

**KFU**  
جامعة الملك فيصل  
KING FAISAL UNIVERSITY  
جامعة ووطن.. نماء.. واستدامة..



نظام ادارة الجودة في البرنامج

الآداب	الكلية
الاتصال والإعلام	القسم
بكالوريوس الاتصال الاستراتيجي	البرنامج

## جدول المحتويات

٣	.....	١	مقدمة
٤	.....	٢	ادارة الجودة في البرنامج
٨	.....	٣	تقييم البرنامج وضمان جودته
١٤	.....	٤	قياس مخرجات التعلم
١٤	.....	٥	الاستبانات التقييمية
١٥	.....	٦	مؤشرات اداء البرنامج
١٥	.....	٧	ملف المقرر
١٥	.....	٨	التقرير السنوي
١٥	.....	٩	اللجنة الاستشارية للبرنامج
١٧	.....	١٠	المراجعة الدورية للبرنامج وتطويره
١٨	.....	١١	ملحق- النماذج

## مقدمة

تقتضي أنظمة ومعايير الجودة والاعتماد على أن يقوم العمل وفق إجراءات محددة بسياسات ومعايير مكتوبة ومعتمدة ومعلنة بين أفراد المؤسسة أو الإدارة الواحدة وأن تكون هذه الإجراءات والسياسات والمعايير متاحة للمستفيدين وذوي العلاقة فيها، من أجل أن تكون الإجراءات الم تبعة في الإدارة متسقة فيما بينها وأن تكون محكمة بسياسات متفق عليها ومعلنة.

وتعتبر الجودة ركيزة أساس في عمل برنامج بكالوريوس الاتصال الاستراتيجي في قسم الاتصال والإعلام بكلية الآداب في جامعة الملك فيصل الذي يسعى للتطور والمنافسة المهنية ومواكبة متطلبات المرحلة وتطلعات القيادة في الجامعة، حيث يعمل البرنامج بشكل دؤوب على ضبط الجودة في جميع عملياته وغرس ثقافة الجودة في جميع منسوبي البرنامج من طلاب وأعضاء هيئة تدريس وموظفين وجعل الجودة جزء من الممارسات والعمليات اليومية في جميع النواحي التعليمية والإدارية.

وارتكازاً على هذه المنطلقات واستكمالاً لبناء منظومة الجودة في البرنامج، وتحقيقاً لمتطلبات معايير المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي، التي تنص على ضرورة أن يطبق البرنامج نظاماً فاعلاً لضمان الجودة وإدارتها، يتسق مع نظام الجودة المؤسسي؛ يأتي هذا الإصدار الأول من دليل نظام الجودة والذي يوضح فلسفة وأسس نظام الجودة الداخلي في البرنامج ويصف منظومة متكاملة من السياسات والهياكل والإجراءات والمسؤوليات والجهود والأدوار المتوقعة والفعالية على مستوى البرنامج لضمان جودة الأداء في المجالات الأكاديمية والبحثية وخدمة المجتمع وضمان تميز البرنامج على جميع المستويات بما يخدم كافة المعنيين والمستفيدين من البرنامج، والوصول إلى الاعتماد الأكاديمي للبرنامج.

ويحتوي هذا الدليل على شرح مفصّل وإرشادات عامّة لكيفية تنفيذ عمليات الجودة، بدءاً من عمليات التخطيط، ومروراً بعمليات التنفيذ والمتابعة، وانتهاءً بعمليات التقييم والتقويم والتحسين، كل ذلك يجري ضمن دائرة متكاملة تؤكد اهتمام البرنامج بضمان جودة مخرجاته وخدماته وكيفية تلبية معايير الاعتماد الأكاديمي البرامجي. كما يقدم هذا الدليل ملخصاً لمسؤوليات ومهام لجان ووحدة التطوير والجودة داخل البرنامج ضمن إطار قائم على الحوكمة وتحديد الصلاحيات.

إن دليل إدارة نظام الجودة لبرنامج بكالوريوس الاتصال الاستراتيجي في قسم الاتصال والإعلام بكلية الآداب يبين ويؤكد التوافق التام مع نظام وسياسة الجودة في جامعة الملك فيصل.

والله أسأل التوفيق والسداد والعون.

رئيس قسم الاتصال والإعلام

د. عبد العزيز بن عبد اللطيف الحلبي

## أولاً: إدارة الجودة في البرنامج:

يرتكز نظام إدارة الجودة ببرنامج بكالوريوس الاتصال الاستراتيجي على نظام إدارة الجودة بجامعة الملك فيصل الذي تأسس وأطلق في العام ٢٠١٤م بهدف وضع السياسات والإجراءات التي تُنظم جهود جميع العاملين بالجامعة من أجل الوصول إلى تقديم برامج أكاديمية عالية الجودة متوافقة مع الإطار الوطني للمؤهلات ومستوفية لمعايير الاعتماد الأكاديمي. في العام ٢٠١٩ تم إصدار النسخة الثانية المطورة لدليل نظام الجودة بالجامعة لمواكبة التطورات الخاصة بالإطار الوطني للمؤهلات (سقف) والمعايير المستحدثة لهيئة التطوير والاعتماد ودخول رؤية المملكة ٢٠٣٠ حيز التطبيق وما صاحب كل ذلك من تغييرات على مستوى المملكة

أنشأت عمادة التطوير وضمان الجودة في جامعة الملك فيصل بقرار من اللجنة المؤقتة المكلفة بمباشرة اختصاصات مجلس التعليم العالي في اجتماعها الخامس المعقود بتاريخ ١٤٣٧/٦/٢٧هـ برقم ١٤٣٧/٥/٥هـ بالموافقة على دمج عمادة ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي وعمادة تطوير التعليم الجامعي، سعياً من الجامعة للتحوّل المستمر نحو التطوير والتميز وإدراكاً منها أن هناك حاجة ضرورية ومطلباً رئيساً يتمثل في التعامل بكفاءة وفاعلية مع متغيرات العصر المعرفي الحالي التي تحمل معها المزيد من التطور المستمر والمتسارع، وذلك من خلال تكريس الجهود والطاقت لتطوير ممارسات وأنشطة المنظومة الجامعية بمدخلاتها وعملياتها ومخرجاتها وفقاً لمعايير قياسية تحقيقاً لسبل الجودة والتميز والتنوع في التعليم والتحسين المستمر في الأداء لتقديم أفضل خدمة تعليمية ورفع مستوى جودة الخريج حتى يمتلك من القدرات والمهارات ما يؤهله للانخراط في سوق العمل، بالإضافة إلي أن عمادة التطوير وضمان الجودة في جامعة الملك فيصل بدورها تشرف على أعمال لجنة الجودة المركزية في الكلية، ولجان الجودة في الأقسام العلمية، ومنها لجنة التطوير وضمان الجودة ببرنامج الاتصال الاستراتيجي.

## كلية الآداب:

كلية الآداب من أحدث كليات الجامعة، أقرافتتاحها بتاريخ ١٤٢٩/٧/١٠هـ، وبدأت الدراسة فيها في الفصل الدراسي الأول من العام الجامعي ١٤٣١/١٤٣٠هـ.

وتسعى كلية الآداب لأن تكون رافداً لجامعة الملك فيصل، ولبنة في هذا الصرح لتساهم في إتمام نهضة هذا البلد المبارك عن طريق إمداده بما يحتاجه من كوادر متخصصة في شتى المجالات.

