

دليل وحدة ضمان الجودة وأهم التعريفات والمصطلحات

المعهد العالي للهندسة والتكنولوجيا بطنطا

اصدار ٢٠٢٢

الفهرس

٣	اللائحة الداخلية
٤	مهام وحدة ضمان الجودة بالمعهد:
٥	الهيكل التنظيمي لوحدة ضمان الجودة:
٧	منسقو لجان ضمان الجودة من الأقسام:
٨	تنظيم العمل داخل الوحدة:
٩	ملحق مهام اللجان ومنسقو اللجان التنفيذية
١٧	مفاهيم ومصطلحات الجودة والاعتماد



اللائحة الداخلية

الشكل القانوني:

تم اعتماد تأسيس وحدة ضمان الجودة بالمعهد العالي للهندسة والتكنولوجيا بطنطا بجلسة مجلس ادارة المعهد رقم ١ بتاريخ ١/٥/٢٠٢١م و تعامل كوحدة مستقلة تتبع عميد المعهد إداريا.

الرؤية:

تحقيق مستوى رفيع من الأداء، والمحافظة على الإنجاز الراقي بهدف التأهيل للحصول على الاعتماد وكسب ثقة المستفيدين ورضاءهم.

الرسالة:

تسعى وحدة ضمان الجودة إلى تحقيق واستمرار جودة الأداء المؤسسي والأكاديمي بالمعهد بما يضمن الارتقاء المستمر بجودة العملية التعليمية، والأنشطة البحثية، والخدمات المجتمعية في ضوء المعايير المحلية، وبما يحقق رسالة المعهد وأهدافه الاستراتيجية، وكذلك تأهيله للاعتماد من خلال: تطوير نظم متكاملة للمراجعة الداخلية، والتطوير المستمر، والتقييم الذاتي اعتماداً على قدرات بشرية ذات كفاءات متميزة ونظم وآليات قياس معترف بها.

أهداف الوحدة:

١. تمكين المعهد من تحقيق رسالته وغاياته الإستراتيجية
٢. إعلاء قيم التميز والقدرة التنافسية في كافة التخصصات التابعة للمعهد
٣. اقتراح السياسات والآليات التي تدعم تحقيق معايير الجودة
٤. متابعة وتقييم تطبيق السياسات والآليات التي تدعم تحقيق معايير الجودة
٥. تطبيق المعايير القومية للاعتماد وضمان الجودة في التعليم العالي
٦. اقتراح استحداث وحدات تدعم متابعة تطبيق معايير الجودة
٧. اكتساب ثقة المجتمع محلياً في مخرجات العملية التعليمية بالمعهد.
٨. وضع النظم و المعايير والنماذج المستخدمة لتقويم الأداء
٩. تقديم الدعم الفني لأقسام و إدارات المعهد لمساعدتها على تطبيق معايير الجودة
١٠. توصيف و توثيق الأداء لأنشطة المعهد التعليمية و البحثية و الخدمية
١١. نشر ثقافة الجودة بين أفراد مجتمع المعهد
١٢. تفعيل المشاركة الطلابية في تطبيق معايير الجودة
١٣. إنشاء قاعدة بيانات متكاملة لكل مقومات المؤسسة التعليمية.

مهام وحدة ضمان الجودة بالمعهد:

١. وضع رؤية ورسالة الوحدة، أهدافها الإستراتيجية والخطط التنفيذية وتوثيقها من مجلس المعهد.
٢. وضع الهيكل التنظيمي والإداري للوحدة وتوثيقه من مجلس المعهد.
٣. تفعيل نظام ضمان الجودة الداخلي بالمعهد ليشمل الأنشطة الأكاديمية والغير أكاديمية وتوثيقه بمجلس المعهد.
٤. وضع آليات لتفعيل المراجعة الداخلية للأنشطة الأكاديمية وغير الأكاديمية بالمعهد مع التنسيق مع الأقسام المختلفة وتوثيقها بمجلس المعهد.
٥. دعم ومتابعة إدارة المعهد في وضع رؤية ورسالة المعهد، وأهدافها الإستراتيجية ونشرها بالمعهد على نطاق واسع.
٦. التأكد من أن المخرجات التعليمية تحقق رسالة المعهد و بالتالي تحقق رسالة المجلس الأعلى للجامعات وأهدافه الإستراتيجية مع الالتزام بال نماذج المطلوبة والتوقيت الزمني المحدد لها.
٧. متابعة ومراجعة التقارير السنوية للتقييم الذاتي للمعهد والتزامها بالنماذج المطلوبة والتوقيت الزمني المحدد لها.
٨. وضع آلية لتفعيل المشاركة الطلابية في أنشطة الوحدة.
٩. نشر ثقافة الجودة على مستوى الطلاب و أعضاء هيئة التدريس والإداريين.
١٠. دراسة الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس و الإداريين و وضع خطط تدريبية مع المتخصصين من داخل أو خارج المعهد لتنمية قدراتهم وتقديم ورش عمل.
١١. متابعة ترشيح المقيم الخارجي للبرامج الدراسية و مراجعة تقاريره و تقييم مدى انعكاس ذلك على العملية التعليمية.
١٢. مناقشة قضايا الجودة في مجلس المعهد و اللجان الرئيسية ومجالس الأقسام.
١٣. تقديم تقرير سنوي عن نشاط الوحدة لمجلس ادارة المعهد.

الهيكل التنظيمي لوحدة ضمان الجودة:

أولاً: مجلس الإدارة

- مدير وحدة ضمان الجودة والأعتماد (عميد المعهد)
- المدير التنفيذي لوحدة ضمان الجودة والأعتماد
- نائب المدير التنفيذي للوحدة.
- وكلاء المعهد
- رؤساء البرامج العلمية
- أمين اتحاد الطلاب (دعوة)
- عضو عن الهيئة المعاونة
- عضو من الجهاز الإداري

اجتماع مجلس الإدارة

يجتمع مجلس الإدارة بدعوة من رئيسه مرة على الأقل كل شهر أو بناء على طلب أغلبية الأعضاء وتكون اجتماعاته صحيحة بحضور أغلبية الأعضاء وتصدر قراراته بأغلبية أصوات الحاضرين وإذا تساوت الأصوات يرجح الجانب الذي منها لرئيس وتدون محاضر الجلسات في سجل خاص ويوقع عليه مدير الوحدة والمدير التنفيذي.

