

## دليل الجودة للجنة النشر والإعلام وخدمة المجتمع

٢٠٢٤ - ٢٠٢٥ م

المُعتمد من مجلس الكلية رقم ( ٦٢٩ ) بتاريخ ٢٣ / ١٠ / ٢٠٢٤ م



رئيس لجنة النشر والاعلام

وخدمة المجتمع

مدير وحدة ضمان الجودة

أ.م.د/ وسام محمد إبراهيم

د/ عبد الله مصطفى عبد العاطي

قائم بعمل عميد الكلية

أ.د/ زغلول عباس حسنين

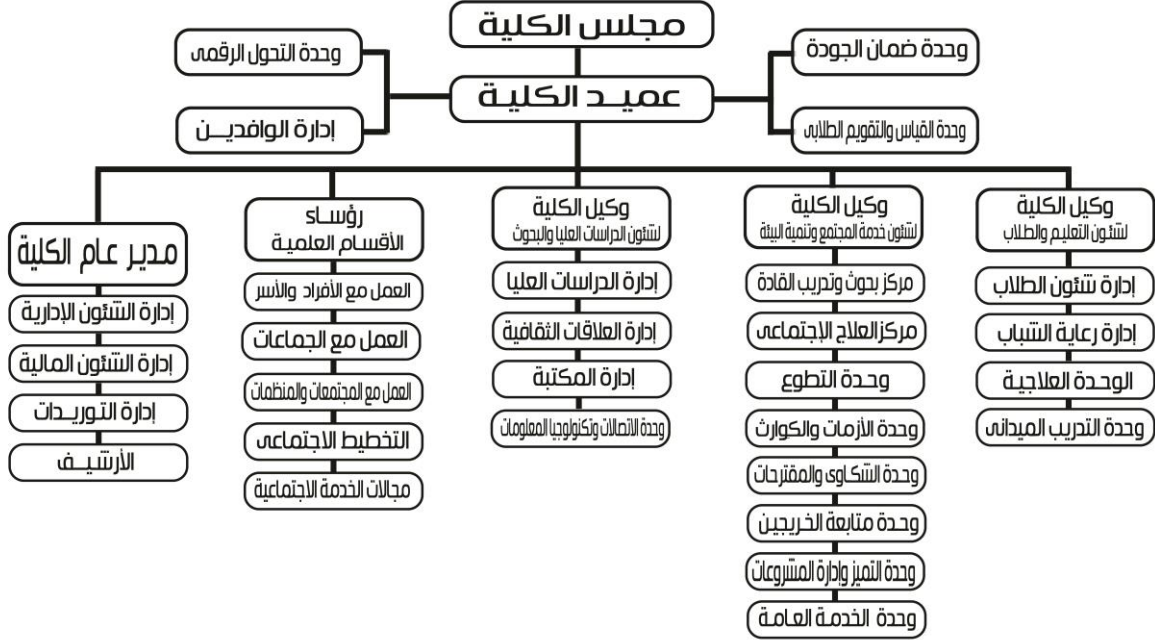
## فريق العمل

أ.م.د / وسام محمد ابراهيم	مدير وحدة ضمان الجودة
د / عبد الله مصطفى عبد العاطي	مدرس بقسم العمل مع المجتمعات والمنظمات رئيساً
م.م / ثناء محمد كامل	مدرس مساعد بقسم العمل مع الأفراد والأسر عضواً
م / مروة محمد عبد السلام	معيدة بقسم العمل مع المجتمعات والمنظمات عضواً
د / محمد النجار	المسئول الإداري بوحدة ضمان الجودة عضواً

## منهجية الدليل

- جمع البيانات والمعلومات للمؤسسة
- الرجوع لموقع الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد
- تحديد الغايات الاستراتيجية
- تحديد المعايير التي تقيس القدرة المؤسسية
- عرض الدليل علي مجلس إدارة الوحدة
- اعتماد الدليل بمجلس الكلية رقم ( ٦٢٩ ) لسنة ٢٣ / ١٠ / ٢٠٢٤م

