



جامعة كفرالشيخ

كلية التجارة

وحدة ضمان الجودة

# نشرة الجودة الجامعية

العدد 8

يوليو - 2017

نشرة إلكترونية شهرية تصدرها وحدة ضمان الجودة بكلية التجارة جامعة كفرالشيخ



المشرف على تحرير نشرة الجودة الجامعية

أ.د. رضا صالح

عميد كلية التجارة - جامعة كفرالشيخ



محرر نشرة الجودة الجامعية

د. سامح عبدالمقصود محمد أبوالدهب

مدير وحدة ضمان الجودة بكلية التجارة - جامعة كفرالشيخ

## **ممارسات معايير ومؤشرات الجودة**

نستكمل معا فى هذا العدد عرض ممارسات معايير الجودة فى الكلية. وإننى أرجو من زملائي أعضاء هيئة التدريس وأبنائى وبناتي المدرسين المساعدين والمعيدين زيادة درجة الاهتمام بأعمال ومهام ومتطلبات الجودة بالكلية لأننى اعتبر أن محاولتنا للوصول إلى تحقيق معايير الجودة هو هدف استراتيجي نحتاج جميعا للتكاتف من أجل انجاز هذا الهدف العظيم.

**أ.د. رضا صالح**

**عميد كلية التجارة - جامعة كفرالشيخ**

## **ممارسات معايير ومؤشرات الجودة**

### **معيار 3 : إدارة الجودة والتطوير**

#### **منطق المعيار**

للكليّة نظام لإدارة الجودة توفر له القيادة سبل الدعم، وتلتزم بإجراء تقويم ذاتي شامل ومستمر، وتستعين بالمراجعات الداخلية والخارجية لضمان جودة الأداء، وتستخدم نتائج التقويم والمراجعة في تطوير الأداء.

#### **مؤشرات المعيار**

- 1- للكليّة وحدة لضمان الجودة يتوفّر لها الكوادر المؤهلة والتجهيزات الملائمة، ويشارك فيها ممثلون عن مختلف الفئات بالكليّة ويراعي تبادل الخبرات والمهارات لغطية المهام المتعددة.
- 2- اللائحة الداخلية لوحدة ضمان الجودة تتضمّن هيكلًا تنظيميًّا ذا تبعية وعلاقات واضحة، وتحدد علاقتها الوحدة بمركز ضمان الجودة بالجامعة، بما يسهم في تفعيل دورها ويساند أنشطتها.
- 3- لوحدة ضمان الجودة خطط وتقارير سنوية عن نشاطها، وقواعد بيانات لأنشطتها.
- 4- تقويم أنشطة الكليّة يتم بصفة دورية باستخدام مؤشرات أداء موضوعية، وأدوات ملائمة، ومراجعات داخلية وخارجية.
- 5- نتائج تقويم أنشطة الكليّة تُناقشت مع المعنيين وفي مجالسها الرسمية، ويستفاد منها في توجيه التخطيط واتخاذ الإجراءات التصحيحية والتطوير.

#### **الأدلة والوثائق**

- اللائحة الداخلية للوحدة.
- خطط عمل الوحدة.
- التقارير السنوية للوحدة.
- الأدوات المستخدمة في التقييم الذاتي (نماذج استقصاءات الرأي).
- تقارير تحليل نتائج الاستقصاءات واستطلاعات الرأي.
- محاضر مجلس الكليّة التي نوقشت فيها قضايا الجودة.
- تقارير المراجعة الداخلية للأقسام والإدارات (للأعوام الثلاثة السابقة).
- الدراسة الذاتية / التقرير السنوي للكليّة (متضمناً خطط التحسين).
- ما توفّر في الكليّة من مطبوعات / وثائق تدل على تحقق المعيار.

