



نشرة الجودة الجامعية

یولیو - 2017

نشرة إلكترونية شهرية تصدرها وحدة ضمان الجودة بكلية التجارة جامعة كفر الشيخ

المشرف على تحرير نشرة الجودة الجامعية

عميد كلية التجارة - جامعة كفرالشيخ

محرر نشرة الجودة الجامعية

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 وأبنائي وبناتي المدرسين 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

معييار 3 : إدارة الجودة والتطوير

منطوق المعيار

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

مؤشرات المعيار

- 1- لكلية وحدة لضمان الجودة تتوفر لها الكوادر المؤهلة والتجهيزات الملائمة، ويشارك فيها ممثلون عن مختلف الفئات بالكلية ويراعى تباين الخبرات والمهارات لتغطية المهام المتعددة.
- 2- اللائحة الداخلية لوحدة ضمان الجودة تتضمن هيكلاً تنظيمياً ذا تبعية وعلاقات واضحة، وتحدد علاقة 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- تقييم أنشطة الكلية يتم بصفة دورية باستخدام مؤشرات أداء موضوعية، وأدوات ملائمة، ومراجعات داخلية وخارجية.
- 5- نتائج تقييم أنشطة الكلية تُناقش 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 الكلية التي نوقشت فيها قضايا الجودة.
- تقارير المراجعة الداخلية للأقسام والإدارات (للأعوام الثلاثة السابقة).
- الدراسة الذاتية / التقرير السنوي للكلية (متضمناً خطط التحسين).
- ما توفره الكلية 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	تعليقات المؤسسة بالدراسة الذاتية
١. للمؤسسة وحدة لضمان الجودة يتوفر لها الكوادر المؤهلة والتجهيزات الملائمة، وبشارك فيها ممثلون عن مختلف الفئات بالمؤسسة ويراعى تباين الخبرات والمهارات لتغطية المهام المتعددة.	<ul style="list-style-type: none"> - تنشئ المؤسسة كياناً (إدارة أو قسم أو وحدة أو لجنة أو غيرها) لضمان الجودة طبقاً لطبيعة المؤسسة، يتوفر له كوادر بشرية مؤهلة في مجال ضمان الجودة من خلال التدريب والممارسة الفعلية (مثل دورات في التقويم الذاتي، المراجعة الخارجية، التخطيط الاستراتيجي، توصيف وتقارير البرامج التعليمية والمقررات الدراسية وغيرها). - تكلف إدارة المؤسسة بالعمل في هذا الكيان كوادر من مختلف فئات المؤسسة (مثل أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والإداريون وغيرها). - توفر المؤسسة لهذا الكيان الموارد المادية والتجهيزات الملائمة لممارسة أنشطته. 	<ul style="list-style-type: none"> - وصف لوحدة (كيان) ضمان الجودة من حيث مواردها البشرية وتجهيزاتها وتنوع الخبرات والمهارات للفئات التي تعمل بها.
٢. اللانحة الداخلية لوحدة ضمان الجودة تتضمن هيكلًا تنظيميًا ذا تبعية وعلاقات واضحة، وتحدد علاقة الوحدة بمركز ضمان الجودة بالجامعة، بما يسهم في تفعيل دورها ويساند أنشطتها.	<ul style="list-style-type: none"> - تضع المؤسسة لائحة داخلية لوحدة ضمان الجودة محدد بها الهيكل التنظيمي للوحدة وتبعيةها لإدارة المؤسسة، ومسئوليات وآليات عمل الوحدة. - توطد الوحدة علاقتها بمركز ضمان الجودة بالجامعة (مثل اجتماعات، ورفع تقارير دورية، وطلب دعم فني، وتدريب وزيارات مراجعة وغيرها). 	<ul style="list-style-type: none"> - تبعية الوحدة بالهيكل التنظيمي للمؤسسة ولأحتها الداخلية ومدى تحديد اللائحة لمسئوليات الوحدة ودورها وآليات عملها. - دلائل العلاقة بين الوحدة ومركز ضمان الجودة بالجامعة.
٣. لوحدة ضمان الجودة خطط وتقارير سنوية عن نشاطها، وقواعد بيانات لأنشطتها.	<ul style="list-style-type: none"> - تضع الوحدة خططاً سنوية لأنشطتها من حيث منهجية التقويم الذاتي والمراجعة الداخلية والخارجية والتدريب وغيرها. - تتابع الوحدة تنفيذ الخطط السنوية 	<ul style="list-style-type: none"> - دورية الخطط السنوية للتقويم الذاتي والمراجعة والتدريب وغيرها. - كيفية متابعة الوحدة لتنفيذ الخطط

