

# محضر اجتماع مجلس كلية الطب البيطري

رقم الجلسة: (٦)  
العام الجامعي: م٢٠٢٢/٢٠٢١  
مؤعد الجلسة: الأحد  
تاريخ الجلسة: م٢٠٢٢/٢/١٣

الموضوع ٦/٦ : المذكرة المقدمة من لجنة شئون التعليم والطلاب بشأن كتاب كلية الزراعة بخصوص الموافقة على ترشيح أحد السادة أعضاء هيئة التدريس لتدريس مقرر نشأة العلوم الطبية وتطورها (مقرر اختياري جامعة) ضمن مقررات اللائحة الأكاديمية الداخلية بنظام الساعات المعتمدة بكلية الزراعة والمسجلة بالفصل الدراسي الشتوي للعام الجامعي ٢٠٢١/٢٠٢٢م ... حيث وافقت ~~على~~ اللجنة على ترشيح السيد الأستاذ الدكتور/ مصطفى عبد العزيز محمد أستاذ الفارماكولوجيا المتفرغ بالكلية لتدريس هذا المقرر.

القرار: أوصى المجلس بالموافقة والعرض على السيد الأستاذ الدكتور/ نائب رئيس الجامعة لشئون التعليم والطلاب

(٧) شئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة

(٨) وحدة ضمان الجودة

الموضوع ٨/١ : المذكرة المقدمة من وحدة ضمان الجودة بالكلية بشأن الموافقة على تحديث تشكيل اللجان المنبثقة لوحدة ضمان الجودة.

القرار: أوصى المجلس بالموافقة

الموضوع ٨/٢ : المذكرة المقدمة من وحدة ضمان الجودة بالكلية بشأن الموافقة على تحديث دليل وحدة ضمان الجودة.

القرار: أوصى المجلس بالموافقة

(٩) وحدة الخدمات الإلكترونية

(١٠) شئون أعضاء هيئة التدريس

الموضوع ١٠/١ : المذكرة المقدمة من شئون هيئة التدريس بشأن القرار التنفيذي لمجلس قسم أمراض الأسماك ورعايتها بتاريخ ٢٠٢٢/١/٣٠م بخصوص الموافقة على الطلب المقدم من الدكتورة/ إيمان مصطفى مصطفى - أستاذ مساعد أمراض الأسماك ورعايتها بالكلية بشأن حصولها على أجازة إعتيادية لمدة شهر لأداء العمرة إعتباراً من تاريخ السفر للمملكة العربية السعودية.

القرار: أوصى المجلس بالموافقة والعرض على السيد الأستاذ الدكتور/ رئيس الجامعة

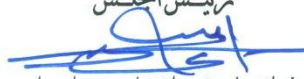
5em


الموضوع ١٠/٢ : المذكرة المقدمة من شئون هيئة التدريس بشأن القرار التنفيذي لمجلس قسم الباثولوجيا بتاريخ ٢٠٢٢/١/٣١م بخصوص الموافقة على ترشيح السيد الدكتور محمد محمد محمد سيد أحمد عبد الرحمن - أستاذ مساعد بقسم الباثولوجيا بالكلية للحصول على اللقب العلمي لدرجة أستاذ الباثولوجيا بذات القسم بناءً على تقرير اللجنة العلمية الدائمة تخصص "باثولوجيا وباثولوجيا إكلينيكية" رقم (١٠٠) لترقية الأساتذة والأساتذة المساعدين والتي أوصت فيه بترقية سيادته للحصول على اللقب العلمي لوظيفة أستاذ الباثولوجيا بقسم الباثولوجيا بالكلية حيث أن سيادته يتمتع بحسن السير والسلوك والتعاون مع الزملاء والحفاظ على التقاليد الجامعية.

القرار : أوصى المجلس بالموافقة والعرض على السيد الأستاذ الدكتور/ رئيس الجامعة

(١١) ما يستجد من أعمال

وانتهى بحمد الله المجلس في تمام الساعة الواحدة بعد الظهر...

رئيس المجلس  
  
(أ.د. / إسماعيل إسماعيل إبراهيم)  
ومدير الكلية

أمين المجلس  
  
(أ.د. عادل عبد الفتاح حسن رامون)

يعتمد،،

رئيس الجامعة  
  
(أ.د. عبد الرزاق يوسف (سوقي))



جامعة كفر الشيخ  
كلية الطب البيطري  
وحدة ضمان الجودة



# دليل وحدة ضمان الجودة



أ.د/ منى عبد الفتاح علي أحمد  
مدير وحدة ضمان الجودة

فبراير ٢٠٢٢

## مقدمة:

يمثل التعليم العالي أهم المرتكزات الرئيسة لريادة التنمية الشاملة، بما يمثله من مكانة في إعداد الأطر الفكرية والعلمية والمهنية لمنظمات المجتمع ، بالإضافة إلى دوره في الوصول إلى المعرفة وتطويرها وإجراء البحوث العلمية وخدمة المجتمع.

وتسعى كليتنا إلى توفير كل مقومات التطوير المستمر للتعليم لمواكبة التطورات العلمية والتكنولوجية وإجراء البحوث وخدمة المجتمع وتطوير الأداء الجامعي والارتقاء بخريجي الكلية إلى مستوى التميز والقدرة التنافسية العالية ، عملاً بالمفهوم الحديث في إدارة الجودة الشاملة.

ولما كان مفهوم ضمان جودة التعليم بكافة مستوياته يحظى بأهمية متزايدة على كافة الأصعدة الإدارية والتربوية والتعليمية المحلية والدولية على حد سواء، تبذل كليتنا قصارى جهدها للوصول إلى جودة المخرجات التعليمية ومتابعة نتائج أعمالها في فترات متعاقبة ، للتأكد من توفير المقومات الأساسية لأداء دورها لرفع مستوى أدائها وتأهيلها لتأخذ موقعها في ميدان المنافسة العالمية.

لقد جاء هذا الدليل، بمحتوياته، منظومة عمل متكاملة للتعريف بنظام ادارة الجودة بالكلية واليات المراجعة الداخلية.

والله ولي التوفيق ،،

كلية الطب البيطري / جامعة كفر الشيخ

رؤية

تطمح كلية الطب البيطري في التميز الاكاديمي في العلوم الطبية البيطرية إقليمياً ودولياً.

## رسالة كلية الطب البيطري / جامعة كفر الشيخ

تلتزم كلية الطب البيطري - جامعة كفر الشيخ بتخريج طبيب بيطري متميز يلبي احتياجات سوق العمل المحلي والإقليمي والدولي وإجراء بحوث علمية مبتكرة وتحاليل معملية في مجال الطب البيطري وتقديم خدمات مجتمعية واستشارات بيطرية وتدريب في إطار قيم أخلاقية.

### وحدة ضمان الجودة

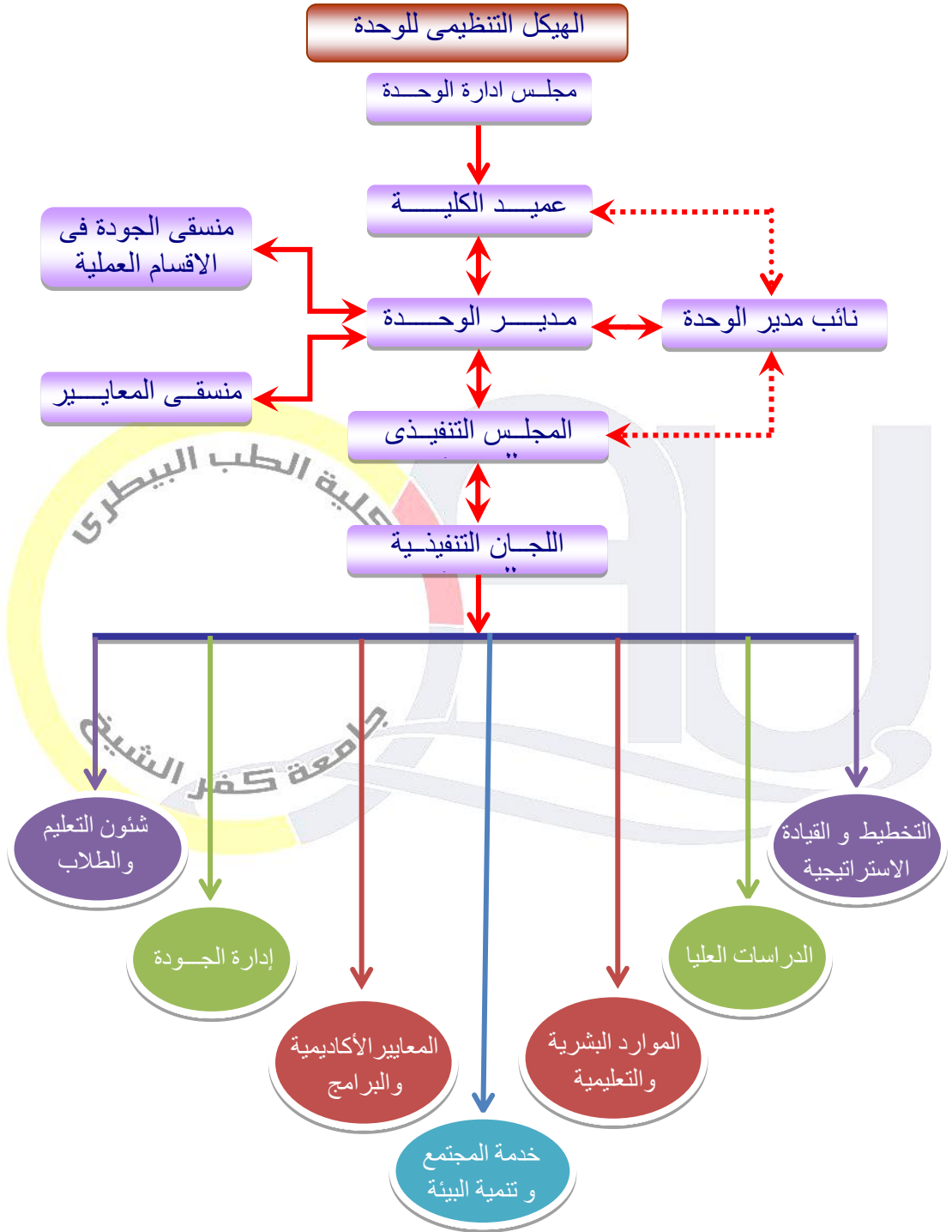
### رؤية

أن تكون إحدى وحدات ضمان الجودة المتميزة في مؤسسات التعليم العالي على المستوى المحلي والإقليمي والدولي بما يؤهل الكلية للاعتماد الدولي.

### وحدة ضمان الجودة

### رسالة

تلتزم وحدة ضمان الجودة بكلية الطب البيطري جامعة كفر الشيخ بتقديم الدعم الفني للأرتقاء بكفاءة أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والجهاز الإداري والحفاظ على مستوى متميز من جودة قاعات التدريس والمعامل والأجهزة والمرافق والخدمات في ضوء المعايير المرجعية القياسية لتحقيق رسالة الكلية التي تتضمن تخريج أطباء بيطريين متخصصين ذو كفاءة علمية ومهارة عالية في كافة المجالات المتعلقة بمهنة الطب البيطري لهم قدرات تنافسية عالية في كافة المجالات التعليمية والبحثية والمجتمعية والبيئية.



## أهداف وحدة ضمان الجودة كلية الطب البيطري / جامعة كفر الشيخ

تهدف وحدة ضمان الجودة بكلية الطب البيطري جامعة كفرالشيخ إلي تقويم الأداء الأكاديمي و الإداري والمجتمعي لتطوير العملية التعليمية والبحثية وخدمة المجتمع وتنمية البيئة وذلك للحصول علي الاعتماد من قبل الهيئة القومية لضمان جودة التعليم و الاعتماد وذلك من خلال:

١. نشر ثقافة الجودة الشاملة بين أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم والعاملين والطلاب بالكلية.
٢. تبادل الخبرات والأفكار الخاصة بتطوير التعليم والبحوث وأنشطة خدمة المجتمع مع الوحدات المماثلة في كليات الجامعات المصرية والعربية والعالمية والاستفادة منها في تحقيق التطوير المنشود.
٣. إستيفاء الكلية لتحقيق متطلبات ومعايير الهيئة القومية لضمان الجودة والإعتماد لإنشاء وتفعيل نظام داخلي لضمان الجودة بالكلية في محوري القدرة المؤسسية والفاعلية التعليمية
٤. كسب ثقة المجتمع فى الخريجين وفقاً للمعايير القومية عن طريق توطيد العلاقة بين الكلية والمجتمع المدني لتبادل المنفعة.
٥. وضع خطة تنفيذية لتحسين مخرجات و نواتج التعلم بالكلية ومتابعة تطبيقها.
٦. عمل قواعد بيانات خاصة تتضمن السادة (أعضاء هيئة التدريس - معاوني أعضاء هيئة التدريس - العاملين - طلاب الكلية -البرامج والمقررات - خريجي الكلية ) لتكون أساس لدعم اتخاذ القرار بالكلية.
٧. تنظيم الدورات التدريبية والمؤتمرات وورش العمل في مجال الجودة الشاملة.



