



Ministry of Higher Education and Scientific Research
New Damietta High Institute for Hotels and Tourism
Studies



وحدة ضمان الجودة
Quality Assurance
Unit



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المعهد العالي للدراسات الفندقية والسياحية
دمياط الجديدة

دليل وحدة ضمان الجودة

المعهد العالي للدراسات الفندقية والسياحية بدمياط
الجديدة

٢٠٢٥

رقم الصفحة	المحتوى	م
	قيادات المعهد	
	١. كلمة الدكتور /إيهاب عيد - رئيس مجلس إدارة المعهد	
	٢. كلمة الأستاذ الدكتور /فاروق عبد النبي عطاالله - عميد المعهد	
	٣. كلمة الدكتور /تامر أبو الذهب - مدير وحدة ضمان الجودة	
	الجزء الأول: تاريخ المعهد العالي للدراسات الفندقية والسياحية بدمياط الجديدة	
	٤. الإنشاء	
	٥. نظام الجودة بالمعهد	
	٦. رؤية المعهد	
	٧. رسالة المعهد	
	٨. الأهداف الاستراتيجية	
	٩. القيم الحاكمة المشتركة لبيئة العمل بالمعهد	
	١٠. الهيكل التنظيمي للمعهد	
	الجزء الثاني: وحدة ضمان الجودة بالمعهد	
	١١. إنشاء وحدة ضمان الجودة	
	١٢. رؤية الوحدة	
	١٣. رسالة الوحدة	
	١٤. الأهداف الاستراتيجية للوحدة	
	١٥. اختصاصات ومهام الوحدة	

م	المحتوى	رقم الصفحة
١٦.	الهيكل التنظيمي للوحدة	
١٧.	تشكيل واختصاصات مجلس إدارة الوحدة	
١٨.	مدير وحدة ضمان الجودة	
١٩.	نائب مدير وحدة ضمان الجودة	
٢٠.	سكرتارية وحدة ضمان الجودة	
٢١.	منسق الجودة للقسم العلمي	
٢٢.	اللجان المنبثقة من وحدة ضمان الجودة	
٢٣.	نبذة عن أنشطة الوحدة	
٢٤.	تجهيزات وموارد الوحدة	
٢٥.	معايير التقويم والاعتماد بالمعهد	
الجزء الثالث: مصطلحات هامة في مجال جودة التعليم والاعتماد		
٢٦.	التعريف بالهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد	
٢٧.	مبادئ عملية ضمان جودة التعليم والاعتماد	
٢٨.	مصطلحات هامة في مجال جودة التعليم والاعتماد	
الجزء الرابع : اللائحة الداخلية لوحدة ضمان الجودة بالمعهد العالي للدراستات الفندقية والسياحية – دمياط الجديدة		



Ministry of Higher Education and Scientific Research
New Damietta High Institute for Hotels and Tourism
Studies



وحدة ضمان الجودة
Quality Assurance
Unit



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المعهد العالي للدراسات الفندقية والسياحية
دمياط الجديدة

قيادات المعهد

مؤسس المعهد: الدكتور /محمود علي عيد



يعتبر الدكتور محمود علي عيد نموذج للمواطن المصري الطموح الذي اكتسب سمعه عظيمة علي امتداد سنين حياته الناجحة وقد ولد الدكتور محمود عيد ١٦ أكتوبر عام ١٩٤٧ م . ولقي وجه ربه ١٤ يوليو ٢٠١٤ م. الموافق ١٦ رمضان ١٤٣٦ مخلف ٦٧ عاما من الجهد المتواصل ويعد الدكتور محمود عيد واحدا من الرواد في تاريخ التعليم في مصر وحقق شهرة فائقة باعتباره خيرا ناجحا وتميز بحماسة وطموحه وبعد نظره وثقافته ويرجع الفضل في ذلك الي دقته المتناهية ومؤهلاته المتميزة من الاعمال الاكاديمية و الإدارية و أسس الدكتور محمود علي عيد اول معهد خاص عالي بمنطقة الدلتا الذي يعطي درجة بكالوريوس نظم معلومات الإدارية المعادل من المجلس الاعلي للجامعات المصرية والحاصل علي ثلاث شهادات الايزو سنة ١٩٩٩ م و أسس الراحل المعهد العالي للسياحة والفندقة بمدينة دمياط الجديدة سنة ٢٠١٢ و انشأ الدكتور محمود عيد أيضا جمعية النهوض بالخدمات التعليمية والثقافية التي عملت علي المساعدات والإعانات . واسس الدكتور محمود عيد الدار الامينة لرعاية وكفالة اليتيم من سن يوم وانشأ أيضا مراكز تدريب للسياحة والفندقة والحاسب الالي في الإسكندرية عام ١٩٨٩ م وتعتبر اخر اعمال الدكتور محمود عيد رحمة الله انشاء مسجد ال وليد بقرية ميت الخولي عبد الله و يعتبر المسجد تحفة معمارية فنية في محافظة دمياط و رشح الدكتور محمود عيد لجائزة الدولة للعلوم التقديرية وقد حقق الدكتور محمود عيد رحمة الله شهرة واسعه علي مستوي عالمي في مجال التعليم العالي من حيث القدرة علي التطوير وإدخال أساليب تعليمية جديدة يستفيد منها الطالب المصري وقد حصل علي عدد من الجوائز وشهادات التقدير من دول اجنبية وقد نال الدكتوراه الفخرية من جامعة اتينيو ببخارست – المانيا ونال أيضا علي دكتوراه الفخرية من اكااديمية العلوم والتكنولوجيا بموسكو – روسيا وقد كان من بين المرشحين لنيل جائزة الدولة التشجيعية

كلمة الدكتور /إيهاب عيد - رئيس مجلس إدارة المعهد



ابنائي وبناتي طلاب المعهد...

مرحباً بكم في رحاب المعهد العالي الدراسات الفندقية والسياحية بدمياط الجديدة، ذلك المعهد الذي يحمل مشاعل العلم والمعرفة والاخلاق، والدائم السعي نحو الارتقاء والتطوير المستمر للعملية التعليمية، وخدمة البيئة وتنمية المجتمع، بما يحقق رسالة المعهد في الوصول لأعلى مراتب الجودة المنشودة. وإنه لمن دواعي سروري أن أتقدم لكم بخالص التهاني القلبية بمناسبة بدء العام الدراسي الجديد متمنياً من الله العلي القدير أن يكلل جهودكم بالنجاح والتوفيق.

