

# QUALITY CONTROL



## دليل ضمان الجودة

لبرنامج قسم الاجتماع والخدمات الاجتماعية بكلية العلوم الاجتماعية

## المحتويات

الصفحة	الموضوع
٣	المقدمة
٤	أهداف إدارة ضمان الجودة
٥	مهام وحدة الجودة في القسم
٧	الوثائق والأدلة والنماذج التي يجب توافرها في إدارة ضمان الجودة
٨	الترتيبات التنظيمية لإدارة ضمان الجودة
٩	معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي

## مقدمة

إن ضمان الجودة في البرامج الأكاديمية تعد مطلباً أساسياً لدعم وتقويم إجراءات جودة العملية الإدارية، والتعليمية وفق أعلى المعايير التي تتطلبها هيئات الاعتماد الأكاديمي. ومن هذا المنطلق يأتي هذا الدليل الذي يوضح مقومات توكيد الجودة، ومراقبتها في جميع الممارسات الإدارية، والتعليمية، والبحثية، وما يتعلق بالخدمة المجتمعية؛ لضمان إعطاء صورة مشرفة لبرنامج قسم الاجتماع والخدمة الاجتماعية بكلية العلوم الاجتماعية داخلياً، وخارجياً، كما يوضح الدليل أهداف إدارة ضمان الجودة، ومهامها، وإجراءاتها التي تضمن التطوير والتحسين المستمر.

## أهداف إدارة ضمان الجودة

### الهدف العام:

متابعة أعمال وتطوير الجودة لتحقيق معايير الاعتماد الأكاديمي في العملية التدريسية والأكاديمية في القسم.

### الأهداف الفرعية:

١. استيفاء متطلبات الاعتماد الأكاديمي للبرنامج وفق ما نصت عليه هيئة تقويم التعليم.
٢. تحسين بيئة البرنامج، ومواكبتها لأساليب التطوير المستمرة.
٣. متابعة أداء العمليات في المجال الإداري، والتعليمي، والبحثي، والخدمة المجتمعية وفق أدوات قياس محددة.
٤. التخطيط لرفع مستوى جودة مخرجات البرنامج بما يتطلبه سوق العمل.
٥. تفعيل المشاركة الطلابية في بناء واتخاذ القرارات ذات العلاقة بجودة العملية التعليمية.
٦. نشر ثقافة الجودة بين جميع العاملين في البرنامج، وانعكاسه على أعمالهم.
٧. تدريب العاملين في البرنامج على أساليب تطوير عمليات ضمان الجودة.
٨. التطوير والتحسين المستمر في جميع أنشطة البرنامج بما تتطلبه معايير الاعتماد.

## مهام وحدة الجودة في القسم

تتولى وحدة الجودة في القسم إدارة ضمان الجودة في القسم، وتنفيذ المهام للطلاب، وتهدف إلى تنفيذ إجراءات التقويم، والاعتماد الأكاديمي، وتطوير مستوى الأداء في كافة الجوانب، ونشر ثقافة الجودة في القسم.

### وتتمثل مهامها واختصاصاتها فيما يلي:

١. المساهمة في المراجعة الدورية لرؤية ورسالة البرنامج.
٢. الإشراف على تطوير نموذج توصيف البرنامج، ومدى ملاءمته لمخرجات التعلم ذات العلاقة في التخصص.
٣. الإشراف على تطوير نماذج توصيف المقررات بحسب المستجدات المطلوبة لدى هيئة تقويم التعليم.
٤. المساهمة في صياغة مخرجات التعلم للبرنامج إن لزم الأمر.
٥. قياس مؤشرات الأداء الرئيسة ذات العلاقة بالقسم، والمساهمة مع إدارة ضمان الجودة في تحليل النتائج، وصياغة خطط التحسين، ومتابعة مدى تنفيذها.
٦. إعداد التقرير السنوي للبرنامج وفق نموذج هيئة تقويم التعليم فيما يخص القسم.
٧. تقييم الممارسات في استمارة مقاييس التقويم الذاتي من خلال تشكيل فرق عمل من أعضاء هيئة التدريس.
٨. إعداد الخطط التشغيلية الخاصة بالجودة في القسم.
٩. تنفيذ الخطة التشغيلية بما يضمن استيفاء معايير الاعتماد الأكاديمي.
١٠. المشاركة في وضع الخطط التشغيلية، والسنوية للتأكد من تحقيقها لمعايير الجودة في الكلية.
١١. تطبيق نظام مراقبة جودة العملية التعليمية.
١٢. جمع الشواهد، والأدلة المتعلقة بمؤشرات الأداء، ومقاييس التقويم الذاتي المؤسسي، والبرامجي، ورفعها على نظام الجودة الإلكتروني.
١٣. متابعة تنفيذ خطط القسم.

