NORTH-WEST UNIVERSITY
YUNIBESITI YA BOKONE-BOPHIRIMA
NOORDWES-UNIVERSITEIT
INSTITUSIONELE KANTOOR

Kwaliteitsbeleid

Verwysingsnommer	2P/2.3
Verantwoordelike uitvoerende bestuurder	Institusionele Registrateur
Beleideienaar	Direkteur: Kwaliteitsverbetering
Verantwoordelike afdeling	Kwaliteitsverbetering
Status	(Eerste) Goedgekeurde Beleid: 2004 Hersiening: Junie 2007 Hersiening: Mei 2011 Hersiening: Junie 2016
Goedgekeur deur	Raad
Datum van goedkeuring	November 2016
Wysigings	Ingesluit in hierdie weergawe
Datum van wysigings	Junie 2016
Volgende Hersieningsdatum	Mei 2021
Webadres van hierdie beleid	http://www.nwu.ac.za/content/policy_rules
Adres op die beleidsdatabasis	(10935746) H:\HSC\2. Management\2.1.3 Policy management\Beleide\Raad November 2016\2P-2.3_Quality Policy_eng.docm

KWALITEITSBELEID

1 AANHEF

As 'n internasionaal erkende universiteit in Afrika, wat bekend is vir sy wetenskapsbeoefening, maatskaplike responsiwiteit en 'n sorgsaamheidsetiek, het die Noordwes-Universiteit in 2004 'n Kwaliteitsbeleid aanvaar en dit in 2007, 2011 en 2016 hersien.

2 UITGANGSPUNT

Die Kwaliteitsbeleid van die Noordwes-Universiteit (NWU) het die volgende uitgangspunte:

"Kwaliteitsversekering" is die aktiwiteit om bewyse te verskaf wat nodig is om vertroue by alle betrokkenes in te boesem dat die kwaliteitverwante aktiwiteite doeltreffend uitgevoer word.

"Kwaliteitbeheer" behels die ontwikkeling van stelsels om te verseker dat produkte of dienste ontwerp en geproduseer word om aan belanghebbendes se vereistes te voldoen of dit te oortref.

"Kwaliteitsevaluering[1]" is die sistematiese bepaling van meriete, waarde en beduidendheid van iets of iemand. Evaluering word dikwels gebruik om onderwerpe van belang in 'n wye verskeidenheid menslike ondernemings te karakteriseer en te takseer.

"Kwaliteitsbestuur" is 'n metode om te verseker dat al die aktiwiteite wat nodig is om 'n produk of diens te ontwerp, te ontwikkel en te implementeer, doeltreffend is met betrekking tot die stelsel en sy werksverrigting.

"Kwaliteitsbestuurstelsel" (KBS) is 'n stelsel wat die nodige beleide en prosedures omskryf vir die verbetering van en beheer oor verskeie prosesse wat uiteindelik tot verbeterde besigheidsprestasie sal lei.

"Kwaliteitsverbetering" is 'n voortdurende proses van verbetering.

3 DOEL VAN HIERDIE DOKUMENT

Hierdie Kwaliteitsbeleid is geformuleer en hersien om die voortgesette ontwikkeling en implementering van 'n Institusionele Kwaliteitsbestuurstelsel te rig, ter versekering van voortdurende kwaliteitsverbetering en ter koestering van 'n kultuur van voortgesette verbetering. Dit is ter ondersteuning van die droom, *naamlik om 'n internasionaal erkende universiteit in Afrika te wees wat bekend is vir sy wetenskapsbeoefening, maatskaplike responsiwiteit en sorgsaamheidsetiek*. Die ontwikkeling van 'n Kwaliteitsbestuurstelsel aan die NWU word dus nie as 'n gebeurtenis beskou nie, maar as 'n voortdurende proses.

3.1 Aanhef

As deel van die NWU se doel-stelling – naamlik om uit te blink in innoverende leer en onderrig en voorpuntnavorsing en ondersteun deur die handelsmerkbelofte, Dinamiese, Waardegedrewe en Uitnemendheid – word duidelik melding gemaak van 'n ingebedde "*kwaliteitsfokus*". Die NWU streef dus daarna om 'n akademiese instansie van hoë gehalte te wees. Kwaliteitsversekering en voortdurende kwaliteitsbevordering is fundamenteel tot die verwesenliking van die visie en missie van die NWU. Die NWU aanvaar selfgedrewe kwaliteitsversekering en kwaliteitsbevordering in alle akademiese en ondersteuningsfunksies as 'n kernwaarde en implementeer dus 'n stelsel van hierdie aard. Die kwaliteitsbeleid hou voorts rekening met die historiese konteks, vestiging en ontwikkeling van die NWU.

