

معهد الهيثم للعلوم الإدارية والمالية والحاسوب . مصراته



دليل ضمان الجودة

إعداد:

الدكتور. ابراهيم نورالدين سالم كمبة

مدير مكتب ضمان الجودة

اصدار نوفمبر 2021 م

مقدمة:

إن الهدف المنشود لأي مجتمع هو أن يعيش افراده حياة الرفاهية، وهذه الحياة تتطلب وجود مؤسسات تقودها قيادات مجتمعية قادرة على تحقيق ما يصبو إليه افراد المجتمع من حياة الرفاهية ورغد العيش.

وتحقيق هذا الهدف يتطلب وجود سوق عمل تعمل فيه كفاءات ومهارات لها القدرة والامكانية على الابداع والتميز في كافة مجالات الحياة، وهذه الكفاءات لن يتم الوصول اليها إلا من خلال وجود نظام تعليمي قادر ومؤهل لتأمين مخرجات مهينة لأن تقود وتعمل على تحقيق ما يأمل المجتمع إنجازة.

ومن هنا جاء الاهتمام والحرص على أن تكون المنظومة التعليمية بكافة مؤسساتها تعمل وفق أسس علمية مهنية تؤهلها أن تعمل الشيء الصحيح وبالصورة الصحيحة؛ ولهذا تبنت الدولة الليبية شأنها شأن بقية دول العالم الاهتمام بجودة المؤسسات التعليمية، والتي يأتي **معهد الهيثم للعلوم الادارية والمالية بمصراته** من ضمنها، وهو ومن خلال وقيادته وتقسيماته التنظيمية المختلفة لا يألُ جهداً في سبيل تقديم أجود الخدمات التعليمية مسترشداً في ذلك بمتطلبات الجودة الصادرة عن المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية التابع لوزارة التعليم.

في هذا الخصوص أُعد هذا الدليل ليتم فيه التعريف بمكتب ضمان الجودة بمعهد الهيثم وما يقوم به في سبيل تحقيق المعهد لرؤيته ورسالته، ليصل بذلك الى تحقيق الاهداف التي يصبو إليها مساهمة منه تقديم أفضل المخرجات والتي تكون لبنة من لبنات بناء صرح هذا الوطن.

الدكتور. ابراهيم نورالدين سالم كمبة
مدير مكتب ضمان الجودة بالمعهد
نوفمبر 2021م

مكتب ضمان الجودة بالمعهد:

تسعى قيادة معهد الهيثم للعلوم الادارية والمالية الحاسوب - بمصراته منذ نشأته على الحرص أن تقدم ما يمكنها تقديمه من مخرجات تتوافق مع متطلبات سوق العمل، وما أن أعلن المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية عن ضرورة الحصول على شهادة الضمان والاعتماد من المركز لتمنح المؤسسات التعليمية الاذن بمزاولة عملها، حتى بادرت ادارة المعهد بإنشاء مكتب ضمان الجودة مرتبط تنظيمياً مباشرة بإدارة المعهد، و أوكلت له مهمة العمل على تهيئة المعهد ليكون جاهزا لعملية التدقيق والاعتماد من قبل لجان المركز الوطني لضمان الجودة.

وقد كُلت الجهود المبذولة من قبل المكتب وبدعم ومؤازرة من ادارة المعهد بحصول المعهد على الاعتماد الفني بعد زيارة لجنة التدقيق المشكلة من قبل المدير العام لمركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية، وبعد ان قدمت اللجنة تقريرها بالخصوص، والذي بناءً عليه أصدر مدير عام المركز قراره رقم "28" لسنة 2019م بخصوص منح معهد الهيثم للعلوم الادارية والمالية بمصراته على الترخيص الفني.

والمُتَّحَصِل على هذا الاعتماد يُمنح فترة سنة من تاريخ الاعتماد للتقدم للحصول على الاعتماد المؤسسي، وبذلك بدأ مكتب ضمان الجودة بالمعهد بالإعداد لاستيفاء متطلبات الحصول على الاعتماد المؤسسي وذلك بالعمل مع التقسيمات الادارية والاكاديمية على تهيئتها لتكون مؤهلة للحصول على هذا الاعتماد.

وتحضيراً لذلك فقد أقام وشارك المكتب في العديد من المحاضرات والورش وحلقات النقاش لأعضائه ولأعضاء الهيئة الادارية والاكاديمية لتأهيلهم وتجسين وتجويد الخدمات التي يقدمونها ضماناً لتقديم أفضل المخرجات.