أبنائي وبناتي.. ان إدارة المعهد وجميع أعضاء هيئة التدريس والعاملين بالجهاز الإداري لحريصون كل الحرص على توفير كافة الإمكانيات وتقديم كل الدعم وتذليل كافة الصعاب التي قد تواجهكم سواء بالعملية التعليمية أو الإدارية، من أجل خلق خريج متميز قادر على المنافسة، مواكب لتطورات العصر وقادر على تحمل المسؤولية والعطاء.

وفقكم الله ووفقنا جميعاً لما فيه الخير لكم ولمعهدكم ولمصر الحبيبة

كلمة الأستاذ الدكتور /فاروق عبد النبي عطا الله - عميد المعهد



يجمع الباحثون والأكاديميون على أن جودة التعليم العالي تعني مجموعة الخصائص ومميزات المنتج التعليمي القادرة على تلبية متطلبات سوق العمل والمجتمع وكافة المستفيدين من العملية التعليمية، وأن تحقيق جودة التعليم يتطلب تكامل وتفاعل كل الموارد البشرية والسياسات والنظم والمناهج والعمليات والبنى التحتية من أجل خلق بيئة فاعلة للإبداع والابتكار لتلبية المتطلبات التي تهيئ الطالب للمنافسة باستحقاق في سوق العمل، وليكون فاعلاً في مجتمعه.

إن جودة العملية التعليمية توجه رئيسي للمعهد العالي للدراستات الفندقية والسياحية بدمياط الجديدة تحرص عليه إدارة المعهد في ضوء تعليمات وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، بجانب فتح الأقسام والشعب العلمية الجديدة وكذلك تعظيم دور المعهد في خدمة المجتمع من خلال توطيد الشراكات مع الكيانات والأطراف الفاعلة داخل محافظة دمياط أو خارجها. ويتبنى المعهد رؤية طموحة ترتكز على فكر التميز في التعليم الفندقي والسياحي والبحث العلمي وخدمة المجتمع. وهذه الرؤية تفسرها رسالة تحدد الأطر العامة والمحاور التي تنبثق منها أهداف استراتيجية مدعومة بخطة استراتيجية تشمل خطط تنفيذية وبرامج وأنشطة للتنفيذ تتطلب مشاركة كل الأطراف ذات الصلة من أعضاء هيئة تدريس والفريق الإداري والطلاب وغيرهم.

تحية لكل جهد مخلص يتبنى الجودة كمنهج إداري ولغة حياة، والله الموفق لما فيه خير مصرنا الحبيبة ومعهدنا الموقر

عميد المعهد

أ.د. فاروق عبد النبي حسانين عطا الله

كلمة الدكتور /تامر أبو الذهب - مدير وحدة ضمان الجودة



تُعتبر الجودة واحدة من الركائز الأساسية لتقدم مؤسسات التعليم العالي، حيث تلعب دوراً محورياً في تعزيز القدرة التنافسية لهذه المؤسسات وتحسين مخرجاتها التعليمية. تشمل الجودة جوانب متعددة، بدءاً من المنهج الدراسي وصولاً إلى الكادر التعليمي والبنية التحتية، فهي تضمن حصول الطلاب على المعرفة والمهارات التي تؤهلهم للنجاح في سوق العمل، ففي عصرنا الحالي يزداد الطلب على الكفاءات المتخصصة في مجالات السياحة والضيافة، مما يستدعي توفر معايير جودة عالية في التعليم.

وتحرص إدارة المعهد العالي للدراسات الفندقية والسياحية بدمياط الجديدة على تعزيز الجودة من خلال إدارتها الاستراتيجية وإيماننا بأنها الجودة ليست هدفاً يُحقق لمرة واحدة، بل هي عملية مستدامة تتطلب التقييم المستمر والتحسين الدائم لتلبية احتياجات الطلاب وسوق العمل.

أدعو الجميع بالاستمرار في العمل بروح التعاون والتطوير، لتحقيق المزيد من النجاحات والتميز. فلنعمل معاً من أجل تعزيز مسيرة المعهد وإحداث تأثير إيجابي على المجتمع، كما أتوجه بخالص الشكر لكل من قدم الدعم والتحفيز لاستكمال خطوات تقدم المعهد نحو الاعتماد، سواء من خارج المعهد أو داخله.

د. تامر أبو الذهب

مدير وحدة ضمان الجودة بالمعهد



Ministry of Higher Education and Scientific Research
New Damietta High Institute for Hotels and Tourism
Studies



وحدة ضمان الجودة
Quality Assurance
Unit



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المعهد العالي للدراسات الفندقية والسياحية
دمياط الجديدة

يقسم الدليل إلى أربعة أجزاء كالتالي:

الجزء الأول: نبذة عن المعهد العالي للدراسات الفندقية والسياحية – دمياط الجديدة

الجزء الثاني: التعريف بوحدة ضمان الجودة بالمعهد

الجزء الثالث: يتناول مصطلحات هامة في مجال جودة التعليم والاعتماد

الجزء الرابع: اللائحة الداخلية لوحدة ضمان الجودة بالمعهد

إنشاء المعهد

- اسم المعهد: المعهد العالي للدراستات الفندقية والسياحية
- الموقع: دمياط الجديدة-الحي الأول-خلف مستشفى الأزهر
- الجمعية التابع لها: جمعية النهوض بالخدمات التعليمية والثقافية-الزرقا-دمياط.
- رقم وتاريخ القرار الجمهوري / الوزاري (٤٧٥٠) في ٢٠١٦/٩/٢٠
- اللائحة وتاريخ العمل بها:
- اللائحة الموحدة الجديدة المعتمدة لمعاهد السياحة والضيافة ٢٠١٧ وملحقاتها المعتمدة بالقرار الوزاري رقم (٩٩٦) بتاريخ ٢٨ فبراير ٢٠١٧ وملحق اللائحة المعتمد بالقرار الوزاري رقم (٢٤٤٣) بتاريخ ٢٢ يونيو ٢٠١٧
- اللائحة الدراسية لمرحلة البكالوريوس بنظام الساعات المعتمدة للمعاهد العليا للسياحة والضيافة والمعتمدة بالقرار الوزاري رقم ١٩٠٧ بتاريخ ٣ أكتوبر ٢٠٢٤