[1] Op die gebied van evaluering is daar meningsverskille oor die verskil tussen die terme evaluering, hersiening (oorsig) en *assessering*. Vir die doeleindes van hierdie beleid word hierdie terme as uitruilbaar beskou.

3.2 Doel

Hierdie beleid het ten doel om toestande daar te stel vir die versekering en verbetering van die kwaliteit van die NWU se kernbesigheid, naamlik onderrig, leer, navorsing[2] en gemeenskapsbetrokkenheid / implementering van kundigheid. Sowel die akademiese as die ondersteuningsdienste moet toesien dat die droom, doel[3], handelsmerkbelofte, waardes en die institusionele beplanningsprioriteite waartoe die NWU verbind is, verwesenlik word.

Die Kwaliteitsbeleid streef daarna om 'n raamwerk te bied vir 'n doeltreffende en funksionele kwaliteitsbestuurstelsels (KBS) met afdwingbare reëls en prosedures wat fokus op die:

3.2.1 Totstandbrenging en ontwikkeling van 'n kwaliteitsversekeringskultuur in die akademiese sowel as die ondersteuningsdiensdomein op alle kampusse en die Institusionele Kantoor.

3.2.2 Bevordering van kwaliteitsversekering en -verbeteringsaksies[4] op institusionele, kampus- en fakulteitsvlak.

3.2.3 Bemagtiging van personeel in die ontwikkeling, implementering en uitvoering van kwaliteitversekeringstelsels, -prosesse, -prosedures en meganismes.

3.2.4 Monitering van die kwaliteitversekeringsaksies binne funksionele eenhede van die NWU (kampusse, fakulteite, skole, entiteite, afdelings, eenhede en ondersteuningsdienste).

3.2.5 Monitering van institusionele kwaliteitversekeringsaanspreeklikheid wat op nasionale en statutêre vlak van die NWU vereis word.

4 BENADERING TOT KWALITEIT

4.1 Voorts[5] beskou die NWU *kwaliteit* as:

4.1.1 Die beleide, stelsels, aktiwiteite, strukture, prosesse, prosedures en riglyne wat gerig is op die bereiking, handhawing, monitering en bevordering van kwaliteit.

4.1.2 Aktiwiteite wat moet verseker dat standaarde konsekwent en herhaaldelik gespesifiseer en bereik word. Dit behels 'n voortdurende siklus van standaarde stel vir sleutelaktiwiteite, prestasies aan die hand van standaarde beoordeel, beplanning vir verbetering, en optrede om die gewenste veranderinge te implementeer.

4.1.3 Verwante aktiwiteite op alle vlakke, wat insluit beleidmaking, proses- en prosedureformulering en implementering, dokumentering, personeelbetrokkenheid, monitering, betrekking van kliënte, opleiding, en gesonde finansiële beplanning en bestuur.

4.1.4 Die "Shewhart Cycle" definieer kwaliteitverbetering aan die hand van vier sleutelaktiwiteite, naamlik:

- Beplan: Ontwerp of hersien besigheidsproseskomponente om resultate te verbeter (beplanning);
- Doen: Implementeer die plan en meet sy prestasie (aksie);
- Kontroleer: Assesseer die meting en rapporteer die resultate aan besluitnemers (evaluering); en
- Optree: Besluit op veranderings wat nodig is om die proses te verbeter (verbetering).

Benewens die kwaliteitsversekeringsaktiwiteite fokus *kwaliteitsbevordering* op kwaliteitsverbetering en -bevordering deur die kombinering van selfevaluering met eksterne evaluering (indien moontlik), sowel as selfregulering en bestuur.

4.2 *Selfevaluering* word deur die NWU beskou as 'n hoeksteen van kwaliteitverbetering. Formele kwaliteitevaluering/-assessering aan die NWU is 'n eenmalige prosedure maar maak deel uit van 'n

[2] Die Institusionele Navorsingsteunkommissie doen gereelde Navorsingsentiteit-evaluerings (intern of ekstern) oor onder meer alle navorsingsgebaseerde meestersgraad- en doktorsgraad- akademiese programme. Die evaluerings word gereël deur die Institusionele Kantoor vir Navorsingsondersteuning.