رؤية المعهد

نطمح أن يكون معهد الهيثم متميزاً في مجال تخصصاته.

رسالة المعهد

يسعى معهد الهيثم للعلوم الإدارية والمالية والحاسوب/مصدراته لتخريج كوادر من المتخصصين في مجال الإدارة والمحاسبة قادرين على المنافسة في سوق العمل وتطوير البحث العلمي وخدمة المجتمع.

قيم المعهد

1. الجودة والتميز.
2. المسؤولية والمحاسبة.
3. الشراكة مع مؤسسات المجتمع المحلي.
4. حرية الفكر بما لا يخالف الشريعة الإسلامية.

الأهداف الاستراتيجية للمعهد:

1. إعداد خريجين يتمتعون بالقدرات والمهارات اللازمة لمواكبة متغيرات سوق العمل.
2. الارتقاء بالهيئة الأكاديمية لتحقيق التميز في مجالات التعليم والتعلم.
3. ربط البحث العلمي في مجال الإدارة والمحاسبة بخدمة المجتمع وسوق العمل.
4. تطوير البرامج العلمية بما يتوافق مع معايير الجودة ومتطلبات سوق العمل.

رؤية المكتب:

نطمح إلى خلق بيئة ادارية واكاديمية متميزة تلبى متطلبات مركز ضمان الجودة، ضمانا لتقديم أفضل المخرجات.

رسالة المكتب:

كمكتب لضمان الجودة نعمل على توفير بيئة ادارية واكاديمية متميزة تلبى متطلبات مركز ضمان الجودة للحصول على الاعتماد المؤسسي والبرامجي، من خلال العمل بروح الفريق مع كافة اعضاء الهيئة الادارية والاكاديمية وبكل مسؤولية شفافية.

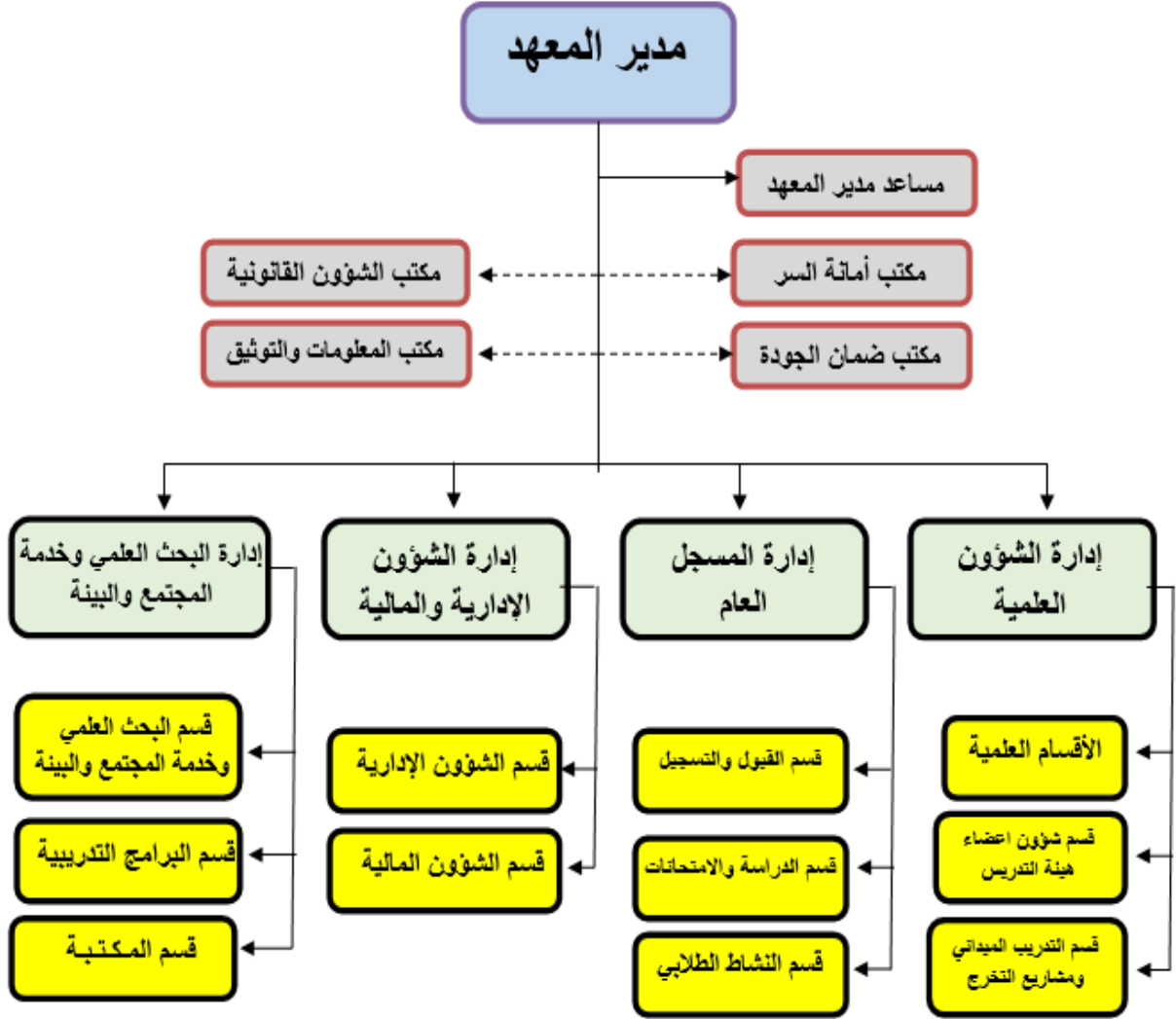
اهداف المكتب:

