



المملكة العربية السعودية
هيئة تقويم التعليم
المركز الوطني
للتقويم والاعتماد الأكاديمي

النسخة المطورة لمعايير الاعتماد المؤسسي

١٤٣٩هـ - ٢٠١٨ م

المقدمة

حرصاً من المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي على تطوير أعماله، ومواكبة التغيرات العالمية في مجال ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي، وسعيًا للمشاركة في تحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠ وبرنامج التحول الوطني؛ فقد قام المركز بتطوير معايير الاعتماد الأكاديمي المؤسسي والبرامجي على مستوى البكالوريوس، ووضع معايير جديدة للدراسات العليا.

يأتي هذا المشروع ضمن مبادرات الخطة الاستراتيجية لهيئة تقويم التعليم، للرفع من مستوى الجودة في مؤسسات التعليم العالي ولضمان التكامل مع الإطار السعودي للمؤهلات، والسعي إلى تقديم نظام اعتماد سهل التطبيق وفعال ومؤثر.

وقد مر تطوير المعايير بعدة مراحل وإجراءات، تمثلت في مراجعة المعايير الأولى مراجعة فاحصة، ودراسة التجارب العالمية، والمقارنة مع الهيئات الإقليمية والعالمية العريقة في مجال الاعتماد، واستطلاع آراء الخبراء والمختصين والمستفيدين، وعُقدت على ضوء ذلك عدد من الاجتماعات لمجموعات التركيز، وحلق النقاش، وورش العمل المتخصصة بمشاركة ممثلين من كافة الفئات المستهدفة.

وأنطلق المركز في تطوير المعايير من عدة مرتكزات، من أهمها، دعم التوجهات الوطنية ذات العلاقة بالتعليم العالي، والتركيز على المخرجات وعلى الأثر، ومراعاة مستوى النضج الملموس الذي وصلت إليه مؤسسات التعليم العالي في المملكة في مجال ضمان الجودة، والاتساق مع الممارسات العالمية، مع إعطاء مساحة لمؤسسات التعليم العالي لمزيد من الإبداع والتميز.

وقد اشتملت وثيقة معايير الاعتماد المؤسسي على ثمانية معايير تغطي جميع أنشطة المؤسسة التعليمية، اشتملت على ما يلي: الرسالة والأهداف والتخطيط الاستراتيجي، والحوكمة والقيادة والإدارة، والتعليم والتعلم، والطلاب، وهيئة التدريس والموظفين، والموارد المؤسسية، والبحث العلمي والابتكار، والشراكة المجتمعية. ويندرج تحت كل معيار من هذه المعايير عدد من المحكات التي تعكس مستوى الجودة فيه.

وقد أعد المركز بعض الإرشادات، والأدلة والشواهد المقترحة، والنماذج، ومقاييس التقدير المتدرج، التي تساعد مؤسسات التعليم العالي على فهم وتحقيق هذه المعايير، وتقويم أدائها في ضوء المعايير والمحكات المحددة في هذه الوثيقة.

ويقدم المركز في هذه الوثيقة وصفاً تفصيلياً لهذه المعايير، راجياً أن تكون هذه الخطوة سبباً في رفع أداء مؤسسات التعليم العالي في ضوء التوجهات الوطنية.

١	الرسالة والرؤية والتخطيط الاستراتيجي يجب أن يكون لدى المؤسسة رسالة وأهداف واضحة ومناسبة، تحدد الغرض من إنشائها وتوجه التخطيط وصنع القرار والعمل في جميع الوحدات الأكاديمية والإدارية، وترتبط خطتها الاستراتيجية برؤية واضحة تتواءم مع التوجهات الوطنية والعالمية، ويتم متابعة وتقييم الأداء المؤسسي بناءً على مؤشرات رئيسة للأداء.
١-١	الرسالة والأهداف المؤسسية
١-١-١	توضح رسالة المؤسسة الغرض من إنشائها، وتناسب مع طبيعتها واحتياجات المجتمع والتوجهات الوطنية، وتراجع دورياً.
٢-١-١	ترتبط أهداف المؤسسة برسالتها، وتتميز بالوضوح والواقعية.
٣-١-١	تُعتمد رسالة المؤسسة وأهدافها من قبل المجلس الإداري الأعلى للمؤسسة ويتم إعلانها على نطاق واسع.
٤-١-١	توجه الرسالة جميع عمليات المؤسسة (مثل: التخطيط، واتخاذ القرارات وتخصيص الموارد وتطوير البرامج الأكاديمية).
٥-١-١	يوجد لدى المؤسسة قيم توجه العمل وسلوك العاملين فيها.
٢-١	الرؤية والتخطيط الاستراتيجي
١-٢-١	يوجد لدى المؤسسة رؤية واضحة وطموحة ومعلنة.
٢-٢-١	تضع المؤسسة خطة استراتيجية شاملة ومحددة تتسق مع رؤيتها، وتتواءم مع خطط التنمية الوطنية وبرامجها (مثل: رؤية المملكة ٢٠٣٠ م، وبرامج التحول الوطني).
٣-٢-١	تشمل الخطة الاستراتيجية للمؤسسة أهدافاً استراتيجية واضحة، مرتبطة بمؤشرات أداء محددة لقياس مدى تحققها بدقة حسب مستويات الأداء المستهدفة.
٤-٢-١	تتضمن الخطة الاستراتيجية تقديراً للمخاطر المحتملة وآليات للتعامل معها.
٥-٢-١	تعتمد المؤسسة الخطط التشغيلية والتنفيذية اللازمة لجميع وحداتها، وتمثل الخطة الاستراتيجية إطاراً مرجعياً لتلك الخطط.
٦-٢-١	تتابع المؤسسة مدى تنفيذ الخطة الاستراتيجية من خلال آليات محددة، وتُعد تقارير دورية حول ذلك، وتُطوّر وتعُدّل حسبما يتطلب الأمر؛ استجابةً لنتائج المراجعة والتقييم والظروف المتغيرة..

