

المعايير والإرشادات الخاصة بضمان الجودة في

2015



منطقة التعليم العالي الأوروبية



United Nations
Educational, Scientific and
Cultural Organization

منظمة الأمم المتحدة
للتربية والعلم والثقافة



Reforming Technical and
Vocational Education and Training
in Iraq

إصلاح التعليم والتدريب
التقني والمهني
في العراق



Project funded by
the European Union
مشروع ممول من
الاتحاد الأوروبي

**The document was translated by TVET Reform Project which
implemented by UNESCO Office for Iraq and funded by EU.**

تم ترجمة هذه الوثيقة من خلال مشروع إصلاح التعليم والتدريب التقني والمهني للعراق
والذي نفذته مكتب اليونسكو للعراق بتمويل من الاتحاد الأوروبي.

المعايير و الإرشادات الخاصة بضمان الجودة في منطقة التعليم العالي الأوروبية



المعايير و الإرشادات الخاصة بضمان الجودة في منطقة التعليم العالي الأوروبية

يرجى إقتباس هذا المنشور على النحو التالي:
المعايير والإرشادات الخاصة بضمان الجودة في منطقة التعليم العالي الأوروبية (2015) بروكسل، بلجيكا

الرقم العالمي الموحد للكتاب: 3-168672-08-9-978

الأيدياع القانوني: D/2015/13.742/1

المؤلفون:

الجمعية الأوروبية لضمان الجودة في التعليم العالي (ENQA)

إتحاد الطلاب الأوروبيين (ESU)

جمعية الجامعات الأوروبية (EUA)

الجمعية الأوروبية للمؤسسات في التعليم العالي (EURASHE) بالتعاون مع:

التعليم الدولي (EI)

إتحاد الأعمال الأوروبي

السجل الأوروبي لضمان الجودة في التعليم العالي (EQAR)

التصميم و النشر:

من قبل الجمعية الأوروبية للمؤسسات في التعليم العالي بالنيابة عن المؤلفين، بروكسل، بلجيكا 2015
تم ترخيص هذا العمل بموجب رخصة الحقوق الإبداعية- الرخصة الدولية غير تجارية 4.0. لمشاهدة نسخة من هذه الرخصة يرجى زيارة الموقع
التالي



<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>.

تم طباعته بدعم من مشروع تحسين الجودة من خلال سياسة و ممارسة الابتكار الممول من الاتحاد الأوروبي

إن مشروع تحسين الجودة من خلال سياسة و ممارسة الابتكار هو مشروع ممول من الاتحاد الأوروبي و الذي يهدف الى تحسين الجودة من خلال سياسة و ممارسة الابتكار في التعليم العالي من خلال تعزيز التضمين المتسق و الفعال و المبتكر للمعايير و الإرشادات الخاصة بضمان الجودة على المستوى الشعبي. إن شركاء هذا المشروع هم الجمعية الأوروبية للمؤسسات في التعليم العالي، الجمعية الأوروبية لضمان الجودة في التعليم العالي، جمعية الجامعات الأوروبية، إتحاد الطلاب الأوروبيين، معهد بحوث التعليم الدولي، السجل الأوروبي لضمان الجودة في التعليم العالي، جامعة أوصلو، نظام البيانات التربوية المتكاملة للمرحلة ما بعد الثانوية و شهادة أمن نظم المعلومات المهنية.

لا يمثل دعم المفوضية الأوروبية لإنتاج هذا المنشور تصديقاً للمحتويات التي تعكس آراء المؤلفين فقط، و لا يمكن اعتبار المفوضية مسؤولة عن أي استخدام للمعلومات الواردة فيه.

تمويل مشترك من
برنامج إيراسموس +
للإتحاد الأوروبي



الفهرست

5.....	مقدمة.....
6.....	السياق، النطاق، الغرض والمبادئ.....
6.....	وضع السياق.....
6.....	النطاق والمفاهيم.....
7.....	الاغراض والمبادئ.....
9.....	المعايير والمبادئ التوجيهية الأوروبية لضمان الجودة في التعليم العالي.....
10.....	الجزء الأول: المعايير والإرشادات الخاصة بضمان الجودة الداخلية.....
17.....	الجزء الثاني: المعايير والإرشادات الخاصة بضمان الجودة الخارجية.....
21.....	الجزء الثالث: المعايير والإرشادات الخاصة بعمليات ضمان الجودة.....
25.....	ملحق: قائمة موجزة بالمعايير.....

تم تبني المعايير و الإرشادات الخاصة بضمان الجودة في منطقة التعليم العالي الأوروبية من قبل الوزراء المسؤولين عن التعليم العالي في عام 2005 عقب اقتراح أعدته الجمعية الأوروبية لضمان الجودة في التعليم العالي بالتعاون مع اتحاد الطلاب الأوروبيين¹ و الجمعية الأوروبية للمؤسسات في التعليم العالي و جمعية الجامعات الأوروبية.

تم إحراز تقدم كبير منذ عام 2005 في ضمان الجودة و كذلك في محاور عمل مشروع بولونيا الأخرى مثل أطر عمل المؤهلات و الاعتراف باستخدام نتائج التعلم و تعزيزها، و كل ذلك يساهم في تحول نموذجي نحو التعلم و التعليم المتمحور حول الطالب.

دعا البيان الوزاري في ضوء هذا السياق المتغير في عام 2012 المجموعة الرباعية (الجمعية الأوروبية لضمان الجودة في التعليم العالي، اتحاد الطلاب الأوروبيين، جمعية الجامعات الأوروبية، الجمعية الأوروبية للمؤسسات في التعليم العالي) بالتعاون مع التعليم الدولي، إتحاد الأعمال الأوروبي و السجل الأوروبي لضمان الجودة في التعليم العالي لإعداد مقترح أولي من أجل المعايير و الإرشادات الخاصة بضمان الجودة في منطقة التعليم العالي الأوروبية المنقحة "لتحسين وضوحها و قابليتها للتطبيق و فائدتها بما في ذلك نطاقها".

تضمن التنقيح عدة جولات تشاورية شملت كل من منظمات أصحاب الشأن الرئيسيين و الوزارات. تم تحليل التعليقات و المقترحات والتوصيات العديدة التي تم تلقيها بعناية و أخذها على محمل الجد من قبل الفريق التوجيهي و هي تتجلى في هذا الإصدار من عام 2015.

تم اعتماد المعايير و الإرشادات الخاصة بضمان الجودة من قبل الوزراء المسؤولين عن التعليم العالي في منطقة التعليم العالي الأوروبية في أيار 2015. كنتيجة للمراجعة التشاركية، نحن على ثقة من أنها تعكس إجماعاً بين جميع المنظمات و الوزارات المعنية حول كيفية المضي قدماً بضمان الجودة في منطقة التعليم العالي الأوروبية مثل توفير أساس ثابت للتنفيذ الناجح.

الجمعية الأوروبية لضمان الجودة في التعليم العالي (ENQA)

إتحاد الطلاب الأوروبيين (ESU)

جمعية الجامعات الأوروبية (EUA)

الجمعية الأوروبية للمؤسسات في التعليم العالي (EURASHE) بالتعاون مع:

التعليم الدولي (Ei)

إتحاد الأعمال الأوروبي

السجل الأوروبي لضمان الجودة في التعليم العالي (EQAR)

¹ كان إتحاد الطلاب الأوروبيين يُعرف سابقاً باسم النقابات الوطنية للطلاب في أوروبا.

1. السياق، النطاق، الغرض والمبادئ

وضع السياق

يلعب التعليم العالي والبحث والابتكار دوراً مهماً في دعم التماسك الاجتماعي والنمو الاقتصادي والقدرة التنافسية العالمية. يعد التعليم العالي مكوناً أساسياً للتنمية الاجتماعية والاقتصادية والثقافية بالنظر إلى رغبة المجتمعات الأوروبية في أن تصبح مبنية على المعرفة بشكل متزايد. يتطلب في الوقت نفسه التعليم العالي للرد بطرق جديدة على الطلب المتزايد على المهارات والكفاءات.