[3] Met inbegrip van Visie en Missie

[4] Een van die permanente kwaliteitsdoelwitte van 'n organisasie moet die deurlopende verbetering van sy prosesdoeltreffendheid, sy effektiwiteit en, derhalwe, algehele prestasie, wees.

[5] Vergelyk uitgangspunt van hierdie beleid.

sikliese proses op die onderskeie vlakke van akademiese en ondersteuningsaktiwiteite. Aangesien kwaliteitsversekering, kwaliteitsevaluering/-assessering en kwaliteitbevordering onderling gekoppel is, word die terme kwaliteitsversekering en kwaliteitsverbetering op 'n omvattende manier deur die NWU gebruik.

4.3 Die NWU erken dat kwaliteit multidimensioneel en kontekstueel is. In die konteks van Suid-Afrika en die streek, sowel as in die konteks van die internasionale akademiese gemeenskap, behels kwaliteit vir die NWU:

4.3.1 Geskiktheid vir doel (die mate waartoe die instansie se akademiese en ondersteuningstrukture en ingebedde prosesse belyn is met hul gekose droom, doelwit, handelsmerkbelofte, waardes[6], missiestellings en met dié van die instansie);

4.3.2 Geskiktheid van doel (die mate waartoe die NWU omgaan met nasionale beleid en raamwerk, insluitende die Wet op Hoër Onderwys, SAKO, RHO/HOKK en ander DvHOO-vereistes, wat insluit korporatiewe bestuur, beplanning (PKM), befondsing en hulpbrontoewysing, sowel as die inagneming van internasionale verwikkelings);

4.3.3 Waarde vir geld (beoordeel met betrekking tot die volle spektrum van hoëronderwysdoelwitte);

4.3.4 Kliënt- en behoeftebevrediging;

4.3.5 Bekostigbaarheid;

4.3.6 Transformasie van studente en die instansie (ontwikkeling van die vermoëns van individue vir persoonlike verryking, sowel as die vereistes van maatskaplike ontwikkeling en groei in die ekonomie en indiensneming); en

4.3.7 Voldoening aan internasionale norme, herhaalbaarheid van prosesse.

Kwaliteit aan die NWU is dus te vinde in die prosesse, die produkte, en die relevansie van die produkte en dienste.

5 NWU SE KWALITEITSBEGINSELS

Die volgende beginsels rig die Kwaliteitsbestuurstelsel (KBS) met betrekking tot definisie en kwaliteit:

5.1 Akademies

5.1.1 Akademiese kwaliteit word die beste gewaarborg wanneer verantwoordelikheid daarvoor so na as moontlik aan die akademiese prosesse van onderrig, leer, navorsing en gemeenskapsbetrokkenheid geleë is, en dit deur die professionele verbintenis van personeel en studente gehandhaaf en bevorder word[7]. Kwaliteitsversekering is 'n voortdurende, aktiewe en responsiewe proses. Almal by die NWU moet verbind wees tot voortdurende verbetering.

5.1.2 Kritiese self- en eksterne evaluering van prosesse en prestasie en terugvoer van die evaluering sal 'n gereelde eienskap van kwaliteitsversekering en -bevordering aan die NWU wees. Aktiewe deel en disseminasie van goeie praktyk en die aanpassing van idees is sentraal tot behoorlike bedryf van die kwaliteitsbestuurstelsel.

5.1.3 Die kwaliteitstelsel is doeltreffend as dit lei tot die bereiking van akademiese kwaliteit. Die uitkomstes van die aktiwiteite m.b.t. onderrig, leer, navorsing, implementering van kundigheid / gemeenskapsbetrokkenheid / gemeenskapsdiens is aanduiders van hierdie doeltreffendheid. Ter ondersteuning van die tersaaklike NWU-beleide moet alle fakulteitspesifieke prosesse en prosedure en die kwaliteitsversekering daarvan in 'n Fakulteitkwaliteitshandleiding gedokumenteer word en jaarliks bygewerk word.

5.1.4 Doeltreffende kwaliteitsversekering vereis die gebruik van verteenwoordiging op eksterne akademiese, industrie-statutêre/nie-statutêre en/of professionele liggame/rade as deel van die eksterne evalueringsproses. Die NWU se akademiese werk en sy prosesse om die kwaliteit van daardie werk te waarborg, moet responsief wees vir die nasionale en internasionale kontekste. Dit

[6] Etiek in alle strewes; Akademiese integriteit; Akademiese vryheid en vryheid van wetenskaplike navorsing; Verantwoordelikheid, aanspreeklikheid, regverdigheid/deursigtigheid; en Waardering vir diversiteit.