٢	الحوكمة والقيادة والإدارة يجب أن يكون لدى المؤسسة نظاماً للحوكمة تضمن فاعليتها وكفاءتها ، وأن تطبق سياسات ولوائح وإجراءات تدعم رسالتها وأهدافها وخططها الإستراتيجية والتشغيلية، ولديها هيكل تنظيمي واضح ومطبق، وتحدد المهام والصلاحيات لكافة الوظائف. كما يجب أن يسود في المؤسسة نمط قيادي ونظام إداري يعتمد على التخطيط والمتابعة والتنفيذ، ويعمل على تفعيل نظم الجودة التي تحقق التطوير المستمر للأداء في إطار من النزاهة والشفافية والمساواة والعدالة، وفي ظل مناخ تنظيمي داعم للعمل، كما يجب أن يقيّم الأداء المؤسسي المتعلق بهذا الأمر بناءً على مؤشرات رئيسة للأداء.
١-٢	المجالس واللجان العليا
١-١-٢	تُدار المؤسسة من قبل مجالس ذات مهام وصلاحيات محددة (مثل: مجلس الأمناء - مجلس الجامعة - مجالس الكليات - المجلس العلمي) تتفق مع أنظمة التعليم العالي في المملكة العربية السعودية..
٢-١-٢	تُشكل اللجان الدائمة والمؤقتة في المؤسسة وفق ضوابط محددة ومعلنة مع تحديد مهامها وصلاحياتها مع تمثيل مناسب لشطري الطلاب والطالبات والفروع.
٣-١-٢	تعمل المجالس على رفع الفاعلية المؤسسية والكفاءة التشغيلية في جوانبها المختلفة (مثل: الجوانب الأكاديمية والإدارية والمالية ونظم الجودة الداخلية).
٤-١-٢	تطبق المؤسسة نظاماً لتقييم كفاءة المجالس واللجان وتطوير أدائها.
٢-٢	القيادة والإدارة
١-٢-٢	تُطبق المؤسسة نظاماً معلناً وشفافاً يضمن استقطاب القيادات الأكاديمية والإدارية ذات الكفاءات المناسبة، وتنمية قدراتهم وإعداد قيادات مستقبلية.
٢-٢-٢	تُطبق المؤسسة آليات للمساءلة وتقييم أداء القيادات على جميع المستويات وفق معايير محددة ومعلنة.
٣-٢-٢	تمكن القيادات المستفيدين (مثل: الطلاب، هيئة التدريس، والموظفين) من المشاركة في صنع القرار.
٤-٢-٢	تتخذ القيادات قراراتها بالاعتماد على الدراسات والمعلومات والبيانات المؤسسية.
٥-٢-٢	تتخذ القيادات الإجراءات المناسبة للتنسيق والتكامل بين الوحدات الإدارية والأكاديمية.
٦-٢-٢	تعمل القيادات على توفير مناخ تنظيمي وبيئة عمل إيجابية، وتشجع المبادرات والمقترحات التطويرية، وتحفز الأداء المتميز والإبداع في جميع أنحاء المؤسسة.
٧-٢-٢	تُحيط القيادات منسوبي المؤسسة بالتطورات والمستجدات التي تحدث فيها بشكل منتظم.
٨-٢-٢	تتبني القيادة آليات فاعلة لتحسين سمعة المؤسسة وصورتها الذهنية.
٣-٢	الأنظمة والسياسات والإجراءات
١-٣-٢	توجد سياسات شاملة ومعتمدة ومعلنة لأنشطة المؤسسة تدعم التوجهات الوطنية وتساهم في تحقيقها (مثل: السياسات الأكاديمية، والبحثية، والإدارية، والمالية، والحقوق والواجبات، وسياسات الجودة، والشراكة المجتمعية).
٢-٣-٢	تطبق المؤسسة أنظمة ولوائح وإجراءات تكفل تحقيق سياساتها.
٣-٣-٢	يوجد نظام مؤسسي لمراجعة السياسات والإجراءات، والتأكد من فاعليتها، وتطويرها.
٤-٣-٢	يوجد نظام واضح لتفويض الصلاحيات مع تحديد للمسؤوليات و المهام المفوضة.
٤-٢	الهيكل التنظيمي

١-٤-٢	يتناسب الهيكل التنظيمي للمؤسسة مع رسالتها وأهدافها وطبيعة نشاطها وحجمها.
٢-٤-٢	يحدد الهيكل الارتباط التنظيمي وعلاقات السلطة والتبعية لجميع الوحدات الأكاديمية والإدارية.
٣-٤-٢	تلتزم المؤسسة بالهيكل التنظيمي، وتعتمد عليه في عمليات التوظيف والترقية.
٤-٤-٢	تضع المؤسسة توصيفاً وظيفياً شاملاً ومعلناً يضمن الاتساق بين الصلاحيات والمهام، وتتابع الالتزام به.
٥-٢	إدارة ضمان الجودة
١-٥-٢	يتوفر بالمؤسسة نظام فعال لضمان الجودة وإدارتها، يرتبط بالإدارة العليا، ويشمل جميع أنشطتها ووحداتها.
٢-٥-٢	تقدم المؤسسة الدعم المادي والمالي والبشري المناسب لمتطلبات ضمان الجودة.
٣-٥-٢	يشارك جميع المستفيدين (مثل: هيئة التدريس والموظفين والطلاب) في عمليات ضمان الجودة.
٤-٥-٢	يتوفر لدى المؤسسة نظام مركزي لجمع وتوثيق البيانات وتحليلها وإدارتها وإعداد التقارير.
٥-٥-٢	تستخدم المؤسسة آليات وأدوات متنوعة لمتابعة الأداء وقياس معدلات التقدم على جميع المستويات.
٦-٥-٢	تقوم المؤسسة بإجراء مقارنات مرجعية لأدائها المؤسسي وأداء وحداتها الأكاديمية والإدارية وفق مؤشرات أداء رئيسية ومحددة.
٧-٥-٢	تستفيد المؤسسة من نتائج قياس معدلات الرضا وتقويم الأداء في تقديم التغذية الراجعة والتطوير والتحسين المستمر.
٨-٥-٢	تُجري المؤسسة البحوث والدراسات التطويرية اللازمة لتحسين أدائها وتحقيق أهدافها.
٩-٥-٢	يخضع نظام ضمان الجودة للتقويم والتحسين المستمر.
٦-٢	النزاهة، والشفافية والأخلاقيات
١-٦-٢	تطبق المؤسسة سياسات وإجراءات لدعم القيم العامة والمؤسسية والمهنية وتعمل على تنميتها ومتابعة الالتزام بها بين منسوبيها.
٢-٦-٢	تطبق المؤسسة آليات تضمن العدالة والمساواة والنزاهة في جميع ممارساتها (مثل: عمليات التوظيف وتقييم الأداء والترقية والتطوير المهني).
٣-٦-٢	تطبق المؤسسة سياسة واضحة ومعلنة للإفصاح وتجنب تعارض المصالح في تعاملاتها الأكاديمية والإدارية والمالية.
٤-٦-٢	تتيح المؤسسة المعلومات الضرورية للمستفيدين بشكل معلّن ومحدّث، وتلتزم المؤسسة بالمصداقية والدقة والشفافية فيما تنشره عن نفسها من معلومات.
٥-٦-٢	يوجد في المؤسسة نظام يكفل التزام منسوبيها بحقوق الملكية الفكرية والنشر وقيم الأمانة العلمية.
٦-٦-٢	تتوفر آليات للإبلاغ عن قضايا الفساد وسائر المخالفات والتعامل معها.
٧-٦-٢	تتوفر لدى المؤسسة لوائح وإجراءات تحدد بوضوح كيفية التعامل مع الشكاوى والتظلم، والإجراءات التأديبية، ويتم الالتزام بها.

