية ونزاهة بإشراك جميع منسوبي البرنامج. كما يجب أن يتوفر لدى البرنامج البنية التحتية والموارد المؤسسية، وتوافر فرص التدريب الميداني للطلبة والأنشطة المهنية، وأن تضمن إدارة البرنامج الاتساق والتكامل في المتطلبات الأكاديمية والمهنية وفقاً لنمط التعليم في البرنامج. ولتحقيق ذلك يتوجب على البرنامج تحقيق الآتي:

2-1 المعيار الفرعي الأول : إدارة البرنامج

- 2-1-1 يُدار البرنامج من قبل إدارة مؤهلة، يتم اختيارها وفق المعايير المحددة والمقرة من قبل المؤسسة، وتُحدد صلاحياتها ومسؤولياتها بشكل معلن ضمن لوائح البرنامج.
- 2-1-2 ترتبط إدارة البرنامج بتمثيل في مجلسي القسم والكلية المعنية، بحيث يظهر تمثيلها في الهيكل التنظيمي لكل من القسم العلمي والكلية والمؤسسة، والتي تمكن إدارة البرنامج من خلالهما طرح قضايا البرنامج.
- 2-1-3 تتمتع إدارة البرنامج بإظهار المعرفة بالمعايير المهنية وسمات القيم الأخلاقية الجيدة في ممارسات العمل المطلوبة في مجال التخصص، وتكون قادرة على إظهار وتعكس وجهة نظر واسعة النطاق وإدراك للصناعة وتأثيرها على البيئة والمجتمع.
- 2-1-4 تكون إدارة البرنامج قادرة على إظهار التزام قوي في ترجمة تطلعات مستقبلية من خلال مبادرات تتفق مع أغراض المؤسسة.
- 2-1-5 تُتيح إدارة البرنامج الفرصة لأعضاء هيئة التدريس والموارد البشرية الأخرى بالمشاركة في القرارات الرئيسية .
- 2-1-6 يتوفر في البرنامج لجان علمية متخصصة تتولى إدارة القضايا الأكاديمية والتدريسية، ويوضح مهامها وصلاحياتها ومواعيد اجتماعاتها وآليات تقييم فعاليتها.
- 2-1-7 يستعين البرنامج بالخبراء الأكاديميين والمهنيين في مجال البرنامج للمساهمة في تطوير البرنامج والاستجابة للمستجدات وفق واقع سوق العمل ومتطلبات جهات التوظيف.

- 8-1-2 يلتزم البرنامج بتطبيق واللوائح والسياسات التي تحكم إدارة الأنشطة في البرنامج، ويتم قياس فاعليتها في تطبيقها.
- 9-1-2 يتوفر لدى البرنامج قواعد بيانات خاصة بالطلبة وأعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة وكل من له علاقة مباشرة أو غير مباشرة بالبرنامج.
- 10-1-2 يطور البرنامج خطة للتقارب مع سوق العمل وجهات التوظيف تتحلى بالمرونة تجاه الطلبات والضغوط المتغيرة للاستفادة من الخبرات المهنية في تحسين أنشطة التدريب في البرنامج ومخرجاته وتوفير فرص تدريب ميداني مناسبة لطلبة البرنامج، وتحقيق متطلبات ريادة الأعمال .
- 11-1-2 تلتزم إدارة البرنامج بالعبء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم بمرجعية اللوائح والأنظمة المنظمة لذلك.
- 12-1-2 تعمل إدارة البرنامج على تعزيز التعلم المستمر بين الموظفين والطلبة.
- 13-1-2 تلتزم إدارة البرنامج بالآلية المؤسسية المحددة للمقارنات المرجعية لتحقيق الاتساق والتكامل الأكاديمي والمهني مع برامج مناظرة من مؤسسات أخرى.

2-2 المعيار الفرعي الثاني : إدارة الموارد

- 1-2-2 تحدد إدارة البرنامج موارد البرنامج وتنظم مصروفاته، وتضمن التمويل المالي الكافي لتحقيق رسالته وأهدافه ضمن ميزانية المؤسسة.
- 2-2-2 يُساهم البرنامج مع الجهات المعنية في المؤسسة للتخطيط لموارده المالية المخصصة للمصروفات الأساسية، والتدريس، والأنشطة اللازمة بما يضمن له الاستقرار والديمومة بشكل يضمن تحقيق رسالته وأهدافه.
- 3-2-2 تمتلك إدارة البرنامج موازنة سنوية مفصلة تشمل الإيرادات والنفقات المتوقعة خلال السنة.
- 4-2-2 تطبق إدارة البرنامج نظام محاسبي مقر من المؤسسة.
- 5-2-2 يوجد لدى إدارة البرنامج نظام مراجعة ورقابة للإيرادات والمصروفات بما يلاءم تحقيق أهداف البرنامج الأكاديمي.
- 6-2-2 تحرص إدارة البرنامج على توفير الموارد اللازمة لتنفيذ الأنشطة التعليمية اللازمة ضمن بيئة أكاديمية داعمة.
- 7-2-2 يخصص البرنامج إدارة أو وحدة لإدارة عمليات التدريب المهني في البرنامج (إدارة مناطق المحاكاة والمشبهات وغيرها من مستلزمات التدريب خلال دراسة الطلبة في البرنامج)، وتعمل على تحديثها وتطويرها بالاستناد إلى مقارنات مرجعية وإشراك سوق العمل في ذلك.

- 8-2-2 يتوفر لدى البرنامج الأعداد الكافية من الكوادر الإدارية والفنية اللازمة لتقديمه بشكل يتناسب مع أعداد أعضاء هيئة التدريس، وأعداد الطلبة المقبولين.
- 9-2-2 يُساهم البرنامج مع الجهات المعنية في المؤسسة للتخطيط لتوفير الموارد وتعديل أعباء العمل لتحفيز البحث العلمي وخدمة المجتمع.
- 10-1-2 تُتيح إدارة البرنامج الفرصة للمنسوبيين من إداريين وفنيين وأعضاء هيئة تدريس والطلبة بتقديم المقترحات والمبادرات التطويرية والتي من شأنها تحسين الخدمات والأنشطة المقدمة في البرنامج.
- 11-2-2 يلتزم البرنامج بتطوير بيئة عمل محفزة تعتمد على روح التعاون الجماعي وبناء بناء ثقافة تنظيمية وتقالييد أكاديمية/جامعية رصينة تحقق النزاهة والعدالة والشفافية .
- 12-2-2 يلتزم البرنامج بتطبيق خطط المؤسسة بتهيئة وبتأهيل وتدريب الكوادر الإدارية والفنية.
- 13-2-2 يتبع البرنامج آليات مقرة لتقويم أداء الكوادر البشرية يستفاد منها في عمليات تأهيلهم.
- 14-2-2 يُطبق البرنامج آليات؛ لاستطلاع آراء منسوبيه من العاملين والطلبة حول أداء القيادات الأكاديمية، والإدارية، والفنية، وآراء الطلبة في أداء أعضاء هيئة التدريس والإداريين وعلاقتهم بالطلبة ويستفاد منها في عمليات التحسين والتطوير.
- 15-2-2 يُوفر البرنامج آليات تغذية راجعة عن الأداء الوظيفي ومدى رضا المنسوبيين عن الخدمات المقدمة لهم وعن تأثير القيادة .
- 16-2-2 تلتزم إدارة البرنامج بتنفيذ خطة السلامة وإدارة المخاطر المقررة في المؤسسة، ويشمل ذلك مناطق دراسة الطلبة والمعامل ومناطق المحاكاة والمشبهات التعليمية ومواقع التدريب الميداني.
- 17-2-2 يوفر البرنامج اللوائح والسياسات المنظمة المقررة لمنسوبيه بشكل معلن بما في ذلك لوائح التظلم والشكاوى والترقيات والحرية الأكاديمية، ويتم قياس فاعليتها ويستفاد منها في عمليات التحسين والتطوير.

أهم الأدلة والشواهد المطلوبة:

1. قرار تشكيل مجلس القسم وإدارة البرنامج ونظامه الأساسي ومهامه الإدارية ومسؤولياته وواجباته.
2. السير الذاتية لأعضاء وموظفي البرنامج.
3. قرار تعيين رئيس البرنامج.
4. كشف بأسماء أعضاء الوحدات الإدارية للبرنامج.

5. توفر نسخ موثقة عن محاضر اللجان بالبرنامج، ومحاضر اللجنة الاستشارية.
6. توافر نسخ موثقة عن مشاركة البرنامج بمجلسي القسم العلمي والكلية.
7. وثائق تحدد السياسات والصلاحيات (الأدوار والمسؤوليات)، والإجراءات التنفيذية للجان
الرئيسة والوظائف الإدارية.
8. محضر إقرار الهيكل التنظيمي للبرنامج.
9. أدلة عن التقارب مع سوق العمل وجهات التوظيف .
10. دليل التّوصيف الوظيفي .
11. قرارات تشكيل اللجان تتضمن مهامها وصلاحياتها وآليات تواصلها.
12. دليل الميثاق الأخلاقي، ويتضمن مدونة السلوك الأخلاقي، والمهني، والوظيفي .
13. دليل السياسات والإجراءات للبرنامج .
14. دليل التّظلمات والشكاوى.
15. عيّنة عن استبيانات تقييم الأداء للمنسوبين من جميع الفئات والمستويات .
16. تحليل نتائج استبيانات قياس رضا المنسوبين عن المناخ الأكاديمي، والخدمات، وبيئة العمل،
والرّوح المعنويّة.
17. دليل الحرّية الأكاديميّة للمؤسسة .
18. الخطط التّدرّبيّة للبرنامج .
19. نشرات تعريفية وتسويقية محدّثة عن البرنامج (دليل البرنامج) .
20. الأنظمة الرّسميّة، واللوائح، ومسؤوليات القائمين على الشّؤون الإداريّة والأكاديميّة.
21. الموازنة السنوية المعتمدة للبرنامج.
22. نماذج استبانات تقييم أداء متنوّعة سواء بواسطة الطلبة، أو الرّملاء، أو المراجع الخارجي.
23. آليات تقييم أداء الموارد البشريّة، تشمل تقويم جميع الكفايات والمهارات المهنيّة والتقنيّة
اللازمة لجودة الأداء في شتى مجالات اختصاصاتهم ووظائفهم المتنوّعة.
24. ميثاق أخلاقي لأعضاء هيئة التّدرّيس، وآخر للموظفين والكوادر السّاندة.
25. عيّات لإجراءات حالات التّظلم .
26. قرارات ذات علاقة بالموارد البشريّة .
27. محاضر اجتماعات ذات علاقة بالموارد البشريّة .
28. أي وثائق أخرى يراها فريق المراجعة الخارجية ضروريّة وتتعلّق بمؤشّرات هذا المعيار .