يعد الوصول إلى التعليم العالي على نطاق أوسع فرصة لمؤسسات التعليم العالي للاستفادة من الخبرات الفردية المتنوعة بشكل متزايد. تتطلب الاستجابة للتنوع والتوقعات المتزايدة للتعليم العالي تحولاً جوهرياً في توفيره حيث إنها تتطلب منهجاً أكثر تركيزاً على الطالب في التعليم والتدريس متبنية مسارات تعليمية مرنة ومعترفة بالكفاءات المكتسبة خارج المناهج الرسمية. كما تصبح مؤسسات التعليم العالي نفسها أكثر تنوعاً في مهامها وطريقة توفير التعليم والتعاون فيه بما في ذلك نمو التدويل أو إضفاء الطابع الدولي والتعلم الرقمي والأشكال الجديدة لتقديم المناهج². إن دور ضمان الجودة أمر حاسم في دعم أنظمة ومؤسسات التعليم العالي في الاستجابة لهذه التغييرات بينما لا يزال ضمان المؤهلات التي حققها الطلاب وتجربتهم في التعليم العالي في طليعة المهام المؤسسية.

يتمثل أحد الأهداف الرئيسية للمعايير والإرشادات الخاصة بضمان الجودة في منطقة التعليم العالي الأوروبية في المساهمة في الفهم المشترك لضمان الجودة للتعلم والتدريس عبر الحدود وبين جميع أصحاب الشأن³. لقد لعبوا سيواصلون لعب دور مهم في تطوير أنظمة ضمان الجودة الوطنية والمؤسسية والتعاون عبر الحدود في جميع أنحاء منطقة التعليم العالي الأوروبية. يتيح المشاركة في عمليات ضمان الجودة وخاصةً الخارجية منها لأنظمة التعليم العالي الأوروبية إظهار الجودة وزيادة الشفافية وبالتالي المساعدة في بناء الثقة المتبادلة والاعتراف بشكل أفضل بمؤهلاتها وبرامجها⁴ وغيرها من المواد.

يتم استخدام المعايير والإرشادات الخاصة بضمان الجودة من قبل المؤسسات وهيئات ضمان الجودة كوثيقة مرجعية لأنظمة ضمان الجودة الداخلية والخارجية في التعليم العالي. علاوة على ذلك يتم استخدامها من قبل السجل الأوروبي لضمان الجودة في التعليم العالي وهو المسؤول عن سجل هيئات ضمان الجودة التي تتوافق مع المعايير والإرشادات الخاصة بضمان الجودة.

² رسالة من المفوضية الأوروبية: الانفتاح على التعليم: تعلم وتعلم مبتكرين للجميع من خلال التقنيات الجديدة والموارد التعليمية المتاحة، 654 (2013) COM الهائية eu/education/news/doc/openingcom_en.pdf.http://ec.europa

³ ما لم يُنص على خلاف ذلك ، يُفهم أصحاب المصلحة في الوثيقة جميع الجهات الفاعلة داخل المؤسسة ، بما في ذلك الطلاب والموظفون ، وكذلك أصحاب المصلحة الخارجيون مثل أرباب العمل والشركاء الخارجيين للمؤسسة.

⁴ يشير مصطلح "برنامج" في هذه المعايير إلى مواد التعليم العالي بمعناه الأوسع بما في ذلك المواد التي هي ليس جزءاً من برنامج يؤدي إلى شهادة رسمية.

النطاق والمفاهيم

إن المعايير والإرشادات الخاصة بضمان الجودة هي مجموعة من المعايير والإرشادات الداخلية والخارجية في التعليم العالي. إنها ليست معايير للجودة كما أنها لا تصف كيفية تنفيذ عمليات ضمان الجودة ولكنها توفر الإرشاد الذي يغطي المجالات الحيوية لنجاح توفير بيئات التعلم والتدريس في التعليم العالي. ينبغي النظر في المعايير والإرشادات في سياق أوسع يشمل أيضاً أطر عمل المؤهلات و النظام الأوروبي لمعادلة الشهادات الجامعية و الدبلوم الإضافي الذي يساهم أيضاً في تعزيز الشفافية والثقة المتبادلة في التعليم العالي في منطقة التعليم العالي الأوروبية.

ينصب تركيز المعايير والإرشادات على ضمان الجودة المتعلق بالتعلم والتدريس في التعليم العالي بما في ذلك بيئة التعلم والروابط ذات الصلة بالبحث والابتكار. لدى المؤسسات بالإضافة إلى ذلك سياسات و عمليات لضمان و تحسين جودة أنشطتها الأخرى مثل البحث و الحوكمة.

تنطبق المعايير والإرشادات على جميع التعليم العالي الذي يتم تقديمه في منطقة التعليم العالي الأوروبية بغض النظر عن وضع الدراسة أو مكان تقديم المنهج. و بالتالي تنطبق المعايير والإرشادات أيضاً على جميع أنظمة التعليم العالي بما في ذلك توفير التعليم العالمي و عبر الحدود. يشير المصطلح "برنامج" في هذه الوثيقة إلى التعليم العالي بمعناه الأوسع بما في ذلك ما لا يمثل جزءاً من البرنامج المؤدي إلى شهادة رسمية.

يهدف التعليم العالي إلى تحقيق أغراض متعددة بما في ذلك إعداد الطلاب للحصول على المواطنة الفاعلة لمهنتهم المستقبلية (على سبيل المثال المساهمة في إمكانية توظيفهم) و دعم تطويرهم الشخصي و خلق قاعدة معرفية متقدمة واسعة و تحفيز البحث و الابتكار⁵. لذلك يمكن لذوو الشأن الذين قد يرتبون أولويات مختلفة أن ينظروا إلى الجودة في التعليم العالي بشكل مختلف و يجب أن يأخذ ضمان الجودة في الاعتبار هذه المنظورات المختلفة. رغم أنه ليس من السهل تعريف الجودة فهي في الأساس نتيجة للتفاعل بين المعلمين و الطلاب وبيئة التعلم المؤسسية. يجب أن يضمن ضمان الجودة بيئة تعليمية يكون فيها محتوى البرامج و فرص التعلم و تسهيلات مناسبة للغرض.

هناك غرضان متلازمان في صميم جميع أنشطة ضمان الجودة و هما *المساءلة* و *التحسين*. يخلق هذان الغرضان سوياً الثقة في أداء مؤسسة التعليم العالي. سيوفر نظام ضمان الجودة الذي تم تنفيذه بنجاح المعلومات التي تضمن لمؤسسة التعليم العالي و الجمهور جودة أنشطة مؤسسة التعليم العالي (المساءلة). فضلاً عن تقديم المشورة و التوصيات حول كيفية تحسين ما عمله (التحسين) و بالتالي فإن ضمان الجودة و تحسينها مترابطان و يمكنهما دعم تطوير ثقافة الجودة التي يتبناها الجميع: من الطلاب و الهيئة التدريسية إلى القيادة و الإدارة المؤسسية.

يتم استخدام مصطلح "ضمان الجودة" في هذه الوثيقة لوصف جميع الأنشطة داخل دورة التحسين المستمر (أي أنشطة الضمان والتحسين).

من المفهوم أن أصحاب الشأن في الوثيقة هم جميع الجهات الفاعلة داخل المؤسسة بما في ذلك الطلاب و الموظفون و كذلك أصحاب الشأن الخارجيون مثل أصحاب العمل و الشركاء الخارجيين للمؤسسة ما لم يُحدّد خلاف ذلك.

⁵ التوصية رقم (2007) 6 الصادرة عن لجنة وزراء المجلس الأوروبي بشأن المسؤولية العامة عن التعليم العالي و البحث ،

http://www.coe.int/t/dg4/highereducation/News/pub_res_EN.pdf

تستخدم كلمة/المؤسسة في المعايير و الإرشادات للإشارة إلى مؤسسات التعليم العالي و يمكن أن تشير إلى المؤسسة ككل أو إلى أي جهة فاعلة داخل المؤسسة بناءً على نهج المؤسسة في ضمان الجودة.