٨. وضع نظام لقياس وتقييم الأداء بالكلية (المعايير الأكاديمية المرجعية للبرنامج التعليمي . جودة فرص التعلم . المشاركة المجتمعية . الأبحاث والأنشطة العلمية الأخرى . فعالية إدارة الجودة والتحسين).

٩. اعداد ومراجعة التقارير الدورية والسنوية للتقييم الذاتي التي تعتبر كمرجع للاعمال التنفيذية المختلفة لإدارة الكلية.

١٠. تقديم الدعم الفنى والمتابعة لتقويم الأداء ونظام ضمان الجودة فى الكلية عن طريق تقديم المقترحات والتوصيات المختلفة المتعلقة بتطبيق نظام الجودة بالكلية لإعداد الكلية لمرحلة التقويم.

#### منهجية العمل:

#### **إتباع منهجية العمل من خلال الآليات الآتية :**

أ- إنشاء لجان و مجموعات عمل لمراجعة توصيف البرامج والمقررات الدراسية واقتراح تطويرها بما يحقق رسالة الكلية وأهدافها، و طلب إعادة توصيف المقررات والبرامج، ومراجعة الخطط البحثية وبرنامج الكلية في خدمة المجتمع، و متابعة الخريجين.

ب- نظم التقارير الدورية والسنوية حتى يسهل رصد واقع العملية التعليمية والبحثية ومواطن القصور وكذلك إنشاء قاعدة بيانات.

ت- استخدام نظم الاستبيانات والمقابلات الشخصية وجمع البيانات والتحليل الإحصائي للتعرف على آراء القائمين على العملية التعليمية والمستفيدين منها.

ث- تنظيم برامج التدريب لأعضاء هيئة التدريس والإداريين والطلاب بقصد إعداد مدرسين أكفاء لضمان إستمرارية و نجاح برنامج الجودة طبقا لتحديد الاحتياجات.

- ج- تنظيم ورش العمل والحلقات الدراسية والمؤتمرات بقصد زيادة الوعي عن الجودة التعليمية وإدخال أكبر عدد ممكن إلى النظام.
- ح- تصميم موقع إلكتروني للكلية وإعداد نشرات توعيه دورية بمفهوم الجودة والتواصل مع الأحداث والمراكز الأخرى داخل الجامعة وخارجها.

### نظام إدارة الجودة

هي منظومة تهدف الى التطوير والمحافظة على إمكانية المنظمة من أجل تحسين الأداء

بشكل مستمر بهدف الوفاء بمتطلبات العميل وتهدف إدارة الجودة الى :

- ١- خلق بيئة تدعم وتحافظ على التطوير المستمر .
- ٢- إشراك جميع العاملين في التطوير .
- ٣- متابعة وتطوير أدوات قياس أداء العمليات .
- ٤- إيجاد ثقافة تركز بقوة على العملاء .
- ٥- تحسين نوعية المخرجات .
- ٦- زيادة الكفاءة بزيادة التعاون بين الإدارات وتشجيع العمل الجماعي .
- ٧- تعليم الإدارة والعاملين كيفية تحديد وترتيب وتحليل المشاكل وتجزئتها إلى أصغر حتى يمكن السيطرة عليها .
- ٨- تعلم إتخاذ القرارات إستناداً على الحقائق لا المشاعر .
- ٩- تدريب الموظفين على أسلوب تطوير العمليات .
- ١٠- تقليل المهام عديمة الفائدة.

◀ والغرض قيام أية جهة بوضع " نظام إدارة جودة " لها يجب أن يتوفر عنصرين مهمين:

- ١- الأيمان بضرورة وأهمية أتباع ( نظام إدارة الجودة ).
  - ٢- توفر الكادر البشري الكفوء والقادر على وضع ( نظام إدارة الجودة ) بما يتلائم وطبيعة النشاط الذي تقوم به الجهة المعنية.
- كيفية تأسيس نظام إدارة جودة :**

لكي تبدأ الكلية بوضع نظام إدارة جودة لها ( مع افتراض توفر العنصرين المشار اليهما أعلاه)، عليها أتباع الخطوات التالية :

- ١- تحديد أهدافها وطبيعة عملها الحالي ، والأهداف المستقبلية التي تروم تحقيقها.
- ٢- تحديد وتعريف الأنشطة والفعاليات التي تمارسها الجهة المعنية والتي يتطلبها تحقيق الأهداف الحالية والمستقبلية
- ٣- وضع سياقات عمل لكل فعالية أو نشاط ( Procedures ) تمارسه الجهة المعنية ضمن أختصاصها وطبيعة عملها، مثلاً سياق عمل للأيفادات، سياق عمل للمشتريات، سياق عمل للمخازن ، سياق عمل للتوظيف ... وهكذا.
- ٤- وضع أستمارات ( Forms ) لتسهيل تنفيذ وتطبيق سياقات العمل.
- ٥- أعداد نظام رقابة داخلي ( Internal Auditing System ) للتحقق من تطبيق نظام إدارة الجودة بشكل صحيح.

◀ ولكي نضع سياق عمل لكل فعالية أو نشاط يجب أتباع الخطوات التالية:

- ١- وضع نظام ترقيم وأرشفة خاص بالجهة المعنية يستعمل في جميع المراسلات والمخاطبات والأوراق المتعلقة بالأنشطة الداخلية والخارجية لها (System Documents Controlling).
- ٢- تحديد الغرض من الفعالية.

- ٣- تحديد أهداف الفعالية.
  - ٤- تحديد الأشخاص الموكل اليهم تنفيذ الفعالية مع توصيف مسؤولية كل واحد.
  - ٥- تعريف تفاصيل الفعالية.
  - ٦- تحديد الأستمارات الخاصة لتطبيق الفعالية.
  - ٧- تحديد توقيتات المراجعة والتحديث لسياق عمل الفعالية بمجمله وحسب الملاحظات المتولدة عن التطبيق ( Updating ).
  - ٨- تحديد طريقة حفظ الوثائق والمراسلات والخرائط الخاصة بالفعالية وأين يتم حفظها ( documentation ).
- فوائد نظام إدارة الجودة:**
- ١- تحقيق أعلى كفاءة في الأداء وأفضل جودة في الأنتاج، مما يُحقق متطلبات المستفيدين ويحقق ربحية عالية للجهة المعنية.
  - ٢- القدرة التنافسية العالية على المستوى المحلي والدولي.
  - ٣- سهولة تشخيص مواطن الخلل والضعف في الأداء وبالتالي سهولة تجاوزها.
  - ٤- سهولة تشخيص الموظفين الكفوئين والمخلصين في العمل عن الموظفين المتكاسلين وقليالي الكفاءة ، وبالتالي معالجة هذا الخلل أما عن طريق التبديل أو عن طريق التدريب.
  - ٥- الأستخدام الأمثل للموارد المتاحة بضمنها الوقت.
  - ٦- زيادة إمكانية تطوير نشاطات الجهة المعنية وأضافة فعاليات جديدة لها والتخطيط للمستقبل بشكل صحيح ، مما يؤدي الى توسيع أعمالها وبالتالي زيادة أرباحها.
  - ٧- تحقيق نظام توثيق مُحكم لكل الأوراق والمراسلات وبالتالي يمكن الرجوع بسهولة لأي وثيقة أو مُراسلة ( Documents Controlling ).
  - ٨- تحقيق سمعة مُحترمة في الداخل والخارج.

## متطلبات نظام إدارة الجودة

### ١- متطلبات عامة في المنظمات التعليمية:

تقوم المنظمة بوضع نظام توثيقي يساهم في تطبيق الجودة الشاملة والمحافظة على تحسين الفعالية لنظام ادارة الجودة الشاملة بشكل يحقق الاتي:

١- تحديد العمليات والاجراءات اللازمة لتطبيق نظام ادارة الجودة.

٢- اسلوب تسلسل العمليات والاجراءات ونظام العمل وتعاقيها وتفاعلها.

٣- تحديد طرق ضمان ضبط العمليات والتأكد من فعاليتها.

٤- توفير المعلومات وتحليلها واساليب القياس المناسبة لها.

٥- توثيق وتحديد النتائج المتحققة والمخطط لها للاستمرار في التحسين المستمر للعمليات.

◀ فيمكن ممارسة الضبط في عملية التدريس من خلال ما يلي:

- تحليل الاحتياجات التدريسية.

- التصميم التدريسي

- تقديم التدريس

- التقييم التدريسي

- التطوير التنظيمي لهيئة التدريس

- تشغيل المكتبات وورش العمل والمختبرات

### ٢- متطلبات التوثيق لنظام ادارة الجودة:

◀ ويشمل التوثيق:

- المصطلحات والتعريفات التي تتطلبها المنظمة

- السياسات الضابطة والتنظيمية

- القوانين والتعليمات والارشادات
- قدرات العاملين بالتدريس (مقدمو التعليم).
- برامج الاعتماد والاعتراف
- خطط الدراسة والمناهج
- برامج القدرات والوعي والتعليم والتدريب والتحديث أي رفع المهارات الفردية للعاملين.
- الخدمات المساندة.

• التوثيق في المنظمات التعليمية

**١- دليل الجودة:**

- تقوم المنظمة بوضع دليل الجودة والمحافظة عليه ويتضمن مايلي:
- إجراءات العمل الخاصة بالمنظمة التعليمية بما في ذلك التفاصيل والمبررات.
  - الاشارة الى مرجعية الاجراءات المستندة على اللوائح والنظم الخاصة بالجامعة او الكلية او المعهد او المركز.
  - وصف عملية التفاعل بين اجراءات نظام ادارة الجودة و مخططات المؤسسة ايضاً.

**٢- ضبط الوثائق في المنظمات التعليمية:**

- وتتم عملية ضبط الوثائق من خلال مايلي:
- التأكد من ملائمة الوثائق قبل اعتمادها واصدارها.
  - مراجعة وتحديث الوثائق (تنقيح، تعديل) عند الضرورة واعادة اعتمادها.
  - التأكد من تحديد موقف التعديلات الحاصلة على الوثائق.
  - التأكد من كون الاصدارات الملائمة للوثائق المطبقة متوفرة في نقاط الاستخدام.

- التأكد من ان الوثائق واضحة وسهلة التمييز من خلال الترميز الدقيق.
- التأكد من تمييز الوثائق خارجية المصدر وضبط اسلوب توزيعها.
- منع الاستخدام غير المقصود للوثائق الملغاة.

### 3- ضبط السجلات فى المنظمات التعليمية:

يجب على المنظمة التعليمية المصادقة على كافة سجلات الجودة وصيانتها وتحديثها لضمان استمرارية التحسين وكذلك بقاء الوثائق ( المستندات ) فى حالة مقروءة ويسهل تحديدها والحصول عليها واستردادها. كما لابد من تحديد فترة حفظ المستندات (اعمارها) ومدة التخلص منها واذا كانت هذه المستندات عبر الشبكة الالكترونية (الانترنت) فإنه يحدد لها نموذج يوضح موقع تلك المستندات فى الشبكة وتاريخ انشاءها ومدة الاحتفاظ بها. ومن الواجب تحديد مسؤولية استخدام دليل ادارة الجودة الشاملة وتحديد الاشخاص المسؤولين عن أي تعديل او اضافة او تغيير فى هذا الدليل حيث تختم جميع صفحات الدليل بختم (وثيقة مراقبة) ولامانع فى توزيع عدد من الادلة الاسترشادية لتطبيق نظام ادارة الجودة الشاملة على ان توضح عليها بأنها وثائق غير مراقبة وما يترتب عليها من تعديل لايعد معتمداً.

#### ◀ ومن اهم السجلات المطلوب ضبطها:

- تقارير التصاميم
- تقارير التطوير
- شهادات ومؤهلات التدريسيين
- سجلات اداء الطالب وتقارير المدرسين
- الشكاوي
- المشاركة فى الابحاث

## مسؤولية الإدارة:

### ١- التزام الإدارة في المنظمات التعليمية

تقوم إدارة الكلية بتحديد احتياجات تطبيق نظام إدارة الجودة وتنفيذه والتحسين المستمر لتحقيق

فعاليته، ويتم ذلك عن طريق تحقيق الآتي:

- تقوم إدارة الكلية بصياغة رؤيتها المستقبلية ورسالتها وأهدافها بحيث تتسجم مع الخطط التنموية وتتسجم مع سياسة وخطط الجامعة الإستراتيجية.
- تأخذ الكلية بالاعتبار جميع آراء الأطراف المعنية في صياغة السياسة والأهداف وان تضع خطة لمراجعتها وتنفيذها بصفة دورية وبضمنها الأهداف الإستراتيجية كما ينبغي على الكلية نشرها وتوصيلها الى كافة الأطراف المعنية بالعملية التعليمية داخلياً وخارجياً ووضع إجراءات موثقة لمراجعتها.
- تحدد الكلية الأهداف التعليمية لكافة البرامج التعليمية (التطبيقية والنظرية) وكذلك تحديد صفات وخصائص الطلبة لكل برنامج بالإضافة الى تحديد أساليب تقييم مستوى أداء المخرجات التعليمية بناءً على عدد من المؤشرات منها عدد الأساتذة المتخصصين، عدد الطلاب الملحقين بالبرنامج، أهمية البرنامج لخدمة المجتمع.
- تركز الكلية على متطلبات البحث العلمي (نظرياً وتطبيقياً) ومدى مشاركة أعضاء هيئة التدريس فيه، إضافة الى توقعاتهم عنه وأساليب تحسينه.
- المشاركة في خدمة المجتمع وذلك بتقديم الاستشارات او التدريب.
- توعي الكلية بمتطلبات تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة وذلك من خلال برنامج وجدول تدريبي يعمم ويعمل به.