## ممارسات معيار إدارة الجودة والتطوير

الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد

### معيار ٣ : إدارة الجودة والتطوير

مؤشر التقييم	الممارسات	تعليق المؤسسة بالدراسة الذاتية
١. للمؤسسة وحدة لضمان الجودة يتتوفر لها الكوادر المؤهلة والتجهيزات الملائمة، ويشترك فيها ممثلون عن مختلف الفئات بالمؤسسة ويراعى تبادل الخبرات والمهارات لتعظيم المهام المتعددة.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تشن المؤسسة كياناً (إدارة أو قسم أو وحدة أو لجنة أو غيرها) لضمان الجودة طبقاً لطبيعة المؤسسة، يتتوفر له كوادر بشرية مؤهلة في مجال ضمان الجودة من خلال التدريب والممارسة الفعلية (مثل دورات في التقويم الذاتي، المراجعة الخارجية، التخطيط الاستراتيجي، توصيف وتقدير البرامج التعليمية والقرارات الدراسية وغيرها).</li> <li>- تكلف إدارة المؤسسة بالعمل في هذا الكيان كوادر من مختلف فئات المؤسسة (مثل أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والإداريون وغيرها).</li> <li>- توفر المؤسسة لهذا الكيان الموارد المادية والتجهيزات الملائمة لممارسة أنشطتها.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- وصف لوحدة (كيان) ضمان الجودة من حيث مواردها البشرية وتجهيزاتها وتنوع الخبرات والمهارات للفئات التي تعمل بها.</li> </ul>
٢. اللائحة الداخلية لوحدة ضمان الجودة تتضمن هيكل تنظيمي ذاتي وتحتنيه وعلاقة واسحة، وتحدد علاقتها الوحدة بمركز ضمان الجودة بالجامعة، بما يسمى في تعريف دورها ويساند أنشطتها.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تضع المؤسسة لائحة داخلية لوحدة ضمان الجودة محدد بها الهيكل التنظيمي للوحدة وتبعيتها لإدارة المؤسسة، ومسؤوليات وأليات عمل الوحدة.</li> <li>- توطد الوحدة علاقتها بمركز ضمان الجودة بالجامعة (مثل اجتماعات، ورفع تقارير دورية، وطلب دعم فني، وتدريب وزيارات مراجعة وغيرها).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تبعية الوحدة بالهيكل التنظيمي للمؤسسة ولاحتياها الداخلية ومدى تحديد اللائحة لمسؤوليات الوحدة ودورها وأليات عملها.</li> <li>- دلائل العلاقة بين الوحدة ومركز ضمان الجودة بالجامعة.</li> </ul>
٣. لوحدة ضمان الجودة خطط وتقدير سنوية عن نشاطها، وقواعد بيانات لأنشطتها.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تضع الوحدة خططاً سنوية لأنشطتها من حيث منهاجية التقويم الذاتي والمراجعة الداخلية والخارجية والتدريب وغيرها.</li> <li>- تتتابع الوحدة تنفيذ الخطط السنوية.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- دورية الخطط السنوية للتقويم الذاتي والمراجعة والتدريب وغيرها.</li> <li>- كيفية متابعة الوحدة لتنفيذ الخطط</li> </ul>

تعميلات المؤسسة بالدراسة الذاتية	المارسات	مؤشر التقييم
<ul style="list-style-type: none"> <li>- السنوية للتقويم الذاتي، والتقارير السنوية والإجراءات التصحيحية التي تم اتخاذها وفق خطط التحسين والتعزيز.</li> <li>- مدى شمولية قواعد بيانات متکاملة عن أنشطتها المختلفة.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- وتحدر تقارير سنوية عن أنشطتها وإنجازاتها وتحتوي على خطط التحسين والتعزيز وتتخذ الإجراءات التصحيحية المناسبة.</li> <li>- تنشر الوحدة قواعد بيانات متکاملة عن أنشطتها المختلفة.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- دورية عملية التقويم الذاتي والعناصر التي يشملها والغيرات المشاركة.</li> <li>- موضوعية مؤشرات الأداء وقابليتها للقياس، وملاحة الأدوات المستخدمة في عملية التقويم الذاتي.</li> <li>- المراجعات الداخلية والخارجية التي تم تنفيذها وأمثلة لأهم نتائجها.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تحدد المؤسسة منهجية عملية التقويم الذاتي ودورياته (نصف سنوية أو سنوية) والعناصر التي يشملها والغيرات المشاركة.</li> <li>- تستخدم المؤسسة مؤشرات أداء موضوعية وقابلة للقياس، وأدوات ملائمة في التقويم الذاتي.</li> <li>- تستفيد المؤسسة من المراجعات الداخلية والخارجية في عملية التقويم الذاتي والتحسين والتطوير.</li> </ul>	<p>٤. تقويم أنشطة المؤسسة يتم بصفة دورية باستخدام مؤشرات أداء موضوعية، وأدوات ملائمة، وراجعات داخلية وخارجية.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- وسائل عرض ومناقشة نتائج التقويم الذاتي لأنشطة المؤسسة على الأطراف المعنية وعلى مستوى المجالس الرسمية للمؤسسة.</li> <li>- كيفية استفادة المؤسسة من نتائج التقويم الذاتي، ونماذج من التطوير والإجراءات التصحيحية التي اتخذت بناءً على نتائج التقييم.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تعرض المؤسسة نتائج التقويم الذاتي على الأطراف المعنية لمناقشتها وإبداء المقترنات.</li> <li>- تعرض المؤسسة وتناقش نتائج تقويم أنشطتها في مجالسها الرسمية.</li> <li>- تستفيد المؤسسة من النتائج في إعداد خطط التحسين والتعزيز (نماذج من التطوير والإجراءات التصحيحية التي اتخذت بناءً على نتائج التقييم).</li> </ul>	<p>٥. نتائج تقويم أنشطة المؤسسة تناقش مع العتبيين وفي مجالسها الرسمية، ويستفاد منها في توجيه التخطيط واتخاذ الإجراءات التصحيحية والتطوير.</p>

