

# مكتب ضمان جودة وتقييم أداء الجامعة

(التأسيس - التنظيم - الأهداف - المهام)

## مكتب ضمان الجودة وتقييم الأداء الجامعة

### التمهيد :-

يجب أن يوجد في كل جامعة مكتب لضمان الجودة وتقييم الأداء الجامعة يسعى إلى وضع وتفعيل خطة إستراتيجية محددة الأهداف والبرامج غايتها تطوير وتحسين أداء الجامعة من خلال تطوير الأداء الأكاديمي والإداري المتمثل في مجال التعليم والتعلم والبحث العلمي وخدمة المجتمع والبيئة، لتفعيل دورها في تحقيق أهداف التنمية المستدامة والمنافسة، وارتباط واتساق أهداف كل برنامج من برامج الكليات المختلفة مع رسالة وأهداف الجامعة. ويتبع مكتب ضمان الجودة وتقييم الأداء مباشرة رئيس الجامعة لضمان استقلالية وحيادية المكتب.

### أهداف المكتب:

بناء نظام فعال لضمان الجودة ونشر الوعي بين عناصر الجامعة من أعضاء هيئة التدريس وموظفين وطلبة و جميع الأطراف ذوي العلاقة، وترسيخ مبادئ التقييم الذاتي و التطوير والتحسين المستمر انطلاقاً من رسالة وأهداف الجامعة واستناداً إلى نماذج التقييم لتدقيق الجودة والاعتماد الصادرة عن المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية.

### مهام المكتب :

- متابعة وتنفيذ السياسات العامة لتقييم الأداء وضمان الجودة لجميع وحدات الجامعة الأكاديمية والإدارية، والتأكد من فهم جميع الأهداف لهذه السياسة والافتتاح بها والتحمس لها.
- مراجعة وتحديث إستراتيجية الجامعة ورسالتها وغايتها الأساسية في ضوء التطورات والمستجدات لتطوير وتحديث العملية التعليمية.
- مساعدة كليات الجامعة في إنشاء أقسام ضمان الجودة وتقييم الأداء بها والإشراف على هذه الأقسام فنياً، وتقديم المشورة لإجراء دراسات التقييم الذاتي والإعداد والتجهيز اللازمين للتقدم للاعتماد.
- الإعداد والتخطيط لنظم المتابعة والفحص والتقييم الذاتي لأنشطة الجامعة وكلياتها وأقسامها وبرامجها المختلفة الأكاديمية والإدارية، من خلال متابعة ورصد جوانب القصور في الكليات كل على حدة، وفي مرافق الجامعة وإداراتها المختلفة كافة، وتقديم تقرير يشتمل على ملاحظاتها وسبل إصلاح ومعالجة القصور المشار إليه.

- القيام بزيارات ميدانية للكليات الجامعية المختلفة للتأكد من ضمان الجودة.
- تجميع نتائج دراسات التقييم الذاتي وتحليلها، وبيان السلبيات والإيجابيات، وتقديم المقترحات لتطوير أداء الوحدات المختلفة بالجامعة التعليمية كخطوة أساسية للحصول على الاعتماد الذي يعزز جودة التعليم في الجامعة.
- إنشاء قاعدة بيانات للبرامج والدرجات العلمية التي تمنحها الجامعة، ولجميع الوحدات الإدارية بالجامعة التعليمية، لإمكان متابعة تطوير العملية التعليمية.
- نشر المعلومات المتعلقة بآليات ضمان الجودة والاعتماد؛ لتأصيل الوعي بين أعضاء هيئة التدريس والعاملين بالجامعة والطلاب بأهمية تطبيق نظام ضمان الجودة الاعتماد.
- التواصل مع المكاتب المناظرة بالمؤسسات التعليمية الأخرى للاستفادة وتبادل الخبرات معها.
- القيام بالاتصال والتنسيق المباشر مع المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية لمتابعة عمليات التقييم والاعتماد بأنواعها.
- تقديم تقرير لرئيس الجامعة متضمناً الإيجابيات والسلبيات الناتجة عن التدقيق الداخلي والخارجي، وترسل نسخة منه للمركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية.