ثانياً: المجلس التنفيذي

- المدير التنفيذي لوحدة ضمان الجودة والأعتماد (ويعين بقرار من ا.د/ عميد المعهد لمدة عام قابل للتجديد)
- نائب المدير التنفيذي للوحدة (ويعين بقرار من ا.د/ عميد المعهد لمدة عام قابل للتجديد)
- اللجان التنفيذية (انظر ملحق اللجان التنفيذية)

- ✓ لجنة التخطيط الاستراتيجي والهيكل التنظيمي
- ✓ لجنة أعداد الدراسة الذاتية (القيادة والحكومة - الموارد المالية والمادية - التعليم والتعلم والتسهيلات المادية للتعلم - الجهاز الإداري - الطلاب والخريجون - أعضاء هيئة التدريس - المشاركة المجتمعية وتنمية البيئة - المعايير الأكاديمية والبرامج التعليمية)
- ✓ لجنة المراجعة الداخلية والخارجية والتطوير المستمر
- ✓ لجنة إعداد الاستبيانات و التغذية الراجعة
- ✓ لجنة منسقى البرامج العلمية ونشر ثقافة الجودة

ثالثاً: الإداريين

- السكرتارية
 - الدعم التقني للوحدة
- اختصاصات مجلس إدارة الوحدة:

- ١- إرساء واعتماد النظام الداخلي للعمل بالوحدة وتحديد الاختصاصات والتوصيف الوظيفي.
- ٢- اعتماد تشكيل اللجان الخاصة بتنفيذ مهام الجودة.
- ٣- معاونة مدير الوحدة في إنجاز مهامه وتذليل الصعاب التي تواجهه في تطبيق نظم ضمان الجودة بالمعهد.
- ٤- اعتماد التقارير النهائية للدراسة الذاتية والتقارير السنوي للمعهد وخطط العمل للتطوير تمهيداً للعرض على مجلس المعهد .
- ٥- اعتماد التقارير الدورية عن سير العمل بالوحدة.
- ٦- اعتماد العقود والاتفاقات التي تبرمها الوحدة مع الغير.
- ٧- اعتماد اللوائح المالية والإدارية للوحدة.
- ٨- النظر في الموضوعات الأخرى المتعلقة بضمان الجودة التي يعرضها مدير الوحدة علي المجلس.
- ٩- اعتماد الخطة السنوية للوحدة.

إختصاصات مدير وحدة ضمان الجودة والاعتماد:

- ١- دعوة أعضاء مجلس الإدارة لحضور الاجتماعات.
- ٢- متابعة تنفيذ قرارات مجلس الإدارة.
- ٣- عرض الموضوعات علي مجلس الإدارة.
- ٤- اختيار المدير التنفيذي لوحدة ضمان الجودة (اختيار مبدئي لحين موافقة مجلس المعهد)
- ٥- اعتماد بنود الصرف من الميزانية.
- ٦- اعتماد الأجور و المكافآت للعاملين بالوحدة.

إختصاصات المدير التنفيذي لوحدة ضمان الجودة والاعتماد:

- ١- يحل محل مدير الوحدة في حالة غيابه.
- ٢- تمثيل وحدة ضمان الجودة في كافة النواحي المتعلقة بقضايا الجودة من خلال مشاركته في مجلس المعهد واللجان الرئيسية بالمعهد، وكل ما يتعلق بقضايا الجودة خارج المعهد (الجامعات - الجهات الخارجية المماثلة).
- ٣- التنسيق بين إدارة المعهد و الأقسام المختلفة فيما يتعلق بموضوعات الجودة بالمعهد.
- ٤- ترشيح أعضاء الوحدة من هيئة التدريس و الإداريين بناءً علي خبراتهم في هذا المجال وعرضها علي مجلس الإدارة للموافقة.
- ٥- تحديد مهام الإداريين بالوحدة.
- ٦- تحديد الاجتماعات الدورية بفرق العمل ومنسقي ضمان الجودة بأقسام المعهد ومراجعة التقارير المقدمة.
- ٧- الإشراف والمتابعة فنيا وإداريا علي العاملين بوحدة ضمان الجودة.
- ٨- متابعة أداء العمل بالوحدة واتخاذ الإجراءات اللازمة لانتظامه وانضباطه.
- ٩- اقتراح صرف الحوافز و المكافآت للعاملين بالوحدة ورفعها لعبيد المعهد.
- ١٠- إعداد تقارير عن إنجازات الوحدة لاعتمادها من مجلس المعهد شهريا .

إختصاصات نائب المدير التنفيذي للوحدة:

- ١- القيام بأعمال المدير التنفيذي للوحدة في حالة غيابه.
- ٢- معاونة المدير التنفيذي للوحدة في كافة مهامه.

منسقو لجان ضمان الجودة من الأقسام:

يقوم رئيس مجلس القسم المعني بترشيح منسقو ضمان الجودة (عدد المرشحين حسب حاجة العمل بالأقسام) من ذات التخصص لمدة عام قابلة للتجديد لعام آخر و يوثق الترشيح بموافقة مجلس القسم.

- يجب أن تتوافر فيه الشروط الآتية:

- ١- أن يكون عضو هيئة تدريس أو هيئة معاونة بالقسم المعني.
- ٢- يتم ترشيحه من قبل رئيس مجلس القسم وبموافقة المجلس (بقرار موثق).
- ٣- أن يكون قد أجتاز أو على استعداد لحضور دورات تدريبية لضمان الجودة والتطوير بالتعليم العالي.
- ٤- يتميز بشخصية تتعامل بكياسة وتفهم مع إدارة المعهد، وأعضاء هيئة التدريس، الطلاب، الموظفين، والعاملين علي كافة المستويات في المؤسسة.

- الواجبات والاختصاصات الوظيفية لمنسقو البرامج:

- ١- هو همزة الوصل أو حلقة الاتصال ما بين القسم المعني و وحدة ضمان الجودة بالمعهد.
- ٢- هو أحد أعضاء فريق التقييم الداخلي بالقسم Internal auditing team .
- ٣- يشارك في جميع الأنشطة الخاصة بوحدة ضمان الجودة بالمعهد.
- ٤- يراجع و يتابع توصيف البرامج و المقررات الدراسية بالقسم وكذلك تقارير البرامج و المقررات الدراسية بالقسم.
- ٥- يشارك في مراجعة التقرير السنوي للتقييم الذاتي للمعهد تحت إشراف وحدة ضمان الجودة.
- ٦- يتابع نشر ثقافة الجودة بالقسم وفقاً لخطة العمل التي تقرها وحدة ضمان الجودة.
- ٧- يتابع و يراجع خطة العمل الخاصة بالاحتياجات التدريبية بالقسم المعني.

اختصاصات السكرتارية

- ١- أعمال الصادر والوارد بالوحدة .
- ٢- أعمال الحفظ والتنظيم للملفات.
- ٣- استخدام البريد الالكتروني وإرسال الفاكس.
- ٤- إجراء الاتصالات الخاصة بإتمام مهام العمل المطلوبة بالوحدة.
- ٥- أعمال الحاسب الآلي الروتينية الخاصة بالوحدة .
- ٦- تفرغ وتحليل الاستبيانات ووضعها في صور رسم بياني
- ٧- أرشفة كل ملفات ووثائق معايير الجودة في صورة الكترونية.

٨. إنشاء قاعدة بيانات لكل الأنشطة التعليمية والبحثية والإدارية والخدمات المجتمعية بالمعهد.
٩. تخصيص جزء بالموقع إلكتروني للمعهد لوحدة ضمان الجودة.
١٠. تحديث جزء الموقع الخاص بوحدة ضمان الجودة بصورة دورية وتغذيته بكل ما هو جديد.