## الهيكل التنظيمي لكلية الخدمة الاجتماعية - جامعة حلوان



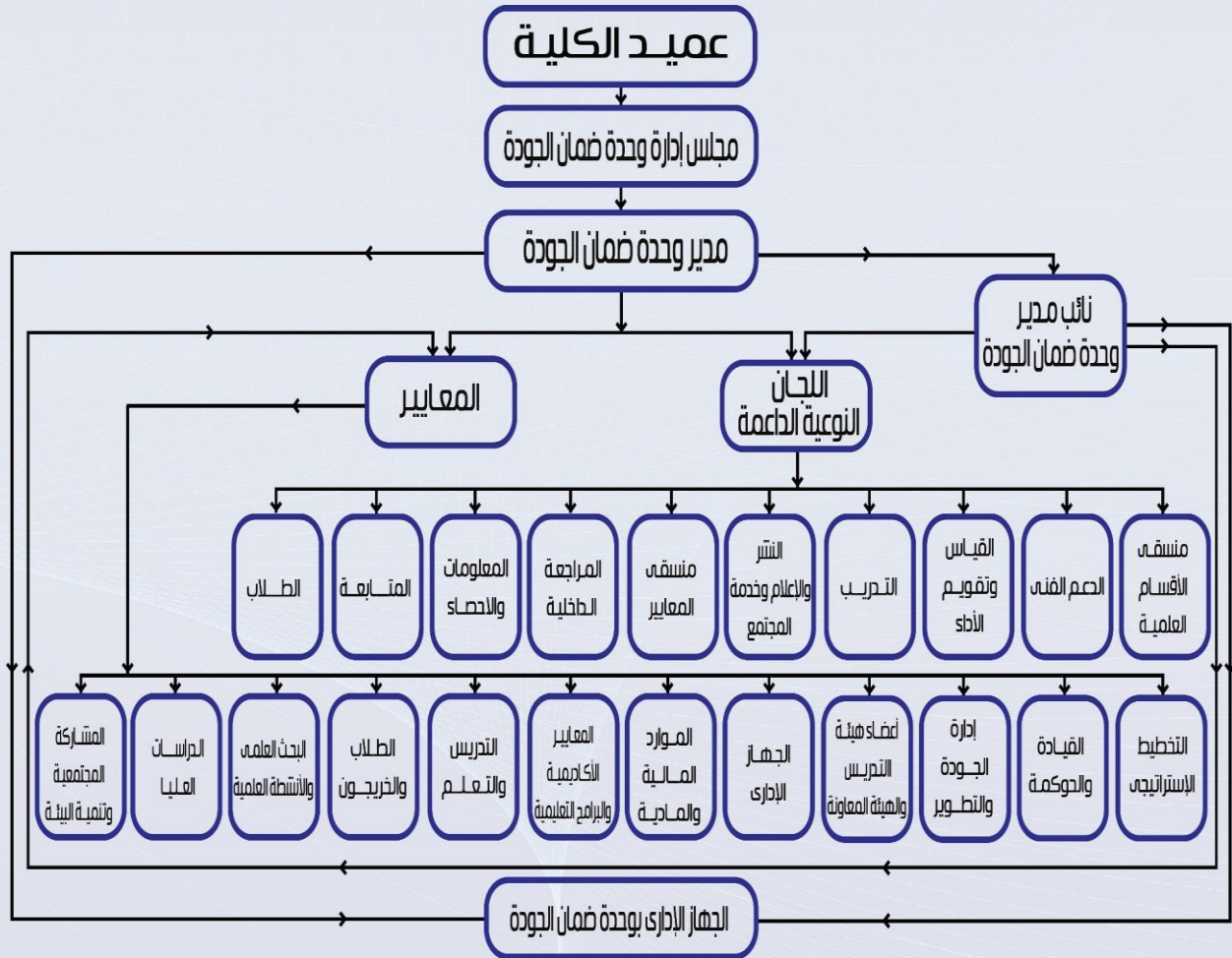
قائم بعمل عميد الكلية

أ.د/ زغول عباس حسنين

مدير وحدة ضمان الجودة

أ.م.د/ وسام محمد إبراهيم

## الهيكل التنظيمي لوحدة ضمان الجودة



قائم بعمل عميد الكلية

أ.د/ زغول عباس حسنين

مدير وحدة ضمان الجودة

أ.م.د/ وسام محمد إبراهيم

## رؤية المؤسسة

هي وصف مختصر لما تطمح المؤسسة لتحقيقه في المستقبل، وتهدف إلي تحفيز مجتمع المؤسسة

## رسالة المؤسسة

عبارة عن فقرة قصيرة تعبر عن ماهية المؤسسة وسبب وجودها وتحدد نطاق وكيفية عملياتها وما تقدمه للمجتمع

## الاعتماد Accreditation



يقصد بالاعتماد تلك العملية المنهجية التي تستهدف تمكين المؤسسات التعليمية من الحصول علي صفة متميزة، وهوية معترف بها محلياً ودولياً والتي تعكس بوضوح نجاحها في تطبيق استراتيجيات وسياسات وإجراءات فعالة لتحسين الجودة في عملياتها وانشطتها ومخرجاتها بما يقابل أو يفوق توقعات المستفيدين ويحقق مستويات عالية من رضائهم وفي ضوء ذلك يمكن تعريف الاعتماد للمؤسسات التعليمية في مصر علي النحو التالي:

## الاعتماد

إقرار الهيئة استيفاء المؤسسات التعليمية او البرنامج التعليمي مستوي معيناً من معايير الجودة استناداً إلى معايير الاعتماد بالهيئة وفقاً لأحكام قانون الهيئة