أهم المؤشرات الكمية:

1. سجّلات إحصاء لأعداد الموارد البشريّة بها مصنّفة حسب الوظيفة، والمؤهلات.
2. تحليل استبانات مدى رضا الموارد البشريّة عن الخدمات التي يقدّمها البرنامج .
3. نسبة الموظفين المشتركين في التّطوير المهني لأخر ثلاث سنوات.
4. معدل الرّضا الوظيفي لدى هيئة التّدريس والموظفين لأخر ثلاث سنوات.
5. العبء الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس والمتعاونين.
6. تحليل رضا المنسوبين عن الخدمات المقدمة لهم وعن تأثير القيادة.
7. تحليل رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم وعن أداء أعضاء هيئة التدريس وإدارة البرنامج.
8. عمليّات ترقيات منسوبي البرنامج لأخر ثلاث سنوات.
9. التّخصيص الماليّ موزعاً على بنود الموازنة.
10. محاضر وسجّلات التّخطيط المالي.
11. المصروفات الكليّة التشغيليّة للبرنامج.
12. المصروفات لأخر خمس سنوات مقابل الأنشطة، وعلى سبيل المثال: الموازنات المخصصة للبحث العلمي، ومراكز الأبحاث، المرافق والتجهيزات،... إلخ.
13. نسب الإنفاق على مصادر التعلم، البحث العلمي، الوحدات الإدارية، وغيرها.
14. الدّخل من الأنشطة التجاريّة (أن وجد)، ذلك لإثبات تنوّع الموارد وكفايتها.
15. مؤشرات أداء تهيئة وتأهيل أعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم وباقي المنسوبين.

المعيار الثالث: البرنامج الدراسي

توجد سياسة واضحة لتصميم البرنامج الأكاديمي محدد فيها الية إعداده وبنائه، يحدد فيها نظام الدراسة، وتوصيفاً للبرنامج وتوصيفات للمقررات الدراسية. يجب على البرنامج تحديد خصائص الخريجين، ومخرجات التعلم المستهدفة، وكذلك تحديد الساعات المعتمدة المناسبة، أو الوحدات دراسية موزعة بين النظرية والتطبيق العملي بشكل متكامل. كما يجب على البرنامج تحديد إستراتيجيات التدريس والتعلم وطرق التقويم التي يجب استخدامها وتوضيح ضمان اتساقها مع مخرجات تعلم البرنامج ولكل مقرر بشكل يُلبى أعراف ومعايير التخصص الأكاديمي، وينقسم هذا المعيار إلى المعايير الفرعية الآتية :

- المنهج الدراسي.
- خصائص الخريجين ومخرجات التعلم المستهدفة.
- التعليم والتعلم.
- تحصيل الطلبة وتقويم أدائهم.
- التعلم التجريبي
- التحول الرقمي.

3-1 المعيار الفرعي الأول: المنهج الدراسي

3-1-1 يمتلك البرنامج الأكاديمي توصيفاً شاملاً، يتضمن وصفاً للساعات المعتمدة أو الوحدات الدراسية وتوزيعاتها على المستويات الدراسية المختلفة (متطلبات عامة وتخصصية واختيارية) ، وتبيان تدرجها وتكاملها ضمن خطة دراسية واضحة، وذلك بما يتلاءم مع المرجعية الوطنية.

3-1-2 يلتزم البرنامج بالسياسات والمعايير والإجراءات المؤسسية في تصميم ومراجعة وتطوير المنهج الدراسي.

3-1-3 يراعي المنهج الدراسي تحقيق أهداف البرنامج حسب مستوى الدرجة الأكاديمية للممنوحة ويراعي تحقيق مخرجاته التعليمية والتطورات العلمية والتقنية والمهنية في مجال التخصص.

3-1-4 تنظم خطة المنهج الدراسي بطريقة تعكس تقدماً ملائماً في المقررات الدراسية سنة بعد أخرى، ووفق ساعات معتمدة محددة ومناسبة، مع قائمة مناسبة من المتطلبات السابقة، وعبء عمل مناسب للطلاب.

3-1-5 يتضمن البرنامج الدراسي بيئة متكاملة تتعلق بمجال التخصص من الناحية الأكاديمية والميدانية، ويطبق آليات للتأكد من تحقيق التوازن المناسب في المنهج الدراسي بين النظرية والتطبيق العملي، وبين المعارف والمهارات والكفايات.

- 6-1-3 يراعى في بناء خطة المنهج الدراسي للبرنامج تحديد متطلبات "نقاط الخروج" بدرجة علمية أقل من التي تم تسجيل الطالب فيها، إذا لم يتمكن الطالب من استكمال متطلبات التخرج (إن وجدت).
- 7-1-3 تضمن إدارة البرنامج تزويد طلبة البرنامج بالمراجع الدراسية الحديثة والموارد المطلوبة للدراسة والتطبيقات العملية الوطنية منها والإقليمية والدولية.
- 8-1-3 يُعد البرنامج توصيفاً تفصيلياً لمقرراته، حيث يحتوي كل مقرر توصيفاً للمخرجات التعليمية والمحتويات والأنشطة اللازمة النظرية والعملية لتحقيق المخرجات التعليمية.
- 9-1-3 يتضمن المنهج الدراسي الجوانب العملية المتصلة بشكل مباشر ببيئة سوق العمل وبالتطبيقات الخاصة بالتخصص وممارسة العمل في ميدان العمل.
- 10-1-3 يضمن المنهج الدراسي اكساب الطلبة الكفاءة المطلوبة في لغة إضافية واحدة (مثل اللغة الإنجليزية) بما يتناسب مع خصائص خريجي التخصص ومقتضيات العمل في مجالات التخصص.
- 11-1-3 يضمن المنهج الدراسي بناء المهارات الإدارية والتصميم بما يتناسب مع التخصص والتخصصات الفرعية منه. اقترح بأن تنقل لمخرجات التعلم كون هذه المهارات تعد مخرجات وليست جزء من المنهج أو الخطة الدراسية
- 12-1-3 يتم مراجعة وتحديث المنهج الدراسي بشكل منتظم في ضوء عمليات المقايسة المرجعية، ووفقاً للمعايير الأكاديمية والمهنية، وغيرها من توقعات ومتطلبات المجال المهني لتطوير المنهج الدراسي خصائص الخريجين ومخرجات التعلم والنواحي التعليمية والتقييمية .

3-2 المعيار الفرعي الثاني: خصائص الخريجين ومخرجات التعلم المستهدفة

- 1-2-3 تتسق خصائص خريجي البرنامج مع الخصائص العامة للخريجين المقررة على مستوى المؤسسة، وتدمج ضمن مخرجات التعلم المستهدفة في البرنامج .
- 2-2-3 تبرز إدارة البرنامج مخرجاتها التعليمية وخصائص خريجها بشكل واضح لجميع المعنيين.
- 3-2-3 يطبق البرنامج آليات وأدوات فاعلة لقياس خصائص الخريجين ومخرجات التعلم المستهدفة والتحقق من استيفائها وفق مستويات أداء وخطط تقييم محددة.
- 4-2-3 تتناسب خصائص خريجي ومخرجات تعلم البرنامج مع المعايير الأكاديمية والمهنية الخاصة بمجال تخصص البرنامج، أو مع أي مرجعية وطنية تنظم ذلك.
- 5-2-3 ترتبط خصائص خريجي ومخرجات تعلم البرنامج بأهداف البرنامج ، وتكون ملائمة لنمطه ومستواه، وتتلاءم مع متطلبات تصميم الخطط الدراسية ومجالات التعلم المقررة في المؤسسة.

- 6-2-3 تصاغ مخرجات التعلم المستهدفة للبرنامج بطريقة مناسبة (قابلة للقياس)؛ لضمان توافقها مع المعايير الأطر الوطنية المنظمة لذلك.
- 7-2-3 تراجع مستوى مخرجات التعلم للبرنامج الأكاديمي بالاستناد إلى مقارنات مرجعية خارجية (برامج مناظرة من مؤسسات أخرى) محلية أو إقليمية أو دولية.
- 8-2-3 تصمم مخرجات تعلم المستهدفة للمقررات الدراسية، بحيث تتوافق مع مستوى المقررات الدراسية ومحتواها، كما توجد آليات مطبقة للتأكد من مدى ملاءمتها لمحتوى المقرر.
- 9-2-3 يوجد ربط ملائم بين مخرجات التعلم المستهدفة للمقررات الدراسية ومخرجات التعلم المستهدفة للبرنامج.
- 10-2-3 يضمن البرنامج اتساق استراتيجيات التدريس والتعلم وطرق التقويم مع كل من مخرجات تعلم البرنامج ولكل مقرر.
- 11-2-3 يحرص البرنامج على إشراك المختصين الأكاديميين والمهنيين في تصميم مخرجات التعلم المستهدفة بحيث تعكس طبيعة التخصص أو المهنة.

