



جامعة الناصر
AL-NASSER UNIVERSITY

دليل الجودة والمعايير الاكاديمية

دليل الجودة في تقديم خدمات التعليم العالي

جامعة الناصر

قسم الجودة والمعايير الاكاديمية

1- المقدمة:

1-1 فلسفة جامعة الناصر في ضمان الجودة

يشير مصطلح الجودة الأكاديمية الى مدى فعالية التجربة التعليمية التي تقدم للطلاب خلال المراحل التي يعملون فيها سعياً من أجل الحصول على الدرجات والشهادات الجامعية ومن ناحية أخرى يصف مصطلح المعايير الأكاديمية مستوى الإنجاز المتوقع من الطلاب تحقيقه وتقديمه وذلك من أجل الحصول على الدرجات والشهادات، كما أن مصطلح ضمان الجودة يشير الى عملية ضمان حصول الطلاب على تعليم ذو جودة عالية من خلال موارد التعليم والتعلم الفعالة وإجراءات التقييم المناسبة والسليمة والدعم العام الذي يسمح للطلاب ويمكنهم من النجاح في دراستهم الأكاديمية.

وتعتبر الجامعات نوع من مؤسسات التعليم العالي المنوطة بمسؤوليات الحفاظ على جودة التعليم ونوعية الخدمات التعليمية التي تقدمها وأضف إلى ذلك دورها في تنظيم معايير التأهيل والمؤهلات والشهادات التي تقدمها كما تقوم تلك الجامعات بالعمل على جعل تلك المعايير متوافقة ومقبولة على كل من المستوى المحلي والدولي مع العلم بأن العملية الحقيقية للحفاظ على معايير الجودة في اليمن تنفذ بتوجيه وارشاد و/ أو مراجعة من قبل مجلس ضمان الجودة والاعتماد للتعليم العالي.

ويعتبر مجلس ضمان الجودة والاعتماد للتعليم العالي هيئة مستقلة تؤدي وظيفتها من خلال القيام بزيارات إلى الجامعات وذلك لمراجعة ومراقبة المدى الذي تلتزم به الجامعات بمسؤولياتها وبالتالي فإن المجلس يقوم بنشر تقارير تتعلق بمدى الثقة التي يجب إعطائها لكل جامعة وقدراتها على المحافظة على جودة ومعايير التعليم المقدم فيها كمؤسسات تعليمية.

وبدورها توفر تلك التقارير المبادئ التوجيهية في محاولات الحفاظ على عمليات ضمان الجودة وتحسينها ويقوم مجلس ضمان الجودة والاعتماد للتعليم العالي بجدولة زيارات روتينية إلى الجامعات وذلك بهدف الفحص والتحقق من الجودة والمعايير.

2-1 كيفية ضمان الجودة؟

تقوم الجامعة بإدارة جودة ومعايير مخرجاتها والمؤهلات والشهادات التي تمنحها باستخدام عدد من الطرق التي تتضمن ما يلي:

- ضمان التصديق على جميع الدورات الدراسية الجديدة والموافقة عليها قبل ان يتم تقديمها وبدئها في الجامعة.
- الرصد أو المراقبة السنوية لضمان أن الدورات الدراسية التي يتم تقديمها تلي وتتوافق مع المعايير المطلوبة.
- مراجعة الدورات الدراسية كل خمس سنوات وذلك على أساس النقاط المرجعية المتفق عليها على المستوى الوطني.
- استخدام الفاحصين/الممتحنين من جهات خارجية معتمدة للتصديق لفحص المعايير والجودة الأكاديمية.

ويحقق مجلس ضمان الجودة والاعتماد للتعليم العالي أهدافه من خلال عدد من الطرق التي تشمل ما يلي:

- تقديم نقاط بداية موحدة تقوم الجامعات انطلاقاً منها بوضع المعايير والجودة العامة للتجربة التعليمية المقدمة.
- نشر التقارير وتوفيرها لاطلاع الجمهور بشكل عام.
- تقديم مدونة سلوك ومدونة لوائح تنص على الحد الأدنى من المتطلبات التي يجب على جميع الجامعات التي تقوم بتقديم الخدمات التعليمية في اليمن تلبيتها وتحقيق شروطها.

3-1 كيف يسهم الطلاب في ضمان الجودة؟

من الممكن للطلاب المساهمة بأن يكونوا جزءاً من عملية ضمان الجودة والمعايير الأكاديمية من خلال العديد من الطرق والتي تشمل ما يلي:

- ملء استبيانات المسوحات المقدمة من مختلف جهات ضمان الجودة.
- إيصال أصواتهم من خلال ممثل الطلاب وبالتالي تمثيل ونقل صوت الطلاب خلال ورش العمل المتعلقة بتنظيم ضمان الجودة والمعايير الأكاديمية
- إبداء الرأي وتقديمه إلى الفئات المعنية بضمان الجودة بشكل خاص.

ويعمل الطلاب والجامعة جنباً إلى جنب على الحفاظ على معايير جودة التعليم بهدف ضمان حصول الطلاب على أفضل تجربة تعليمية ممكنة في الجامعة وتعتبر آراء الطلاب ركيزة أساسية في العملية برمتها.

1) ضمان الجودة والمعايير؟ لماذا؟

تعزز جامعة الناصر ويهدف أن تصبح إحدى المؤسسات الرائدة في مجال التعليم العالي في نطاق عملها وأن تصبح مركزاً أكاديمياً معتمداً ومقبولاً دولياً الحفاظ على أعلى المستويات الأكاديمية وجودة التعليم المرموقة، ونحن مصممون على ضمان تقديم جودة التعليم المقدم في جامعة الناصر لجميع الأطراف المعنية الحالية والمتوقعة، ويعتمد اصرارنا على الوفاء بالتزامنا الذي تنص عليه رسالة ورؤية الجامعة وكذلك شعارها فقط على فعالية عملية ضمان الجودة التي تشكل أمراً أساسياً في الحفاظ على سمعتنا.

4-1 من الجهة المنوط بها مسؤوليات ضمان الجودة؟

في جامعة الناصر تعتبر الجهة الرئيسية المسؤولة عن التعامل مع جميع المسائل المتعلقة بالجودة والمعايير الأكاديمية هي لجنة الجودة والمعايير الأكاديمية كما ان هناك آليات ونظم لضمان الجودة تم تطويرها ووضعها بشكل مناسب لتعمل بشكل تعاوني وتشاركي لضمان المعايير والجودة في المؤسسة التعليمية، وتمتلك كل كلية دوراً محدداً وتعمل تحت المراقبة اللصيقة من قبل رؤساء الكليات لضمان

تلبية المعايير الأساسية الخاصة بنا، ويتم تقديم التقارير من لجنة الجودة والمعايير الأكاديمية ومن الكليات الى مجلس ضمان الجودة والاعتماد للتعليم العالي ليتم التدقيق فيها.

إن عملية تقديم تعليم ذو جودة عالية تشرك وتتضمن العديد من الأطراف المعنية ابتداء من الطلاب والموظفين وأفراد المجتمع بشكل عام ويمتلك كل من هذه الأطراف جزءا مساهما في الحفاظ على المعايير والجودة الأكاديمية، كما ان الآراء ووجهات النظر يتم نقلها الى رؤساء لجان ضمان الجودة الأكاديمية ورؤساء الكليات ليقوموا بالتدقيق النهائي لها قبل تقديمها الى مجلس ضمان الجودة والاعتماد للتعليم العالي، ولجامعة الناصر الفخر في تحقيقها اشراك جميع الأطراف المعنية في هذه العملية.

ويتفاوت مدى أهمية الواجبات المنوطة بكل عضو من أعضاء فريق الجودة والمعايير الأكاديمية في جامعة الناصر على مستوى التأثير الذي يمتلكه ذلك العضو في الجامعة، ويقطع هذا الامر شوطا كبيرا في سبيل ضمان التمثيل التام لجميع الأعضاء خلال العملية برمتها. وفي الصفحات التالية من هذا الدليل سوف نوفر لك رؤية أفضل وأوضح عن كل ما يتعلق بضمان الجودة والمعايير في جامعة الناصر.

2 إطار عمل جامعة الناصر:

تمتلك جامعة الناصر إطار سليم ومتكامل يمكن تقديم الخدمات الأكاديمية في جو متماسك ومتناسق وجو مناسب ومحفز للمتعلم، وتعكس الطريقة التي تصمم وتطور وتراقب وترصد بها الجامعة كونها مؤسسة تتمحور حول المصالح الفضلى للطلاب وتلتزم الجامعة بضمان التزام واتباع جميع معايير الجودة الموضوعية، ويمكنكم النظر بشكل أعمق في الجوانب التي طورت جامعة الناصر إطاره عملها وفقا لتلك المعايير وانظر الى التميز والتفرد الموجود في هكذا مؤسسة.

1-2 معايير القبول للتعليم العالي

لقد وضعت جامعة الناصر حد أدنى للمؤهلات والمتطلبات المعيارية التي يتوقع الإيفاء بها من قبل جميع برامج مستويات الدراسات العليا ويعتبر هذا العامل أساسيا ومهما جدا ويؤثر عند تطوير البرامج وتستخدم عند التواصل مع جميع الجهات والأطراف الفاعلة واعلامهم بما هو متوقع منهم خلال هذه العملية، كما تبرز فائدة هذه المعايير في مرحلة التصديق حيث تستخدم كمبادئ توجيهية لأعضاء اللجان في التحليل النقدي والتفصيلي لكل المقترحات المعروضة عليهم، كما تشكل إسهاما كبيرا في التطورات والخطوات التي مكنت الجامعة من النمو من قمة إلى قمة أعلى خلال فترة قصيرة من الزمن.

2-2 توصيف/(رموز) المستويات:

هنا سيتم النظر في الدراسة المتعمقة والمعارف المتوقع الحصول عليها بعد فترة معينة من بدء الدراسة والتعلم حيث يجب على المتعلم أيضا ان يكون في وضع يسمح له بتحويل المعارف والمعلومات التي يكتسبها الى واقع عملي وتطبيقها في الحياة العملية وذلك خلال مستويات

محددة من البرامج التعليمية وذلك مع تقدم المتعلم في المستويات التعليمية وتنقسم معايير المستوى التي تم فيها ربط المستويات والإشارة إليها بأرقام محددة ليسهل استخدامها بدءاً بالمستوى الثالث والذي يقع عند صفر (0) سنة وينتهي بالمستوى السابع والذي يقع عند مستوى الماجستير وهذا يجعل من السهل تنفيذ هذه التوصيفات بسبب سهولة فهمها.

3-2 توصيف/ (رموز) التأهيل:

على الرغم من أن هناك علاقة بين معايير المستوى التعليمي المذكورة أعلاه ومعايير التأهيل فأما لا تعني الشيء نفسه حيث أن هذه المجموعة من المعايير - معايير التأهيل - تقوم بتقييم خريجي الدراسات العليا لتحديد نوع فئة التأهيل التي يقع فيها الخريج، وتم التوصل إلى هذه المعايير بالرجوع إلى إطار المؤهلات الوطني، وعندما يتعلق الأمر بمؤهلات التعليم العالي فإن نطاق المهارات المتوقعة هي المستوى الثالث (حسب إطار المؤهلات الوطني) والمستوى الثالث (التأهيل المهني الوطني) والمستوى السابع للماجستير (إطار مؤهلات التعليم العالي).

ومن الضروري والمطلوب أيضاً من البرامج المهنية تطوير المعايير المستخدمة في اعتماد الخريجين، وتشمل هذه المعايير الكفاءات في التطبيق والجانب العملي والمعايير المهنية الوطنية فضلاً عن متطلبات الحد الأدنى من عدد الساعات المطلوبة لإكمال التطبيق العملي، وللحصول على مزيد من المعلومات يرجى الرجوع إلى القسم الرابع أدناه.