يهدف المكتب إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. وضع خطة استراتيجية شاملة بالتعاون مع قيادات المعهد تغطي كل متطلبات مركز ضمان الجودة.
2. متابعة تنفيذ الخطة الاستراتيجية والخطط التنفيذية وإجراءات التحسين بالتعاون مع كافة التقسيمات الإدارية والأكاديمية بالمعهد.
3. العمل على نشر ثقافة الجودة لدى كل المنتسبين للمعهد.
4. العمل على إيفاء كل متطلبات التقدم للحصول على الاعتماد المؤسسي والبرامجي للمعهد.
5. التعاون مع كل التقسيمات الإدارية والأكاديمية بالمعهد من أجل تحسين مستوى الخدمات المقدمة لكافة المنتسبين للمعهد.
6. الإشراف على ومتابعة خطة التحسين من أجل استمرار ضمان جودة الخدمات، وتحقيق أعلى معدلات الجودة للخدمة المقدمة.
7. وضع آلية للمتابعة والتقييم المستمر لكافة أنشطة المعهد بما يحقق متطلبات ضمان الجودة.

دليل ضمان الجودة

الهيكل التنظيمي لمعهد الهيثم للعلوم الإدارية والمالية والحاسوب بمصراته



مهام مكتب ضمان الجودة:

1. الاشراف على موظفي المكتب وتوزيع وتنسيق العمل فيما بينهم وتوجيههم ومتابعتهم.
2. متابعة تنفيذ السياسات العامة لتقييم الأداء وضمان الجودة لجميع التقسيمات التنظيمية بالمعهد.
3. مساعدة التقسيمات التنظيمية بالمعهد على تكليف منسقين لتقييم الأداء وضمان الجودة بها والإشراف عليهم فنياً، والتنسيق معهم لإجراء دراسات التقييم الذاتي والإعداد والتجهيز اللازمين للتقدم للاعتماد.
4. الإعداد والتخطيط لنظم المتابعة والفحص والتقييم الذاتي لمرافق وأنشطة المعهد وبرامجه المختلفة الأكاديمية والإدارية، من خلال متابعة ورصد جوانب الضعف في التقسيمات التنظيمية بالمعهد كل على حدة، وتقديم تقرير يشتمل على الملاحظات وسبل الإصلاح والمعالجة لجوانب الضعف.
5. نشر المعلومات المتعلقة بآليات ضمان الجودة والاعتماد لتأصيل الوعي بين أعضاء هيئة التدريس والمدرسين والعاملين بالمعهد والطلاب بأهمية تطبيق نظام ضمان الجودة والاعتماد.
6. التواصل مع التقسيمات التنظيمية المناظرة بالمؤسسات التعليمية الأخرى لتبادل الخبرات.
7. اقتراح الدورات التدريبية التي يحتاجها فريق العمل بالمعهد لتطبيق برامج ضمان الجودة بالتنسيق مع قسم البرامج التدريبية بالمعهد.
8. إعداد التقارير الدورية عن نشاط المكتب.
9. أية أعمال أخرى تسند إليه وتدخل في نطاق اختصاصه.