نظام الجودة بالمعهد

يوجد بالمعهد نظام داخلي متكامل لإدارة جودة التعليم والتعلم من خلال وحدة ضمان الجودة والتي تقوم بإدارة الجودة من خلال قنوات متعددة. كما تشارك الأقسام العلمية في تقييم عملية التعليم والتعلم لزيادة فعالية النظام وذلك عن طريق تخصيص حجرات للجودة واختيار منسقي الأقسام العلمية لدعم التواصل بين الوحدة والأقسام العلمية ونتيجة لذلك أصبح هناك نظام داخلي للجودة علي مستوى الأقسام العلمية ويمثل هذا النظام الخطوة الأولى لتفعيل آليات التقويم الشامل للعملية التعليمية من خلال متابعة عملية تقييم المقررات الدراسية ومراجعة تقارير البرامج والمقررات الدراسية وإرسالها لوحدة ضمان الجودة دوريا ومتابعة إعداد ملف المقرر الدراسي ومتابعة تنفيذ آليات المراجعة الداخلية والخارجية للبرامج الدراسية وخطط التطوير ومتابعة مدى التقدم فيها. ويحفظ بكل قسم علمي في حجرة الجودة نسخة ورقية وإلكترونية من المستندات التالية: (توصيف وتقرير البرنامج والمقررات الدراسية - تقارير المحكم الداخلي والخارجي للبرنامج - أوراق الأسئلة - نماذج الإجابات - لجان الممتحنين - نتائج تقييم المقررات الدراسية... إلخ).



Ministry of Higher Education and Scientific Research
New Damietta High Institute for Hotels and Tourism
Studies



وحدة ضمان الجودة
Quality Assurance
Unit



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المعهد العالي للدراسات الفندقية والسياحية
دمياط الجديدة

رؤية المعهد :Institute Vision

التميز في التعليم الفندقي والسياحي والبحث العلمي وخدمة المجتمع المحلي

رسالة المعهد :Institute Message

يلتزم المعهد العالي للدراسات الفندقية والسياحية بدمياط الجديدة بإعداد خريج متميز قادر علي المنافسة وتلبية متطلبات ومستجدات سوق العمل المحلي من خلال برامج تعليمية متطورة، والتميز في البحث العلمي وخدمة المجتمع بما يساهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وفقاً للقيم المجتمعية وأخلاقيات المهنة.

شعارنا :Our Slogan

نعمل بجودة لنستحق الاعتماد

الغايات والأهداف الاستراتيجية والاجرائية

في ضوء رؤية المعهد ورسالته يسعى المعهد إلى تحقيق الأهداف الاستراتيجية التالية:

الغايات	الأهداف الاستراتيجية	الأهداف الاجرائية
١. خريج متميز يلبي احتياجات ومستجدات سوق العمل.	١. تطوير برامج تدريبية متنوعة تواكب احتياجات سوق العمل.	١. استقرار سوق العمل. ٢. وضع خطة للبرامج التدريبية وفقاً لاستقرار سوق العمل. ٣. تقييم مردود البرامج التدريبية من المجتمع الداخلي والخارجي.
	٢. تطوير استراتيجيات التدريس والتعلم والتقييم والتدريب وفق معايير الجودة.	١. تحديث استراتيجيات التدريس والتعلم بما يحقق مخرجات التعلم. ٢. تطوير أساليب التقييم.
	٣. دعم الأنشطة الطلابية والأكاديمية.	١. تفعيل اللائحة الداخلية للأنشطة الطلابية ٢. وضع خطة عمل للأنشطة الطلابية وفقاً للائحة الداخلية. ٣. عقد شراكات مجتمعية مع الجهات المعنية بالأنشطة الطلابية ٤. تنمية القيم الأخلاقية والسلوك الإيجابي لدى الطلاب ٥. اكتشاف المواهب وصقل قدراتهم ٦. تقديم الدعم المادي والمعنوي بما يضمن التنفيذ الفعال للأنشطة الطلابية

الأهداف الاستراتيجية	الأهداف الإجرائية	الغايات
٤. التواصل المستمر والفعال مع الخريجين وتنمية قدراتهم.	١. تشكيل لجنة لمتابعة الخريجين ٢. إنشاء قاعدة بيانات للخريجين ٣. تعزيز العلاقة بين الخريجين والمعهد من خلال التواصل المستمر بوسائل مختلفة ٤. تقديم برامج التأهيل المهني من خلال برامج تدريبية متخصصة لتأهيل الخريجين للحصول على فرص عمل متميزة على المستوى المحلي والإقليمي ٥. التواصل مع جهات التوظيف المختصة على المستوى المحلي والإقليمي حتى يتم إعلان اللجنة بالفرص المتاحة للخريجين ٦. التقييم المستمر لأداء الخريجين لتحديد أوجه القصور وتقديم الدعم. ٧. تشجيع روح التميز والمنافسة بين الخريجين من خلال التكريم الدوري للمتميزين في احتفالات المعهد	
٥. الالتزام بالقيم الأخلاقية والمجتمعية لدى الطلاب والخريجين.	١. تشجيع روح المشاركة المجتمعية بين الطلاب والخريجين والمشاركة في أنشطته ولجان ومجالس المعهد. ٢. عقد ندوات لتعزيز القيم الأخلاقية لدى الطلاب والخريجين ٣. تكوين فرق تطوعية لتعزيز القيم الأخلاقية لدى الطلاب والخريجين	
١. توجيه البحث العلمي لخدمة المجتمع لتحقيق أهداف التنمية المستدامة.	١. استقراء احتياجات المجتمع للموضوعات البحثية	بحث علمي متميز.

الأهداف الإجرائية	الأهداف الاستراتيجية	الغايات
٢. وضع خطة للبحث العلمي والأنشطة العلمية تتوافق مع احتياجات المجتمع و تنمائي مع أهداف التنمية المستدامة		
١. دعم الأنشطة البحثية والعلمية التي تتسق مع الخطة البحثية للمعهد ٢. تشجيع ودعم المشاركة في المؤتمرات العلمية والنشر الدولي	٢. دعم البحث العلمي والأنشطة العلمية.	
١. تحديد المتطلبات المجتمعية والبيئية. ٢. إعداد قاعدة بيانات تفصيلية عن الخدمات المجتمعية. ٣. وضع خطة تنفيذية لأنشطة خدمة المجتمع المتنوعة ٤. تقديم استشارات علمية لحل مشاكل المجتمع المحيط	١. تنوع وتميز الخدمات المجتمعية.	مشاركة مجتمعية فعالة تساهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة.
١. ترجمة الشراكات المجتمعية إلى نشاطات علمية وتعليمية في المعهد ٢. القيام بدور فعال وميداني لتفعيل دور المجتمع في تطوير برامج وأنشطة المعهد	٢. مشاركة فعالة للمجتمع الخارجي في تطوير برامج وأنشطة المعهد المختلفة.	
١. تفعيل دور وحدة التدريب ٢. تفعيل دور اللجنة الاجتماعية والرحلات ٣. إنشاء وحدة منتجة بالمطبخ التعليمي ٤. تفعيل خدمات صالة الألعاب الرياضية ٥. استغلال القاعات المجهزة لتنمية مصادر التمويل	١. تنوع وتنمية مصادر التمويل.	كفاية وكفاءة الموارد المالية والمادية والبشرية.
١. توزيع الموارد البشرية وفقا للقياسات المرجعية لهيئة ضمان الجودة والاعتماد ٢. تحديد الاحتياجات التدريبية للموارد البشرية ٣. تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس ٤. تنمية قدرات الجهاز الإداري	٢. استيفاء القياسات المرجعية في الموارد البشرية ورفع كفاءتهم وتنمية أدائهم.	