4-2 العمليات والأنظمة والإجراءات الأكاديمية

إن خدمات التعليم العالي التي تقدمها جامعة الناصر تستمد سياساتها الإدارية وأسس الإدارة فيها من اللوائح الأكاديمية وهي مجال واسع يصنف إلى تقسيمات فرعية أخرى مما يسهل للإشراف على كل واحد من تلك التقسيمات، وما يلي هي الجوانب التي تغطيها اللوائح الأكاديمية:

- شهادات جامعة الناصر
- جميع البرامج التي تتعلق بالتقييم
- الإطار الذي يتعامل مع تراكم وتحويل المواد والدرجات
- تسجيل الطلاب
- عملية قبول الطلاب الجدد
- التظلمات المقدمة من الطلاب
- اللوائح التنظيمية للممتحنين/الفاحصين الخارجيين
- النتائج الفردية والشهادات ذات الصلة.

ألقي نظرة للتعرف بنفسك على أنظمة وإجراءات وعمليات جامعة الناصر وهو ما سيساعدك على تكوين منظور وموقف إيجابي نحو المؤسسة التعليمية التي تسعى الى توفير تعليم عالي الجودة لجميع الطلاب وستكون قادرا بعدها على العثور على إجابات عن بعض الأسئلة التي تحتاج الى إجابة والتي تحتاج الى إجابات فورية ومفصلة.

كما ان هذه تشكل فرصة لإثبات الطبيعة الودية والصديقة للجامعة والتي ترحب بجميع الطلاب من جميع مناحي الحياة والمشاركين في السعي وراء هدف زيادة القدرات الفكرية.

5-2 تفاصيل البرنامج

إن تفاصيل البرنامج هي الوثائق العامة التي تقدم تعاريف ووصف للنتائج المتوخاة والمراد تحقيقها في أي برنامج للتعليم العالي وتوفر تلك الوثائق أيضا الوسائل والأساليب التي سيتم استخدامها لتحقيق البرنامج، وتعتبر وثائق تفاصيل برنامج جامعة الناصر هي الوثيقة الرئيسية التي تستخدم خلال المراجعة والاعتماد/التصديق الدوري كما تتضمن تلك الوثيقة ما يلي بالتفصيل: الحد الأدنى من الشروط والمتطلبات ومصفوفة التقييم ونموذج توصيف المناهج واستراتيجيات التقييم ويتم فيها أيضا لنظر في الأهداف والنتائج بالمقارنة مع النتائج والاهداف الموضوعية كأهداف منذ البداية.

6-2 دليل الجودة

إن دليل الجودة وبشكل كبير معني بتقديم وتوفير نظرة شاملة عن استراتيجيات جامعة الناصر من خلال التركيز على الجودة والمثالية في إجراءاتها وعملياتها وأنظمتها، ويعتبر دليل الجودة دليلا يوفر كل المصادر التي يمكن الرجوع اليها في محاولة للحصول على المعلومات المتعلقة بالمؤسسة التعليمية وكل ما تقدمه، وباختصار فان هذا الدليل يشكل الوجهة والنقطة التي يتم الرجوع اليها عندما يريد احدنا الحصول على فهم أعمق عن جامعة الناصر، وتعتبر خدمة الجودة والمعايير الاكاديمية هي المسؤولة عن الحفاظ علي الدليل ولكن يمكن للجميع الوصول والدخول الى هذا الدليل.

3 عمليات ضمان الجودة في جامعة الناصر

لقد تم تطوير ووضع مختلف عمليات ضمان الجودة في جامعة الناصر وفقا لمدونة قواعد السلوك في التعليم العالي الخاصة بمجلس ضمان الجودة والاعتماد في التعليم العالي، وبالتالي ومن خلال الالتزام بالسياسات والإجراءات الموجودة في جامعة الناصر يمكنك التأكد أنك في الحقيقة تلي وتطابق المعايير والمتطلبات والتوقعات الاكاديمية الخارجية.

1-3 الاعتماد/التصديق:

1-1-3 الموافقة على التطوير

ويتم ذلك من خلال عملية الموافقة على خطط البرنامج ومن أجل التأكد من المقترحات التي ستقدم في السنة التالية للاعتماد/التصديق تضع عملية الموافقة على خطط البرنامج عين الاعتبار مخرجات عمليتين آخريتين وهما عملية مراجعة محفظة البرامج وعملية الرصد والمراقبة السنوية، ويتم ملء استمارات الموافقة على خطط البرنامج وتوقيعها من قبل المتقدمين بدعم مدراء اعمال الكليات، ويتم بعد ذلك فحصها من قبل لجنة تشمل أعضاء مختارين من مختلف مجالات الخدمة في جامعة الناصر، ويتم ترك الموافقة النهائية تحت تصرف النائب الأكاديمي لرئيس الجامعة وتعتبر تلك الموافقة الزامية قبل ادراج المقترح في جدول التصديق الخاص بالجامعة.

وتلعب عملية التصديق برومتها في جامعة الناصر دورا أساسيا في ضمان المعايير الأكاديمية ويتم رصد ومراقبة أنشطة عملية التصديق وتنظيمها بتوجيه من معايير الحد الأدنى أو اللوائح الأكاديمية أو كليهما، وخلال هذه العملية تخضع جميع البرامج التي تقدمها جامعة الناصر لرقابة شاملة وشديدة من قبل لجان التصديق في جامعهه الناصر، وللحصول على التفاصيل الكاملة بشأن هذه العملية يمكن زيارة الموقع الإلكتروني الرئيسي الخاص بالجامعة.

وهناك ثلاثة أنواع من التصديق وهي التصديق الكامل وتصديق التغييرات البسيطة والتصديق المبسط وتم توفير وصف لكل من الثلاثة الأنواع في الأجزاء اللاحقة من هذا الدليل، وبالنسبة للتصديق الكامل والتصديق المبسط يتم اختيار الموظفين الذين يكونون لجنة التصديق من قائمة اللجنة الدائمة للتصديق التي تكون موجودة ويتم الموافقة عليها من قبل لجنة تعزيز جودة التعليم والتعلم في الجامعة كل عام، وتقوم اللجنة بإعداد قائمة من خلال اختيار اشخاص من الأقسام المتعددة في الجامعة ويمثلون عادة رؤساء أو أعضاء في لجنة التصديق ويتم اختيار كل عضو في اللجنة ليمثل القسم الذي ينتمي اليه ويكون مسؤول عن نقل المواضيع المتعلقة بهم الى القسم.

الغرض من عملية الموافقة على خطط البرنامج هو التأكد من أن البرنامج المقترح يتوافق مع اسم الشهادة التي تمنح بعد اكمال البرنامج التعليمي ومستوى الشهادة التي سيتم منحها والمواضيع والمواد التي يجب التصديق عليها فضلا عن المتطلبات والشروط التي يحتاج الطلاب إلى تلبيتها لتحقيق مخرجات التعليم المنصوص عليها، ويجب أن تكون هذه النتائج واضحة وممكنة التحقيق وقابلة للقياس بحيث تتوفر القدرة على تقييم مستوى الإنجاز في كل حالة، ويجب ان تتم الموافقة على البرنامج من قبل لجنة التصديق بعد التأكد من أن لدى البرنامج القدرة على العمل اما على مستوى معايير الحد الأدنى للجودة أو أعلى منها بالمقارنة مع الشهادات الأخرى الممنوحة في جامعة الناصر وعلى المستوى الوطني والدولي ويجب ان تكون اغلبية لجنة التصديق ان لم تكن كاملة راضية وان يقوموا بالموافقة على البرنامج قبل تنفيذه على حساب البرامج الأخرى.

3-1-2 التصديق الكامل:

قبل القيام بالتصديق الكامل عادة ما تكون هناك عملية مراجعة وتدقيق بين النظراء والتي تقوم بها لجنة التدقيق والمراجعة بين النظراء وينطبق ذلك أيضا على حالات التعاون المشترك في تقديم البرنامج المقترح.

- لجنة التدقيق والمراجعة بين النظراء

يتم اختيار أعضاء لجنة التدقيق والمراجعة بين النظراء من القائمة المتوفرة للجنة الدائمة للتصديق، وتتكون اللجنة من مراجعين نظراء عادة ما يكونون من داخل الكلية ذات الصلة واحد موظفي الكلية النظرية التي تكون فيها معايير الجودة مقبولة، وعندما تقتضي الحاجة من الممكن للجنة التدقيق والمراجعة بين النظراء طلب أعضاء منتمين الى فريق البرنامج لحضور الاجتماع، حيث أن عدد المراجعين النظراء الذين يقومون بحضور اجتماع التدقيق يعتمد على درجة تعقيد المقترح فإذا ما تم اعتبار المقترح معقدا فمن المسموح لاثنين او أكثر منا المراجعين للحضور، وسيتم استخدام النتائج التي سيخرج بها اجتماع التحقق والمراجعة لوضع الشروط والتعزيزات التي ستعالج المشاكل والقضايا التي تطرحها اللجنة، ويعتبر دور موظف قسم ضمان الجودة والمعايير في الاجتماع هو اعداد تقرير عن مخرجات لجنة التدقيق والمراجعة بين النظراء ويتم توقيع ذلك التقرير من قبل عميد الكلية، ويعمل ذلك على إظهار ما اذا كانت كل الإجراءات والتوصيات الموجودة في التقرير قد تمت معالجتها بشكل كافي قبل تحويل الاقتراح الى التصديق الكامل.

أما في حالة التشارك او التعاون المشترك في تقديم البرنامج المقترح فان فعالية التصديق بأكملها تقع على عاتق موظف ضمان الجودة والمعايير وواحد او أكثر من أعضاء المؤسسة الشريكة لتمثيلها ويجب على الاثنين الحضور خلال اجتماعات التحقق والمراجعة بين النظراء.

● لجنة التصديق الكامل:

يتم اختيار أعضاء لجنة التصديق الكامل من اللجنة الدائمة للتصديق ومن الشروط هو ان لا يكون الموظف الذي يتم اختياره لعضوية اللجنة منتميا الى الكلية التي تقدمت بالبرنامج المقترح، ويجب على الأعضاء أيضا ان لا يكون لهم أي مدخلات او علاقة بالبرنامج المقترح سواء بشكل مباشر أم غير مباشر وذلك لضمان عدم التأثير على قرار اللجنة بالمدخلات الداخلية من الكلية التي نبع منها البرنامج المقترح، ومن اجل ادماج الخبرات الخارجية للمساعدة في عملية التدقيق يتم تضمين مستشارين من خارج الجامعة داخل اللجنة. ومن الممكن لهكذا مستشارين ان يكونوا من خلفية صناعية او عملية او مهنية ذات سمعة جيدة ويجب ان يكون أحدها مؤسسة تعليمية معتمدة تمتلك الخبرة الكافية والضرورية في مستويات الشهادة التي يتم النظر فيها.

3-1-3 التصديق المبسط:

في بعض الأحيان يمكن ان تبسط وتعديل عملية التصديق وذلك لكي تتناسب مع بعض الظروف فعلى سبيل المثال عندما نقوم بإجراء تغييرات على برنامج موجود مستقبلا او في حالة عدم وجود ضرورة لعملية إعادة التصديق الكامل، ومن الممكن للتصديق المبسط ان يستخدم عند التصديق على شهادات صغيرة تتطلب ما يصل الى 60 نقطة وفي هذه الحالة يجتمع كل من لجنة التصديق وفريق البرنامج ورئيس مجموعة الجودة خلال عملية التصديق، وهي نوعا مما مماثلة لعملية التصديق الكامل وذلك تحت رئاسة رئيس معتمد للجنة التصديق في جامعة الناصر وترأسها الكلية التي تواجه ضمان الجودة والمعايير وعضو من اللجنة والذي عادة ما يكون من جهة غير الكلية المتقدمة بالبرنامج المقترح ويجب على الأقل حضور مستشار خارجي واحد لتقديم الملاحظات المكتوبة، وعندما تتضمن عملية التصديق اجراء تغييرات على برنامج موجود فان الفاحص/المتحن الخارجي الحالي يعمل كمستشار خارجي، وبعد الحصول على التصديق من رئيس قسم ضمان الجودة والمعايير يمكن عندها تطبيق التصديق المبسط من خلال المراسلات بين الفريق ولجنة التصديق، ويعتبر التصديق المبسط عملية غير ثابتة ولها طبيعة أقل صرامة بالمقارنة مع عملية التصديق الكامل.