### تنظيم المكتب:-

للجامعة عموماً يتم تشكيل مكتب لضمان الجودة وتقييم الأداء بها بالكيفية التي تتسق مع خصوصيتها وخصائصها، وبما يضمن تجويد العملية التعليمية، إلا أن هناك مواصفات وثوابت وسمات مشتركة تتحد الجامعات المختلفة في الالتزام بها، مثل :-

1. يكلف رئيس الجامعة أحد أعضاء هيئة التدريس بإدارة المكتب، على أن يكون ذا كفاية ودراية بشؤون الجودة وضمانها.
2. يجب على الجامعة أن تدعم مكتب ضمان الجودة وذلك بتوفير احتياجات المكتب من تجهيز وتأمين وربط بقنوات الإتصال المختلفة وشبكة المعلومات وتوفير الأدبيات ذات العلاقة بالجودة وضمانها والكوادر الإدارية المؤهلة والمكاتب المناسبة.
3. يُعامل مدير مكتب ضمان الجودة وتقييم الأداء مالياً معاملة عمداء الكليات، ويصدر قرار تكليفه من رئيس الجامعة.
4. لمكتب ضمان الجودة وتقييم الأداء منسق عن كل كلية، وهو عضو هيئة تدريس بتلك الكلية ويتمتع بالخبرة والكفاية في شؤون الجودة وضمانها، ويصدر قرار تكليفه من رئيس الجامعة بناءً على اقتراح من قبل عميد الكلية.

5. يعامل منسقو أقسام ضمان الجودة وتقييم الأداء في الكليات مالياً معاملة رؤساء الأقسام العلمية.

6. يجوز للمكتب الاستعانة بالخبراء والمتخصصين من داخل الجامعة أو خارجها في سبيل أداء المهام المناطة بالمكتب على أن يصدر بشأنهم قرار من رئيس الجامعة.

#### إدارة مكتب ضمان الجودة وتقييم الأداء:-

1. تتكون إدارة مكتب ضمان الجودة وتقييم الأداء بالجامعة من مدير المكتب رئيساً ومنسقي أقسام ضمان الجودة وتقييم الأداء بالكليات الجامعية أعضاء.

2. تُعنى إدارة مكتب ضمان الجودة وتقييم الأداء بتجويد ومتابعة تفعيل دور مكتب ضمان الجودة وتقييم الأداء بالجامعة .

3. رصد جوانب القصور في الكليات كل على حدة، وفي مرافق الجامعة وإداراتها المختلفة كافة، وتقديم تقرير يشتمل على ملاحظاتها وسبل إصلاح ومعالجة القصور المشار إليه، وتتم هذه العملية بشكل دائم خارج الدراسة الذاتية أو التدقيق الداخلي.

4. تجتمع إدارة المكتب بشكل دوري (مرة واحدة شهرياً على الأقل)، إلا إذا رأى مدير المكتب أو نصف الأعضاء ضرورة عقد اجتماع للإدارة.

5. لإدارة المكتب وبناء على اقتراح مدير المكتب أو أحد منسقي الكليات أن تقترح على رئيس الجامعة الاستعانة بواحد أو أكثر من الخبراء الذين يُحتاج إلى قدراتهم وكفائاتهم في تشخيص إشكال ما، ووصف الحلول المناسبة له.

6. تقوم إدارة المكتب بدراسة نتائج التدقيق الداخلي والخارجي وتقديم تقرير شامل معتمد من مدير المكتب إلى رئيس الجامعة.

7. تقوم إدارة المكتب بدراسة السلبات الناتجة من التدقيق الداخلي والخارجي مع رئيس الجامعة وتقديم تقرير شامل بالخصوص لعمداء الكليات وترسل نسخة منه إلى المركز الوطني لضمان جودة اعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية.

## قسم ضمان جودة وتقييم أداء الكلية

### التمهيد:-

يسعى قسم ضمان الجودة وتقييم الأداء في الكلية إلى الربط والتكامل بين وحدات ضمان الجودة وتقييم الأداء بالأقسام العلمية المختلفة بالكلية، وإعداد دراسة شاملة ودورية عن احتياجات الكلية والأقسام العلمية وتحديد الموارد اللازمة لتحقيقها، وارتباط واتساق أهداف كل برنامج من البرامج التعليمية مع رسالة وأهداف الكلية والجامعة، والتكامل بين البرامج والتخصصات المختلفة.