مفاهيم ومصطلحات الجودة والاعتماد:

- **الجودة:** تعني الدقة والإتقان عبر الالتزام بتطبيق المعايير القياسية في الأداء.
- **التقييم:** عملية قياس جودة الأداء في كل الأنشطة بهدف التحسين المستمر للأداء المستقبلي.
- **التقويم:** مجموعة من الإجراءات والأساليب تتخذ بناءً على نتائج التقييم، تكفل ضمان تنفيذ المعايير المتعارف عليها لبلوغ مستويات الجودة المستهدفة في المؤسسات التعليمية.

دليل ضمان الجودة

- **ضمان الجودة:** التأكد من تطبيق الآليات والإجراءات في الوقت الصحيح والمناسب، للتحقق من بلوغ الجودة المستهدفة بغض النظر عن كيفية تحديد معايير هذه النوعية.
- **الإجراءات:** مجموعة من القواعد اللازمة لتنفيذ العمل أو هي مجموعة من التعليمات المكتوبة التي تصف الخطوات المتفق عليها لإنجاز عمل معين أو سلسلة من الأعمال.
- **الآليات:** مجموعة من القواعد اللازمة لتنفيذ العمل.
- **التوثيق:** تدوين وتسجيل كل بيانات العمل بالمؤسسة، حتى يتكون للمؤسسة تاريخ للمرجعية أو آليات عن طريقها تستطيع تحليل هذه البيانات المسجلة بهدف التطوير والتحسين.
- **التدقيق:** عملية منظمة للحصول على الشواهد والأدلة الموضوعية المتعلقة بالتأكد من الأنشطة والممارسات ومدى مطابقتها للمعايير الموضوعية؛ بهدف توصيل نتائجها للأطراف المستخدمة لهذه المعلومات.
- **المدقق الداخلي:** شخص من المؤسسة، ذو خبرة في مجال التخصص، يقوم بتقييم مدى تحقق معايير الجودة في المؤسسة أو البرنامج.
- **المدقق الخارجي:** شخص من خارج المؤسسة، ذو خبرة في مجال التخصص، تتم دعوته من قبل المركز لمراجعة وضع المؤسسة أو البرنامج قيد التدقيق، وفقا للدراسة الذاتية والتدقيق الداخلي للمؤسسة.
- **الميسر:** أحد أعضاء المؤسسة يقوم بتيسير عملية التدقيق الخارجي أثناء الزيارات الميدانية، يفضل أن يكون منسق البرنامج، أو مدير مكتب الجودة بالمؤسسة.
- **الاعتماد:** مجموعة الإجراءات والعمليات التي يقوم بها المركز من أجل التأكد من أن المؤسسة قد حققت شروط ومواصفات الجودة وضماتها المعتمدة، وأن برامجها تتوافق والمعايير المعتمدة والمعلنة.
- **الاعتماد المؤسسي:** التأكد من أن المؤسسة لديها المقدرة والإمكانات على تنفيذ رسالتها وأهدافها المعتمدة، وفقا لمعايير ومعايير محددة حول كفاية المرافق والموارد، ويشمل ذلك العاملين بالمؤسسة، وتوفير الخدمات الأكاديمية والطلابية المساندة والمناهج ومستويات إنجاز الطلبة وأعضاء هيئة التدريس وغيرها من مكونات المؤسسة التعليمية. وهي وثيقة ضرورية للمؤسسة في علاقاتها مع الطلبة والأساتذة وسوق العمل والمجتمع المحلي.
- **الاعتماد البرامجي:** تقييم البرامج بمؤسسة حاصلة على الاعتماد المؤسسي، للتأكد من جودة هذه البرامج ومدى تحقيقها لمتطلبات الشهادة الممنوحة بما يتفق مع المعايير والضوابط

دليل ضمان الجودة

المعلنة، والاعتراف بأن البرنامج التعليمي بها قد حقق أو وصل إلى الحد الأدنى أقل تقدير من معايير الكفاية والجودة الموضوعة سلفا من قبل المركز.