2-3 التصديق على التغييرات البسيطة

يسمح هذا النوع من التصديق بالقيام بتعديلات بسيطة خلال المدة المصدق عليها للبرنامج وقد تكون هذه التغييرات متعلقة بالبرنامج ككل أو ببعض المواد الخاصة وذلك بعد تلقي توصيات الفاحصين/المتحنيين الخارجيين والتغذية الراجعة من الموظفين والطلاب أو بسبب متطلبات مجال العمل، ويتم التعامل معها من قبل الفريق الذي يترأس عملية التغييرات البسيطة.

ومع ذلك يعتبر النطاق الذي يعمل ضمنه هذا الفريق محدودا نوعا ما حيث يسمح فقط بإجراء التغييرات البسيطة التي لا تؤثر بشكل كبير على الأهداف العامة والأغراض والغايات والمخرجات المرجوة من البرنامج أو على المناهج الفردية في البرنامج وذلك نتيجة للتأثير الخارجي من ملاحظات المتحقق الخارجي أو أي نوع آخر من التأثير، كما يمكن استخدام التغييرات البسيطة للتصديق على مناهج إضافية في البرنامج نفسه.

وتتم الموافقة على التغييرات الصغيرة في البرنامج أو منهج معين من قبل لجنة التغييرات الصغيرة الخاصة بالجامعة ويمكن الرد الى اللجنة وتقوم اللجنة بتقديم موافقتها الى لجان تعزيز جودة التعلم والتعليم في الكلية وذلك لمناخبة الإجراءات والتوصيات.

3-3 إعادة التصديق والمراجعة الدورية

تنفذ جامعة الناصر عمليات المراجعة الدورية (أو إعادة التصديق) لكل برنامج بعد مرور خمس سنوات من التصديق الأول، ووضعت هذه الخطوة من اجل ضمان ان البرنامج ما زال متوافقا مع التوجهات الحالية والحد الأدنى المطلوب لقبول البرامج من قبل المعايير الصناعية والمحلية والدولية، وعند تقديم وثائق المعايير للتصديق يجب على الفريق المعني اكمال وتقديم تقرير تفصيلي عن المراجعة التي تمت على البرنامج.

وخلال المراجعة الدورية يهدف الفريق الى التأكيد على ما يلي:

- معاصرة وصلاحيية البرنامج و / أو المنهج / المواد الدراسي بالكامل
 - ان فرص التعلم التي توفرها الجامعة تدعم وتعزز تحقيق المعايير الموضوعية للشهادات من قبل الطلاب.
 - ان يكون المضمون والمراحل الدراسية للشهادة المذكورة مناسبة وتتماشى مع المخرجات التعليمية المتوقعة من البرنامج.
- وإذا ما تمت عملية المراجعة الدورية بنجاح تتم حينها التصديق على البرنامج لمدة خمس سنوات أخرى قبل مراجعتها من جديد، وفي جامعة الناصر تناط مسؤوليات اكمال تقرير المراجعة الدورية السنوية بالإضافة الى التقرير السنوي للتصديق بقسم ضمان الجودة والمعايير، ويستخدم هذا التقرير من قبل لجنة تعزيز جودة التعليم والتعلم كل عام لأغراض تيسير التقييم النقدي للجودة والمعايير وللشهادات والدرجات التعليمية التي تقدمها الجامعة وضمان استمرارية معاصرة وصلاحيية اهداف المناهج الدراسية وبالإضافة الى ذلك تنظر لجنة المراجعة الدورية الى القضايا والمشاكل الناشئة والتي تحتاج المؤسسة التعليمية الى معالجتها والتعامل معها والتركيز بشكل ضروري على جوانب الإنجاز التي من الممكن ان تنبع من المراجعة، وتتم معالجة قضايا كتلك خلال فعاليات تدريب اللجنة الدائمة للتصديق و / أو أيام التنمية والتطوير.

3-3 المراجعة التقييمية السنوية وعمليات الرصد الأخرى

تنفذ جامعة الناصر العديد من أنشطة الرصد لتقييم أهمية وعلاقة وفعالية ومناسبة وجود الخدمات التعليمية والأكاديمية التي تقدمها الجامعة وتهدف تلك الأنشطة الى التعرف على نقاط الضعف واجراء التحسينات أينما كان الامر ضروريا حيث ان الرصد المستمر يضمن تحليل ومعالجة أي أمر او مشكلة من الممكن ان تشكل تهديدا للجامعة والتعامل معها قبل فوات الأوان ويساعد الرصد المستمر أيضا على تعزيز وتبادل الممارسات الجيدة التي تعزز رغبات الطلاب في تحقيق الدرجات والشهادات في الجامعة.

1-4-3 الرصد المنتظم

يشير الرصد المنتظم الى جداول الرصد والمراقبة الهيكلية والتي تقسم الى مراحل محددة في أوقات معينة خلال السنة ويتم تكرارها في دورة مستمرة تتم ادارتها والتحكم بها من قبل رؤساء مجموعات ضمان الجودة ورؤساء الكليات ويتطلب ذلك جمع البيانات من جميع الأطراف المعنية وضمان تمثيل أصواتهم في عملية توفير التعليم الجيد والحفاظ على مستويات عالية من المعايير، وتشمل هذه الأطراف مطوري المناهج والمهني وإدارة الجامعة بشكل عام والتي تتكون من الموظفين والفاحصين/المتحنيين الخارجيين وهيئات التصديق والاعتماد المعترف بها محليا ودوليا والمؤسسات الشريكة والطلاب وعامة المجتمع، وتضع عملية الرصد في الاعتبار جميع الأطراف التي تتأثر بمعايير وجودة التعليم الذي تقدمه جامعة الناصر سواء كان التأثير مباشرا ام غير مباشر، وتنفذ جامعة الناصر عملية الرصد المنتظم باستخدام الطرق التالية:

- التقارير التي يتم الحصول عليها من مؤسسات الاعتماد والتصديق وتوصياتها
- تقارير الفاحصين/المتحنيين الخارجيين والذين عادة ما يكونون من أعضاء اللجان المختلفة لضمان الجودة
- لجان تقييم المواد/المناهج
- لجان تمثيل الطلاب واکمال الاستبيانات الموجودة سلفا
- تقييم البرنامج والمناهج التعليمية/المواد

2-4-3 المراجعة التقييمية السنوية:

تجرى هذه العملية في جامعة الناصر على أساس سنوي وذلك باستخدام دليل نماذج موحدة وقد تم تنقيح ومراجعة تلك النماذج في كثير من الاحيان وذلك لتتبع التوجهات الجديدة في رصد وضمان الجودة والمعايير بالمقارنة مع غيرها من مؤسسات التعليم العالي والصناعات ذات الصلة، وقد تم تصميم المنهج / المواد بحيث يضمن جميع الجوانب في التقييم والمراجعة والتي غالبا ما تشمل وتشمل التغذية الراجعة من الموظفين والطلاب واحصائيات البرنامج والبحوث والمنح والملاحظات المتلقاة من الفاحصين/المتحنيين الخارجيين المعتمدين وهيئات التعاونية والموارد التعليمية والممارسات الجيدة.

وخلال عملية المراجعة يطلب من رؤساء كل برنامج ذات صلة اكمال نماذج المراجعة التقييمية السنوية وخطط العمل ذات الصلة والتي يتم مراجعتها من قبل النظراء من أعضاء الكلية التي قدمت المقترح الذين لا يشكلون او ينتمون الى فريق البرنامج ومن ثم يتم تقديم تقرير المراجعة التقييمية السنوية الى مجموعة ضمان الجودة المعنية ومن ثم بقيادة رئيس المجموعة تتم المراجعة من قبل النظراء، ومن ثم تسلم النسخة المنقحة والمراجعة من التقرير الى لجنة تعزيز جودة التعليم والتعلم في الكلية، وبعد ذلك يتم النظر في جميع المراجعات

التقييمية السنوية من جميع الكليات في الجامعة وفحصها والقيام بالمزيد من التقييم فيها من قبل لجنة تعزيز جودة التعليم والتعلم في الكلية قبل تسليم تلك التقارير الى المجلس الاكاديمي للجامعة، ويجب على العمداء التنفيذيين والأشخاص الذين يرأسون لجنة تعزيز جودة التعليم والتعلم في الكلية نشر التغذية الراجعة وملاحظاتهم الى لجنة تعزيز جودة التعليم والتعلم في الكلية لمراجعة التقدم المحرز وذلك بالمقارنة مع خطة عمل الكلية وبالتالي تقدم التقرير الوقي الى لجنة تعزيز جودة التعليم والتعلم في الكلية، وتكرر الدورة نفسها في السنوات اللاحقة بهدف الحفاظ على معايير الإنجاز المطلوبة وضمان تلقي الطلاب لشهادات ودرجات بعد اكمال سلسلة من الجلسات التدريبية والموارد التعليمية المتوفرة.

5-3 الفاحصين/المتحنيين الخارجيين

يتعلق جانب ضمان الجودة والمعايير بأكثر من مجرد التعامل مع الجوانب الداخلية بل يتعلق الامر بالكثير خارج حدود الجامعة ففي الحين الذي تشكل التغذية الراجعة وخطط العمل والتقارير المقدمة من قبل رؤساء الكليات المختلفة ولجان ضمان الجودة أجزاء ضرورية و اساسية بالنسبة للجامعة تظل المساهمات الخارجية أساسية جدا، ويلعب الفاحصين/المتحنيين الخارجيين دورا حيويا في تقييم وقياس المصادقية في عملية التقييم ويقومون بتنفيذ بحث يهدف الى تحديد ما اذا كانت الشهادات والدرجات المقدمة الممنوحة من قبل الجامعة قد تم تنفيذها بالتوافق مع اللوائح الاكاديمية والمبادئ والعمليات التوجيهية لجامعة الناصر، وبالإضافة يقوم الفاحصين/المتحنيين الخارجيين أيضا بتحديد ما اذا كانت الشهادات والدرجات التي تقدمها الجامعة تتوافق مع الشهادات والدرجات في مؤسسات التعليم العالي المماثلة، وفي جامعة الناصر يجب على جميع البرامج الجارية ان تمتلك فاحص/ممتحن خارجي معتمد وذو سمعة جيدة. وهناك أيضا إجراءات مناسبة تم وضعها ومعايير محددة بشكل جيد تستخدمها جامعة الناصر عند تعيين الفاحصين/المتحنيين الخارجيين، ومن بين المبادئ الاساسية التي تحدد هذه التعيينات أن يكون الفاحص/المتحني الخارجي على مستوى عالي من الحيادية أثناء تنفيذ المهام المنوطة به في الجامعة كما انه من المتوقع ان يكون هذا المتحقق مستقلا ويمتلك الخبرة الكافية ويفضل عدم امتلاكه لأي مصلحة شخصية في المؤسسة سواء بشكل مباشر أو غير مباشر وعادة ما يتم تعيين الفاحصين/المتحنيين الخارجيين على أساس تعاقدية، ولكن تلك العقود تكون قابلة للتجديد عند اقتناع لجنة التعيين بان الممتحن يستطيع تقديم أكثر من فترة التعيين الأولى كما يتم التصديق والموافقة على جميع الفاحصين/المتحنيين الخارجيين في جامعة الناصر من قبل لجنة الفاحصين/المتحنيين الخارجيين والتي تنتظر الموافقة من قبل لجنة تعزيز جودة التعليم والتعلم.