الأهداف الاستراتيجية	الأهداف الاستراتيجية	الغايات
٥. وضع خطة زمنية للاحتياجات المستقبلية تضمن اليات لكيفية مواجهة العجز في التخصصات والمؤهلات وكيفية التعامل مع الزيادة فيها.		
١. استغلال كافة المساحات المتوفرة بمباني المعهد بما يتناسب مع الأنشطة والاحتياجات ٢. مراعاة المواصفات القياسية للمساحات المختلفة بالمعهد ٣. مراعاة تحقيق متطلبات الأمن والسلامة بالمعهد ٤. متابعة المرافق والأجهزة وصيانتها والحماية من المخاطر المحتملة	٣. استيفاء القياسات المرجعية في الموارد المادية.	

القيم الحاكمة المشتركة لبيئة العمل بالمعهد

القيم الحاكمة المشتركة هي مجموعة القيم التي يستمد منها المعهد التوجيه في كل أنشطته واختياراته وأحكامه العامة والتعليمية والبحثية والثقافية والسياسية والاقتصادية، بهدف رفع مستوى جودة حياة الأفراد، كهدف استراتيجي، والسعي إلى التطوير وتحقيق الإبداع في كل مناحي الحياة.

وفي سبيل الاتفاق على القيم الحاكمة المشتركة لبيئة العمل بالمعهد العالي للدراسات الفندقية والسياحية بدمياط الجديدة، تبني المعهد إجراءات خاصة للوصول إلى أفضل صياغة يتوافق عليها وترضى كافة أطراف منظومة العمل داخل المعهد، وقد تلخصت هذه المنهجية في:

• استطلاعات الرأي.

• النقاشات والحوارات مع الأطراف المجتمعية.



Ministry of Higher Education and Scientific Research
New Damietta High Institute for Hotels and Tourism
Studies



وحدة ضمان الجودة
Quality Assurance
Unit



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المعهد العالي للدراسات الفندقية والسياحية
دمياط الجديدة

وبناءً على تلك الإجراءات تبني المعهد عدد من القيم الحاكمة لبيئة العمل داخل المعهد:

١. الأمانة العلمية
٢. العدالة
٣. المسائلة
٤. التفاعل والمشاركة
٥. التميز وضمان الجودة
٦. التعاون
٧. الشفافية والمصادقية
٨. المشاركة المجتمعية
٩. تقدير الكفاءات
١٠. الانتماء والولاء
١١. الحيادية
١٢. احترام العمل
١٣. الالتزام والمسؤولية والمحاسبة

الهيكل التنظيمي للمعهد

لدى المعهد هيكلًا تنظيميًّا محدث معتمد من مجلس إدارة المعهد، يتكون من الوحدات الثابتة نسبيا التي تربط بينها شبكة علاقات الإشراف والتبعية. وتشمل تلك الكيانات الأقسام العلمية والإدارات والمراكز والوحدات، والتي تعد كيانات لها وجود دائم نسبياً، وتضم عاملين دائمين بها وفق تدرج وظيفي يضمن استقرار العلاقات وأداء المهام وفق الأدوار المحددة لهؤلاء العاملين لتحقيق وظائف محددة. ولتحقيق المرونة بهذا الهيكل، يوجد عدد من اللجان المتخصصة التي تُعد أدوات تنظيمية تشكل سنوياً وتقوم بإعداد مقترحات لقرارات وإجراءات محددة، بما يعطي الهيكل التنظيمي مرونة للحركة بالقدر الذي يكفي لتغيير الأولويات والخطط عند الحاجة.

وقد تم تحديث الهيكل التنظيمي ليتماشى مع ما تم تحديثه من وحدات ولجان، حيث يتكون الهيكل التنظيمي الأكاديمي للكلية الذي يضم: العميد، وكيل المعهد لشئون التعليم والطلاب، وكيل المعهد لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة، والأقسام العلمية التي يدير شئونها رؤساء الأقسام.

وفي المقابل يوجد الهيكل التنظيمي الإداري للمعهد الذي يضم: أمين عام المعهد والإدارات الآتية، الشئون المالية، شئون التعليم والطلاب، رعاية الشباب، شئون العاملين، وحدة ضمان الجودة والاعتماد.

وتتشكل الإدارة العليا بالمعهد من رئيس مجلس الإدارة، العميد ووكلاء المعهد لشئون التعليم والطلاب وخدمة المجتمع وتنمية البيئة، وهم المخولون باتخاذ القرارات الإدارية في كافة مجالات النشاط بالمعهد. كما أن شكاوى أي من الطلاب أو المتعاملين مع المعهد يتم التصرف فيها والتعامل معها من قبل أعضاء الإدارة العليا كل وفق اختصاصه.

واجبات ومسؤوليات القيادات الأكاديمية

هناك تحديد دقيق للمسؤوليات بقانون 49 لسنة 1940 بشأن تنظيم الجامعات يحدد مهام كل مسئول.

- العميد

إدارة المعهد من النواحي الأكاديمية، الشؤون المالية والإدارية، وتنفيذ القوانين وأعمال الجامعة، بالإضافة إلى متابعة تنفيذ القرارات التي اتخذها مجلس إدارة المعهد.

- وكيل المعهد للتعليم وشئون الطلبة

مفوض من قبل العميد في إدارة الشئون الأكاديمية، والثقافية، والرياضية، والشئون الاجتماعية للطلبة بمرحلة البكالوريوس.

- وكيل المعهد لخدمة المجتمع وتنمية البيئة

وهو مفوض من قبل العميد في إدارة شئون مجتمع المعهد وتوسيع نطاق الخدمات ونتائج البحوث في المجتمع.

- رئيس القسم

يدير الشئون الإدارية والتعليمية والعلمية للقسم وفق قرارات مجلس إدارة المعهد، كما يرأس مجلس القسم لاتخاذ القرارات التنفيذية لوضع السياسات العامة للتعليم بالمعهد موضع التنفيذ.

المهام الأساسية للإدارات الرئيسية

يتميز الهيكل الحالي بالوضوح في خطوط السلطة، حيث يحدد الهيكل مستويات اتخاذ القرارات، واتجاه العلاقات والاتصالات التنظيمية. ويعتمد المعهد على منهج اللامركزية في إدارة وقرارات شئونها الداخلية، حيث يشارك الوكلاء ورؤساء الأقسام في تحديد الأهداف الاستراتيجية وخطط العمل، هذا فضلا عن اللجان الفنية النوعية ولجان تطوير البرامج التعليمية التي تُسهم في تنفيذ خطة التطوير بالمعهد.

وهناك تحديد دقيق للمسؤوليات سواء للقيادات الأكاديمية أو الإدارية بالمعهد، حيث يوضح الهيكل التنظيمي والتوصيف الوظيفي المهام والمسؤوليات المحددة للقيادات الأكاديمية والإدارية دون تداخل في السلطات، كما يتيح درجة مناسبة من التنسيق بين الإدارات.



Ministry of Higher Education and Scientific Research
New Damietta High Institute for Hotels and Tourism
Studies



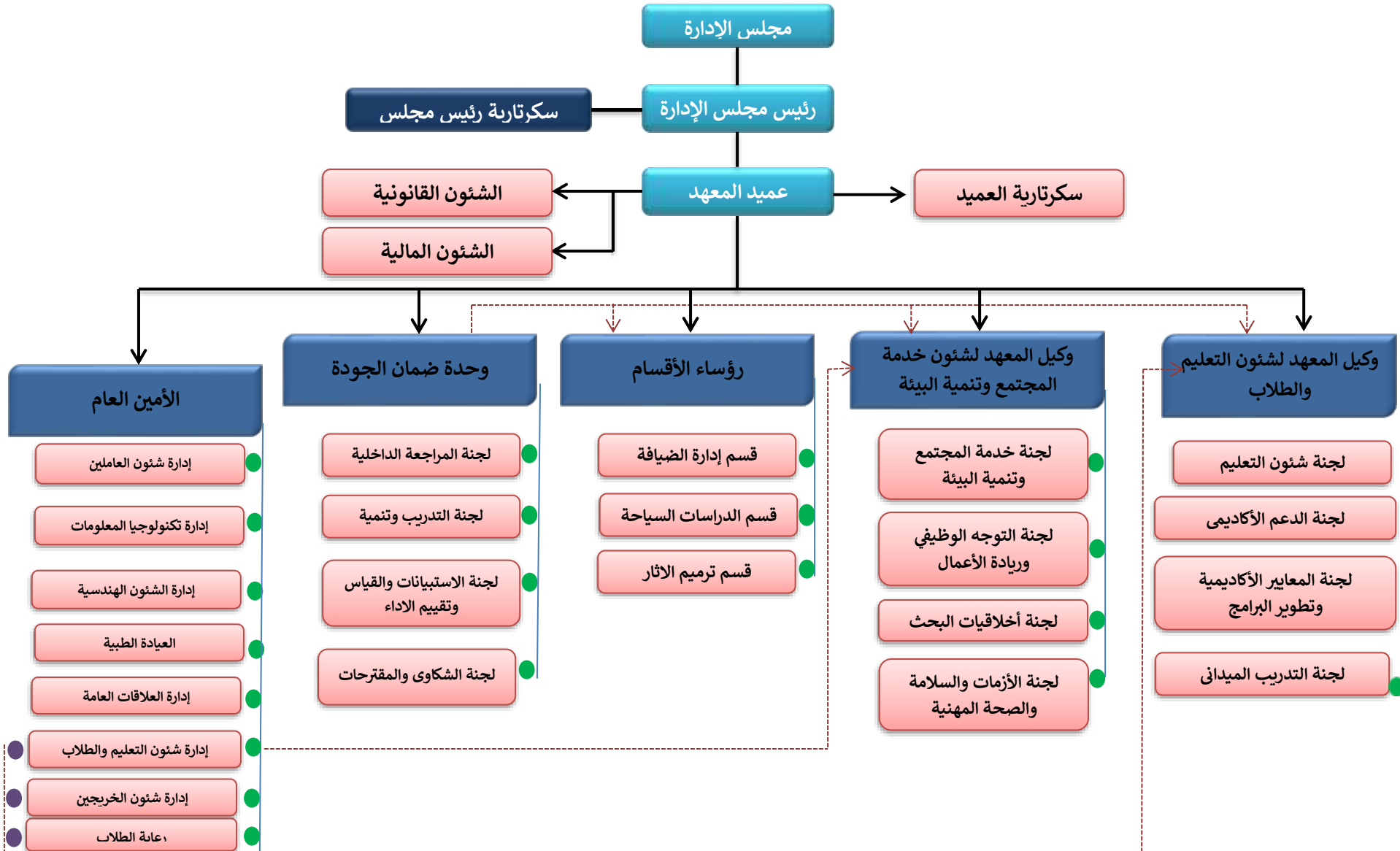
وحدة ضمان الجودة
Quality Assurance
Unit



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المعهد العالي للدراسات الفندقية والسياحية
دمياط الجديدة

يقع على قمة الإدارة عميد المعهد الذي يساعده وكلاء لشئون التعليم والطلاب، وخدمة المجتمع وتنمية البيئة، وهم مفوضون من قبل العميد في اتخاذ القرارات التي تخص الأنشطة التي تتعلق بنطاق عملهم. على أن مجلس إدارة المعهد له السلطة الإدارية الأعلى للموافقة على السياسات والقرارات المقدمة من مجالس الأقسام والإدارات واللجان ذات الصلة.

الهيكل التنظيمي للمعهد العالي للدراسات الفندقية والسياحية وترميم الآثار



الهيكل التنظيمي لوحدة ضمان الجودة

رئيس مجلس إدارة وحدة ضمان الجودة

نائب رئيس مجلس إدارة وحدة ضمان الجودة

مدير وحدة ضمان الجودة

نائب مدير وحدة ضمان الجودة

شئون إدارية وسكرتارية

سكرتارية الوحدة

محاسب مالي

اللجان التنفيذية

لجنة المراجعة الداخلية

لجنة التدريب وتنمية القدرات

لجنة الاستبيانات والقياس وتقييم الاداء

لجنة الشكاوى والمقترحات

منسقي الجودة

قسم الدراسات السياحية

قسم إدارة الضيافة

وحدة ضمان الجودة

أنشئت وحدة ضمان الجودة بالمعهد العالي للدراسات الفندقية والسياحية وتم اعتمادها بمجلس المعهد رقم ٣ بتاريخ ١٧ سبتمبر ٢٠٢٤ وتعد الوحدة من أهم أدوات المعهد للتقويم سواء للقدرة المؤسسية أو الفاعلية التعليمية وهي مركزاً لنشر فكر وثقافة الجودة بين العاملين وتنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والجهاز الإداري في كل ما يتعلق بإدارة نظم الجودة، حيث تتولى الوحدة تنفيذ المهام والأنشطة المطلوبة لإرساء نظام الجودة بالمعهد، وتوجد لائحة معتمدة لوحدة ضمان الجودة. وتتبع وحدة ضمان الجودة بالمعهد أ.د/ عميد المعهد إدارياً.

اختصاصات ومهام وحدة ضمان الجودة

تعد وحدة ضمان الجودة الآلية الوحيدة للتقويم الكلي للمؤسسة والتي يتم من خلالها التقييم والمراجعة الداخلية بهدف ضمان جودة أنشطة المعهد التعليمية والبحثية والخدمية والعناصر المؤثرة فيها وتحسين مستوى أدائها. ويتضمن ذلك تحديد نقاط القصور والمعوقات والتعرف على الممارسات الجيدة ووضع مقترحات للتحسين المستمر بهدف الحصول على الاعتماد. وتشمل مجالات عمل واختصاصات الوحدة الأنشطة التالية:

١. وضع الآليات التي تؤدي إلى ضمان الجودة داخل المعهد مثل:
 - توصيف البرامج الأكاديمية والمقررات لمرحلة البكالوريوس.
 - عمل تقارير خاصة لكل مقرر من مقررات البرامج الدراسية كل عام دراسي على حدي مع عمل تقرير سنوي للمعهد والعمل على تدريب أعضاء هيئة التدريس على استخدام النماذج المصممة لذلك وطريقة استيفائها مع وضع خطط العمل لتلافي السلبيات في البرامج والمقررات ووضع المعايير الأكاديمية والعلامات المرجعية للبرامج المختلفة بالمعهد.
 - متابعة تنفيذ خطط العمل التي يضعها المعهد والعرض على مجلس إدارة الوحدة بآليات التنفيذ.
 - الإشراف على توزيع وتحليل نتائج الاستبيانات التي تساعد على تقييم البرامج والمقررات الدراسية بواسطة الطلبة وأعضاء هيئة التدريس.

- توعية أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم والطلاب والموظفين بآليات ضمان الجودة وقياس مدى قناعتهم بجدواها.
- متابعة نشاط بحوث أعضاء هيئة التدريس وتحليل أداء المعهد في هذا المجال.
- تعظيم أداء المعهد في مجال خدمة المجتمع وتنمية البيئة.
- تنمية العلاقة بين طلبة المعهد وما يقدمه المعهد من برامج ومقررات.
- تعظيم أداء الإدارات المختلفة والوحدات الخاصة بالمعهد.
- الإشراف والمتابعة للمكاتب المتخصصة التابعة للوحدة.

٢. مراجعة مدى استعداد المعهد/ الأقسام/ البرامج الأكاديمية للتقدم للاعتماد، والإشراف على وضع الدراسة الذاتية والخطط الاستراتيجية التي تطلبها الجهة المانحة للاعتماد بناءً على المعايير الخاصة بها وهي:

- نشر ثقافة الجودة بين أفراد المؤسسة.
- متابعة تطبيق الأقسام والوحدات الأخرى لآليات نظم الجودة.
- تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والجهاز الإداري في مجال الجودة.
- التقويم المستمر سواء للقدرة المؤسسية أو للفاعلية التعليمية.
- عرض ومناقشة قضايا الجودة في مجالس الأقسام واللجان المنبثقة ومجلس إدارة المعهد.
- تنسيق إصدار التقرير السنوي للمؤسسة.

للوحة هيكل التنظيمي معتمد وموثق وذو تبعية تنظيمية واضحة في هيكل المعهد، وتتبع وحدة ضمان الجودة في الهيكل التنظيمي عميد المعهد ويوجد مدير للوحدة ونائبا له. وهناك تحديد واضح لسلطات ومسئوليات الوحدة

تشكيل واختصاصات مجلس إدارة

يعلو الهيكل الوظيفي للوحدة مجلس إدارة يختص برسم السياسات واعتماد القرارات.

ويتشكل مجلس إدارة وحدة ضمان الجودة من 14 عضواً وهم:

الصفة	المنصب
رئيس مجلس إدارة الوحدة	رئيس مجلس إدارة المعهد
نائب رئيس مجلس إدارة الوحدة	عميد المعهد
المدير التنفيذي	مدير وحدة ضمان الجودة
أميناً للمجلس "عضواً"	نائب مدير وحدة ضمان الجودة
عضواً	قائم بعمل وكيل شئون التعليم والطلاب
عضواً	قائم بعمل وكيل شئون خدمة المجتمع
عضواً	قائم بعمل رئيس قسم الدراسات السياحية
عضواً	قائم بعمل رئيس قسم إدارة الضيافة
عضواً	منسق الجودة بقسم الدراسات السياحية
عضواً	منسق الجودة بقسم إدارة الضيافة
عضواً	أمين عام المعهد
عضواً	ممثل إداري الوحدة
عضواً	ممثل من المجتمع المدني ورجال الصناعة
عضواً	ممثل من الخريجين
عضواً	ممثل من الطلاب

ويجتمع مجلس الإدارة مرة شهرياً وذلك بناءً على دعوة من رئيس مجلس الإدارة أو بطلب من أغلبية أعضائه ولكي يكون الاجتماع صحيحاً لا بد من حضور أكثر من نصف الأعضاء ويرأس الجلسة رئيس المجلس ويحل محله مدير وحدة ضمان الجودة في حالة غيابه وتصدر القرارات بأغلبية الأصوات.

اختصاصات مجلس إدارة الوحدة

يتولى مجلس إدارة الوحدة إقرار السياسات وبرامج ونظم العمل التي تحقق أغراض الوحدة في ضوء استراتيجية جودة التعليم بالمعهد، وفي إطار القوانين واللوائح المنظمة ويختص بما يلي:

١. وضع واعتماد النظام الداخلي للعمل في الوحدة وتحديد الاختصاصات والتوصيف الوظيفي للعاملين بها ووحداتها الداخلية المختلفة التي يتولى إعدادها مدير الوحدة.
٢. اعتماد تشكيل اللجان الخاصة بتنفيذ مهام الجودة والاعتماد المقترحة من قبل الوحدة.
٣. اعتماد التقارير التي تقدم عن سير العمل بالوحدة.
٤. اعتماد العقود بالاتفاقات مع المتعاملين مع الوحدة.
٥. اعتماد اللوائح الإدارية والمالية والفنية الخاصة بالوحدة.
٦. تنظيم عقد اجتماعات وندوات ومؤتمرات بالتعاون مع الجهات الأخرى.

مدير وحدة ضمان الجودة

يعين مدير وحدة ضمان الجودة من بين السادة أعضاء هيئة التدريس بالمعهد باقتراح من عميد المعهد، ويوافق عليه مجلس إدارة المعهد وذلك وفق معايير اختيار القيادات الأكاديمية.

اختصاصات ومسئوليات مدير الوحدة

- إعداد خطط العمل اللازمة واقتراح تشكيل اللجان والتوجيه والإشراف على العاملين بالوحدة.
- متابعة إنجاز الأعمال اليومية والتأكد من مطابقتها لخطة عمل الوحدة والتنسيق بين العاملين بالوحدة.
- تقديم تقارير دورية لمجلس الإدارة عن تطور العمل بالوحدة وفقا للمهام المنوطة بها والمشاكل التي تعوق القيام بالمهام.

- الاتصال بالأقسام العلمية والإدارية من خلال إدارة المعهد لتيسير العمل التنفيذي وكذلك كافة الصلاحيات اللازمة.
 - متابعة عرض ومناقشة موضوعات الجودة على المجالس المتخصصة بالمعهد (مجلس إدارة المعهد - اللجان العلمية - الأقسام العلمية) واعتمادها وتنفيذ القرارات المتعلقة بها.
 - تمثيل الوحدة في الاجتماعات التي يدعى لها كاجتماعات الدورية وكذلك المشاركة في الندوات والمؤتمرات ذات الصلة بأنشطة الجودة.
 - تمثيل الوحدة أمام الغير.
 - دعوة المجلس التنفيذي للوحدة للاجتماع ورئاسة جلساته.
 - الاختصاصات الأخرى التي يفوضه فيها مجلس الإدارة.
- متطلبات اختيار وتعيين مدير وحدة الجودة**

- حاصل على دكتوراه.
 - القدرة على الاتصال مع الآخرين.
 - القدرة على حل المشكلات واتخاذ القرارات.
 - حسن المظهر وحسن السير والسلوك.
 - إجادة اللغات الأجنبية.
 - القدرة على التعاون والعمل في فريق أو بصورة فردية وفقا لمتطلبات العمل.
 - القدرة على التدريس والتدريب الفعال للأعداد الكبيرة والصغيرة.
 - القدرة على العرض الجيد.
 - القدرة على الاتصال مع الآخرين.
 - الحصول على شهادة ICDL
 - الإلمام بمتطلبات الوظيفة.
 - المؤهل في نفس ذات التخصص الوظيفي.
- نائب مدير وحدة ضمان الجودة**
- يعين نائب مدير وحدة ضمان الجودة أو أكثر من نائب من بين السادة أعضاء هيئة التدريس بالمعهد باقتراح من مدير وحدة ضمان الجودة، ويصدر عميد المعهد قراراً بالموافقة على الاقتراح أو اختيار نائب آخر في ضوء آليات اختيار القيادات الأكاديمية.

مهام ومسئوليات نائب مدير الوحدة

- يساعد مدير الوحدة في متابعة تنفيذ خطة العمل بالوحدة.
- ينوب عن مديري الوحدة في حالة غيابه.
- المساعدة في كتابة التقرير السنوي للمعهد.
- المساعدة في تنظيم ورش العمل والدورات التدريبية التي تعقدها الوحدة
- كتابة التقرير السنوي للوحدة

متطلبات اختيار وتعيين نائب مدير الوحدة

- حاصل على دكتوراه.
- القدرة على الاتصال مع الآخرين.
- القدرة على حل المشكلات واتخاذ القرارات.
- حسن المظهر وحسن السير والسلوك.
- إجادة اللغات الأجنبية.
- القدرة على التعاون والعمل في فريق أو بصورة فردية وفقا لمتطلبات العمل.
- القدرة على التدريس والتدريب الفعال للأعداد الكبيرة والصغيرة.
- القدرة على العرض الجيد.
- القدرة على الاتصال مع الآخرين.
- الحصول على شهادة ICDL
- لإلمام بمتطلبات الوظيفة.

سكرتارية وحدة ضمان الجودة

مهام ومسئوليات سكرتارية الوحدة

- متابعة سير العمل بوحدة ضمان الجودة.
- مسئول عن كل الخطابات الصادرة والواردة للوحدة.
- تنظيم الاجتماعات وورش العمل التي تتم من خلال وحدة ضمان الجودة.
- تحديد أوقات المقابلات مع القيادة المختصة وفق جدول الأعمال.

- عرض الشكاوى والإلتامسات والمقترحات المقدمة من الأطراف المختلفة.
 - كتابة التقارير الخاصة بالوحدة.
 - القيام بجميع المهام المكتوبة.
 - تنظيم الملفات والمستندات المتعلقة بالعمل.
 - الالتزام بتنفيذ الأنشطة المتعلقة بالخطة التنفيذية في الخطة الاستراتيجية للوحدة.
 - أداء الواجبات المرتبطة بالمهام السابقة
- متطلبات اختيار وتعيين سكرتارية الوحدة**
- حاصل على مؤهل عالي.
 - القدرة على الاتصال مع الآخرين.
 - حسن المظهر وحسن السير والسلوك.
 - القدرة على التعاون والعمل في فريق أو بصورة فردية وفقا لمتطلبات العمل.
 - القدرة على الاتصال مع الآخرين
 - الحصول على شهادة ICDL
 - الإلمام بمتطلبات الوظيفة.

منسق الجودة للأقسام العلمية

مهام ومسئوليات منسق الجودة للأقسام العلمية

- متابعة ومناقشة موضوعات الجودة في مجلس القسم العلمي واعتمادها ومتابعة تنفيذ القرارات المتعلقة بها.
- التنسيق ما بين القسم العلمي ووحدة ضمان الجودة في كل الموضوعات المتعلقة بالجودة.
- تنسيق ملفات المقررات وتقارير المقررات والتأكد من استيفائها بالقسم العلمي
- تقديم تقارير دورية لمدير وحدة ضمان الجودة عن أنشطة القسم العلمي.
- المشاركة في توزيع مهام الجودة على أعضاء القسم العلمي.