- **تقييم الأداء:** العملية التي يتم من خلالها إخضاع أداء المؤسسة أو البرنامج للحكم والتقدير بصورتيه الكمية والنوعية، وذلك انطلاقا من الأهداف المعتمدة من خلال استخدام المقاييس المرجعية التي تساعد على فهم وإدراك العلاقة بين مختلف العناصر الخاصة بالتقييم.
- **الدراسة الذاتية:** توصيف وتشخيص الوضع الراهن في المؤسسة التعليمية، وتحديد مواطن القوة والضعف وأساليب التحسين والتطوير.
- **المؤشرات:** مجموعة من المقاييس الكمية والنوعية تستخدم لتتبع الأداء بمرور الوقت، للاستدلال على مدى تلبية مستويات الأداء المتفق عليها، وهي نقاط الفحص التي تراقب التقدم نحو تحقيق المعايير.
- **الشواهد والأدلة:** المصادر والأدلة المتاحة التي يمكن الاستناد عليها في تحديد مقاييس التقدير، والتي تتمثل في قواعد البيانات، ومحاضر الاجتماعات، والتقارير السنوية، ونتائج عمليات التقييم، والسجلات المختلفة كسجلات الحضور والغياب، والمقابلات..... الخ .
- **المعيار:** المواصفات اللازمة للتعليم الذي يمكن قبوله لضمان جودته وزيادة فعاليته وقدرته على المنافسة، ومقياس مرجعي يمكن الاسترشاد به عند تقييم الأداء الجامعي وذلك من خلال مقارنته مع المستويات القياسية المنشودة.
- **المعايير القياسية:** الأسس التي يضعها مركز ضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية. وتمثل الحد الأدنى من المعايير التي يجب أن تفي بها المؤسسة في برامجها التعليمية التي تنفذها.
- **المعايير المعتمدة:** الأسس التي تحددها المؤسسة لذاتها، ويعتمدها مركز ضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية بشرط ألا تقل عن مستوى المعايير القياسية.
- **الأداء:** مقياس لما تم إنجازه من عمل من قبل مؤسسة أو برنامج.
- **مراجعة الجودة:** إحدى وظائف أو مهام الإدارة العليا للقيام بتقييمات اعتيادية منتظمة، بهدف التأكد من دقة وفعالية وكفاية وتناسب أنظمة إدارة الجودة بما يتفق وأهداف الجودة التي تستجيب لاحتياجات التغيير وتطلعات المستفيدين، كما تشمل المراجعة على تحديد الحاجة لاتخاذ الإجراءات. ويستخدم تقرير التدقيق من بين مصادر المعلومات الأخرى لمراجعة نظام الجودة.
- **رؤية المؤسسة:** التطلع والطموح لما يجب أن يكون حال المؤسسة في المستقبل، وأكثر المعاني اتساعا للرؤية وبيان تعبير فيه المؤسسة عن نظرتها للمستقبل في شكل تصورات، وتوجهات، وطموحات، وكيف تريد أن ترى مكانتها والفئات الذين تخدمهم في المستقبل.

● **رسالة المؤسسة:** وصف للطرق التي تؤدي إلى وصول المؤسسة لرؤيتها وتحقيق أهدافها، كما أن الرسالة بيان يوضح السبب في إنشاء المؤسسة والمهام المناطة بها، والخدمات التي تقدمها.