تناط بالفاحصين/المتحنيين الخارجيين مسؤوليات خاصة فيما يتعلق بمختلف البرامج والشهادات والمناهج / المواد، وعند تلقيهم خطابات التعيين التي عادة ما تنص على وجه التحديد على المسؤوليات وشروط الاتفاق يكون للفاحصين/المتحنيين الخارجيين سلطة البدء في تنفيذ واجباتهم بشكل مستقل عن الأطراف الداخلية والخارجية فيما عدا الحالات التي تعتبر لجنة التعيين ذلك ضروريا للعمل، وجزء من مسؤولياتهم هو إنجاز التقرير السنوي الذي يتم النظر فيه بعناية والاستجابة له من قبل فريق البرنامج، ويقوم قسم الجودة والمعايير الأكاديمية بتجميع موجز لتقارير جميع الفاحصين/المتحنيين الخارجيين وتقديم نسخة ملخصة منه الى لجنة تعزيز جودة التعليم والتعلم كل سنة وتقع مسؤولية ضمان الاتصال والتنسيق الصحيح والالتقان المهني بين الفاحصين/المتحنيين الخارجيين والجامعة خلال الفترة الكاملة للتقرير على عاتق قيادة فريق ضمان الجودة.

3-6 تحسين وتعزيز الجودة:

تشير عملية تحسين وتعزيز الجودة الى كامل عملية اتخاذ خطوات مدروسة على المستوى المؤسسي بهدف تحسين نوعية فرص التعليم وهو ما يعتبر أساسا أحد جوانب إدارة الجودة المؤسسية وقد قامت جامعة الناصر كمؤسسة مستقلة للتعليم العالي بتطوير عدد من آليات ضمان الجودة في جميع تعهداتها وتحقق عملية تحسين وتعزيز الجودة من خلال رصد الجوانب التي تسهم بشكل إيجابي في إدارة الجودة والمعايير الأكاديمية في الجامعة ويشمل ذلك عمليات التعليم والتعلم والتقييم وجميع التجارب التي يمر بها الطلاب خلال عملية التعلم، ويتضمن هذا النهج عملية رصد هذه العمليات بهدف تحديد الثغرات وإحداث تحسينات مدروسة، وتقوم الجهات المعنية بوضع خطط عمل لضمان تهيئة بيئة تعلم يمكن للمتعلمين فيها تحقيق الشهادات والدرجات التي يسعون للحصول عليها دون مواجهة تحديات ومعوقات كبيرة، ويصبح هذا الأمر ممكنا من خلال الأيام التدريبية للجنة الدائمة للتصديق وأيام دورات التطوير والحلقات الدراسية والمؤتمرات.

3-7 مراجعة النظراء للتدريس/التعليم

إن جامعة الناصر هي مؤسسة علمية جديدة بعد نشأت من تطور وتحول كلية المجتمع في عام 2011 ويعتبر هذا التحول والنقلة النوعية السريعة نتيجة لجودة التعليم المقدم للطلاب المتقدمين للحصول على التدريب والشهادات والدرجات العلمية المختلفة في مجالات التدريب ذات العلاقة، وهدفنا الأسمى والأساسي في الجامعة هو توفير تعليم فريد من نوعه وبأعلى مستويات الجودة بالمقارنة مع الكليات والجامعات التي تعمل ضمن نفس مجال العمل، وقد تم تحقيق هذا الانجاز من خلال المراجعة السليمة بين النظراء في هيئة التدريس، وتركز المراجعة بين النظراء للتدريس على أنشطة هيئة التدريس في جامعة الناصر والكيفية التي يشاركون فيها ويسهمون بها في العملية التعليمية وعملية التقييم بشكل عام في الجامعة وتهدف هذه المراجعة إلى تزويد هيئة التدريس بفرصة للتأمل فيما يجري في جميع أنحاء التعليم والتعلم والتقييم مرة أو مرتين على الأقل في كل سنة وتساعد على التعرف على المجالات والجوانب التي يفشل فيها الموظفين وتشجيعهم لزيادة التركيز على تلك الجوانب والعمل عليها، كما إن درجة البكالوريوس تعتبر عملية وتطبيقية في طبيعتها مما يجعل من الممكن قياس مدى مساهمة المعلمين في عمليات التعلم والتعليم والتقييم.

والدور الآخر المنوط بمراجعة النظراء للتدريس وهيئة التدريس هو توفير الأدلة للفاحصين/المتحنيين الخارجيين والهيئات الأخرى عن حالة التعليم والتعلم في الجامعة، حيث تقوم تلك الجهات باستخدام واستقاء الكثير من هذه التقارير عند قيامها بإعداد تقارير عن مستوى التعليم الذي تقدمه الجامعة، ويمكن استخدام مراجعة النظراء كمدخل لقياس مدى مسؤولية الجامعة في تهيئة بيئة التعلم والتعليم والتقييم للطلاب.

وتشمل معايير الحصول على معلومات لاستخدامها في عملية المراجعة توفير جميع النماذج والاستمارات لكل عضو من أعضاء هيئة التدريس بالجامعة والمتوقع منهم إكمال وملء نسخة من النماذج وأرسالها إلى رئاسة فريق الجودة المعني، وتساعد هذه الطريقة في الوصول إلى المساهمات الفردية من كل موظف في تحقيق المعايير السائدة ونوعية التعليم في الجامعة، وتساعد المراجعات في تحديد الممارسات المبتكرة بين المدرسين والوكلاء وكذلك بعض الممارسات التي يرتكبها بعض المدرسين والتي قد تهدد نوعية التعليم، وتقوم لجنة الجودة باستخدام الاستمارات التي تلقتها في تجميع التقارير وتقديمها إلى كل العمداء التنفيذيين في الكليات وإلى لجنة تعزيز جودة التعليم

والتعلم، ويتم أيضا استخدام المراجعات السنوية في تقييم الأداء، وفي كل عام يجب على كل المعلمين الذين يعملون لدى جامعة الناصر سواء عن طريق التعاقد او المعينين بشكل دائم إكمال وملء الاستمارات والنماذج الرسمية، ويتم استخدام هذه الاحصاءات السنوية أثناء مراجعة النظراء للتدريس في الجامعة، وتعتبر إحصاءات كهذه أساسية وهامة في المستقبل من حيث تجديد العقود المؤقتة وإعطاء الترقيات وتطبيق عضوية أكاديمية التعليم العالي.

8-3 لجان التقييم

إن دور جامعه الناصر يعتبر رئيسيا وهاما جدا عندما يتعلق الأمر بوضع وتطوير المناهج / المواد في اليمن ومع عزمنا على تخطيط العديد من برامج الشهادات والدرجات العلمية التي تفيد الطلاب في جميع جوانب الحياة نجحنا في امتلاك تعليم فريد من نوعه والذي بدوره حقق الثقة ليس فقط بين الطلاب والكليات ولكن أيضا على الصعيد الدولي، ويرجع ذلك إلى حد كبير إلى التيسير الذي تقوم به لجان التقييم في ضمان معايير الجودة في عمليات التعليم والتعلم والتقييم، حيث تتلقى اللجان درجات الطلاب من رؤساء الكليات أو من المعلمين وذلك للحصول على شهادات او درجات علمية معينة للتحقق من الدرجات وتصنيف الدرجة العلمية حسب فئتها، ويبنى التصنيف عادة على أساس النظر في التقدم المحرز من قبل الطلاب على مدى فترة من الزمن عادة بعد مرور عام دراسي ويعتمد أيضا على تحديد مستوى الإنجاز، ويتم تحديد مسؤوليات لجان التقييم من قبل المجلس الاكاديمي، وبعد تحليل نتائج الطلاب من تقييم معين تقوم اللجان بإصدار توصياتها بشأن طريقة التعامل وما يتم منحه للطلاب على أساس طبيعة تقريرها، حيث تقوم اللجان بتناول مختلف الظروف مثل فشل الطالب في المشاركة في التقييم أو الممارسات السيئة في التقييم او تأجيل التقييم و/أو الظروف المخففة وتبقى هذه التوصيات سرية حتى يتم ايصالها الى الشخص المتأثر، وتقوم اللجان بتنفيذ أعمالها طوال العام وعندما يكون الأمر ضروريا تتم جدولة لجان استدرابية في الجزء الأخير من السنة.

وفي جامعة الناصر هناك لجنتي تقييم مختلفتين تعملان يدا بيد في ضمان تنفيذ تقييم جودة ومعايير التعليم في جامعة الناصر، وتقوم لجان تقييم المناهج / المواد بشكل خاص بالتعامل مع درجات المواد المختلفة ومن جهة أخرى تقوم لجان تقييم الجامعة بالتعامل مع اصدار الدرجات العلمية والشهادات النهائية، وتتوفر معلومات مفصلة وجيدة عن مسؤوليات كل من تلك اللجان في وثيقة الإجراءات والعمليات الاكاديمية في جامعة الناصر.

1-8-3 لجنة تقييم المناهج / المواد

يتم تعيين رئيس لجنة تقييم المناهج / المواد من بين أعضاء لجنة تقييم المناهج / المواد المعتمدين، وتعمل اللجان على مستوى البرنامج و/أو مجموعة الجودة. ويكون بقية أعضاء هذه اللجان من أعضاء هيئة التدريس في جامعة الناصر أو أي من الأفراد المنوطون بأي من مسؤوليات الفحص او الامتحان في المواد ذات الصلة وممثل من خدمة معلومات الإدارة والطلاب والفاحصين/المتحنيين الخارجيين ذات الصلة بموضوع المنهج / المواد، وفي أي سنة دراسية يجب على الفاحصين/المتحنيين الخارجيين حضور واحد من اجتماعات لجنة تقييم الإدارة على الأقل.

وأثناء تنفيذ واجباتهم كلجنة للتقييم تكون مسؤوليتهم تحديد الدرجات التي يحققها كل طالب في مادة او منهج معين وتصنيف الدرجات على أساس ما إذا كان الطالب قد رسب او نجح وما إذا كان حاصلًا على الحد الأدنى من درجات النجاح ام إذا ما كان ممتازًا وتتعامل اللجنة أيضا مع التوصيات والظروف التخفيفية.

وبعد المداوات بين أعضاء لجنة تقييم المنهج / المواد يجب عليهم اعداد تقرير وتسليمه الى لجنة التقييم في الجامعة ويجب ان يتضمن التقرير الظروف التخفيفية والتقييم المؤجل (اختبار مؤجل) والرسوب او سوء التقييم والذي يتم اكتشافه خلال جلسات الاجتماع. وتقوم لجنة تقييم المناهج / المواد بعد تزويدها بالإحصاءات عن عملية التقييم من الكليات المعنية ورؤساء المواد المعنيين بالتحقق منها وتقدم التوصيات المتعلقة بمعايير التقييم وتحديد ما إذا كان هناك عملية تعديل او تخفيف خارجي او داخلي على عملية التقييم، وفي سياق تنفيذ مسؤولياتها تحدد اللجنة الممارسات الجيدة الملاحظة أثناء التقييم وتقوم بتسجيلها لغرض إعداد التقرير المقدم الى لجنة التقييم في الجامعة.

2-8-3 لجنة التقييم في الجامعة

على الرغم من أن هذه اللجنة تعمل بالتشاور مع لجنة تقييم المناهج / المواد فإنها تعتبر في مستوى إداري أعلى في طريقة عملها، وفي جامعة الناصر تنفذ عمليات اللجنة على مستوى الجامعة برئاسة إما العميد او نائب العميد وتشكل بقية العضوية في لجنة التقييم في جامعة الناصر من رؤساء فريق الجودة والفاحصين/المتحنيين الخارجيين ومدراء البرامج كما تضم ممثلي نظم معلومات الإدارة والطلاب، ومن اللازمي ان يكون هناك أحد الفاحصين/المتحنيين الخارجيين كعضو في لجنة التقييم في الجامعة.

