



آلية متابعة وحدة ضمان الجودة
للأداء الكلي للكلية



(٣١٨٨٧)

تم العرض على المجلس التنفيذي بوحدة الجودة بتاريخ ٢٠٢٢/٩/٤
تم الاعتماد في مجلس الكلية رقم ٢٧٦ بتاريخ ٢٠٢٢/٩/٥

مدير الوحدة
أ.د. راندا علي عبد السلام

جامعة قناة السويس
كلية الصيدلة
وحدة ضمان الجودة والاعتماد



١- تقييم أداء الأقسام العلمية

أ- توصيفات (Course specifications) المقررات الدراسية و مصفوفة المعارف و المهارات (Course matrix) للمقررات الدراسية

يقوم مدير وحدة ضمان الجودة بالكلية بعقد دورة تعريفية لأعضاء هيئة التدريس بالكلية في وجود منسقى الأقسام العلمية لتحديث المفاهيم و الأساسيات الخاصة بعمل و مراجعة و تحديث توصيفات المقررات الدراسية المبنية على الجدارات و أهمية عرض النقاط التالية على الطلاب في المحاضرة الأولى لكل مقرر في بداية كل فصل دراسي:

- الغرض من تدريس المقرر (Course aim)
 - مخرجات التعلم و المهارات المستهدفة من المقرر
 - طرق و وسائل التدريس المتبعة في المقرر
 - نظام الإمتحانات و توقيتها و توزيع الدرجات
 - الكتاب المقرر (Textbook)
 - الكتب المرجعية و مذكرات المحاضرة، صفحات الإنترنت،---إلخ
- و تقوم لجنة المراجعة الداخلية بوحدة ضمان الجودة بالكلية بمراجعة توصيف المقرر و تراعي الآتى:

١- كتابة صحيحة لبداية أفعال الجمل في مخرجات التعلم و المهارات

٢- صحة بيانات توزيع الدرجات و مواعيد الإمتحانات

٣- توافر كتاب دراسي للمقرر (Textbook)

ب- تقرير المقرر الدراسي (Course report)

يقوم مدير وحدة ضمان الجودة بالكلية بإرسال نسخة إلكترونية من تقرير المقرر الدراسي إلى السادة أعضاء هيئة التدريس قبل الإمتحانات النهائية و التأكيد على ضرورة إستكمال تقارير المقررات بعد إعلان نتيجة المقرر رسمياً.



و تقوم لجنة المراجعة الداخلية بوحدة ضمان الجودة بالكلية بمراجعة تقارير المقررات و إستخلاص أى سلبيات قد تظهر بعد مراجعة تقارير المقررات بالإضافة إلى تقارير نتائج إستبيانات الطلاب و إحصائيات النتائج و خصوصا البنود التالية:

١. نتيجة الإمتحان (نسبة النجاح و الرسوب) في المقرر.
٢. نسبة ما تم تدريسه من المقرر و نسبة تغطية الإمتحان للمقرر
٣. تحقيق مقنحات التطوير السابقة و بيان السبب في حالة عدم التحقيق.

و يقوم مدير وحدة ضمان الجودة بكتابة تقرير مجمع عن نتائج المراجعة الداخلية و التى تتضمن تقارير المقررات و يرفع إلى العميد لإرساله إلى كافة الأقسام العلمية مع التوصيات اللازمة بإتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة و إعتمادها في مجالس الاقسام و مجلس الكلية، و يتأكد مدير وحدة الجودة من متابعة السلبيات في تقرير المقرر من عام إلى آخر.

ت- ملف المقرر (Course file)

يقوم المدير التنفيذي لوحدة ضمان الجودة مع اعضاء الوحدة و بالتشاور مع رئيس مجلس الوحدة (عميد الكلية) بطلب تجهيز ملف المقرر من السادة اعضاء هيئة التدريس بالكلية للمقررات الدراسية التى يدرسونها و ذلك في بداية كل فصل دراسي، و يحتوي هذا الملف على:

- توصيف المقرر course specification
- مصفوفة المقرر course matrix
- مذكرات خاصة بالمحاضرات Lectures notes
- مهمات الطالب assignments
- الحصص التعليمية (tutorials) ان وجدت
- الامتحانات و نموذج الاجابة لكل امتحان و تحليل احصائية نتائج امتحان نهاية الفصل الدراسي