الوثائق والأدلة التي يجب توافرها في مكتب ضمان الجودة

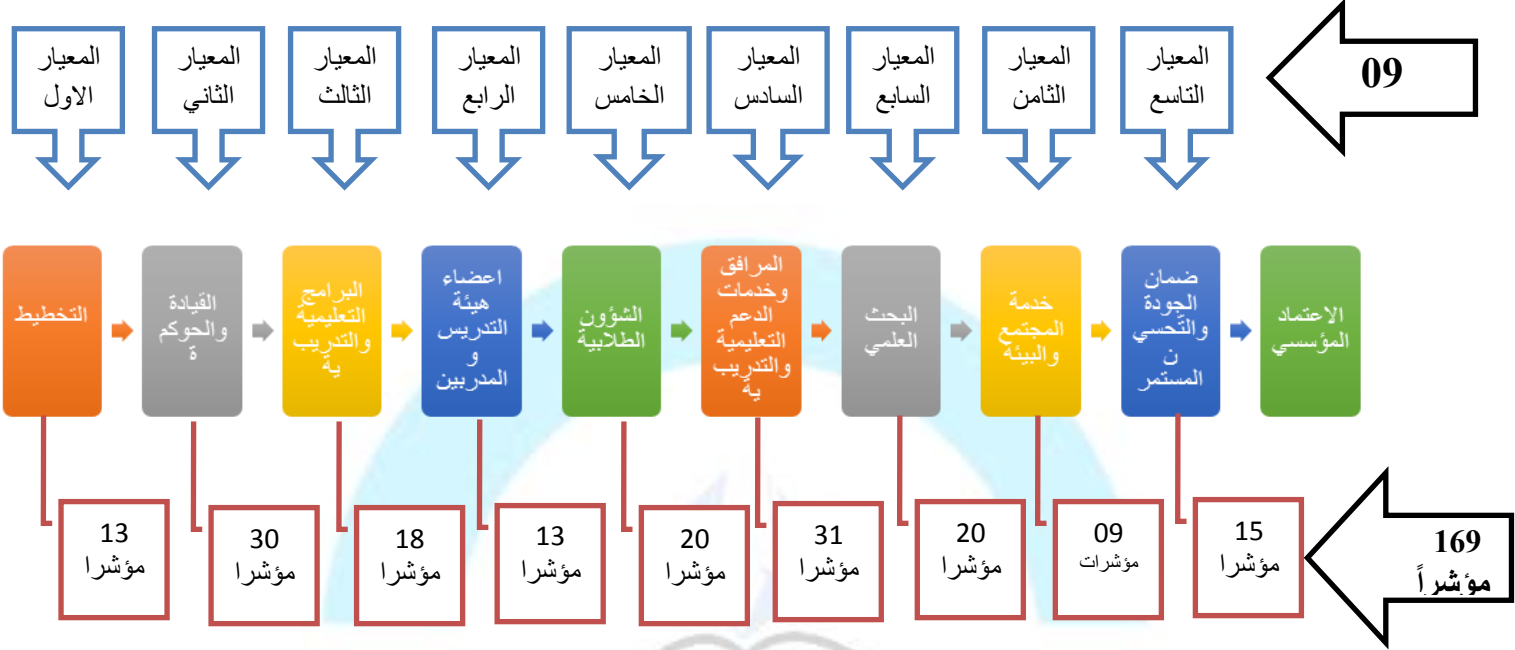
من أهم الوثائق والأدلة والنماذج التي يجب توفرها في مكتب ضمان الجودة بالمعهد ما يلي:

- الخطط الاستراتيجية والتنفيذية للمعهد.
- نماذج إعداد خطط تحسين الجودة.
- خطة تحسين الجودة بالمعهد.
- تقارير الدراسة الذاتية للمعهد.
- التقارير السنوية للمعهد.
- نماذج توصيف البرنامج، والمقررات، وتقاريرها السنوية.
- أحدث نماذج لاستمارات استطلاع الرأي لتقويم المقررات من قبل الطلبة.
- تحليل كامل لاستطلاع الرأي الخاص بتقويم المقررات من قبل الطلبة.
- أحدث نماذج لاستمارات استطلاع الرأي لتقويم البرامج من قبل الطلاب.
- تحليل كامل لاستطلاع الرأي لتقويم البرامج من قبل الطلاب عند انتصاف مدة البرنامج.
- أحدث نماذج لاستمارات استطلاع الرأي لتقويم البرامج من قبل الطلاب في السنة الأخيرة من البرنامج.
- تحليل كامل لاستطلاع الرأي لتقويم البرامج من قبل الطلاب في السنة الأخيرة من البرنامج.
- أحدث نماذج لاستمارات استطلاع الرأي لتقويم البرامج من قبل الخريجين.
- تحليل كامل لاستطلاع الرأي لتقويم البرامج من قبل الخريجين.
- أحدث نماذج لاستمارات استطلاع آراء أصحاب العمل، والمستفيدين الآخرين من أنشطة المؤسسة التعليمية.
- تحليل كامل لاستطلاع الرأي الخاص بتقويم البرامج من قبل أصحاب العمل، والمستفيدين الآخرين من أنشطة المؤسسة التعليمية.
- اتفاقيات المقارنة المرجعية للبرنامج.
- تقارير المراجعين الداخليين، والخارجيين للبرنامج.
- تقارير اللجان الاستشارية الخاصة بتطوير البرامج، والخطط الدراسية، ولجان تقويم مخرجات التعلم لكل برنامج.