ورأت الكلية أن الطلبة هم المعيار الأول، وأن خدمة الأمة والدين الحنيف هي القصد، وأن تأسيس جيل قادر على خدمة مجتمعه هو المطلوب لتمكين الجامعة من القيام بواجبها في خدمة الوطن. فجاءت رؤية الكلية لتكشف تطلعاتها، فكانت: "تحقيق الريادة والتميز على المستويات الثلاث المحلي والإقليمي والدولي في مجال الآداب والعلوم الاجتماعية وترسيخ ثقافة المجتمع الإسلامي وأصالته وتعزيز حوار الثقافات" وتتبنى الكلية رسالة تعكس هذه الرؤية هي: "إعداد كفاءات متميزة العطاء والإبداع في ميادين التخصص وإثراء البحث العلمي المبتكر المدعم ببرامج الدراسات

العليا والإسهام في خدمة المجتمع وذلك بأعلى معايير الجودة." فسعت إلى وضع أهداف تحقيق ذلك فكانت:

• بناء كفاءات متميزة في تخصصات الكلية قادرة على التكيف مع المستجدات المحلية والدولية.

• ربط المجتمع بترائه المتنوع وثقافته وتعريفه بالثقافات الأخرى لدعم التواصل الإيجابي معها.

• السعي للتأثير على المنتج الثقافي العالمي وإثرائه.

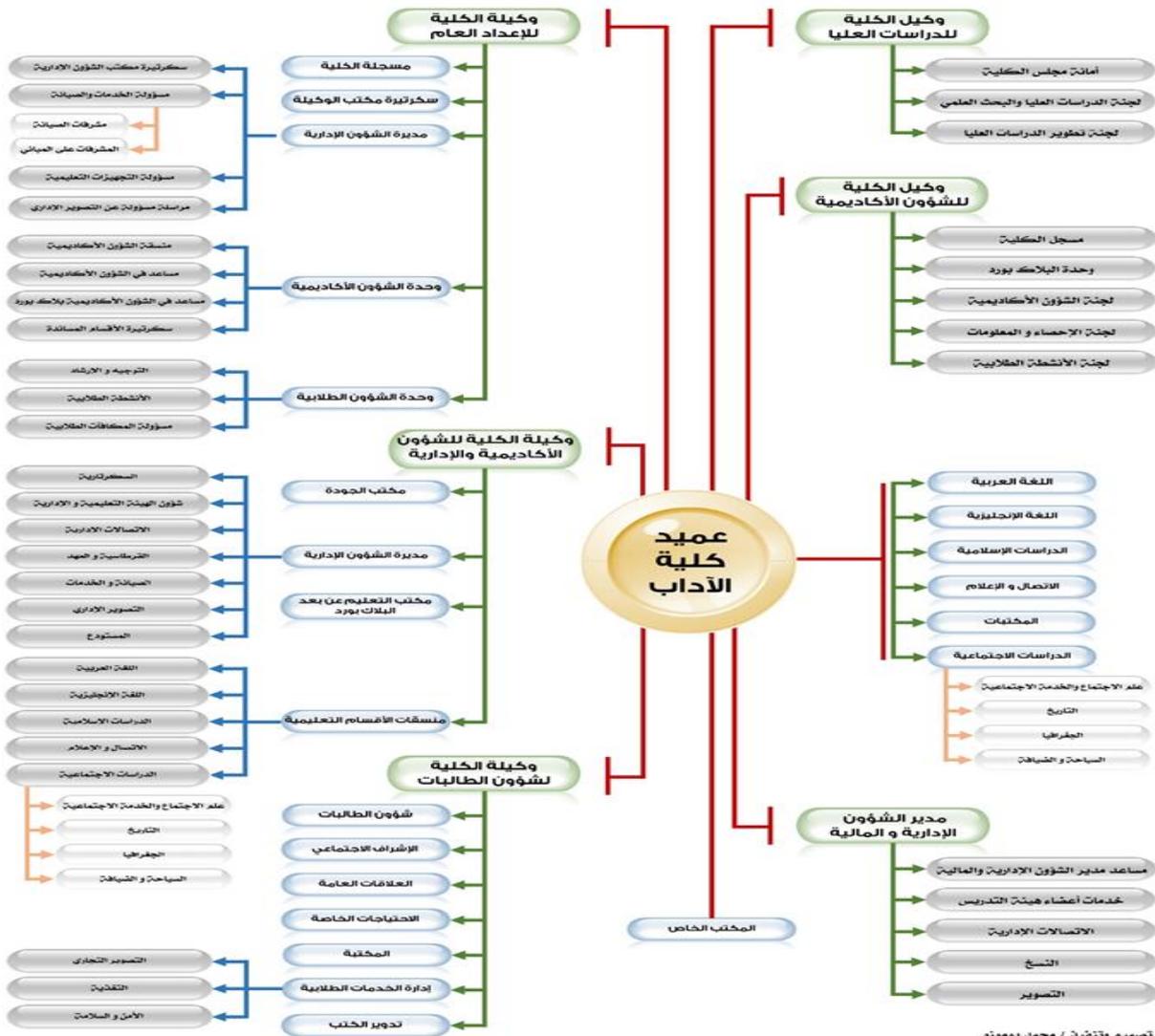
• الارتقاء بالبحث العلمي في مجالات التخصص وتوظيفه في علاج المشكلات بكفاءة عالية.

• إعداد باحثين في مجالات التخصص يمتلكون مهارات التفكير العلمي الناقد البناء.

• تعزيز التعاون مع المجتمع المحلي والإقليمي وتطويره وتلبية حاجاته المعرفية.

• تعهد متطلبات التنمية من خلال التطوير النوعي للمناهج والبرامج التخصصية.

### شكل (١) الهيكل التنظيمي لكلية الآداب



## قسم الاتصال والإعلام:

### الرؤية:

أن يكون قسم الاتصال والإعلام رائداً في إعداد الكوادر الإعلامية المتميزة، والملتزمة بالمعايير المهنية والأخلاقية نحو الوطن والمجتمع.

### الرسالة:

تخريج الكوادر المتميزة في مجالات الاتصال والإعلام من خلال التأهيل العلمي والمهني المتطور بما يلبي احتياجات سوق العمل المحلي والوطني ويحقق أقصى درجات التفاعل المجتمعي.