- يضيف كل عضو هيئة تدريس ما يراه مناسباً لطرق تدريس و تقويم كل مقرر دراسي

ث- تقويم مقرر دراسي

- تعلن الكلية ووحدة ضمان الجودة للطالب عن بدء تقويم المقرر الدراسي، عن طريق تنفيذ

- الاستبيان الخاص باستطلاع رأى طلاب مرحلة البكالوريوس الذي يتم مرتين سنويا و الموعد المفضل يكون بعد امتحان نصف الفصل الدراسي (في الأسبوع الثامن) وظهور نتيجته، ويكون ذلك في حدود الاسبوع الحادي عشر من كل فصل دراسي.
- يتم تحليل الاستبيان و اعداد تقرير عن كل مقرر للتعرف على اوجة عدم الرضا والرفع إلى مجالس الأقسام ولجنة التعليم والطلاب بالكلية ومجلس الكلية لاتخاذ إجراءات تصحيحية.
 - يتأكد المدير التنفيذي للوحدة و بالتوافق مع عميد الكلية من توزيع جميع تقارير تقويم المقرر الدراسي الخاصة بالسادة اعضاء هيئة التدريس و التأكيد على الاهتمام بتعليقات الطالب و الحرص على ان تكون مصلحة الطالب في مقدمة اهتمام الكلية.
 - تتم مناقشة اي سلبيات به (ان وجدت) و الوقوف على اسبابها و محاولة تداركها في الفصول الدراسية القادمة.

٢- تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة

أ- معايير تقييم أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة

- تضع المؤسسة معايير موضوعيه لتقييم اداء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والتي تشمل الأنشطة التعليمية و مستوي الألتزام بالجداول الدراسية والمشاركة فى الأنشطة الطلابية وفى الخطة البحثية للقسم العلمي والمساهمة فى أنشطه خدمة المجتمع وتنمية البيئة والمشاركة فى أنشطة ضمان الجودة والتطوير بالمؤسسة . تم وضع استمارة تقييم لعضو هيئة التدريس أو الهيئة المعاونة تتضمن معايير و قواعد موضوعية لتقييم الأداء و تم اعتمادها بمجلس الكلية.

ب- آليات تقييم أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة

- يتم تقييم اداء اعضاء هيئة التدريس من خلال الآتي:

١. وحدة ضمان الجودة بالكلية: تقييم الأعضاء المشاركين بالمعايير من قبل المسئول عن المعيار.
٢. الطلاب: يتم تقييم أعضاء هيئة التدريس فيما يخص العملية التعليمية في كل فصل دراسي من قبل الطلاب عن طريق الاستبيانات حيث يتم تقييم أداء المحاضر و تشجيعه للطلاب علي الإبداع و التزامه بالحضور في الموعد المحدد.
٣. لجان التقييم بالأقسام العلمية بالكلية:
 - ✓ يقوم رئيس القسم بتقييم أداء أعضاء هيئة التدريس و الهيئة المعاونة بالقسم عن طريق استمارة تقييم الأداء.
 - ✓ يتم تقييم أداء أعضاء الهيئة المعاونة فيما يخص الانشطة البحثية عن طريق إعداد تقارير نصف سنوية من قبل المشرفين لتقييم الانجاز في الرسائل الخاصة بهم و مدي التقدم بالعمل.
 - ✓ يتم تقييم أساتذة القسم لعضو هيئة التدريس عند التقدم للترقية لدرجة أستاذ- أستاذ مساعد فيما يخص الأنشطة التدريسية و البحثية و الإشراف علي الرسائل العلمية و المشاركة في الندوات و المؤتمرات وورش العمل و الأنشطة الجامعية و المجتمعية.
٤. يتم تقييم رؤساء الأقسام و القيادات الأكاديمية و الإدارية من قبل أعضاء هيئة التدريس عن طريق الاستبيانات.
 - ✓ يتم اعتماد نتائج تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بمجلس الكلية و تخطر إدارة المؤسسه ممثلة في مدير وحدة ضمان الجودة و عميد الكلية السادة أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بنتائج تقييم الأداء و تناقشهم فيها عند الضرورة .
 - ✓ و في حالة وجود تقصير في النشاط البحثي الخاص بأعضاء الهيئة المعاونة يتم توجيه انذار للمضو لتحسين الأداء.
 - ✓ في حالة القصور في الاداء أو وجود شكوي من التدريس أو المهام المكلف بها من قبل القسم أو الكلية يقوم رئيس القسم أو عميد الكلية بالتوجيه بغرض التدارك و التصحيح و في حالة تكرار الشكوي يتم اتخاذ الأجراء القانوني المناسب . و تقوم المؤسسه بربط الحوافز بمستويات الأداء حيث يرتبط صرف حافز الجودة بالقيام بالمهام الموكلة الي عضو هيئة