دليل ضمان الجودة

معايير الاعتماد المؤسسي

هذه المعايير هي المعايير التي اقرها واعتمدها المركز الوطني لضمان الجودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية من اجل الحصول على الاعتماد المؤسسي، وتتمثل فيما يلي:



وثائق ترفق مع طلب الاعتماد المؤسسي

من أهم الوثائق التي يجب ارفاقها مع طلب الاعتماد المؤسسي عند إحالته الى المركز الوطني لضمان الجودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية ما يلي:

- الترخيص للمؤسسات الخاصة أو قرار الإنشاء للمؤسسات الحكومية.
- التنظيم الداخلي للمؤسسة.
- اللوائح الإدارية والأكاديمية والطلابية التي يعمل بها المعهد.
- الخطة الاستراتيجية للمؤسسة.
- وثيقة الدراسة الذاتية للمؤسسة.
- الكتيبات التعريفية والأدلة للطلبة وأعضاء هيئة التدريس.
- لوائح وإجراءات إقرار وتعديل البرامج التعليمية.
- وصف وتوصيف جميع البرامج والمقررات التي تقدمها المؤسسة.
- المعايير الأكاديمية أو المرجعية Benchmarks.
- عينات من مساهمة المؤسسة في البحث العلمي.
- عينات من مساهمة المؤسسة في خدمة المجتمع.

- قوائم الخريجين لآخر عامين دراسيين.
- آلية لاستطلاع آراء الطلبة والعاملين في سير العملية التعليمية.

وثائق التدقيق المؤسسي

من أهم الوثائق التي يجب توفرها للتدقيق المؤسسي ما يلي: (77 وثيقة)

1. تفصيل عن الرؤية والرسالة والأهداف والقيم.
2. محاضر اجتماعات المجالس.
3. محاضر جلسات اجتماعات الموظفين.
4. الهيكل التنظيمي.
5. وصف وظيفي مفصل والسيرة الذاتية لجميع أعضاء الهيئتين التدريسية والإدارية ودليل العاملين.
6. عقود العمل الخاصة بالهيئة التدريسية والإدارية وجميع العاملين في المؤسسة موقعة حسب الأصول.
7. نشرة تعريفية عن المؤسسة.
8. خطة إدارة المخاطر، وتقييم المخاطر لجميع الجوانب في المؤسسة متضمنة الشراكات الأكاديمية والصحة والسلامة، والتحليل الرباعي. (SWOT)
9. الخطة الاستراتيجية.
10. الحسابات المالية المدققة (داخلياً وخارجياً) للمؤسسة للسنوات الثلاث الماضية أو للفترة التي تقل عن ذلك إذا كان عمر المؤسسة أقل من ثلاث سنوات.
11. تعليمات إدارة الميزانية على مستوى أعضاء هيئة التدريس.
12. الخطط الدراسية لجميع البرامج.
13. التقويم الجامعي لجميع الفصول الدراسية في المؤسسة.
14. السير الذاتية لجميع أعضاء هيئة التدريس، بما في ذلك مؤهلاتهم الأكاديمية.
15. الإجراءات الداخلية لإنشاء البرامج وإجراءات تعديلها.
16. وصف المقررات الدراسية.
17. ملفات أعضاء الهيئة التدريسية والهيئة الإدارية.
18. اللوائح المتعلقة بسلوك أعضاء الهيئة التدريسية والهيئة الإدارية والطلبة.
19. التعليمات المتعلقة بالشكاوى.

20. التقارير السنوية لآخر ثلاث سنوات.
21. نظام التقييم لأعضاء الهيئة التدريسية والهيئة الإدارية.
22. التعليمات المتعلقة بالتعيين والتوظيف.
23. عينة من مخطط المحاضرات الفصلية.
24. عينة من محاضرات أعضاء هيئة التدريس.
25. عينات من إنجازات الطلبة.
26. عينة من اختبارات تحديد المستوى.
27. سجلات الطلبة التي تبين مدى تقدمهم على أساس سنوي.
28. كشف بالنتائج / الدرجات الممنوحة لكل برنامج أكاديمي لآخر ثلاث سنوات (أو من تاريخ البدء إذا كان البرنامج مستحدث).
29. نسخة من الاتفاقيات الرسمية الموقعة مع الجهات الخارجية التي تمنح درجات علمية.
30. نسخ من تقارير الممتحنين الخارجيين لكل برنامج أكاديمي لآخر ثلاث سنوات (أو من تاريخ البدء، إذا كان البرنامج مستحدث).
31. نسخ من التقارير السنوية للهيئات الخارجية المانحة للاعتماد لآخر ثلاث سنوات (إن وجد).
32. نسخ من أية مراجعات أكاديمية قامت بها هيئات خارجية مانحة للاعتماد أو من ينوب عنها.
33. نماذج من الملاحظات للقاعة الدراسية.
34. إجراءات تقييم الموظفين والوثائق التي تؤكد ذلك.
35. إجراءات مراقبة أعضاء هيئة التدريس وتوثيقها.
36. سياسة البحث العلمي والتفاصيل التي تبين مناسبتها للخطة الاستراتيجية.
37. قائمة بالأعمال البحثية المنشورة في كل كلية.
38. قائمة من المشاريع البحثية الحيوية في كل كلية.
39. قائمة بالمنظمات التي تشارك المؤسسة في مجال البحوث.
40. نظام الحوافز والمكافآت والدعم المالي الخاصة بالبحث العلمي.
41. تعليمات وإجراءات القيام بالبحث العلمي لأعضاء هيئة التدريس والطلبة.
42. المخصصات المالية لدعم البحث العلمي. (حسب اللائحة المالية)
43. سياسة تشجيع روح المبادرة وريادة الأعمال، وأمثلة على كيفية تسهيلها.
44. تقرير عن العلاقات التعاونية مع أرباب العمل المحليين.
45. تقرير عن مواقع العمل الحالية والمستقبلية في المؤسسة.