## التقويم

وهو تشخيص الوضع الراهن وتحديد مواطن القوة والضعف بالمقارنة مع معايير محددة بغرض التحسين والتطوير

## ضمان جودة التعليم

تلك العملية الخاصة بالتحقق من ان 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 مستوي جودة فرص التعلم والبحث العلمي والمشاركة المجتمعية وتنمية البيئة تعد ملائمة وتقابل أو تفوق توقعات المستفيدين من الخدمات التي تقدمها المؤسسة التعليمية

## الهدف الرئيسي للجودة يشمل ثلاث فوائد رئيسية مهمة وهي:

١. خفض التكاليف: إن الجودة تتطلب عمل الأشياء الصحيحة بالطريقة الصحيحة من أول مرة وهذا يعني تقليل الأشياء التالفة أو إعادة إنجازها بطريقة صحيحة وبالتالي تقليل التكاليف.
٢. تقليل الوقت اللازم لإنجاز المهمات: عن طريق الاجراءات والممارسات وطريقة الأداء المطابقة للمعايير المعتمدة.
٣. تحقيق الجودة: وذلك بتطوير المنتجات والخدمات حسبما يتطلب المجتمع المحيط سواء محليا او إقليميا او عالميا

## مؤشرات جودة الأداء Quality Indicators

مجموعة المعايير التي تصف جودة العمل والتي يتم على أساسها التقويم.

## معايير الاعتماد:

المعيار هو: الحد الأدنى من المعارف والمهارات التي يجب ان تتوفر لدي المؤسسة وتعتبر موجّهات للأداء والممارسات ويتم الاعتماد في ضوء مدي استيفاء المؤسسة لها وعلى

المؤسسة دوماً أن تراجع مدي استيفائها لهذه المعايير وهي تشتمل على معايير ترتبط بقدرة المؤسسة ومعايير ترتبط بالفاعلية التعليمية لها .