المعايير والإرشادات الخاصة بضمان الجودة في منطقة التعليم العالي الأوروبية: الأغراض والمبادئ

لدى المعايير و الارشادات الأغراض التالية:

- تشكل إطار عمل مشترك لأنظمة ضمان الجودة للتعليم و التدريس على المستوى الأوروبي و الوطني و المؤسسي

- تمكّن ضمان وتحسين جودة التعليم العالي في أوروبا و منطقة التعليم العالي الأوروبية

- تدعم الثقة المتبادلة و بالتالي تسهيل الاعتراف و التنقل داخل البلد و عبر الحدود الدولية

- تقدم معلومات عن ضمان الجودة في منطقة التعليم العالي الأوروبية.

توفر هذه الأغراض إطار عمل يمكن من خلاله استخدام و تنفيذ المعايير و الإرشادات بطرق مختلفة بواسطة مؤسسات و هيئات و دول مختلفة. تتسم منطقة التعليم العالي الأوروبية بتنوع أنظمتها السياسية و أنظمة التعليم العالي و التقاليد الاجتماعية و الثقافية و التعليمية و اللغات و التطلعات و التوقعات. يخلق هذا نهج متناغم لضمان الجودة في التعليم العالي الغير مناسب. إن القبول الواسع لجميع المعايير هو شرط أساسي لخلق فهم مشترك لضمان الجودة في أوروبا و لهذه الأسباب يجب أن تكون المعايير و الارشادات على مستوى عام معقول لضمان تطبيقها على جميع أشكال التدابير.

توفر المعايير و الارشادات الخاصة بضمان الجودة معياراً على المستوى الأوروبي يتم بموجبه تقييم هيئات ضمان الجودة و أنشطتها. يضمن هذا التزام هيئات ضمان الجودة في منطقة التعليم العالي الأوروبية بنفس المجموعة من المبادئ و يتم تصميم العمليات و الإجراءات لتناسب أغراض و متطلبات سياقاتها.

تستند المعايير و الارشادات إلى المبادئ الأربعة التالية لضمان الجودة في منطقة التعليم العالي الأوروبية:

- تتحمل مؤسسات التعليم العالي المسؤولية الأساسية عن جودة تدابيرها و ضمانها

- يستجيب ضمان الجودة لتنوع أنظمة التعليم العالي و المؤسسات و البرامج و الطلاب

- يدعم ضمان الجودة تطوير ثقافة الجودة

- يأخذ ضمان الجودة في الاعتبار احتياجات و توقعات الطلاب و جميع أصحاب الشأن الآخرين و المجتمع.

2. المعايير والمبادئ التوجيهية الأوروبية لضمان الجودة في التعليم العالي

تم تقسيم معايير ضمان الجودة إلى ثلاثة أجزاء:

- ضمان الجودة الداخلي

- ضمان الجودة الخارجي

- هيئات ضمان الجودة

و مع ذلك يجب الأخذ بنظر الاعتبار أن الأجزاء الثلاثة مترابطة بشكل جوهري و تشكل معاً الأساس لإطار عمل ضمان الجودة الأوروبي. يعترف ضمان الجودة الخارجي في الجزء الثاني بمعايير ضمان الجودة الداخلية في الجزء الأول، و بالتالي يضمن ارتباط العمل الداخلي الذي تعمل عليه المؤسسات مباشرةً بأي ضمان جودة خارجي خاضعة له. بالطريقة نفسها، يشير الجزء الثالث إلى الجزء الثاني و هكذا تعمل هذه الأجزاء الثلاثة في مؤسسات التعليم العالي و في الهيئات على أساس تكميلي و تعمل أيضاً على فهم مساهمة أصحاب الشأن الآخرين في إطار العمل. يجب قراءة الأجزاء الثلاثة ككل نتيجةً لذلك.

تضع /المعايير المقبولة و المتفق عليها ممارسات لضمان الجودة في التعليم العالي في منطقة التعليم العالي الأوروبية و بالتالي ينبغي أن تؤخذ في نظر الاعتبار و التقيد بها من قبل المعنيين في جميع أنواع تدابير التعليم العالي⁶. يتم وضع قائمة موجزة لمعايير ضمان الجودة في الملحق لسهولة الرجوع إليها.

توضح الإرشادات/ت سبب أهمية هذا المعيار و تصف كيفية تطبيق المعايير. تضع الإرشادات ممارسات جيدة في المجال ذي الصلة لئتم اعتبارها من قبل الفاعلون المشاركون في ضمان الجودة. سوف يختلف التطبيق وفقاً للسياقات المختلفة.

⁶ تستفيد المعايير من الاستخدام المألوف للكلمة الإنكليزية "يجب" و التي لها دلالة على التقدم و الامتثال

الجزء الأول: المعايير و الإرشادات الخاصة بضمان الجودة الداخلية

1.1 سياسة ضمان الجودة

المعيار:

يجب أن تتبع المؤسسات سياسة لضمان الجودة و أن تكون معروفة للجميع و تشكل جزءاً من إدارتها الإستراتيجية. يجب على أصحاب الشأن الداخليين تطوير و تنفيذ هذه السياسة من خلال الهيكليات و العمليات المناسبة مع إشراك أصحاب الشأن الخارجيين.

الإرشادات:

إن السياسات و العمليات هي الركائز الأساسية لنظام ضمان الجودة المؤسساتي المتماusk الذي يشكل حلقة للتحسين المستمر و يساهم في المساءلة داخل المؤسسة. و هو يدعم تطوير ثقافة الجودة التي يتحمل فيها جميع أصحاب الشأن الداخليين مسؤولية الجودة و المشاركة في ضمان الجودة على جميع مستويات المؤسسة. من أجل تسهيل ذلك تتمتع السياسة بوضع رسمي و متاح للجمهور.

تكون سياسات ضمان الجودة أكثر فاعلية عندما تعكس العلاقة بين البحث و التعلم و التدريس و تراعي السياق الوطني الذي تعمل فيه المؤسسة و السياق المؤسساتي و نهجها الاستراتيجي. هذه السياسة تدعم - تنظيم نظام ضمان الجودة

- الاقسام و المدارس و الكليات و الوحدات التنظيمية الأخرى و كذلك قيادة المؤسسات و الهيئة التدريسية و الطلاب لتولي مسؤولياتهم في ضمان الجودة

- النزاهة و الحرية الأكاديمية و توخي الحذر من الاحتيال الأكاديمي

- الحماية من أي نوع من التعصب أو التمييز ضد الطلاب أو الموظفين و إشراك أصحاب الشأن الخارجيين في ضمان الجودة.

يتم ترجمة السياسة إلى واقع عملي من خلال مجموعة متنوعة من عمليات ضمان الجودة الداخلية التي تسمح بالمشاركة عبر المؤسسة. إن كيفية تنفيذ السياسة و مراقبتها و تنقيحها هو قرار تابع للمؤسسة.

تغطي سياسة ضمان الجودة أيضاً أي عناصر خاصة بأنشطة المؤسسة التي يتم التعاقد عليها بشكل ثانوي أو أن يتم تنفيذها من قبل أطراف أخرى.

1.2 تصميم البرامج و الموافقة عليها

المعيار:

يجب أن يكون لدى المؤسسات عمليات لتصميم برامجها و الموافقة عليها. يجب تصميم البرامج بحيث تلبى الأهداف المحددة لها بما في ذلك نتائج التعلم المقصودة. ينبغي تحديد المؤهلات الناتجة عن البرنامج بشكل واضح و الإبلاغ عنها و الرجوع إلى المستوى الصحيح لإطار عمل المؤهلات الوطنية للتعليم العالي و بالتالي إلى إطار عمل مؤهلات منطقة التعليم العالي الأوروبية.