مؤشر التقييم	الممارسات	تعليقات المؤسسة بالدراسة الذاتية
	<p>وتصدر تقارير سنوية عن أنشطتها وإنجازاتها وتحتوي على خطط التحسين والتعزيز وتتخذ الإجراءات التصحيحية المناسبة.</p> <p>- تنشئ الوحدة قواعد بيانات متكاملة عن أنشطتها المختلفة.</p>	<p>السنوية للتقويم الذاتي، والتقارير السنوية والإجراءات التصحيحية التي تم اتخاذها وفق خطط التحسين والتعزيز.</p> <p>- مدى شمولية قواعد البيانات لأنشطة الوحدة.</p>
<p>٤. تقويم أنشطة المؤسسة يتم بصيغة دورية باستخدام مؤشرات أداء موضوعية، وأدوات ملائمة، ومراجعات داخلية وخارجية.</p>	<p>- تحدد المؤسسة منهجية عملية التقويم الذاتي ودوريته (نصف سنوية أو سنوية) والعناصر التي يشملها والفئات المشاركة.</p> <p>- تستخدم المؤسسة مؤشرات أداء موضوعية وقابلة للقياس، وأدوات ملائمة في التقويم الذاتي.</p> <p>- تستفيد المؤسسة من المراجعات الداخلية والخارجية في عملية التقويم الذاتي والتحسين والتطوير.</p>	<p>- دورية عملية التقويم الذاتي والعناصر التي يشملها والفئات المشاركة.</p> <p>- موضوعية مؤشرات الأداء وقابليتها للقياس، وملاءمة الأدوات المستخدمة في عملية التقويم الذاتي.</p> <p>- المراجعات الداخلية والخارجية التي تم تنفيذها وأمثلة لأهم نتائجها.</p>
<p>٥. نتائج تقويم أنشطة المؤسسة تُناقش مع المعنيين وفي مجالسها الرسمية، ويُستفاد منها في توجيه التخطيط واتخاذ الإجراءات التصحيحية والتطوير.</p>	<p>- تعرض المؤسسة نتائج التقويم الذاتي على الأطراف المعنية لمناقشتها وإبداء المقترحات.</p> <p>- تعرض المؤسسة وتناقش نتائج تقويم أنشطتها في مجالسها الرسمية.</p> <p>- تستفيد المؤسسة من النتائج في إعداد خطط التحسين والتعزيز (نماذج من التطوير والإجراءات التصحيحية التي اتخذت بناءً على نتائج التقييم).</p>	<p>- وسائل عرض ومناقشة نتائج التقويم الذاتي لأنشطة المؤسسة على الأطراف المعنية وعلى مستوى المجالس الرسمية للمؤسسة.</p> <p>- كيفية استفادة المؤسسة من نتائج التقويم الذاتي، ونماذج من التطوير والإجراءات التصحيحية التي اتخذت بناءً على نتائج التقييم.</p>

معيـار 4 : أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة

منطوق المعيار

للـكلية العدد الكافي والمؤهل من أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم، بما يتناسب مع متطلبات البرامج التعليمية المقدمة، وبما يمكنها من تحقيق رسالتها وأهدافها. وتعمل الكلية على تنمية قدرات ومهارات أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم، وتلتزم بتقييم أدائهم وضمان قياس آرائهم.

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- للكلية آليات للتعامل مع العجز أو الفائض في أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة.
- 3- التخصص العلمي لأعضاء هيئة التدريس ملائم للمقررات الدراسية التي يشاركون في تدريسها.
- 4- أعباء العمل تتيح لأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة القيام بالمهام التدريسية والبحثية والإدارية وغيرها بكفاءة.
- 5- الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة تحدد بصورة دورية، وتتخذ الإجراءات الملائمة لتنفيذ البرامج التي تلبي الاحتياجات التدريبية لكل فئة.
- 6- معايير تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة موضوعية، وتخطرهم القيادة بنتائج التقييم، وتناقشهم فيها عند الضرورة، وتستخدم النتائج لتحسين الأداء.
- 7- للكلية وسائل مناسبة لقياس آراء أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة واتخاذ الإجراءات اللازمة لدراساتها، والاستفادة من النتائج في اتخاذ الإجراءات التصحيحية.