### المعايير القومية الأكاديمية القياسية

المعايير القومية الأكاديمية القياسية للبرامج التعليمية المختلفة والتي أعدتها الهيئة بالاستعانة بخبراء متخصصين وممثلين لمختلف قطاعات المستفيدين وتمثل هذه المعايير الحد الأدنى المطلوب تحقيقه للاعتماد

### المعايير الأكاديمية:

هي معايير محددة تقرها المؤسسة وتكون مستمدة من مراجع خارجية قومية أو عالمية وتتضمن الحد الأدنى من المهارات والمعرفة التي من المفترض أن يكتسبها الخريجون من البرنامج وتستوفي رسالة المؤسسة المعلنة.

### البرامج الأكاديمية:

مجموعة من المناهج والمقررات والأنشطة التي تكسب الطالب المعرفة والمهارات والقيم اللازمة لتحقيق أهداف تعليمية مخططة، وفي تخصص دراسي محدد.

ويتم تنفيذها في المؤسسات يهدف الحصول على درجة علمية بكالوريوس/ ليسانس / دبلوم/ ماجستير/ دكتوراه.

### توصيف البرنامج/المقرر:

يضم تحديداً للمعايير الأكاديمية والأهداف والنتائج التعليمية المستهدفة واستراتيجيات التدريس والتقييم، ويحدد المقررات الدراسية وتوزيع ساعاتها وكل ما يرتبط بالبرنامج لنجاح تنفيذه.

## مخرجات التعلم المستهدفة (نواتج التعلم المستهدفة):

ما ينبغي أن يكتسبه المتعلم من معارف ومهارات واتجاهات وقيم تعكس المعايير الأكاديمية، وقابلة للقياس، وكذلك ترتبط بشكل واضح بالطرق المختلفة لتقويم الطلاب.

### المعرفة والفهم:

المعلومات الأساسية والتخصصية والمفاهيم التي من المفترض أن يكون الطلاب اكتسبوها عند إكمال البرنامج التعليمي.

### المهارات العامة والقابلة للنقل:

المهارات المكتسبة من أسلوب الدراسة وليس لها علاقة بالمواد الدراسية المتخصصة ولكنها عامة مثل القدرة على العمل في فريق والاتصال الفعال.

### المهارات الذهنية:

المهارات العقلية والفكرية التي يكتسبها الطلاب عند إكمال البرنامج التعليمي مثل الاستنتاج والقدرة على حل المشكلات والمناقشة الفعالة ... الخ.

### المهارات المهنية:

القدرة على استخدام المواد الأكاديمية التي درسها الطلاب في التطبيقات المهنية.

### الغايات الاستراتيجية

١- تطوير القدرة المؤسسية للكلية كأحد المراكز العلمية المتميزة.

٢- تطوير معايير الفاعلية التعليمية.

٣- رفع كفاءة الكلية في مجال الدراسات العليا والبحث العلمي لتواكب المستوى الدولي للتعليم والبحث وطرق التواصل.

٤- زيادة القدرة المؤسسية للكلية في مجال المشاركة المجتمعية وتقوية الصلات بالمجال المحيط لإحداث أكبر قدر من الترابط والتعاون.

### ضمان جودة التعليم

استيفاء المؤسسة التعليمية بجميع عناصر المنظومة التعليمية (طالب- معلم- منهج- قيادة- ....) لمعايير الجودة والاعتماد التي تضعها الهيئة استرشاداً بالمعايير العالمية

### التقييم الذاتي Assessment

- توصيف وتشخيص الوضع الراهن في المؤسسة التعليمية
- وتحديد نقاط القوة والضعف ومجالات التحسين والتطوير الممكنة

### معايير الجودة

- معيار التخطيط الاستراتيجي
- معيار القيادة والحوكمة
- معيار إدارة الجودة والتطوير
- معيار أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة
- معيار الجهاز الإداري
- معيار الموارد المالية والمادية
- معيار المعايير الأكاديمية والبرامج التعليمية
- معيار التدريس والتعلم
- معيار الطلاب والخريجون
- معيار البحث العلمي والأنشطة العلمية
- معيار الدراسات العليا
- معيار المشاركة المجتمعية وتنمية البيئة

## التقويم الذاتي

العملية الخاصة بتقويم اداء المؤسسة عن طريق المؤسسة ذاتها، وذلك للكشف عن مجالات الضعف وتحديد مجالات القوة بالمؤسسة لتحقيق رسالتها واهدافها الاستراتيجية.