الإرشادات:

تقع البرامج الدراسية في صميم المهمة التعليمية لمؤسسات التعليم العالي فهي توفر للطلاب المعرفة و المهارات الأكاديمية على حد سواء بما في ذلك تلك التي يمكن نقلها و التي قد تؤثر على تنميتهم الشخصية و يمكن تطبيقها في حياتهم المهنية في المستقبل.

- يتم تصميم البرامج مع أهداف البرنامج الشاملة التي تتماشى مع الاستراتيجية المؤسسية و التي تكون فيها نتائج التعلم المقصودة واضحة

- يتم تصميمها من خلال إشراك الطلاب و أصحاب الشأن الآخرين في العمل

- الاستفادة من الخبرات الخارجية و النقاط المرجعية

- تعكس الأغراض الأربعة الخاصة بالتعليم العالي للمجلس الأوروبي (راجع النطاق و المفاهيم)

- مصممة بحيث تتيح التقدم السلس للطلاب

- تحدد حجم عمل الطالب المتوقع، على سبيل المثال في النظام الأوروبي لمعادلة الشهادات

- تضمين فرص التوظيف جيدة التنظيم عند الاقتضاء⁷ و تخضع لعملية موافقة مؤسسية رسمية.

1.3 التعلم و التدريس و التقييم المتمحور حول الطالب

المعيار:

يجب على المؤسسات أن تضمن تقديم البرامج بطريقة تشجع الطلاب على القيام بدور نشط في إنشاء عملية التعلم و أن يعكس تقييم الطلاب هذا النهج.

الإرشادات:

⁷ تشمل المواضيع تدريباً، تدريباً داخلياً، و فترات أخرى من البرنامج لا تنفق في المؤسسة و لكنها تسمح للطلاب باكتساب خبرة في مجال يتعلق بدراساته.

يلعب التعلم و التدريس المتمحور حول الطالب دوراً مهماً في تحفيز دوافع الطلاب و التأمل الذاتي و المشاركة في عملية التعلم و هذا يعني دراسة متأنية لتصميم و تنفيذ برامج الدراسة و تقييم النتائج.

- يحترم تنفيذ التعلم و التدريس المتمحور حول الطالب و يستجيب لتنوع الطلاب و احتياجاتهم مما يتيح مسارات تعليمية مرنة

- يأخذ بنظر الاعتبار و يستخدم طرق التقديم المختلفة حسب الاقتضاء

- يستخدم بمرونة مجموعة متنوعة من الأساليب التربوية

- تعمل بانتظام على تقييم و ضبط طرق التقديم و الأساليب التربوية

- تشجع الشعور بالاستقلالية لدى المتعلم مع ضمان الارشاد و الدعم الكافيين من المعلم

- تعزز الاحترام المتبادل في العلاقة بين المتعلم و المعلم و لديها الإجراءات المناسبة للتعامل مع شكاوى الطلاب.

بالنظر لأهمية التقييم لتقدم الطلاب و مهتهم المستقبلية، تأخذ عمليات ضمان الجودة الخاصة بالتقييم بنظر الاعتبار ما يلي:

- أن يكون المقيّمون على دراية بأساليب الاختبار و الفحص الحالية و أن يتلقوا الدعم في تطوير مهاراتهم في هذا المجال

- يتم نشر معايير و طريقة التقييم و كذلك معايير وضع الدرجات مسبقاً

- يسمح التقييم للطلاب بإثبات مدى تحقيق نتائج التعلم المقصودة. يتم إعطاء الطلاب تعليقات أو ملاحظات ترتبط بالنصائح حول عملية التعلم إذا لزم الأمر

- يتم التقييم بواسطة أكثر من مدقق واحد إن لزم الامر

- تأخذ تعليمات التقييم بنظر الاعتبار الظروف المخففة

- يكون التقييم متسق و يتم تطبيقه بشكل عادل على جميع الطلاب و يتم تنفيذه وفقاً للإجراءات المحددة

- يوجد إجراء رسمي لاستئناف الطلاب.

1.4 قبول الطالب و التقدم و الاعتراف و إصدار الشهادات

المعيار:

يجب على المؤسسات تطبيق التعليمات المحددة مسبقاً و المنشورة باستمرار و التي تغطي جميع مراحل "دورة حياة"

الطالب، على سبيل المثال قبول الطالب و تقدمه و الاعتراف به و إصدار الشهادات.

الإرشادات:

إن توفير الظروف و الدعم اللازمين للطلاب لإحراز تقدم في مسيرتهم الأكاديمية هو في مصلحة الطلاب و البرامج و المؤسسات و الأنظمة. من الأهمية أن يكون لديك إجراءات مناسبة للغرض خاصة بالقبول و الاعتراف و الإنجاز خاصة عندما يكون الطلاب متنقلين داخل و عبر أنظمة التعليم العالي.

من المهم أن يتم تنفيذ سياسات الوصول و عمليات القبول و المعايير بشكل متسق و طريقة شفافة. يتم تقديم تعريف بالمؤسسة والبرنامج.

تحتاج المؤسسات إلى وضع كل من العمليات و الأدوات اللازمة لجمع و مراقبة المعلومات المتعلقة بتقديم الطلاب.

يعتبر الاعتراف العادل بمؤهلات التعليم العالي و فترات الدراسة و التعلم السابق بما في ذلك الاعتراف بالتعلم غير الرسمي و غير النظامي عناصر أساسية لضمان تقدم الطلاب في دراساتهم مع تشجيع التنقل. تعتمد إجراءات الاعتراف المناسبة على

- الممارسة المؤسسية للاعتراف بما يتماشى مع مبادئ اتفاقية لشبونة للاعتراف

- التعاون مع المؤسسات الأخرى و هيئات ضمان الجودة و المركز الوطني الخاص بالشبكة الأوروبية لمراكز المعلومات في المنطقة الأوروبية و مراكز معلومات الاعتراف الأكاديمي الوطنية في الاتحاد الأوروبي بهدف ضمان الاعتراف المتسق في جميع أنحاء البلاد.

يمثل التخرج ذروة فترة الدراسة للطلاب. يحتاج الطلاب إلى الحصول على وثائق تشرح المؤهل المكتسب بما في ذلك نتائج التعلم المتحققة و سياق و مستوى و محتوى و حالة الدراسات التي تم السعي إليها و إكمالها بنجاح.

1.5 الكادر التدريسي

المعيار:

يجب أن تضمن المؤسسات كفاءة معلمها بنفسها. يجب عليهم تطبيق عمليات عادلة و شفافة لتعيين و تطوير الكادر.

الإرشادات:

إن دور المعلم أساسي في خلق تجربة عالية الجودة للطلاب و تمكين اكتساب المعرفة و الكفاءات و المهارات. يتطلب تنوع عدد الطلاب و التركيز الأقوى على نتائج التعلم التدريس و التعلم المتمحور حول الطالب و بالتالي فإن دور المعلم يتغير أيضاً (راجع المعيار 1.3).

تتحمل مؤسسات التعليم العالي المسؤولية الأساسية عن جودة موظفيها و تزويدهم بيئة داعمة تتيح لهم القيام بعملهم بفعالية. تعمل هذه البيئة على

- إعداد و متابعة عمليات واضحة و شفافة و عادلة لتعيين الموظفين و ظروف العمل التي تعترف بأهمية التدريس
- توفر فرصاً للتطوير المهني للمهينة التدريسية
- تشجيع النشاط العلمي لتعزيز الصلة بين التعليم و البحث و تشجيع الابتكار في أساليب التدريس و استخدام التقنيات الجديدة.

1.6 الموارد التعليمية ودعم الطلاب

المعيار:

يجب أن يكون لدى المؤسسات التمويل المناسب للأنشطة التعليمية و التدريس و أن تضمن توفير موارد تعليمية مناسبة و يمكن الوصول إليها بسهولة و ان توفر دعماً للطلاب.