تنظيم العمل داخل الوحدة:

- بند ١** يدعو مدير الوحدة أعضاء الفريق التنفيذي لمناقشة الأمور الخاصة بضمان الجودة بالمعهد وأعمال اللجان لإستيفاء ومتابعة المعايير .
- بند ٢** عند تغيب أحد أعضاء الفريق التنفيذي عن حضور ثلاث اجتماعات متتالية للوحدة دون اعتذار مكتوب، يعتبر ذلك تخليا منه عن المهام الموكلة إليه.
- بند ٣** علي جميع أعضاء الفريق التنفيذي تقديم تقرير ربع سنوي عما قاموا بإنجازه من مهام خلال هذه الفترة وإذا تعثر إتمام بعض المهام أو كلها تذكر أسباب هذا التعثر مع وجوب إبلاغ مدير الوحدة (كتابيا) بأي عقبات فور ظهورها حتى يتسنى مناقشتها واتخاذ ما يلزم للتعامل معها.
- بند ٤** يتم إخطار مدير الوحدة رسميا من قبل أعضاء الفريق التنفيذي عن أي سفر لمدة تزيد عن أسبوع قبل السفر بأسبوع علي الأقل.
- بند ٥** علي جميع أعضاء الفريق التنفيذي الاتصال المستمر بينهم وبين مدير الوحدة ورؤساء اللجان لتسلم المهام وتسليم النتائج في الموعد المقرر لها وإذا حدث عكس ذلك يبلغ رؤساء اللجان مدير الوحدة كتابة.
- بند ٦** يحصل السادة رؤساء اللجان وجميع أعضاء وحدة ضمان الجودة عند الطلاب على إفادة من الوحدة بالمعهد عن الفترة التي أمضوها في العمل ونوعية العمل لإرفاقها بالسيرة الذاتية الخاصة بهم.
- بند ٧** إذا رغب أحد من رؤساء اللجان أو الأعضاء الاعتذار عن أحد أو بعض أو كل المهام الموكلة إليه أن يتقدم بطلب لرئيس مجلس إدارة الوحدة قبل مرور ثلث المدة المقررة لإتمام المهمة أو المهام حتي يمكن إعادة توزيعها وأن يرفق بطلبه المبررات الداعية إلي ذلك.
- بند ٨** علي مدير الوحدة أن يقدم الدعم والعون لكل رؤساء اللجان وأعضاء الوحدة لضمان حسن سير العمل و أن يعمل علي تذليل الصعوبات وأسباب التعثر في المهام قدر إمكانه وحسب المتوفر لديه من الإمكانيات ومن خلال التعاون مع إدارة المعهد ممثلة في عميدها.
- بند ٩:** تقوم الوحدة بتصميم دفاتر خاصة بأعمال الصادر والوارد والمتابعة.

ملحق مهام اللجان ومنسقو اللجان التنفيذية

علي مسئولية ومنسقو اللجان متابعة وتوفير وتجهيز جميع الوثائق والمعلومات والبيانات الخاصة بأعمال كل لجنة وهي كالتالي :

١- لجنة التخطيط الاستراتيجي والهيكل التنظيمي

التخطيط الاستراتيجي:

١. وثيقة الخطة الإستراتيجية للمعهد معتمدة وموثقة
٢. وثيقة التحليل البيئي (البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة متضمنة مصفوفة مجالات القوة والضعف / الفرص والتهديدات)
٣. وثائق مشاركة الأطراف المختلفة داخل وخارج المعهد (الطلاب – أعضاء هيئة التدريس – العاملين – رجال الأعمال – جهات التوظيف – جهات داعمة – خريجون) في التحليل البيئي
٤. نص الرؤية والرسالة والأهداف الإستراتيجية للمعهد معتمدة وموثقة
٥. وسائل نشر وإعلان الرؤية والرسالة والأهداف الإستراتيجية داخل وخارج المعهد
٦. وثائق مشاركة الأطراف المختلفة في الرؤية والرسالة والأهداف الإستراتيجية للمعهد
٧. وثيقة معتمدة لسياسات المعهد في مجالات التعليم – البحث العلمي – خدمة المجتمع وتنمية البيئة – سياسات مالية- سياسات القبول والتحويل.... الخ
٨. وسائل نشر وإعلان سياسات المعهد في المجالات السابقة
٩. خطة المعهد لمراجعة وتحديث تلك السياسات
١٠. وثيقة الخطة التنفيذية Action plan لتطبيق إستراتيجية المعهد متضمنة الأنشطة والمهام المطلوبة – آليات التنفيذ – مسؤولية التنفيذ – الفترة الزمنية للتنفيذ- المخرجات – مؤشرات الإنجاز – التمويل اللازم
١١. وثيقة بمجالات ارتباط إستراتيجية المعهد بإستراتيجية المجلس الأعلى للجامعات
١٢. وثيقة تتضمن السمات المميزة للمعهد ودوره في خدمة المجتمع – الوضع التنافسي الحالي والمستقبلي للمعهد مقارنة بالكليات المناظرة على المستوى المحلي – الإقليمي – الدولي، وجود برامج مميزة – تزايد إقبال الطلاب الوافدين (إحصائيات عديدة لخمس سنوات) – تزايد إقبال منظمات سوق العمل على خريجي المعهد – مستوى كفاءة الخريجين (تغذية راجعة من المستفيدين أو الخريجين) – معدل النشر العلمي – أخرى .

الهيكل التنظيمي:

١. وثيقة الهيكل التنظيمي للمعهد (معتمد ومعلن)
٢. التوصيف الوظيفي وتحديد المسؤوليات للقيادات الأكاديمية و التنفيذية
٣. قائمة الإدارات المتخصصة بالمعهد معتمدة ومعلنة (إدارة شؤون الطلاب - الدراسات العليا – الإدارة المالية والحسابات –الخدمات المجتمعية.....الخ) وتشكيل هذه الإدارات من القيادات الإدارية والعاملين

٤. قرار اعتماد وحدة إدارة الأزمات والكوارث متضمن الموارد البشرية والمادية اللازمة – خطة تدريب أفراد الوحدة وتنمية قدراتهم في هذا المجال – وتدريب أفراد المعهد المعنيين على الخطط الموضوعه للأزمات والكوارث وكيفية التعامل معها
٥. قرار اعتماد وحدة ضمان الجودة بالمعهد وهيكلها التنظيمي (موثق ومعلن)
٦. قرار لائحة الوحدة ومجلس إدارتها (موثق ومعلن)
٧. ملفات ومسؤوليات وأنشطة الوحدة (موثق ومعلن)
٨. محاضر وجلسات مجلس إدارة الوحدة وتقارير مناقشة قضايا الجودة على مستوى المجالس الرسمية للمعهد
٩. الوسائل التي تتبعها الوحدة لممارسة أنشطتها (وثائق التغذية المرتجعة – تقارير المراجعين الخارجيين – مستندات التدقيق الداخلي.....
١٠. التوصيف الوظيفي لجميع وظائف المعهد الأكاديمية والتنفيذية (معتمد وموثق ومعلن)