التدريس أو الهيئة المعاونة و يتم خصم الحافز في حالة التقصير
✓ تتم الاستفادة من نتائج تقييم الأداء باتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة من قبل مجالس الأقسام و مجلس الكلية مثل زيادة استخدام الوسائل التعليمية الحديثة و تشجيع التعلم الذاتي للطلاب و اعلان درجات الامتحانات الدورية خلال أسبوع من عقد الامتحانات حتي يتسني للطلاب تحسين أدائهم و ذلك بناءا علي نتائج الاستبيانات الطلابية.
✓ يتم تكريم المتميزين من أعضاء هيئة التدريس سنويا تقديرا لنشاطهم المتميز في النشر العلمي الدولي أو أعمال الامتحانات أو الترقى لدرجة علمية أعلى أو الحصول علي تمويل للمشروعات البحثية من الهيئات المختلفة.

٣- تقييم أداء الاقسام الإدارية

أ- معايير تقييم الجهاز الإداري

تتبع الكلية معايير لتقييم أعضاء الجهاز الإدارى عن طريق تقارير كفاية الأداء السنوية الذى يتضمن مجموعة من مؤشرات التقييم الموضوعية والمعلومة للجميع وذلك طبقا لقانون العاملين المدنيين بالدولة رقم ٤٧ لسنة ١٩٧٨، من خلال الرؤساء المباشرين والرئيس الأعلى. و تستخدم نتائج التقييم للمساءلة و تحسين الأداء، وتقوم الكلية بتوزيع التقارير بعد اعتمادها من الكلية وإدارة الجامعة على الموظفين.

ب- آليات تقييم الجهاز الإداري

- تطبق الكلية آليات لتقييم أداء الجهاز الإداري تشمل مؤشرات الكفاءة السلوكية وتشمل البند (أ) الأداء الوظيفي والتي يندرج تحتها عدد (١١) ممارسة القدرة على تحمل مسئولية العمل , التخطيط وتنظيم وتطوير العمل , تدريب غيره من الموظفين , المحافظة على أوقات العمل , التغلب على الصعوبات , القدرة على اتخاذ القرار , القدرة على تقديم الأفكار والمقترحات , المشاركة الفعالة , القدرة على ادارة فريق العمل , انجاز العمل في الوقت المحدد , المتابعة لما يستجد والبند (ب) الصفات الشخصية ويندرج تحتها (٦) ممارسة القدرة على المنافسة , تقبل التوجيهات والرأي الآخر , عدم الإخلال بالقانون أو العرف أو العادات , الالتزام بالسلوك الوظيفي , الاهتمام بحسن المظهر , العمل على تقليل نفقات التشغيل , البند (ج) العلاقات مع الآخرين ويندرج تحته (٣) حسن التعامل مع الرؤساء , حسن التعامل مع الزملاء , حسن التعامل مع مستفيدي الخدمة.
- من ناحية اخري يتم تقييم الجهاز الإداري من خلال إستطلاع رأى السادة أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة ويشمل البنود التالية المعرفه بمهام الاداره و قدره علي استيعاب اساليب العمل، قدره علي تحديد خطوات العمل والالتزام باجراءاته و اساليبه، مهاره في انجاز العمل بالمستوي المطلوب، الالتزام بمواعيد الحضور والانصراف، الترتيب و النظام في العمل، المتابعة لما يستجد فى نظام العمل والمبادرة والابتكار، القدرة على العمل دون مراقبة، التعاون مع الاخرين و طالبي الخدمة، تقبل التوجيهات والاستعداد لتنفيذها، حسن التصرف والقدرة على اتخاذ القرارات، المحافظة على تجهيزات بيئة العمل، الاستجابة للعمل فى غير اوقات العمل الرسمية.
- يتم تقييم مستوى الخدمات الإدارية التي تقدم للطلاب من الجهاز الإداري من خلال إستطلاع رأى الطلاب ويشمل البنود التالية درجة رضا الطالب عن الخدمات الإدارية، الوقت الذي يتم فيه إنجاز الخدمة و درجة إتقان الخدمة المقدمة.
- كما يتم تقييم السيد امين الكليه من الساده الاداريين من خلال إستطلاع آرائهم حيث يشمل الإستبيان البنود التالية المشاركة في إبداء الرأي في إجراءات العمل، يتسم بالمصادقية في