3-3 المعيار الفرعي الثالث: التعليم والتعلم

- 1-3-3 تتوافق أنشطة التعليم والتعلم في البرنامج مع رسالته وأهدافه، وتعكس متطلبات سوق العمل والتقنيات الحديثة التي تسهم في اكساب الطلبة للمعارف والمهارات والكفايات المطلوبة وطنياً وعالمياً في مجال التخصص.
- 2-3-3 تؤدي استراتيجيات التعليم والتعلم، وطرق التقويم المستخدمة إلى تحقيق مخرجات التعلم المستهدفة على مستوى البرنامج والمقررات.
- 3-3-3 تتسق إستراتيجيات التعليم والتعلم وطرق التقويم مع مخرجات تعلم البرنامج وتتوافق مع طبيعته ومستواه، وتعزز القدرة على ممارسة مهارات التفكير التحليلي والتعلم الذاتي.
- 4-3-3 تتوافق إستراتيجيات التعليم والتعلم وطرق التقويم المنصوص عليها في توصيف البرنامج، مع طبيعة التخصص، ويتم تطوير هذه الإستراتيجيات استناداً إلى نتائج الأبحاث الخاصة بتعليم البرنامج، وتضمن تحقيق مخرجات التعلم المستهدفة .
- 5-3-3 تتم تدريب أعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم على استراتيجيات التعليم والتعلم وطرق التقويم المحددة في توصيف البرنامج والمقررات، وعلى الاستخدام الفعال للتقنيات الحديثة والمتطورة.
- 6-3-3 يتم تزويد الطلبة في بداية كل فصل دراسي بمعلومات شاملة عن كل مقرر، تتضمن: مخرجات التعلم المستهدفة، وطرق التقويم، ومواعيدها، وما يتوقع منهم خلال دراسة المقرر.

7-3-3 يتم تقييم المقررات بشكل دوري للتحقق من فاعلية مخرجات التعلم المستهدفة على مستوى البرنامج ولكل مقرر بما في ذلك مراجعة إستراتيجيات التعليم والتعلم وطرق التقييم، وتتخذ الإجراءات اللازمة للتحسين والتطوير.

8-3-3 تشجع استراتيجيات التعليم والتعلم في البرنامج على مشاركة الطلبة في عملية التعلم، وعلى قيامهم بالممارسة المهنية لما تعلموه أو بالتطبيق العملي للجوانب النظرية التي تعلموها (حيثما كان ذلك منطبقاً).

9-3-3 تشجع بيئة التعلم في البرنامج على تعميق وتوسيع مدارك الطلبة البحثية، وتنمية قدراتهم المتعلقة بالبحث العلمي، وتحفزهم نحو الابتكار والإبداع.

10-3-3 تعزز بيئة التعلم في البرنامج مفهوم التعلم الذاتي والتعلم النشط من خلال تشجيع الطلبة على هذه الأنماط.

3-4 المعيار الفرعي الرابع: تحصيل الطلبة وتقييم تعلمهم

1-4-3 يطبق البرنامج سياسة واضحة ومعلنة للتقييم ، تستند إلى طرق مباشرة وغير مباشرة، للتحقق من فعالية التقييم ومصداقيتها، والتأكد من مستوى تحصيل الطلبة وقياس خبرتهم.

2-4-3 يُطبق البرنامج إجراءات واضحة لقياس خصائص الخريجين ومخرجات التعلم المستهدفة تضمن اكتساب الطلبة لها، وفق آلية مقرة تتابع بتقارير دورية.

3-4-3 يُطبق البرنامج النظام المقر من قبل المؤسسة لقياس مستويات الطلبة من خلال إجراء مقابلات شخصية أو اختبارات شفوية أو تحريرية، أو إعداد تقارير أو بحوث أو عرض مشاريع التخرج، تتسم بالشفافية والنزاهة، والعدالة، والصرامة.

4-4-3 يحرص البرنامج على تزويد الطلبة بتغذية راجعة سريعة عن مستوى تقدمهم وأدائهم في المقررات الدراسية ، بحيث يمكنهم من تحسين أدائهم؛ وبشكل يساعد في تعزيز عملية التعلم.

5-4-3 يراعى في تقييم مشاريع التخرج والبحوث أخلاقيات ومبادئ البحث العلمي.

6-4-3 يطبق البرنامج أحكام التعامل مع المخالفات الأكاديمية، والتظلمات المقدمة من قبل الطلبة.

7-4-3 لدى البرنامج جداول مواصفات للامتحانات النهائية، تؤكد تمثيل وشمول الأسئلة للمحتوى .

8-4-3 لدى البرنامج إحصاءات تؤكد اعتدالية التوزيع التكراري لدرجات الطلبة في المساقات الدراسية.

5-3 المعيار الفرعي الخامس: البرامج العملية والتدريب الميداني

- 1-5-3 يجب أن تتضمن الخطة الدراسية للبرنامج الأكاديمي فترة للتدريب الميداني تعكس الممارسات المهنية من خلال دمج الخبرات الميدانية أو التدريب الداخلي أو التدريب أثناء العمل.
- 2-5-3 يجب أن تكون مدة التدريب الميداني كافية لضمان تحقيق مستوى عادل من الكفاءة في المهارات في مجال تخصص البرنامج.
- 3-5-3 يقدم التدريب الميداني في الوقت المناسب بعد تحقيق الطلبة لنسب مناسبة من مخرجات تعلم البرنامج ، وتكون مخرجات هذه الفترة تعكس بمجموعة واسعة المخرجات التي تتحقق بالانخراط في التطبيق المباشر في مكان العمل.
- 4-5-3 يلتزم البرنامج بأن تكون فترة التدريب الميداني ممثلة في الخطة الدراسية وبساعات محددة وذلك وفقاً للسياسات والإجراءات المتبعة والمقررة في المؤسسة.
- 5-5-3 تسهم مخرجات تعلم فترة التدريب الميداني بتحقيق الطلبة لخصائص الخريجين ومخرجات التعلم .
- 6-5-3 توجد سياسة وإجراءات فعالة لإدارة عملية التدريب الميداني للتأكد من حصول جميع الطلبة على خبرات متكافئة.
- 7-5-3 يجب أن تكون مخرجات تعلم فترات التدريب في البرنامج بما فيها فترة التدريب الميداني قائمة على الأداء.
- 8-5-3 يجب أن تضمن فترات التدريب بما فيها فترة التدريب الميداني بإعداد وتأهيل الطلبة في المهارات المرتبطة بأداء أدوارهم، بما في ذلك الاتصال والحساب واستخدام أجهزة التقنيات والتكنولوجيا والبرمجيات الحديثة.
- 9-5-3 يجب أن تعزز برامج التدريب تنمية المواقف التي من شأنها تعزيز تحقيق التميز في المهنة، مثل مهارات القيادة والعمل ضمن الفريق، والالتزام بقيم وأخلاقيات المهنة، وخدمة العملاء، والنظافة الشخصية، وآداب العمل، وقضايا الصحة والسلامة في جميع جوانب تدريبهم وخدمتهم.
- 10-5-3 يحرص البرنامج على ضمان كفاءة التدريب الميداني من خلال تحديد أدوار ومسؤوليات مقدمي البرنامج التدريبي وتهيئتهم، وتنفيذ خطة البرنامج التدريبي والتقييم وأماكن العمل المناسبة وانتقاء المشرفين على البرنامج التدريبي وفقاً لشروط وضوابط محددة .
- 11-5-3 تدار عملية تقييم التدريب الميداني بشكل فعال يتضمن على المناقشة والتشاركية بين أعضاء هيئة التدريس المختصين والمشرفين والطلبة وتنفذ على نحو متسق، من حيث المحتوى والمستوى.

3-5-12 يطبق البرنامج آليات لقياس تحصيل الطلبة في فترات التدريب وفق آلية معلنة ومقرة تتابع بتقارير دورية.

3-5-13 توجد في البرنامج إجراءات لتقييم مدى فاعلية التدريب الميداني، ومدى إسهامه في تحقيق أهداف البرنامج، ويستفاد من هذا التقييم في تحسين اختيار البرامج التدريبية.

3-5-14 يعمل البرنامج مع المؤسسة لعقد شراكات فاعلة يستفاد منها في توفير أماكن ومواقع مناسبة للتدريب الميداني، ويتم تقويمها بشكل دوري.

3-5-15 يضمن البرنامج سلامة وأمان المتدربين عند قيامهم بالعمل التدريبي داخل أو خارج المؤسسة التعليمية.

3-6 المعيار الفرعي السادس: التعلم المبرمج (التحول الرقمي)

3-6-1 يمثل التعليم الإلكتروني جزءًا من سياسة التعليم والتعلم، ويدعم تحقيق مخرجات التعلم المطلوبة.

3-6-2 يطبق البرنامج معايير محددة ومقرة من المؤسسة في عملية تصميم مقررات التعليم الإلكتروني.

3-6-3 يضمن البرنامج بأن ما يقدم عبر التعليم الإلكتروني يسهم بتحقيق خصائص الخريجين ومخرجات التعلم المستهدفة.