### تشكيل قسم الجودة وتقييم الأداء بالكلية :-

يكلف عميد الكلية أحد أعضاء هيئة التدريس بالكلية بمهام منسق قسم ضمان الجودة وتقييم الأداء، على أن تتوفر فيه الشروط والمعايير المطلوبة، ويتكون هذا القسم من عضوية كل من منسقي الجودة وتقييم الأداء لكل أقسام الكلية، ويخضع القسم للإشراف الفني المباشر من مكتب الجودة وتقييم الأداء بالجامعة.

### أهداف قسم الجودة وتقييم الأداء بالكلية :-

يسعى القسم بشكل مستمر ودائم إلى تحسين وتطوير جميع أنشطته وعملياته سواء كانت الإدارية، أم الأكاديمية أم البحثية، لذا يجب إعداد وتوفير جميع السبل والإمكانات للقيام بعمليات التقييم والتقويم والمتابعة على أساس موضوعي لأدائه كوسيلة لمراجعة أنشطته وبرامجه التي ينفذها، وذلك بشكل دوري لتحديد مدى توافق أهداف ونتائج تلك الأنشطة والبرامج مع رسالة وأهداف وسياسة الجامعة والكلية.

### تنظيم القسم:-

يتم تشكيل قسم لضمان الجودة وتقييم الأداء في كل كلية من كليات الجامعة بالكيفية التي تتسق مع خصوصيتها وخصائصها، وبما يضمن تجويد العملية التعليمية، إلا أن هناك مواصفات وثوابت وسمات مشتركة تتحد للكليات المختلفة في الالتزام بها مثل :-

1. يقترح عميد الكلية أحد أعضاء هيئة التدريس بإدارة القسم، على أن يكون ذا كفاية ودراية بشؤون الجودة وضمانها، ويصدر قرار تكليفه من رئيس الجامعة .
2. يجب على الكلية أن تدعم قسم ضمان الجودة وتقييم الأداء وذلك بتوفير احتياجات القسم من تجهيز وتأثيث وربط بقنوات الاتصال المختلفة وشبكة المعلومات، وتوفير

الأدبيات ذات العلاقة بالجودة وضمانها والكوادر الإدارية المؤهلة والمكاتب المناسبة.

3. يُعامل منسق قسم ضمان الجودة وتقييم الأداء مالياً معاملة رؤساء الأقسام العلمية.
4. لقسم ضمان الجودة وتقييم الأداء منسق عن كل أقسام الكلية ، وهو عضو هيئة تدريس بتلك الأقسام ويتمتع بالخبرة والكفاية في شؤون الجودة وضمانها.
5. يجوز للقسم الاستعانة بالخبراء والمتخصصين من داخل الجامعة أو خارجها في سبيل أداء المهام المناطة بالقسم، على أن يصدر بشأنهم قرار تكليف من عميد الكلية.

### مهام القسم:-

- 1) غرس الوعي بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب والموظفين بالكلية بأهمية تطبيق نظام الجودة وضمانها وترسيخ المعلومات المتعلقة بآليات الجودة والاعتماد.
- 2) دراسة أساليب تقييم الطلاب بالكلية وإبداء الرأي بشأن تطويرها من خلال وضع برامج خاصة ، والإشراف على تنفيذ هذه البرامج بمعرفة الأقسام العلمية لتحقيق الاهداف المرجوة.
- 3) تنظيم وتطوير الأنشطة والعمليات في مختلف وحدات ضمان الجودة وتقييم الأداء بالأقسام العلمية.
- 4) اقتراح استبانات ونماذج للتقييم للعملية الأكاديمية والإدارية بالكلية سواء كانت للأستاذ الجامعي أم الطالب أم الموظف.
- 5) مساعدة أقسام الكلية في إنشاء وحدات ضمان الجودة وتقييم الأداء بها والإشراف ومتابعة هذه الوحدات فنياً وتقديم المشورة لإجراء دراسات التقييم الذاتي والإعداد والتجهيز اللازمين للتقدم للاعتماد.
- 6) القيام بالدراسة الذاتية للكلية للتأكد من استيفائها لشروط الجودة والاعتماد، وكخطوة أولى نحو الاعتماد.
- 7) الإعداد والتخطيط لعملية التدقيق الداخلي للأنشطة الكلية وأقسامها وبرامجها المختلفة الأكاديمية والإدارية، ومتابعة التنفيذ.
- 8) القيام بزيارات ميدانية لأقسام الكلية المختلفة للتأكد من الجودة وضمانها.
- 9) تجميع نتائج دراسات التقييم الذاتي والتدقيق الداخلي وتحليلها، وبيان السلبيات والإيجابيات، وتقديم المقترحات لتطوير أداء الوحدات المختلفة في الكلية كخطوة أساسية للحصول على الاعتماد الذي يعزز جودة التعليم في الكلية.