الإرشادات:

توفر المؤسسات مجموعة من الموارد لمساعدة تعلم الطلاب للحصول على خبرة جيدة في التعليم العالي. تختلف هذه ابتداءً من الموارد المادية مثل المكتبات و المرافق الدراسية و البنية التحتية لتقنية المعلومات إلى الدعم البشري الكائن على شكل المعلمين و المرشدين و المستشارين الآخرين. لدى دور خدمات الدعم أهمية خاصة في تسهيل تنقل الطلاب داخل أنظمة التعليم العالي و غيرها.

يتم مراعاة احتياجات مجموعة متنوعة من الطلاب (مثل الطلاب الناضجين، بدوام جزئي، الطلاب الموظفين و الدوليين و كذلك الطلاب ذوي الإعاقة) و التحول نحو التعلم المتمحور حول الطالب و طرق التعلم و التدريس المرنة عند تخصيص و تخطيط و توفير الموارد التعليمية و دعم الطلاب.

يمكن تنظيم الأنشطة و التسهيلات الخاصة بالدعم و بطرق متنوعة حسب السياق المؤسسي. و مع ذلك يضمن ضمان الجودة الداخلي أن جميع الموارد مناسبة للغرض و يمكن الوصول إليها و إطلاع الطلاب على الخدمات المتاحة لهم.

إن دور الكادر الاداري و موظفي الدعم أمر حاسم في تقديم خدمات الدعم و لذلك فهم يحتاجون إلى أن يكونوا مؤهلين و لديهم فرص لتطوير كفاءاتهم.

1.7 إدارة المعلومات

المعيار:

يجب على المؤسسات التأكد من جمع و تحليل و استخدام المعلومات ذات الصلة من أجل الإدارة الفعالة لبرامجها و أنشطتها الأخرى.

الإرشادات:

تعد البيانات الموثوقة أمراً ضرورياً لاتخاذ القرارات المدروسة و معرفة ما الذي يعمل بشكل جيد و ما الذي يحتاج إلى عناية. تسهم العمليات الفعالة لجمع و تحليل المعلومات حول برامج الدراسة و الأنشطة الأخرى في نظام ضمان الجودة الداخلي.

تعتمد المعلومات التي يتم جمعها إلى حد ما على نوع و مهمة المؤسسة. فيما يلي أهمية:

- مؤشرات الأداء الرئيسية
- لمحة عن أعداد الطلاب
- تقدم الطلاب و معدلات النجاح و الانقطاع عن الدوام

- إقتناع الطلاب ببرامجهم

- موارد التعلم و الدعم المتاح للطلاب و المسارات الوظيفية للخريجين.

يمكن استخدام طرق مختلفة لجمع المعلومات. من المهم أن يشارك الطلاب و الكادر في توفير المعلومات و أنشطة المتابعة و التخطيط و تحليلها.

1.8 المعلومات العامة

المعيار:

يجب على المؤسسات نشر معلومات حول أنشطتها بما في ذلك البرامج التي تتسم بالوضوح و الدقة و الفعالية و الحداثة و يمكن الوصول إليها بسهولة.

الإرشادات:

تكون المعلومات الخاصة بأنشطة المؤسسات مفيدة للطلاب المرتقبين و الحاليين و كذلك للخريجين و أصحاب الشأن الآخرين و الجمهور.

لذلك تقدم المؤسسات معلومات حول أنشطتها بما في ذلك البرامج الموجهة و معايير الاختيار الخاصة بها و نتائج التعلم المقصودة لهذه البرامج و المؤهلات التي تمنحها و إجراءات التدريس و التعلم و التقييم المستخدمة و معدلات النجاح و فرص التعلم المتاحة لطلابهم و كذلك معلومات التوظيف للخريجين.

1.9 المراقبة المستمرة و المراجعة الدورية للبرامج

المعيار:

يجب على المؤسسات مراقبة برامجها و مراجعتها دورياً لضمان تحقيقها للأهداف المحددة لها و الاستجابة لاحتياجات الطلاب و المجتمع. يجب أن تؤدي هذه المراجعات إلى التحسين المستمر للبرنامج. يجب إبلاغ جميع المعنيين حول أي إجراء مخطط له أو متخذ نتيجةً لذلك.

الإرشادات:

تهدف المراقبة المنتظمة ومراجعة و تنقيح برامج الدراسة إلى التأكد من أن المادة تظل مناسبة و لخلق بيئة تعليمية داعمة و فعالة للطلاب.

و هي تشمل تقييم:

- محتوى البرنامج في ضوء أحدث الأبحاث في مجال معين مما يضمن أن البرنامج محدث
 - الاحتياجات المتغيرة للمجتمع
 - حجم عمل الطلاب و التقدم و الإنجاز
 - فعالية إجراءات تقييم الطلاب
 - توقعات الطلاب و احتياجاتهم و اقتناعهم فيما يتعلق بالبرنامج
 - بيئة التعلم و خدمات الدعم و ملاءمتها لغرض البرنامج.
- تتم مراجعة البرامج و تنقيحها بانتظام بمشاركة الطلاب و أصحاب الشأن الآخرين. يتم تحليل المعلومات التي تم جمعها و يتم تكييف البرنامج للتأكد من أنه محدث. يتم نشر مواصفات البرنامج المنقحة.

1.10 ضمان الجودة الخارجية الدورية

المعيار:

يجب أن تخضع المؤسسات لضمان الجودة الخارجي بما يتماشى مع المعايير و الإرشادات الخاصة بضمان الجودة على أساس دوري.

الإرشادات:

يمكن لضمان الجودة الخارجي بأشكاله المختلفة أن يتحقق من فعالية ضمان الجودة الداخلي للمؤسسات و يعمل كحافز للتحسين و يقدم رؤى جديدة للمؤسسة. سيقدم أيضاً معلومات لتأكيد جودة أنشطة المؤسسة للمؤسسة و الجمهور.

تشارك المؤسسات في ضمان الجودة الخارجية الدورية الذي يراعي متطلبات إطار العمل التشريعي الذي تعمل فيه حسب الحاجة. لذلك وفقاً لإطار العمل فقد يتخذ ضمان الجودة الخارجي أشكالاً مختلفة و يركز على مستويات تنظيمية مختلفة (مثل البرنامج أو الكلية أو المؤسسة).
ضمان الجودة هو عملية مستمرة لا تنتهي بالتعليقات (التغذية الراجعة) أو التقارير الخارجية أو عملية المتابعة داخل المؤسسة. لذلك تضمن المؤسسات مراعاة التقدم المحرز منذ آخر نشاط خارجي لضمان الجودة عند التحضير للنشاط التالي.

الجزء الثاني: المعايير و الإرشادات الخاصة بضمان الجودة الخارجية

2.1 إعتبار ضمان الجودة الداخلية

المعيار:

يجب أن يتناول ضمان الجودة الخارجي فعالية عمليات ضمان الجودة الداخلية الموضحة في الجزء الأول من المعايير و الإرشادات الخاصة بضمن الجودة في منطقة التعليم العالي الأوروبية.

الإرشادات:

يستند ضمان الجودة في التعليم العالي إلى مسؤولية المؤسسات عن جودة برامجها وغيرها من المواد، لذلك من المهم أن يعترف ضمان الجودة الخارجي بالمسؤولية المؤسسية و يدعمها بخصوص ضمان الجودة. يشمل ضمان الجودة الخارجي اعتبار معايير الجزء الأول و ذلك لضمان الارتباط بين ضمان الجودة الداخلي و الخارجي. و يمكن تناولها بشكل مختلف اعتماداً على نوع ضمان الجودة الخارجي.

2.2 تصميم المنهجيات المناسبة للغرض

المعيار:

يجب تحديد ضمان الجودة الخارجي و تصميمه خصيصاً لضمان ملاءمته لتحقيق الأهداف و الغايات المحددة له مع مراعاة التعليمات ذات العلاقة. يجب أن يشارك أصحاب الشأن في تصميمه و تحسينه المستمر.