## ٢- سياسة الجودة في المنظمات التعليمية

### ٣ - التخطيط:

#### • أهداف الجودة في المنظمات التعليمية

يجب ان تكون اهداف الجودة متوافقة مع كافة المستويات والوظائف التنظيمية للقياس ومنسجمة مع سياسة الجودة.

#### • تخطيط نظام إدارة الجودة في المنظمات التعليمية

يجب ان يتكون تخطيط نظام ادارة الجودة من الانشطة والموارد المطلوبة لتحقيق اهداف المنظمة التعليمية (الموارد البشرية والموارد المادية).

### ٤- المسؤوليات والصلاحيات والاتصال:

#### • المسؤولية والصلاحيات في المنظمة التعليمية.

يجب على الادارة العليا في المنظمة التعليمية ان تصف بوضوح الهيكل التنظيمي، بتركيز على العمليات التي تساند تطوير ونشر نظام ادارة الجودة. كما يجب ان يشتمل هذا على تفويض المسؤولية والصلاحيات لكل منطقة ووظيفة للعاملين الداخليين في عمليات نظام ادارة الجودة.

### ٥- ممثل الادارة في المنظمة التعليمية

على الكلية تعيين ممثل الادارة لنظام ادارة الجودة الشاملة ويتمتع بالمسؤوليات والصلاحيات التي تخوله الادارة العليا المتمثلة بلجنة الايزو لتطبيق نظام ادارة الجودة الشاملة بالجامعة مقر الرئاسة او الكلية او المعهد. والتنسيق بين فرق العمل واللجان المختلفة وتبادل الاتصال بينهم وتفعيل ذلك ورفع التقارير الى الادارة العليا في رئاسة الجامعة او الكلية او المعهد موضحاً فيها اداء النظام ومدى تقدمه والصعوبات التي تواجهه، اضافة الى دوره في نشر الوعي بين منتسبي الجامعة، الكلية، المعهد بأهمية تطبيق نظام ادارة الجودة عبر وسائل اعلامية متعددة (نشرات تدريبية، دورات، محاضرات، ملصقات جدارية، ورش عمل،... الخ.

## ٦- الاتصال الداخلي في المنظمات التعليمية

يتم تنفيذ الفعاليات والانشطة للعمليات الانتاجية التعليمية وفق مصفوفة من الاتصالات الداخلية لهيكلية نظام ادارة الجودة الشاملة في الجامعة، الكلية، المعهد، وبما يحقق تنفيذ العمليات بكفاءة وفعالية.

## ٧- مراجعة الادارة في المنظمة التعليمية

على المنظمة التعليمية القيام بمراجعة نظام ادارة الجودة على فترات مخطط لها مسبقاً وذلك لضمان الاستمرارية والكفاءة وفعالية وفعالية النظام حيث انه يتم عن طريق هذه المراجعة تحديد فرص التحسين واجراءات التغيير في نظام الجودة والكشف على مواقع الخلل وحالات عدم تطبيق النظام في مرافق محددة من المنظمة بالشكل الصحيح والتعرف على اسبابها واقتراح الحلول اللازمة لذلك وكما ينبغي على المنظمة التعليمية تشكيل فريق للتدقيق الداخلي بأشراف ممثل الادارة للمنظمة التعليمية والذي ينوب عن رئيس الجامعة او العميد. ومن الضروري ان يحصل اعضاء الفريق على دورة تدريبية متقدمة تؤهلهم كمدققين داخليين في تطبيق نظام المراجعة الداخلية وسوف يتم تفصيل ذلك ضمن بند التدقيق والقياس والتحسين المستمر حيث البند الاخير يتم جمع المعلومات المراجعة بالتطوير والتحسين من الطلاب بالاضافة الى الاجراءات الوقائية والتصحيحية والتوصيات.

### ادارة الموارد:

## ١- توفير الموارد في المنظمة التعليمية

يتوفر لدى المنظمة التعليمية مجموعة من الموارد وتعمل على ادارتها وترشيد استخدامها وعادة تكون الموارد بشرية ومادية.

## ٢- الموارد البشرية في المنظمة التعليمية

تعتمد جودة البرامج التعليمية التي تقدمها الجامعة او الكلية او المعهد على كفاءة اعضاء هيئة التدريس والاداريين والفنيين ولذلك فمن المهم ان تقوم الكلية بأستقطاب الكفاءات اللازمة لانجاز رسالتها وتحقيق اهدافها، وان تعمل على تنمية قدراتهم والحفاظ عليهم كما يجب ان تكون هناك سياسة ملائمة لتوجيهه وارشاد وتدريب منسوبي المنظمة التعليمية كما يلي:

اولاً: وضع خطط شاملة موثقة لحجم ومؤهلات الموارد البشرية فيها من اعضاء هيئة التدريس مع الاخذ بمسؤوليات التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع في الاعتبار ويتم ذلك في الاقسام العلمية من خلال ما يسمى النصاب التدريسي لعضو هيئة التدريس والذي لايزيد عن (١٢) وحدة دراسية في الغالب كما يراعى بالخطه ان تحتفظ المنظمة التعليمية بعدد كاف من اعضاء هيئة التدريس المؤهلين والمتفرغين لتحقيق الاستقرار والاستمرار في تنفيذ برامجها العلمية.

ثانياً: من الضروري على اعضاء هيئة التدريس ان تمتلك مؤهلات اكاديمية ومهنية كافية لانجاز رسالة واهداف المنظمة التعليمية، وعليه فإنه يتطلب من الهيئة التدريسية ليس فقط الحصول على درجة الدكتوراه في التخصص المطلوب وانما ايضاً اثبات الجدارة المستمرة عن طريق تقديم المساهمات الفكرية والمساهمة في تطوير المناهج وانشطة المناهج وكذلك الاعمال الادارية في حالة تكليفه بها.

ثالثاً: تشجيع اعضاء هيئة التدريس على حضور المؤتمرات وورش العمل وعقد اللقاءات العلمية المختلفة بالمنظمة التعليمية المختلفة حتى يتحقق التضامن بين كافة الاقسام.

رابعاً: على المنظمة التعليمية وضع سياسات لتقييم اعضاء هيئة التدريس وكذلك تطبيق ومراجعة لوائح الترقية العلمية ومراجعة الاداء كمعيار تحفيزي للمتميزين منهم.

**خامساً:** على المنظمة التعليمية ومن خلال اعضاءها التفاعل مع المجتمع من خلال تطوير المناهج الدراسية والدمج بين الممارسات العلمية والنظرية ومواكبة التطورات العلمية الحديثة.

### ٣- البنية التحتية للمنظمة التعليمية

يجب على المنظمة التعليمية وضع ترتيبات لتحديد البنية التحتية والمقدرات المطلوبة لتحقيق المطابقة مع متطلبات المنتج التعليمي.

➤ تتضمن البنية التحتية ما يلي:

- المباني ومناطق العمل والقاعات الدراسية والمساحات الخضراء.
- الخدمات المتعلقة بمتطلبات المنتج التعليمية وهي المياه، الكهرباء، الغازات، الوقود وكذلك الخدمات الصحية.
- الخدمات المساندة مثل النقل وبيع الكتب والمطاعم والكافيتريات والحضانات بالقدر الضروري.

### ٤- بيئة العمل في المنظمة التعليمية

يجب ان تتطلب خطة التدريس ان تكون ظروف التعليم تشمل على غرف دراسية ومكاتب ومختبرات ومساكن للطلبة ومساحات مشتركة آمنة خالية من اية مخاطر صحية او مهنية. كما يجب ان تعزز الخدمات المساندة التعلم ولا تتداخل مع عملية التعلم. وعلى المنظمة التعليمية ان تأخذ بنظر الاعتبار ان تنظر في بيئة التعلم والظروف لبيئات التعلم خارج نطاق المنظمة التعليمية.

تحقيق المنتج التعليمي:

### ١- تخطيط تحقيق المنتج التعليمي في المنظمة التعليمية

يجب على المنظمة التعليمية لتأمين وضمان تحقيق المنتج التعليمي اتخاذ مايلي:

- أ- تخطيط الموارد الضرورية لكل العمليات وبدقة.
- ب- الاهتمام بالعمليات الاساسية في تحقيق المنتج التعليمي ومنها:
- ١- عملية انشطة التعليم والتعلم
  - ٢- عملية تصميم وتطوير المناهج
  - ٣- عملية التدريب
  - ٤- توظيف العاملين
  - ٥- قبول المرشحين (الطلبة).
  - ٦- ضبط التغيرات في التصميم والتطوير في المناهج وتقييم بالتواريخ والجدول الزمنية للدورات والمتطلبات السابقة.
  - ٧- توفير خدمات الامن والسلامة والحماية المدنية.
- ٢- العمليات المتعلقة بالجهات المستفيدة**
- تقديم مرافق آمنة ونظيفة مع وجود شخص مسئول عنها.
  - ضمان ان تكون اجراءات التواصل بين الطرفين (الافراد والمنظمة التعليمية) ذات استجابة واجيابة.
  - ضمان ان يقوم كل العاملين بالمنظمة التعليمية بمعاملة الجهات المعنية والمستفيدة بأعلى درجات الاحترام.
  - توفير الخدمات اللاتقة من خلال العاملين المؤهلين لمثل هذه الخدمات.
- ٣- تحديد المتطلبات المتعلقة بالمنتج التعليمي في المنظمات التعليمية**
- يتم التعبير عن متطلبات التعليم على انها السلوك المطلوب لملاقاة التوقعات الاكاديمية والمهنية والمجتمعية.

#### ٤- التصميم والتطوير

##### أ- تخطيط التصميم والتطوير في المنظمة التعليمية

يجب على المنظمة التعليمية اثناء تصميم وتطوير خطة المنهج ان تنظر في دخول (مدخلات) المرحلة الدراسية التالية على انها خروج (مخرجات) من المرحلة الدراسية الحالية او مستوى الكفاءة الحالي.

ويجب على الادارة العليا في المنظمة التعليمية النظر في تصميم البرنامج التعليمي لمنفعة الطلبة والمستفيدين الاخرين.

وعليه فان تصميم وتطوير المناهج وتصحيحها هي عملية تمر بمراحل الاقسام في الكلية والجامعة وعليه يجب تحديد اجراءات ومراحل تصميم وتطوير المناهج من خلال اتباع اساليب المراجعة والتحقق في كل مرحلة من مراحل التصميم والتطوير وتحديد المسؤوليات والصلاحيات المتعلقة بالتصميم والتطوير.

##### ب- تصميم وتطوير المدخلات في المنظمات التعليمية

ان مدخلات تصميم المناهج هي:

- النتائج بالنسبة لفاعلية المواد التدريسية
- بيانات بحث قدرات الطلبة على التعلم
- المتطلبات السابقة للدورات الخاصة بالاختبارات والتدريبات
- مستوى صعوبة الاهداف
- المعلومات المساندة خارج المادة

## ج- مخرجات التصميم والتطوير

تشتمل مخرجات التصميم والتطوير في المنظمات التعليمية على ما يلي:

- المهارات والمعرفة التي يجب اكتسابها

- تقييم الاداء

- استراتيجيات التدريس الملائمة

كما يجب ان تكون المخرجات مطابقة للتوقعات المرسومة والمحددة في خطة المناهج وان

تكون المخرجات قابلة للتطوير والتحسين

## د- مراجعة التصميم والتطوير في المنظمة التعليمية

حسب درجة التعقيد يمكن القيام بمراجعة التصميم والتطوير في مرحلة واحدة او مراحل متعددة

وضمن خطة وبرنامج زمني وتشخيص المشكلات واقتراح الحلول وتقييم النتائج.

## هـ- صلاحية التصميم والتطوير للمناهج

على المنظمة التعليمية او القسم العلمي في الكلية او المعهد ان يضع مدة زمنية لاثبات

صلاحية المقرر ومراجعته حتى يتم تحديثه مرة اخرى وفق المتغيرات المختلفة.

## الإنتاج وتقديم الخدمة:

### ١- ضبط المنتج التعليمي وتقديم الخدمة في المنظمة التعليمية

يجب على المنظمة التعليمية ان تهتم في تحقيق العمليات التالية لضبط المنتج التعليمي:

- اختيار الطلبة والتحاقهم بالجامعة

- تصميم المناهج بالنسبة لمواد مختلفة

- توفير ادلة للممارسة في المختبرات والورش
- وضع وسائل للتأكد من الاداء الاكاديمي
- تخصيص مساحات للقاعات الدراسية والمختبرات والورش والمكتبات

## ٢- السيطرة على العمليات الانتاجية التعليمية والخدمات في المنظمة التعليمية

- يجب ان تشمل السيطرة على العمليات التعليمية بقدر المطلوب على مايلي:
- نتائج السيطرة على التصميم والتطوير للمناهج او العمليات الدراسية وفق معايير محددة لمراجعة واعتماد العمليات.
  - مذكرات الدورات والاوراق الامتحانية.
  - بيانات السجلات.