3-6-4 تقوم إدارة البرنامج بإشراك المستفيدين الرئيسيين؛ لتطوير مقررات التعليم الإلكتروني.

3-6-5 تعمل إدارة البرنامج على تدريب أعضاء هيئة التدريس على استخدام تطبيقات نظام التعليم الإلكتروني والوسائل الإلكترونية المتاحة.

3-6-6 يتوافق المحتوى الإلكتروني للمقررات الدراسية مع معايير نظام التعليم الإلكتروني والتعلم المدمج المقر بالمؤسسة.

3-6-7 تحرص إدارة البرنامج على تطبيق آليات واضحة ومقرة لساعات عمل أعضاء هيئة التدريس والإداريين أثناء القيام بالتعليم الإلكتروني والتعلم المدمج بما يضمن حقوق جميع الأطراف.

3-6-8 تلتزم إدارة البرنامج بالميثاق الأخلاقي المقر من المؤسسة حول استخدام نظام التعليم الإلكتروني والتعلم المدمج.

3-6-9 يُقدم البرنامج التهيئة المناسبة لتفعيل دور المرشد الأكاديمي لإدارة المقررات وطرق التقويم الإلكتروني.

3-6-10 يتوفر في البرنامج البدائل لأنظمة التقييم من خلال الاختبارات والواجبات الإلكترونية.

3-6-11 تتم المراجعة الدورية للمعلومات والبيانات والمحتوى الإلكتروني للبرنامج والمقررات الدراسية وطرق التقييم الإلكترونية بالموقع الإلكتروني.

الأدلة والشواهد:

1. وثيقة مواصفات البرنامج مُسندة مزودة بمرجعيات معتمدة لبرامج تربوية مشابهة.
2. وثيقة تثبت مشاركة أرباب العمل ذوي الصلة في تحديد محتوى المناهج. الأفضل في مراجعة خصائص الخريجين ومخرجات التعلم للبرنامج ولفترات التدريب!
3. يخضع نموذج توصيف خطط المساقات الدراسية لقوالب معتمدة .
4. نموذج توصيف برنامج التدريب الميداني مُعد بمنهجية معتمدة.
5. توافر قاعات مزود بتقنيات التعلم ذات العلاقة. ينقل لمعيار المرافق والتجهيزات
6. توافر شبكة التواصل الإلكترونية. ينقل لمعيار المرافق والتجهيزات
7. خطة البرنامج عن تطوير البرنامج الدراسي.
8. دورات تدريبية لأعضاء هيئة التدريس عن طرائق التدريس.

مؤشرات الأداء:

1. نتائج دراسات تقيس مستوى رضا أرباب العمل حول مواصفات الخريجين.
2. إحصاءات نتائج امتحانات المساقات، تؤكد اعتدالية التوزيع التكراري.
3. تقارير تقييم دوري للبرنامج الدراسي يشترك فيه الملاك الأكاديمي، والطلبة، والملاك التربوي المتخصص.
4. استطلاع آراء الطلبة عن فعالية أنظمة التعلم الإلكتروني، والتعلم عن بعد، والتعلم المدمج.
5. تقارير عن التدريب الميداني.
6. إحصائيات تبرهن صدق وثبات أدوات تقييم الطلبة في برنامج التدريب الميداني.
7. استطلاع آراء الطلبة حول أدوات تقويم التعلم من حيث تمثيلها وشموليتها.
8. نتائج استطلاع آراء الطلبة، وأعضاء هيئة التدريس عن فعالية أنظمة التعلم الإلكتروني، والتعلم عن بعد، والتعلم المدمج.

المعيار الرابع: الطلبة والخدمات المساندة:

يشكل الطلبة المُدخل الرئيس الذي أنشئت من أجله المؤسسة الجامعية وقدمت له البرامج الدراسية، ويندرج تحت هذا المعيار إجراءات القبول والتسجيل وتقديم التوجيه والإرشاد الطلابي والخدمات المساندة، ولا بد أن تتسم هذه الآليات بالاستجابة لاحتياجات الطلاب مع معرفتهم بحقوقهم وواجباتهم والتواصل مع الخريجين. يطبق البرنامج سياسات وإجراءات المؤسسة للقبول والتحويل والتقدم الأكاديمي، ودعم التطوير الوظيفي الواضحة والفعالة والمطبقة باستمرار والمتوافقة مع مهمة البرنامج واستراتيجياته ومخرجاته التعليمية.

ويقسم هذا المعيار إلى المعايير الفرعية الآتية:

- إجراءات القبول والتسجيل
- الدراسة والامتحانات والاختبارات
- التوجيه والإرشاد الطلابي
- الخدمات المساندة
- التواصل مع الخريجين

1-4 المعيار الفرعي الأول: إجراءات القبول والتسجيل

- 1-1-4 تطبق إدارة البرنامج إجراءات القبول والتسجيل والتحويل المقررة من قبل المؤسسة.
- 2-1-4 تلتزم إدارة البرنامج بأن يكون عدد الطلبة المقبولين يتناسب مع القدرة الاستيعابية للبرنامج.
- 3-1-4 تمتلك إدارة البرنامج إجراءات مفعلة للانتقال من وإلى البرنامج في نفس المؤسسة وغيرها من المؤسسات المناظرة ذات البرامج المشابهة.
- 4-1-4 يلتزم البرنامج بمعادلة المقررات الدراسية للطلبة المنتقلين من برامج مناظرة من مؤسسات أخرى، أو في نفس المؤسسة بما لا يسبب إخلال بمتطلبات البرنامج.
- 5-1-4 تقوم إدارة البرنامج بمراجعة دورية لإجراءات وسياسات القبول والتسجيل بشكل دوري .

2-4 المعيار الفرعي الثاني: الدراسة والاختبارات والامتحانات

- 1-2-4 يلتزم البرنامج بتطبيق لائحة الدراسة والاختبارات والامتحانات مقررة ومنشورة ومتاحة تتضمن إجراءات الاختبارات والامتحانات وتطبيق أدوات التقويم.
- 2-2-4 تحرص إدارة البرنامج على حماية خصوصية الطلبة مع المحافظة على سرية السجلات التي تحتوي على بيانات عن أداء الطلبة ومعلوماتهم الشخصية.

- 3-2-4 تلتزم إدارة البرنامج بإعلام نظام التقييم المطبق كمنح الدرجات وطرق التقويم وغيرها من المعلومات ذات الصلة بتقديم الطلبة أكاديمياً في البرنامج.
- 4-2-4 تطبق إدارة البرنامج نظام فعال للأرشفة وحفظ السجلات والوثائق الدراسية للطلبة.
- 5-2-4 تلتزم إدارة البرنامج بالمراجعة الدورية للائحة الدراسة، وإجراءات الامتحانات المتبعة.
- 6-2-4 يُعد القسم المعني بالبرنامج جدولاً للأيام المكتتبية للطلبة.

3-4 المعيار الفرعي الثالث: التوجيه والإرشاد الطلابي

- 1-3-4 يُطبق البرنامج نظام التوجيه والإرشاد الطلابي المقرر من قبل المؤسسة.
- 2-3-4 يوفر البرنامج دليل يتضمن أهم المعلومات والمهام والإجراءات الخاصة بالتوجيه والإرشاد.
- 3-3-4 يقوم المرشد الأكاديمي بعقد اجتماعات دورية مع الطلبة لتعزيز نواحي القوة ومعالجة نواحي الضعف
- 4-3-4 يلتزم المرشد الأكاديمي بإحالة تقارير دورية عن الطلبة المشرف عليهم إلى إدارة البرنامج.
- 5-3-4 يقوم البرنامج بتطوير وتحسين نظام التوجيه والإرشاد الطلابي بناء على نتائج التقييم والتغذية الراجعة من قبل الطلبة .
- 6-3-4 يوفر البرنامج دليلاً أو إرشاداً مهنيّاً للمسار المهني للتخصص.

4-4 المعيار الفرعي الرابع: خدمات الدعم المساندة

- 1-4-4 توجد آليات واضحة ومعلنة لدعم الطلبة المتفوقين سواء أكانت مادية أو معنوية.
- 2-4-4 تتيح إدارة البرنامج بتمثيل الطلبة في مجلس القسم والكلية. ينقل لأعلى وليس هنا!
- 3-4-4 يطبق البرنامج آليات واضحة ومعلنة لمعالجة أوضاع الطلبة المتعثرين أكاديمياً.
- 4-4-4 تحرص إدارة البرنامج على تطبيق إجراءات واضحة ومعلنة للتعامل مع تظلمات الطلبة.
- 5-4-4 تحرص إدارة البرنامج على تطبيق إجراءات واضحة ومعلنة عند تخريج الطلبة من البرنامج الأكاديمي.
- 6-4-4 تعمل إدارة البرنامج على تحسين خدمات الدعم المساندة بناء على نتائج التقييم من قبل الطلبة.

5-4 المعيار الفرعي الخامس: التواصل مع الخريجين

- 1-5-4 توجد آلية واضحة ومعلنة لمتابعة مستويات أداء الخريجين في سوق العمل.

- 2-5-4 توجد قنوات تواصل بين الخريجين والقسم من جهة، وبين القسم والكلية، وأرباب العمل من جهة أخرى لتقييم مستوى أداء الخريجين، وتقدير مستوى رضا أرباب العمل عنهم.
- 3-5-4 يتوافر لدى البرنامج قاعدة بيانات متعلقة بالخريجين مستحدثة.
- 4-5-4 يشرك البرنامج الخريجين في تطوير متطلبات البرنامج الأكاديمي.