- 10) إنشاء قاعدة بيانات للبرامج والدرجات العلمية التي تمنحها الكلية ولجميع الوحدات الإدارية بالكلية لإمكان متابعة تطوير العملية التعليمية.
- 11) إحالة كل التقارير والمقترحات إلى عميد الكلية ومدير مكتب الجودة وتقييم الأداء بالجامعة .

#### إدارة قسم ضمان الجودة وتقييم الأداء:-

- 1) تتكون إدارة قسم ضمان الجودة وتقييم الأداء بالكلية من منسق القسم الجودة وتقييم الأداء رئيساً ومنسقي الوحدات الجودة وتقييم الأداء بالأقسام العلمية أعضاء.
- 2) تُعنى إدارة قسم ضمان الجودة وتقييم الأداء بتجويد ومتابعة تفعيل دور قسم ضمان الجودة وتقييم الأداء.
- 3) تُعنى إدارة القسم الجودة وتقييم الأداء برصد جوانب القصور في الأقسام كل على حدا وفي مرافق الكلية وإداراتها المختلفة كافة، وتقديم تقرير يشتمل على ملاحظاتها وسبل إصلاح ومعالجة القصور المشار إليه، وتتم هذه العملية بشكل دائم خارج الدراسة الذاتية أو التدقيق الداخلي.
- 4) تجتمع إدارة القسم الجودة وتقييم الأداء بشكل دوري (مرة واحدة شهرياً على الأقل) إلا إذا رأى منسق القسم أو نصف الأعضاء ضرورة عقد اجتماع للإدارة.
- 5) لإدارة القسم الجودة وتقييم الأداء وبناءً على اقتراح منسق القسم أو أحد منسقي وحدات الجودة وتقييم الأداء بالأقسام أن تقترح على عميد الكلية الاستعانة بواحد أو أكثر من الخبراء الذين يُحتاج إلى قدراتهم وكفائاتهم في تشخيص إشكال ما، ووصف الحلول المناسبة له.
- 6) تقوم إدارة القسم بدراسة نتائج التدقيق الداخلي والخارجي وتقديم تقرير شامل معتمد من منسق القسم إلى عميد الكلية ومدير مكتب الجودة وتقييم الأداء بالجامعة.
- 7) تقوم إدارة قسم ضمان الجودة وتقييم الأداء بدراسة مواطن القوة والضعف الناتجة من الدراسة الذاتية والتدقيق الداخلي والخارجي مع عميد الكلية وتُرسل نسخة منه إلى رئيس الجامعة ومدير مكتب الجودة وتقييم الأداء بالجامعة.

## وحدة ضمان جودة وتقييم أداء القسم العلمي

### التمهيد :-

تسعى وحدة ضمان الجودة وتقييم الأداء في القسم العلمي إلى إعداد دراسة شاملة ودورية عن احتياجات البرنامج العلمي بالقسم وتحديد الموارد اللازمة لتحقيقها، وارتباط واتساق أهداف البرنامج مع رسالة وأهداف الكلية، والتكامل بين البرنامج العلمي والتخصصات المختلفة بالكلية.

### أهداف وحدة الجودة وتقييم الأداء بالقسم العلمي :-

تسعى الوحدة بشكل مستمر ودائم إلى تحسين وتطوير جميع أنشطتها وعملياتها سواء كانت الإدارية أم الأكاديمية أم البحثية، لذا يجب إعداد وتوفير جميع السبل والإمكانات للقيام بعمليات التقييم والتفويج والمتابعة على أساس موضوعي لأدائها كوسيلة لمراجعة أنشطتها وبرامجها التي تنفذها وذلك بشكل دوري، لتحديد مدى توافق أهداف ونتائج تلك الأنشطة والبرامج مع رسالة وأهداف الكلية والبرنامج العلمي، بما يضمن اكتساب الطلاب الحد الأدنى من المعرفة والمهارات التي تحقق أهداف البرنامج والنتائج التعليمية المستهدفة، مع مراعاة أن تتسم السياسات والآليات المستخدمة للتقييم والتفويج للبرنامج بالشفافية والمصادقية.