## ٣- التمييز وتقفي الاثر في المنظمات التعليمية استناداً لمتطلبات المراقبة والقياس

- لتمييز حالة المنتج التعليمي فإنه من الضروري التعريف والتتبعية أي تقفي الاثر للمعلومات ذات الصلة بالمنتج التعليمي مثل:
- المناهج والدورات ونظام الوحدات.
  - سجلات تعريف الطلبة.
  - الجداول الزمنية لمجموعات المتعلمين.
  - الكتب والمذكرات الدراسية.

## ٤- الحفاظ على المنتج التعليمي في المنظمة التعليمية



يجب على المنظمة التعليمية ان تنظر في الحفاظ على الوثائق الأكاديمية مثل المحتويات الدراسية والمناهج والمواد المطبوعة والالكترونية (الكتب ومذكرات الدورات والاقراص الضوئية او برامج الكمبيوتر او الملفات او ما الى ذلك).

### ضبط اجهزة المراقبة والقياس في المنظمة:

من اجل ضمان قدرة القياس مع متطلبات القياس فإنه يجب معايرة العدد والأدوات وأجهزة القياس وعلى المنظمة التعليمية تحديد أساليب ومعايرة التجهيزات ومراقبة أدائها وصيانتها بصورة مستمرة وذلك من خلال ما يلي:

- وضع جدول وبرنامج للصيانة الدورية وتحديد مواقع الخلل وتوثيقه في سجل خاص لكل من المعدات والتجهيزات.
- توفير ادلة تفصيلية (كتلوكات) لتشغيل المعدات والتجهيزات وتوضع في مكان يحفظ بموقع وجود الجهاز او المعدة وذلك لتحقيق سهولة الوصول اليه واستخراجه.
- ضرورة وجود مسؤول الامن وتحديد اجراءات السلامة وخاصة للتجهيزات المعملية والآلية للحفاظ عليها من التلف او فقدان.
- توفير سجلات موثقة لمعايرة التجهيزات بالمنظمة التعليمية.
- ان تكون التجهيزات والآليات محمية من الضرر والتلف اثناء النقل والصيانة والتخزين والتجهيز.

### القياس والتحليل والتحسين:

## ١- ارشادات عامة في المنظمات التعليمية

- على المنظمة التعليمية ان تضع خطة لمراقبة عمليات التحسين وقياسها وذلك لتحقيق ما يلي:

١- المراجعة الداخلية لتطبيق نظام ادارة الجودة.

٢- مراقبة العمليات التعليمية للتأكد من التطبيق فتعمل على تقويم المخرجات ومراقبتها من خلال الاتي:

أ- الإجراءات التصحيحية ب- الإجراءات الوقائية

ان عملية مراجعة نظام ادارة الجودة من قبل المنظمة التعليمية تكون على فترات مخطط لها ومن قبل ممثل ادارة المنظمة تقع مسؤولية وضع خطة المراجعة لضمان الاستمرارية والكفاءة وفعالية النظام وذلك بمراجعة كل من الملفات والعمل على تطويرها وتحديثها باستمرار:  
اولاً: ملفات المادة (المنهاج):

➤ حيث يحتوي الملف على مايلي:

- توصيف المادة
- نسخة من الواجبات
- التمارين
- المشروعات
- الاختبارات
- نماذج من اجابات الطلبة على اختلاف مستوياتهم
- توزيع الدرجات
- ويجب ان يدعم هذا الملف بتقارير وراء النظراء في توصيف المواد واهدافها ومخرجاتها التعليمية وطرق التدريس والتقويم المتبعة بها.

ثانياً : ملفات الطلاب:

➤ حيث تحتوي هذه الملفات على مايلي:

- سجلات الطلاب الدراسية والتي تستخدم للتأكد من استيفاء الطلاب لشروط الخطط الدراسية وكذلك مراعاة التسلسل الدراسي بحيث تتم دراسة لمتطلبات السابقة قبل التسجيل في المواد اللاحقة التي تعتمد عليها.

ثالثاً: ملفات المعامل (المختبرات):

➤ وتحتوي على مايلي:

- ارشادات استخدام الاجهزة المتوفرة في المعمل
- ارشادات استخدام والتعامل مع المحاليل الكيميائية
- وجود كتالوج للاجهزة
- ارشادات للتصرف في حالة وقوع أي مكروه
- وجود ارشادات عامة للطلاب.

## ٢- المراقبة والقياس

### ١- رضا المستفيدين او الجهات المستفيدة في المنظمة التعليمية

يجب ان يكون لدى المنظمة التعليمية وسائل قابلة للاعتماد عليها لمراقبة وقياس رضا المستفيدين.

### ب- التدقيق الداخلي في المنظمة التعليمية

على المنظمة التعليمية القيام بالتدقيق الداخلي ضمن خطة وبرنامج زمني يوضع من قبل ممثل ادارة المنظمة وعلى فترات للنظر الى النواحي المتعلقة بالمنتج التعليمي والاعتماد والتصديق وحالات الفشل في عملية التعليم والتعلم وفاعلية وسائل التدريب والعمليات التعليمية واداء نظام ادارة الجودة. وعليه يجب على المنظمة ان توثق هذه التقارير النهائية الخاصة بالتدقيق الداخلي باعتبارها احد معايير الاداء للتحسين المستمر.

## ج- مراقبة وقياس العمليات في المنظمات التعليمية

على المنظمة التعليمية قياس ومراقبة العمليات المستخدمة لإدارة وتسليم المنتجات التعليمية ويجب القيام بالقياسات على فترات ملائمة.

➤ هنالك أساليب للقياس لتقويم جهود العملية التعليمية وعلى النحو التالي:

(أ) استبيان أداء الطلاب عن المادة وطرق تدريسها.

(ب) تقييم عضو هيئة التدريس ومدى تفاعله إضافة إلى أداء وجوده المنتج الدراسي وهيكلية.

(ج) استبيان للخريجين الجدد لاستطلاع آرائهم في تأهيلهم الأكاديمي وتأثيره في تقدمهم وترقيتهم في مساراتهم الوظيفية.

(هـ) استبيان لجهات العمل التي يتوجه لها الخريج.

(د) مدى توافر الملفات التعليمية والمشار لها في قسم الخدمة التعليمية (ملف المادة، ملف الطلاب، ملف المعامل).

(ز) توفير تقرير نصف سنوي/ سنوي يستعرض فيه تحليل مؤشرات الأداء التعليمي من منظور تطبيق نظام إدارة الجودة وذلك باستخدام نظام الإحصائيات المناسبة ويتضمن التقرير على العناصر الآتية كحد أدنى:

١- أعداد الطلاب المسجلين

٢- أعداد الطلاب المتخرجين

٣- أعداد الطلاب المنذرين

٤- أعداد الطلاب المفصولين

- ٥- متوسط مدة التخرج
  - ٦- متوسط توزيع الدرجات للطلاب
  - ٧- تحديد جوانب القوة والضعف للعملية التعليمية
  - ٨- نتائج تطوير البرامج العلمية
  - ٩- نتائج التحسين المستمر
  - ١٠- نماذج من بعض الاجراءات المحسنة
  - ١١- نسبة اعضاء هيئة التدريس للطلاب
  - ١٢- نسبة اعضاء هيئة التدريس المتفرغين
  - ١٣- نسبة اعضاء هيئة التدريس غير المتفرغين
  - ١٤- احصائية لاعداد اعضاء هيئة التدريس حسب درجاتهم العلمية
  - ١٥- نسبة القبول للكلية وللاقسام (البرامج) المختلفة
  - ١٦- عدد الطلاب في كل قسم
  - ١٧- تحليل نسب اسباب الرسوب
  - ١٨- تحليل مقترحات الطلاب وتطوير المناهج
  - ١٩- نسبة مشاركة اعضاء هيئة التدريس في خدمة المجتمع
  - ٢٠- مؤشرات قياس اخرى تقترحها الكلية
- د- مراقبة وقياس المنتج التعليمي في المنظمة التعليمية

على المنظمة التعليمية وضع واستخدام وسائل لمراقبة نتائج المنتج التعليمي من اجل الحفاظ على العمليات التعليمية الموضوعه.

### ٣- ضبط المنتجات التعليمية غير المطابقة فى المنظمة التعليمية

تشتمل المناطق التي يمكن العثور فيها على حالات عدم المطابقة على خطط التدريب واداء العاملين بالتدريس والطلبة والمواد والخدمات التي يتم تقديمها للمنظمة التعليمية.

### ٤- تحليل البيانات فى المنظمة التعليمية

على المنظمة تجميع البيانات من اجل تحليل الاداء بشكل متعلق بمتطلبات نظام ادارة الجودة والعمليات التعليمية، وعليه يجب تجميع البيانات التالية:

- تقارير مراجعة الإدارة
- العاملين بالتدريس والإدارة وأيضاً الطلبة
- مراجعة متطلبات المنتج
- تصميم وتطوير البرنامج التعليمي وخطة التدريب
- أداء المنتجات التعليمية

### ٥- التحسين

- التحسين المستمر في المنظمة التعليمية
  - الفعل او الاجراء التصحيحي فى المنظمة التعليمية
  - الفعل او الاجراء الوقائي فى المنظمة التعليمية
- مفهوم تقييم الأداء:

ليس هناك من شك في أن القيام بنشاط التقييم الجامعي يقتضي القيام بالعديد من الأمور الهامة التي تيسر أداء هذه المهمة بدقة وحرفية علي المستويين المؤسسي والأكاديمي ، ويتركز عمل هذه الوحدة في تحديد المدخلات Inputs والمخرجات Outputs في كل الأنشطة الخاضعة للتقييم ، وتحديد آليات عمليات التقييم في ضوء رسالة المركز وأهدافه ، وذلك علي النحو التالي:

أولاً – قطاع التقييم :

### ( ١ ) المجالات العامة للتقييم:

١. تقييم البرامج الأكاديمية " تقييم ذاتي ، أو خارجي .
٢. التقييم المؤسسي " تقييم ذاتي التعامل وفقاً للمعايير الأكاديمية.
٣. التعامل وفقاً لإستراتيجية الجامعة فيما يختص بضمان الجودة.
٤. التجهيز للإعتماد المؤسسي Institutional Accreditation

### ( ٢ ) أهداف نظام التقييم :

- ١- تحليل الوضع الراهن للأداء الأكاديمي والمؤسسي بالكليات التابعة للجامعة .
- ٢- تحديد الإنحرافات وأوجه القصور المختلفة والتي يمكن أن تؤثر علي الأداء الأكاديمي والمؤسسي للكلية .
- ٣- التشخيص المستمر لمشكلات العمل التي يمكن أن تؤثر سلباً علي الأداء التعليمي والأكاديمي بالكلية.
- ٤- إقتراح التوصيات للإرتقاء بمستوي الأداء الأكاديمي والمؤسسي للنهوض برسالة الكلية بفاعلية وكفاءة .
- ٥- إقتراح الطرق والوسائل والإجراءات التي تكفل التوافق مع متطلبات تقييم الأداء الجامعي.

### ٣) الإطار العام لتطبيق عناصر التقييم:

قراءة ما يحدث على أرض الواقع من خلال دراسة وتحليل الراهن ومعطياته داخل الكلية ، وتفهم مفرداته وأسبابه ، ثم دراسة وتحليل النتائج التي ترتبت علي الوضع الراهن داخل وخارج الكلية ، وإجراء مراجعة للسياسات السابق إتباعها في ضوء إستراتيجية الكلية للمرحلة القادمة ، وذلك من خلال:

١- تصميم إستمارات وجداول تقييم أداء مفصلة وشاملة (تشمل جميع عناصر التقييم وتوزيعها لإستيفاء بياناتها).

٢- ترجمة عناصر التقييم إلي مقاييس رقمية ، وتحديد أوزانها النسبية.

٣- يتم تفرغ وتحليل جميع بيانات عناصر التقييم في ضوء الأوزان النسبية لكل منها ، ويحدد المجموع الكلي لدرجات التقييم.

٤- تخطر إدارة الكلية بنتائج التقييم ، مع بيان بنوع وحجم الإنحرافات عن المعايير التي تم إقرارها ، مع مقترحات بالحلول الممكنة.

### ٤) العناصر الرئيسية لتقييم الأداء:

١- الهيئة العلمية " بما في ذلك أعضاء هيئة التدريس:

- مدى كفاية عدد أعضاء هيئة التدريس للإحتياجات الفعلية علي مستوى القسم العلمي والتخصص بما يضمن إستقرار وإستمرار العملية التعليمية ، وأيضاً توثيق العلاقات التربوية بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب.
- مدى توافر المؤهلات والخبرات العلمية والمهنية لجميع الأعضاء وفقاً للتخصص والمركز الوظيفي.



- مدي تخصيص أعضاء هيئة التدريس الوقت الكافي لأداء أعمالهم بالكلية مع الأخذ في الاعتبار متطلبات الممارسة المهنية للبعض منهم.
- مدي ملائمة الأعباء التدريسية - وغيرها - لعضو هيئة التدريس لمتطلبات الأداء الفعّال.
- مدي التقدم في الأخذ بالطرق والأساليب الحديثة في التدريس وتوصيل المعرفة بالفاعلية والكفاءة المطلوبة.
- مدي وجود مدارس علمية متميزة ، أو مراكز تميز بحثية.