أفواله وأفعاله، يحرص على توفير العدالة في توزيع المسؤوليات والمهام بيننا، يشجعنا على الابتكار والتجديد في العمل، يدعم روح التعاون والتضامن بين الموظفون، يتسم بالمرونة في معالجة الامور، يتيح للموظفون فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات التي تخصهم، يهتم بتوصيل آراء ومقترحات الموظفون بالكلية للقيادات العليا، يتخذ القرارات الادارية وفقا للمعلومات والبيانات المتاحة، يراعي الجوانب الانسانية خلال تعاملاته مع الموظفين، يتخذ قراراته بطريقة منظمة بعيدة عن العشوائية، لديه القدرة على التعامل مع المشكلات التي تعترض سير العمل، يتسم سير العمل على مختلف المستويات الادارية بالتنسيق وعدم التعارض، يمنح الحوافز المادية والمعنوية للعاملين بناء على معيار الكفاءة وحسن الاداء، يوفر نظام عادل للمساءلة والمحاسبة، يحرص على التطوير المستمر لنظم العمل الاداري، يهتم بالاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في انجاز العمل، يهتم بتطبيق قواعد الامن والسلامة بالادارات المختلفة، يحرص على تيسير إجراءات العمل لصالح المستفيدين، يحرص على تنظيم دورات تدريبية لتنمية مهارات الموظفين بالكلية.

٤ - التقييم الذاتي

أ- التقييم الذاتي للمؤسسة

- تقوم وحدة ضمان الجودة في نهاية كل عام دراسي بتقييم وضع الكلية في صورة تقرير سنوى ، ويتم بناء عليه وضع خطة تنفيذية مكتملة العناصر لتحسين و تطوير الأداء الكلى للكلية، و تعمل الوحدة على متابعة تنفيذ هذه الخطط على مدار العام الدراسي حسب التوقيت المحدد لكل مقترح للتطوير و التعزيز.
- يقوم المدير التنفيذي لوحدة ضمان الجودة بالكلية بارسال صورة الكترونية من التقييم الذاتي بالاضافة الى الخطط التنفيذية الى مركز ضمان الجودة بالجامعة لمتابعة تنفيذ هذه الخطط في المواعيد المعلنة مع الوحدة.

٥- نظم جودة أخرى أو مستحدثة بالجامعة

أ- متابعة نظام تلقي شكاوى الطالب و اولياء الامور

- يوجد للكلية نظام لتلقي شكاوى الطالب و اولياء الامور (يشمل ذلك صندوق الشكاوى و المقترحات، شكاوى الطلاب الجماعية و الفردية ضمن لقاء مباشر، شكاوى اولياء الامور) ، و يتم ابلاغ الشاكي بنتيجة شكواه. و يتم عمل سجل يتم فيه تسجيل كل الشكاوى المقدمة و تاريخ تقديمها و الاجراءات التي اتخذت لحلها و تاريخ ابلاغ الشاكي بنتيجة الشكوى.

ب- متابعة محاضر وحدات ضمان الجودة و تنفيذ القرارات

يجتمع مجلس ادارة وحدة ضمان الجودة بالكلية حسب التشكيل المعين مرة شهريا على الاقل، و يقوم المدير التنفيذي للوحدة بكتابة محاضر الاجتماعات و القرارات التي تم اتخاذها و يتم التصديق عليها من جميع الاعضاء.

ت- التقرير السنوي لوحدة ضمان الجودة

يقوم المدير التنفيذي لوحدة ضمان الجودة بالكلية و بالتشاور مع عميد الكلية (رئيسا للوحدة) و جميع اعضاء الوحدة بتجهيز تقرير سنوي عن اعمال وحدة ضمان الجودة بالكلية خلال العام و يناقش في مجلس الكلية، و يرفع الى مركز الجودة بالجامعة.