### الدراسة الذاتية

التقرير الذي تعده المؤسسة نتيجة عملية التقويم الذاتي، ويعتمد علي توصيف وتشخيص الوضع الراهن للمؤسسة وتحديد مواطن القوي والضعف، ومجالات التحسين والتطوير الممكنة.

### التقرير السنوي

تقرير تعده المؤسسة سنويا يوضح نتائج التقويم الذاتي لأداء المؤسسة عن العام الجامعي المنقضي ويحتوي اوجه التحسين لمواطن الضعف، ووجه التعزيز لمواطن القوة في ضوء خطة التحسين والتطوير بالمؤسسة.

### المراجعة الداخلية

عملية تقويم لأنشطة المؤسسة، يقوم بها فريق عمل من المؤسسة ذاتها أو فريق مكلف من جهة تابعة للجامعة أو الوزارة وتوثق النتيجة في صورة تقرير.

### المراجعة الخارجية

عملية تقويم لأنشطة المؤسسة، يقوم بها فريق مراجعين مكلف من قبل جهة من خارج الوزارة مثل الهيئة وتوثق النتيجة في هيئة تقرير ويمكن اتخاذ قرار من قبل الهيئة بنتائج التقويم .

### الادلة والوثائق

مصدر متاح يمكن الاستناد إليه في الحكم علي جودة الاداء والممارسات ويتمثل في البراهين الملموسة من وثائق (مثل قواعد البيانات، ومحاضر الاجتماعات والتقارير السنوية) والمرئية ( نتائج الملاحظة) والمسموعة ( نتائج المقابلات) التي تؤكد إجراء الممارسات ويؤخذ في الاعتبار عند تقييم أداء المؤسسة.

## معايير الاعتماد

المعايير المعدة من قبل الهيئة لتقويم واعتماد المؤسسات التعليمية وتعد الاداة الرئيسية التي يتم الاستعانة بها في إعداد الدراسة الذاتية من قبل المؤسسة، وتستخدم بواسطة المراجعين من الهيئة كأساس لعملية التقويم والاعتماد للمؤسسة.

## مؤشرات التقويم

كل معيار من معايير الاعتماد المحددة من قبل الهيئة يتضمن مجموعة من المؤشرات التي تعبر عن المعيار المقصود والمطلوب قياسها أثناء عملية التقويم والاعتماد.

## المعايير القومية الاكاديمية المرجعية (NARS)

هي الحد الأدنى من المعارف والمهارات المطلوب تحقيقها من خلال البرنامج التعليمي من أجل اعتماده من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، ويتم الرجوع اليها في صياغة اهداف ونواتج التعلم المستهدفة عند توصيف البرنامج التعليمي.

## المعايير الاكاديمية المرجعية (ARS)

المعايير التي تحددها المؤسسة التعليمية للبرامج التعليمية المختلفة بها بشرط أن يكون مستوى المعارف والمهارات بها أعلى من الحد الأدنى للمعايير القومية الأكاديمية المرجعية.

## مواصفات الخريج

مجموعة من المواصفات التي تحددها المؤسسة التعليمية من خلال تبني المعايير الاكاديمية ويحققها البرنامج التعليمي في الخريج وفق ما يقدمه للطلاب من معارف ومهارات وذلك في ضوء الاحتياجات المهنية ومتطلبات وتوقعات المجتمع وسوق العمل.