## ٢- البرامج الدراسية:

- مدي ملائمة البرامج الدراسية لإحتياجات المجتمع وسوق العمل، ومتطلبات تنمية المعرفة.
- مدي إرتباط المقررات والمناهج والبرامج الدراسية برسالة الكلية وأهدافها الإستراتيجية ، ومدي توافر نظام واضح ومتطور للقياس المستمر لهذا الإرتباط.
- مدي وجود منهج دراسي محدد ومتطور لكل مقرر بما يضمن ملاحقة العصر في جميع المجالات.
- مدي توافر نظم محددة ومعلنة وعادلة لتقييم أداء الطلاب.
- مدي ملائمة المقررات ، وعدد الوحدات لكل مقرر لمتطلبات منح الدرجة العلمية وفقاً للمعايير .
- مدي ملائمة البرامج الدراسية لمتطلبات إعداد خريج لديه القدرة علي التحليل ، والتفكير المنطقي ، والإبداع ، وتحمل المسؤولية ، والعمل ضمن فريق ، والتعامل مع الوسائل التكنولوجية الحديثة ، وفهم حقيقة المتغيرات العالمية.
- مدي التميز الذي تتمتع به الكلية في برامجها وأنشطتها البحثية.

### ٣- المكتبات ومراكز المعلومات:

- مدي توافر مكتبة مزودة بمصادر المعلومات الضرورية لزيادة كفاءة وفاعلية التحصيل الدراسي بالكلية.
- مدي توافر المكتبات الرقمية بالكلية، وخطط الإعداد لها.
- مدي توافر الوسائل السمعية والبصرية وغيرها من وسائل الإتصال الحديثة مثل شبكة الإنترنت ، ومعامل اللغات الأجنبية ، ومعامل الكمبيوتر.
- مدي إتاحة خدمات المكتبات ، والوسائل السمعية والبصرية ، وخدمات شبكة الإنترنت لطالبي هذه الخدمات علي مستوي الكلية.
- مدي توافر جهاز بشري مؤهل لتيسير هذه الخدمات والإشراف علي تقديمها والمحافظة علي بقائها صالحة للعمل بكفاءة.
- مدي توافر أماكن كافية ومريحة للإطلاع.

### ٤- الجوانب المالية:

- مدي توافر الموارد المالية لأداء كافة الأعمال، والمصادر المختلفة للتمويل.
- مدي توافر التنظيم المالي السليم ، وسهولة إجراءاته.
- مدي القدرة علي تنمية الموارد الذاتية.
- مدي القدرة علي إستخدام الموارد المتاحة

### ٥- المباني والمرافق والتسهيلات المتعلقة بالعملية التعليمية:

- مدي كفاية وملائمة المباني والمرافق والملاعب.
- مدي توافر وملائمة المعامل والورش والتجهيزات بكافة أنواعها.
- مدي توافر تسهيلات الإقامة الضرورية - خاصة المدن الجامعية.
- مدي كفاءة إستخدام التسهيلات المتاحة.
- مدي الإلتزام بقواعد السلامة والأمن الصناعي.

## ٦- خدمات الطلاب والعاملين:

➤ مدي توافر خدمات الطلاب بالمستوي الملائم فيما يتعلق بما يلي:

- ١- أنشطة رعاية الشباب.
- ٢- الإقامة بالمدن الجامعية.
- ٣- دعم الكتاب الجامعي.
- ٤- مكافآت التفوق.
- ٥- القروض والمساعدات المختلفة:

- قروض
- مساعدات مالية
- مساعدات عينية
- مساعدات إجتماعية أخرى

## ٧- شؤون الطلاب والنتائج

- مدي ملائمة أعداد الطلاب المقبولين للإمكانيات المتاحة.

- مدي توافر خدمات إضافية للطلاب المتميزين.
- مدي كفاءة النظام المتبع في إجراء الإمتحانات ورصد النتائج.
- مدي الأخذ بالنظم الحديثة للتقييم ، ورصد النتائج.

#### ٨- النشاط البحثي:

- مدي مساهمة أعضاء هيئة التدريس في أنشطة البحث العلمي ، وتنمية المعرفة خارج مجال الترقية العلمية.
- مدي مساهمة أعضاء هيئة التدريس في أنشطة البحث العلمي التطبيقية و المشروعات البحثية.
- مدي مساهمة الكلية - من خلال فرق عمل بحثية - في خدمة قطاعات الإنتاج المختلفة بالمجتمع المحلي.

#### ٩- الإعلام عن الجهة موضع التقييم.. الكلية - القسم.

- مدي وجود دليل إعلامي للكلية ، ومدي شموليته وجودته.
- مدي وجود دليل إعلامي للطلاب ، ومدي شموليته وجودته .
- مدي وجود صفحة إعلامية شاملة للكلية علي شبكة المعلومات الدولية الإنترنت.

#### ٥) مستويات التقييم:

- ويتم فيه تقييم أداء الكلية فيما يتعلق بالأداء التعليمي والأكاديمي علي كافة المستويات ..
- القسم العلمي - أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم - البرامج الدراسية - المكتبات ومراكز المعلومات - المباني والتسهيلات - خدمات الطلاب - شؤون الطلاب والنتائج - النشاط البحثي ... كلٍ علي حدة ، ثم تقييم أداء الكلية ككل.

أولاً : مفهوم ضمان جودة التعليم والاعتماد:

يمكن النظر إلى مبادرة تطبيق سياسات ضمان جودة التعليم والاعتماد في مصر على أنه نقلة نوعية غير مسبوقة في مسيرة تطوير التعليم بمختلف أنواعه ومؤسساته وفقاً للمعايير القياسية العالمية وبما يحافظ على هوية الأمة لمقابلة توقعات المستفيدين النهائيين والمجتمع، وذلك باعتبار أن التعليم هو عماد التنمية والتقدم. وتتطوي هذه المبادرة في مضمونها العام على التطوير والتحديث المستمر للتعليم في مصر. ويتضمن هذا الجزء من الدليل كل من مفهوم ومبادئ ضمان جودة التعليم والاعتماد.

(١) **ضمان جودة التعليم:** يقصد بضمان جودة التعليم تلك العملية الخاصة بالتحقق من أن المعايير الأكاديمية المتوافقة مع رسالة المؤسسة التعليمية قد تم تحديدها وتعريفها وتحقيقها على النحو الذي يتوافق مع المعايير المناظرة لها سواء على المستوى القومي أو العالمي، وأن مستوى جودة فرص التعلم والبحث العلمي والمشاركة المجتمعية وتنمية البيئة تعتبر ملائمة أو تفوق توقعات كافة أنواع المستفيدين النهائيين من الخدمات التي تقدمها المؤسسة التعليمية.

(٢) **الاعتماد:** يقصد بالاعتماد تلك العملية المنهجية التي تهدف إلى تمكين المؤسسات التعليمية من الحصول على صفة متميزة، وهوية معترف بها محلياً ودولياً والتي تعكس بوضوح نجاحها في تطبيق استراتيجيات وسياسات وإجراءات فعالة لتحسين الجودة في عملياتها وأنشطتها ومخرجاتها بما يقابل أو يفوق توقعات المستفيدين النهائيين ويحقق مستويات عالية من رضائهم. وفي ضوء ذلك فإنه يمكن تعريف الاعتماد للمؤسسات التعليمية في مصر على النحو التالي:

"الاعتراف الذي تمنحه الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد للمؤسسة التعليمية إذا تمكنت من إثبات أن لديها القدرة المؤسسية، وتحقق الفاعلية التعليمية وفقاً للمعايير المعتمدة والمعلنة من الهيئة، ولديها من الأنظمة المتطورة التي تضمن التحسين والتعزيز المستمر للجودة".

ثانياً: مبادئ عملية ضمان جودة التعليم والاعتماد:

هناك مبادئ أساسية لعملية ضمان جودة التعليم والاعتماد وهي مستوحاة من النظم والممارسات الجيدة لضمان جودة التعليم ويجب مراعاتها في التطبيق العملي سواء من الهيئة أو من المؤسسات التعليمية:

- الاهتمام بالمستفيد الأساسي (الطالب) والعناية به والحرص على تحقيق مستويات عالية من رضائه من خلال تحقيق احتياجاته ورغباته وتوقعاته.
- القيادة والحوكمة الموجهة بالفكر والتخطيط الاستراتيجي والموضوعية والشفافية والعدالة.
- نمط الإدارة الديمقراطية، التي تعتمد المشاركة الفعالة لكافة الأطراف ذات المصلحة وتستخدم التفويض والتمكين في سلطات اتخاذ القرارات وتتقبل النقد.
- الابتكار والإبداع بغرض التغيير الهادف والتحسين والتطوير المستمر.
- الاستقلالية بما يضمن احترام المؤسسة التعليمية ومسؤوليتها في إدارة عملياتها وأنشطتها الأكاديمية والإدارية.
- الالتزام وعدم التخلي عن المسؤوليات والواجبات التي تحددها الأدوار الخاصة بالمؤسسات أو الأفراد.

- التعلم المستمر من جانب المؤسسة والمعتمد على الاستفادة من الخبرات المتراكمة وتقبل الأفكار الجديدة والانفتاح على العالم
- المنافع المتبادلة بين جميع الأطراف ذات العلاقة بالمؤسسة التعليمية من طلاب وأعضاء هيئة تدريس ومعاونيهم وعاملين والأطراف المجتمعية.
- الاهتمام بالعمليات التشغيلية والفنية في المؤسسة ،التي تقوم بإنتاج الخدمات التعليمية والبحثية والمجتمعية.
- الاهتمام بالتغذية المرتدة والحرص على جمع المعلومات وتوثيقها ،لتفهم ردود الأفعال والاستفادة منها لتحسين وتطوير مخرجات النظام المؤسسي.

### آلية المراجعة الداخلية لأعمال وحدة إدارة الجودة ومؤشرات قياس الأداء:

- آلية للمراجعة الداخلية لأعمال وحدة إدارة الجودة
- عمل مراجعة داخلية علي الجهاز الاداري بوحدة إدارة الجودة
- مؤشرات التقييم المستمر لكفاءة الأداء
- حيث أن وحدة إدارة الجودة، أحد مهامها الرئيسية هو متابعة تنفيذ الخطة التنفيذية لمشروع التطوير المستمر والتأهيل للإعتماد، وكذلك متابعة تطبيق وإستيفاء معايير الجودة والإعتماد الصادرة عن الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، (١٤ معيار) وعلى وجه التحديد محاورالفاعلية التعليمية، ومنها مثلاً المعايير الأكاديمية والبرامج التعليمية والمقررات الدراسية وجودة التعليم والتعلم، إلخ. بالإضافة إلى محور القدرة المؤسسية، ومنها مثلاً التخطيط الاستراتيجي، والهيكل التنظيمي، والقيادة والحوكمة، إلخ.

اللجان المنبثقة:

- لجنة التخطيط و القيادة الاستراتيجية معايير: ( التخطيط - الهيكل -القيادة).
- لجنة الموارد البشرية و التعليمية معايير:(الموارد - الجهاز الإدارى - أعضاء هيئة التدريس )
- لجنة المعايير الأكاديمية و البرامج والمقرارات معيارى: ( المعايير الأكاديمية - البرامج والمقرارات).
- لجنة شؤون التعليم و للطلاب والخريجون معيارى: (الطلاب و الخريجون - التعليم والتعلم).
- لجنة الدراسات العليا و البحث العلمى معيارى: ( البحث العلمى - الدراسات العليا).
- لجنة خدمة المجتمع و تنمية البيئة معايير: (المشاركة المجتمعية - المصداقية و الأخلاقيات).
- لجنة إدارة الجودة معيارى: (التقويم المؤسسى و إدارة الجودة - التقويم المستمر للفاعلية التعليمية).
- لجنة التدريب.
- وتعمل هذه الوحدات جميعها من خلال خطة تنفيذية لها إطار زمني مرتبط بالاهداف والمخرجات المطلوب تنفيذها وبمؤشرات أداء محددة مسبقة.
- و لجنة المراجعة الداخلية، هي اللجنة الرئيسية المنوط بها مراقبة ومتابعة تنفيذ كل المهام المطلوبة من كل هذه اللجان، على مستوى الوحدة، واللجان الأخرى الفرعية الموجودة على مستوى الأقسام العلمية، وكذلك مركز ضمان الجودة بالجامعة.