٦- تقويم الطالب و أعمال الكنترول



أ- اسئلة الامتحانات

- تتأكد وحدة ضمان الجودة بالكلية من نهج و موضوعية اسئلة امتحانات جميع المواد على ان تغطي هذه الاسئلة الاسلوب العلمي المتبع وذلك من خلال الفحص الفني و الشكلى للورقة الامتحانية الذى يقوم به لجنة مراجعة الورقة الإمتحانية و رئيس القسم و أعضاء هيئة تدريس غير القائمين على تدريس المقرر.
- تتأكد الوحدة من جودة إخراج ودقة الاسئلة بالنسبة للوضوح و عدم وجود اخطاء املائية، و الالتزام بنموذج الورقة الامتحانية . الواجب توضيح التالي في عنوان ورقة الاسئلة (كما هو متبع على مستوى الجامعة) :
 1. اسم الكلية و الجامعة و شعارها
 2. اسم المقرر و كود المقرر
 3. المستوى و الفصل الدراسي و العام الأكاديمي
 4. التاريخ
 5. الزمن الكلي للامتحان
 6. الدرجة الكلية للامتحان
 7. لجنة الممتحنين
 8. ارشادات خاصة للاجابة اذا لزم الامر
- يتم توضيح ايضا درجة كل سؤال على حدى بجانب السؤال و الاسئلة الفرعية
- يتم توضيح ارقام الاسئلة و الاسئلة الفرعية
- ومن ناحية اخرى يتم مراجعة الاخطاء الفنية والتقنية

ب- آلية عمل الكنترول

- تقوم وحدة ضمان الجودة بالتأكد من وجود آلية لاعمال التصحيح و المراجعة و رصد النتيجة و ان تكون هذه الالية مكتوبة و مطبقة و مفعلة و معلنة للجميع.
- تتأكد الوحدة أيضا من وجود ورق الإمتحانات في الكنترول بالإضافة الى model answer عند تسليم المحاضر ورق الامتحانات بعد تصحيحه. كما تشمل آلية عمل الكنترول اعمال

- رصد و مراجعة نتائج الإمتحانات، و وجود نسخة مطبوعة و اخرى الكترونية. كما تتأكد وحدة الجودة من وجود الية معلنة لإلتماسات الطالب و التعامل معها ضمن اليات الكنترول.
- تتأكد الوحدة من سهولة استدعاء كراسات الاجابة من الارشيف و حسن الترتيب لكراسات الاجابة فيه.

٧- الاشراف على محاضر وملفات اللجان المختلفة

- يعتبر اعضاء وحدة الجودة بالكلية استشاريون لمراجعة ملفات و محاضر اجتماعات اللجان المختلفة بالكلية دون التدخل في شئونها التقنية، و على هذه اللجان تنفيذ توصيات المراجعون من اعضاء وحدة ضمان الجودة بالكلية لتصحيح مسار عمل هذه اللجان و ملفاتهما بما يتماشى مع معايير الجودة المطلوب تطبيقها.

٨- متابعة تحليلية لنتائج الإمتحانات

- يقوم المدير التنفيذي و بالتشاور مع رئيس الوحدة (عميد الكلية) على تطبيق التحليل بالنسبة للمقررات و ضرورة مناقشته في مجالس الاقسام العلمية خاصة للمقررات التي ورد بها شكاوي او نتائجها منخفضة او مرتفعة جدا او التي لا يكتب المحاضر لها اي خطط تحسين في تقرير المقرر او كعمل روتيني لجميع المقررات لإكتشاف اي خلل مبكر في طرق التقويم و التصحيح و يشترك في هذا العمل جميع اعضاء وحدة الجودة.
- يتطلب ذلك تقرير المقرر، نتيجة تقويم الطالب للمقرر (نسبة مئوية) و هي واردة ايضا في تقرير المقرر، تقويم الطالب الكامل للمقرر (استبيان الطالب للمقرر)، التحليل الاحصائي



لنتيجة المقرر.

- يتم ربط معطيات هذه التقارير ببعضها و الخروج بالملاحظات الآتية:
 - ✓ مدى سهولة او صعوبة الامتحان و طريقة التصحيح
 - ✓ مدى ملائمة توزيع الدرجات
 - ✓ نسبة النجاح للمقرر و نسبة المتفوقين
 - ✓ مدى التفاوت في الدرجات بين الطالب
 - ✓ اكتشاف عملية رفع الدرجات العشوائية او لفئة من الطالب دون الأخرى
- بعد ذلك يمكن ربط هذه النتائج و الملاحظات برأي الطالب في الإستبيان، رأي المحاضر و خطته التنفيذية للتحسين الواردة في تقرير المقرر، مدى دقة الشكاوى المقدمة، مدى ارتفاع او انخفاض نسبة النجاح و التفوق،... الخ

مدير وحدة ضمان الجودة

أ.د/ راندا علي عبد السلام

جامعة قناة السويس
كلية الصيدلة
وحدة ضمان الجودة والاعتماد