## **معيار 4 : أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة**

### **منطوق المعيار**

للكليـة العـدد الكـافـي والمـؤـهـل من أـعـضـاء هـيـة التـدـرـيس وـمـعـاـونـيـهـم، بما يـنـتـنـاسـبـ مع مـتـطلـابـاتـ البرـامـجـ الـتـعـلـيمـيـةـ المـقـدـمةـ، وـبـما يـمـكـنـهاـ من تـحـقـيقـ رسـالـتـهـاـ وـأـهـادـفـهاـ. وـتـعـمـلـ الـكـلـيـةـ عـلـىـ تـنـمـيـةـ قـدـراتـ وـمـهـارـاتـ أـعـضـاءـ هـيـةـ التـدـرـيسـ وـمـعـاـونـيـهـمـ، وـتـلتـزمـ بـتـقـيـيمـ أـدـائـهـمـ وـضـمـانـ قـيـاسـ آـرـائـهـمـ.

### **مؤشرات المعيار**

- 1- نسبة أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة إلى الطلاب على مستوى الكلية والأقسام العلمية تتفق مع المعدلات المرجعية لنوع وطبيعة البرامج التعليمية المقدمة بالكلية.
- 2- للكليـة آـلـيـاتـ لـلـتـعـالـمـ مـعـ العـجـزـ أوـ الفـائـضـ فـيـ أـعـضـاءـ هـيـةـ التـدـرـيسـ وـهـيـةـ المـعـاـونـيـهـمـ.
- 3- التـخـصـصـ الـعـلـمـيـ لـأـعـضـاءـ هـيـةـ التـدـرـيسـ مـلـاـئـمـ لـلـمـقـرـرـاتـ الـدـرـاسـةـ الـتـىـ يـشـارـكـوـنـ فـيـ تـدـرـيـسـهـاـ.
- 4- أـعـبـاءـ الـعـلـمـ تـتـحـيـلـ لـأـعـضـاءـ هـيـةـ التـدـرـيسـ وـهـيـةـ المـعـاـونـيـهـمـ الـقـيـامـ بـالـمـهـامـ الـتـدـرـيـسـيـةـ وـالـبـحـثـيـةـ وـالـإـدـارـيـةـ وـغـيـرـهـاـ بـكـفـاءـةـ.
- 5- الـاحـتـيـاجـاتـ التـدـريـبـيـةـ لـأـعـضـاءـ هـيـةـ التـدـرـيسـ وـهـيـةـ المـعـاـونـيـهـمـ تـحدـدـ بـصـورـةـ دـوـرـيـةـ، وـتـتـخـذـ إـلـيـعـرـاءـاتـ الـمـلـاـئـمـةـ لـتـنـفـيـذـ الـبـرـامـجـ الـتـيـ تـلـبـيـ الـاحـتـيـاجـاتـ التـدـريـبـيـةـ لـكـلـ فـةـ.
- 6- مـعـايـيرـ تـقـيـيمـ أـدـاءـ أـعـضـاءـ هـيـةـ التـدـرـيسـ وـهـيـةـ المـعـاـونـيـهـمـ مـوـضـوعـيـةـ، وـتـخـطـرـهـمـ الـقـيـادـةـ بـنـتـائـجـ التـقـيـيمـ، وـتـنـافـشـهـمـ فـيـهـاـ عـنـ الـضـرـورةـ، وـتـسـتـخـدـمـ النـتـائـجـ لـتـحـسـينـ الـأـدـاءـ.
- 7- لـكـلـيـةـ وـسـائـلـ مـنـاسـبـةـ لـقـيـاسـ آـرـائـهـمـ أـعـضـاءـ هـيـةـ التـدـرـيسـ وـهـيـةـ المـعـاـونـيـهـمـ وـاتـخـاذـ إـلـيـعـرـاءـاتـ الـلـازـمـةـ لـدـرـاستـهـاـ، وـالـاسـتـفـادـةـ مـنـ النـتـائـجـ فـيـ اـتـخـاذـ إـلـيـعـرـاءـاتـ التـصـحـيـحـيـةـ.