- ويتولى هذا النظام، على سبيل المثال متابعة تبني المعايير الأكاديمية ومرجعة توصيف وتقرير البرامج والمقررات الدراسية، بعد إعدادها من قبل الأقسام العلمية المعنية. وتقوم اللجنة أيضاً بإعداد الملفات الخاصة بها ونتائج التقييم وخطط الإصلاح ومتابعة التقدم فيها .
- وعلى وجه العموم، حرصت وحدة الجودة على إنشاء نظام داخلي للجودة يبدأ من الأقسام، فعلى سبيل المثال يوجد لكل قسم منسق للجودة ، كما صممت وحدة الجودة مجموعة كبيرة من الأدوات خاصة الاستبيانات (تقويم المقرر - تقويم البرنامج - تقييم القيادات، إلخ). وقد يتوافق مع ذلك عقد عدة دورات لنشر ثقافة الجودة بين أعضاء هيئة التدريس والمعاونون والإداريون قام بها أعضاء وحدة الجودة، وتم استضافة خبراء من مركز ضمان الجودة بالجامعة ومدربين بالهيئة للمساعدة على نشر الثقافة وتبنيها منهاجا للعمل.
- كما حرصت الوحدة على تقييم أداؤها من خلال لجنة مصغرة من الوحدة وهي لجنة المتابعة والتقييم المستمر .
- مراجعة دورية لكل مرحلة من مراحل العمل فى المشروع عن طريق فريق عمل له القدرة على مجابهة الصعوبات والمعوقات التى قد تواجهه وان يكون هذا الفريق مدربا وعلى دراية كاملة بأسس ونظم الجودة والمتابعة والتعامل مع التكنولوجيا الحديثة .
- تحديد أهداف ورؤية واضحة لكيفية الارتقاء بمستوى الأداء على مستوى جميع القطاعات .
- عقد اجتماعات دورية شهرية لأعضاء مجلس إدارة المشروع لمعرفة مدى ارتقائه وجودته والوقوف على ما تم تنفيذه فى كل مرحلة من مراحل العمل المختلفة.
- تشكيل لجنة من المتخصصين تقوم على تقييم وضع الكلية وفريق العمل ومدى قدرتهم على تحقيق الأهداف الإستراتيجية للتطوير ويكون التقييم كل ثلاثة شهور .

• الالتزام بنظام التقارير الدورية على جميع المستويات من أسفل إلى أعلى، من منسقي المقررات إلى رؤساء الأقسام إلى وحدة إدارة الجودة إلى المدير التنفيذي للمشروع إلى مدير المشروع (عميد الكلية) إلى مدير مركز ضمان الجودة بالجامعة إلى إدارة المشروع بالمجلس الأعلى للجامعات، مروراً برئيس الجامعة. وترفع هذه التقارير بخصوص كل المهام والمسئوليات الخاصة بكل مستوى.

• ويتم تفعيل ما جاء بالتقارير من توصيات ومقترحات للتحسين، بناء على خطط تنفيذية يتم متابعة تنفيذها على مستوى الأقسام ووحدة إدارة الجودة بالكلية وعميد الكلية ومدير مركز الجودة بالجامعة.

#### تدعم المراجعة الداخلية للكلية التخطيط الفعال لعملية التطوير من خلال:

- التركيز على العملية التعليمية وعلى تقدم الطالب وتحصيله.
- كونها واقعية وسهلة الإدارة، حيث يتم التخطيط لها وتنفيذها من قبل وحدة إدارة الجودة بالكلية.
- ربط الأفراد والفرق بعملية التقييم الذاتي الشامل للكلية والذي يعد مرتكزاً أساسياً لإدارة أداء ناجحة.
- مساعدة الكلية على وضع الخطط لتحقيق أهداف تتسم بالواقعية وإثارة روح التحدي، لتحسين الوضع داخل وخارج القاعات الدراسية.
- إضافة إلى ما سبق، فإن عملية المراجعة الداخلية يجب أن تساعد الكلية على تحديد وتشجيع ونشر الممارسات الجيدة بين أعضاء هيئة التدريس موظفيها والطلاب وفي مجتمع الجامعة ككل، بغية تعميم الفائدة على كافة المعنيين بالعملية التعليمية.

الإجابة عن هذه الأسئلة ستفقدنا إلى الخطوة الأولى نحو تفعيل وتنشيط رؤية الكلية وتطوير رسالتها المشتركة؛

- ما مدى تقدم الطلاب وتحصيلهم؟
  - ما الأمور التي يحتاج الطلاب إلى معرفتها، وما هي المهارات التي يحتاجون إلى التسلح بها لمواكبة القرن الحادي والعشرين؟
  - ما مدى تلبية احتياجات الطلاب في الوقت الحالي وفي المستقبل؟
  - كيف نغير نظامنا الحالي ليلبي الاحتياجات المستقبلية لجميع الطلاب؟
- البدء بتنفيذ المؤشرات:

- جمع المعلومات حول جودة الخدمات التي تقدمها الكلية باستخدام مؤشرات الجودة والأداء ستمكن الكلية من التركيز على التطوير المستمر، وتنظيم خطط تطوير أكثر فاعلية، وإيجاد رؤية مشتركة دائمة من خلال بناء القدرات القيادية ورفع مستواها.
  - ولهذا، سيعمد أعضاء هيئة التدريس وشاغلو الوظائف القيادية إلى استخدام مجموعة من مؤشرات الأداء، التي تهدف إلى قياس الأداء على المستويين الأكاديمي والإداري، ومؤشرات الجودة التي ستقيس الجودة على مستوى الكلية ككل. وهذه المؤشرات ستساعد الكلية وتمكنها من تحديد مكانها وذلك وفقاً للأمور التالية:
  - تركز طريقة المراجعة الداخلية للكلية على بناء القدرات في الكليات.
  - تتعلق بتشجيع كافة الاقسام والادارات و الأفراد - ليس فقط تلك التي تحتاج إلى رعاية وتحسين - على رفع مستوى معايير الجودة والاعتماد المطلوبة.
- وهي تشجع الكليات أيضاً على:

- مراجعة أدائهم بشكل منظم والمضي قدما بالعمل بناء على هذا التحليل
- التحكم أكثر بطريقة عملها والتخطيط للمستقبل بطريقة أكثر استقلالية
- إدراج عادات التقصي والتأمل في ثقافة الكلية
- تشجيع الكليات على الانخراط في برامج مستمرة محددة تقدم صورة دقيقة عن الوضع بمرور الوقت.

- أن يكون للتقييم الذاتي أثر مباشر في الممارسات التعليمية والبحثية والمشاركة المجتمعية .

### ➤ تدعم المراجعة الداخلية للكلية التخطيط الفعال لعملية التطوير من خلال:

- مساعدة الادارة العليا الأكاديمية في اختيار الأولويات التي:
  - تركز على تقدم الطالب وتحصيله.
  - تتسم بسهولة إدارتها وقلة عددها.
  - يمكن التخطيط لها بصورة واقعية بمرور الوقت.
- توفر المراجعة الداخلية للكلية أداة توضيحية:
  - ربط الأفراد والفرق بعملية التقييم الذاتي الشامل للكلية والذي يعد مرتكزاً أساسياً لإدارة أداء ناجحة.

### ➤ التعريف بمؤشرات الجودة:

- ما هي؟
- كيف تم استخدامها؟

### ➤ التعريف بمؤشرات الأداء:

- ما هي؟

- كيف أمكن استخدامها؟
- التعريف بسلم التقدير اللفظي وملف التنفيذ
- ما هو مؤشر الجودة؟
- يوفر مؤشر الجودة (QI) أداة يمكن من خلالها قياس جودة التقدم الحاصل بالكلية نحو تنفيذ أهدافها التعليمية
- مؤشر الجودة = المجال المستهدف + البرهان

#### ➤ ما الغرض من مؤشرات الجودة؟

- تحديد العمليات والممارسات الهامة التي تمكّن الكلية من التحرك إلى الأمام نحو مخرجات للطلاب ذات جودة عالية.
- وصف كيف تبدو هذه العمليات والممارسات عندما تعمل على تعزيز تحصيل وإنجاز الطلاب بصورة جيدة.
- تشجيع ومراقبة ودعم التقدم الذي تتجزه كل كلية نحو تطبيق خططها التعليمية وتحقيق أهدافها التعليمية.
- توضيح كيف أن بعض الإجراءات والعمليات تعزز الجودة وأن البعض الآخر يعطلها.
- تقديم موارد مفيدة لعمداء الكليات يستفاد منها في تحسين الكلية والتقييم الذاتي.

#### ➤ هيكل مؤشرات الجودة:

- يمكن تطبيق مؤشرات الجودة على المواضيع أو الجوانب التالية من تشغيل الكلية:
- القيادة والحوكمة والإدارة.

- تبني المعايير الأكاديمية وتوصيف البرامج التعليمية وإعداد المناهج.
- ممارسات التدريس ومصادر التعليم والتعلم.
- تقييم الطلاب وطرق الامتحانات ورفع التقارير.
- سلوك الطالب وإدارة سير الدراسة.
- التطوير المهني.
- إدارة الأداء.
- العلاقات مع أولياء الأمور والمستفيدين والمجتمع المدني والبيئة المحيطة.

#### ➤ مجال التركيز

يتم تقسيم كل جانب إلى مجالات تركيز ذات علاقة يمكن من خلالها العثور على دليل لمدى توجه الكلية نحو الجودة في هذا المجال أو النشاط.

#### ➤ دليل محتمل

بالرغم من أنه يتم تقديم أمثلة لما يمكن أن يتضمنه الدليل لكل مجال تركيز، فقد كان من المهم أن تجمع الكلية عينات واقعية قد تتضمن بجانب البيانات المقننة والسجلات والتقارير وغيرها من الأدلة الموثقة، سرداً وصفيّاً عن الطريقة التي تدار بها الأمور في الكلية والقرارات المنفذة والتفكير والتخطيط الاستراتيجي وخطط العمل ونماذج من أعمال أعضاء هيئة التدريس والطلاب من أشرطة فيديو ومقررات الكترونية وعروض ومواد ومطبوعات، الخ.

#### ➤ سلم التقدير اللفظي

تشكلت هذه الأسئلة أساس استنباط الأدلة، كما ساعد سلم التقدير اللفظي لكل سؤال في تحديد درجة التوجه نحو مخرجات الأساتذة أو الطلاب ذات جودة في هذا المجال.

### ► كيف أمكن استخدام مؤشرات الجودة في الكلية؟

ما هو الدليل الذي يمكن أن نستخدمه كمؤشر لتقدم ملحوظ نحو:

- تحقيق رؤيتنا ورسالتنا؟
  - تواصل فعال وقيادة ناجحة؟
  - تعليم وتعلم طلاب مُحَسَّن؟
  - مواقف وسلوكيات إيجابية عند الطلاب؟
  - تحسن في أساليب التدريس التي تخدم التعليم والتعلم؟
  - علاقات إيجابية بين موظفي الكلية؟
  - أداء أكثر فاعلية عند الموظفين؟
  - قاعدة بيانات الكترونية فعالة؟
  - تفاعل إيجابي مع أولياء الأمور والمستفيدين والمجتمع والبيئة المحيطة؟
- هناك أربعة مستويات ضمن عملية التطوير المتواصلة تستخدم في إعداد ملف التنفيذ بالكلية (وحدة إدارة الجودة) في كل مرحلة من مراحل التطوير.

### ◀ درجات ملف التنفيذ:

- مستوى ١ - القليل من الأدلة أو لا يوجد دليل.
- مستوى ٢ - بعض الأدلة.
- مستوى ٣ - الأدلة موجودة على الأغلب.
- مستوى ٤ - منتشرة على نطاق واسع ومستخدمة في الكلية ككل.

## ◀ كيف أمكن استخدام المراجعة الداخلية للكلية من قبل المدير التنفيذي للمشروع

عند تقييم الأمور على مستوى الكلية ينبغي استخدام مؤشرات الجودة للمساعدة في تقييم مراحل تقدم وتطور الكلية أو قسم أو فئة خاصة من الطلاب في نطاق جانب أو جوانب معينة - ليس بمقدورك النظر في كافة الجوانب في كل زيارة أو مقابلة.

عند تقييم ممارسات أكاديمية (التعليم والتعلم) تم استخدام مؤشرات الأداء للمساعدة في تقييم ما يحدث داخل قاعات الدراسة والمعامل - ليس بالضرورة النظر في كافة الجوانب في كل زيارة للمراقبة أو الملاحظة.

## ◀ ما هي مؤشرات الأداء؟

تهدف مؤشرات الأداء إلى مساعدة القائمين على الجودة بالكلية على تقييم جودة الأداء في مجالي التعليم والتعلم، على وجه الخصوص.

وتتلخص هذه المؤشرات في:

1. التخطيط واستراتيجية التعليم والتعلم
2. عملية التعليم والتعلم نفسها
3. المصادر المادية للتعليم والتعلم
4. الدعم الطلابي والارشاد الاكاديمي
5. اعتبار التقييم جزءاً من التعليم
6. رفع التقارير عن مستوى تقدم وانجاز الطلاب

◀ ملف التنفيذ:



الاحتفاظ بملف لكل جانب من جوانب مؤشرات الجودة الخاصة بمعايير الجودة والاعتماد  
ال ١٤ - استخدم مؤشرات الأداء لتقييم الأداء للممارسات الأكاديمية والمتعلقة بالأستاذ والطالب  
والموظف في نطاق التعليم والتعلم.

استخدام سلم التقدير اللفظي للمساعدة في إصدار حكم ودون على السلسلة المتصلة -  
المستوى الأول (متدني) إلى المستوى الرابع (مرتفع)

اكمال تعبئة الملاحظات والتعليقات - عناصر تساعد على التنفيذ وعناصر تحد من التنفيذ -  
مع توفير تغذية راجعة تطويرية غير معلنة من قبل الادارة العليا، وليكب العميد او الوكيل مثلاً.  
التطبيق العملي للمؤشرات:

• تستخدم الوحدة أسلوب قياس الأداء (KPIs) مؤشرات الأداء الأساسية ومؤشرات الجودة أينما  
تتطلب ذلك.