46. تفاصيل سياسة التوعية المجتمعية التي تقدمها المؤسسة.
47. تقرير عن المشاريع الخدمية والتوعية المجتمعية التي أجريت في السنوات الثلاث الماضية.
48. ملفات الطلبة مع تفاصيل القبول والتسجيل والحضور والغياب والمؤهلات.
49. النشرة التعريفية للطلاب المحليين والدوليين.
50. دليل الطالب.
51. نماذج الطلبات المعدة للطلبة وأية عقود لهم.
52. وثائق السياسة العامة ذات الصلة بالتميز العنصري والسلوك غير اللائق داخل المؤسسة.
53. الوثائق المتعلقة بسكن الطلبة (إن وجد).
54. بيانات عن الخريجين لآخر ثلاث سنوات.
55. تقرير عن شكاوى الطلبة المقدمة في السنوات الثلاث الماضية وكيفية التعامل معها وحلها.
56. عينة من المراسلات العامة مع الطلاب.
57. الأدلة على مراقبة الحضور والغياب بما في ذلك سجلات العلامات لكل مقرر / برنامج.
58. برنامج الأنشطة الاجتماعية للطلبة وقائمة الأنشطة لآخر ثلاث سنوات.
59. تفاصيل المرافق الرياضية والخدمات الاجتماعية المتاحة للطلاب.
60. إثبات الملكية ملكية المؤسسة لمقرها ومبانيها ومرافقها.
61. مخططات مباني ومرافق المؤسسة وتعبئة النماذج المرفقة المتعلقة بها.
62. ما يثبت توفير المعلومات اللازمة للطلبة عن المصادر التعليمية المتعلقة بالمكتبة والمتاحة على الإنترنت.
63. السيرة الذاتية لموظفي تكنولوجيا المعلومات.
64. تقرير عن خدمات تكنولوجيا المعلومات التي توفرها المؤسسة للطلاب سواء للاستخدامات الأكاديمية أم الشخصية.
65. السيرة الذاتية للعاملين في مكتب الاعتماد وضمان الجودة.
66. التوثيق الداخلي للاعتماد وضمان الجودة.
67. تقرير عن أداء المؤسسة وفقا لمؤشرات الأداء الرئيسية.
68. نسخ من أية منهجيات أو تعليمات وضعتها أو طورتها المؤسسة كوسيلة من وسائل إدارة الاعتماد وضمان الجودة وتحسينها.
69. وثائق الاعتماد وضمان الجودة من قبل الهيئات الخارجية (إن وجدت).
70. الوثائق المتعلقة بالتعديلات من قبل الهيئات الخارجية (إن وجدت).
71. نسخ من التقارير السنوية للهيئات الخارجية المانحة للاعتماد للسنوات الثلاث السابقة (إن وجدت).

72. نسخ من أي مراجعات تمت من قبل أو نيابة عن هيئات الاعتماد الخارجية (إن وجدت).
73. إجراءات تقييم العاملين في مكتب الاعتماد وضمان الجودة والوثائق المعززة لذلك.
74. نماذج التغذية الراجعة من أصحاب العلاقة بمن فيهم أرباب العمل والطلبة.
75. نماذج من التغذية الراجعة التي أنجزت خلال آخر ثلاث سنوات.
76. خطط العمل للتعامل مع التغذية الراجعة من أصحاب العلاقة.
77. المراجعات الداخلية للأداء السنوي على مستوى المؤسسة والكلية والقسم.

انتهى