٣	التعليم والتعلم يجب أن يكون لدى المؤسسة التعليمية سياسات وإجراءات واضحة وفعالة لتصميم وإقرار وتقييم البرامج الأكاديمية والمقررات الدراسية، وأن يتم تخطيط البرامج، بحيث تسهم في تحقيق رسالة المؤسسة وأهدافها، ويجب أن تحدد المؤسسة خصائص للخريجين ومخرجات التعلم على مستوى المؤسسة والبرامج، تتواءم مع رسالتها ومتطلبات الإطار السعودي للمؤهلات (سقف)، ويجب أن يكون لدى المؤسسة نظاماً فعالاً يضمن تحقيق مستويات عالية للتعليم والتعلم في جميع البرامج المقدمة، وأن تتم مراقبة جودة التعليم والتعلم بانتظام، ومن خلال آليات مناسبة، وإجراء عمليات مراجعة دورية لتطويرها.
١-٣	تصميم البرامج الأكاديمية وتطويرها
١-١-٣	تطبق المؤسسة سياسات وإجراءات واضحة ومعلنة لتصميم وإقرار أو تعديل البرامج الأكاديمية والمقررات الدراسية، تتضمن تحديد المسؤوليات والصلاحيات المتعلقة بذلك في كافة المستويات.
٢-١-٣	تحدد المؤسسة منطلقات لتصميم برامجها الأكاديمية، تتضمن تحقيق رسالة المؤسسة وأهدافها، والتوجهات المحلية والعالمية الحديثة، وتلبية حاجات المستفيدين (مثل سوق العمل والمجتمع)، والمقارنات المرجعية المناسبة.
٣-١-٣	تضمن المؤسسة استيفاء برامجها الأكاديمية بكافة مستوياتها لمعايير ومتطلبات الإطار السعودي للمؤهلات (سقف).
٤-١-٣	تطبق المؤسسة استراتيجية واضحة ومعتمدة للتعليم والتعلم والتقييم، توضح فلسفتها وتكفل تحقيق أهدافها التعليمية، ومخرجات التعلم في البرامج.
٥-١-٣	تطبق المؤسسة لوائح وسياسات وإجراءات واضحة ومعلنة تنظم جميع جوانب التقييم (مثل مواصفات الاختبارات، وتوزيع الدرجات...).
٦-١-٣	تطبق المؤسسة آليات فعالة للتحقق من أن البرامج الأكاديمية تستوفي المعايير الأكاديمية والمهنية، وتضمن المتابع والتكامل بين مقررات البرنامج في تحقيق مخرجات التعلم.
٧-١-٣	تتأكد المؤسسة من توحيد الخطط الدراسية والتوصيفات للبرامج والمقررات التي تقدم في أكثر من موقع (أقسام الطلاب والطالبات وفي الفروع المختلفة) والتزامهم بها.
٨-١-٣	يوجد لدى المؤسسة معايير وضوابط مناسبة تضمن جودة أنشطة التدريب الميداني في البرامج الأكاديمية، وتتأكد من التزام البرامج بها.
٩-١-٣	تخطط المؤسسة للأنشطة غير الصفية، بحيث تتواءم مع أهداف المؤسسة وتتكامل مع برامجها الأكاديمية، وتدعم التطوير الشخصي والمهني للطلبة.
٢-٣	خصائص الخريجين ومخرجات التعلم
١-٢-٣	تحدد المؤسسة خصائص عامة للخريجين تشتق منها مخرجات تعلم على مستوى المؤسسة، تتواءم مع رسالتها، وتوجهاتها التعليمية، ومتطلبات التنمية وسوق العمل، وتكون معتمدة ومعلنة.
٢-٢-٣	تتأكد المؤسسة من وضع خصائص خريجين لكل برنامج، تتواءم مع الخصائص العامة للخريجين ورسالة البرنامج والمعايير التخصصية والمهنية وحاجات سوق العمل.
٣-٢-٣	تتأكد المؤسسة من أن البرامج الأكاديمية قد حددت مخرجات تعلم الطلاب بحيث تتواءم مع خصائص الخريجين، وتلبي توقعات المستفيدين من داخل وخارج المؤسسة، وتتواءم مع متطلبات الإطار السعودي للمؤهلات (سقف).
٤-٢-٣	تتأكد المؤسسة من اكتساب الخريجين للخصائص المستهدفة من خلال آليات تقييم متنوعة ومناسبة.