الإرشادات:

من الضروري أن يكون لضمان الجودة الخارجي أهداف واضحة يتفق عليها أصحاب الشأن من أجل ضمان الفعالية و الموضوعية.

أهداف و غايات و تنفيذ العمليات سوف

- تضع بنظر الاعتبار مستوى حجم العمل و الكلفة التي ستتحملها المؤسسات

- مراعاة الحاجة إلى دعم المؤسسات لتحسين الجودة

- السماح للمؤسسات بإظهار هذا التحسين

- ينتج عنها معلومات واضحة عن النتائج و المتابعة.

قد يعمل نظام ضمان الجودة الخارجي بطريقة أكثر مرونة إذا كانت المؤسسات قادرة على إثبات فعالية ضمان الجودة الداخلية الخاصة بها.

2.3 عملية التنفيذ

المعيار:

- يجب أن تكون عمليات ضمان الجودة الخارجية موثوقة و مفيدة و محددة و منفذة مسبقاً باستمرار و ان يتم نشرها.
- تشمل العمليات:
- تقييم ذاتي أو ما يعادلها
 - تقييم خارجي يشمل عادةً زيارة الموقع
 - تقرير ناتج عن التقييم الخارجي
 - متابعة متسقة.

الإرشادات:

يضمن ضمان الجودة الخارجي الذي يتم تنفيذه بشكل احترافي و ثابت و شفاف قبول ضمان الجودة و تأثيرها. توفر المؤسسة الأساس لضمان الجودة الخارجي من خلال التقييم الذاتي أو عن طريق جمع مواد أخرى بما في ذلك الأدلة الداعمة وفقاً لتصميم نظام ضمان الجودة الخارجي. عادةً ما يتم استكمال الوثائق الخطية بمقابلات مع أصحاب الشأن أثناء زيارة الموقع. تم تلخيص نتائج التقييم في تقرير (راجع المعيار 2.5) كتبه مجموعة من الخبراء الخارجيين (راجع المعيار 2.4).

لا ينتهي ضمان الجودة الخارجية بتقرير الخبراء حيث يقدم هذا التقرير إرشادات واضحة للعمل المؤسسي. لدى الهيئات عملية متابعة متسقة للنظر في الإجراءات التي اتخذتها المؤسسة. تعتمد طبيعة المتابعة على تصميم ضمان الجودة الخارجي.

2.4 المراجعة من قبل المدققين القانونيين الخبراء

المعيار:

- يجب أن يتم تنفيذ ضمان الجودة الخارجي من قبل مجموعات من الخبراء الخارجيين و أن تشمل هذه المجموعة أعضاء من الطلاب.

الإرشادات:

هناك مجموعة واسعة من الخبرات في صميم ضمان الجودة الخارجي و التي يقدمها المدققين الخبراء الذين يساهمون في عمل الهيئة من خلال مدخلات من وجهات نظر مختلفة بما في ذلك وجهات نظر المؤسسات و الأكاديميين و الطلاب و أصحاب العمل أو الممارسين المهنيين.

من أجل ضمان قيمة و اتساق عمل الخبراء يجب

- أن يتم يتم اختيارهم بعناية

- لديهم المهارات المناسبة و أن يكونوا مؤهلين لأداء مهمتهم

- أن يكونوا مدعومين بالتدريب أو أن يتم إحاطتهم بالمعلومات المناسبة.

تضمن الهيئة استقلالية الخبراء عن طريق تطبيق آلية عدم تضارب المصالح.

إن مشاركة الخبراء الدوليين في ضمان الجودة الخارجية على سبيل المثال كأعضاء في لجنة المدققين هو أمر مرغوب فيه لأنه يضيف بُعداً آخر لتطوير العمليات و تنفيذها.

2.5 المعيار الخاص بالنتائج

المعيار:

يجب أن تستند أي نتائج أو أحكام تم إصدارها كنتيجة لضمان الجودة الخارجي إلى معايير صريحة و منشورة يتم تطبيقها باستمرار بغض النظر عما إذا كانت العملية تؤدي إلى قرار رسمي.

الإرشادات:

ضمان الجودة الخارجي و خاصةً نتائجه تأثير كبير على المؤسسات و البرامج التي يتم تقييمها و الحكم عليها. من أجل تحقيق العدالة و الموثوقية ، تستند نتائج ضمان الجودة الخارجي إلى معايير محددة و منشورة مسبقاً، و التي يتم تفسيرها بشكل متسق و أن تكون مستندة الى الأدلة. قد تتخذ النتائج أشكالاً مختلفة مثل التوصيات أو الأحكام أو القرارات الرسمية اعتماداً على نظام ضمان الجودة الخارجي.

2.6 إعداد التقارير

المعيار:

يجب نشر التقارير الكاملة للخبراء و أن تكون واضحة و متاحة للمجتمع الأكاديمي و الشركاء الخارجيين و غيرهم من الأفراد المهتمين. إذا اتخذت الهيئة أي قرار رسمي بناءً على التقارير فيجب نشر هذا القرار مع التقرير.

الإرشادات:

يُعد تقرير الخبراء الأساس الذي يستند عليه عمل المتابعة للتقييم الخارجي الخاص بالمؤسسة كما يوفر معلومات للمجتمع فيما يتعلق بأنشطة المؤسسة. يجب أن يكون التقرير واضحاً و موجزاً في هيكليته و لغته من أجل استخدامه كأساس للعمل الموجب اتخاذه و ايضاً لغرض تغطية

- وصف السياق (للمساعدة في تحديد موقع مؤسسة التعليم العالي في سياقها المحدد)

- وصف الإجراء الفردي بما في ذلك الخبراء المعنيون

- الأدلة و التحليل و النتائج

- الاستنتاجات.

- سمات الممارسة الجيدة التي أظهرتها المؤسسة و توصيات لإجراءات المتابعة.

قد يكون من المفيد أن يتم إعداد تقرير موجز.

يتم تحسين دقة و واقعية التقرير ما إذا تم إعطاء الفرصة للمؤسسة لتوضيح أخطاء الواقع قبل الانتهاء من التقرير.

2.7 الشكاوى والإستئناف

المعيار:

يجب تحديد عمليات الشكاوى و الإستئناف بوضوح كجزء من تصميم عمليات ضمان الجودة الخارجية و أن يتم إيصالها إلى المؤسسات.

الإرشادات:

يتم تشغيل ضمان الجودة الخارجي بطريقة مفتوحة و خاضعة للمساءلة من أجل حماية حقوق المؤسسات و ضمان اتخاذ قرارات عادلة. و مع ذلك قد يكون هناك سوء فهم أو حالات من عدم الرضا عن العملية أو النتائج الرسمية. تحتاج المؤسسات إلى الوصول إلى العمليات التي تسمح لها بإثارة القضايا التي تهم الهيئة، تحتاج الهيئات إلى التعامل مع هذه القضايا بطريقة مهنية عن طريق عملية محددة بوضوح يتم تطبيقها باستمرار. يسمح إجراء الشكاوى للمؤسسة بالإبلاغ عن عدم الرضا من سير العملية أو من تنفيذها. تتساءل المؤسسة في إجراء الاستئناف عن النتائج الرسمية للعملية حيث يمكنها إثبات أن النتيجة لا تستند إلى أدلة سليمة، أو أن المعايير لم يتم تطبيقها بشكل صحيح أو أن العمليات لم يتم تنفيذها بشكل ثابت.

الجزء الثالث: المعايير و الإرشادات الخاصة بهيئات ضمان الجودة

3.1 الأنشطة والسياسة والعمليات الخاصة بضمان الجودة

المعيار:

يجب على الهيئات الاضطلاع بأنشطة ضمان الجودة الخارجية على النحو المحدد في الجزء الثاني من المعايير و الارشادات الخاصة بضمان الجودة في منطقة التعليم العالي الأوروبية على أساس منتظم. يجب أن يكون لديهم أهداف و غايات واضحة و صريحة تشكل جزءاً من بيان المهمة المتاح للجمهور. يجب أن يتم ترجمة هذه إلى العمل اليومي الخاص بالهيئة. يجب أن تضمن الهيئات إشراك أصحاب الشأن في حوكمة الهيئات و عملها.