### **الأدلة والوثائق**

- بيان بأعداد أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهـمـ، تـشـمـلـ مـوـهـلـاتـهـمـ (الـدـرـجـةـ الـعـلـمـيـةـ) وـتـوزـعـهـمـ عـلـىـ الأـقـسـامـ الـعـلـمـيـةـ، وـنـسـبـةـ كـلـ فـةـ إـلـىـ إـجـمـالـيـ.
- إحـصـائـيـةـ بـنـسـبـ القـائـمـينـ عـلـىـ الـعـلـمـ إـلـىـ المشـغـولـ الـفـعـلـيـ لـأـعـضـاءـ هـيـةـ التـدـرـيسـ.
- إحـصـائـيـةـ بـأـعـبـاءـ الـعـلـمـ لـأـعـضـاءـ هـيـةـ التـدـرـيسـ وـهـيـةـ المـعـاـونـيـهـمـ (تـدـرـيسـ، بـحـثـ، خـدـمـةـ مـجـتمـعـيـةـ، مـسـؤـلـيـاتـ إـدـارـيـةـ).
- خـطـةـ تـنـمـيـةـ قـدـراتـ أـعـضـاءـ هـيـةـ التـدـرـيسـ وـهـيـةـ المـعـاـونـيـهـمـ / قـائـمـةـ بـالـبـرـامـجـ التـدـريـبـيـةـ الـتـىـ تـمـ تـنـفيـذـهـاـ وـأـعـدـادـ الـمـشـارـكـينـ فـيـهـاـ.
- آلـيـةـ تـقـيـيمـ أـدـاءـ أـعـضـاءـ هـيـةـ التـدـرـيسـ وـهـيـةـ المـعـاـونـيـهـمـ (مـتـضـمـنـةـ نـمـاذـجـ التـقـيـيمـ الـمـسـتـخـدـمـةـ).
- نـمـاذـجـ اـسـبـيـانـاتـ قـيـاسـ الـآـرـاءـ الـمـوجـهـةـ لـأـعـضـاءـ هـيـةـ التـدـرـيسـ وـهـيـةـ المـعـاـونـيـهـمـ.
- ماـ تـوـفـرـهـ الـكـلـيـةـ مـنـ مـطـبـوعـاتـ / وـثـائقـ تـدـلـ عـلـىـ تـحـقـقـ الـمـعـيـارـ.