• وعند التطبيق تم استخدام مؤشرات الجودة ومؤشرات الأداء، وسلم التقدير اللفظي وملف التنفيذ  
الخاص بكل نشاط داخل كل لجنة بالوحدة.

• ودورة تحسين الأداء وتفعيل المراجعة الذاتية للوحدة هو الأسلوب والآلية التي يرتكز عليها تقييم  
أداء وحدة إدارة الجودة بكلية الطب البيطري - جامعة بنها.

- وكان يجب تحديد ما هي المراجعة الذاتية للكلية؟

- ما هو الغرض من المراجعة الذاتية للكلية؟

- وما هي المخرجات المتوقعة؟

- وكيف نستطيع استخدام المراجعة الذاتية للوحدة بهدف تحسين وتطوير العملية التعليمية؟

- وكان يجب تحديد أنشطة عملية لبناء الثقة والمهارة في استخدام مؤشرات الجودة ومؤشرات الأداء.
- وكذلك أنشطة عملية للمساعدة في التفكير بكيفية استخدام البيانات التي تم جمعها.
- كيف يمكن استخدام المراجعة الذاتية للوحدة من قبل المدير التنفيذي للمشروع مع رئيس اللجنة المعنية وأحياناً مع منسق النشاط بالقسم العلمي أو بمركز ضمان الجودة بالجامعة لوضع خطط التحسين وتطوير الأداء.
- وعند تقييم الأمور على مستوى الكلية كان ينبغي استخدام مؤشرات الجودة للمساعدة في تقييم مراحل تقدم وتطور الكلية أو قسم علمي أو فئة خاصة من الطلاب في نطاق جانب أو جوانب معينة - ليس بالضرورة النظر في كافة الجوانب في كل زيارة؛ أو كل مراجعة مستندات أو مقابلات.
- أما عند تقييم ممارسات أكاديمية خاصة بالتعليم والتعلم فيتم استخدام مؤشرات الأداء للمساعدة في تقييم ما يحدث داخل الفصول الدراسية أو المعامل أو قاعات التدريس والبحث - ليس بالضرورة النظر في كافة الجوانب في كل زيارة للمراقبة أو الملاحظة.
- وقد أمكن استخدام مؤشرات الجودة بعدة طرق بواسطة أشخاص مختلفين. فعلى سبيل المثال يمكن استخدامها:
- لمراجعة الأولويات والمساعدة في تحديد الاتجاه الاستراتيجي للكلية (استراتيجية التعليم والتعلم)، وفي هذه الحالة تستخدم:
- في بداية كل فصل دراسي.
- قبيل إعداد التقرير السنوي.

## ◀ لتحديد جوانب الدعم والتطوير المهني المستهدفة:

- قبل تقييم الموظفين وكجزء من دورة إدارة الأداء.
- كجزء من الزيارات الروتينية لمنسق البرنامج أو عميد أو وكيل الكلية أو حتى نائب رئيس الجامعة لشئون التعليم والطلاب.
- كيف تستخدم مؤشرات الجودة هذه؟
- يمكننا استخدامها كأداة مفيدة :
- لجمع البيانات والملاحظة والتغذية الراجعة التطويرية؛
- لإعداد ملخص لملف التنفيذ بحيث يقدم دليلاً للتقدم نحو الأهداف التعليمية.
- ما المقصود بملف التنفيذ أو الانجاز؟

هو ملف لجانب معين من جوانب العملية التعليمية حيث تتم مراقبة العمليات والممارسات لرؤية كيف يتحقق التقدم، وإلى أي مدى تتحرك الكلية أو الفرقة الدراسية نحو الجودة في هذا الجانب.

أوراق ملف التنفيذ التالية تمثل نماذج لتسجيل الملاحظات والتغذية الراجعة المبنية على أسئلة التركيز. كل سؤال يتعلق بمجال تركيز محدد وتم تصميمه لاستنباط مختلف أنواع الأدلة.

- يحدد كل من المستخدم وحاجات الكلية أو القسم الخيار الذي تكون فيه مجالات التركيز ضمن أحد الأوجه مناسبة لإجراء عمليتي الملاحظة والتقييم. لا يشترط توظيف كافة أسئلة التركيز بمرور الوقت. وسيكون بمقدور الكلية شق طريقها عبر جميع مناطق التركيز.
- كيف نتمكن من تحديد موقعاً ما ضمن السلسلة المتصلة نحو الجودة باستخدام سلم التقدير اللفظي؟

- يشمل ملف التنفيذ سلسلة متصلة تركز على أربعة مستويات تساعد في تحديد وضع الكلية في وقت معين (أثناء إجراء عملية الملاحظة) مما يمكن المراجع من تحديد مدى تطبيق هذا المؤشر.
- كل مراجع يتخذ قراراً شخصياً يركز على الأدلة بناءً على سلم التقدير اللفظي المرتبط بمنطقة التركيز والسؤال.
- إن أهم جانب من هذه الأداة هو عنصر المقارنة، وما يهم هو الأخذ في الاعتبار القرارات المرتكزة على مرحلة بعينها في المرة القادمة التي يتم فيها تسجيل ملاحظة أو تكوين صورة.
- يكون لمختلف المراجعين أفكار مختلفة حول ما توجي به الكلمات التالية في سلم التقدير اللفظي عن مختلف درجات الجودة. مثلاً "دليل ضعيف" أو "بعض الأدلة" أو "دليل واضح" أو "واسع الانتشار" أو "مقنع" وكلها تعبيرات ذات معانٍ نسبية.
- استخدام مجموعة من البراهين
- التوثيق هو أحد أنواع الأدلة، فالبيانات النوعية والكمية تكون مفيدة فقط إذا أمكن تأويلها بغرض تحسين أداء الكلية. وتشكل التغذية الراجعة لأعضاء هيئة التدريس وأولياء الأمور والمستفيدين وسرد ما يحدث والاستبيانات والمقابلات، أدوات هامة لتقديم أدلة مفيدة، ويجب عدم إغفال الطلاب كمصدر أدلة هام فيما يخص التحقق من افتراضات استيعاب التعليم والتعلم في مجالات معينة. كل هذه الطرق وفرت أدلة وافية عن الوسائل التي يتم من خلالها تطبيق العمليات والممارسات.

٢. تقييم ومراجعة التنفيذ  
باستخدام مؤشرات  
الأداء ومؤشرات  
الجودة

٣. استخدام البيانات التي  
تم الحصول عليها من  
المراجعة الذاتية للكلية  
للمساعدة في الخطط  
المستقبلية

## ١ - نتائج قياس مؤشرات الأداء لوحدة إدارة الجودة

← عينة كمثال نتائج الفصل الدراسي الأول من عام -----

نسبة الانحراف	مؤشرات الاداء الفعلية	مؤشرات الاداء القياسية	دورية القياس	اسم الأنشطة الرئيسية
+5	100%	95%	سنويا	مراجعة توصيف البرامج التعليمية للدراسات العليا
+10	100%	90%	سنويا	مراجعة توصيف المقررات الدراسية للدراسات العليا
+15	100%	85%	سنويا	مراجعة توصيف البرنامج لمرحلة البكالوريوس
+5	90%	85%	سنويا	مراجعة توصيف المقررات لمرحلة البكالوريوس
-30	50%	80%	نصفي	استقبال و متابعة الشكاوي
+5	100%	95%	نصفي	استقبال و متابعة الشكاوي

## ٢ - الإجراءات المتخذة عند الانحرافات

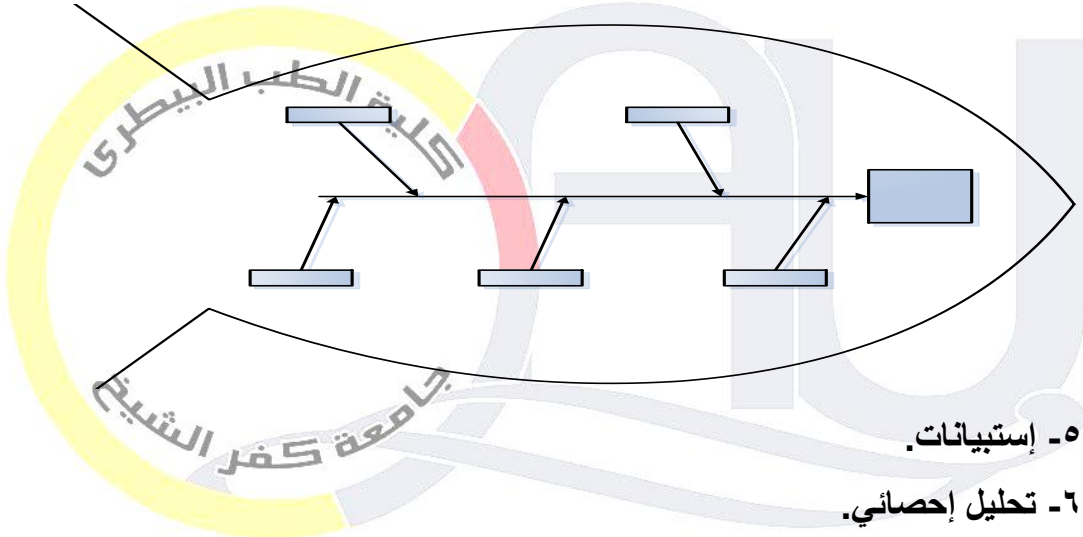
الاجراء التصحيحي / السبب	اسم العملية الرئيسية
	مراجعة توصيف البرامج التعليمية للدراسات العليا
	استقبال و متابعة الشكاوي

	مراجعة توصيف المقررات الدراسية للدراسات العليا
	مراجعة توصيف البرنامج لمرحلة البكالوريوس
	مراجعة توصيف المقررات لمرحلة البكالوريوس

٣. نتائج المراجعة على المؤشرات.

٤. استخدام أسلوب تحليل السبب والنتيجة للانحرافات الموجودة.

#### Cause -Effect Analysis-Fish Bone للوصول لأسباب الانحرافات



٥. إستبيانات.

٦. تحليل إحصائي.

٧. توصيات.

٨. خطط عمل وتحسين.

٩. نشر وإعلان نتائج المراجعة الداخلية والتحليل والتوصيات وخطط العمل والتحسين للإدارة وأعضاء هيئة التدريس والطلاب والمستفيدين.

أعضاء وحدة الجودة

أعضاء مجلس الإدارة

عميد الكلية	أ.د/ اسماعيل اسماعيل القن
وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب	أ.د/ بسيوني عبد القادر هليل
وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة	أ.د/ محمود موسى
وكيل الكلية للدراسات العليا والبحوث	أ.د/ محمد عاطف هلال
مدير وحدة ضمان الجودة	أ.د/ منى عبد الفتاح على احمد
نائب مدير وحدة ضمان الجودة	أ.د/ فاطمة على ابو العنين
ذوى الخبرة	أ.د/ محمد عاطف كساب
أمين الكلية	أ.د/ اسماعيل محمد هلال
ممثل عن الجهاز الإداري	أ.د/ عمر حمود أحمد
ممثل عن الطلاب	- الطالب/ أمل هادى يوسف
ممثل عن المجتمع المدني	د.د/ نسرين عادل عبد الخالق
نقيب الأطباء البيطريين بكفر الشيخ	د.د/ نشأت عبد البارى مصطفى

## الفريق التنفيذي

م	الاسم	القسم
١	ط.ب/ محمود عبد الهادي محمود	علم الخلية والانسجة
٢	ط.ب/ مروة ابو سمره السيد	التشريح والاجنة
٣	ط.ب/ زينب عبد الكريم ممدوح	الفسولوجيا
٤	د/ دعاء عبدالله درغام	الكيمياء الحيوية
٥	ط.ب/ الشيماء الشحات محمد	الفارماكولوجيا
٦	د/ نجوان محمود الحبشى	الباثولوجيا
٧	د/ رضا البسطويسى ابراهيم	الطفيليات
٨	ط.ب/ عزه احمد حافظ	التغذية والتغذية الاكلينيكية
٩	ط.ب/ ضحى السيد عبد العزيز	البكتريولوجيا
١٠	د/ نورا فيصل مرسى	الفيرولوجيا
١١	ط.ب/ فاطمه بلال احمد	الطب الشرعى
١٢	ط.ب/ ايمان محمد عبد الهادى	مراقبة الاغذية
١٣	د/ محمد فهمى ابو العزب	الباثولوجيا الاكلينيكية
١٤	د/ أميرة علاء الدين زكريا	أمراض الاسماك
١٥	د/ محمد ابو العزم دنيا	طب الحيوان
١٦	ط.ب/ احمد عبد الرحمن مصباح	الجراحة
١٧	ط.ب/ احمد محمد فوزى	التوليد والتناسل والتلقيح الاصطناعى
١٨	ط.ب/ محمد شوقى على	الصحة والطب الوقائى
١٩	ط.ب/ نادية محمد سعد	أمراض الدواجن
٢٠	ط.ب/ إسراء سامى محمد	تنمية الثروة الحيوانية



## جهاز الإداري بالوحدة

وحدة ضمان الجودة كلية الطب البيطري / جامعة كفر الشيخ	مرودة احمد محمد راجح
---	----------------------