الإرشادات:

من المهم أن تثق المؤسسات و الجمهور بالهيئات لضمان مغزى ضمان الجودة الخارجي.

لذلك يتم وصف أهداف و غايات أنشطة ضمان الجودة و نشرها إلى جانب طبيعة التفاعل بين الهيئات و أصحاب الشأن المعنيين في التعليم العالي و خاصة مؤسسات التعليم العالي و نطاق عمل الهيئات. يمكن زيادة الخبرة في الهيئة عن طريق ضم أعضاء دوليين في لجائها.

تعمل الهيئات على تنفيذ مجموعة متنوعة من أنشطة ضمان الجودة الخارجية لتحقيق أهداف مختلفة، من بينها التقييم أو المراجعة أو التدقيق أو تصديق الشهادات أو أي أنشطة أخرى مماثلة على مستوى البرنامج أو المؤسسات والتي يمكن تنفيذها بشكل مختلف. يجب ان يكون هناك تمييز واضح بين ضمان الجودة الخارجي و مجالات العمل الأخرى الخاصة بها عندما تنفذ الهيئات أيضاً أنشطة أخرى.

3.2 الصفة الرسمية

المعيار:

يجب أن يكون للهيئات أساس قانوني ثابت و يجب الاعتراف بها رسمياً كهيئات خاصة بضمان الجودة من قبل السلطات العامة المختصة.

الإرشادات:

تحتاج المؤسسات إلى ضمان أن نتائج هذه العملية مقبولة في نظام التعليم العالي الخاص بها على وجه الخصوص عندما يتم تنفيذ ضمان الجودة الخارجي لأغراض تنظيمية من قبل الدولة و أصحاب الشأن والجمهور.

3.3 الإستقلالية

المعيار:

يجب أن تكون الهيئات مستقلة و تتصرف بشكل ذاتي. يجب أن تتحمل المسؤولية الكاملة عن عملياتها و نتائج تلك العمليات دون تأثير طرف ثالث.

الإرشادات:

- تحتاج المؤسسات المستقلة إلى هيئات مستقلة كجهات نظيرة.
- من المهم عند الأخذ بنظر الاعتبار في استقلالية الهيئة ما يلي:
 - الاستقلال التنظيمي كما يتضح من الوثائق الرسمية (مثل وسائل الحكم أو القوانين التشريعية أو النظام الأساسي للمنظمة) التي تنص على استقلال عمل الهيئة عن الأطراف الاخرى مثل مؤسسات التعليم العالي و الحكومات و غيرها من منظمات أصحاب الشأن
 - الاستقلال التشغيلي: تعريف وتشغيل إجراءات الهيئة و يتم الاضطلاع بالطرق و كذلك ترشيح و تعيين خبراء خارجيين بشكل مستقل عن الأطراف الاخرى مثل مؤسسات التعليم العالي و الحكومات و أصحاب الشأن الآخرين
 - استقلال النتائج الرسمية: في حين يشارك خبراء من خلفيات أصحاب الشأن ذوي الصلة و خاصة الطلاب في عمليات ضمان الجودة فإن النتائج النهائية لعمليات ضمان الجودة تظل مسؤولية الهيئة.
- يتم إخبار أي شخص يساهم في أنشطة ضمان الجودة الخارجية لأي هيئة (على سبيل المثال كخبير) أنه على الرغم من أنه قد يتم ترشيحه من قبل طرف ثالث إلا أنه يتصرف بصفته الشخصية و لا يمثل منظماته التأسيسية عند العمل لدى الهيئة. إن الاستقلال مهم لضمان أن أي إجراءات و قرارات يجب أن تستند فقط إلى الخبرة.

3.4 التحليل الخاص بالموضوع

المعيار:

يجب على الهيئات نشر التقارير التي تصف و تحلل النتائج العامة لأنشطتها الخارجية لضمان الجودة.

الإرشادات:

- تحصل الهيئات في سياق عملها على معلومات حول البرامج و المؤسسات التي يمكن أن تكون مفيدة خارج نطاق العملية الفردية، مما يوفر مواد للتحليلات المنظمة عبر نظام التعليم العالي. يمكن أن تساهم هذه النتائج في التفكير في سياسات و عمليات ضمان الجودة و تحسينها في السياقات المؤسسية و الوطنية و الدولية.
- سيُظهر تحليل دقيق و حريص لهذه المعلومات التطورات و الاتجاهات و مجالات الممارسة الجيدة أو العوائق المستمرة.

3.5 الموارد

المعيار:

يجب أن يكون لدى الهيئات موارد بشرية و مالية كافية و مناسبة حتى تتمكن من مزاوله عملها.

الإرشادات:

من المصلحة العامة أن يتم تمويل الهيئات بشكل مناسب و صحيح بالنظر إلى التأثير المهم للتعليم العالي على تنمية المجتمعات و الأفراد. تمكّن الموارد الهيئات من تنظيم و إدارة أنشطة ضمان الجودة الخارجية الخاصة بهم بطريقة فعالة و كفوءة. تُمكن الموارد علاوة على ذلك الهيئات من التحسين و التأمل في ممارساتها و إطلاع الجمهور على أنشطتها.

3.6 ضمان الجودة الداخلية والسلوك المهني

المعيار:

يجب أن يكون لدى الهيئات عمليات لضمان الجودة الداخلية تتعلق بتحديد و ضمان و تعزيز جودة و نزاهة أنشطتها.

الإرشادات:

تحتاج الهيئات إلى أن تكون مسؤولة أمام أصحاب الشأن لذلك لا غنى عن المعايير المهنية العالية و النزاهة في عملها. تجري مراجعة و تحسين أنشطتها لضمان أن تقدم أفضل خدماتها للمؤسسات و المجتمع.

- تطبيق الهيئات سياسة ضمان الجودة الداخلية المتوفرة على موقعها الإلكتروني. تعمل هذه السياسة على
- التأكد من أن جميع الأشخاص المشاركين في أنشطتها مؤهلون و أن يتصرفوا بصورة مهنية و أخلاقية
- تضمين آليات التغذية الراجعة الداخلية و الخارجية التي تؤدي إلى تحسين مستمر داخل الهيئة
- حماية عدم التهاون مع أي نوع من التمييز
- تحديد الاتصالات المناسبة مع السلطات المختصة في تلك الصلاحيات التي تعمل فيها
- ضمان تماشي أي أنشطة يتم تنفيذها و المواد التي ينتجها المتعاقدون الثانويون مع المعايير و الارشادات

الخاصة بضمان الجودة إذا تم التعاقد بشكل ثانوي مع بعض العناصر أو جميعها في أنشطة ضمان الجودة

الخاصة بها مع أطراف أخرى

- السماح للهيئة بتأسيس الحالة و الاعتراف بالمؤسسات التي تدير ضمان الجودة الخارجي.

3.7 المراجعة الخارجية الدورية للهيئات

المعيار:

يجب أن تخضع الهيئات لمراجعة خارجية مرة واحدة على الأقل كل خمس سنوات لإثبات امتثالها للمعايير و الارشادات الخاصة بضمان الجودة.

الإرشادات:

ستساعد المراجعة الخارجية الدورية الهيئة على التفكير في سياساتها و أنشطتها فهي توفر وسيلة لتأكيد مواصلة الهيئة و أصحاب الشأن الالتزام بالمبادئ المنصوص عليها في المعايير و الارشادات الخاصة بضمان الجودة.

3. ملحق: قائمة موجزة بالمعايير

الجزء الأول: المعايير الخاصة بضمان الجودة الداخلية

1.1 سياسة ضمان الجودة

يجب أن تتبع المؤسسات سياسة لضمان الجودة و أن تكون معروفة للجميع و تشكل جزءاً من إدارتها الإستراتيجية. يجب على أصحاب الشأن الداخليين تطوير و تنفيذ هذه السياسة من خلال الهيكليات و العمليات المناسبة مع إشراك أصحاب الشأن الخارجيين.