## ممارسات معيار أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة

الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد

### معايير : أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة

مقدمة	الممارسات	معايير
١. نسبة أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة إلى الطلاب على مستوى المؤسسة والأقسام العلمية تتفق مع المعدلات المرجعية لنوع وطبيعة البرامج التعليمية المقدمة بالمؤسسة.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تتخذ المؤسسة إجراءات لتحقيق اتفاق نسبه أعداد أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة إلى الطالب على مستوى المؤسسة والأقسام العلمية والبرامج التعليمية مع المواقف القياسية الصادرة عن الهيئة.</li> </ul>	أعداد أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة ومدى اتفاق نسبتهم إلى الطالب على مستوى المؤسسة والأقسام العلمية والبرامج التعليمية مع المواقف القياسية الصادرة عن الهيئة.
٢. للمؤسسة آليات للتعامل مع العجز أو الفائض في أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة في أي من التخصصات ذكر المؤسسة كيفية التعامل مع ذلك.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تتعامل المؤسسة من خلال آليات محددة مع وجود عجز أو فائض في أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة في أي من التخصصات ذكر المؤسسة كيفية التعامل مع ذلك.</li> </ul>	في حالة وجود عجز أو فائض في أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة في أي من التخصصات ذكر المؤسسة كيفية التعامل مع ذلك.
٣. التخصص العلمي لأعضاء هيئة التدريس ملائم للمقررات الدراسية التي يشارك في تدريسيها.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تتأكد المؤسسة والأقسام العلمية من ملاءمة التخصص العلمي لعضو هيئة التدريس مع المقررات الدراسية التي يشارك في تدريسيها عند إعداد الخطة التدريبية للمؤسسة والقسم العلمي.</li> </ul>	مدى ملاءمة التخصص العلمي لعضو هيئة التدريس مع المقررات الدراسية التي يشارك في تدريسيها.
٤. أعباء العمل تتبع لأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة القيام بالقيام التدريبية والبحثية والإدارية وغيرها بكفاءة.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تحدد المؤسسة متوسط عبء العمل لعضو هيئة التدريس وعضو الهيئة المعاونة على مستوى الأقسام العلمية وعلى مستوى المؤسسة بما يتبع لهم أداء كافة المهام بكفاءة والمشاركة في الأنشطة الطلابية وريادة الأعمال وغيرها.</li> </ul>	مدى ملاءمة متوسط عبء العمل لعضو هيئة التدريس وعضو الهيئة المعاونة على مستوى الأقسام العلمية وعلى مستوى المؤسسة بما يتبع لهم أداء كافة المهام بكفاءة والمشاركة في الأنشطة الطلابية وريادة الأعمال وغيرها.
٥. الاحتياجات التدريبية للأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة تحدد بصورة دورية، وتُتَّخذ الإجراءات الملائمة لتنفيذ البرامج التي تلبِي الاحتياجات التدريبية لكل فئة.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تستخدِّم المؤسسة وسائل ملائمة لتحديد الاحتياجات التدريبية للأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة بصورة دورية.</li> <li>- تنفذ المؤسسة برامج أو خطط للتنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة.</li> <li>- تعد المؤسسة ببياناً بعدد البرامج المنفذة وعدد ونسبة المتدربين سنوياً من كل فئة إلى العدد الإجمالي.</li> <li>- تقوم المؤسسة بقياس مردود التدريب على الأداء بوسائل مناسبة.</li> </ul>	وسائل تحديد الاحتياجات التدريبية للأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة، وملامح خطة تنمية قدراتهم.

تغليقات المؤسسة بالدراسة الذاتية	الممارسات	مؤشر التقييم
<ul style="list-style-type: none"> <li>- معايير وأليات تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس وأعضاء الهيئة المعاونة.</li> <li>- وسائل الإخطار بنتائج التقييم ومناقشتها مع الأطراف المعنية.</li> <li>- نتائج التقييم وأوجه الاستفادة منها.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تتبع المؤسسة معايير موضوعية وأليات لتقدير أداء أعضاء هيئة التدريس وأعضاء الهيئة المعاونة (مثل الأداء التعليمي والبحثي والخدمي، والمشاركة في أعمال ضمان الجودة والأنشطة الطلابية وغيرها).</li> <li>- تقوم المؤسسة بإخطار أعضاء هيئة التدريس وأعضاء الهيئة المعاونة بنتائج تقييمهم ومناقشتهم فيها عند اللزوم.</li> <li>- تحدد المؤسسة أوجه الاستفادة من نتائج التقييم (مثل المحاسبة ووضع خطط تنمية المهارات وتطوير الأداء وغيرها).</li> </ul>	<p>٦. معايير تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة موضوعية، وتحظرهم القيادة بنتائج التقييم، وتناقشهم فيها عند الضرورة، وتستخدم النتائج لتحسين الأداء.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- الوسائل المستخدمة في قياس آراء أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة.</li> <li>- نتائج آخر في قياس آراء أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة وأوجه الاستفادة منها.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تقوم المؤسسة بقياس آراء أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة باستخدام الوسائل المناسبة (مثل استبيانات ولقاءات وغيرها) - متضمنة على سبيل المثال استقصاء عن بيئة العمل والعدالة في توزيع العبء التدريسي والإشراف وغيرها).</li> <li>- تحمل المؤسسة وتقييم آراء أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة.</li> <li>- تستفيد المؤسسة من النتائج وتحذ الإجراءات التصحيحية المناسبة.</li> </ul>	<p>٧. للمؤسسة وسائل مناسبة لقياس آراء أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة واتخاذ الإجراءات اللازمة لدراستها، والاستفادة من النتائج في اتخاذ الإجراءات التصحيحية.</p>

أطيب تحيات  
وحدة ضمان الجودة  
كلية التجارة – جامعة كفرالشيخ