٢- لجنة اعداد الدراسة الذاتية

القيادة والحكومة:

١. وثيقة معايير اختيار القيادات الأكاديمية (معتمدة ومعلنة)
٢. وسائل مشاركة أعضاء هيئة التدريس في اختيار القيادات الأكاديمية
٣. نتائج استبيانات الأطراف المعنية (هيئة التدريس – إداريين – طلاب – عاملين) حول نمط القيادة بالمؤسسة
٤. المحاضر الرسمية لمجالس المعهد حول مناقشة قضايا التعليم والتعلم وتطوير البرامج والقرارات التي تكفل فاعلية الأداء
٥. خطة تدريب تنمية المهارات الإدارية للقيادات الأكاديمية متضمنة عدد البرامج أو الدورات التدريبية ونسبة الحاصلين عليها (موثقة ومعلنة)
٦. قاعدة بيانات المؤسسة تتضمن مختلف الإدارات ونظم المعلومات الإدارية والقانونية (اللوائح والقوانين) ونظام حفظ وتداول واستدعاء الوثائق
٧. الوسائل المتبعة والآليات والقرارات المتخذة من قبل القيادات الأكاديمية لدعم نظم الجودة الداخلية بالمؤسسة (الدعم المادي – الدعم المعنوي – الدعم الإداري)
٨. خطة موثقة ومعلنة لتنمية الموارد الذاتية للمؤسسة تتضمن مصادر التمويل – آليات ومسؤوليات التنفيذ والمتابعة – مؤشرات تقييم الأداء
٩. وثائق تعزيز العلاقات العامة مع القطاعات الإنتاجية والخدمية في المجتمع (اتفاقيات – مشروعات – تقديم استشارات – خدمات متخصصة - بروتوكولات...) موثقة ومعلنة
١٠. الآليات المستخدمة لتقييم كفاءة إدارة المؤسسة والقيادات الأكاديمية (موثقة ومعلنة) ومجالات (قرارات) الاستفادة من نتائج التقييم
١١. مشروعات التطوير التي حصلت عليها المؤسسة (عددها – أنواعها – أهدافها) ووسائل دعم القيادات الأكاديمية لمتابعة واستمرارية تلك المشروعات وتطبيق نتائجها

الموارد المالية والمادية:

١. الموازنة المالية السنوية للمؤسسة (تقرير معتمد)
٢. قاعدة بيانات (سجلات) لمباني المؤسسة تتضمن التصميم والمساحة – الإضاءة والتهوية – وسائل الأمن والسلامة – الصلاحية للاستخدام....
٣. خطة سنوية موثقة ومعتمدة لدعم وصيانة البنية التحتية والمرافق وآليات تطبيق الخطة
٤. كتيب يحتوي الأماكن والتسهيلات المتاحة لممارسة الأنشطة الطلابية
٥. قاعدة بيانات (سجلات) بالمعامل المتاحة وتجهيزاتها ومعداتنا وصلاحتها للاستخدام وصيانتها وتحديثها
٦. كتيب (نشرة) عن وسائل الاتصالات الحديثة وتكنولوجيا المعلومات المتاحة بالمؤسسة
٧. تقرير حول مستوى الموارد المتاحة يتضمن: أولويات استخدام الموارد المتاحة - المراقبة والتقويم المستمر لكفاءة الاستخدام ونتائج التقويم
٨. كتيب عن الوحدات ذات الطابع الخاص يتضمن: رسالة الوحدة – أهدافها – مهامها -مخرجاتها – خطة تطوير كفاءة تلك الوحدات.

التعليم والتعلم والتسهيلات المادية للتعلم:

١. قائمة بأساليب التعليم والتعلم (التقليدية وغير التقليدية) موثقة ومعتمدة ومعلنة لجميع أعضاء هيئة التدريس والطلاب
٢. نماذج لأساليب التعليم غير التقليدية على مستوى البرامج والمقررات (تعلم ذاتي – الكتروني – تفاعلي – نشط...)
٣. قائمة بمجالات ومصادر التعلم الذاتي على مستوى المعهد والبرامج التعليمية (عينة من أعمال الطلاب)
٤. قائمة المقررات الالكترونية (إحصائيات – عينات)
٥. نشرات أو مطبوعات حول سياسات المؤسسة في التعامل مع مشاكل التعليم (الكثافة العددية الزائدة – الدروس الخصوصية – ضعف الموارد المتاحة – زيادة أو نقص أعضاء هيئة التدريس- الكتاب الجامعي....)
٦. قائمة ببرامج التدريب الميداني للطلاب على مستوى البرامج التعليمية وآلية الإشراف والمتابعة والتقييم
٧. وثائق مشاركة الأطراف المجتمعية في برامج تدريب الطلاب والمشاركة في تقييمهم
٨. نتائج استطلاع آراء الطلاب حول برامج التدريب الميداني
٩. نماذج من الكتب الدراسية الخاصة بأعضاء هيئة التدريس (عينة ممثلة للبرامج والمقررات)
١٠. لائحة نظام تقييم الطلاب وتحديد مواعيد الامتحانات وإعلان النتائج وقواعد نظام الرأفة وقرارات تشكيل لجان التصحيح
١١. نظام الكنترول و آلية الإجراءات المتخذة في إدارة الامتحانات
١٢. عينة من أوراق الامتحانات ممثلة للبرامج والمقررات والإجابات النموذجية لها
١٣. آلية تلقي شكاوى الطلاب من نتائج الامتحانات والبت فيها (نماذج فعلية)
١٤. قاعدة بيانات (قوائم) مساعدات التعليم والتعلم تشمل: محطات التجارب – معامل اللغات – معامل الحاسب – الملاعب – المطاعم...

١٥. قاعدة بيانات (سجلات) قاعات المحاضرات والفصول الدراسية تشمل: المساحات – الإضاءة – التهوية – وسائل الإيضاح – تكنولوجيا التدريس – أعداد الطلاب...
١٦. قاعدة بيانات (سجلات) المعامل تشمل: الأجهزة – التجهيزات – المعدات – الصيانة...
١٧. قاعدة بيانات المكتبة تتضمن: مساحة القاعات بالنسبة لأعداد الطلاب – التجهيزات – المراجع والدوريات – خدمات التطوير – تكنولوجيا المعلومات – العاملين بالمكتبة – مواعيد العمل – الخدمات المقدمة للمترددين – تسجيل المترددين – وسيلة تلقي الشكاوى – مستوى رضا المستفيدين....
١٨. استبيانات ونتائج استطلاع رأي الطلاب حول البنود السابقة للتسهيلات المادية للتعليم والتعلم

الجهاز الإداري:

١. وثيقة معايير اختيار وتعيين وترقية القيادات الإدارية (معتمدة ومعلنة)
٢. وسائل المؤسسة لتحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين بها (استقصاءات – تقارير متابعة – دراسة الاحتياجات بالاستعانة بخبير...)
٣. خطة معتمدة ومعلنة للتدريب المستمر بناء على الاحتياجات (تتضمن عدد وأنواع البرامج والدورات التدريبية المتاحة للعاملين سنويا – المخصصات المالية – المستهدفين – نسبة الحاصلين على الدورات – تقييم الأداء...)
٤. قاعدة بيانات (أو سجلات) بالمؤهلات والخبرات المتاحة من العاملين بالمؤسسة
٥. وثيقة معتمدة ومعلنة لسياسة المؤسسة في توزيع أعباء العمل على الإدارات وربط الحوافز بالإنتاج
٦. قوائم موثقة بالإمكانات والتسهيلات والتجهيزات ووسائل الاتصال المتاحة اللازمة لتوفير ظروف عمل ملائمة للإداريين
٧. وثيقة معايير تقييم أداء القيادات الإدارية والعاملين (معتمدة ومعلنة)
٨. وسائل قياس وتقييم مستوى الرضا الوظيفي للعاملين (معتمدة ومعلنة)
٩. القرارات المتخذة لزيادة مستوى الرضا الوظيفي للعاملين (نماذج موثقة)
١٠. استبيانات قياس رضا القيادات الإدارية والعاملين ونتائج تحليلها والإجراءات التصحيحية المتخذة بناء على نتائج التحليل

الطلاب والخريجون:

١. وثيقة سياسات المؤسسة لقبول وتحويل الطلاب (معتمدة ومعلنة)
٢. وسائل نشر وإعلان السياسات (الموقع الإلكتروني – دليل الطالب – الإرشاد – أخرى)
٣. استبيانات قياس رضا الطلاب عن سياسات القبول والتحويل ونتائجها
٤. خطة معتمدة ومعلنة للدعم والإرشاد الطلابي طبقا للاحتياجات الفعلية للطلاب تتضمن: (الدعم الأكاديمي – الدعم المادي – الرعاية الصحية – أساليب اكتشاف الطلاب المتفوقين والمتعثرين – نظم إرشاد وتوجيه الطلاب الجدد – رعاية الطلاب الوافدين – الدعم المالي للطلاب المستحقين للمنح الدراسية...)
٥. دليل الطالب "يتضمن معلومات كافية عن المؤسسة وبرامجها التعليمية وخدمات الدعم الطلابي"
٦. دليل الإرشاد الأكاديمي " يتضمن نظام القبول بالمؤسسة – الأقسام العلمية والدرجات التي تمنحها – خطوات التسجيل للطلاب المستجدين – الرسوم الدراسية – المقررات الإلزامية والاختيارية – جداول

- الدراسة والامتحانات لجميع المستويات في الأقسام والتخصصات المختلفة – قواعد الامتحانات – برامج وخدمات رعاية الشباب والخدمات الطلابية
٧. استبيانات قياس وتقييم رضا الطلاب عن خدمات الدعم والإرشاد الطلابي
 ٨. نشرة أو كتيب عن وحدة خدمات الخريجين – مسؤوليتها والخدمات التي تقدمها
 ٩. قواعد بيانات (سجلات) الخريجين والتوجه الوظيفي
 ١٠. قائمة برامج إعداد الطلاب والخريجين لسوق العمل
 ١١. الكتاب السنوي للخريجين وملتقى التوظيف السنوي
 ١٢. كتيب أو نشرة عن رابطة الخريجين (إذا كان ينطبق)

أعضاء هيئة التدريس:

١. قاعدة بيانات أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة تشمل: الأعداد – التخصصات – الدرجات الأكاديمية – المقررات التي يشارك في تدريسها – عدد ساعات العمل في مجالات التدريس و البحث العلمي وخدمة المجتمع – الاشتراك في المؤتمرات – الندوات – المناقشات المفتوحة – المحاضرات العامة داخل وخارج المعهد – الإشراف على الدراسات العليا – الإرشاد الأكاديمي – الساعات المكتبية
٢. السيرة الذاتية متضمنة قائمة الأبحاث المنشورة
٣. خطة المؤسسة للاستفادة من أعضاء هيئة التدريس المتفرغين وغير المتفرغين، وملائمة التخصص العلمي لعضو هيئة التدريس للمقررات التي يشارك في تدريسها (معتمدة و معلنة)
٤. خطة المؤسسة للتعامل مع العجز / الفائض في أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة (معتمدة و معلنة)
٥. وثيقة معتمدة و معلنة بسياسات وقواعد تعيين هيئة التدريس والهيئة المعاونة
٦. قائمة تحديد الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة
٧. خطة المؤسسة لتدريب أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم وفقا للاحتياجات الفعلية تشمل: عدد ونوعية البرامج التنفيذية – الفئة المستهدفة – آليات التنفيذ – معايير التقييم - الأداء وفاعلية التدريب – التغذية الراجعة من المتدربين – قياس الأثر الذي أحدثه التدريب في الأداء
٨. قائمة موثقة و معلنة بمعايير تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم تشمل: الالتزام بجداول التدريس والأنشطة العلمية الأخرى – المساهمة في أنشطة الريادة الطلابية والبحث العلمي وخدمة المجتمع – الأنشطة المحلية والقومية والعالمية – المساهمة في أنشطة ضمان الجودة والتطوير المستمر للمؤسسة – المساهمة في تنمية الموارد. بالإضافة إلى آليات المؤسسة لربط الحوافز بمستويات الأداء وإخطار أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بنتائج التقييم
٩. استبيانات استطلاع رأي وقياس وتقييم مستوى الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم، والإجراءات التصحيحية المتخذة للمحافظة على الرضا الوظيفي (نماذج واقعية)

المشاركة المجتمعية وتنمية البيئة:

١. الخطة السنوية لبرامج خدمة المجتمع وتنمية البيئة طبقا لاحتياجات المجتمع المحيط (موثقة و معلنة)

٢. قرار إنشاء وحدة إدارية خاصة بالخدمات المجتمعية وشئون البيئة – الهيكل التنظيمي وتحديد المسؤوليات لأفراد الوحدة
٣. قاعدة بيانات (سجلات) خاصة بالأنشطة والخدمات المجتمعية
٤. مستندات تفعيل مشاركة الأطراف المجتمعية وتشمل: محاضر مجلس المعهد الخاصة بمشاركة أطراف المجتمع المدني – بروتوكولات التعاون – ملتقى التوظيف - عيد الخريجين – توفير فرص عمل للخريجين – قوافل الطلاب – التدريب الميداني للطلاب
٥. مستندات مساهمة الطلاب وأعضاء هيئة التدريس في برامج خدمة المجتمع وتنمية البيئة
٦. نماذج استبيانات قياس رضا منظمات سوق العمل والمجتمع المدني عن أداء المؤسسة ومستوى خريجها
٧. نتائج تحليل الاستبيانات الخاصة بتقييم مستوى رضا الأطراف المجتمعية والإجراءات التصحيحية المتخذة في هذا الصدد بناءً على التقييم

المعايير الأكاديمية والبرامج التعليمية:

١. قائمة برامج توعية أعضاء هيئة التدريس بالمعايير الأكاديمية (ورش عمل - ندوات - لقاءات - مناقشات مفتوحة...)
٢. قوائم المعايير الأكاديمية القياسية القومية لجميع التخصصات بالمؤسسة
٣. محاضر مجلس المعهد ومجالس الأقسام حول إجراءات تبني المعايير الأكاديمية
٤. وسائل وإجراءات موثقة اتخذتها المؤسسة لتوفير المتطلبات اللازمة لتطبيق المعايير الأكاديمية القياسية
٥. نماذج من توصيف وتقرير البرامج حول مقارنة ما يتم تقديمه مع المعايير الأكاديمية المتبناة
٦. تقارير المراجعة الداخلية والخارجية حول توافق البرامج التعليمية مع المعايير الأكاديمية
٧. تقارير المراجعة الداخلية والخارجية لقياس ومتابعة مدى تطبيق المعايير الأكاديمية المتبناة
٨. اللائحة الداخلية لمرحلة البكالوريوس
٩. ملفات البرامج الدراسية (يتضمن ملف البرنامج: توصيف وتقرير البرنامج والمقررات الدراسية) المعتمدة
١٠. قائمة بالوسائل التعليمية المستخدمة في التعليم والتعلم لكل برنامج دراسي
١١. قائمة بالكتب والمراجع المستخدمة لكل برنامج دراسي
١٢. أدلة البرامج التعليمية (كتيبات)
١٣. تقارير المراجعين الخارجيين للبرامج التعليمية متضمنة مدي ملائمة البرامج للتطور العلمي في مجال
١٤. التخصص، ملائمة هيكل البرنامج ونوعية المقررات، طرق التدريس والتقييم غير التقليدية
١٥. وسائل استطلاع رأي المستفيدين والأطراف المعنية في البرامج التعليمية وملاءمتها للتطور في مجال التخصص
١٦. واحتياجات سوق العمل
١٧. نماذج استبيانات ونتائج تقييم المقررات الدراسية بواسطة الطلاب، والإجراءات التصحيحية المتخذة بناء على نتائج التقييم

٣- لجنة المراجعة الداخلية والخارجية والتطوير المستمر الأختصاصات

١. التقرير الذاتي السنوي عن الأداء الكامل للمؤسسة (آخر إصدار معتمد) – تقارير تقويم المراجعين الداخلية والخارجية – الإجراءات التصحيحية المتخذة بناء على التقويم
٢. الخطة التنفيذية لمشروع التطوير المستمر والتأهيل للاعتماد بالمؤسسة
٣. التقرير الفني (الربع سنوي) لمشروع التطوير المستمر والتأهيل للاعتماد (إذا كان ينطبق)
٤. محاضر مجلس المعهد الخاصة بمناقشة مؤشرات التقويم الذاتي لأداء المؤسسة وما تم تنفيذه من خطة التطوير المستمر
٥. محاضر وحدة ضمان الجودة والفريق الإداري والتنفيذي لمشروع التطوير المستمر والتأهيل للاعتماد
٦. آليات التقويم الذاتي للمؤسسة (استبيانات المستفيدين- تقارير المراجعين – لقاءات – ندوات) ونتائج التقويم
٧. قائمة التحسينات (الإنجازات) التي تم تنفيذها بناء على نتائج التقويم الذاتي
٨. حملات التوعية الخاصة بضرورة التطوير والتغيير والتحديث – حوافز المشاركين في نظام الجودة – نشر الممارسات الجيدة
٩. دراسة علمية حول احتياجات سوق العمل طبقا لاستطلاعات رأي المستفيدين
١٠. خطة التطوير والتقييم المستمر للفاعلية التعليمية (معتمدة ومعلنة)
١١. وثائق آليات تطبيق الخطة من خلال وحدة ضمان الجودة بالمؤسسة
١٢. وثائق مشاركة الأطراف المجتمعية في تنفيذ وتقييم الفاعلية التعليمية بالمؤسسة
١٣. نماذج ووثائق مناقشة تقييم الفاعلية التعليمية مع إدارة المعهد وباقي المستفيدين والإجراءات التصحيحية المتخذة لكفاءة الأداء
١٤. كتيب عن النظام الداخلي لإدارة الجودة بالمؤسسة وآليات تنفيذه ومؤشرات التقييم المستمر لكفاءة الأداء
١٥. قائمة برامج التوعية لنشر ثقافة الجودة بين أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم والطلاب والإداريين والعاملين (مؤتمرات – ندوات – لقاءات – مطبوعات...)
١٦. وثائق معتمدة ومعلنة لآليات المسائلة والمحاسبة وتقييم الأداء لجميع العاملين بالمؤسسة (استثمارات كفاءة الأداء لأعضاء هيئة التدريس – نتائج استطلاع الرأي حول كفاءة القيادات والإدارات المختلفة – نتائج استطلاع رأي الطلاب والمستفيدين الآخرين حول العملية التعليمية ونظم الدعم والإرشاد الطلابي.....)
١٧. المراجعة الداخلية المستمرة

٤- لجنة إعداد الاستبيانات والتغذية الراجعة الأختصاصات

١. إعداد دراسة للاستبيانات المطلوبة بناء على احتياجات المعهد.
٢. تصميم العديد من الاستبيانات بناء على الاحتياجات وتوزيعها على الفئات المستهدفة ومن أمثلة ذلك:
 - استبيانات دورية لتقويم المقررات الدراسية و الامتحانات
 - استبيانات لتقويم أداء إدارات المعهد
 - استبيانات لقياس الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس و الإداريين

- استبيانات لقياس رضا أعضاء هيئة التدريس و الإداريين عن نمط القيادة.
- ٣. تحليل نتائج الاستبيانات وكتابة التقارير الخاصة بكل استبيان.
- ٤. عرض النتائج على إدارة المعهد بعد كتابة التوصيات باقتراحات و حلول للتحسين.
- ٥. تحديث الاستبيانات بناء على النتائج المتوصل إليها.
- ٦. متابعة الإجراءات التصحيحية.
- ٧. تقديم تقارير دورية ربع سنوية و اعتمادها من مجلس المعهد.
- ٨. إعداد خطة العمل السنوية.