[7] Die ondersteunende prosesse oor hoe dit aangepak en gedokumenteer moet word, word sistematies uiteengesit in die ondersteunende riglyne wat beskikbaar is op die intranet van die Institusionele Kwaliteitsbevorderingskantoor.

vereis die gebruik van interne maar hoofsaaklik eksterne deelnemers in die eksterne evaluering (validering) van kwaliteitsversekeringsprosesse.

5.1.5 Alle fakulteite en akademiese aanbiedinge, naamlik kortleerprogrammodules[8], vakke, kwalifikasies/programme word geëvalueer/hersien en moet 'n selfevalueringsproses[9] deurgaan op grond van die relevante HOKK/RHO en NWU-spesifieke kriteria en moet, in geselekteerde gevalle, gevolg word deur 'n eksterne evaluering (validering).

5.1.6 Enige evaluering wat 'n "moet verbeter" oplewer, sal opgevolg word deur 'n tweede (opvolg)evaluering binne 12-18 maande. Enige evaluering wat 'n "voldoen nie" oplewer, sal opgevolg word deur 'n Senaatsbesluit oor die uitfaseringstrategie.

5.1.7 Evalueringsiklusse kan wissel tussen een en sewe jaar[10], volgens die volgende evalueringskedule:

a) Kortleerprogramme (KLP), kortkursusse, voortgesette onderwysaanbiedinge en/of sertifikaatprogramme[11] van 1 jaar en minder – elke drie jaar.

b) Modules – elke drie jaar.

c) Vakke (wat deel uitmaak van die kern van enige kwalifikasie/program) op voorgraadse en honneursvlak – elke 4 jaar.

d) Voorgraadse kwalifikasies/programme van 3 jaar of minder – elke 5 jaar.

e) Voorgraadse kwalifikasies/programme van 4 jaar (insluitende uitgebreide programme) – elke 5 jaar.

f) Honneurskwalifikasies/programme – elke 5 jaar. (Voorgraadse en honneurskwalifikasies/programme moet, indien prakties moontlik, kollektief geëvalueer word).

g) Gestruktureerde meestersgraadkwalifikasies/programme – elke 6 jaar.[12]

h) Navorsings-M- en -D-programme – elke 6 jaar[13]

i) Fakulteite – elke 7 jaar[14]

j) Tematiese Evaluerings – elke jaar[15]

6 ONDERSTEUNINGSDIENSTE

6.1 Alle NWU-ondersteuningsdepartemente (funksies, dienste, akademiese, administratiewe, studente- en/of algemene ondersteuningseenhede) moet 'n gedetailleerde kwaliteitshandleiding hê wat gereeld bygewerk moet word. Ondersteuningsdepartemente moet 'n omvattende selfevaluering[16];

[8] Sluit kortkursusse en enige tipe voortgesette-onderwys-aanbod in.
[9] Die sistematiese beplanning, skedulering, dokumentering en uitvoer van die selfevaluerings moet deel uitmaak van elke fakulteit se beplanningsproses.
[10] Sluit ook evaluerings deur statutêre liggame in.
[11] Soos goedgekeur deur die DHOO.
[12] Gestruktureerde meestersgraadkwalifikasies/-programme kan ook deel uitmaak van 'n Navorsingsentiteit-evaluering.
[13] As deel van die Navorsingsentiteit-evaluerings gereël deur die Institusionele Navorsingsondersteuningskantoor. Navorsingsmeestersgraad- en doktorsgraadkwalifikasies/-programme wat nie deel uitmaak van enige Navorsingsentiteit-evaluering nie moet (ook) elke 6 jaar geëvalueer word.
[14] 'n Rooster sal opgestel word om die evaluering van die fakulteite eweredig te versprei.
[15] Tematiese Evaluerings, bv. Ontwerp, Onderrig-Leer, Assessering, Studenteretensie/Deurvloei sal geselekteer word, gebaseer op behoefte, en in oorleg met Dekane en die AVK: Onderrig-Leer.
[16] Ook ter voorbereiding vir 'n Omvattende Eweknie-evaluering

selfondersoek[17]; eweknie-evaluering en/of oorsigtelike evalueringsproses deurgaan op grond van aanvaarbare relevante kriteria[18] soos uiteengesit in paragraaf 6.4.