١٤. متابعة أعضاء هيئة التدريس وحثهم لتطبيق معايير الجودة، وتسليم التقارير المطلوبة بشكل دوري.
١٥. مراجعة ملف المقرر، ورفع تقرير لمجلس القسم للمناقشة، واتخاذ التوصيات إن لزم الأمر.
١٦. تقييم أداء البرنامج سنوياً، وكتابة تقريره.
١٧. تحديد الاحتياجات التدريبية لمنسوبي القسم.
١٨. المساهمة في تطوير وتدريب أعضاء هيئة التدريس بحسب احتياجاتهم.
١٩. تشجيع أعضاء القسم على حضور الدورات والمؤتمرات والمبادرة في النشاطات العلمية، وعلى النشر العلمي، وخدمة المجتمع.
٢٠. نشر أسماء أعضاء هيئة التدريس، والموظفين، والطلاب المتميزين لجميع مستويات الأداء والنشر العلمي، وخدمة المجتمع، والأداء الوظيفي (حسب نتائج التقييم الرسمية) استبانات الطلبة، والموظفين، وأعضاء هيئة التدريس.
٢١. توفير الدعم والمساندة للعاملين في الجودة.
٢٢. مشاركة إدارة ضمان الجودة في إعداد الدراسة الذاتية للبرنامج.
٢٣. إعداد التقارير الدورية، ورفعها لوكالة الكلية للشؤون التعليمية والجودة.
٢٤. وضع الخطط التحسينية، ومتابعة تنفيذها.

## الوثائق والأدلة التي يجب توافرها في إدارة ضمان الجودة

### من أهم الوثائق والأدلة والنماذج ما يلي:

١. وثيقة الخطة الاستراتيجية للجامعة والكلية.
٢. نماذج إعداد خطط تحسين الجودة.
٣. وثيقة خطة تحسين الجودة.
٤. أحدث نماذج إعداد تقارير الدراسة الذاتية المؤسسية والبرامجية.
٥. تقارير الدراسة الذاتية المؤسسية والبرامجية.
٦. أحدث نماذج تقارير مؤشرات الأداء لخطط تحسين الجودة.
٧. تقارير مؤشرات الأداء لخطط تحسين الجودة.
٨. تقارير مؤشرات الأداء الرئيسة التي تتطلبها هيئة تقويم التعليم.
٩. أحدث نماذج توصيف البرنامج، والمقررات، والخبرة الميدانية، وتقاريرها التي تصدرها هيئة تقويم التعليم.
١٠. أحدث نماذج لاستمارات استطلاع الرأي لتقويم المقررات من قبل الطلبة.
١١. تحليل كامل لاستطلاع الرأي الخاص بتقويم المقررات من قبل الطلبة.
١٢. أحدث نماذج لاستمارات استطلاع الرأي لتقويم البرامج من قبل الطلاب عند انتصاف مدة البرنامج.
١٣. تحليل كامل لاستطلاع الرأي لتقويم البرامج من قبل الطلاب عند انتصاف مدة البرنامج.
١٤. أحدث نماذج لاستمارات استطلاع الرأي لتقويم البرامج من قبل الطلاب في السنة الأخيرة من البرنامج.
١٥. تحليل كامل لاستطلاع الرأي لتقويم البرامج من قبل الطلاب في السنة الأخيرة من البرنامج.
١٦. أحدث نماذج لاستمارات استطلاع الرأي لتقويم البرامج من قبل الخريجين.
١٧. تحليل كامل لاستطلاع الرأي لتقويم البرامج من قبل الخريجين.
١٨. أحدث نماذج لاستمارات استطلاع آراء أصحاب العمل، والمستفيدين الآخرين من أنشطة المؤسسة التعليمية.
١٩. تحليل كامل لاستطلاع الرأي الخاص بتقويم البرامج من قبل آراء أصحاب العمل، والمستفيدين الآخرين من أنشطة المؤسسة التعليمية.
٢٠. التقرير السنوي للبرنامج.
٢١. اتفاقيات المقارنة المرجعية للبرنامج.

## الترتيبات التنظيمية لإدارة ضمان الجودة

**أولاً:** ينبغي أن يتولى إدارة ضمان الجودة عضو هيئة تدريس، ويراعى عند الاختيار ما يلي:

١. أن يكون متميزاً في أدائه الإداري.
٢. أن يكون متبنياً لثقافة الجودة.
٣. أن يكون لديه مهارة الاتصال والحوار.
٤. أن يكون على دراية ومعرفة وخبرة في ضمان الجودة.
٥. أن يكون لديه القدرة على تولي زمام القيادة الفاعلة.
٦. أن يتمكن من إدارة فرق العمل، والاجتماعات بفعالية.
٧. أن يتفرغ للعمل في الجودة.

**ثانياً:** ينبغي أن تعطى لمنسق إدارة ضمان الجودة الصلاحيات المناسبة التي تمكنه من أداء عمله بإتقان، ويكون مسؤولاً عن أنشطة الجودة أمام القيادة العليا في المؤسسة، والبرنامج.





## معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي

إن المعايير التي التزم بها البرنامج هي نفس المعايير التي تنص عليها هيئة تقويم التعليم، وتتمثل فيما يلي:

**المعيار الأول:** الرسالة والأهداف.

**المعيار الثاني:** إدارة ضمان جودة البرنامج.

**المعيار الثالث:** التعلم والتعليم.

**المعيار الرابع:** الطلاب.

**المعيار الخامس:** هيئة التدريس.

**المعيار السادس:** مصادر التعليم والمراقق والتجهيزات.

وجميع المعايير السابقة مهمة إلا أن معيار التعلم والتعليم يحظى بمزيد عناية واهتمام من قبل إدارة البرنامج، وهذا متمثل في تحديد مخرجات التعلم، ومراعاة خصائص خريجي البرنامج، والعمل على إيجاد واستمرارية البيئة التعليمية المحفزة للتعلم والتعليم.