الأدلة والشواهد:

1. وحدات أو مكاتب تنظيمية معنية بالتوجيه والإرشاد الطلابي .
2. شواهد على أنشطة التوجيه والإرشاد الطلابي.
3. ملصقات وإعلانات خاصة بالتوجيه والإرشاد الطلابي.
4. محاضر اجتماعات اللجنة المعنية بالتوجيه والإرشاد الطلابي في القسم.
5. الإحصاءات السنوية بعدد المستفيدين من الإرشاد النفسي، والاجتماعي، والمهني.
6. نماذج مستخدمة في التوجيه والإرشاد الطلابي.
7. استبانات تقييم الطلبة لأنشطة التوجيه والإرشاد الطلابي .
8. تقارير سنوية خاصة بالتوجيه والإرشاد الطلابي ومدى الاستفادة منها.
9. نماذج من آليات النظر في شكاوى الطلبة وتظلماتهم وحلها.
10. نماذج من أوراق الاختبارات والامتحانات.
11. نموذج دليل الطالب الإرشادي.
12. نموذج معادلة مواد الطلبة المنتقلين، والمؤجلين، والعائدين إلى البرنامج.
13. شواهد إجراء انتخابات الطلبة في الكلية.
14. شواهد تمثيل طلبة الكلية في مجلسي القسم والكلية.
15. نموذج طلب تحويل تخصص.
16. نموذج طلب العودة للدراسة.
17. نموذج طلب دراسة فصل دراسي خارج الجامعة.
18. نموذج طلب تأجيل دراسة.

مؤشرات الأداء:

1. لائحة خاصة بإجراءات القبول والتسجيل.
2. إحصاءات سنوية بعدد الطلبة المشاركين بكافة الأنشطة المتاحة.

3. إحصاءات سنوية بعدد المستفيدين من منسوبي البرنامج من المنح والقروض الطلابية.
4. سجلات خاصة بمتابعة أداء الخريجين.
5. نتائج دراسات استطلاعية حول تقييم مستوى أداء الخريجين، وتقدير مستوى رضا أرباب العمل عنهم خاصة
6. دراسات عن نتائج التقييم والتغذية الراجعة للبرنامج الإرشادي.
7. محاضر اجتماعات لجنة الإرشاد والتوجيه.
8. نتائج تحليلات إحصائية لدراسات للتأكد من التوزيع التكراري السوي لدرجات الطلبة.
9. جداول مواصفات للامتحانات.
10. عدد من الأندية الطلابية ونوعيتها، وأهدافها، والمنتسب إليها من طلبة البرنامج.
11. تقارير عن الدورات التدريبية في الإرشاد والتوجيه.
12. تقارير بنماذج تطبيق معادلة مواد الطلبة المنتقلين من برامج أخرى (إجراء المقاصة)، وبالعودة إلى الدراسة في البرنامج، وتأجيل الدراسة.
13. استطلاعات آراء طلبة البرنامج بالخدمات (الرياضية، والصحية، والمطاعم، والبنوك، ومراكز بيع الكتب... الخ) المقدمة لهم.

المعيار الخامس: أعضاء هيئة التدريس

يجب أن يتوفر لدى البرنامج الأعداد الكافية من أعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم، والتأكد أن لديهم المؤهلات المناسبة لاختصاصات الضيافة والسياحة ، كما يجب أن تكون هيئة التدريس على دراية بالتطورات الأكاديمية والمهنية في مجال تخصص البرنامج، وتتوفر لهم الفرص لتأهيل وتطوير مهاراتهم لتناسب مع أدوارهم الأكاديمية والبحثية وتواكب التطورات المحلية والدولية في الاختصاص. وينبغي أن تلتزم إدارة البرنامج بتطبيق اللوائح والسياسات المنظمة لشؤون أعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم، وبأن يتم تقييم أدائهم وفق معايير محددة مقرة من المؤسسة، وبأن تتاح لهم الفرصة في المشاركة في الأنشطة الأكاديمية والبحثية وخدمة المجتمع وفي عمليات تقييم البرنامج والعضوية في المجالس واللجان وصنع القرار.

ويقسّم هذا المعيار إلى الفرعين الآتيين:

- الاختيار والتقييم
- التطوير المهني

1.5 المعيار الفرعي الأول: الاختيار والتقييم

- 1.1.5 توجد إجراءات واضحة لتعيين أعضاء هيئة التدريس، وتهيئتهم، وتقييمهم، وترقيتهم، مطبقة على نحو متسق، وبطريقة تتسم بالنزاهة والشفافية
- 2.1.5 يخضع أعضاء هيئة التدريس بالبرنامج الذين يعملون بدوام جزئي لنفس إجراءات الاختيار المناطة بأعضاء هيئة التدريس الذين يعملون بدوام كامل.
- 3.1.5 يكلف أعضاء هيئة التدريس بعبء تدريسي مناسب، يسمح لهم بإجراء الأبحاث، والمشاركة في أنشطة المشاركة المجتمعية.
- 4.1.5 يوجد عدد كافٍ من أعضاء هيئة التدريس الذين يحملون مؤهلات أكاديمية متخصصة، ولديهم الخبرة المهنية الملائمة؛ لتقديم المقررات التي يدرسونها، ولديهم الكفايات لتغطية جميع مجالات المناهج الدراسية للبرنامج.
- 5.1.5 يوجد عدد كافٍ من أعضاء هيئة التدريس لاستيعاب مستويات مناسبة من التفاعل بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس، وإرشاد الطلبة وتوجيههم، وأنشطة الخدمة الجامعية، والتطوير المهني، والتفاعل مع الممارسين في قطاعات السياحة والفندقة ومع الجمعيات والمؤسسات المهنية المعنية بالقطاع.
- 6.1.5 تضم هيئة التدريس بعض المهنيين من ذوي الخبرة والمهارة العالية في مجال البرنامج.
- 7.1.5 يُطبق البرنامج الآليات المقررة من المؤسسة للتحقق من مؤهلات وخبرات أعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم.

- 8.1.5 يضمن البرنامج التزام أعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم بالميثاق الأخلاقي بالمؤسسة .
- 9.1.5 تلتزم إدارة البرنامج بضمان ملائمة التخصصات العلمية لأعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم بالأنشطة الأكاديمية والبحثية المناطة بهم، وبالمقررات التي يكلفون بتقديمها في البرنامج.
- 10.1.5 يُطبق البرنامج السياسات والإجراءات المقررة من المؤسسة لاستقطاب واستبقاء المتميزين من أعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم.

2.5 المعيار الفرعي الثاني: التطوير المهني

- 1.2.5 توجد في البرنامج مجموعة من الترتيبات/ السياسات/ الإجراءات المناسبة والفعالة؛ لتحديد احتياجات التطوير المهني المستمر لجميع أعضاء هيئة التدريس ودعمها، ويتم متابعتها، وتقييم مدى مناسبتها وفعاليتها
- 2.2.5 يوفر البرنامج فرص لتطوير قدرات أعضاء هيئة التدريس المتعلقة بالإشراف على رسائل البحث العلمي للطلبة من خلال برامج التطوير المهني (حيثما كان ذلك منطبقاً)
- 3.2.5 توجد إجراءات مطبقة وفعالة لمتابعة معدل تغيير أعضاء هيئة التدريس، وضمان استبقاء ذوي الكفايات العالية منهم.
- 4.2.5 يوفر البرنامج التهيئة المناسبة لأعضاء هيئة التدريس الجدد والمتعاونين لضمان فهمهم لطبيعة البرنامج، وحقوقهم، ومهامهم، ومسؤولياتهم، وحجم العمل.
- 5.2.5 يتم تقييم أعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم دورياً وفقاً للإجراءات المقررة والمعلنة في المؤسسة، وتُقدم التغذية الراجعة لهم، ويلتزم البرنامج بتقديم الدعم والتأهيل المناسب واللازم لتحسين أدائهم.
- 6.2.5 تطبق إجراءات واضحة للتعامل مع تظلمات أعضاء هيئة التدريس.
- 7.2.5 تُطبق آليات فعالة لتقويم كفاية ومناسبة الخدمات المقدمة لهيئة التدريس ومن في حكمهم وقياس مدى فعاليتها ورضاهم عنها.
- 8.2.5 يُتاح لأعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم المشاركة بانتظام في الأنشطة الأكاديمية والبحثية (الندوات، والمؤتمرات، وورش العمل المحلية، والإقليمية، والدولية)، وخدمة المجتمع، بحيث تعد مشاركتهم في هذه الأنشطة من معايير تقويمهم وترقيتهم.
- 9.2.5 يشجع البرنامج أعضاء هيئة التدريس كي يكونوا أعضاء في هيئات الضيافة والسياحة المهنية (المنظمات غير الحكومية / الجمعيات)

أهم الأدلة والشواهد المطلوبة :