## فريق إعداد الدراسة الذاتية

أعضاء المعيار	المعيار	م
رئيساً ١- أ.د/ علاء الدين غازى عبد السلام	التخطيط الإستراتيجي	١
عضواً ٢- ط.ب/ احمد عبد الرحمن محمد		
عضواً ٣- أ./ محمد حسين كمال		
رئيساً ١- أ.د/ طارق أحمد عبد الهادي محمد	القيادة والحوكمة	٢
عضواً ٢- ط.ب/ فاطمة بلال أحمد زقزوق		
عضواً ٣- أ./ مدحت محمود محمد		
رئيساً ١- أ.د/ منى عبد الفتاح على	إدارة الجودة	٣
عضواً ٢- أ./ مرودة محمد عبد الماجد		
عضواً ٣- أ./ مرودة احمد محمد راجح		
عضواً ٤- الفريق التنفيذي		
رئيساً ١- أ.د/ نغم رفيق ابراهيم الصعيدى	أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة	٤
عضواً ٢- ط.ب/ محمد شوقى على		
عضواً ٣- أ./ حسام عبد الرحمن احمد عبده		
رئيساً ١- د./ طارق كمال محمد إبراهيم أبوزيد	الجهاز الإداري	٥

م	المعيـار	أعضاء المعيار
		٢- د./ دعاء عبد الله عبد الرحمن درغام عضواً
		٣- أ./ مروة احمد محمد احمد على عضواً
٦	الموارد المالية	١- د./ مصطفى شكري مرسي عطا رئيساً
		٢- د./ رشا السعيد عطية محمد الوكيل عضواً
		٣- ط.ب/ زينب عبد الكريم ممدوح قاسم عضواً
		٤- أ./ منى عبد الوهاب السيد حماد عضواً
٧	المعايير الاكاديمية والبرامج التعليمية	١- أ.د/ منى عبد الفتاح على احمد رئيساً
		٢- ط.ب/ محمود عبد الهادي محمود عضواً
		٣- أ./ مروة احمد محمد راجح عضواً
٨	التدريس والتعلم	١- د./ نجلاء عبد المجيد عبد الستار رئيساً
		٢- د./ محمد ابو العزم محمد دنيا عضواً
		٣- أ./ اسماء عبد الواحد يوسف عضواً
٩	الطلاب والخريجون	١- د./ فؤاد احمد محمد فراج رئيساً
		٢- د./ الدسوقي السعيد محمد ناصف عضواً
		٣- أ./ نادية مصطفى بندارى عضواً
١٠	البحث العلمي والانشطة العلمية	١- أ.د/ محمد السيد رزق أبو المجد الغنام رئيساً
		٢- د./ محمود سعد محمود جويلي عضواً
		٣- أ./ عمر حموده احمد حموده عضواً
١١	الدراسات العليا	١- د./ فاطمة على على ابو العنين رئيساً
		٢- د./ عزة احمد حافظ عضواً
		٣- أ./ صباح عبد الرحمن ابراهيم عضواً
١٢	المشاركة المجتمعية وتنمية البيئة	١- أ.د/ محمد سعيد محمد جادو رئيساً
		٢- د./ أميرة علاء الدين زكريا عضواً
		٣- أ./ إكرام يوسف عبد الحميد حمد حموده عضواً

## فريق التقييم والمتابعة

الوظيفة	الاسم	م
عميد الكلية	أ.د/ اسماعيل اسماعيل ابراهيم	١
وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب	أ.د/ بسيوني عبد القادر هليل	٢
وكيل الكلية للدراسات العليا والبحوث	أ.د/ محمد عاطف هلال	٣
مدير وحدة ضمان الجودة	أ.د/ منى عبد الفتاح على	٤

## لجنة متابعة الكنترولات

وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب	أ.د/ بسيوني عبد القادر هليل	-١
مدير وحدة ضمان الجودة	أ.د/ منى عبد الفتاح على احمد	-٢
أستاذ الرقابة الصحية على اللحوم ومنتجاتها بقسم مراقبة الاغذية	أ.د/ نادر يحيى مصطفى يحيى	-٣

## لجنة مراجعة الورقة الامتحانية

وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب	أ.د/ بسيونى عبد القادر هليل	- ١
مدير وحدة ضمان الجودة	أ.د/ منى عبد الفتاح على احمد	- ٢
أستاذ ورئيس قسم الكيمياء الحيوية	أ.د/ سمير احمد محمد الشاذلى	- ٣
أستاذ بقسم الفسيولوجيا	أ.د/ زين شعبان ابراهيم	- ٤
أستاذ مساعد بقسم الجراحة والتخدير والاسعة	د. علاء الدين غازى عبد السلام	- ٥

## لجنة التقييم والمتابعة

عميد الكلية	أ.د/ اسماعيل اسماعيل ابراهيم	- ١
وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب	أ.د/ بسيونى عبد القادر هليل	- ٢
وكيل الكلية للدراسات العليا والبحوث	أ.د/ محمد عاطف يوسف هلال	- ٣
مدير وحدة ضمان الجودة	أ.د/ منى عبد الفتاح على احمد	- ٤

## لجنة للمراجعة الداخلية لتوصيف برامج ومقررات مرحلة البكالوريوس

أستاذ علم الخلية والانسجة وقائم بعمل رئيس القسم	أ.د/ محمد محمد عاطف كساب	- ١
مدير وحدة ضمان الجودة	أ.د/ منى عبد الفتاح على احمد	- ٢
أستاذ مساعد بقسم الجراحة والتخدير والاشعة	د. / ايمن شوقي عتيبة	- ٣
أستاذ مساعد الامراض الباطنة بقسم طب الحيوان	د. / محمد عبد المجيد كامل	- ٤

## لجنة للمراجعة الداخلية لتوصيف برامج ومقررات الدراسات العليا

أ.د/ محمد عاطف يوسف هلال	١ -
أ.د/ منى عبد الفتاح على احمد	٢ -
أ.د/ جمال احمد على الصياد	٣ -
د. / فاطمة على على ابو العنين	٤ -
وكيل الكلية للدراسات العليا والبحوث	
مدير وحدة ضمان الجودة	
أستاذ ورئيس قسم الجراحة والتخدير	
أستاذ مساعد بقسم الصحة والطب الوقائي	

## لجنة للمراجعة الخارجية لتوصيف برامج ومقررات مرحلة البكالوريوس

أ.د/ محمود عابد أبو الروس	١ -
أستاذ التوليد والتناسل والتلقيح الاصطناعي بكلية الطب البيطري جامعة بنها	

## لجنة للمراجعة الخارجية لتوصيف برامج ومقررات الدراسات العليا

ماجستير / دكتوراه	دبلوم
أ.د/ كمال كمال متولى أستاذ التوليد والتناسل والتلقيح الاصطناعي بكلية الطب البيطري - جامعة الاسكندرية	أ.د/ أمال أنيس مهدى عيد أستاذ أمراض الطيور والارانب بكلية الطب البيطري - جامعة الزقازيق

## اللجان المنبثقة من الوحدة

م	اللجنة	رئيس اللجنة	اعضاء اللجنة	المعايير
١	لجنة التخطيط والقيادة الاستراتيجية	أ.د/ علاء الدين غازى	د/خالد مسعد سلطان د/ نجوى محمود قنديل ط.ب/ فاطمة بلال أحمد أ/ محمد السيد عمارة د/خالد مسعد سلطان	التخطيط - القيادة والحوكمة
٢	لجنة الموارد البشرية والتعليمية	أ.د/ نغم رفيق الصعيدى	أ.د/كمال احمد الشاذلي د/ مصطفى شكري عطا د/طارق كمال أبو زيد د/ نغم رفيق الصعيدى ط.ب/ رضا محمد ابراهيم ط.ب/ دعاء عبد الله ضرغام أ/ اسماعيل مصطفى هلال أ/ نبيل احمد الوكيل أ/ مروة احمد محمد أ/ محمد علي الأشرم أ/ مني عبد الوهاب السيد حماد أ/ سهير مغازي مغازي أ/ أحمد رمزي عبد الحميد أ/ سناء لبيب عطا الله أ/ سامي علي فراج أ/ عبد الله علي محمد	الموارد - الجهاز الإداري - أعضاء هيئة التدريس
٣	لجنة المعايير الأكاديمية والبرامج والمقررات وإعداد الاستبانات والتغذية الراجعة	أ.د/ منى عبد الفتاح احمد	أ.د/ نادر يحيى مصطفى أ.د/ شوقي عبد الهادي محمود أ.د/ محمد فهمي	المعايير الأكاديمية - البرامج والمقررات

المعايير	اعضاء اللجنة	رئيس اللجنة	اللجنة	م
	<p>أ.د/ ميشيل فهمي سعد أ.د/ محمد عاطف كساب أ.د/ اشرف سيد احمد أ.د/ عزة مرغنى محمد أ.د/ هناء محمد رجب حجازي أ.د/ ابو النصر احمد زهرة د/ اميرة شحاتة علم الدين د/ فؤاد احمد فراج د/ نجوان محمود الحبشي د/ محمد فهمي أبو العزب د/ فاطمة على أبو العينين د. / عصام عبد السلام المعدلى د/يامن محمد عبد المقصود د/ وليد ماجد محمد د/ نصر السيد محمد د/ الدسوقي سعيد محمد د/ عاطف فتحى حامد د/ اسماء فوزي معجوز ط.ب/ صفاء السيد محمد ط.ب/ ماروه رمضان حلاوة أ/ نادية مصطفى بنداري أ/ هاتي عبد الونيس سعد أ/ نبيل احمد محمد أ/ عاطف محمود عفيفي</p>			
الطلاب والخريجون - التعليم والتعلم	<p>د/ عماد وديد غازى د/علاء مصطفى كامل د/ محمد عبد المجيد كامل ط.ب/ سوزان عبد الباقي قطب أ/ رندا عبد الحلیم عبد العزيز أ/ هويده عبد الفتاح بلتاجى</p>	أ.د/ نجلاء جمعه عبدالستار	لجنة شئون التعليم والطلاب والخريجون	٤

المعايير	اعضاء اللجنة	رئيس اللجنة	اللجنة	م
	<p>أ/ سلمي محمود احمد أ/ ندا محمد ابو الفتوح شنج أ/ نجاة حامد محمد المصرى أ/ سوزان الحسينى أ/ أحمد صبري</p>			
الدراسات العليا والبحث العلمي	<p>د/ وليد صبحى قطب د/ غادة عبد العاطى د/ سماح سالم السيد ط.ب/ عزة احمد حافظ ط.ب/ سحر حمدى محمد أ/ محمد الاشرم أ/ عمر حمودة أحمد أ/ صفيه فريد عبد الفتاح شنج أ/ صباح عبد الرحمن سيد أحمد</p>	أ.د/ محمد رزق الغنام	لجنة الدراسات العليا والبحث العلمي	٥
المشاركة المجتمعية والمصادقية والأخلاقيات	<p>أ.د/ مدحت ناصف ناصف أ.د/ عبد الناصر عبد اللطيف أ.د/ عزة محمود كامل أ.د/ نادية بسيونى محفوظ د/ مشيرة عباس محمد العباسي ط.ب/ وائل محمد حموده الجزار أ/ زينب عبد الكريم أ/ فوزي ابراهيم أ/ اكرام يوسف عبد الحميد</p>	أ.د/ محمد سعيد جادو	لجنة خدمة المجتمع وتنمية البيئة	٦
التقويم المؤسسي وإدارة الجودة - التقويم المستمر للفاعلية التعليمية	<p>أ/ مروة أحمد راجح أ/ مروة محمد عبد الماجد أ/ ياسمين محمد أبو الفتوح أ/ جابر مصطفى صابر مخيمر السادة أعضاء الفريق التنفيذي</p>	أ.د/ منى عبد الفتاح احمد	لجنة ادارة الجودة	٧
الفرقة الأولى	<p>الطالب/ أحمد حسين باتع . الطالب/ ميسره السيد غالى .</p>	الطالب/ عبد الرحمن جلال مرسى	لجنة المشاركة الطلابية	٨



المعايير	اعضاء اللجنة	رئيس اللجنة	اللجنة	م
الفرقة الثانية	الطالب/ عمرو مدحت الجنائنى الطالب/ باسم العشرى			
الفرقة الثالثة	الطالب/ محمود عبد القدوس الطالبة/ أماني عبد القادر فايد			
الفرقة الرابعة	الطالب/ محمود أحمد بسيونى الطالبة/ هدير ربيع			
الفرقة الخامسة	الطالب/ مصطفى صلاح طبل الطالب/ محمود خميس			

## وسائل الإتصال بالوحدة

العنوان البريدي : شارع الجيش - كفرالشيخ - جمهورية مصر العربية  
الرقم البريدي : ٣٢٥١٦  
الموقع الإلكتروني : [http:// www.vetmedbenha.co.nr](http://www.vetmedbenha.co.nr)  
البريد الإلكتروني : [vetmedg@yahoo.com](mailto:vetmedg@yahoo.com)  
أرقام التليفونات : ٣٢١٣٩١٦ - ٢٣١٦٠٩ - ٣٢٣١٣١١ (٠٤٧) فاكس: