



جامعة طرابلس
كلية الطب البيطري
قسم الجودة وتقييم الأداء

دليل قسم الجودة وتقييم الأداء

إعداد

قسم الجودة وتقييم الأداء بالكلية

محتويات الدليل	
الصفحة	
1	كلمة رئيس قسم الجودة وتقييم الأداء
2	الهدف من هذا الدليل
3	الرؤية، الرسالة والأهداف
4	المهام
5	الهيكل التنظمي لقسم الجودة وتقييم الأداء بالكلية
	أنشطة القسم
6	آلية تحسين وتطوير العملية التعليمية
7	آلية تمكن الكلية مشاركة إدارة الجودة في صناعة القرار
8	آلية ضمان الأخذ بآراء أصحاب العلاقة أثناء تجميع البيانات
	آلية ضمان إحالة التقارير والإحصائيات الخاصة بالعملية التعليمية سنوياً من الكلية إلى مكتب الجودة
9	آلية إدارة الجودة لقياس مستوى رضا الطلاب والعاملين بالكلية
	للكلية آلية تقييم ذاتي وفق معايير الاعتماد الصادرة عن المركز بشكل مستمر
10	آلية دعم التعاون والتنسيق بين مكاتب الجودة ووحداتها بالكلية
11	للكلية آلية ونماذج معتمدة لعملية تقييم أداء منسوبيها ونشرها
	آلية أبداء آراء أصحاب المصلحة ومقترحاتهم للتحسين والتطوير المستمر لأداء الكلية
12	آلية الاستفادة من نتائج عملية تقييم أداء منسوبي الكلية آراء أصحاب المصلحة
	آلية تحديد احتياجات التطوير المهني للعاملين داخل الكلية
13	آليات لتوثيق وضمان سلامة البيانات، التي يتم جمعها من أجل إدخال أي تحسينات ضرورية وقياس أثرها.
13	مفاهيم ومصطلحات أساسية في الجودة
	• الجودة
14	• ضبط الجودة Quality Control
	• ضمان الجودة Quality Assurance
	• الاعتماد Accreditation
15	1 الاعتماد الأكاديمي (المؤسسي) Institutional Accreditation
	2 الاعتماد البرامجي (التخصصي) Programs Accreditation
	3 تقويم الأداء Performance Evaluation

كلمة رئيس قسم الجودة وتقييم الأداء

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد ﷺ وعلى آله وصحبه أجمعين

وبعد:

تأسس قسم الجودة وتقييم الأداء في كلية الطب البيطري عام 2007م لنشر ثقافة الجودة بين أعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة وموظفي الكلية، تطوير البنية التنظيمية للجودة بالكلية، وتحسين مستوى الأداء الأكاديمي، البحثي والإداري وتحقيق الاعتماد المؤسسي والبرامجي بالكلية، للحصول على كفاءات ذات جودة عالية من الأطباء البيطريين لخدمة المجتمع والوطن.

الهدف من هذا الدليل

تم كتابة هذا الدليل لقسم الجودة وتقييم الأداء بالكلية تأكيداً على نشر ثقافة الجودة بين منتسبي الكلية (أعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة، الطلاب والموظفون) حيث تكون رؤية، رسالة وأهداف القسم معلنة بكل شفافية أمام منتسبي الكلية وأصحاب المصلحة وأولياء أمور الطلبة.



قسم الجودة وتقييم الأداء

الرؤية، الرسالة والأهداف

الرؤية:

غرس ثقافة ضمان الجودة بين أعضاء هيئة التدريس، الإداريين والطلاب بما يضمن الرفع من كفاءة المستوى التعليمي والبحثي والإداري بالكلية والمحافظة على الاستمرار في الحصول على الاعتماد المؤسسي والبرامجي بما يتوافق مع جودة الجامعة وفق معايير المركز الوطني لضمان الجودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية.

الرسالة:

نشر ثقافة الجودة بين أعضاء هيئة التدريس، الإداريين والطلاب وتقييم أداء الأقسام العلمية والإدارية بما يخدم المنظومة التعليمية والبحثية لصالح المجتمع والبيئة من خلال تطبيق أنظمة المركز الوطني لضمان الجودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية.

الأهداف:

يسعي قسم الجودة وتقييم الأداء بالكلية من خلال مشروع خطته الاستراتيجية إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. نشر ثقافة الجودة والممارسات الجيدة بالكلية.
2. تطوير البنية التنظيمية للجودة بالكلية.
3. تحسين جودة الأداء الأكاديمي بالكلية.
4. تحسين جودة الأداء الإداري بالكلية.

5. تحسين جودة الأداء البحثي وخدمة المجتمع والبيئة.

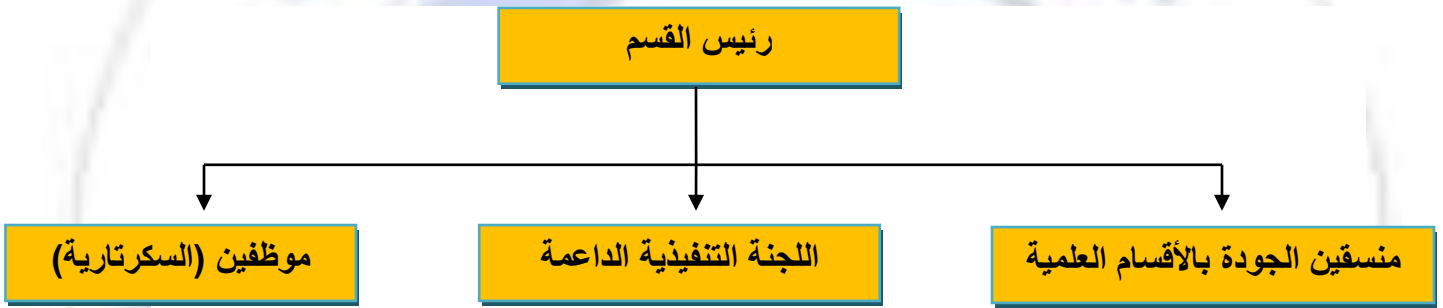
6. تحقيق الاعتماد الأكاديمي والتقدم في التصنيفات الدولية للجامعة.

المهام:

1. نشر ثقافة الجودة في الكلية ودعم الأنشطة المتعلقة بها.
2. تطبيق معايير الجودة في كافة جوانب العمل بالكلية، لتحسين مخرجات العملية التعليمية والتربوية.
3. الإشراف على نشاطات وإجراءات التقدم للاعتماد المؤسسي و البرامجي .
4. دعم التحسين والتطوير المستمر للجودة من خلال المتابعة المستمرة للعمل.
5. متابعة إعداد توصيفات وتقارير برنامج الكلية.
6. القيام بالمهام الأخرى التي يكلف بها المكتب فيما يتعلق بالجودة وتطبيقها.
7. الإشراف ومتابعة تنفيذ استطلاعات آراء أصحاب العلاقة (طلاب، أعضاء هيئة التدريس و الكوادر المساندة، موظفين وإداريين وعاملين، مترددي العيادات التعليمية، المجتمع المحلي، الخريجين، ارباب العمل، اولياء الامور) حول جودة العملية التعليمية.
8. التحليل الاحصائي للاستبيانات والتعليق على النتائج، والاستفادة منها في التقييم والتطوير و التحسين.

الهيكـل التـنظـمـي لقـسم الجـودة وتـقـيـم الأـداء بالـكـليـة:

1. رئـيـس القـسـم.
2. مـنـسـقـيـن الجـودـة بالأـقـسـام العـلـمـيـة.
3. مـوظـفـيـن (السـكـرـتـارـيـة).
4. اللـجـنـة التـحـضـيـريـة لـلـاعـتـمـاد المـؤسـسـي.



أنشطة القسم

1. وضع خطة استراتيجية معتمدة للكية.
2. إقامة دراسة ذاتية والتحليل الإحصائي لها.
3. إقامة ورش عمل عن الجودة ومفهومها.
4. وضع خطط للتطوير والتحسين المستمر في ضوء نتائج التقييم الذاتي.
5. تصميم مطوية خاصة بالقسم.



صورة (1): مطوية خاصة بالقسم

6. وضع آليات خاصة بمعيار ضمان الجودة.

• آلية تحسين وتطوير العملية التعليمية

يوزع قسم الجودة وتقييم الأداء بالكلية الاستبانات اللازمة لتجميع البيانات والأخذ بآراء

أصحاب العلاقة لتقييم أداء الكلية وتطوير العملية التعليمية.

يقوم قسم الجودة وبالتعاون مع منسقي الجودة بالأقسام العلمية بتجميع استبيانات تقييم

أداء أعضاء هيئة التدريس بما يخص المقررات التي يدرسونها.

يتولى قسم الجودة بالتعاون مع منسقي الجودة بالأقسام العلمية، التأكد على التزام

الأقسام العلمية بمعايير الاعتماد المؤسسي والبرامجي، وفي حالة وجود أية ملاحظات

يتم إحالتها إلى عميد الكلية لاتخاذ الإجراء المناسب.

يقوم عميد الكلية وفق نتائج عمليات التقييم، بمخاطبة رئيس الجامعة على اقتراح دورات

تدريبية لأعضاء هيئة التدريس، والموظفين بالكلية؛ لتنمية قدراتهم العلمية والمهنية،

وتعزيز نقاط القوة، ومعالجة نقاط الضعف لديهم.

• آلية تمكن الكلية مشاركة إدارة الجودة في صناعة القرار

+ تخصيص احد بنود اجتماعات مجلس الكلية لمناقشة مستجدات الجودة وتقييم الأداء بالكلية.

+ يقوم عميد الكلية بدعوة حضور رئيس قسم الجودة وتقييم الأداء بالكلية إلى اجتماعات مجلس الكلية الدورية والاستثنائية، للمشاركة في تقديم المقترحات والتأكيد على الأخذ بعين الاعتبار نتائج تقييم الجودة في صناعة القرارات المستقبلية للعملية التعليمية بالكلية.

+ يقوم رؤساء الأقسام العلمية بدعوة حضور منسقي الجودة بالأقسام إلى اجتماعات الأقسام الدورية والاستثنائية، للمشاركة في تقديم المقترحات والتأكيد على الأخذ بعين الاعتبار نتائج تقييم الجودة في صناعة القرارات المستقبلية للعملية التعليمية بالكلية.

+ يلتزم رئيس قسم الجودة وتقييم الأداء بالكلية بعقد اجتماعات دورية مع منسقي الجودة بالأقسام؛ لمناقشة احتياجات الكلية وما يمكن تطبيقه من معايير الجودة والتعرف على متطلبات تحسين وتطوير العملية التعليمية بالأقسام العلمية بالكلية.

+ يقوم رئيس قسم الجودة وتقييم الأداء بالكلية إحالة توصيات اللجنة إلى عميد الكلية لمناقشتها أمام مجلس الكلية واستصدار قرارات مناسبة لتعزيز العملية التعليمية بالكلية.

+ يلتزم رئيس قسم الجودة وتقييم الأداء بالكلية بالحضور الدوري والاستثنائي لاجتماعات مكتب ضمان الجودة وتقييم الأداء بالجامعة.

• آلية ضمان الأخذ بآراء أصحاب العلاقة أثناء تجميع البيانات

يقوم مكتب الجودة بإجراء استبيانات سنوية للطلاب؛ لمعرفة مدى رضاهم عن الخدمات التعليمية.

يقوم مكتب الجودة بإجراء استبيانات سنوية عن رضا الموظفين، وأعضاء هيئة التدريس، والكوادر المساندة على أداء قيادة الكلية.

تلتزم الأقسام العلمية بتحديث برامجها عن طريق الأخذ بآراء أصحاب العلاقة من خريجي الكلية وأرباب العمل، ودراسة ملاحظاتهم.

تلتزم الكلية بأخذ آراء أصحاب العلاقة في إعداد الخطة الاستراتيجية.

• آلية ضمان إحالة التقارير والإحصائيات الخاصة بالعملية التعليمية سنوياً من الكلية

إلى مكتب الجودة

يقوم مكتب الدراسة والامتحانات بتقييم أسئلة الامتحانات النهائية.

يقوم كل من مكتب الدراسات والامتحانات، مكتب شؤون أعضاء هيئة التدريس ومسجل الكلية بإحالة نسخة من الإحصائيات عن الطلبة، أعضاء هيئة التدريس، المعيدین والخريجين إلى قسم الجودة وتقييم الأداء بالكلية.

يقوموا منسقي الجودة بالأقسام العلمية بعرض التقارير المتعلقة بكل قسم في الاجتماعات الدورية الخاصة باللجنة المشكلة لضمان الجودة وتقييم الاداء بالكلية.

✚ يتولى رئيس قسم الجودة وتقييم الأداء بالكلية بإحالة ملخص هذه التقارير إلى عميد الكلية، لعرضها أمام مجلس الكلية.

✚ يطلب قسم الجودة وتقييم الأداء بالكلية من رؤساء الأقسام العلمية، المكاتب، الاتحاد الطلابي والنقابة إحالة صورة من التقارير عن نهاية كل عام دراسي.

• آلية إدارة الجودة لقياس مستوى رضا الطلاب والعاملين بالكلية

✚ يقوم قسم الجودة وتقييم الأداء بالكلية، بقياس مدى رضا منتسبي الكلية عن الخدمات التعليمية من خلال استبيانات خاصة بذلك.

✚ إنشاء صندوق شكاوي ومقترحات من أجل تحسين أداء إدارة الجودة، وتشكيل لجنة لمتابعته.

✚ يعمل قسم الجودة وتقييم الأداء بالتنسيق مع قسم البحوث والاستشارات بالكلية على تحليل نتائج الاستبيانات.

✚ يتم إحالة النتائج التي توصل إليها القسمين مرفقة المقترحات والتوصيات، إلى عميد الكلية لعرضها أمام مجلس الكلية.

• للكلية آلية تقييم ذاتي وفق معايير الاعتماد الصادرة عن المركز بشكل مستمر

✚ يقوم قسم الجودة وتقييم الأداء بالكلية، بإجراء تقييم ذاتي لأداء الكلية سنوياً.

✚ يقوم عميد الكلية بإصدار قرار إجراء دراسة ذاتية كل سنتين، أو عند منتصف المدة في حالة الحصول على الاعتماد وفقا لمعايير المركز الوطني لضمان الجودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية، كما يمكن إجراء دراسة ذاتية استثنائية عند الحاجة.

✚ يحيل قسم الجودة وتقييم الأداء بالكلية التوصيات ونتائج التقييم والاستبانات السنوية إلى عميد الكلية لعرضها أمام مجلس الكلية، لاتخاذ المطلوب من أجل التحسين المستمر.

• آلية دعم التعاون والتنسيق بين مكاتب الجودة ووحداتها بالكلية

✚ يتم تشكيل لجنة للجودة بالكلية برئاسة رئيس قسم الجودة وتقييم الأداء بالكلية، وعضوية منسقيه بالأقسام العلمية، تكون مهمتها الأساسية تحسين العملية التعليمية بالكلية.

✚ يقوم رئيس قسم الجودة وتقييم الأداء بالتنسيق مع منسقيه بالأقسام العلمية بالكلية، بوضع آليات للتواصل المستمر من خلال استخدام البريد الإلكتروني والاجتماعات لمناقشة مستجدات الجودة بالكلية.

✚ تعقد لجنة الجودة اجتماعات دورية شهرية، يتم فيها مناقشة موضوعات الجودة بالأقسام العلمية للوقوف على نقاط القوة والضعف بها.

✚ تُعقد لجنة الجودة اجتماعات استثنائية كلما دعت الضرورة لمناقشة المستجدات الطارئة بين الاجتماعات الدورية وذلك بناءً على دعوة من رئيسها أو ثلث أعضائها.

يقوم رئيس قسم الجودة وتقييم الأداء بالكلية بإحالة توصيات لجنة الجودة ومقترحاتها في إلى عميد الكلية.

يكلف أحد أعضاء هيئة تدريس القسم العلمي منسقاً لوحدة الجودة بالقسم.

• لكلية آلية ونماذج معتمدة لعملية تقييم أداء منسوبيها ونشرها

تقوم اللجنة المشكلة للجودة وتقييم الأداء بالكلية، بإعداد النماذج وطرق تقييم لمنتسبين للكلية. وفق متطلبات المركز الوطني لضمان الجودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية.

تحدد الفترة الزمنية التي سيتم فيها إجراء عملية التقييم.

تعمم النماذج والاستبانات المعدة على المكاتب والأقسام العلمية لنشرها على أعضاءها.

• آلية أبداء آراء أصحاب المصلحة ومقترحاتهم للتحسين والتطوير المستمر لأداء

الكلية

يقوم رئيس قسم الجودة وتقييم الأداء بالتعاون مع باقي وحدات الكلية على هامش نشاطاتها بإجراء مقابلات وحوارات مع المشاركين والمهتمين، لغرض تدوين آرائهم ومقترحاتهم التي من شأنها أن تساهم في تحسين أداء جودة الكلية

يقوم رئيس قسم الجودة وتقييم الأداء بالكلية بإحالة نتائج هذه الفعاليات إلى عميد

الكلية، مرفقة طيها التوصيات.

• آلية الاستفادة من نتائج عملية تقييم أداء منسبي الكلية آراء اصحاب المصلحة

- ✚ يتم تحليل البيانات والإحصائيات المستخرجة من الاستبيانات السنوية.
- ✚ يتم إحالة هذه البيانات والإحصائيات إلى عميد الكلية لمناقشتها امام مجلس الكلية.
- ✚ يخاطب عميد الكلية القسم العلمي المعني بهذه النتائج والنظر فيها وإمكانية علاجها.
- ✚ يتخذ القسم العلمي الإجراءات والتدابير المناسبة لحل هذه المشكلة وتحسين الأداء بتقديم مقترحات يمكن أن تساهم في تطوير العملية التعليمية بالقسم أو الكلية.
- ✚ تسلم مذكرة إلى عميد الكلية وبالتالي إلى مجلس الكلية من أجل اتخاذ القرارات اللازمة لتحسين وتطوير أداء الكلية.

• آلية تحديد احتياجات التطوير المهني للعاملين داخل الكلية

- ✚ يتم تقييم كل عاملي الكلية من خلال تقرير الكفاءة السنوي.
- ✚ يحدد مدراء المكاتب والأقسام العلمية من خلال متابعة موظفيهم على مدار السنة، ومن خلال نتائج التقييم السنوي، احتياجات الموظفين لأي تطوير أو تحسين لأدائهم المهني.
- ✚ يقوم عميد الكلية بإبلاغ إدارة الجامعة بهذه الاحتياجات من أجل توفير دورات تدريبية لتطوير وتحسين الأداء المهني لموظفي الكلية.

• آليات لتوثيق وضمان سلامة البيانات، التي يتم جمعها من أجل إدخال أي تحسينات

ضرورية وقياس أثرها.

✚ الصادر و الوارد وملف الدوري العام، يوجد رقم إشاري لكل مكتب من مكاتب ووحدات الكلية.

✚ يوجد ملف خاص في مكتب الجودة لكل من (الدراسة والامتحانات، مسجل الكلية، الخريجين، الشؤون الإدارية، أعضاء هيئة التدريس، البرنامج التعليمي، البحث العلمي، خدمة المجتمع و البيئة، الشؤون الطلابية، التخطيط والقيادة والحوكمة).

مفاهيم ومصطلحات أساسية في الجودة

• الجودة Quality

✚ عرفها (معجم الوسيط) لغة من كلمة أجاد أي أتى بالجيد من قول أو عمل وأجاد الشيء صيره جيدا ، والجيد نقيض الرديء ، وجاد الشيء جوده بمعنى صار جيدا.

✚ وعرفت بأنها المطابقة لمتطلبات أو مواصفات معينة .

✚ كما عرفها المعهد الأمريكي للمعايير American National Standards

Institute بأنها جملة السمات والخصائص للمنتج أو الخدمة التي تجعله قادرا على

الوفاء باحتياجات معينة .

• ضبط الجودة Quality Control

يقصد به نظام يحقق مستويات مرغوبة في المنتج عن طريق فحص عينات من المنتج.