1. خطة البرنامج لاستقطاب واستبقاء موارده البشرية .
2. عينة من عمليات الاستقطاب والتعيين.
3. الميثاق الأخلاقي
4. نظام الهيئة التعليمية ويشمل آليات الاختيار وشروط التعيين والعبء التدريسي ونسبة الاساتذة بدوام كامل ومؤهلاتهم ونسبة المهنيين المشاركين ودرورهم.
5. تبيان آلية إقرار هذا النظام على مستوى الجامعة وعلى مستوى الدولة
6. محاضر لتعيين أعضاء هيئة تدريس وفق الآلية المحددة الخاصة بالبرنامج
7. قائمة بأسماء والسير الذاتية لأفراد الهيئة التعليمية المتفرغين والذين بدوام جزئي، مع تبيان مؤهل كل منهم والمقررات التي يقوم بتدريسها (العبء التدريسي) الخاصة بالبرنامج
8. قائمة بالمهنيين المشاركين في تدريس البرنامج وموقعهم المهني وخبراتهم والمقررات التي يدرسونها
9. نظام الارشاد والتوجيه والخدمات الجامعية ودور الهيئة التعليمية
10. نظام تقييم الهيئة التعليمية والآليات المتبعة في اتخاذ القرارات
11. نظام الترقية الأكاديمي ويتضمن الآليات وتشكيل لجان الترقية، والمراجعات واتخاذ القرارات
12. بعض المراسلات بين مسؤول البرنامج ورئيس القسم وعمادة الكلية (لتعيين أساتذة، للترقية، وكل الشؤون المتعلقة بالبرنامج.
13. قرارات تعيين أفراد الهيئة التعليمية الخاصة بالبرنامج
14. نموذج من تقييم عضو هيئة التدريس الخاص بالبرنامج
15. نسخة من عقد عضو هيئة التدريس
16. نظام تطوير الكادر الأكاديمي والإداري والاحتفاظ بهم
17. الخطط والاجراءات المتبعة لتحديد احتياجات التطوير المهني لأعضاء هيئة التدريس
18. آلية تقييم هذه الاجراءات وتحديد مدى مواءمتها
19. شواهد عن النشاطات المرتبطة بالتطوير المهني .
20. استبيان رضا الهيئة التعليمية الخاصة بالتطوير المهني.
21. استبيان نهاية الخدمة
22. استبيان تقييم أعضاء هيئة التدريس

23. تقارير تنفيذ برامج التدريب والتأهيل الأكاديمية والمهنية والتنمية المقدم لأعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم.

أهم المؤشرات الكمية المطلوبة لدعم المعيار:

1. إحصائيات عن أعضاء هيئة التدريس مصنفة حسب الوظيفة، والمؤهلات، والعبء التدريسي.
2. أعداد أعضاء هيئة التدريس الذين تم ترقيتهم خلال الأعوام الثلاثة الأخيرة.
3. مشاركة أعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم في أنشطة التطوير والتأهيل الأكاديمي والمهني لآخر ثلاث أعوام .
4. مشاركة أعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم في مشاريع بحثية أو بمؤتمرات داخلية وخارجية لآخر ثلاث أعوام.
5. نسبة الطلبة لأعضاء هيئة التدريس المتفرغين وغير المتفرغين.
6. نسبة أعضاء هيئة التدريس المتفرغين إلى غير المتفرغين.
7. نسبة فقد في أعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم.

المعيار السادس: المرافق والتجهيزات ومصادر التعلم

يجب أن يتوفر للبرنامج الموارد الكافية ، والمرافق والتجهيزات المادية المناسبة بالإضافة إلى المرافق الخاصة بتقنية المعلومات والاتصالات، والمكتبة، ومصادر تعليمية لدعم التعليم والتعلم في مختلف مجالات الضيافة والسياحة على مستويات التأهيل المختلفة، كما يجب أن تضمن أن الموارد التعليمية ومرافق التدريب ذات الصلة متاحة لدعم أنشطة التعلم والتعليم كما هو مطلوب في مجالات الدراسة ذات الصلة.

كما يجب توفر تجهيزات مفعلة لإدارة العملية التعليمية ومتابعتها؛ تدعم عمليات صنع واتخاذ القرار، ويتم تقويم جودة المرافق والتجهيزات التي يستفيد منها البرنامج ومقارنتها بما يتوفر لدى برامج مماثلة في مؤسسات وطنية أو عالمية، كما يجب أن يشترك البرنامج بالتخطيط لتنوع مصادر التعلم المناسبة والتي تخدم العملية التعليمية ومتطلباتها وفقاً لنمط التعليم الذي يقدمه البرنامج، ويجب إشراك جميع المستفيدين في عمليات تقويم مصادر التعلم في البرنامج. إلى جانب السياسات والإجراءات التي تضمن أمن وسلامة سجلات الطلبة ودقة النتائج.

ويقسّم هذا المعيار إلى المعايير الفرعية الآتية:

- المرافق
- التجهيزات
- مصادر التعلم

1.6 المعيار الفرعي الاول: المرافق

- 1.1.6 يتوفر قاعات كافية من حيث العدد والمساحة بالنسبة للطلبة، وهي مجهزة تجهيزاً مناسباً.
- 2.1.6 يتوفر للبرنامج التجهيزات الحاسوبية والتقنية والمواد الملائمة للتخصص والكافية لاجراء البحوث والدراسات العلمية وفقاً لأهدافه.
- 3.1.6 يحرص البرنامج بأن تكون القاعات الدراسية والمكاتب والمعدات المرتبطة بها كافية لدعم تحقيق نتائج الطلبة ولتوفير بيئة محفزة إلى التعلم
- 4.1.6 يلتزم البرنامج بتزويد الطلبة بالتوجيه الفعال فيما يتعلق باستخدام موارد الحوسبة والبرمجيات المتاحة للبرنامج.
- 5.1.6 يعمل البرنامج على تقويم فاعلية وكفاءة المرافق والتجهيزات بأنواعها، ويستفاد من ذلك في التحسين.
- 6.1.6 تتوفر المرافق العامة والكافيتيريات وأماكن الراحة والمساحات الكافية لممارسة الانشطة اللاصفية.

2.6 المعيار الفرعي الثاني: التجهيزات

1.2.6 يتوفر للبرنامج التقنيات والخدمات والبيئة المحفزة للمقررات التي تقدم إلكترونياً أو عن بعد وفق المعايير الخاصة بها.

2.2.6 تستخدم تقارير المتابعة، إلى جانب البيانات الخاصة باستخدام التعلم الإلكتروني، والمصادر الإلكترونية؛ للاسترشاد بها في عملية صنع واتخاذ القرار والاستفادة منها في التحسين والتطوير

3.2.6 تكون مرافق تقنية المعلومات كافية لتلبية احتياجات الطلبة، مثل: (مختبرات الحاسوب، خدمة Wi-Fi ، والبريد الإلكتروني، وغيرها). الطلبة

4.2.6 توجد آلية رسمية لصيانة الموارد والمرافق وجميع التجهيزات، وقياس لمدى كفايتها.

5.2.6 تتوفر متطلبات الصحة والسلامة العامة والمهنية في المرافق والتجهيزات والأنشطة التعليمية والبحثية.

6.2.6 تكون الأدوات والمعدات وموارد الحوسبة والمختبرات الحديثة مناسبة، ومتاحة، ويمكن الوصول إليها ويتم صيانتها وتحديثها بشكل منهجي لتمكين من تحقيق المخرجات المستهدفة ودعم احتياجات البرنامج

7.2.6 يتوفر للبرنامج مطبخ مجهزة ومطعم للتدريب بمساحة مناسبة ، ومعدات بها عدد كافٍ من الأواني ، وفرن ، وثلاجة / مبردات ، ومجمد ، وموقد ، ومنطقة تخزين ، ومنطقة غسيل ، وطاولات عمل، وأن تستوفي الحد الأدنى من معايير السلامة.

8.2.6 يتوفر في البرنامج مرافق مادية مثل غرفة فندق مجهزة وموارد تدريب كافية وذات صلة، ومناسبة عند بدء البرنامج لضمان تقديمه بشكل فعال.

3.6 المعيار الفرعي الثالث: مصادر التعلم

1.3.6 توجد لدى المكتبة مصادر كافية (بما في ذلك المصادر الإلكترونية)؛ لتلبية احتياجات البرنامج، كما تضم المكتبة أماكن ملائمة للدراسة غير الرسمية.

2.3.6 تحرص إدارة البرنامج على مراجعة قواعد البيانات والكتب وجميع المواد المرجعية وذلك بالتشاور مع أعضاء هيئة التدريس.

3.3.6 يتوفر للبرنامج التقنيات والخدمات والبيئة المناسبة للمقررات التي تقدم إلكترونياً أو عن بُعد وفق المعايير الخاصة بها.

4.3.6 يتوفر برامج للتوجيه والارشاد والتدريب للطلبة والمستخدمين لمساعدتهم على الاستخدام الأفضل لمصادر التعلم.

- 5.3.6 يوظف البرنامج نظام التعليم الإلكتروني بكفاءة يساهم في العملية التعليمية.
- 6.3.6 يعمل البرنامج على تقويم فاعلية وكفاءة مصادر التعلم بأنواعها، يستفاد من ذلك في التحسين.