٣-٣	ضمان جودة البرامج الأكاديمية وتحسينها
١-٣-٣	يوجد لدى المؤسسة سياسات وإجراءات واضحة لمراجعة وتقويم وتحسين البرامج الأكاديمية والمقررات الدراسية، وضمان جودة التعلم والتعليم في جميع المواقع وفي مختلف أنواع التعلم (التعليم المدمج، والتعلم عن بعد...)، وتتضمن تحديد المسؤوليات والصلاحيات الخاصة بذلك على كافة المستويات.
٢-٣-٣	تطبق المؤسسة إجراءات دورية لضمان جودة العملية التعليمية ومراجعة التقارير السنوية لجميع البرامج من قبل لجان متخصصة على مستوى البرامج والكليات والمؤسسة، وتتخذ الإجراءات المناسبة للتحسين والتطوير.
٣-٣-٣	تطبق المؤسسة نظاماً وإجراءات لمراقبة وتقييم مدى تحقق خصائص الخريجين ومخرجات التعلم المستهدفة على كافة المستويات.
٤-٣-٣	تجري المؤسسة تقويماً دورياً شاملاً للبرامج (مثلاً: مرة كل ثلاث سنوات) ويتم إعداد تقارير حول المستوى العام للجودة في البرامج، مع تحديد نقاط القوة والضعف، ومستويات التفاوت المهمة في الجودة بين البرامج، والأقسام، والوحدات.
٥-٣-٣	توفر المؤسسة للبرامج والهيئة التعليمية البيانات اللازمة لعمليات التقويم وإعداد التقارير، (مثل: بيانات مؤشرات الأداء لكل برنامج أو فرع على حدة، ومدى تقدم الطلاب في البرامج، ومعدلات إتمامهم لها، وتقييمات الطلاب للمقررات والبرامج).
٦-٣-٣	يناقش المجلس الأعلى في المؤسسة البيانات المتعلقة بمؤشرات الأداء الرئيسة لكل البرامج سنوياً، ويتخذ القرارات المناسبة للتطوير.
٧-٣-٣	تطبق المؤسسة إجراءات فعالة لتخطيط وإدارة خدمات الدعم الأكاديمي بما يلبي احتياجات البرامج الأكاديمية والطلاب، وتقوم تلك الخدمات وتطورها دورياً.
٨-٣-٣	توفر المؤسسة الخدمات الإلكترونية والبيئة المناسبة للبرامج والمقررات التي تقدم وفق أسلوب التعلم الإلكتروني ونمط التعليم عن بعد، وتحقق المعايير الخاصة بهذا النمط.
٩-٣-٣	تعتمد المؤسسة آليات للتحقق المستقل من مصداقية وموضوعية تقييم تحصيل الطلاب.
٤-٣	الشراكات التعليمية (إن وجدت)
١-٤-٣	تحدد الاتفاقيات الرسمية لبرامج الشراكات (التوأمة) مع مؤسسات أخرى الترتيبات والمسؤوليات بوضوح، وتكون قابلة للتنفيذ وفق أنظمة المملكة، وتتضمن استيفاء معايير المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي، ومعايير ومتطلبات الإطار السعودي للمؤهلات (سقف)، ويتم الالتزام الكامل بها.
٢-٤-٣	تتأكد المؤسسة من أن البرامج أو المقررات الدراسية التي تقدمها المؤسسات التعليمية الدولية، بما في ذلك برامج التعليم الإلكتروني ومقررات التعليم عن بعد، معتمدة ومضمونة الجودة ومصهرح لها من الحكومة في بلد المنشأ.
٣-٤-٣	تقوم المؤسسة - في حال تبنيها برامج لمؤسسات أخرى - باتخاذ الإجراءات المناسبة التي تضمن توافق مكونات البرنامج الأكاديمي والواجبات والاختبارات مع قيم وثقافة المجتمع.
٤-٤-٣	تضع المؤسسة الضوابط التي تضمن جودة جميع جوانب البرامج التي تقدمها المؤسسات الشريكة، بما في ذلك المقررات الدراسية والمواد التعليمية والتدريس ومعايير تحصيل الطلاب والخدمات المقدمة، وتتابع الالتزام بها.
٥-٤-٣	تقيم المؤسسة فاعلية الشراكات بشكل منتظم، وتتخذ القرارات المناسبة حيال ذلك.
٥-٣	برامج الدراسات العليا

١-٥-٣	تطبق المؤسسة آليات للتحقق من أن مخرجات التعلم والخطط الدراسية تتناسب مع مستوى وطبيعة المؤهل في الدراسات العليا وتتفق مع المعايير الأكاديمية والمهنية ومتطلبات الإطار السعودي للمؤهلات (سقف).
٢-٥-٣	تتحقق المؤسسة من توفر العدد الكافي من أعضاء هيئة التدريس ذوي المؤهلات والخبرات الملائمة لبرامج الدراسات العليا.
٣-٥-٣	تتابع المؤسسة التزام برامج الدراسات العليا بمعايير وشروط القبول المعتمدة.
٤-٥-٣	تحدد المؤسسة أدوار ومسؤوليات أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا والمشرفين عليهم، ويتم تعريفهم بها بشكل فعال، وتتأكد من الالتزام بها.
٥-٥-٣	تطبق المؤسسة نظاماً وآليات لمتابعة طلبة الدراسات العليا، ومعدلات تقدمهم، وتقديم الدعم اللازم لهم.
٦-٥-٣	تطبق المؤسسة نظاماً وآليات لتقييم كفاءة برامج الدراسات العليا وجودة مخرجاتها بمشاركة المستفيدين، وتستخدم النتائج في التحسين والتطوير.
٦-٣	مصادر التعلم
١-٦-٣	تطبق المؤسسة آليات فاعلة تكفل التوفير الكمي والنوعي المناسب لمصادر التعلم والخدمات المرتبطة بها، بناءً على احتياجات البرامج وكافة المستفيدين، وتتيحها في أوقات كافية ومناسبة.
٢-٦-٣	تُطبق المؤسسة آليات وإجراءات لإدارة المكتبة ومصادر التعلم بكفاءة، وتوفر لها العدد الكافي والمناسب من المؤهلين.
٣-٦-٣	تقدم المؤسسة الدعم والتدريب المناسب لتمكين الطلاب وهيئة التدريس من الاستخدام الفعال لمصادر التعلم والمكتبة وكافة خدماتها.
٤-٦-٣	تتوفر بالمكتبة مرافق وتجهيزات كافية، للاستخدام الفردي وللمجموعات الصغيرة، وللأشخاص ذوي الإعاقة.
٥-٦-٣	تفعل المؤسسة آليات للتعاون مع المؤسسات والمراكز المحلية والدولية لإتاحة وتبادل المصادر والمراجع بما يضمن تلبية حاجات المستفيدين.
٦-٦-٣	يوجد لدى المؤسسة قواعد معلومات وأنظمة إلكترونية مناسبة تتيح للمستفيدين الوصول إلى مصادر المعلومات والمواد البحثية والمجلات العلمية من داخل المؤسسة أو خارجها.
٧-٦-٣	تطبق المؤسسة آليات فاعلة لتقويم خدمات المكتبة ومرافقها وتجهيزاتها ومصادر التعلم، وتقوم بتطويرها وتحديثها دورياً بناءً على التغذية الراجعة من المستفيدين واحتياجات البرامج.