## مخرجات التعلم المستهدفة (ILOs)

النتائج التي تسعى المؤسسة إلي تحقيقها في الطلاب من خلال برامجها المختلفة والمرتبطة بالمعايير الاكاديمية، وتعكس رسالتها وتكون قابلة للقياس وترتبط بشكل واضح بالمحتوي العلمي والطرق المختلفة للتدريس وتقييم الطلاب، وتؤدي الي تحقيق مواصفات الخريج وتصنف الي المعرفة والفهم والمهارات الذهنية والمهارات المهنية والعملية والمهارات العامة والمنقولة.

## البرنامج التعليمي

المناهج والمقررات الدراسية والانشطة التي تكسب الدارس المعرفة والمهارات والقيم اللازمة لتحقيق هدف تعليمي أو تخصص دراسي محدد والذي يتم بنهايته منح الدارس درجة علمية أو شهادة اجتياز عند استيفاء مكوناته ومتطلباته.

## تقويم الطلاب

مجموعة من الطرق من بينها الامتحانات التي تقرها المؤسسة لقياس مدى انجاز وتحقيق نتائج التعلم المستهدفة من قدرات الطلاب المعرفية والذهنية والمهنية من خلال برنامج تعليمي أو مقرر دراسي معين.

## مؤسسات التعليم العالي

الجامعات والكليات والمعاهد أي كانت مسمياتها التابعة أو الخاضعة لإشراف وزارة التعليم العالي أو الأزهر الشريف وتقدم برامج تعليمية تتعلق بمؤهل علمي عال (بكالوريوس أو ليسانس) أو درجة أعلي (دبلوم / ماجستير / دكتوراه).

## المجالس الحاكمة

تلك المجالس الرسمية للمؤسسة التي تتمتع بالسلطة الشرعية المستمدة من الهيكل التنظيمي للمؤسسة، ولها حق اعتماد السياسات والاجراءات واتخاذ القرارات التنفيذية ذات العلاقة ومنها مجلس الجامعة أو الأكاديمية ومجلس الكلية أو المعهد ومجلس القسم.

## التحليل البيئي

عملية تحليل البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة ويمكن أن يتم باستخدام أسلوب (SOWT analysis) أو غيرها بهدف تحديد مجالات ومواطن القوة والضعف بالمؤسسة، والفرص المتاحة، والتهديدات القائمة والمتوقعة.

## التخطيط الاستراتيجي

عملية تنطوي علي التنبؤ بالمستقبل لفترة زمنية محددة ( ٥ سنوات فاكتر) وتحديد رؤية ورسالة المؤسسة وغاياتها وأهدافها الاستراتيجية التي يجب ان تسعى لتحقيقها في هذه الفترة، وكذلك الوسائل اللازمة لتحقيق ذلك.

## الخطة الاستراتيجية

تمثل مخرجات عملية التخطيط الاستراتيجي، ويجب ان تكون مكتوبة ومعتمدة وتحدد رؤية ورسالة المؤسسة، وغاياتها وأهدافها الاستراتيجية، والوسائل المتاحة والمستقبلية لتحقيق ذلك.

### الخطة التنفيذية لاستراتيجية المؤسسة

تتضمن مختلف الأنشطة والمهام المطلوب القيام بها من اجل تحقيق غايات المؤسسة واهدافها الاستراتيجية، مع تحديد دقيق للمسئوليات والجدول الزمني ومؤشرات المتابعة والتقييم، ومستويات الإنجاز.

### الاطراف المعنية

كافة الافراد والمؤسسات والجهات التي لها اهتمام أو مصلحة ما او تتحمل مخاطر ناتجة عن الموضوع المشار إليه تبعاً للسياق. ويقصد بهم بالنسبة للمؤسسة التعليمية الأفراد من داخل أو من خارج المؤسسة، وهم بصفة عامة الطلاب، وأولياء الامور، وأعضاء هيئة التدريس، والهيئة المعاونة، والإداريون، والفنيون بالمؤسسة، وممثلو النقابات المهنية المرتبطة ببرامج المؤسسة، وأفراد ومؤسسات المجتمع المدني التي تتعامل مع المؤسسة، سواء كانوا مستهلكين لخدماتها، أو يقومون بتوفير أماكن للتدريب، أو يشكلون المجتمع المحلي للمؤسسة جغرافياً.