### القيم:

التميز. والجودة. والأصالة والمعاصرة

### الأهداف:

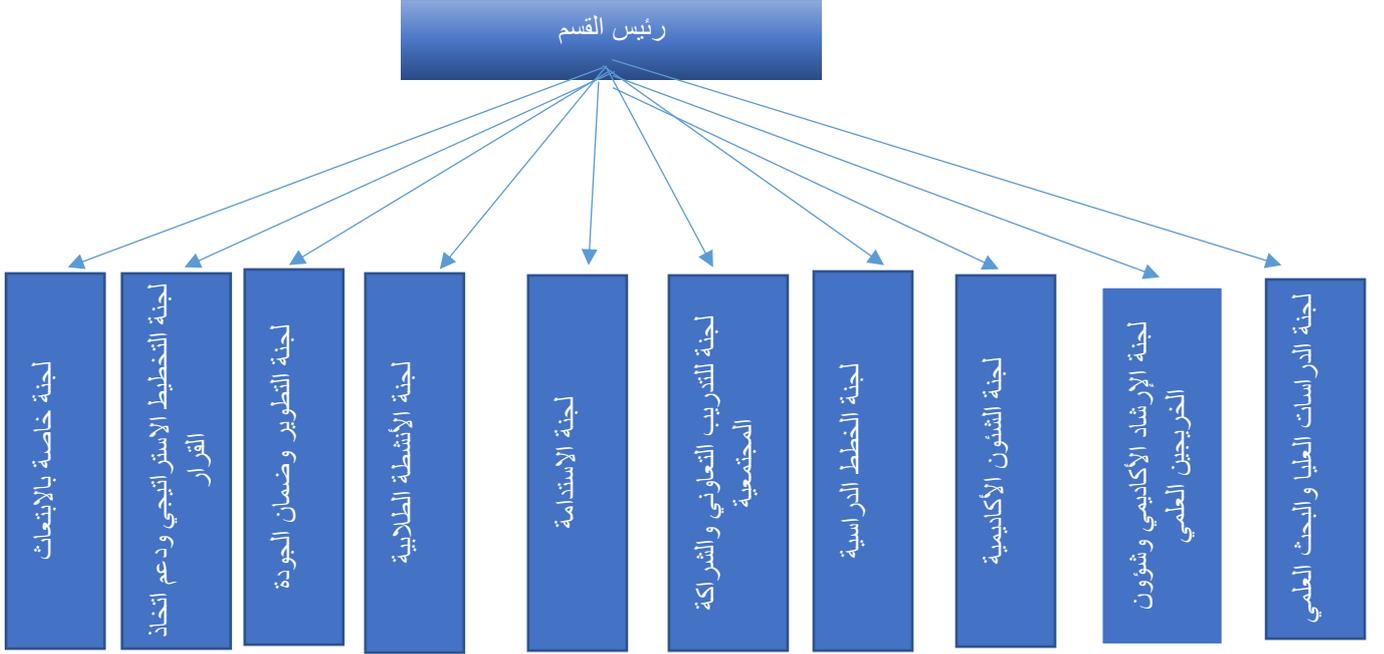
#### أولاً: أهداف عامة

1. العمل على تحقيق بيئة علمية مواكبة لمعايير الجودة والتميز المعرفي والتطبيقي في مجالات الاتصال والإعلام من خلال تطوير البرامج والمقررات ودعم أساليب التدريس والتدريب والتأهيل.
2. نشر ثقافة الإعلام ورسالته في الأوساط المجتمعية عبر أنشطة ميدانية متعددة تحقق رؤية الجامعة والكلية في تعزيز الشراكة المجتمعية محلياً ووطنياً.
3. تشجيع البحث العلمي في مجالات الاتصال والإعلام وتبني مشروعات بحثية متخصصة وموجهة للقضايا والتحديات المجتمعية المستجدة من حين لآخر.

#### ثانياً: أهداف خاصة

4. تنمية المهارات المعرفية للطالب على المستوى العام والمتداخل والتخصصي الدقيق حتى يتخرج وهو أكثر قدرة على البحث والتطبيق.
5. تزويد الطالب بمهارات إعدادية ترتبط بتنمية الشخصية والتواصل والقيادة والالتزام الأخلاقي والتفكير المنهجي.
6. إكساب الطالب العديد من المهارات التطبيقية اللازمة لتصميم وتنفيذ الرسالة الإعلامية.

## شكل (٢) الهيكل التنظيمي لقسم الاتصال والإعلام



## برنامج الاتصال الاستراتيجي:

### رسالة البرنامج

إعداد كوادر مؤهلة علمياً ومهنيًا في مجال الإعلان والاتصال التسويقي والعلاقات العامة والاتصال المؤسسي، تساهم في خدمة المجتمع وتحقيق التنمية المستدامة وتلبية حاجة سوق العمل، من خلال إلمامهم بأخلاقيات الممارسة المهنية وقيمها ومعاييرها وأساليب تطبيقها في الواقع العملي وفقا لتطورات تقنيات الاتصال.

### أهداف البرنامج

١. تزويد الطلبة بخبرة تعليمية في مجال الاتصال الاستراتيجي، وفقا لمعايير الجودة.
٢. تأهيل وتطوير مهارات الطلبة لممارسة الاتصال الاستراتيجي، بحرفية ومهنية، وبقدرة إبداعية ونقدية.
٣. رفع مستوى جودة تعليم الاتصال الاستراتيجي اعتماداً على تطوير الجوانب النظرية والتطبيقية ومن خلال طرح برنامج يتلاءم مع متطلبات التخصص واحتياجات السوق.
٤. تقديم خدمات علمية واستشارات فنية في مجال الاتصال الاستراتيجي للمؤسسات والجهات ذات الصلة.
٥. تعزيز أواصر التعاون مع المؤسسات المعنية بالاتصال الاستراتيجي في مجالات تدريب طلبة التخصص وتوفير فرص العمل.

## أهمية بناء وتوثيق دليل نظام الجودة بالبرنامج:

إن تطبيق البرنامج لدليل الجودة بصورة جديّة سوف يؤدي إلى منافع مادية ومعنوية عديدة منها:

- توفير أدوات وخطط يضمن تطبيقها الحصول على بيانات واضحة لمواضع القوة والضعف في البرنامج.
- تمكين البرنامج من تقييم نفسه بكل وضوح؛ حيث يشتمل النظام على إجراءات وآليات واضحة.
- المساعدة في التحسين المستمر، عن طريق وضع أهداف ووسائل تفعيل وتنفيذ هذه الأهداف التي تدفع إلى التحسين المستمر الذي هو متطلب لاستمرار البرنامج وتقدمه.
- التقليل من الأخطاء والوقت اللازم لإنهاء مهمة ما؛ بسبب الفحص الدائم لعمليات وقياس الأداء.
- تحقيق ثقة ورضا المستفيدين؛ لأن الدليل يقوم بقياس رضا المستفيدين بشكل دائم (أعضاء هيئة التدريس الطلاب، الموظفين) مما يساعد على معرفة احتياجاتهم والوفاء بها.
- يحقق الاستفادة من الموارد المتاحة سواء كانت بشرية أو مادية أو تقنية.

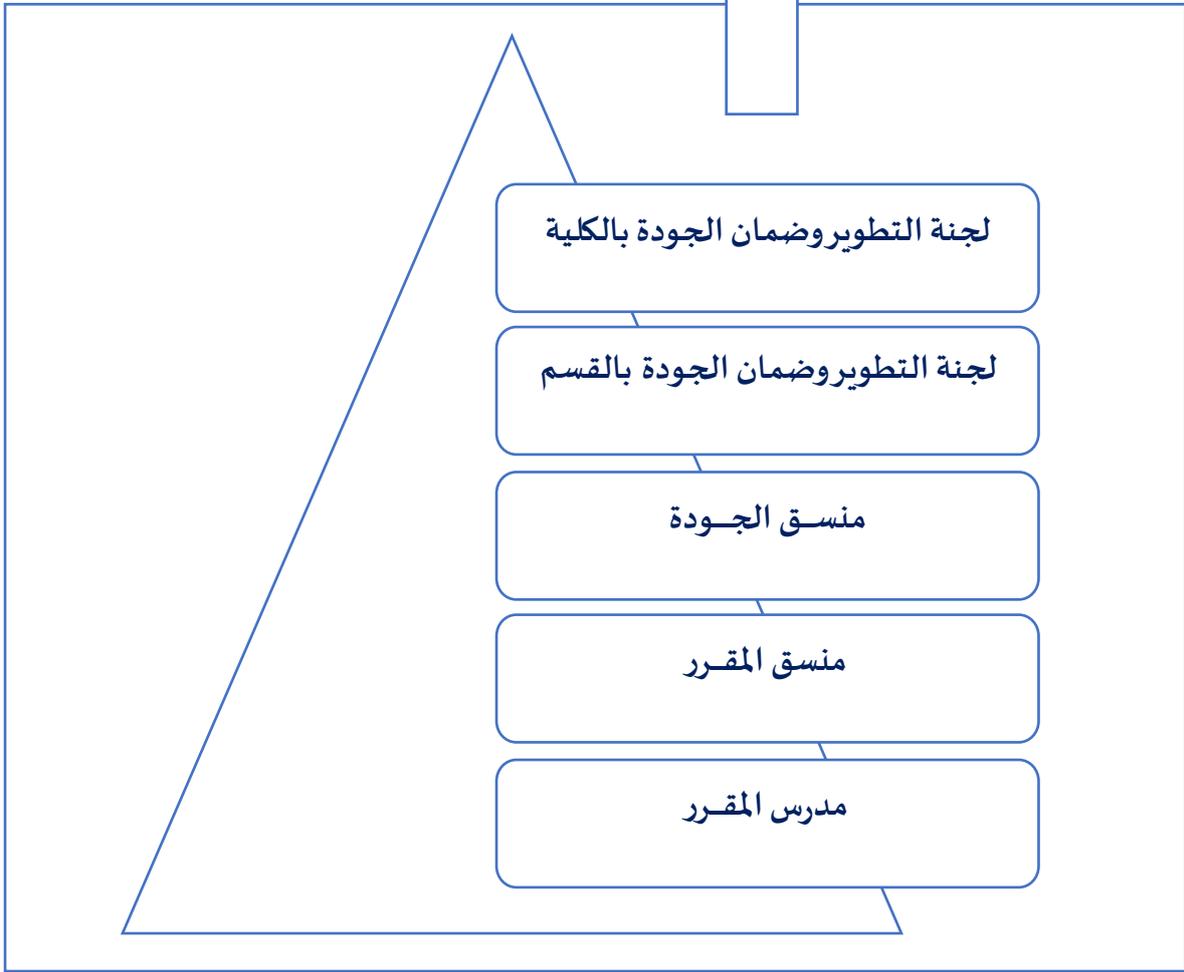
## عمليات إدارة الجودة بالبرنامج

تبدأ عمليات إدارة الجودة من لجان التطوير وضمان الجودة بالأقسام العلمية، ثم لجنة التطوير وضمان الجودة بالكلية، ثم عمادة الجامعة للتطوير وضمان الجودة، وانتهاءً بالهيئات العليا للجودة والتقويم والاعتماد الأكاديمي، وحتى يُمكن استكمال دائرة الجودة في العملية التعليمية فلا بد من استيفاء دورة الجودة التي تبدأ بالتخطيط ثم التنفيذ ثم المراجعة والتقويم، وانتهاءً باتخاذ الإجراء المناسب، ولنجاح إدارة الجودة بالبرنامج توجد عدة أنشطة تُساهم في ذلك:

- بداية من الدعم من الجهات المعنية لفريق الجودة في القسم.
- تشكيل فريق عمل من الجودة يتصف بالمعرفة والقدرة على القيادة الفاعلة والالتزام، والتفاهم والعمل الجماعي.
- تضافر الجهود من الجميع بالبرنامج والمؤسسة نحو التخطيط والتنفيذ والمراجعة والتحسين لعمليات الجودة.
- تطوير المهارات لدى المسؤولين عن الجودة في البرنامج.
- تقديم كل سُبُل الدعم المادي والفني، والمعنوي لعمليات ضمان الجودة في البرنامج والقائمين عليها.

شكل (٣) لجنة التطوير وضمان الجودة بقسم الاتصال والإعلام

الهيكل التنظيمي للجنة التطوير وضمان الجودة



### مهام لجنة التطوير وضمان الجودة بالبرنامج:

لجنة التطوير وضمان الجودة بالبرنامج تُعتبر العنصر الرئيس الذي يُؤكد أنّ البرنامج الأكاديمي يُقدم بأعلى المعايير الأكاديمية، تُقدم اللجنة تقاريرها لمجلس القسم ثم إلى لجنة التطوير وضمان الجودة بالكلية والتي بدورها تُرسل توصياتها إلى مجلس الكلية بغرض اعتمادها.

مهام لجنة البرنامج للتطوير وضمان الجودة:

- إقرار ومراجعة استراتيجيات التعليم والتعلم وطرق التقييم.
- تنفيذ المراجعة الدورية للخطة الدراسية للبرنامج.

- دراسة التغذية الراجعة من الطلاب واعتماد الإجراءات المتعلقة بالمسائل المطروحة لتطوير البرنامج وخبرة تعليم الطالب.
- التأكد من أن البرنامج يتبع مؤشرات الجودة المعتمدة محلياً وعالمياً.
- إعداد تقرير المراقبة السنوي متضمناً تقرير البرنامج وتقارير المقررات وتقرير الخبرة الميدانية.
- تحضير تقرير الدراسة الذاتية للبرنامج للمراجعة الدورية.
- التوصية بتغيير أو تعديل البرنامج ومقرراته مع الأخذ في الاعتبار نتائج المراجعة وتقييم تقارير المقررات والخبرة الميدانية.

#### مهام مُنسق الجودة للبرنامج الأكاديمي:

- يتولى التنسيق بين البرنامج العلمي ولجنة التطوير وضمان الجودة على مستوى الكلية وعمادة التطوير وضمان الجودة بالجامعة.
- تزويد أعضاء البرنامج بالمستجدات في إجراءات ونماذج ضمان الجودة.
- جمع وأرشفة ملفات وتقارير الجودة على مستوى البرنامج.
- الاشراف والمشاركة في المراجعة الدورية لتوصيف البرنامج والمقررات على النماذج المستجدة.
- جمع ومراجعة تقارير المقررات وإعداد تقارير الجودة السنوية للبرنامج.
- المشاركة في وضع مؤشرات الأداء وخطة قياسها.
- متابعة تطور أداء البرنامج من خلال مراجعة مؤشرات الأداء وتوصيات وإجراءات التحسين وما حققته من نتائج عبر دورات التطوير المختلفة.
- الأشراف والمشاركة في إعداد مُتطلبات الاعتماد الأكاديمي/ تجديد الاعتماد الأكاديمي للبرنامج.

#### مهام مُنسق المقرر الدراسي:

- مراجعة توصيف المقرر ووضع خطة التدريس للفصل الدراسي شاملةً أهداف المقرر وأنشطته ومحتواه وموعد وإجراءات تقويم المقرر بالاتفاق مع مدرسَي المقرر.
- تحديد المستوى المستهدف لقياس مخرجات تعلم المقرر بالاتفاق مع مدرسَي المقرر.
- جمع التقارير الفردية لشُعب المقرر وإعداد التقرير المجمع وقياس مخرجات التعلم.
- الرفع بالتوصيات الخاصة بالتحسين بناء على تقويم أداء الطلاب وتقويم المقرر ونتائج قياس مخرجات التعلم وملاحظات أعضاء هيئة التدريس لمنسق الجودة بالبرنامج.

- الالتزام بممارسات ضمان الجودة في تدريس المقرر وتقييم الطلاب وتنوع طرق التدريس والتقييم بما يتوافق مع ما ورد في توصيف المقرر.
- الالتزام بخطة المقرر وإجراءات التقييم المتفق عليها.
- إعداد تقارير المقرر للشعب المنفردة التي يقوم بتدريسها.
- الإشارة إلى أوجه القصور في تنفيذ خطة تدريس المقرر والتوصية بمقترحات للتحسين.
- استخدام الطرق المتاحة للتحقق من نتائج الطلاب.
- اعتماد زيارة الأقران لتبادل الخبرات ونشر الممارسات الجيدة.

## الترتيبات التنظيمية لإدارة الجودة

- 1- يجب أن يشرف على إدارة ضمان الجودة عضو هيئة تدريس، ذو مسؤولية وكفاءة ودراية بأعمال الجودة.
- 2- أن تعطى لرئيس لجنة التطوير ضمان الجودة الصلاحيات المناسبة التي تمكنه من أداء عمله بإتقان ويكون مسؤولاً عن أنشطة الجودة أمام القيادة العليا في المؤسسة، والبرنامج.
- 3- تكليف نائب لرئيس لجنة التطوير وضمان الجودة في القسم إذا وجدت شعب متعددة للبرنامج.

## 4- منهجية نظام الجودة في البرنامج

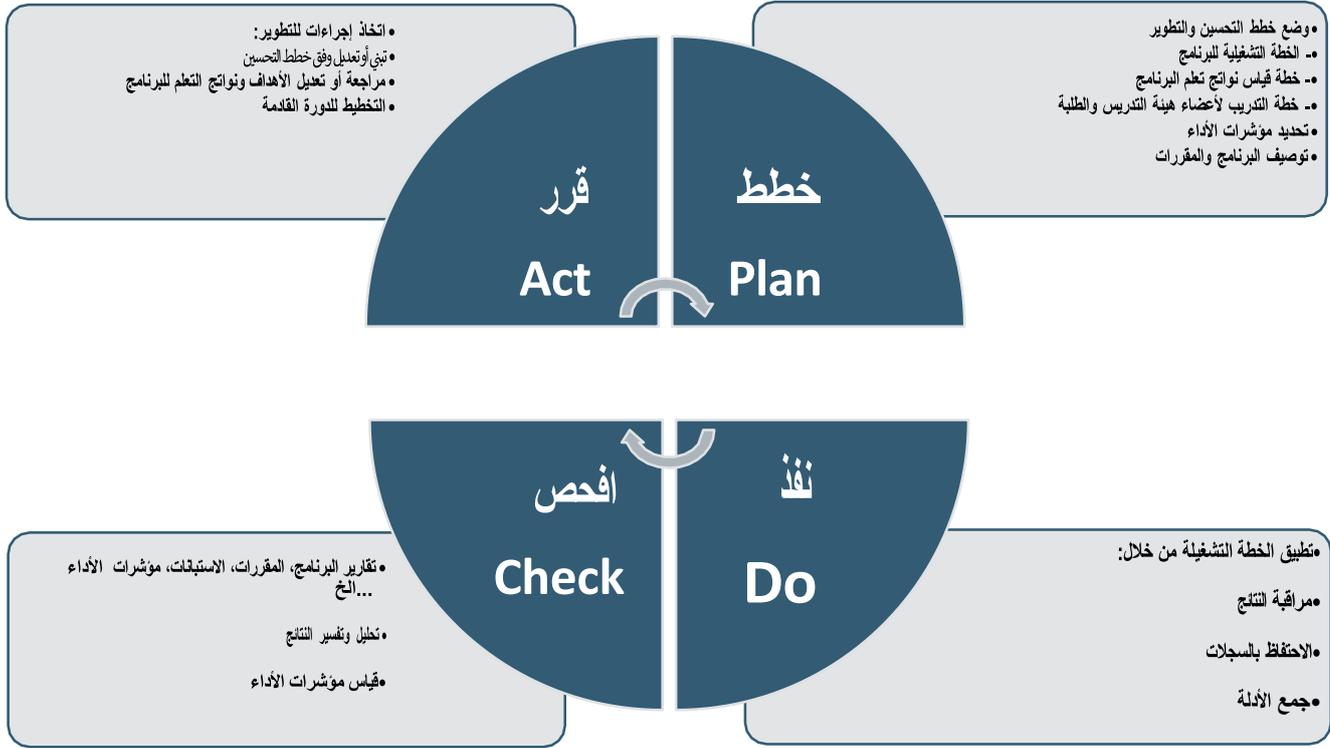
يعتمد نظام إدارة الجودة في البرنامج بإدارة عملياته بشكل أساس ي على دورة PDCA

(Plan-Do-Check-Act) والمعروفة أيضًا باسم دورة ديمينغ أو شيوهارت (Shewhart or Deming Cycle) والتي تتكون من أربع مراحل رئيسية: التخطيط (خطط)، والتنفيذ (نفيذ)، والتقييم (افحص)، والتحسين والتعديل (قرر). وهي دورة ديناميكية تنتهي كل دورة منها لتبدأ الأخرى بشكل مستمر، مما يحقق روح الجودة المتمثلة بالتحسين المستمر. وبالتالي، يلتزم البرنامج بالتخطيط المنهجي على جميع المستويات ووضع أهداف قابلة للقياس؛ تقييم ومراقبة تنفيذ الخطط والأنشطة المخطط لها وكذلك تقييم نتائجها المتوقعة؛ وتوظيف نتائج التقييم في إجراءات التحسين (من جميع الجوانب بما في ذلك التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع والحوكمة والإدارة).

ويمكن أن يتم تحقيق إدارة العمليات والنظام ككل باستخدام منهجية "خطط-نفيذ-افحص-قرر" كما هو موضح بالشكل الآتي:

## شكل (٤) إدارة النظام باستخدام منهجية (PDSA) (Plan-Do-Check-Act)

### "خطط-نفذ-افحص-قرر"



يمكن تطبيق هذه المنهجية على البرنامج كمنهجية شاملة في كل ممارساته، فإنها تحرص على مساهمة جميع منسوبي البرنامج من أعضاء هيئة تدريس وطلاب وموظفين في عمليات ضمان الجودة في كل مراحلها.... ويمكن استعراض مراحل عمليات الجودة الأربع على النحو التالي:

#### المرحلة الأولى: البدء في تأسيس نظام داخلي وبناء الجودة بالبرنامج:

يتم العمل في الجودة تحت إشراف لجنة التطوير وضمان الجودة في القسم، والتي بدورها تتبع لجنة الكلية للتطوير وضمان الجودة، والتي عملت على صياغة رؤية ورسالة وأهداف القسم، ووضع الخطط التشغيلية، وتطوير توصيفات البرنامج والمقررات، ومتابعة خطط تحسين الجودة مع بداية العام الجامعي. وإشراك العاملين في القسم في نظام إدارة الجودة بالبرنامج.

### المرحلة الثانية: تنفيذ برامج نشر ثقافة الجودة بالبرنامج:

- وذلك من خلال الأدلة والكتيبات الإرشادية والتعريفية الخاصة بالجودة.
- نشر ثقافة الجودة بين الطلاب والعاملين وبين أعضاء هيئة التدريس.
- رفع النماذج والملفات الخاصة بالجودة على المواقع الإلكترونية ذات الصلة.
- وضع خطط تشغيلية للجودة.
- المشاركة في الفاعليات ذات الصلة مثل الندوات والمؤتمرات.
- تبادل خبرات الجودة مع الجهات ذات الصلة.
- دعم وحدات الجودة، واختيار الطاقات الإدارية ذات الخبرات بالجودة.

### المرحلة الثالثة: التقويم المستمر للأداء، ومتابعة عمليات تحسين الجودة:

- تنفيذ الخطط التشغيلية للجودة.
- وضع خطط التحسين ومتابعة تنفيذها.
- العمل على الانتهاء من مؤشرات الأداء ومتطلبات الاعتماد بما لا يقل عن (٧٠%) من جملة معايير المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي.
- عمل المقارنات المرجعية.
- جمع وحفظ الأدلة والشواهد وتوثيق الأعمال الخاصة بالجودة، ورقياً وإلكترونياً.
- تنفيذ توصيات اللجنة الاستشارية بخطط التحسين المستمر.

### المرحلة الرابعة: طلب الحصول على الاعتماد البرامجي:

يُعد برنامج البكالوريوس بالقسم في طريقه للتقديم على الاعتماد البرامجي من خلال استيفاء مُتطلبات التقديم على الاعتماد الأكاديمي، نظراً لأن أول دفعة من الخريجين خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي ١٤٣٤/١٤٣٥ هـ، وتعمل لجنة التطوير وضمان الجودة على بعض الأنشطة في مجال تقويم الأداء وتمهينة البرنامج في القسم لتطبيق والانتهاء من آليات الجودة الشاملة مثل:

- نشر ثقافة الجودة.
- استيفاء التقويم الذاتي، او الدراسة الذاتية.
- توثيق الأدلة والشواهد ذات الصلة بالجودة.
- عمليات التطوير والتحسين المستمر، من خلال الاستفادة من التغذية الراجعة من عدة ممارسات مثل الاستبيانات الخاصة بالطلاب والخريجين وجهات العمل وأعضاء هيئة التدريس.

## ثانياً: عمليات الجودة في البرنامج:

- إدارة الجودة في عمليات التعليم والتعلم (المتابعة والمراجعة الدورية).
- دورة توكيد الجودة للبرنامج.
- المراجعة الدورية لرسالة وأهداف البرنامج.
- المراجعة الدورية للبرنامج والمقررات.
- التقويم الذاتي الدوري للبرنامج.
- قياس نواتج التعلم.
- مجالات نواتج التعلم في الإطار الوطني للمؤهلات.
- خطة قياس نواتج التعلم في البرنامج.
- أنواع طرق قياس مخرجات التعلم في البرنامج.
- تقرير نتائج قياس مخرجات التعلم، وخطة التحسين.
- آلية ضمان عدالة الاختبارات وتصحيح أوراق إجابات الطلبة.
- تقييم أداء عضوية هيئة التدريس.
- إدارة الجودة في عمليات البحث العلمي.
- إدارة الجودة في عمليات خدمة المجتمع.
- إدارة الجودة للخدمات التعليمية.
- الاستبانات الدورية واطرها الزمنية وتقاريرها.
- مؤشرات الأداء الرئيسة لعمليات الجودة في البرنامج وطرق قياسها ومصادرها.
- ملف المقرر.
- التقرير السنوي للبرنامج.

وتستعرض نسخة الإصدار الأول لهذا الدليل التفاصيل الخاصة ببعض الممارسات على النحو التالي:

### ❖ قياس مخرجات التعلم:

تعد مخرجات التعلم بمثابة القاعدة التي تنطلق منها كل إجراءات تصميم البرامج الأكاديمية ومقرراتها الدراسية، كما أنها أساس التقويم، وهي اليوم محور كل عمليات الجودة والاعتماد الأكاديمي، والمستند الرئيس لإصلاح التعليم على مستوى العالم، ولأهمية التحقق من مستوى أداء الطلاب في ضوء مخرجات التعلم على المستوى البرامجي فقد أصبح من اللازم بناء خطة تنفيذية لقياس مخرجات تعلم البرنامج، لأنها تعد دليلاً إرشادياً للقائمين على البرنامج لإعداد تقرير سنوي يكشف عن مستوى أداء الطلاب في تحقيق مخرجات تعلم البرنامج والأسباب التي يمكن أن تعزى إليها هذه النتائج بما يمكن من اتخاذ إجراءات تحسين تسهم في تحسين أداء الطلاب في القياس اللاحق.

وقد أعدّ البرنامج دليلاً إجرائياً لمنسوبيه يستهدف توضيح آليات قياس نواتج التعلم لمقررات البرنامج والتي تعدّ المرتكز الأساس لقياس نواتج تعلم البرنامج ... ويسعى البرنامج في نسخة الإصدار الثاني لهذا الدليل أن يتضمن:

#### ❖ الاستبانات التقييمية:

تلعب المسوحات دوراً مهماً في تطوير البرامج التعليمية، حيث تساعد على جمع البيانات والمعلومات من مجموعة متنوعة من أصحاب المصلحة، بما في ذلك الطلاب وأعضاء هيئة التدريس وأولياء الأمور وأصحاب العمل.

من خلال جمع هذه البيانات، يمكن لفريق البرنامج تحديد نقاط القوة والضعف الحالية، وتحديد المجالات التي يمكن تحسينها. كما يمكنهم استخدام البيانات لتحديد الاحتياجات التعليمية للطلاب، وتطوير البرامج التي تلبّي هذه الاحتياجات.

وانطلاقاً من الفوائد التي تقدمها المسوح في تطوير البرامج التعليمية والتي يتمثل أبرزها في:

- جمع البيانات والمعلومات من مجموعة متنوعة من أصحاب المصلحة: يمكن أن تساعد الاستبانات على جمع بيانات من مجموعة متنوعة من أصحاب المصلحة، بما في ذلك الطلاب وأعضاء هيئة التدريس وأولياء الأمور وأصحاب العمل. يمكن أن تساعد هذه البيانات المطورين التعليميين على فهم الاحتياجات التعليمية للطلاب، وتحديد المجالات التي يمكن تحسينها.
  - تحديد نقاط القوة والضعف في البرامج الحالية: يمكن أن تساعد الاستبانات على تحديد نقاط القوة والضعف في البرامج الحالية. يمكن أن تساعد هذه المعلومات المطورين التعليميين على تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين.
  - تطوير البرامج التي تلبّي الاحتياجات التعليمية للطلاب: يمكن استخدام البيانات التي تم جمعها من الاستبانات لتطوير البرامج التي تلبّي الاحتياجات التعليمية للطلاب.
- في ضوء ذلك يحرص البرنامج على تفعيل الاستبانات وتحليلها؛ باستخدام مقياس ليكرت الخماسي على النحو الموضح بالجدول التالي:

جدول (١) رُتب ومتوسطات مقياس ليكرت الخماسي لقياس وتحليل الاستبانات التقييمية

مقياس ليكرت الخماسي	اتجاه الرأي
المتوسط	اتجاه الرأي
من ١ إلى ١,٧٩	غير موافق تماماً
من ١,٨٠ إلى ٢,٥٩	غير موافق
من ٢,٦٠ إلى ٣,٣٩	محايد
من ٣,٤٠ إلى ٤,١٩	موافق
من ٤,٢٠ إلى ٥	موافق تماماً

حيث يتم استهداف ذوي العلاقة والوصول إليهم عبر الروابط التي تنشأ باستخدام جوجل درايف وترسل لجميع للفئات المستهدفة المتاحة دون استثناء عبر وسائل التواصل الاجتماعي وفي مقدمتها واتساب ويطلب منهم التعاون في الإجابة على الاستبيان، وتوصيله لمن لم يصله من المعينين. إلا أنها تتسم دوماً بالاستجابات الضعيفة؛ ولكن ما يصل من ردود كاف لإعطاء مؤشرات تقيس مستوى رضا هذه الأطراف نحو البرنامج. ويتم تحليل هذه الاستبانات لاستخلاص دلالتها وتحديد نقاط الضعف التي تحتاج إلى تحسين.

### ❖ مؤشرات الأداء:

تعتبر مؤشرات الأداء من الأدوات الهامة لتقييم جودة البرامج الأكاديمية ومتابعة أداءها، وهي تسهم في عمليات التطوير المستمر ودعم اتخاذ القرار.

وقد حدد المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي ١١ مؤشراً رئيساً لمتابعة الأداء على المستوى البرامجي، تتفق جميعها مع معايير الاعتماد البرامجي 2024 م وتعد هذه المؤشرات هي الحد الأدنى المطلوب قياسه بصورة دورية، ويحرص البرنامج على قياسها والالتزام بها تماماً. ويعتمد البرنامج في قياس مؤشرات الأداء الرئيسة على المقارنة المرجعية الداخلية باستخدام الأدوات المناسبة، مثل: (استطلاعات الرأي، البيانات الإحصائية ... الخ) وفقاً لطبيعة كل مؤشر والهدف منه، وكذلك تحديد القيم التالية لكل مؤشر:

- مستوى الأداء الفعلي
- مستوى الأداء المستهدف
- مستوى الأداء المرجعي الداخلي (المقارنة المرجعية الداخلية)
- مستوى الأداء المستهدف الجديد

طرق قياس ومصادر بيانات مؤشرات الأداء:

جدول (٢) مؤشرات أداء تحقّق أهداف البرنامج وطرق قياسها ومصادر بياناتها

م	رمز مؤشر الأداء	مؤشر الأداء	وصف طريقة القياس	مصدر البيانات
١	KPI-P-01	تقويم الطلاب لجودة خبرات التعلم في البرنامج	متوسط التقدير عام لطلاب السنة النهائية حول تجربتهم التعليمية في البرنامج	تقارير الاستبيانات التقييمية الصادرة عن عمادة التطوير وضمان الجودة
٢	KPI-P-02	تقييم الطلاب لجودة المقررات	متوسط تقدير الطلاب عام لجودة المقررات في مسح سنوي.	تقارير الاستبيانات التقييمية الصادرة عن عمادة التطوير وضمان الجودة
٣	KPI-P-03	معدل التخرّج بالوقت المحدّد	متوسط المدة الزمنية (بالفصول الدراسية) التي يقضيها الطلاب للتخرج من البرنامج	إدارة البرنامج
٤	KPI-P-04	معدل استبقاء طلاب السنة الأولى	النسبة المئوية للطلاب الذين لم يكملوا البرنامج إلى إجمال عدد طلاب الدفعة نفسها.	إدارة البرنامج
٥	KPI-P-05	مستوى أداء الطلاب في الاختبارات المهنية و/أو الوطنية	لا يوجد اختبار للتخصص	
٦	KPI-P-06	توظيف الخريجين والتحاقهم ببرامج الدراسات العليا	النسبة المئوية لخريجي البرنامج الذين توظفوا خلال ١٢ شهر والذين التحقوا ببرامج الدراسات العليا خلال السنة الأولى من تخرجهم إلى إجمالي عدد الخريجين في السنة نفسها	لجنة الخريجين ولجنة الدراسات العليا بالبرنامج
٧	KPI-P-07	تقويم جهات التوظيف لكفاءة خريجي البرنامج	متوسط التقدير عام لجهات التوظيف لكفاءة خريجي البرنامج، على مقياس في مسح سنوي	استبيان - إدارة البرنامج
٨	KPI-P-08	نسبة الطلاب إلى هيئة التدريس	نسبة إجمالي عدد الطلاب إلى إجمالي عدد أعضاء هيئة التدريس المشاركين في تقديم البرنامج بدوام كامل أو ما يعادله.	إدارة البرنامج
٩	KPI-P-09	النسبة المئوية للنشر العلمي لأعضاء هيئة التدريس	النسبة المئوية لأعضاء هيئة التدريس بدوام كامل الذين نشروا بحثاً واحداً على الأقل خلال السنة إلى إجمالي أعضاء هيئة التدريس في البرنامج.	إدارة البرنامج
١٠	KPI-P-10	معدل البحوث المنشور لكل عضو هيئة تدريس	متوسط عدد البحوث المحكمة و/أو المنشورة لكل عضو هيئة تدريس خلال السنة (إجمالي عدد البحوث المحكمة و/أو المنشورة إلى إجمالي عدد أعضاء هيئة التدريس بدوام كامل أو ما يعادله خلال السنة).	إدارة البرنامج
١١	KPI-P-11	معدل الاقتباسات في المجالات المحكمة لكل عضو هيئة تدريس	متوسط عدد الاقتباسات في المجالات المحكمة من البحوث العلمية المنشورة (إجمالي عدد الاقتباسات في المجالات المحكمة من البحوث العلمية المنشورة لأعضاء هيئة التدريس بدوام كامل أو ما يعادله إلى إجمالي البحوث المنشورة).	الباحث العلمي- جوجل سكولار- بوابة الباحث - Scopus

## ❖ المراجعة الدورية للبرنامج:

من منطلق النهوض بالبرامج الأكاديمية في قسم الاتصال والإعلام، وتهيئة بيئة تعليمية مثالية وفق أسس معتمدة، ومن إيمان إدارة القسم بأهمية الرسالة والأهداف لكل برنامج أكاديمي، وضرورة تحديثهما من خلال المراجعة الدورية لهما بإشراك المستفيدين من كل برنامج (أعضاء هيئة التدريس، والطلاب والخريجون والموظفون وجهات التوظيف) فقد أقرّ القسم آلية واضحة لهذه المراجعة الدورية على النحو التالي:

أولاً: تكون المراجعة الدورية للرسالة والأهداف كل عامين وخلال الفصل الأول من العام الدراسي.

ثانياً: ترفع لجنة الجودة طلباً لإدارة القسم للموافقة بالبدء في المراجعة الدورية؛ يتضمن كل الإجراءات التي ستطبق في عملية المراجعة.

ثالثاً: يدرس مجلس القسم طلب اللجنة لاعتماد الإجراءات وإعطاء الإذن بالبدء في المراجعة.

رابعاً: يتم الإعلان عن البدء في المراجعة وعقد اللقاءات وورش العمل الخاصة بذلك.

خامساً: التأكيد على إشراك المستفيدين وحضور اللقاءات وورش العمل.

سادساً: استطلاع رأي ذوي العلاقة من خلال الاستبانات المعدة لهذا الغرض.

سابعاً: كتابة تقارير وتوصيات هذه اللقاءات ونتائج استطلاعات الرأي وعرضها على القسم.

ثامناً: تقوم لجنة الجودة بكتابة الصيغة النهائية للرسالة والأهداف واعتمادها من الجهات المعنية.

تاسعاً: بعد الاعتماد من مجلس الكلية؛ يتم إعلانها ونشرها عبر مختلف الوسائل المتاحة.

وتعد المراجعة الدورية للبرنامج والمقررات عملية مستمرة يتم من خلالها مراجعة البرنامج ومقرراته، حيث يكون إكمال المقررات في صورتها النهائية في نهاية الفصل الدراسي الذي درّس فيه المقرر، كما تتم كتابة تقرير البرنامج في نهاية العام الدراسي، ويضاف له تقارير نتائج الاستبانات، كما يقوم البرنامج بوضع خطة لقياس نواتج التعلم للتأكد من جودتها وملائمتها لمتطلبات سوق العمل بالإضافة إلى إعداد آلية لضمان عدالة الاختبارات وتصحيح أوراق إجابات الطلبة للتأكد من جودة الاختبارات وعدالة تصحيحها

## الملاحق:

### ❖ أولاً: مصطلحات الجودة:

**الجودة Quality**: تحقيق الدقة والتميز والإتقان والتحسين المستمر في المؤسسة التعليمية الذي يمكنها من اكتساب ثقة واحترام المجتمع.

**نظام إدارة الجودة Quality System Management**: مجموعة من العمليات، والإجراءات، والمسؤوليات اللازمة لتحقيق سياسة الجودة وأهدافها وفق معايير معلنة ومحددة.

**ضمان الجودة Quality Assurance**: توفير متطلبات تحقيق جودة الأداء واستمرارها وتحسينها في المؤسسة، وتذليل العقبات التي تعترض تحقيق الجودة في المؤسسة.

**توكيد الجودة Quality Assurance**: نظام يحقق مستوى من الجودة في المنتج من خلال مجموعة من الأنشطة والإجراءات والمقاييس والمعايير التي تقوم بعملية فحص وتقييم درجة مطابقة المنتج لمعايير ومستويات الجودة المتعارف عليها عالمياً.

**سياسة الجودة Quality Policy**: إطار يحدد التوجهات الاستراتيجية وأهداف الجودة العامة، ويعكس مدى الالتزام بها.

**استطلاع الرأي (Opinion Poll)**: استقراء لرأي عينة محددة (الفئات المستهدفة) ، من خلال أدوات محددة من أشهرها الاستبانات، واللقاءات والمقابلات الموجهة، ومجاميع التركيز

**المستفيدون من البرنامج الأكاديمي Program's Stakeholders**: جميع الأشخاص من داخل وخارج البرنامج والذين يؤثر (أو يتأثرون) بشكل مباشر (على) أو من (صناعة القرار داخل البرنامج وأهدافه وأنشطته، ولديهم اهتمام مرتبط بمخرجات البرنامج.

**الاعتماد Accreditation**: الاعتراف بأن برنامجاً تعليمياً معينة أو مؤسسة تعليمية قد استوفت معايير الجودة استناداً إلى مجموعة من الإجراءات والعمليات التي تقوم بها هيئة الاعتماد للتحقق من مطابقة أداء المؤسسة للمعايير المعلنة والمعتمدة، والتأكد من وجود نظام قائم لضمان الجودة والتحسين المستمر لأنشطة المؤسسة وفقاً لضوابط الهيئة.

**الاعتماد الأكاديمي Academic Accreditation**: شهادة رسمية تمنحها هيئة معترف بها تؤكد أن البرنامج أو المؤسسة التعليمية يستوفيان معايير محددة من تلك الهيئات.

**هيئة تقويم التعليم والتدريب Education & Training Evaluation Commission**: هي الجهة المختصة في المملكة بالتقويم والقياس واعتماد المؤهلات، في التعليم والتدريب في القطاعين العام والخاص لرفع جودتهما وكفائتهما ومساهمتهما في خدمة الاقتصاد والتنمية الوطنية.

**المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي (National Center for Academic Accreditation and Assessment NCAAA)**: الجهة المختصة والمسؤولة في المملكة بشؤون الاعتماد الأكاديمي، وضمان الجودة في مؤسسات التعليم فوق الثانوي الحكومي والأهلي.

**الاعتماد المؤسسي الوطني National Institutional Accreditation**: شهادة رسمية تمنحها هيئة تقويم التعليم والتدريب في المملكة العربية السعودية تؤكد أن المؤسسة التعليمية تستوفي معايير الاعتماد معايير الاعتماد المؤسسي بمستوى عالي.

الاعتماد البرامجي الوطني: **National Programmatic Accreditation** شهادة رسمية تمنحها هيئة تقويم التعليم والتدريب في المملكة العربية السعودية تؤكد أن البرنامج الأكاديمي يستوفي معايير الاعتماد البرامجي بمستوى عالي. مؤشرات الأداء الرئيسة: **Key Performance Indicators** مقاييس كمية لتقييم مستويات التقدم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية وأهداف الجودة العامة.

المعيار: **Standard** السمة الكمية والنوعية التي يجب توافرها بمستوى معين في مجال معين حتى تتحقق الجودة في هذا المجال.

المؤشر: **Indication** الإجراء الذي يشير أو يدل على تحقيق صفة أو سمة معينة (معيار معين) ، وذلك من خلال تطبيق مجموعة من المقاييس الكمية والنوعية للاستدلال على مدى تحقيق الأداء.

مخرجات التعلم: **Outcomes Learning** هي مجالات المعرفة والمهارات المختلفة التي يكتسبها الطلبة عند إكمالهم لمستوى تعليمي معين. وهي عبارات تصف ما ينبغي أن يعرفه الطالب ويكون قادراً على أدائه. ويتوقع من الطالب انجازه في نهاية دراسته لمساق دراسي أو برنامج تعليمي محدد. ولتحديد مخرجات التعلم أهمية كبيرة لكافة الأطراف المشاركة في المنظومة التعليمية.

التقويم: **Evaluation** : عملية قياس جودة الأداء في كل الأنشطة بهدف التحسين المستمر للأداء.

### ❖ معايير ضمان الجودة والمؤهلة للاعتماد الأكاديمي للبرنامج:

تُعد المعايير التي يلتزم بها البرنامج، مرجعها المعايير التي يقررها المركز الوطني لتقويم التعليم والاعتماد الأكاديمي، كالتالي:

-المعيار الأول: إدارة البرنامج وضمان جودته.

-المعيار الثاني: التعليم والتعلم.

-المعيار الثالث: الطلاب.

-المعيار الرابع: هيئة التدريس.

-المعيار الخامس: مصادر التعلم والمرافق والتجهيزات.

يجب الإشارة لأهمية جميع المعايير، ولكن يأتي على رأسها معيار التعليم والتعلم، نظراً لأهميته المباشرة بتحديد مخرجات التعلم، وخصائص الخريجين من البرنامج.

### ❖ الوثائق والأدلة والنماذج التي يجب توافرها في إدارة ضمان الجودة:

• وثيقة الخطة الاستراتيجية للجامعة والكلية.

• نماذج إعداد خطط تحسين الجودة.

• وثيقة خطة تحسين الجودة.

• تقارير الدراسة الذاتية.

• تقارير مؤشرات الأداء الرئيسة

- أحدث نماذج توصيف البرنامج، والمقررات، والخبرة الميدانية، وتقاريرها التي يُصدرها المركز الوطني لتقويم التعليم.
- أحدث نماذج استطلاع الرأي لتقويم المقررات من قبل الطلبة، وتحليلها.
- أحدث نماذج استطلاع الرأي لتقويم البرنامج من خلال خبرة الطالب السنوية وتحليلها.
- أحدث نماذج استطلاع الرأي لتقويم البرنامج من قبل أعضاء هيئة التدريس، وتحليلها.
- أحدث نماذج استطلاع الرأي لتقويم البرنامج من قبل الخريجين، وتحليلها.
- أحدث نماذج استطلاع آراء أصحاب العمل، والمستفيدين الآخرين من أنشطة المؤسسة التعليمية، وتحليلها.
- أحدث نماذج استطلاع آراء الموظفين والإداريين بالبرنامج، وتحليلها.
- التقرير السنوي للبرنامج.
- تقارير المراجعين الداخليين.

## المراجع:

١	عمادة التطوير وضمان الجودة بجامعة الملك فيصل & نظام إدارة الجودة بالجامعة (الجزء الخامس والتاسع)
٢	وثائق هيئة تقويم التعليم والتدريب ٢٠٢٤
٣	معايير اعتماد برامج البكالوريوس ٢٠٢٤-هيئة تقويم التعليم والتدريب (المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي)
٤	الدليل التعريفي لبرنامج الاتصال الاستراتيجي.

## اعتماد الدليل:

جهة الاعتماد	مجلس قسم الاتصال والإعلام
رقم الجلسة	الثالثة عشر
تاريخ الجلسة	الخميس ٢٦/٠٥/١٤٤٦هـ - ٢٨/١١/٢٠٢٤م