٥- لجنة منسقي البرامج التعليمية ونشر ثقافة الجودة

منسقي البرامج التعليمية

مهام

- ✓ التواصل بين وحدة الجودة بالمعهد والأقسام العلمية.
- ✓ التأكد من إجراء عمليات التقييم للمقررات واستطلاع الرأي بشفافية وحيادية.
- ✓ توزيع وتجميع كافة وثائق وتقارير الجودة علي مستوي الأقسام العلمية.
- ✓ اقتراح تشكيل لجان المراجعة الداخلية والخارجية للبرامج الأكاديمية بالمشاركة مع مدير وحدة الجودة وتنظيم إجراءات المراجعة الخارجية للبرامج الأكاديمية.
- ✓ المشاركة في مراجعة توصيفات وتقارير البرامج ومقرراتها بالمعهد مع منسقي البرامج دوريا.
- ✓ المشاركة في استيفاء جميع معايير الاعتماد البرامجي لكافة البرامج الأكاديمية بالمعهد.
- ✓ تحديث البيانات والمعلومات المطلوبة بشكل دوري لمعايير الاعتماد الاكاديمي.
- ✓ متابعة التكاليف في ضوء المستجدات والمتطلبات.

نشر ثقافة الجودة

مهام

- إعداد خطة موثقة لنشر ثقافة الجودة بالمعهد بين أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والجهاز الإدارى والطلاب.
- إصدار النشرات الإعلامية بالمعهد (مطويات، ملصقات، مطبوعات، نشرات الويب،).
- القيام بالتوعية الإعلامية لنشر ثقافة ومفاهيم الجودة بالمعهد من خلال الندوات و ورش العمل واللقاءات والجلسات مع أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والجهاز الإدارى والطلاب.
- ما يستجد من مهام يتم تكليفها من قبل المجلس التنفيذي أو مجلس إدارة وحدة ضمان الجودة بالمعهد.

مفاهيم ومصطلحات الجودة والاعتماد

المفاهيم الأساسية والمصطلحات

عند استخدام هذه المفاهيم والمصطلحات تؤكد الهيئة على المعاني الموضحة أمام كل منها ، والهيئة على دراية بأن هذه المفاهيم والمصطلحات قد تكون وردت بمعاني مختلفة في مراجع أو أدلة أخرى. وتؤكد الهيئة على أن هذه المفاهيم قد تم تبسيطها بصورة كبيرة لتعظيم الاستفادة منها بما يتناسب مع الفئة المستهدفة من هذا الدليل

ضمان الجودة : العملية الخاصة بالتحقق من أن المعايير الأكاديمية والمؤسسية المتوافقة مع رسالة المؤسسة التعليمية قد تم تحديدها وتعريفها وتحقيقها على النحو الذي يتوافق مع المعايير المناظرة لها سواء على المستوى القومى أو العالمى

معايير الاعتماد : المعايير هي الحد الأدنى المطلوب توافره لدى المؤسسة وتعتبر موجّهات للأداء والممارسات ويتم الاعتماد فى ضوء مدى استيفاء المؤسسة لها وعلى المؤسسة دوماً أن تراجع مدى استيفائها لهذه المعايير وهى تشتمل على ثمانية معايير ترتبط بقدرة المؤسسة وثمانية معايير ترتبط بالفاعلية التعليمية لها (راجع دليل الاعتماد على موقع الهيئة) .

زيارات المراجعة : زيارات تتم بمعرفة فريق مشكل من الهيئة القومية (يعرف بفريق المراجعة الخارجية) لتقويم مدى استيفاء المؤسسة التعليمية لفريق الجودة والاعتماد .

المؤسسة التعليمية (مشار إليها بالمؤسسة) : هي الكلية أو المعهد العالى التى تنتمى إليه للحصول على الدرجة العلمية (بكالوريوس أو ليسانس) أو درجة أعلى (دبلوم / ماجستير / دكتوراه).

رسالة الكلية / المعهد : هي الوجه الذى يعبر عن الكلية / المعهد ومجال عملها وتعتبر الموجه الأساسى لكافة أنشطتها وتوضح هويتها وماذا تسعى الكلية / المعهد لتحقيقه .

وحدة إدارة الجودة: الوحدة المسؤولة عن إدارة الجودة داخل المؤسسة ويتوافر لديها كافة الوثائق والأدلة الخاصة بإدارة الجودة داخل المؤسسة .

الأستاذ الجامعى : يقصد به فى سياق هذا الدليل عضو هيئة التدريس (أستاذ - أستاذ مساعد - مدرس) أو عضو الهيئة المعاونة (مدرس مساعد - معيد) .

مرشد أكاديمي : يقدم خدمات الإرشاد الأكاديمي من خلال متابعة أداء الطالب ومعاونته في اختيار المقررات أو تغييرها كل فصل دراسي إلخ ومن أهم الخصائص التي يتحلّى بها

المرشد الأكاديمي : العدل، والدفع في المعاملة، التأثير، فهم الدور الإرشادي، مراعاة مشاعر الطلبة، الاهتمام بتقديم سيرهم الدراسي، والمقدرة على حل مشكلاتهم، والتعامل مع كافة مستوياتهم الدراسية. يتقبل الموضوعات الإرشادية برحابة صدر، يشجع الطلبة على اتخاذ قراراتهم بأنفسهم، ويتفهم مشكلاتهم وحاجاتهم، ولديه القدرة على تطوير قدراتهم، ويتواجد في مكتبه عند الحاجة له .

مواصفات الطالب الجيد: يمتلك مجموعه من المعارف والمهارات والخبرات والاتجاهات في مجال التخصص وفي مجال الحياة والمواطنة في إطار أخلاقي قويم وقد حددت الهيئة مجموعة من المعايير يجب توافرها في الخريج يسعى الجميع (الأستاذ- الطالب – القيادات إلخ) لتحقيقها من خلال منظومة الجودة .

المعنيون بالأمر : جميع أعضاء مجتمع المؤسسة والمجتمع المحلي أو المدني ذوو الصلة بالمؤسسة .

الطلاب المتعثرين : ذوو صعوبات تعلم ومن لم يحققوا النتائج التعليمية المستهدفة والمتعرضون للرسوب .

المراجعون الخارجيون والمراجعون الداخليون : المراجعون الخارجيون هم الفريق المشكل من الهيئة للقيام بالمرجعة الخارجية بينما والمراجعون الداخليون هم أى فريق عمل تشكله الكلية / المعهد أو الجامعة للتحقق من استيفاء معايير الجودة بالمؤسسة.

المجتمع المحلي : كافة الأفراد والمؤسسات والجهات التي لها اهتمام أو مصلحة ما مثل النقابة المهنية المرتبطة ببرامج المؤسسة ، وأفراد ومؤسسات المجتمع المدني التي تتعامل مع المؤسسة كمستهلكين لخدماتها ، أو يقومون بتوفير أماكن التدريب ، أو يشكلون المجتمع المحلي للمؤسسة جغرافيا إلخ .

المشاركة المجتمعية : الإدماج الفعال بين المجتمع والمؤسسة من خلال إسهام متبادل في جهود متواصلة لتحسين التعليم وزيادة فاعليته وحل مشكلات مجتمعية وتقديم خدمات لأفراده ومؤسساته بما يعود بالنفع والفائدة على المجتمع وعلى المؤسسة التعليمية .