### اختيار والتزام المؤسسة بالمعايير الأكاديمية القياسية :

- تحدد المؤسسة نظاماً لاختيار المعايير الأكاديمية القياسية يأخذ في الاعتبار توافقها مع رسالتها واحتياجات المجتمع، ومصالح الطلاب وإمكانيات المؤسسة، ويمكن أن يتم هذا عن طريق اسناد مهمة الاختيار أو تحديد المعايير الأكاديمية القياسية إلي لجان تخطيط وتصميم البرامج التعليمية (بكالوريوس /ليسانس، دراسات عليا).
- تختار/ تحدث اللجنة المعايير الأكاديمية القياسية عن طريق تبني المعايير القومية، والبحث عن معايير قياسية عالمية عن طريق الاتصال بهيئات /مؤسسات تعليمية عالمية مناظرة.

- إذا قامت المؤسسة باختيار معايير أكاديمية مرجعية بخلاف المعايير القومية) صادرة عن هيئة أو مؤسسة عالمية (فيجب أن تكون هذه المعايير معتمدة) معترف بها (من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد).
- تحرص المؤسسة على اشتراك ممثلين لجميع الأطراف المعنية بالأمر في دراسة المعايير المختلفة المتاحة واختيار الأفضل منها.
- تقوم المؤسسة بعرض المعايير القياسية الأكاديمية التي تبنتها على مجلس الكلية / المعهد وذلك لاعتمادها.
- تلتزم المؤسسة بتطابق الكفاءات التي يكتسبها خريجوها مع المواصفات التي تنص عليها المعايير الأكاديمية القياسية.
- تحدد اللجنة المختصة الفترات الزمنية التي سيتم فيها مراجعة وتحديث /تغيير المعايير الأكاديمية القياسية والتي سيتبعها تغيير /تحديث البرامج التعليمية.

## المعايير الأكاديمية القياسية للمؤسسة والمعتمدة (المُعترف بها) من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد:

### جهود المؤسسة للتوعية بالمعايير الأكاديمية ومدى تفهم الأطراف المعنية:

تقوم المؤسسة بعد اعتماد هيئتها الإدارية للمعايير الأكاديمية القياسية بنشرها بين أعضاء هيئة التدريس والعاملين بالكلية والطلاب والتعريف بدورها في العملية التعليمية. ويمكن أن يتم هذا عن طريق:

- عقد مجموعات مناقشة يحضرها عدد ممثل لأعضاء هيئة التدريس، وأخرى مع الطلاب، وثالثة مع ممثلي جهات العمل يتم فيها تناول الهدف من تحديد المعايير الأكاديمية القياسية والدور الذي تؤديه لضمان فعالية العملية التعليمية وجودة مخرجاتها.
- إعداد استطلاع للرأي ترفق به أمثلة المعايير الأكاديمية المقترحة ويتم إرساله الى عينات ممثلة لكل فئات المعنيين بالأمر) أعضاء هيئة التدريس، والطلاب، وممثلي جهات عمل الخريجين، وال نقابات المهنية وخلافه.

- نشر المعايير على جميع أعضاء هيئة التدريس والمعاونين والطلاب وذلك باستخدام وسائل النشر المتاحة) إرسال الخطابات الرسمية الى الأقسام، والنشر على الموقع الإلكتروني للمؤسسة وبالبريد الإلكتروني، وعقد حلقات للمناقشة، وإدراجها في كتيب دليل البرامج التعليمية بالمؤسسة الخ.
- تراجع المؤسسة رسالتها في ضوء المعايير المختارة، وتقوم بتعديل الرسالة لتتماشى مع المعايير إذا احتاج الأمر ذلك.
- اتخاذ الإجراءات اللازمة للوفاء بالمعايير المتبناة.
- تقوم المؤسسة بمراجعة دقيقة للبرامج التعليمية التي تقدمها في ضوء ما تنص عليه المعايير الأكاديمية القياسية.