1.2 تصميم البرامج و الموافقة عليها

يجب أن يكون لدى المؤسسات عمليات لتصميم برامجها و الموافقة عليها. يجب تصميم البرامج بحيث تلي الأهداف المحددة لها بما في ذلك نتائج التعلم المقصودة. ينبغي تحديد المؤهلات الناتجة عن البرنامج بشكل واضح و الإبلاغ عنها و الرجوع إلى المستوى الصحيح لإطار عمل المؤهلات الوطنية للتعليم العالي و بالتالي إلى إطار عمل مؤهلات منطقة التعليم العالي الأوروبية.

1.3 التعلم و التدريس و التقييم المتمحور حول الطالب

يجب على المؤسسات ضمان تقديم البرامج بطريقة تشجع الطلاب على القيام بدور نشط في إنشاء عملية التعلم و أن يعكس تقييم الطلاب هذا النهج.

1.4 قبول الطالب و التقدم و الاعتراف و إصدار الشهادات.

يجب على المؤسسات تطبيق التعليمات المحددة مسبقاً و المنشورة باستمرار و التي تغطي جميع مراحل "دورة حياة" الطالب، على سبيل المثال قبول الطالب و تقدمه و الاعتراف به و إصدار الشهادات.

1.5 الكادر التدريسي

يجب أن تضمن المؤسسات كفاءة معلمها بنفسها. يجب عليهم تطبيق عمليات عادلة و شفافة لتعيين و تطوير الكادر.

1.6 الموارد التعليمية ودعم الطلاب

يجب أن يكون لدى المؤسسات التمويل المناسب للأنشطة التعليمية و التدريس و أن تضمن توفير موارد تعليمية مناسبة و يمكن الوصول إليها بسهولة و ان توفر دعماً للطلاب.

1.7 إدارة المعلومات

يجب على المؤسسات التأكد من جمع و تحليل و استخدام المعلومات ذات الصلة من أجل الإدارة الفعالة لبرامجها و أنشطتها الأخرى.

1.8 المعلومات العامة

يجب على المؤسسات نشر معلومات حول أنشطتها بما في ذلك البرامج التي تتسم بالوضوح و الدقة و الفعالية و الحداثة و يمكن الوصول إليها بسهولة.

1.9 المراقبة المستمرة والمراجعة الدورية للبرامج

يجب على المؤسسات مراقبة برامجها و مراجعتها دورياً لضمان تحقيقها للأهداف المحددة لها و الاستجابة لاحتياجات الطلاب و المجتمع. يجب أن تؤدي هذه المراجعات إلى التحسين المستمر للبرنامج. يجب إبلاغ جميع المعنيين حول أي إجراء مخطط له أو متخذ نتيجةً لذلك.

1.10 ضمان الجودة الخارجية الدورية

يجب أن تخضع المؤسسات لضمان الجودة الخارجي بما يتماشى مع المعايير و الارشادات الخاصة بضمان الجودة على أساس دوري.

الجزء الثاني: المعايير الخاصة بضمان الجودة الخارجية

2.1 إعتبار ضمان الجودة الداخلية

يجب أن يتناول ضمان الجودة الخارجي فعالية عمليات ضمان الجودة الداخلية الموضحة في الجزء الأول من المعايير و الارشادات الخاصة بضمان الجودة في منطقة التعليم العالي الأوروبية.

2.2 تصميم المنهجيات المناسبة للغرض

يجب تحديد ضمان الجودة الخارجي و تصميمه خصيصاً لضمان ملاءمته لتحقيق الأهداف و الغايات المحددة له مع مراعاة التعليمات ذات العلاقة. يجب أن يشارك أصحاب الشأن في تصميمه و تحسينه المستمر.

2.3 عملية التنفيذ

يجب أن تكون عمليات ضمان الجودة الخارجية موثوقة و مفيدة و محددة و منفذة مسبقاً باستمرار و ان يتم نشرها. تشمل العمليات:

- تقييم ذاتي أو ما يعادلها
- تقييم خارجي يشمل عادةً زيارة الموقع
- تقرير ناتج عن التقييم الخارجي
- متابعة متسقة.

2.4 المراجعة من قبل المدققين القانونيين

يجب أن يتم تنفيذ ضمان الجودة الخارجي من قبل مجموعات من الخبراء الخارجيين و أن تشمل هذه المجموعة أعضاء من من الطلاب.

2.5 المعيار الخاص بالنتائج

يجب أن تستند أي نتائج أو أحكام تم إصدارها كنتيجة لضمان الجودة الخارجي إلى معايير صريحة و منشورة يتم تطبيقها باستمرار بغض النظر عما إذا كانت العملية تؤدي إلى قرار رسمي.

2.6 إعداد التقارير

يجب نشر التقارير الكاملة للخبراء و أن تكون واضحة و متاحة للمجتمع الأكاديمي و الشركاء الخارجيين و غيرهم من الأفراد المهمين. إذا اتخذت الهيئة أي قرار رسمي بناءً على التقارير فيجب نشر هذا القرار مع التقرير.

2.7 الشكاوى والإستئناف

يجب تحديد عمليات الشكاوى و الإستئناف بوضوح كجزء من تصميم عمليات ضمان الجودة الخارجية و أن يتم إيصالها إلى المؤسسات.

الجزء الثالث: المعايير الخاصة بـهـيئات ضمان الجودة

3.1 الأنشطة والسياسة والعمليات الخاصة بضمان الجودة

يجب على الهيئات الاضطلاع بأنشطة ضمان الجودة الخارجية على النحو المحدد في الجزء الثاني من المعايير و الارشادات الخاصة بضمان الجودة في منطقة التعليم العالي الأوروبية على أساس منتظم. يجب أن يكون لديهم أهداف و غايات واضحة و صريحة تشكل جزءاً من بيان المهمة المتاح للجمهور. يجب أن يتم ترجمة هذه إلى العمل اليومي الخاص بالهيئة. يجب أن تضمن الهيئات إشراك أصحاب الشأن في حوكمة الهيئات و عملها.

3.2 الصفة الرسمية

يجب أن يكون للهيئات أساس قانوني ثابت و يجب الاعتراف بها رسمياً كهيئات خاصة بضمان الجودة من قبل السلطات العامة المختصة.

3.3 الاستقلالية

يجب أن تكون الهيئات مستقلة و تتصرف بشكل ذاتي. يجب أن تتحمل المسؤولية الكاملة عن عملياتها و نتائج تلك العمليات دون تأثير طرف ثالث.

3.4 التحليل الخاص بالموضوع

يجب على الهيئات نشر التقارير التي تصف و تحلل النتائج العامة لأنشطتها الخارجية لضمان الجودة.

3.5 الموارد

يجب أن يكون لدى الهيئات موارد بشرية و مالية كافية و مناسبة حتى تتمكن من مواصلة عملها.

3.6 ضمان الجودة الداخلية والسلوك المهني

يجب أن يكون لدى الهيئات عمليات لضمان الجودة الداخلية تتعلق بتحديد و ضمان و تعزيز جودة و نزاهة أنشطتها.

3.7 المراجعة الخارجية الدورية للهيئات

يجب أن تخضع الهيئات لمراجعة خارجية مرة واحدة على الأقل كل خمس سنوات لإثبات امتثالها للمعايير و الارشادات الخاصة بضمان الجودة.

تعتبر المعايير و الارشادات الخاصة بضمان الجودة في منطقة التعليم العالي الأوروبية و التي تعرف بأسم المعايير و الارشادات الأوروبية الأساس لضمان الجودة في منطقة التعليم العالي الأوروبية و هي واحدة من الانجازات الرئيسية الخاصة بمشروع بولونيا و هيكل المتابعة الخاص به (فريق المتابعة الخاص بمشروع بولونيا) في العقد الماضي.