الإرشاد الأكاديمي : تعريف الطلاب بالبرامج الأكاديمية والأنظمة والقوانين داخل الكلية / المعهد وكذلك كشف ميولهم وقدراتهم وإتاحة الفرصة لهم للاستفادة من خبرات أعضاء هيئة التدريس لمساعدتهم في حل مشكلاتهم بالطرق العلمية الملائمة لكل حالة ويهدف أيضاً إلى مساعدة الطالب على إكتشاف ذاته وإتخاذ قراراته بنفسه وخاصة كيفية التغلب على الصعوبات التي تعترض مساره الدراسي .

التخطيط الإستراتيجي : تحديد رؤية ورسالة المؤسسة وغاياتها وأهدافها الإستراتيجية التي يجب أن تحقيقها في فترة زمنية طويلة (٥ سنوات فأكثر) وكذلك الوسائل اللازمة لتحقيق ذلك .

الخطة الإستراتيجية : تمثل ناتج عملية التخطيط الإستراتيجي ويجب أن تكون مكتوبة ومعتمدة وتحدد رؤية ورسالة المؤسسة وغاياتها وأهدافها الإستراتيجية والوسائل المتاحة والمستقبلية لتحقيق ذلك وتعكس إستراتيجية الجامعة / الأكاديمية .

الخطة التنفيذية لإستراتيجية المؤسسة : تتضمن مختلف الأنشطة والمهام المطلوب القيام بها من أجل تحقيق غايات المؤسسة وأهدافها الإستراتيجية مع تحديد دقيق للمسئوليات والجدول الزمني ومؤشرات المتابعة والتقييم ومستويات الإنجاز .

الإجراءات التصحيحية والوقائية : هي مجموعة الإجراءات التي تقرر المؤسسة القيام بها لإستيفاء معايير غير مستوفاه أو لتعزيز الأداء الخاص ببعض المعايير المستوفاه بالفعل للحفاظ على إستيفائها ويوضع ذلك من خلال إجراءات منظمة تحدد المهام وتوزيع الأدوار والزمن المحدد للتنفيذ ويتم متابعتها فيما يعرف بخطة التحسين .

التطوير : تلك الجهود المخططة التي يبذلها أفراد مجتمع المؤسسة لتطوير مستوى أدائها .

خط التطوير : تحديد المهام المطلوبة لعملية التطوير ومسئوليات التنفيذ والإطار الزمني وآلية للمتابعة وإجراءات بديلة في حالة تعثر التنفيذ .

آلية مناسبة : طريقة تعلنها الكلية / المعهد وتبناها تتناسب مع طبيعتها وطبيعة الطلاب بها مثل صندوق الشكاوى – التقدم بطلب أو تظلم – إرسال بريد إلكتروني .

الإستبانة (الإستبيان) : أدوات مقننة لإستطلاع رأى أو تجميع بيانات عن موضوع / موضوعات محددة وتعد وفقاً لشروط علمية ويتم تحليل نتائجها إحصائياً لمعرفة الآراء .

تغذية راجعة : الإستفادة من نتائج عملية التقييم وتصحيح المسار نحو الهدف المطلوب .

البرامج الأكاديمية : يتم تنفيذها في المؤسسات يهدف الحصول على درجة علمية بكالوريوس / ليسانس / ماجستير / دكتوراه إلخ) ويتضمن المناهج والمقررات والأنشطة التي تكسب الطالب المعرفة والمهارات والقيم اللازمة لتحقيق أهداف تعليمية مخططة وفي تخصيص دراسي محدد .

ملف البرنامج / المقرر : ملف يحتوي على توصيف المقرر وتقاريره عن الأعوام السابقة وأنشطة التدريس والتقييم وتعليقات الطلاب ورأى الخبراء والإجراءات التي إتخذت لتحسينه والإجراءات الجارية تنفيذها وكل ما

يرتبط بالمقرر ليتضمن أداء أفضل حيث يتم الإستفادة من خبرات العام الماضي فى تحسين الأداء ويضمن إرتقاء وتحسن الأداء بغض النظر عن المسئول عن المقرر .

توصيف البرنامج / المقرر : يضم تحديداً للمعايير الأكاديمية والأهداف والنتائج التعليمية المستهدفة وإستراتيجيات التدريس والتقويم ويحدد المقررات الدراسية وتوزيع ساعاتها وكل ما يرتبط بالبرنامج لنجاح تنفيذه .

التعليم التعاونى : التعليم التعاونى هو أسلوب تعلم يتمحور حول الطالب حيث يعمل الطلاب ضمن مجموعات غير متجانسة (تضم مستويات معرفية ومهارية مختلفة) لتحقيق هدف تعليمى مشترك يتراوح عدد أفراد كل مجموعة ما بين ٤-٦ أفراد وأحد أهم مسلمات التعلم التعاونى أنه لا يسمح للطلاب أن يكونوا متلقين سلبيين بل يتم حثهم على المشاركة الفاعلة فى التعلم ليتفاعلوا مع زملائهم ويشرحوا لهم ما تعلموه ويستمعوا لوجهات نظرهم ويشجع بعضهم البعض ويدعمه .

التعلم الذاتى : قدره الطالب على الإستمرار فى تنمية قدراته ومهاراته المعرفية والذهنية والمهنية ذاتياً وذلك بخلاف الطرق النمطية فى التعلم .

التدريب الميدانى : تدريب فى مجال العمل الذى يعد الطالب للإلتحاق به مثل التدريب بالمصانع والمستشفيات والمدارس إلخ .

نواتج التعلم المستهدفة (مخرجات التعلم): ما ينبغى أن يكتسبه المتعلم من معارف ومهارات وإتجاهات وقيم وتعكس المعايير الأكاديمية وقابلة للقياس وكذا ترتبط بشكل واضح بالطرق المختلفة لتقويم الطلاب .

الساعات المكتبية: ساعات محددة يتواجد بها أعضاء هيئة التدريس بمكاتبهم لإستقبال الطلاب ومناقشة أية مشكلات تعليمية ترتبط بهم والعمل على إرشادهم لحلها .

دليل الطالب: دليل تقويم الكلية / المعهد بإعداده وتوزيعه على الطلاب يحوى معلومات تهمهم عن الكلية / المعهد والبرامج المتاحة وآليات الإلتحاق بها والخدمات التعليمية والإجتماعية والصحية والنفسية والثقافية إلخ التى تقدمها الكلية / المعهد وكيفية الإستفادة منها .

تقويم الطلاب : مجموعة من الطرق التى من بينها الإمتحانات تقرها المؤسسة لقياس مدى إنجاز وتحقيق نتائج التعلم المستهدفة (قدرات ومهارات الطلاب المعرفية والذهنية والمهنية) من برنامج تعليمى أو مقرر دراسى معين .

أعداد

المدير التنفيذي لوحدة ضمان الجودة والاعتماد

د محي حمدان

مراجعة

عميد المعهد

ومدير وحدة ضمان الجودة والاعتماد

أ.د/ محمد الغريب صقر