وتعرفه معاجم أخرى بأنه " الإشراف على العمليات الإنتاجية لتحقيق إنتاج سلعة بأقل تكلفة وبالجودة المطلوبة طبقا للمعايير الموضوعية لنوعية الإنتاج. ويعد خطوة أساسية تسبق ضمان الجودة.

• ضمان الجودة Quality Assurance

هي عملية إيجاد آليات وإجراءات تطبق في الوقت الصحيح والمناسب للتأكد من أن الجودة المرغوبة ستحقق، بغض النظر عن كيفية تحديد معايير هذه النوعية .
كما وعرفت هي الوسيلة للتأكد من أن المعايير الأكاديمية المستمدة من رسالة الجهة المعنية قد تم تعريفها وتحقيقها بما يتوافق مع المعايير المناظرة لها سواء قوميا أو عالميا ،
، وإن مستوى جودة فرص التعلم والأبحاث والمشاركة المجتمعية تعد ملائمة وتستوفي توقعات مختلف أنواع المستفيدين من هذه الجهات.

• الاعتماد Accreditation

هي مجموعة الإجراءات والعمليات التي تقوم بها هيئة الاعتماد من أجل أن تتأكد من أن المؤسسة قد حققت شروط ومواصفات الجودة المعتمدة لدى مؤسسات التقييم،
وان برامجها تتوافق مع المعايير المعلنة والمعتمدة وان لديها أنظمة قائمة لضمان الجودة

والتحسين المستمر لأنشطتها الأكاديمية وفقاً للضوابط المعلنة التي ينشرها المكتب .
وهو تأكيد وتمكين للجامعات العربية لكي تحصل على صفة متميزة وهوية منفردة في أن
الخطوات المتخذة لتحسين الجودة خطوات ناجحة.

(1) الاعتماد الأكاديمي (المؤسسي) Institutional Accreditation

هو اعتماد المؤسسة ككل وفقاً لمعايير محددة حول كفاية المرافق والمصادر ويشمل ذلك العاملين
بالمؤسسة وتوفير الخدمات الأكاديمية والطلابية المساندة والمناهج ومستويات انجاز الطلبة وأعضاء هيئة
التدريس وغيرها من مكونات المؤسسة التعليمية. وعادة ما تقوم به إحدى هيئات الاعتماد استناداً إلى
معايير محددة ثم تقرر نتيجتها أن تلك المؤسسة قد استوفت الحد الأدنى من المعايير فتصبح بالتالي
معتمدة لفترة زمنية محددة. فالاعتماد إذن شهادة تثبت ضمان الجودة وهي مهمة ضرورية للمؤسسة في
علاقاتها مع الطلبة والأهل والأساتذة والجهة المانحة وسوق العمل والمجتمع المحلي.

(2) الاعتماد البرامجي (التخصصي) Programs Accreditation

هو تقييم البرامج بمؤسسة ما والتأكد من جودة هذه البرامج ومدى تحقيقها لمتطلبات الشهادة الممنوحة وبما
ينفق مع المعايير العالمية المحددة.

(3) تقييم الأداء Performance Evaluation

هو العملية التي يتم من خلالها إخضاع أداء المقوم (إن كان فرداً أو مؤسسة أو نظاماً) للحكم والتقدير
بصورتيه الكمية والنوعية وذلك انطلاقاً من المعنى الذي اعتمده المقوم في فهم الأداء وفي ضوء الأهداف
المعتمدة من خلال استخدام بعض المقاييس المرجعية التي تساعد على فهم وإدراك العلاقة بين مختلف
العناصر الخاصة بالتقويم.

فتقويم الأداء الجامعي يقوم على عملية تحليل الوضع الراهن للأداء الأكاديمي والمؤسسي للكشف عن نواحي القوة والضعف وتحديد الانحرافات وأوجه القصور المختلفة وتشخيص المشكلات التي تؤثر سلباً على هذا الأداء وذلك بهدف اتخاذ القرار المناسب بشأنها للارتقاء بمستوى الأداء الأكاديمي والمؤسسي للنهوض برسالة المؤسسة بفاعلية وكفاءة .

أ. محمد الأمين الشومهي

رئيس قسم الجودة وتقييم الأداء بالكلية