الأدلة والوثائق

- بيان بأعداد أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم، تشمل مؤهلاتهم (الدرجة العلمية) وتوزيعهم على الأقسام العلمية، ونسبة كل فئة إلى الإجمالي.
- إحصائية بنسب القائمين على العمل إلى المشغول الفعلي لأعضاء هيئة التدريس.
- إحصائية بأعباء العمل لأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة (تدريس، بحث، خدمة مجتمعية، مسؤوليات إدارية).
- خطة تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة / قائمة بالبرامج التدريبية التي تم تنفيذها وأعداد المشاركين فيها.
- آلية تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة (متضمنة نماذج التقييم المستخدمة).
- نماذج استبيانات قياس الآراء الموجهة لأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة.
- ما توفره الكلية من مطبوعات / وثائق تدل على تحقق المعيار.

ممارسات معيار أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة

الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد

معياري ٤ : أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة

مؤشر التقييم	الممارسات	تعليقات المؤسسة بالدراسة الذاتية
١. نسبة أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة إلى الطلاب على مستوى المؤسسة والأقسام العلمية تتفق مع المعدلات المرجعية لنوع وطبيعة البرامج التعليمية المقدمة بالمؤسسة.	- تتخذ المؤسسة إجراءات لتحقيق اتفاق نسبة أعداد أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة إلى الطلاب على مستوى المؤسسة والأقسام العلمية والبرامج التعليمية مع المواصفات القياسية الصادرة عن الهيئة.	- أعداد أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة ومدى اتفاق نسبتهم إلى الطلاب على مستوى المؤسسة والأقسام العلمية والبرامج التعليمية مع المواصفات القياسية الصادرة عن الهيئة.
٢. للمؤسسة آليات للتعامل مع العجز أو الفائض في أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة.	- تتعامل المؤسسة من خلال آليات محددة مع وجود عجز أو فائض في أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة في أي من التخصصات.	- في حالة وجود عجز أو فائض في أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة في أي من التخصصات تذكر المؤسسة كيفية التعامل مع ذلك.
٣. التخصص العلمي لأعضاء هيئة التدريس ملائم للمقررات الدراسية التي يشاركون في تدريسها.	- تتأكد المؤسسة والأقسام العلمية من ملائمة التخصص العلمي لعضو هيئة التدريس مع المقررات الدراسية التي يشارك في تدريسها عند إعداد الخطة التدريسية للمؤسسة والقسم العلمي.	- مدى ملائمة التخصص العلمي لعضو هيئة التدريس مع المقررات الدراسية التي يشارك في تدريسها.
٤. أعباء العمل تتيح لأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة القيام بالهام التدريسية والبحثية والإدارية وغيرها بكفاءة.	- تحدد المؤسسة متوسط عبء العمل لعضو هيئة التدريس وعضو الهيئة المعاونة على مستوى الأقسام العلمية وعلى مستوى المؤسسة بما يتيح لهم أداء كافة المهام بكفاءة والمشاركة في الأنشطة الطلابية وريادة الأعمال وغيرها.	- مدى ملائمة متوسط عبء العمل لعضو هيئة التدريس وعضو الهيئة المعاونة على مستوى الأقسام العلمية وعلى مستوى المؤسسة بما يتيح لهم أداء المهام بكفاءة.
٥. الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة تحدد بصورة دورية، وتتخذ الإجراءات الملائمة لتنفيذ البرامج التي تلبي الاحتياجات التدريبية لكل فئة.	- تستخدم المؤسسة وسائل ملائمة لتحديد الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة بصورة دورية. - تنفذ المؤسسة برامج أو خطط لتنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة. - تعد المؤسسة بياناً بعدد البرامج المنفذة وعدد ونسبة المتدربين سنوياً من كل فئة إلى العدد الإجمالي. - تقوم المؤسسة بقياس مردود التدريب على الأداء بوسائل مناسبة.	- وسائل تحديد الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة، وملاحح خطة تنمية قدراتهم. - عدد البرامج المنفذة وعدد ونسبة المتدربين سنوياً من كل فئة إلى العدد الإجمالي. - وسائل قياس مردود التدريب وأثره على الأداء.

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

أطيب تحيات

وحدة ضمان الجودة

كلية التجارة – جامعة كفرالشيخ