أهم الأدلة والشواهد المطلوبة :

1. كشف بالطاقة الاستيعابية للقاعات والمختبرات
2. نماذج من لوائح توجيهات الطلبة بما يتعلق باستخدام المواد والتجهيزات بما يضمن حسن الاستعمال والسلامة العامة
3. تقرير وفيديو عن الحرم الجامعي او خريطة كروكيه.
4. نماذج من عقود الصيانة
5. تقرير عن أعمال التنظيف والصيانة
6. محاضر اجتماعات لجنة إدارة المرافق
7. قائمة بالمرافق المتاحة للطلبة داخل الحرم الجامعي مثل الكافتيريات و الحمامات والاستراحات
8. المساحات المتوفرة لممارسة الانشطة اللاصفية
9. نظام إدارة التعليم للمقررات التي تقدم الكترونيا
10. نظام إدارة المعلومات وتبيان دوره في المساعدة على صنع القرارات وضمان أمن وسلامة ودقة سجلات الطلاب
11. آليات صيانة الموارد والمرافق وقياس مدى كفاءتها
12. خطة الكوارث لأنظمة المعلومات والنسخ البديلة
13. التقرير السنوي لاستبيان رضا الموظفين عن اعمال قسم المشتريات بما فيها الصيانة ومحضر لاعتماده التقرير السنوي
14. دليل الصحة والسلامة
15. الشهادات الممنوحة ونسخها وصفاً دقيقاً للتعلم الذي حققه الطلبة وتصدر في الوقت المناسب
16. دليل استخدام قاعات الحاسوب والبرامج
17. أدلة وقوائم باشتراكات الجامعة في قواعد البيانات المتصلة بالبرنامج
18. تقرير مدير المكتبة بخصوص نسبة استخدام المكتبة من قبل الأساتذة والطلبة
19. محاضر اجتماعات مراجعة قواعد البيانات
20. الورش التدريبية التي تقيمها المكتبة للطلبة لكيفية استخدام موارد المكتبة المتصلة بالبرنامج
21. قائمة بمحتويات المكتبة، مع الإشارة إلى المجالات والاشتراكات المتصلة بالبرنامج

22. نموذج الأنشطة عبر نظام التعليم الإلكتروني مثلًا (Moodle)
23. فصول عبر الإنترنت عبر نموذج نظام إدارة التعليم مثلًا (Moodle)
24. تقرير استخدام التعلم الإلكتروني

أهم المؤشرات الكمية المطلوبة لدعم المعيار:

1. قائمة بالغرف المخصصة للسياحة والفندقة والتجهيزات المتضمنة لها
2. قائمة بقاعات الحواسيب مع ما تتضمنه من تجهيزات والطاقة الاستيعابية لكل منها
3. نتائج استبيانات آراء الطلبة بخصوص استخدام مصادر التعلم.
4. أدلة وقوائم باشتراكات الجامعة في قواعد البيانات المتصلة بالبرنامج
5. محاضر اجتماعات مراجعة قواعد البيانات
6. قائمة بمحتويات المكتبة، مع الإشارة إلى المجالات والاشتراكات المتصلة بالبرنامج.
7. تقييم المستخدمين من البرنامج عن فاعلية وتنوع وتوافر مصادر التعلم .
8. عدد عناوين الكتب في المكتبة نسبة إلى عدد الطلبة على مستوى البرنامج.
9. عدد الاشتراكات في المصادر على شبكة الإنترنت وقواعد المعلومات المتخصصة للبرنامج.
10. عدد قاعات والفصول الدراسية في البرنامج.
11. نسبة الطلبة في قاعات الدرس.
12. الإنفاق السنوي على تقنية المعلومات نسبة على عدد الطلبة.
13. عدد أجهزة الحاسب المتوفرة نسبة إلى عدد الطلبة .
14. تقارير وجدول أعمال الصيانة، ومصاريص إصلاح الأعطال

المعيار السابع: البحث العلمي

ينبغي على البرنامج العمل بشكل حثيث من أجل تطبيق خطة المؤسسة البحثية، فضلا عن تفعيل السياسات والإجراءات ذات العلاقة بالبحث العلمي، وكذلك دعم وتشجيع أعضاء هيئة التدريس والطلبة على القيام بالدراسات أو البحوث ذات العلاقة بالبرنامج، والعمل على توفير مرافق وتجهيزات البحث العلمي مستلزمات إجراء البحوث والدراسات، وعموماً قسم هذا المعيار إلى المعيارين الفرعيين الآتيين:

- فاعلية خطة البحث العلمي
- دعم الأنشطة والبرامج البحثية

1.7 المعيار الفرعي الأول: فاعلية خطة البحث

- 1.1.7 يوجد بالبرنامج لجنة علمية يُنَاط بها عمليات الإشراف والمتابعة والتقييم للأنشطة البحثية.
- 2.1.7 تلتزم إدارة البرنامج بتطبيق خطة المؤسسة البحثية.
- 3.1.7 تلتزم إدارة البرنامج بتنفيذ سياسات وإجراءات البحث العلمي المعمول بها بالمؤسسة.
- 4.1.7 تعمل إدارة البرنامج على توجيه أعضاء هيئة التدريس نحو البحث في قضايا ومشكلات ذات العلاقة بتخصص البرنامج.
- 5.1.7 يحرص البرنامج على توجيه مشاريع تخرج الطلبة نحو موضوعات ذات علاقة بتخصص البرنامج.
- 6.1.7 يوجد بالبرنامج قواعد بيانات للأبحاث والدراسات الخاصة بأعضاء هيئة التدريس، فضلا عن مشاريع التخرج الطلبة.

2.7 المعيار الفرعي الثاني: دعم الأنشطة البحثية

- 1.2.7 تشجع إدارة البرنامج أعضاء هيئة التدريس على نشر الكتب الجامعية المتخصصة، فضلا عن نشر البحوث والأوراق العلمية في دوريات علمية محكمة متخصصة.
- 2.2.7 تدعم إدارة البرنامج تنفيذ البحوث والدراسات العلمية المشتركة.
- 3.2.7 يلتزم البرنامج بتضمين ملخصات بحوث ودراسات أعضاء هيئة التدريس على موقع البرنامج الإلكتروني في موقع المؤسسة.
- 4.2.7 تقوم إدارة البرنامج بتزويد المكتبة بالكتب والأبحاث والدراسات الصادرة عن أعضاء هيئة التدريس.
- 5.2.7 تدعم إدارة البرنامج بشكل حثيث إقامة الندوات والحلقات العلمية والورش التدريبية.
- 6.2.7 تدعم إدارة البرنامج أعضاء هيئة التدريس والطلبة في المشاركة في المؤتمرات والندوات الإقليمية والدولية.

- 7.2.7 تشجع إدارة البرنامج الطلبة على المشاركة بإجراء دراسات وبحوث ريادية.
- 8.2.7 تحرص إدارة البرنامج الاستفادة من مناطق التدريب (المحاكاة) في البحث والدارسات.
- 9.2.7 تدعم إدارة البرنامج الدراسات الميدانية ومشاريع التخرج.
- 10.2.7 تلتزم إدارة البرنامج بتطبيق آليات الامتثال للميثاق الأخلاقي الخاص بالأنشطة البحثية المنفذة.

أهم الأدلة والشواهد المطلوبة:

1. خطة البحث العلمي بالمؤسسة.
2. سياسات وإجراءات البحث العلمي بالمؤسسة.
3. قاعدة بيانات بالدراسات التي شارك بها القسم/ البرنامج في مؤتمرات داخلية وخارجية.
4. شراكات بحثية لأعضاء هيئة التدريس بالبرنامج.
5. عضوية البرنامج بالجمعيات والاتحادات البحثية المحلية والعالمية.
6. وثائق للدعم المادي والمعلوماتي والحوافز والجوائز التشجيعية.
7. قواعد للبيانات والندوات والمؤتمرات والمؤلفات والأبحاث المتعلقة بنحصر البرنامج.
8. النماذج المستخدمة في دعم مشاريع البحث العلمي ومتابعة تنفيذها.
9. وثائق الدعم المالي والمادي والمعلوماتي والحوافز والجوائز التشجيعية .
10. تقارير عن الندوات، وورش العمل التدريبية والحلقات العلمية ذات العلاقة بالبحث العلمي.
11. أي وثائق أخرى يراها فريق التقييم أو البرنامج ضرورية وتتعلق بمؤشرات هذا المعيار.

أهم المؤشرات الكمية المطلوبة لدعم هذا المعيار:

1. قائمة بعناوين البحوث أو الدراسات التي قام أعضاء هيئة التدريس بتنفيذها خلال ثلاث سنوات الأخيرة.
2. نسبة مشاركات أعضاء هيئة التدريس بعمل البحوث العلمية المنشورة للسنوات الثلاثة السابقة.
3. عدد الدراسات الميدانية الخاصة بالطلبة للسنوات الثلاثة السابقة.
4. إحصائيات بالمشروعات البحثية المجازة في السنوات الخمسة الماضية.
5. قاعدة بيانات البحث العلمي بالبرنامج.
6. بيان بمصادر تمويل البحث العلمي من داخل وخارج المؤسسة لأخر ثلاثة سنوات على الأقل.
7. إحصائيات لنشاط البرنامج في تنظيم دورات تدريبية أو ورش عمل أو تدريب عن عمليات البحث العلمي.
8. مؤشرات أداء النشر في المجالات العلمية.
9. إحصائيات تبين إسهامات الطلبة في النشر العلمي.

10. إحصائيات عن براءات الاختراع المسجلة لمنسوبي أو طلبة البرنامج.
11. إحصائيات عن الجوائز العالمية والعربية والمحلية في مجال البحث العلمي.
12. تقارير أعضاء هيئة التدريس من التقويم والترقيات.
13. تحليل استطلاعات آراء هيئة التدريس والطلبة على مناسبة ما يُوفّر لمرافق البحث وتجهيزاته.
14. عدد البحوث التي تتم الإشارة إليها في بحوث ومراجع أخرى.
15. عدد أوراق العمل التي قدمت في مؤتمرات (أ) على مستوى محلي (ب) على مستوى عالمي.
16. نتائج الاستطلاع لآراء أعضاء هيئة التدريس ومن هم خارج المؤسسة عن مناسبة التسهيلات البحثية بالجامعة.
17. عدد مشروعات البحث العلمي المشترك مع القطاع الصناعي أو مع أعضاء هيئة التدريس في المؤسسات الوطنية أو الدولية.
18. نسبة عدد الطلبة المشاركين في الأبحاث للعدد الكلي للطلبة.