### توافق البرامج مع المعايير الأكاديمية:

- تقوم المؤسسة بتوصيف (أو مراجعة توصيف) جميع برامجها بالرجوع إلى المعايير الأكاديمية التي اعتمدها، والتأكد بأن كافة بنود توصيف البرنامج قد تمت صياغتها بحيث يؤدي تطبيقها إلى تحقيق المعايير الأكاديمية والتحقق من اكتساب الخريجين للكفاءات المطلوبة. ويمكن أن يتم ذلك عن طريق تصميم لمطابقة المعايير الأكاديمية بمخرجات التعلم التي تؤدي إلى تحقيقها في البرنامج.
- يتم صياغة النتائج التعليمية (مخرجات التعلم) بدقة لتحديد المعلومات (كما ونوعا) والمهارات العامة والخاصة بالمهنة والسلوكيات التي يجب أن يكتسبها الطالب بنهاية البرنامج لتحقيق بها المواصفات والكفاءات المذكورة في المعايير الأكاديمية ويمكن تصميم قالب آخر لتوزيع مخرجات التعلم للبرنامج على المقررات التي يشتمل عليها.
- تحدد المؤسسة استراتيجيات التعليم والتعلم التي تيسر للطلاب اكتساب كافة النتائج (المخرجات) التعليمية المستهدفة.
- تستخدم المؤسسة وسائل التعلم المختلفة الحديثة وتقوم بتطوير الأنواع التقليدية وتحديثها بحيث تساعد المعلم والطالب على تحقيق أهداف البرنامج ومخرجاته.
- تتأكد المؤسسة من إدراج وسائل مختلفة للتقييم تتطابق مع النتائج التعليمية التي تقيسها

وذلك لضمان القياس الدقيق لمدى تحقيق البرنامج للمعايير الأكاديمية.

وحدة ضمان الجودة - كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة حلوان - عين حلوان

هاتف رقم : ٢٨١٦٢٧٧٢ داخلي (١٣٦٧) فاكس : ٢٨١٦٢٢٨٩

Email: Quality-unit-social-he@social.helwan.edu.eg

- تقوم المؤسسة بإنشاء نظام للمراجعة الداخلية للبرامج التعليمية التي تقدمها يتضمن:
- متابعة توصيف المقررات ومطابقتها للنتائج المستهدفة للبرنامج الذي تتبعه.
- مراجعة تنفيذ الاستراتيجيات التعليمية واستخدام الوسائل التعليمية المنصوص عليها في البرامج والمقررات والتي تيسر اكتساب المخرجات التعليمية للبرامج.
- متابعة عملية تقييم الطلاب للتأكد من ثبات نتائجها ومصداقيتها ودرجة الاعتماد عليها، ويمكن استخدام نموذج لمطابقة تحقيق المقررات المختلفة لمخرجات التعلم المنصوص عليها في توصيف البرنامج ونسبة تحقيق المخرجات لكل مقرر وأسباب عدم التحقيق وإدراجه في تقرير البرنامج.
- تضع المؤسسة نظاما للاستفادة من تقارير المراجعة الداخلية في تحسين وتعزيز البرامج التعليمية بما يكفل تحقيق المعايير الأكاديمية.
- تستعين المؤسسة بمرجع خارجي (أو أكثر) من خارج الجامعة ليقوم بمراجعة البرنامج والامتحانات، والتأكد من مدى تحقيق المعايير الأكاديمية.
- تحدد المؤسسة وسائل لضمان الاستفادة من تقرير المراجع الخارجي، ومتابعة استجابة الأقسام القائمة على تصميم وتنفيذ المقررات لتوصياته.