### تنظيم الوحدة:-

يتم تشكيل وحدة لضمان الجودة وتقييم الأداء في كل قسم من أقسام الكلية بالكيفية التي تتسق مع خصوصيتها وخصائصها بما يضمن تجويد العملية التعليمية، إلا أن هناك مواصفات وثوابت وسمات مشتركة تتحد الأقسام المختلفة في الالتزام بها مثل :-

6. يقترح رئيس القسم العلمي أحد أعضاء هيئة التدريس لإدارة الوحدة، على أن يكون

ذا كفاية ودراية بشؤون الجودة وضماتها، ويصدر قرار تكليفه من عميد الكلية.

7. يجب على القسم أن يدعم وحدة ضمان الجودة وذلك بتسيير شؤونه، وتوفير

احتياجات الوحدة من تجهيز وتأمين وربط بقنوات الاتصال المختلفة وشبكة

المعلومات وتوفير الأدبيات ذات العلاقة بالجودة وضماتها.



8. يُمنح منسق وحدة ضمان الجودة وتقييم الأداء بالقسم ست (6) ساعات أسبوعياً.
9. يجوز للوحدة الاستعانة بالخبراء والمتخصصين من داخل الجامعة أو خارجها في سبيل أداء المهام المناطة بالقسم، على أن يصدر بشأنهم قرار تكليف من عميد الكلية.

### مهام الوحدة :-

- 12) غرس الوعي بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب والموظفين بالقسم العلمي بأهمية تطبيق نظام الجودة وضمانيها، وترسيخ المعلومات المتعلقة بآليات الجودة والاعتماد.
- 13) دراسة أساليب تقييم الطلاب بالقسم وإبداء الرأي بشأن تطويرها من خلال وضع برامج خاصة ، والإشراف على تنفيذ هذه البرامج .
- 14) تنظيم وتطوير الأنشطة والعمليات في وحدة ضمان الجودة وتقييم أداء بالقسم العلمي.
- 15) اقتراح استبانات ونماذج تقييم للعملية الأكاديمية والإدارية بالقسم سواء كانت للأستاذ الجامعي، أم الطالب، أم الموظف.
- 16) القيام بالدراسة الذاتية للبرنامج العلمي للتأكد من استيفائه لشروط الجودة والاعتماد، وكخطوة أولى نحو الاعتماد.
- 17) الإعداد والتخطيط لنظم المتابعة والتدقيق الداخلي لأنشطة القسم العلمي وبرامجه ومتابعة التنفيذ.
- 18) تجميع نتائج دراسة الذاتية والتدقيق الداخلي وتحليلها، وبيان السلبيات والإيجابيات، وتقديم المقترحات لتطوير أداء البرنامج العلمي كخطوة أساسية للحصول على الاعتماد الذي يعزز جودة التعليم في الكلية.
- 19) إنشاء قاعدة بيانات للبرنامج العلمي والدرجات العلمية التي يمنحها البرنامج .
- 20) إحالة كل التقارير والمقترحات إلى رئيس القسم العلمي ومنسق قسم ضمان الجودة وتقييم الأداء بالكلية.

## إدارة وحدة ضمان الجودة وتقييم الأداء:-

تُعنى وحدة ضمان الجودة وتقييم الأداء بتجويد ومتابعة تفعيل دور وحدة ضمان الجودة وتقييم الأداء بالقسم العلمي.

1. تُعنى وحدة ضمان الجودة وتقييم الأداء برصد جوانب الضعف والقصور في القسم العلمي وتقديم تقرير يشتمل على ملاحظاتها، وسُبل إصلاح ومعالجة الضعف والقصور المشار إليه، وتتم هذه العملية بشكل دائم خارج الدراسة الذاتية أو التدقيق الداخلي.

2. تقوم وحدة ضمان الجودة بدراسة نتائج الدراسة الذاتية والتدقيق الداخلي والخارجي وتقديم تقرير شامل معتمد من رئيس القسم إلى عميد الكلية ومنسق قسم ضمان الجودة وتقييم الأداء بالكلية.

3. يقوم منسق وحدة ضمان الجودة بدراسة مواطن القوة والضعف الناتجة من الدراسة الذاتية، والتدقيق الداخلي والخارجي مع رئيس القسم العلمي وتقديم تقرير شامل، وترسل نسخة منه إلى عميد الكلية ومنسق قسم ضمان الجودة وتقييم الأداء بالكلية