وينظم عمل لجنة التقييم في الجامعة القوانين واللوائح الاكاديمية حين اتخاذ قراراتها، كما تقوم اللجنة بتقديم التوصيات المتعلقة بوجه خاص بالطلاب من خلال دراسة ملف الطالب أو درجات المناهج / المواد التي يدرسها، ودور اللجنة يتمثل في تعديل نتائج الطلاب بحسب نتائج تقييم معين وهو ما يساعد في تحديد مستوى ونوع درجات وشهادة الطالب التي يستحق ان يتسلمها عند الانتهاء من التدريب والدراسة.

كما ان للجنة التقييم في الجامعة أيضا دور في التقدم العلمي للطلاب المستمرين، وفي هذه الحالة تقوم اللجنة بالنظر في ملف ودرجات الطالب وتقوم باستخدامها في تقديم توصيات بشأن الطلاب وقد تشير التوصيات إلى أن الطالب ناجح ومنقول او راسب ومعيد أو الى ملاحظات أو باعتبار التقييم الممنوح للطلاب غير صالح كما قد توصي بإعادة التقييم، وهذه التوصيات هي المستخدمة لتحديد الطلاب الذين يستحقون النجاح والانتقال كما انها تساعد في تحديد الطلبة الذين قاموا باختيار الخروج من البرنامج قبل الاكمال الفعلي.

وكلجنة عليا ذي امتيازات تعمل لجنة التقييم في الجامعة أيضا على التوصيات الصادرة من لجنة تقييم المناهج / المواد بشأن الرسوب والظروف التخفيفية وحالات التأجيل والتعويض أو سوء التقييم.

وفي جامعة الناصر تعتبر لجنة التقييم منوطة بمسؤولية تصنيف قرار منح الشهادات او الدرجات للطلاب الذين أتموا البرنامج او الدراسة طبقا لقائمة الجدارة والاستحقاق الموجودة، كما انها تقوم بالتعامل مع الحالات مثل حجب الشهادات والدرجات الخاصة بالطلاب المدنيين للجامعة حتى يتم تصفية الديون او الرسوم المتأخرة عليهم والرسوم الغير مدفوعة.

9-3 صوت الطالب

1-9-3 تمثيل الطلاب

في جامعة الناصر تمثل آراء ووجهات نظر الطلاب دور أساسي في عمليات تحسين الجودة في الجامعة وعلى وجه التحديد يسمح للطلاب إعطاء رأيهم عن المناهج / المواد الدراسية والمعوقات والصعوبات والإنجازات الموجودة والحلول الممكنة التي يمكن أن تجعل عملية التعلم والتعليم والتقييم في الجامعة تنتج النتائج المرجوة، ويتم الحصول على التغذية الراجعة من الطلاب من خلال البرامج الرسمية وغير الرسمية، ويحصل الطلاب عبر ممثلهم على الفرصة للتعبير عن آرائهم خلال الاجتماعات الرسمية وغير الرسمية التي يتم عقدها عادة في الجامعة برئاسة مدراء البرامج، كما تقوم لجان الجودة أيضا بعقد اجتماعات مع ممثلي الطلبة الحاضرين.

ويشكل أساسي يكون الهدف من إدراج التمثيل الطلابي في ضمان الجودة والمعايير هو توفير وسيلة يمكن للطلاب من خلالها تقديم مداخلهم وآرائهم واقتراحاتهم وتلقي التغذية الراجعة بشأن إدارة وتحسين الجودة في عمليات التقييم وعملية تنفيذ المناهج / المواد برمتها، ويسمح للطلاب بمشاركة وتقديم خبراتهم باعتبارهم جزء وطرف هام في المناهج / المواد ويمكن لهم نقل الصعوبات التي قد تمنعهم من تحقيق الشهادات والدرجات العلمية التي يهدفون للحصول عليها والمنصوص عليها في وثائق قبولهم في الجامعة.

ويتم تعيين ممثلي الطلاب في الجامعة من خلال عملية انتخابية حيث يتم إعطاء الطلاب فرصة التصويت والاختيار من بين زملائهم الذين يرون أن لديهم القدرة الكافية على تمثيل الطلاب بالشكل الكافي وبعد الانتخابات يصبح الطلاب الذين تم اختيارهم أعضاء في لجان جودة البرنامج في مجموعة الجودة في الكلية المعنية.

ويكون ممثلي الطلبة المنتخبين بمثابة حلقة الوصل بين هيئة الطلاب وموظفي الإدارة العليا للجامعة بحيث يمثل كل منهم في الكلية الخاصة به، ومن خلال هؤلاء الممثلين يكون الطلاب قادرين على المساهمة في عملية تعزيز الجودة والمعايير من خلال توصيل ونقل المسائل والقضايا المتعلقة بالبرامج والكليات والمواد، وتنقل هذه المعلومات إلى رؤساء الكلية أو رؤساء فرق الجودة من خلال ممثلي الطلاب ويشكل اتحاد الطلاب في جامعة الناصر جزءا من نظام تمثيل الطلاب الذي يقوم بأنشطة الجامعة بحيث تلمس وبشكل مباشر احتياجات الطلاب والجوانب المتعلقة بهم ويقومون بتنظيم دورات تدريبية في الجامعات لتتقدم وزيادة الدعم للطلاب وبالتالي تمكينهم من تقديم التمثيل الكامل للطلاب في ضمان الجودة و الحفاظ على أعلى المعايير الأكاديمية كما أن دور الطلبة منصوص عليه بشكل جيد في جامعة الناصر حيث يتم تحويلهم وتمكينهم من قبل لجنة تقييم الجودة وذلك لعمل ما يلي:

- الحصول على آراء الطلبة فيما يتعلق بخبراتهم وتجاربهم أثناء عمليات التدريس والتعلم والتقييم
- العمل كمرجع للطلاب بخصوص المشاكل الشخصية واحالتهم الى الموارد والأقسام التي يمكن لهم الحصول على حلول لمشاكلهم منها في الجامعة
- حضور دورات وورش عمل تدريبية
- ان يكونوا متواجدين للطلاب الذين قد يرغبون في اىصال آراءهم إلى المسؤولين في الجامعة
- تنظيم وتحفيز وبناء الثقة بين الطلاب في جودة الشهادات والدرجات العلمية التي تقدمها الجامعة وتشجيعهم على تحديد وايصال الجوانب التي تحتاج إلى تعديل.
- غرس وتنمية المهارات المتعلقة بالتواصل ومهارات العمل كفريق والتي من شأنها أن تحقق الانسجام بين موظفي الإدارة العليا وهيئة الطلاب.

- غرس روح المرونة والمبادرة الشخصية فيما يخص المساهمة في عملية الجودة والمعايير والشعور كجزء من عملية الحفاظ على الجودة والمعايير في الجامعة

2-9-3 المسح المتعلق بالطلاب

يتم تنفيذ المسح المتعلق بالطلاب في مختلف الكليات في الجامعة بهدف تحديد تجارب الطلاب التي تساهم في تعزيز جودة ومعايير الشهادات والدرجات العلمية التي تمنحها الجامعة، ويتم دراسة نتائج هذه الدراسة من قبل لجنة تعزيز جودة التعليم والتعلم وتوضع النتائج عين الاعتبار باستخدام نهج نزيه ومستقل على مستوى الجامعة.

يكمّن دور العمداء في الكليات في الاشراف على الاجراءات التي تندرج تحت كل كلية بينما يركز رؤساء الخدمات بشكل رئيسي على الاجراءات المتصلة بإداراتهم، وبالتالي تصبح نتائج المسح المتعلق بالطلاب بالإضافة إلى سبل أخرى والتي توفر التغذية الراجعة فيما يتعلق بمعايير الجودة جزءا من عملية المراجعة والتقييم السنوية.

10-3 اللجان المسؤولة عن ضمان الجودة

تشمل اللجان المسؤولة عن ضمان الجودة اللجان جامعية واللجان في الكليات وعلى كل من هذه اللجان واجب تأدية وظيفة معينة ودور في عملية ضمان الجودة في الجامعة.

1-10-3 اللجان جامعية

تمتلك جامعة الناصر عدد من اللجان الجامعية التي وضعت وكونت لأغراض تعزيز ضمان الجودة الأكاديمية في الجامعة، وتناط عدد من المسؤوليات بكل لجنة لضمان تعزيز معايير الجودة في المجالات الأكاديمية وفي مجالات موضوعية معينة أو إدارات الكليات في الجامعة، وهناك نوعين من اللجان: لجان العمل واللجان التشاورية وتقع هياكل ضمان الجودة ضمن مسؤوليات وعمل اللجان التشاورية ومن بين تلك اللجان ما يلي:

اللجنة الأكاديمية

تتعامل هذه اللجنة مع القضايا التي تتصل بالأنشطة الأكاديمية والموارد اللازمة لدعم هذه الأنشطة وتشمل المنح الدراسية ورعاية البحوث والتدريس والتعليم والتعلم والدورات والتدريب المقدم في جامعة الناصر كما أنها تشكل جزءا من اللجنة الاستشارية لنائب رئيس الجامعة بشأن المسائل المتصلة بالجوانب الأكاديمية.

لجنة تعزيز جودة التعليم والتعلم

تقوم هذه اللجنة بتقديم المشورة التعليمية في طرق الحفاظ على الجودة والمعايير الأكاديمية وتعزيز تجارب الطلاب خلال تنفيذ وتقديم المناهج / المواد التعليمية وتقوم بتنفيذ مراجعات لعمليات التعليم والتعلم من خلال مناهج تنظيمية كما تقوم بفحص ودراسة السياسات والاستراتيجيات الموضوعية من أجل تعزيز التعليم والتعلم والتقييم في الجامعة، كما تبحث وتناقش اللجنة جميع المسائل المتصلة باستراتيجيات التعليم والتعلم والتقييم.

لجنة الفاحصين/الممتحنين الخارجيين

تقوم هذه اللجنة بفحص المعايير المستخدمة عند تعيين الفاحصين/المتحنيين الخارجيين وتقوم بتحديد مستوى تقديم المحتويات والشهادات والدرجات العلمية المقدمة من الجامعة وتقديم التوصيات إلى لجنة تعزيز جودة التعليم والتعلم بشأن الموافقة على أو إلغاء عمل بعض الفاحصين/المتحنيين الخارجيين وأي مسائل متعلقة بضمان الجودة المنبثقة من الفاحصين/المتحنيين الخارجيين.

لجنة التغييرات البسيطة

تقوم هذه اللجنة بفحص جميع التغييرات البسيطة في البرامج الأكاديمية والتحقق منها وإصدار التوصيات المتعلقة بها وتقديم تقاريرها إلى لجنة تعزيز جودة التعليم والتعلم.

لجنة المشاريع البحثية

تعتبر هذه اللجنة هي الجهة الاستشارية الرئيسية بشأن المسائل المتعلقة بالبحوث والمنح الدراسية والمشاريع.

اللجنة الفرعية للتعاون والشراكات الأكاديمية

تدرج هذه اللجنة الفرعية تحت لجنة تعزيز جودة التعليم والتعلم وهي المسؤولة عن رصد نوعية وجودة الأنشطة التعاونية، وتقديم المشورة الفنية إلى لجنة تعزيز جودة التعليم والتعلم بشأن جميع المسائل المتعلقة بالتعاون والشراكات الأكاديمية.

2-10-3 لجان الكليات

تعتبر هذه اللجان مماثلة تقريباً للجان الجامعية إلا أن نطاقها لا يتجاوز مستوى الكلية وتشمل ما يلي:

لجنة تعزيز جودة التعليم والتعلم في الكلية

تعمل هذه اللجنة تحت رئاسة عميد الكلية ذات الصلة ويتكون بقية اعضاء اللجنة من ممثل من هيئة التدريس وممثل من الموظفين الإداريين ورؤساء فريق مراقبة الجودة وممثل من اتحاد الطلبة وممثل لفريق الجودة والمعايير الأكاديمية.

لجنة البحوث والمشاريع في الكلية

تنفذ هذه اللجنة مسؤوليتها في جانب مراقبة المشاريع الأكاديمية والبحثية والمنح الدراسية على مستوى الكلية.

لجنة جودة البرنامج

تأخذ هذه اللجنة في الاعتبار التجربة العامة للطالب في البرنامج ككل وتحمل مسؤولية تقييم واتخاذ القرارات والتوصيات المتعلقة بالبرنامج وتقوم بالرجوع إلى التقارير الواردة من اللجان المختلفة بشأن البرنامج وتعد التوصيات لصالح البرامج التي تعطي الأولوية في تعزيز معايير الجودة للجوانب الأكاديمية.

4 الهيئات المهنية والقانونية والتنظيمية في جامعة الناصر

تمتلك جامعة الناصر الحرية والمرونة في التقدم إلى الهيئات المهنية والقانونية والتنظيمية عندما تعتمد اعتماد برامجها المهنية، ويرجع ذلك إلى أن الشروط اللازمة والتي يجب الإيفاء بها يتم اعدادها بشكل مناسب وكافي من قبل الهيئات المهنية والقانونية والتنظيمية كما أنها لا تتعارض مع أي من سياسات ضمان الجودة كما تدرك الجامعة إدراكا كاملا حق الهيئات المهنية والقانونية والتنظيمية في إعادة التصديق في أي وقت تعتبره تلك الهيئات ضروريا (عملية إعادة التصديق هي عبارة عن عملية مراجعة ورصد دورية للبرامج المهنية وتنفيذ من قبل الهيئات المهنية والقانونية والتنظيمية).

وتتملك هذه الهيئات مجموعة من معايير الجودة فيما يتعلق بالبرامج الفنية ويعني ذلك أنها تمتلك متطلبات وشروط لعدد الساعات التي يجب على الطالب أكملها في الجانب العملي، وهناك أيضا شرطا مسبقا ينص على عدد النقاط (المواد) التي من المفترض على أي طالب أكملها قبل ان يتم منحة شهادة اكمال الفترة الدراسية، ويجب على الطالب أيضا تحقيق الحد الأدنى من الدرجات في أي دورة أو مادة دراسية، وعلى افتراض تعارض لوائح جامعة الناصر مع لوائح الهيئات المهنية والقانونية والتنظيمية وهو الشيء الذي نادرا ما يحدث ففي تلك الحالة تعتبر لوائح الهيئات المهنية والقانونية والتنظيمية هي السائدة والتي يتم اتباعها.

1-4 عملية التصديق في الهيئات المهنية والقانونية والتنظيمية

خلال عملية الاعتماد والتصديق على البرامج الفنية في جامعة الناصر قد تختار الهيئات المهنية والقانونية والتنظيمية أن تكون حاضره في الحفل وبدلا من ذلك قد تقرر الجامعة التقديم على طلب الاعتماد بعد الموافقة على الأمور المتعلقة بحسب الآليات الخاصة بالجامعة ويظل هناك خيار تشغيل البرنامج لفترة من الوقت بعد التقديم للحصول على الاعتماد. إذا ما قامت الهيئات المهنية والقانونية والتنظيمية بحضور المناسبة فإنها ستقوم باستخدام معايير لتحديد مدى ملاءمة الجامعة لتقديم البرنامج بطريقة تضمن الجودة وتقوم أيضا بقياس البرنامج على ميزان قياس يعتمد على المعايير والقواعد الخاصة بها، وبعد اكتمال عملية التصديق يجب التوقيع على التصديق من قبل الهيئات المهنية والقانونية والتنظيمية ورئاسة الجامعة، ولا يتم اعلان هذا البرنامج صالحا إلا بعد الحصول على تلك التوقعات وهو ما يعني أنه في حالة نشوء أي انحرافات في عملية التصديق سيتم تعليق التصديق حتى يتم توضيح وحل وانتهاء جميع المسائل والمشاكل الناشئة.

وتقوم الهيئات المهنية والقانونية والتنظيمية بإرسال ممثل يعمل تحت سلطتها خلال فترة النشاط كاملة ويمتلك هذا الممثل السلطة لفحص وتقييم وتدقيق حالة من البرنامج من جميع جوانبه، وإلى جانب اللوائح المعتادة التي تغطي التصديق على البرنامج قد تقوم الهيئات المهنية والقانونية والتنظيمية أيضا بوضع عدد من الشروط الأخرى التي يجب استيفائها وفق خصوصية البرنامج التعليمي المقدم، ويمكن لهذه الهيئات أيضا اختيار العمل طبق جداول زمنية مختلفة للتصديق على البرنامج وفي هذه الحالة قد يطلب من الجامعة تجهيز وإكمال وثائق التصديق في وقت سابق للتوقيت المعتاد. ويقدم ممثل الهيئات المهنية والقانونية والتنظيمية تقريره المفصل عن التقييم المنفذ للبرنامج وسيكون هناك جزء من التقارير يتضمن التوصيات المتعلقة بالموافقة او عدم الموافقة على البرنامج، وفي أي الحالتين يجب ان تكون هناك أسباب قوية جدا تدعم قرار التوصيات بحيث يضمن الأمر التقييم بشكل عادل ومنصف وبأكبر قدر من الشفافية.

2-4 الهيئات المهنية والقانونية والتنظيمية وعملية المراجعة

تتم عملية المراجعة إما سنويا أو دوريا من قبل الهيئات المهنية والقانونية والتنظيمية وتتم إدارة العملية بصورة رئيسية من قبل الكلية المقدم فيها البرنامج ويتم دعمها من قبل فريق المعايير والجودة الاكاديمية. ويمكن ان تناط هذه المسؤولية أيضا بفريق الجودة، وعندما يكتمل اعداد تقرير الهيئات المهنية والقانونية والتنظيمية وجاهزته للتقدم سيتم تلقيه اما من قبل الكلية او مجموعة الجودة ومن ثم يعاد توجيه التقرير الى عميد الكلية للنظر فيه.

وستكون الفرق الإدارية هي الاطراف الأخرى المتواجدة في العملية ومن ثم سيتم ارسال نسخة من هذا التقرير إلى فريق المعايير والجودة الاكاديمية ومن ثم يتم الاستجابة للتقرير بخطة عمل تمثل ملخصاً لآرائهم وموقفهم من التقرير، ويجب أيضاً النظر في التقرير من قبل لجنة تعزيز جودة التعليم والتعلم في الكلية ولجنة تعزيز جودة التعليم والتعلم في الجامعة التي تقوم بالنظر بعمق في المسائل المثارة في التقرير.

5 الأسلوب التشاركي والأساليب الأخرى لتقديم الخدمات في جامعة الناصر

1-5 يمكن لجامعة الناصر ان تدخل في علاقة تعاونية مع المؤسسات الأخرى التي تقدم برامج وشهادات تعليمية ماثلة لبرامج وشهادات جامعة الناصر وتحمل جامعة الناصر المسؤولية الكاملة والعامه للبرنامج ومسؤولية ضمان الجودة والمعايير الأكاديمية التي تقدم في جميع الهيئات التابعة لها والتي تقدم البرامج، ولهذا السبب تمتلك جامعة الناصر إدارة تتعامل مع اللوح والتنظيمات الاكاديمية وتقوم هذه الإدارة بضمان استيفاء جميع الشروط والمعايير في جميع البرامج قبل السماح بتقديمها.

وحتى الان قامت الإدارة بتنفيذ عمل مثالي مكن الجامعة من الدخول في برامج تعاونية مع بعض من أفضل الأجهزة التعليمية حول العالم كما تفخر الجامعة بارتباطها مع بعض من أكبر وأشهر الجامعات في الولايات المتحدة الأمريكية واليمن، هذا وقد قطعت الجامعة شوطاً طويلاً في مساعدة الطلاب على الاستفادة من هذه الاتفاقات الدولية إلى جانب حقيقة أن البرامج المقدمة تعتبر منافسة حتى في الأسواق العالمية، ويوصف تقديم الخدمات بالأسلوب التعاوني واسع ومن الممكن ان يتخذ واحدة من الفئات الفرعية التالية:

الامتياز: في هذه الفئة يسمح للمؤسسات الأخرى التي تفي بالمعايير المحددة بشكل كامل ومقبول بتقديم البرامج الحالية لجامعة الناصر، فعلى سبيل المثال يمكن الموافقة على أن تقوم كلية بتقديم هذا البرنامج للجامعة.

التصديق: يختلف السيناريو في هذه الفئة حيث انها تشمل قيام جامعة او كلية بتقديم برنامج التعليم العالي الخاص بها وطلب التصديق على البرنامج من قبل جامعة الناصر وفي تلك الحالة سيكون هناك شهادة للجامعة.

وتتملك الجامعة المعايير الخاصة بما التي ستستخدم في منح الموافقة المؤسسية والاعتراف لجهة أخرى كشريك تعاوني قبل تقديم البرنامج، وتشرف إدارة المعايير والجودة الاكاديمية على عملية الموافقة المؤسسية وتديرها ويتطلب هذا الكثير من العمل والحرص وهناك بعض مراحل العمل التي يتعين إنجازها قبل منح التصديق.

ويجب أن يكون هناك اتفاق مؤسسي يدعم الشراكة بين الجامعة والجهة التعليمية الأخرى، كما أن هناك مذكرات تعاون مفردة للتعاون لكل طرف بهدف الاعداد المسبق للاتفاق وقبل التصديق هناك مراجعة رقابية للرصد وتتضمن تقرير لمدة 3 شهر فيما يتعلق بالبرنامج المحدد، ويتم اعداد التقرير من قبل فريق الشراكة الاكاديمية ويليه تقرير لفترة 6 اشهر يتم إعداده من قبل PPL و UPL، ومن ثم يأتي تقرير تقييمي سنوي ومراجعة سنوية للشراكة، وخلال تطوير و تصميم المواد التعاونية تقوم الفرق المعنية بالنظر في الاجراءات الموضوعية ومتابعتها، ومنذ البداية يقوم الفريق بمراقبة الالتزام بالسياسات والجراءات الخاصة بالتعاون المشترك، ويجب السماح لكل من فريق الشراكة الأكاديمية وكذلك فريق المعايير والجودة الاكاديمية بالإدلاء بآرائهم في كل خطوة.

2-5 تقديم الخدمات خارج موقع الجامعة:

في هذه الحالة تقوم جامعة الناصر بتقديم أحد دوراتها من خلال موظفيها خارج مقر الجامعة، وقبل ذلك يجب تنفيذ مجموعة من الترتيبات بشكل كامل حيث يجب أن يكون هناك مراجعة للمرافق الموجودة في مركز التعلم ويجب ان تكون هناك اتفاقية لتقديم الخدمات خارج موقع الجامعة بالإضافة الى الوثائق الأخرى.

6 الدعم من جامعة الناصر

1-6 خدمات الدعم

1-1-6 فريق المعايير والجودة الاكاديمية

يقوم فريق المعايير والجودة الاكاديمية بمراقبة جودة ومعايير الشهادات والدرجات العلمية الممنوحة في جامعة الناصر ويتم ذلك باستخدام إطار ضمان الجودة الخاص بالجامعة وغيرها من الهياكل والاجراءات والعمليات الواردة في تفاصيل هذه الوثيقة، ويعمل فريق المعايير والجودة الاكاديمية بادراك كامل بأن الجوانب الأخرى من عمل الجامعة تعتمد اعتمادا كبيرا على كفاءة الفريق ويشكل ذلك القوة الدافعة له في مساعيه الرامية إلى توفير نوع من الدعم المثالي لجميع الموظفين بحيث يديرون أعمالهم بسرعة.

2-1-6 معلومات التعلم وخدمات الطلاب

تشمل هذه الفئة جميع الموارد التعليمية التي تقدم لجميع طلاب جامعة الناصر وتمتلك إدارة معلومات التعلم وخدمات الطلاب المسؤولية الضمنية عن ضمان توفر خدماتها في مكان الحاجة اليها وإمكانية الوصول اليها بسهولة وان تكون المعلومات محدثة ويقومون بتغطية جميع أنواع الطلاب في كافة البرامج التي تقدمها الجامعة وهو ما يضمن الالتزام بكافة اللوائح والإجراءات المتعلقة بالطلاب، وتساعد هذه السياسات الطلاب من خلال تقديم التوجيه لهم من خلال تقديم الدعم والمساعدة حيثما كان ذلك ممكنا وتضمن تلك السياسات ما يلي:

- ميثاق الطالب والذي ينص على تكريس المؤسسة التعليمية نفسها للطلاب وتوقعاتهم
- الطرق الرسمية والغير رسمية لتقديم الشكاوى
- العملية المتبعة عند التحرش او البلطجة ضد الطالب
- مدونة السلوك المتوقع من الطالب
- إجراءات المراجعة التدريجية

3-1-6 مركز تطوير وتعزيز الممارسات المهنية

يحصل جميع الموظفين والعاملين في جامعة الناصر على أي من أنواع الدعم الذين يحتاجونه من خلال مركز تطوير وتعزيز الممارسات المهنية حيث انه من غير الممكن اهمال أهمية هذا المركز في تعزيز عمل ووظائف العاملين والموظفين في الجامعة حيث يتعامل المركز مع الأنشطة التي من شأنها تحسين وتسهيل تدريس وتقييم الطلاب من قبل الموظفين، والهدف العام هو

مساعدة الطلاب على تحقيق تجربة تعلم فريدة طوال فترات الدراسة وهناك علاقة عمل وثيقة بين المركز وفريق المعايير والجودة الأكاديمية مما يؤدي الى زيادة الفعالية.

4-1-6 فريق الشراكة الأكاديمية

يعتبر فريق الشراكة الأكاديمية فريق لخدمات العلاقات الخارجية التي تدعم نمو الجامعة في جانب الشراكات وذلك من خلال إدارة جميع العلاقات ورصد اتفاقات تقديم خدمات التعليم العالي.

5-1-6 خدمة معلومات الطلاب والإدارة

يناط بها مهام ووظائف إدارية تشمل تسجيل الطلاب والتوجيه الأكاديمي لكل من الطلاب وهيئة التدريس والتحضير والتيسير لحفلات التخرج وتقديم ومنح الشهادات والدرجات العلمية.

2-6 التدريب:

1-2-6 تدريب اللجنة الدائمة للتصديق:

يتم تحديث أعضاء اللجنة الدائمة للتصديق خلال يوم مفتوح بمساعدة أعضاء من الكلية والخدمة على المستوى المركزي.

2-2-6 ورش عمل تطوير وتعزيز الممارسات المهنية

يتم تنظيم ورش العمل للتدريب المهني المستمر ومره أخرى يتم جمع أعضاء مختلف الإدارات للعمل من أجل نجاح تصميم المناهج / المواد التعليمية والتدريس وتقييم الاحتياجات.

3-2-6 تدريب الجودة والمعايير الأكاديمية

يركز هذا التدريب على لوائح التصديق الأكاديمي والمراجعات التقييمية السنوية

4-2-6 تدريب ممثلي الطلاب

يهدف هذا التدريب إلى المناصرة وتوفير الدعم الإضافي لجميع طلاب جامعة الناصر.

5-2-6 التدريب العملي للأكاديميين

يخدم هذا التدريب الموظفين الجدد في الجانب الأكاديمي والموظفين في مجالات مماثلة والذين يمتلكون اقل من 3 سنوات من الخبرة في مجال التدريس في جانب التعليم العالي ويعد ذلك الموظفين للتعامل مع مسؤولياتهم وواجباتهم بشكل أفضل.

3-6 الموارد

تساعد الموارد التي يتم إعدادها الموظفين في جانب تطوير البرنامج والتقييم والمراجعة ومن الأمثلة الجيدة على ذلك هو الاستثمارات والنماذج الجاهزة للجامعة والتي تتعلق بالمتحنيين الخارجيين والتصديق وتفصيل الإجراءات والعمليات والرصد السنوي والعديد من الأشياء الأخرى.

1-3-6 دليل مطوري الدورات والبرامج

يعمل هذا الدليل على تقديم جميع المعلومات ذات الصلة بشأن برنامج معين ويوجد فيه اقسام يتعلق كل منها بالمعلومات الضرورية والتي لها حاجة وروابط أخرى مفيدة.

1-6 خدمات الدعم

1-1-6 فريق المعايير والجودة الاكاديمية

يقوم فريق المعايير والجودة الاكاديمية بمراقبة جودة ومعايير الشهادات والدرجات العلمية الممنوحة في جامعة الناصر ويتم ذلك باستخدام إطار ضمان الجودة الخاص بالجامعة وغيرها من الهياكل والاجراءات والعمليات الواردة في تفاصيل هذه الوثيقة، ويعمل فريق المعايير والجودة الاكاديمية بالعلم الكامل بأن المجالات الأخرى من عمل الجامعة تعتمد اعتمادا كبيرا على كفاءة الفريق ويشكل ذلك القوة الدافعة في مساعيها الرامية إلى توفير نوع من الدعم المثالي لجميع الموظفين بحيث يديرون أعمالهم بسرعة.

2-1-6 معلومات التعلم وخدمات الطلاب

تشمل هذه الفئة جميع الموارد التعليمية التي تقدم لجميع طلاب جامعة الناصر وتمتلك إدارة معلومات التعلم وخدمات الطلاب المسؤولية الضمنية عن ضمان كون خدماتها متوفرة في مكان الحاجة اليها وإنها من الممكن الوصول اليها بسهولة وان المعلومات تكون محدثة ويقومون بتغطية جميع أنواع الطلاب في كافة البرامج التي تقدمها الجامعة وهو ما يضمن الالتزام بكافة اللوائح والإجراءات المتعلقة بالطلاب، وتساعد هذه السياسات الطلاب بتقديم التوجيه لهم من خلال تقديم الدعم والمساعدة حيثما كان ذلك ممكنا وتضمن تلك السياسات ما يلي:

• ميثاق الطالب

يحدد ميثاق الطالب تكريس المؤسسات التعليمية في الجامعة للطلاب وتوقعاتهم، ويعتبر هذا الميثاق اتفاقية ذو اتجاهين ويكون للجامعة وللطلاب فيها دور يفترض ان يؤديه ويلزم هذا الميثاق كل من الطرفين بأداء هذه الأدوار والمهام في توفير المبادئ التوجيهية على الكيفية التي يتم بها ذلك، وبطريقة ما يضمن أن هناك تنسيق كاف بين الأهداف والغايات من المجموعتين من خلال التأكد من أن كل واحد منهم يدرك تماما ما يجب أن يقوم به.

• الطرق الرسمية والغير رسمية لتقديم الشكاوى

يحدد هذا القسم الطريقة التي يمكن للطلاب من خلالها تقديم الشكاوي أو أي مشكلة أخرى تتعلق بالخدمات التعليمية المقدمة وكافة الخدمات الأخرى في نفس الجانب، كما ينص على كل الخطوات التي يجب اتباعها وذلك بالتفصيل في اقسامه كما يغطي هذا الجانب التسلسل الهرمي الذي يجب على الطالب احترامه اذا ما كان يخطط للشكاوى عن وضع غير مرضي فيما يتعلق بالخدمات الاكاديمية والتعليمية المقدمة في الجامعة، وهذا يسهل للطلاب طلب المساعدة في أي حالة قد تؤثر سلبا على جودة التعليم، ويعتبر الأمر كذلك تشجيع لكل طالب بفهم هذا الباب بشكل كامل لأنه يؤثر بشكل مباشر على الطلاب، لذلك كانت جامعة الناصرة قادرة على اظهار ايمانها القوي في خلق بيئة تمكينية للطلاب للتعلم بشكل مريح وملائم لهم.

• العملية المتبعة عند التحرش او البلطجة ضد الطالب

يوضح هذا القسم وبشكل واضح موقف جامعة الناصر الحازم بشأن الترهيب والمضايقة، ويتضمن هذا القسم خطط العمل التي يمكن أن يتبعها ضحايا هذه الاعمال المؤسفة، وقد قامت الجامعة بتدريب مستشارين من ذوي الكفاءة العالية وهم مستعدون دائما لتوجيه أي طالب وتقديم المشورة له في حالة تعرضه للتحرش أو البلطجة، كما ان هناك اتحاد طلابي يتكون من اشخاص قادرين على التعامل مع هذه القضايا من خلال تقديم المساعدة إلى أي طالب يعرض عليهم المشكلة. ومع ذلك فان أعمق قناعات الجامعة هو ان يكون هناك تعايش سلمي بين الطلاب وفي حالة الاختلاف فهناك الوسائل السلمية الأخرى التي يمكننا دائما من خلالها التوصل إلى حل ودي.

• مدونة السلوك المتوقع من الطالب

يجب على جميع الطلاب التصرف بانضباط واحترام حيث أن الطلاب كلهم سواسية ولا يوجد احد منهم فوق القانون ويتحمل كل فرد مسؤولية أعماله اذا ما كانت مخالفة للوائح والقواعد الخاصة بالجامعة كما يوضح هذا القسم جميع التدابير التي يتعين اتخاذها للتحقيق في أي حالة او موقف يكون فيه سوء النية ويشكل انتهاك للقواعد المعمول بها داخل المؤسسة التعليمية ويتم أيضا شرح جميع التفاصيل المتعلقة بإجراءات التحقيق وكيفية الوصول إلى النتائج، وقد استخدم هذا في جامعة الناصر كأداة للوصول إلى مستويات عالية من الانضباط والذي تمسك والتزم به طلابها حتى يومنا هذا.

• مراجعة الإجراءات التدريجي

يمكن هذا الاجراء عملية قياس التقدم المحرز من قبل الطالب وبما ان الجوانب الاكاديمية تشكل العمود الفقري لهذه المؤسسة التعليمية فان هذا الاجراء يعطى قدرا كبيرا من الأهمية لكي لا يتم اهمال إنتاجية هذا الاجراء، ويكون المعلمين قادرين على تقييم وتحديد قرة الطلاب على تذكر وتطبيق ما تم تعليمهم في الماضي، وفي حالة كانت هناك قضية او مشكلة تستدعي الانتباه سيتم اثاره الموضوع لكي يكون كل طالب مستعد وجاهز فيما يتعلق بالأداء الاكاديمي وقد عبر العديد من الطلاب عن رضاهم عن الكيفية التي يتم فيها البرنامج والذي يمكنهم وبشكل مستمر من الحفاظ على التقدم الاكاديمي.

3-1-6 مركز تطوير وتعزيز الممارسات المهنية

يحصل جميع الموظفين والعاملين في جامعة الناصر على أي من أنواع الدعم الذين يحتاجونه من خلال مركز تطوير وتعزيز الممارسات المهنية حيث انه من غير الممكن اهمال أهمية هذا المركز في تعزيز عمل ووظائف العاملين والموظفين في الجامعة حيث يتعامل المركز مع الأنشطة التي من شأنها تحسين وتسهيل تدريس وتقييم الطلاب من قبل الموظفين، والهدف العام هو مساعدة الطلاب على تحقيق تجربة تعلم فريدة طوال فترات الدراسة وهناك علاقة عمل وثيقة بين المركز وفريق المعايير والجودة الاكاديمية مما يؤدي الى زيادة الفعالية.

4-1-6 فريق الشراكة الاكاديمية

يعتبر فريق الشراكة الاكاديمية فريق لخدمات العلاقات الخارجية التي تدعم نمو الجامعة في جانب الشراكات وذلك من خلال إدارة جميع العلاقات ورصد اتفاقات تقديم خدمات التعليم العالي، كما ان بناء علاقات جيدة يجعله من الممكن لجامعة الناصر تقديم خدمات تعليمية عالية الجودة في كل من المراكز الرئيسية والفروع الأخرى حيث يكون هناك اتصال جيد بين كل من تلك الأطراف، ويكون فريق الشراكة الاكاديمية مسؤولا أيضا عن إدارة العلاقات بين الكلية والإدارات الأخرى والشركاء.

5-1-6 خدمة معلومات الطلاب والإدارة

يناط بها مهام ووظائف إدارية تشمل تسجيل الطلاب والتوجيه الأكاديمي لكل من الطلاب وهيئة التدريس والتحصير والتيسير لحفلات التخرج وتقديم ومنح الشهادات والدرجات العلمية، وتمتد تلك الأدوار لتشمل جميع الكليات في الجامعة، كما انه من مهام خدمة معلومات الطلاب والإدارة هو مهمة ضمان تطوير وتحديث نظام سجلات الطلاب (نظام تتبع معلومات الطلاب) كما يتعامل هذا القسم مع التقارير الخارجية من خلال ضمان سريان جميع الأنشطة بشكل جيد.

2-6 التدريب:

1-2-6 تدريب اللجنة الدائمة للتصديق:

يتم تحديث أعضاء اللجنة الدائمة للتصديق خلال يوم مفتوح بمساعدة أعضاء من الكلية والخدمة على المستوى المركزي، ويجمع الحدث السنوي الأطراف ذات العلاقة للتدريب وتحديث معلوماتهم بآخر المستجدات في مجالات التصديق وتطوير المناهج / المواد وبالتالي اعدادهم وتحضيرهم وزيادة قدراتهم على القيام بما هو متوقع منهم.

2-2-6 ورش عمل تطوير وتعزيز الممارسات المهنية

يتم تنظيم ورش العمل للتدريب المهني المستمر ومره أخرى يتم جمع أعضاء مختلف الإدارات للعمل من أجل نجاح تصميم المناهج / المواد التعليمية ومتطلبات التقييم والتدريس، وتقدم ورش العمل تلك الدعم الذي يمكن ان تكون هناك حاجة اليه من قبل جميع فرق البرنامج حيث انها تجيب عن بعض الأسئلة الهامة والاساسية التي تتعلق بجامعة الناصر، وتتضمن الفعاليات والتي يتم تنظيمها طوال العام استراتيجيات التعليم الالكتروني وتطوير الدورات والحفاظ عليها، ويتم تزويد الفرق الحاضرة بأحدث التقنيات التي يحتاجونها في تنفيذ عمليهم وتحقيق النجاح الكبير فيه.

3-2-6 تدريب الجودة والمعايير الاكاديمية

يركز هذا التدريب على لوائح التصديق الأكاديمي والمراجعات التقييمية السنوية وهناك تدريب معدل او مخصص يتم تقديمه حسب الطلب

4-2-6 تدريب ممثلي الطلاب

يهدف هذا التدريب إلى دعم التنصيب وتوفير الدعم الإضافي لجميع طلاب جامعة الناصر، فعندما يتم تدريب ممثلي الطلاب واثرائهم سيكونون قادرين على الوصول الى الطلاب بسهولة أكبر وبشكل مناسب وسيقومون بتقديم ما هو مطلوب منهم، ولتحقيق ذلك تعمل الجامعة جنباً الى جنب مع الجودة والمعايير الاكاديمية.

5-2-6 تدريب الممارسات الاكاديمية

يخدم هذا التدريب الموظفين الجدد في الجانب الأكاديمي والموظفين في مجالات مماثلة والذين يمتلكون اقل من 3 سنوات من الخبرة في مجال التدريس في جانب التعليم العالي ويعد ذلك الموظفين للتعامل مع مسؤولياتهم وواجباتهم بشكل أفضل، ويعتبر هذا البرنامج الزامي في الماشي مع المعايير المهنية الموضوعه في جانب التدريب والدعم ذات الصلة المطلوب في التعليم العالي

3-6 الموارد

تساعد الموارد التي يتم إعدادها الموظفين في جانب تطوير البرنامج والتقييم والمراجعة ومن الأمثلة الجيدة على ذلك هو الاستثمارات والنماذج الجاهزة للجامعة والتي تتعلق بالمتحنيين الخارجيين والتصديق وتفصيل الإجراءات والعمليات والرصد السنوي والعديد من الأشياء الأخرى.

1-3-6 دليل مطوري الدورات والبرامج

يعمل هذا الدليل على تقديم جميع المعلومات ذات الصلة بشأن برنامج معين ويوجد فيه اقسام يتعلق كل منها بالمعلومات الضرورية والتي لها حاجة والروابط المفيدة الأخرى، ويعتبر الدليل أداة هامة لجميع الأشخاص الراغبين في فهم خصائص الدورة والبرنامج وكل ما هو متطلب فيها، وتحدد المعلومات الموجودة في هذا القسم الأشياء المتوقعة من الأشخاص الموجودين في الدورة او البرنامج.

ويركز هذا التدريب على صحة النظام الدراسي السنوي هنا ابداء مراجعة .هناك أيضا باتت أن التدريب سوف يكون عند الطلب.

الملحق الأول: جهات الاتصال

المبنى الرئيسي - كلية العلوم الإدارية والإنسانية - شارع الستين، السنينة، صنعاء

رقم الهاتف: 967-1-210105 و 967-1-21030

صندوق بريد: 4365

كلية الهندسة وعلوم الحاسوب - أمام السفارة الليبية، حدة، صنعاء

رقم الهاتف: 967-1-442749 و 967-1-442748 و 967-1-442747

كلية العلوم الطبية - شارع الستين، السنينة، صنعاء

رقم الهاتف: 967-1-536310 و 967-1-536307

الملحق الثاني: الأدوار والمسؤوليات

يقوم بشكل عام برئاسة وقيادة مادة معينة وتتضمن الأدوار الرئيسية المنوط بها التنسيق والتواصل وتقديم نبذة عن مساهمة المادة في البرنامج والتنسيق مع الموظفين والطلاب وتنسيق وإدارة الدعم المقدم للطلاب وتجاربهم التعليمية والإشراف على عملية تقييم المادة وحضور اجتماعات لجان تقييم المواد وتطوير بيانات المواد.	رئيس المنهج/ المادة
يقوم بالإشراف بشكل عام على البرنامج وتتضمن الأدوار الرئيسية المنوطة به التواصل مع الطلاب والموظفين وتنسيق الجدول الدراسي وإدارة الموارد التعليمية وتخطيط وتفويض العمل وتسويق البرنامج والقبول والتسجيل للطلاب الجدد في البرنامج وتطوير البرنامج ويكون مسؤولاً أيضاً عن بيانات المشروع بشكل عام وإدارة استراتيجيات وعمليات التقييم للبرنامج والتحكم بها، وكذلك يتحمل المسؤولية والسلطة الكاملة في تقييم البرنامج بشكل عام.	رئيس البرنامج
مسؤول عن تقديم القيادة المهنية والأكاديمية بشكل خاص لأي برنامج ضمن مجموعة الجودة وتتضمن المسؤوليات الرئيسية المنوطة به اعداد تقارير ضمان الجودة الروتينية بشكل منتظم بمساعدة لجان الجودة المتعددة في البرنامج ويسهم في مخرجات عمليات الرصد والتصديق والتقييم السنوية وفي تطوير المراجعة بين النظراء لهيئة التدريس	رئيس مجموعة الجودة
مسؤول عن القيادة العامة لكلية معينة في الجامعة ويكون التركيز الرئيسي على جودة إدارة الكلية وعملية تقديم الخدمات التعليمية والأكاديمية كافة، ويقوم العميد بإدارة الأنشطة الخاصة بالكلية فيما يتعلق بمدونة اللوائح والقواعد كما هي منصوص عليها في الخطة الاستراتيجية والخطة المالية للجامعة، كما يكون مسؤولاً عن خلق وإدارة بيئة تعليمية تركز بشكل خاص على التجربة التعليمية للطلاب خلال عملية التعليم والتعلم والتقييم، ونوع الإدارة التي يقدمها العميد في الكلية يقع في سياق التنظيمي ويهدف الى تنويع التعليم.	العميد التنفيذي
يقوم بإكمال تقرير المراجعة التقييمية السنوية ويقدم ملخصاً الى لجنة تعزيز جودة التعليم والتعلم في الجامعة وتتضمن المسؤوليات الأخرى المنوطة به ضمان تعزيز الجودة والمعايير داخل الكلية واعداد تقرير المراجعة بين النظراء للتدريس.	رئيس لجنة تعزيز جودة التعليم والتعلم في الكلية
فريق الجودة والمعايير الأكاديمية مسؤولون عن توفير الدعم والتيسير لعمليات ضمان الجودة في الكلية من خلال تقديم المشورة والتوجيه، وكذلك يلعبون دوراً أساسياً في التصديق المبسط والمراجعة التحقيقية بين النظراء لكلية معينة ويساعدون في التصديقات التي تتضمن كليات أخرى بلعب دور مستقل، كما يقومون بحضور اجتماعات لجنة تعزيز جودة التعليم والتعلم في الكلية واجتماعات عملية الرصد السنوي في الكلية.	موظفي الجودة والمعايير الأكاديمية
يربط بين عمليات الكلية سواء العمليات الداخلية أو الخارجية و/ أو مقدمي الخدمات من خلال تقديم المشورة بشأن صفقات السمسة وتكليف الخدمات وإصدار العقود والمناقصات، كما يقوم بتقديم المعونة المهنية للعميد فيما يتعلق بإعداد الموازنات وإدارة ومراقبة عقود التدريس الكبيرة، كما يقوم بضمان سلاسة سير أنشطة الكلية.	مدير أعمال الكلية

<p>تتكون اللجنة من أعضاء لجنة التصديق الدائمة ويعتبر دورهم الرئيسي هو تحليل وإجراء فحص دقيق للبرامج المقترحة ومقارنتها مع سياسات ولوائح الجامعة فيما يتعلق بضمان الجودة ويضمن ذلك أن البرامج التي تقدم في مختلف الكليات في الجامعة تتوافق مع معايير قطاع التعليم العالي.</p>	<p>رئيس التصديق / عضو اللجنة</p>
<p>هو عضو مستقل في اللجنة المعنية بتقييم عمليات التقييم ويقوم بتحديد ما إذا كانت هذه العملية قد جرت بشكل نزيه وفقا لمتطلبات البرامج و/أو المناهج / المواد ذات الصلة ويهدف إلى ضمان اصدار ومنح الشهادات والدرجات العلمية بشكل عادل وحسب الاستحقاق والجدارة.</p>	<p>الممتحن/الفاحص الخارجي</p>
<p>يقومون بتقديم المشورة الفنية في لجنة التصديق على البرامج بشكل كتابي ويقدمون ملاحظاتهم وتوصياتهم فيما يتعلق بالبرامج المقترحة بحسب تجاربهم مع البرامج المماثلة في أماكن أخرى</p>	<p>المستشارين الخارجيين</p>
<p>يتم انتخابه من قبل زملائه الطلاب في الجامعة ويمثل رابط بين الموظفين الأكاديميين والاداريين وهيئة الطلاب، ويجب عليهم أيضا حضور اجتماعات لجنة جودة البرنامج.</p>	<p>ممثل الطلاب</p>