٤	الطلاب	يجب أن تكون سياسات وأنظمة قبول الطلاب في جميع برامج المؤسسة واضحة وعادلة ومعلنة، مع أهمية توفير نظام إلكتروني فعال لإدارة وتأمين سجلات الطلاب، كما يجب أن تكون حقوق الطلاب وواجباتهم محددة ومعلنة وملتزم بها، وأن تضع المؤسسة قواعد للسلوك القويم وإجراءات للتأديب والتظلم والاستئناف تتصف بالشفافية والعدالة، وأن تتوفر آليات فعالة للتوجيه والإرشاد وتقديم جميع الخدمات التي يحتاجها الطلاب بشكل متساوي، مع مراعاة ذوي الإعاقة، كما يجب أن يكون لدى المؤسسة سياسة فعالة للاستفادة من آراء الخريجين، بالإضافة إلى تبنيها برامج لرعاية الطلاب الدوليين والاهتمام بهم إن وجدوا.
١-٤	قبول الطلاب	
١-١-٤		تلتزم المؤسسة بتطبيق سياسات ومعايير القبول والتحويل والمعادلة، وتوزع الطلاب على البرامج الأكاديمية وفق آليات محددة وعادلة ومعلنة.
٢-١-٤		تعتمد المؤسسة إجراءات تكفل الاستجابة لتوصيات الكليات والبرامج الأكاديمية فيما يخص أعداد الطلاب المخطط لقبولهم في البرامج، وبما يتناسب مع الموارد المتاحة.
٣-١-٤		تعتمد المؤسسة نظاماً إلكترونياً فعالاً لإدارة عمليات القبول والتسجيل واسترجاع البيانات وطلب الإحصاءات، ومتابعة تقدم الطلاب خلال مدة دراستهم، ويتيح الخدمات الإلكترونية للطلبة بالسهولة والسرعة المناسبة.
٤-١-٤		تتيح المؤسسة كافة المعلومات المتعلقة بأنواع البرامج والمقررات التي تقدمها ونمط تقديمها، والتكاليف المالية، والخدمات، وغيرها، بحيث تكون في متناول الجميع قبل تقديم طلبات الالتحاق.
٢-٤	سجلات الطلاب	
١-٢-٤		تطبق المؤسسة سياسات وقواعد واضحة لإدارة سجلات الطلاب تحدد محتواها وآليات حمايتها وحفظها وسريتها والوصول إليها، مع توفير نسخ احتياطية منها.
٢-٢-٤		يتيح نظام سجلات الطلاب للجهات ذات العلاقة على المستوى المؤسسي والبرامجي البيانات الإحصائية اللازمة لعمليات التخطيط وإعداد التقارير وضمان الجودة (مثل: نسب الطلاب المحولين والمنسحبين والمتعثرين والمعتذرين والمؤجلين).
٣-٢-٤		تطبق المؤسسة إجراءات محددة ومناسبة لتحديث السجلات وتسليم نتائج الطلاب، وإعلانها في الوقت المحدد.
٤-٢-٤		تضع المؤسسة آلية فاعلة للتحقق من استيفاء كل طالب لمتطلبات التخرج.
٣-٤	حقوق الطلاب وواجباتهم	
١-٣-٤		تحدد المؤسسة حقوق الطلاب وواجباتهم، ويتم تعريفهم بها، وتستطلع آراء الطلاب حول مدى تطبيقها وفعاليتها.
٢-٣-٤		تضع المؤسسة اللوائح التنظيمية والعقوبات التأديبية المتعلقة بمخالفات الطلاب، والإجراءات الخاصة بتظلماتهم، وتتابع تطبيقها.
٣-٣-٤		تعتمد المؤسسة تمثيلاً مناسباً للطلاب في المجالس واللجان ذات الصلة.
٤-٣-٤		يوجد لدى المؤسسة آليات فاعلة لمراعاة حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة.
٤-٤	التوجيه والإرشاد	
١-٤-٤		تعتمد المؤسسة نظاماً فعالاً وشاملاً لتقديم خدمات التوجيه والإرشاد، وفق خطط وبرامج محددة، ومن خلال كوادر مؤهلة وكافية ومناسبة، وتحدد الآليات المناسبة لمتابعة تنفيذها.