المعيار الثامن: خدمة المجتمع والشركات المجتمعية

يجب أن يكون التزام البرنامج تجاه خدمة المجتمع وبأن يعمل على تفعيل الشراكات المجتمعية بشكل محددًا وفق خطة وأهداف مشتقة من خطة المؤسسة وأهدافها في هذا المجال، وأن يُدعم ذلك الالتزام بسياسات تُشجع أعضاء هيئة التدريس، والطلبة، والموظفين بالبرنامج على المشاركة في هذا الجانب بفعالية، ويجب إعداد تقارير منتظمة حول الأنشطة التي يتم تنفيذها. وتتم الاستعانة بالخبرات الموجودة في المجتمع لدعم البرنامج عند الحاجة لذلك خاصة فيما يتعلق تشغيل مناطق التدريب والمحاكاة والمشبهات وتشغيلها بفعالية. ولتحقيق ذلك يتوجب على البرنامج القيام بالآتي:

1-8 المعيار الفرعي الأول: خدمة المجتمع

- 1-1-8 يساهم البرنامج بالتخطيط لخدمة المجتمع والشراكات المجتمعية ويلتزم بتقديمها بالتوافق مع رسالته وأهدافه، ووفقا لخطة المؤسسة في هذا المجال.
- 2-1-8 تضمن خطة البرنامج تشكيل لجان مختصة تعمل على تعزيز العلاقات مع مؤسسات المجتمع المحلي، وسوق العمل.
- 3-1-8 يُوثق البرنامج الخدمات المقدمة للمجتمع، ويعمل على إصدار النشرات والدوريات حول ذلك.
- 4-1-8 يوجد بالبرنامج آليات معتمدة ومعلنة بشأن قياس رضا المجتمع المحلي عن الخدمات التي يقدمها البرنامج .
- 5-1-8 يُقوم البرنامج بأنشطة خدمة المجتمع والشراكات المجتمعية بإعداد تقارير سنوية وتحليل مؤشرات للأداء وبالإستناد إلى مقارنات مرجعية خارجية قدر المستطاع، ويستفاد منها في عمليات التحسين والتطوير .

2-8 المعيار الفرعي الثاني : التفاعل مع المجتمع

- 1-2-8 يقوم البرنامج بتشجيع وتحفيز أعضاء هيئة التدريس، والطلبة، والموظفين على المشاركة في أنشطة خدمة المجتمع والخطط التنموية وريادة الأعمال .
- 2-2-8 يُطبق البرنامج سياسات وإجراءات معتمدة ومعلنة بشأن تقديم الخدمات الاستشارية والدراسات والأبحاث للمجتمع المحلي.
- 3-2-8 يُقدم البرنامج مبادرات وبرامج محددة ومعلنة؛ للتطوير المهني والتعليم المستمر وأنشطة ثقافية وعلمية وتنموية للمجتمع المحلي.

4-2-8 يُساهم البرنامج بتطوير السياسات بشأن المشاركة في معالجة قضايا ومشاكل المجتمع والقطاعات السياحية والفندقية .

5-2-8 تشمل مجموعات التوعية المجتمعية بتخصص البرنامج وفعالياته ، بالإضافة إلى أصحاب المصلحة ، العاملين في وسائل الإعلام وعامة الناس (ورش عمل وندوات للتوعية، مجموعات التركيز والمنتديات العامة والمؤتمرات الصحفية والاجتماعات الأخرى).

6-2-8 يوجد بالبرنامج إجراءات معتمدة ومعلنة لعقد الشراكات الفاعلة مع مؤسسات المجتمع المحلي، يقدم من خلالها البرنامج لها العون والدعم في مجالات التخصص، ويستفاد منها في تنوع أنشطة البرنامج وتحسين فرص تدريب الطلبة وفرص التوظيف المستقبلية.

أهم الأدلة والشواهد المطلوبة:

- 1- خطة البرنامج في خدمة المجتمع والشراكات المجتمعية، على أن تكون مقرة ومعلنة .
- 2- وجود استطلاعات؛ لقياس مدى رضا المجتمع المحلي عن الخدمات التي يقدمها البرنامج .
- 3- اتفاقيات علمية وبحثية مع مؤسسات المجتمع في مجال تخصص البرنامج.
- 4- وجود تقارير سنوية عن خدمة المجتمع والشراكات المجتمعية .
- 5- مبادرات البرنامج لخدمة المجتمع والشراكات المجتمعية.
- 6- أي وثائق أخرى يراها فريق المراجعة الخارجية ضرورية وتتعلق بمؤشرات هذا المعيار .

أهم المؤشرات الكمية:

1. قياس مدى رضا المجتمع المحلي عن الخدمات التي يقدمها البرنامج.
2. نسبة أعضاء هيئة التدريس، والطلبة، وغيرهم من الموظفين الذين قدموا أنشطة لخدمة المجتمع .
3. عدد برامج التثقيف المجتمعي المقدمة سنوياً.
4. موازنة خدمة المجتمع لآخر ثلاث سنوات.

9. المعيار التاسع: ضمان الجودة والتحسين المستمر

يجب على إدارة البرنامج العمل بشكل دوري ومستمر على مراجعة وتقويم مدخلاتها وعملياتها ومخرجاتها، استناداً لرسالتها وأهدافها، بغية التحسين والتطوير المستمر، كما يتوجب أن تستند خطط التحسين في البرنامج إلى نتائج الدراسة الذاتية أو تقارير المراجعة الخارجية، ويقسم هذا المعيار إلى المعيارين الفرعيين الآتيين:

- ضمان الجودة
- التحسين المستمر

1.9 المعيار الفرعي الأول: ضمان الجودة

- 1.1.9 تدار عمليات ضمان الجودة والتحسين المستمر في البرنامج من خلال أدوار ومسؤوليات واضحة، وضمن الهيكل التنظيمي للمؤسسة.
- 2.1.9 تحرص إدارة البرنامج على نشر وتعزيز ثقافة الجودة بين أعضاء هيئة التدريس والموظفين والطلبة.
- 3.1.9 تحرص إدارة البرنامج على مراجعة وتقويم المدخلات العمليات والمخرجات بشكل دوري مع التركيز على جودة المخرجات البرنامج.
- 4.1.9 تُدار عمليات ضمان الجودة بحسب معايير ومؤشرات أداء معتمدة سواء أكانت وطنية أم دولية.
- 5.1.9 يتوافر في البرنامج نماذج استطلاعات الرأي لجمع البيانات الخاصة بالبرنامج.
- 6.1.9 تحرص إدارة البرنامج على حفظ البيانات الإحصائية الخاصة بمؤشرات الأداء، ومراجعتها بانتظام، وتضمينها في تقارير البرنامج الدوري والسنوي.
- 7.1.9 تقوم إدارة البرنامج بمقارنة جودة أداء البرنامج، مع برامج أخرى مشابهة ومعتمدة.
- 8.1.9 تلتزم إدارة البرنامج بإجراء الدراسة الذاتية بشكل دوري.

2.9 المعيار الفرعي الثاني: التحسين المستمر

- 1.2.9 تقوم إدارة البرنامج بإعداد خطة للتحسين تبعا لعمليات لنتائج الدراسة الذاتية وتقارير المراجعة الخارجية.
- 2.2.9 تضمن إدارة البرنامج وجود نظام يُشجع مشاركة أعضاء هيئة التدريس والطلبة والموظفين في عمليات التحسين المستمر.
- 3.1.9 يخضع البرنامج بشكل دوري للمراجعة الخارجية من قبل مراجعين معتمدين.
- 4.2.9 تحرص إدارة البرنامج على الاستفادة من التغذية الراجعة في عمليات التحسين.

5.2.9 تعتمد إدارة البرنامج على مصادر متعددة ومتنوعة من الأدلة والبراهين ذات العلاقة، بما في ذلك التغذية الراجعة من خلال استطلاعات آراء الأطراف المعنية (الطلبة، والخريجين، وهيئة التدريس، والموظفين، وجهات التوظيف).

6.2.9 تستخدم إدارة البرنامج أساليب تقويم متعددة للتحقق من مستويات مخرجات التعلم المستهدفة مقارنة بمتطلبات المستويات المتحققة في برامج مماثلة، معتمدة.

أهم الأدلة والشواهد المطلوبة:

1. دليل نظام إدارة الجودة يتضمن خطة البرنامج لإغلاق دائرتي الجودة والتقويم..
2. نسخ عن استبانات التقويم
3. عينة عن محاضر اجتماعات لجان الجودة بالبرنامج.
4. تقارير التقويم الدورية.
5. تقرير الدارسة الذاتية.
6. خطط التحسين والتطوير
7. تقارير عن دورات تدريبية وورش العمل عن الجودة.
8. التقرير السنوي للبرنامج.
9. تقارير المقررات الدراسية.
10. دليل مؤشرات أداء البرنامج
11. أي وثائق أخرى يراها فريقُ التقييم أو البرنامج ضروريةً وتتعلق بمؤشرات هذا المعيار.

أهم المؤشرات الكمية المطلوبة لدعم هذا المعيار

1. مدى مناسبة مؤشرات الأداء لغايات وأهداف تطوير البرنامج وتحسينه.
2. محاضر الاجتماعات ذات العلاقة بالجودة.
3. سجل بالدورات التدريبية وورش العمل ذات العلاقة بثقافة الجودة.
4. أدلة عن التحسن في تحقيق الطلبة لخصائص خريجي ومخرجات تعلم البرنامج.
5. التقييم الكلي للطلبة لجودة التعلم في البرنامج.
6. نسبة المقررات التي يجرى فيها تقويم للطلبة خلال السنة.
7. تصديق مستقل لمعايير (مستويات) تحصيل الطلبة خلال السنة بواسطة خبراء من داخل المؤسسة أو من خارجها.

8. جميع مؤشرات أداء المعايير السابقة مع تحليلها ومقارنتها مرجعيا.