6.2 Eksterne evaluerings (eweknie-evaluering en/of oorsigtelike evaluering) kan ook onderneem word aan die hand van die riglyne vir die evaluering van ondersteuningsdienste.[19]

6.3 Alle selfevaluerings, eweknie-evaluerings en/of oorsigtelike evaluerings moet opgevolg word deur 'n verbeteringsplan met stappe om te reageer op die resultate of swakpunte/tekortkominge wat deur die evalueringsproses geïdentifiseer is. Dit word weer gevolg deur vorderingsverslae.

6.4 Evalueringsiklusse kan wissel tussen een en sewe jaar[20], volgens die volgende evalueringskedule:

(a) Tematiese evaluerings/hersienings[21] soos geïdentifiseer in samewerking met Institusionele Bestuurslede – elke jaar.

(b) Kampusspesifieke ondersteuningsdepartemente met geen vergelykbare oor-kampusse-heen-funksie/rol nie – elke vyf jaar.

(c) Ondersteuningsdepartemente met 'n institusionele en/of oor-kampusse-heen-funksie/rol – elke ses/sewe jaar.

7 KWALITEITSVERSEKERINGSLIGGAME

Die NWU onderskryf die werk van die RHO/HOKK (en ander Onderwys en Opleiding-kwaliteitsowerhede in hoër onderwys[22]) en neem ten volle deel aan die nasionale hersienings en institusionele kwaliteitsoudits.

8 VERANTWOORDELIKHEID VIR KWALITEITSVERSEKERING

8.1 Die NWU beskou kwaliteitsversekering as deel van die verantwoordelikhede en aktiwiteite van alle personeellede (akademies sowel as ondersteuningspersoneel).

8.2 Elke kampus, fakulteit en ondersteuningsdepartement sal 'n "kwaliteitskoördineerder" hê, wat sal optree as 'n katalisator vir kwaliteit. AVK's, dekane, uitvoerende direkteurs, senior direkteurs, direkteurs, bestuurders, hoofde en alle ander bestuurders[23] bly egter verantwoordelik vir kwaliteitsversekering in hul onderskeie organisatoriese eenhede.

8.3 Dekane rapporteer oor die uitkoms van alle fakulteitsverwante kwaliteitsevaluerings aan die onderskeie adjunkvisekanseliers op 'n toepaslike forum.

8.4 'n Jaarlikse opsommende verslag oor alle kwaliteitsverwante evaluerings en/of hersienings sal ter tafel gelê word by Institusionele Bestuur en die Senaat.

8.5 Oorkoepelende verantwoordelikheid vir kwaliteitsversekering berus by die Visekanselier, wat aan die Raad van die NWU sal verslag doen oor die status van kwaliteitsversekering.

8.6 In die formele gestruktureerde prosesse wat by die NWU geïmplementeer is, sal elke personeellid 'n leidende rol speel in die evaluering en ontwikkeling van kwaliteit op alle vlakke van die instansie, en alle personeel moet verbind wees tot die kwaliteit van die instansie se stelsels, prosesse, produkte en dienste.

[17] Ook ter voorbereiding vir 'n Oorsigtelike Evaluering
[18] Beskikbaar gestel deur die Institusionele Kwaliteitsbevorderingskantoor op die intranet van die NWU
[19] Beskikbaar gestel deur die Institusionele Kwaliteitsbevorderingskantoor op die intranet van die NWU
[20] Sluit ook evaluerings/akkrediteringsbesoeke deur statutêre liggame in, indien en waar toepaslik.
[21] Tematiese evaluerings kan op een of meer kriterium fokus.
[22] Insluitende Statutêre/Nie-Statutêre en Professionele Rade
[23] Insluitende programleiers en vakvoorsitters

9 WYSIGINGS/HERSIENING

Enige NWU-personeellid of -student mag sonder vrees vir vooroordeel enige voorstel vir verbetering van hierdie beleid voorlê aan die Kwaliteitsbevorderingskantoor of aan die Institusionele Registrateur. Alle veranderings is onderhewig aan die goedkeuring van Institusionele Bestuur, Senaat en Raad.

Hierdie beleid moet minstens elke 5 jaar hersien word.

Saamgestel deur dr JM Jacobsz
Kwaliteitsverbetering
Ontwikkel: 2004-11-05
Hersien: 2007-05-02
Hersien: 2011-03-15
Hersien: 2016-06-10
Original details: (10935746) H:\HSC\2. Management\2.1.3 Policy management\Beleide\Raad November 2016\2P-2.3_Quality Policy_eng.docm
16 Januarie 2017

File reference: 2P/2.3