٢-٤-٤	تقدم المؤسسة برنامجاً لتهيئة الطلاب الجدد وتوجيههم، بما يضمن فهمهم الكامل لأنواع الخدمات والإمكانيات المتاحة لهم، وحقوقهم وواجباتهم.
٣-٤-٤	تقدم المؤسسة خدمات وبرامج فعالة للإرشاد الأكاديمي والتوجيه المهني للطلبة بما يتناسب مع احتياجاتهم.
٤-٤-٤	تعتمد المؤسسة تنظيمياً مناسباً للتعرف على الطلاب الموهوبين والمبدعين والمتفوقين والمتعثرين، وتضع برامج لرعاية كل فئة منهم، بما يشمل التحفيز والدعم.
٥-٤-٤	تقدم المؤسسة خدمات الإرشاد النفسي والسلوكي والاجتماعي للطلبة وفق إجراءات تتسم بالسهولة والمرونة والسرية، من خلال وحدات متخصصة.
٦-٤-٤	تعتمد المؤسسة وسائل دورية لقياس مدى رضا الطلاب عن خدمات التوجيه والإرشاد، وتسهم في عمليات التحسين المستمر لها.
٥-٤	الطلاب الدوليون
١-٥-٤	تطبق المؤسسة آليات فاعلة لجذب المتميزين من الطلاب الدوليين، وتعتمد ضوابط محددة لاختيارهم وقبولهم.
٢-٥-٤	توفر المؤسسة البرامج الداعمة لتكيف الطلاب الدوليين مع مجتمع المؤسسة، وتوفر لهم الرعاية الاجتماعية والصحية، والبيئة التعليمية المناسبة، وتتابع معدلات تقدمهم الأكاديمي.
٣-٥-٤	تُقيّم المؤسسة الأنظمة والبرامج والخدمات المتعلقة بالطلاب الدوليين (برامج المنح وغيرها) بشكل دوري، بما يضمن التحسين المستمر لها.
٦-٤	الخدمات والأنشطة الطلابية
١-٦-٤	تلتزم المؤسسة بتقديم الخدمات اللازمة لجميع الطلاب بما يتناسب مع احتياجاتهم وأعدادهم، بما في ذلك خدمات الرعاية الصحية المناسبة للحالات الطارئة.
٢-٦-٤	تتابع المؤسسة جودة الخدمات المقدمة للطلبة من خلال آليات فاعلة، تشمل قياس رضاهم عن جودة الخدمات وكفائتها، وتسهم في عمليات التحسين المستمر لها.
٣-٦-٤	تضع المؤسسة خططاً للأنشطة الطلابية تتواءم مع رسالتها وأهدافها، ويشارك الطلاب في إعدادها، وتحدد آليات لتنفيذها، وتخصص موارد مناسبة لها.
٤-٦-٤	تتخذ المؤسسة الآليات اللازمة لتنظيم وتحفيز مشاركة الطلاب في الأنشطة الطلابية المتنوعة وتتابع حجم مشاركتهم فيها، ومعدلات رضاهم عنها، وتعمل على تحسين جودتها.
٥-٦-٤	تشجع المؤسسة إبداعات الطلاب وابتكاراتهم، وتتيح إقامة المناشط الداعمة لريادة الأعمال.
٧-٤	الخريجون
١-٧-٤	توفر المؤسسة الآليات المناسبة لمتابعة خريجها والتواصل الفعال معهم، ولديها قواعد بيانات محدّثة عنهم.
٢-٧-٤	تعتمد المؤسسة آليات ووسائل متنوعة لاستطلاع آراء وتجارب الخريجين وقياس مدى مناسبة المعارف والمهارات والكفايات التي اكتسبوها لتلبية متطلبات جهات التوظيف وأدائهم المهني.
٣-٧-٤	تدعم المؤسسة صلتها بالخريجين بما فيهم الطلاب الدوليين من خلال إشراكهم في مناسباتها العامة والعلمية وخططها التطويرية وتقديم الخدمات المناسبة لهم، وتستثمر خبراتهم المهنية والوظيفية في تعزيز الأداء المؤسسي والأكاديمي.

٥	هيئة التدريس والموظفون يجب أن يكون لدى المؤسسة العدد الكافي من هيئة التدريس والموظفين من ذوي المؤهلات والخبرات المناسبة للقيام بمسؤولياتهم بجدارة، كما يجب أن يتوفر لهم الدعم اللازم، بالإضافة إلى توفير برامج التطوير المهني المناسبة لهم، كما يجب على المؤسسة أن تقيم أداءهم دورياً، ويستفاد من نتائج التقييم في التحسين.
١-٥	التوظيف والاستبقاء
١-١-٥	تخطط المؤسسة لاستقطاب ذوي المؤهلات والخبرات المناسبة من هيئة التدريس والموظفين بناءً على احتياجاتها، وتطبق المؤسسة سياسات وإجراءات عادلة ومعلنة للاستقطاب والترشيح والتوظيف وإنهاء الخدمات.
٢-١-٥	تطبق المؤسسة آليات فاعلة للتحقق من صحة ومصداقية مؤهلات وخبرات المرشحين للوظائف، وسمعة المؤسسات التي حصلوا على مؤهلات منها.
٣-١-٥	يتوفر لدى المؤسسة العدد الكافي من هيئة التدريس والموظفين الإداريين والفنيين ذوي المؤهلات المناسبة؛ للقيام بمهامها المختلفة.
٤-١-٥	تطبق المؤسسة معايير وإجراءات مناسبة عند الاستعانة بهيئة التدريس المتعاونين والذين يعملون بدوام جزئي، وتراعي التوازن في نسبتهم إلى هيئة التدريس المعينين.
٥-١-٥	تعتمد المؤسسة آليات مناسبة لاستبقاء هيئة التدريس والموظفين الأكفاء.
٦-١-٥	تقدم المؤسسة الرعاية والخدمات المناسبة لهيئة التدريس والموظفين، وتعمل على تحسينها.
٧-١-٥	تطبق المؤسسة معايير معتمدة لترقية أعضاء هيئة التدريس والموظفين بشفافية وعدالة.
٢-٥	التطوير المهني والتقويم
١-٢-٥	تُقدم المؤسسة برامج فعّالة لهيئة التدريس وتدريب هيئة التدريس والموظفين الجدد.
٢-٢-٥	تقدم المؤسسة الدعم المالي والمهني اللازم لهيئة التدريس، وبخاصة حديثي الخبرة، في المجالات التعليمية والبحثية (مثل: توفير التوجيه الشخصي، وإشراكهم في الفرق البحثية، ومساعدتهم في تطوير مشروعاتهم البحثية).
٣-٢-٥	تُتيح المؤسسة فرصاً عادلة ومناسبة للتطوير المهني والشخصي لهيئة التدريس والموظفين.
٤-٢-٥	توفر المؤسسة آليات فاعلة لتحفيز هيئة التدريس والموظفين على تطوير أدائهم.
٥-٢-٥	تُطبق المؤسسة آليات تضمن مشاركة أعضاء هيئة التدريس باستمرار في الأنشطة العلمية والبحثية والمهنية.
٦-٢-٥	تطبق المؤسسة نظاماً فعالاً ومعلناً لتقويم أداء هيئة التدريس والموظفين، وتقدم لهم التغذية الراجعة، ويستفاد منها في تطوير الأداء.

٦	الموارد المؤسسية	يجب أن تتوفر لدى المؤسسة الموارد المالية والبنية التحتية المادية والتقنية الكافية لدعم أنشطتها وعملياتها في جميع مقارها الرئيسية وفروعها، وأن تدار بطريقة فعالة، وتمثل للأنظمة واللوائح، كما يجب أن تتحقق المؤسسة من خلال عمليات التقويم الدوري أن مواردها كافية لضمان جودة برامجها التعليمية ودعم التحسين المستمر، وأن لديها نظاماً فعالاً للسلامة وإدارة المخاطر.
١-٦	الموارد المالية والميزانية	
١-١-٦		ترتبط عمليات التخطيط المالي والميزانية بأهداف المؤسسة وأولوياتها الاستراتيجية، وتعد بمشاركة ذوي العلاقة.
٢-١-٦		تعمل المؤسسة على تنوع مصادر الدخل وفق استراتيجيات مناسبة وفعالة.
٣-١-٦		تضمن المؤسسة تقديرات التكلفة المالية في خطط عمل المشاريع أو البرامج الجديدة، وتحدد الآثار المترتبة من إقرارها على الخدمات والأنشطة القائمة.
٤-١-٦		يوجد لدى المؤسسة الملاءة والاستقرار المالي الكافي لدعم برامجها وأنشطتها.
٥-١-٦		تطبق المؤسسة آليات تضمن الاستجابة للاحتياجات المالية لجميع وحداتها الأكاديمية والإدارية بالسلسلة والسرعة المناسبة.
٦-١-٦		يوجد لدى المؤسسة نظام لمراقبة الإنفاق ومتابعة الالتزام بالميزانية، وإعداد تقارير سنوية بذلك.
٧-١-٦		تجرى عمليات التدقيق المالي الداخلية والخارجية باستقلالية، وتلتزم المؤسسة بالتوصيات التي تُقدم.
٨-١-٦		تتضمن عمليات التخطيط المالي إجراءات لتقويم المخاطر المالية والتعامل معها.
٩-١-٦		تطبق المؤسسة آليات فاعلة لرفع كفاءة الإنفاق.
٢-٦	تقنية المعلومات	
١-٢-٦		توفر المؤسسة البنية والتجهيزات التقنية الكافية التي تناسب احتياجاتها الأكاديمية والتعليمية والإدارية.
٢-٢-٦		تقوم المؤسسة بالتحديث والصيانة الدورية للتجهيزات التقنية في جميع وحداتها وفق آلية مناسبة.
٣-٢-٦		تطبق المؤسسة آليات لتنظيم الاستخدام الفعال للتجهيزات التقنية.
٤-٢-٦		تطبق المؤسسة أنظمة مناسبة لأمن المعلومات المؤسسية والشخصية.
٥-٢-٦		توفر المؤسسة التدريب والدعم الفني اللازم لأعضاء هيئة التدريس وللموظفين وللطلبة المستخدمين لتقنيات المعلومات والاتصالات.
٦-٢-٦		تضع المؤسسة قواعد سلوك لتنظيم الاستخدام الأخلاقي لمصادر التقنية، ويتم التحقق من الالتزام بها.
٧-٢-٦		تقيم المؤسسة كفاءة التجهيزات التقنية بانتظام، ويستفاد من النتائج في التحسين والتطوير.
٨-٢-٦		تستخدم المؤسسة تقنية المعلومات بفاعلية في الأنظمة الإدارية والاتصالات.
٩-٢-٦		تستخدم المؤسسة نظاماً لتقنية المعلومات تتصف بالتكامل والموثوقية (مثل: محدودية الأخطاء والأعطال)، وسرعة الأداء، والقدرة الاستيعابية المناسبة.
٣-٦	الموافق والتجهيزات	
١-٣-٦		تشرك المؤسسة المستفيدين في تحديد احتياجاتها الحالية والمستقبلية من المرافق والتجهيزات، وتضع المؤسسة خططاً شاملة لتوفيرها، وضمان استدامتها، وصيانتها الدورية، وتربط ذلك بخطتها الاستراتيجية والمالية.
٢-٣-٦		يوجد لدى المؤسسة آلية لتنظيم وترشيد استخدام المرافق والتجهيزات والتدريب عليها.

٣-٣-٦	تتوفر المرافق والتجهيزات المناسبة لذوي الإعاقة.
٤-٣-٦	توفر المؤسسة المرافق اللازمة لممارسة الأنشطة الثقافية والرياضية وغيرها من الأنشطة غير الصفية، والمرافق اللازمة لأداء الصلوات وتناول الوجبات وجلسات الاستذكار والاستراحة.
٥-٣-٦	تتأكد المؤسسة من تحقق جميع متطلبات الصحة والنظافة والاشتراطات البيئية في المرافق والتجهيزات.
٦-٣-٦	تقيّم المؤسسة جودة المرافق والتجهيزات بانتظام، ويستفاد من النتائج في التحسين والتطوير.
٤-٦	السلامة وإدارة المخاطر
١-٤-٦	يوجد لدى المؤسسة خطة شاملة لإدارة المخاطر، تتضمن ترتيب المخاطر بحسب أولوياتها.
٢-٤-٦	توفر المؤسسة الآليات والموارد المناسبة لتفعيل خطة إدارة المخاطر.
٣-٤-٦	تُطبق المؤسسة آليات آمنة للتخلص من النفايات الخطرة.
٤-٤-٦	تقيّم المؤسسة عمليات وإجراءات إدارة المخاطر، ويستفاد من النتائج في التحسين والتطوير.
٥-٤-٦	تستخدم المؤسسة أنظمة أمنية تتميز بالكفاءة؛ لحماية الأشخاص والمرافق والتجهيزات والممتلكات الشخصية، مع تحديد واضح للمسؤوليات.
٦-٤-٦	تُطبق المؤسسة أنظمة لضمان السلامة العامة والمهنية للمنشآت والأفراد وفق المعايير المعتمدة، ويتم التدريب عليها.

البحث العلمي والابتكار

يجب أن يكون لدى المؤسسة خطط محددة لأنشطة البحث العلمي والابتكار تعكس توجهاتها الاستراتيجية وتتفق مع طبيعتها ورسالتها، وتوفر المؤسسة الموارد اللازمة لها، وتقدم الدعم المناسب لأعضاء هيئة التدريس والطلاب وغيرهم من منسوبي المؤسسة للقيام بدورهم في هذه الأنشطة، وتعمل على متابعة أنشطتها وتوثيقها، وإعداد تقارير دورية حولها، واتخاذ الإجراءات اللازمة للتحسين والتطوير.

١-٧ التخطيط للبحث العلمي وإدارته

١-١-٧ تضع المؤسسة خطة محددة ومعلنة لأنشطة البحث العلمي تتناسب مع رسالتها وأهدافها، وتسهم في تحقيق التوجهات الوطنية والأولويات التنموية.

٢-١-٧ يوجد لدى المؤسسة آليات لتحديد أولويات البحث العلمي، وتتابع تطبيقها.

٣-١-٧ تطبق المؤسسة سياسات وآليات تضمن توفير فرص متناسبة للبحث العلمي في جميع وحداتها وفروعها وشطري الطلاب والطالبات.

٤-١-٧ تتوفر لدى المؤسسة سياسات وإجراءات مطبقة لحماية حقوق الملكية الفكرية، والتزام الباحثين بضوابط وأخلاقيات البحث العلمي.

٥-١-٧ تطبق المؤسسة لوائح وإجراءات لتنظيم عمل المراكز والكراسي البحثية (إن وجدت) بما يضمن تحقيق أهدافها وكفاءتها، وتقوم فعاليتها بشكل دوري.

٦-١-٧ تطبق المؤسسة سياسات وإجراءات محددة للتسويق والاستثمار التجاري للابتكارات والإنتاج العلمي لمنسوبيها، وبما يكفل للباحثين حقوقهم.

٧-١-٧ يوجد لدى المؤسسة قواعد بيانات محدثة ومعلنة للإنتاج العلمي لمنسوبيها.

٨-١-٧ تطبق المؤسسة آليات مناسبة لقياس إنتاجها البحثي وفق مؤشرات أداء محددة، وتعد التقارير السنوية عنها، ويستفاد من النتائج في التحسين والتطوير.

٢-٧ دعم البحث العلمي والابتكار

١-٢-٧ تطبق المؤسسة آليات متنوعة لتنمية المهارات البحثية لهيئة التدريس والطلاب وتحفيزهم.

٢-٢-٧ تخصص المؤسسة ميزانية كافية تمكنها من تحقيق خططها البحثية.

٣-٢-٧ توفر المؤسسة البيئة المناسبة للبحث العلمي بما يتضمن مصادر وقواعد المعلومات والمرافق والتجهيزات والبرمجيات.

٤-٢-٧ توفر المؤسسة الإجراءات الداعمة لأنشطة البحث العلمي والنشر الدولي (مثل: تخصيص وحدات للترجمة والتدقيق اللغوي، ومراكز للاتصال...)

٥-٢-٧ تربي المؤسسة المناخ الداعم للابتكار والإبداع.

٦-٢-٧ تطبق المؤسسة آليات لدعم المشاركة والتعاون في مجال البحث العلمي والابتكار مع القطاعات الصناعية والمهنية الحكومية والخاصة والجامعات والهيئات والمراكز البحثية على المستويين المحلي والدولي.

٧-٢-٧ توجد في المؤسسة أنظمة فعّالة للسلامة تكفل سلامة الباحثين وأنشطتهم البحثية، والمرافق والبيئة.

٨-٢-٧ يوجد لدى المؤسسة آليات لتشجيع الإنجازات والمبادرات البحثية المتميزة.

٩-٢-٧ تشجع المؤسسة الطلاب على المشاركة في المشروعات والأنشطة البحثية المناسبة، مع الاعتراف بجهودهم.

الشراكة المجتمعية

٨	يجب أن يكون لدى المؤسسة خطط وآليات محددة للشراكة المجتمعية، تعكس توجهاتها الاستراتيجية وتتفق مع طبيعتها ورسالتها، وأن تدعم المشاركة الفعالة لهيئة التدريس والطلاب والموظفين فيها. كما يجب أن تقيم علاقات تعاون فعالة مع المجتمع المحلي والدولي والهيئات المهنية وقطاعات العمل المختلفة، وأن تعمل على توثيق أنشطتها ومتابعة فعالية الشراكة المجتمعية وتحسينها وتطويرها.
١-٨	التخطيط للشراكة المجتمعية وإدارتها
١-١-٨	تضع المؤسسة خطة محددة للشراكة المجتمعية تتناسب مع رسالتها وأهدافها، واحتياجات المجتمع.
٢-١-٨	تضمن المؤسسة المشاركة الفاعلة لمنسوبيها وطلابها في تفعيل خطة المشاركة المجتمعية من خلال مهام وأنشطة واضحة ومتنوعة.
٣-١-٨	تطبق المؤسسة سياسات وإجراءات واضحة لتقديم الاستشارات والخدمات للقطاعات الأخرى، وتحدد الحقوق والمنافع المتعلقة بذلك.
٤-١-٨	تطبق المؤسسة آليات محددة لتوثيق ومتابعة وتقييم فاعلية أنشطتها في مجال الشراكة المجتمعية وفق مؤشرات أداء محددة، وتعد تقارير دورية تسهم في تحسين الأداء.
٢-٨	تفعيل الشراكة المجتمعية
١-٢-٨	تتيح المؤسسة لأرباب العمل والهيئات المهنية فرصة المشاركة الفاعلة في تخطيط وتطوير الأداء المؤسسي والبرامجي ودعم أنشطتها.
٢-٢-٨	تشجع المؤسسة هيئة التدريس والموظفين والطلاب على التعاون مع مؤسسات المجتمع والهيئات العلمية والمهنية المختلفة، والعمل التطوعي، على المستويين المحلي والدولي.
٣-٢-٨	تقدم المؤسسة برامج التطوير المهني والتعليم المستمر بما يسهم في تلبية احتياجات المجتمع.
٤-٢-٨	تقدم المؤسسة برامج ومبادرات تشاركية متنوعة مع المجتمع تسهم في تنمية ريادة الأعمال والمشاريع الرائدة.
٥-٢-٨	تقدم المؤسسة المبادرات والأنشطة التثقيفية والتوعوية والخدمات التي تلبي احتياجات المجتمع المحلي.
٦-٢-٨	تتيح المؤسسة للمجتمع فرصة الاستفادة من مرافقها ومصادرهم المختلفة (مثل: المكتبة، والملاعب الرياضية، والقاعات الدراسية، والمعامل).