متطلبات الاختيار والتعيين

- حاصل على دكتوراه.
- حاصل على دورات من الهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد
- القدرة على الاتصال مع الآخرين.
- القدرة على حل المشكلات واتخاذ القرارات.
- حسن المظهر وحسن السير والسلوك.
- القدرة على التعاون والعمل في فريق أو بصورة فردية وفقا لمتطلبات العمل.
- القدرة على التدريس والتدريب الفعال للأعداد الكبيرة والصغيرة.
- القدرة على العرض الجيد.
- القدرة على الاتصال مع الآخرين.
- الحصول على شهادة ICDL
- الإلمام بمتطلبات الوظيفة.

لجنة التدريب وتنمية القدرات

المهام والمسؤوليات

- نشر ثقافة ومفاهيم الجودة بين أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم وأعضاء الجهاز الإداري والعاملين والطلاب بالمعهد.
- وضع خطة تنمية القيادات الحالية والمحتملة.
- وضع خطة تنمية قدرات أعضاء الجهاز الإداري والفني / قائمة بالبرامج التي تم تنفيذها وأعداد المشاركين فيها.
- وضع خطة تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة.
- وضع خطة تدريب الطلاب والخريجون
- متابعة تنفيذ خطط التدريب وإعداد تقارير عنها.
- متابعة تنفيذ اتفاقيات وبروتوكولات التعاون مع الأطراف المجتمعية في مجال التدريب

- اقتراح التوصيات بشأن إعادة هيكلة موارد المعهد وخاصة البشرية مدها بما يحقق ملائمة المؤهلات مع الأعمال وتعظيم الاستفادة من الموارد.
- إعداد خطة لدعم قدرات أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة لاستحداث اساليب للتدريس والتقييم وعلى المشاركة الفعالة.
- عمل ندوات وورش عمل ومؤتمرات بما يحقق الأهداف الاستراتيجية للكلية.

متطلبات الاختيار

- حاصل على مؤهل عالي.
- حاصل على دورات تدريبية من الهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد.
- القدرة على الاتصال مع الآخرين.
- القدرة على حل المشكلات واتخاذ القرارات.
- حسن المظهر وحسن السير والسلوك.
- القدرة على التعاون والعمل في فريق أو بصورة فردية وفقا لمتطلبات العمل.
- القدرة على الاتصال مع الآخرين
- الحصول على شهادة ICDL
- الإلمام بمتطلبات الوظيفة.

لجنة الاستبيانات والقياس وتقييم الاداء

المهام والمسئوليات

- تحديد الاستبيانات المطلوبة بناء على احتياجات المعهد
- تصميم الاستبيانات بناءاً على الفئة المستهدفة والمستفيد منها
- التنسيق بين اللجان المعنية والطلاب في توزيع الاستبيانات على الفئة المستهدفة
- تحليل نتائج الاستبيانات وكتابة التقارير الخاصة بكل استبيان.
- عرض النتائج على إدارة الوحدة بعد التحليل واقتراح التوصيات
- تحديث الاستبيانات المستمر بناء على النتائج التي تم التوصل إليها

• التواصل مع اللجان والأقسام المختلفة لمتابعة تنفيذ التوصيات.

متطلبات الاختيار

- حاصل على مؤهل عالي.
- جيد التحليل الإحصائي ورقمنة البيانات
- القدرة على الاتصال مع الآخرين.
- القدرة على حل المشكلات واتخاذ القرارات.
- حسن المظهر وحسن السير والسلوك.
- القدرة على التعاون والعمل في فريق أو بصورة فردية وفقا لمتطلبات العمل.
- القدرة على الاتصال مع الآخرين
- الحصول على شهادة ICDL
- الإلمام بمتطلبات الوظيفة.

لجنة المراجعة الداخلية وكتابة التقارير

المهام والمسئوليات

- رفع التقارير الخاصة بأعمال التقييم والمتابعة المستمر مصحوبة بالمقترحات والتوصيات إلى المدير التنفيذي للوحدة.
- متابعة إعداد وتوثيق التقرير السنوي للمعهد.
- تقييم تدريبات القيادة والإدارة.
- تقييم المشاركة والنشر الدولي وإعداد تقرير بذلك.
- تقييم دور المعهد في مراجعة وتعزيز المعايير.
- تحديد مدى فعالية الترتيبات للمراجعة الداخلية والتقارير السنوية.
- تقييم مدى نجاح المعهد في تطوير نظم ضمان الجودة بها.

- مراجعة جودة التقييم الذاتي والتقارير الداخلية وتحديد مدى التزام المعهد بتقارير الجودة.
- دراسة مدى ترحيب المعهد بمختلف آراء واهتمامات المستفيدين.
- دراسة خطط المعهد للتحسين الدوري للجودة.
- مراجعة جميع أنشطة وحدة ضمان الجودة.

متطلبات الاختيار

- حاصل على مؤهل عالي.
- القدرة على الاتصال مع الآخرين.
- القدرة على حل المشكلات واتخاذ القرارات.
- حسن المظهر وحسن السير والسلوك.
- القدرة على التعاون والعمل في فريق أو بصورة فردية وفقا لمتطلبات العمل.
- القدرة على الاتصال مع الآخرين
- الحصول على شهادة ICDL
- الإلمام بمتطلبات الوظيفة.

لجنة الشكاوى والمقترحات

المهام والمسئوليات

- التعريف بإجراءات الشكاوى وكيفية التعامل معها
- استلام الشكاوى اليدوية والالكترونية
- إرسال الشكاوى إلى الإدارات والأقسام المختلفة بالمعهد
- تلقي الرد على الشكاوى من المختص وإبلاغ صاحب الشكاوى بالرد
- اعداد تقرير عن الشكاوى وتحليل الأسباب وتقديم مقترحات عن الإجراءات الوقائية والتصحيحية

متطلبات الاختيار

- حاصل على مؤهل عالي.
- القدرة على الاتصال مع الآخرين.

- القدرة على حل المشكلات واتخاذ القرارات.
- حسن المظهر وحسن السير والسلوك.
- القدرة على التعاون والعمل في فريق أو بصورة فردية وفقا لمتطلبات العمل.
- القدرة على الاتصال مع الآخرين
- الحصول على شهادة ICDL
- الإلمام بمتطلبات الوظيفة.

أنشطة وحدة ضمان الجودة

لوحدة ضمان الجودة مسئوليات محددة في معظم الأنشطة بالمعهد والمتعلقة بتطبيق نظام الجودة، حيث تقوم الوحدة بمراجعة وصياغة وتحديث الرؤية والرسالة والأهداف الاستراتيجية للمعهد، تقديم الدعم الفني ومتابعة أداء لجان الجودة بالأقسام، إنشاء وتحديث قواعد البيانات لكافة الأنشطة ذات الصلة بنظام الجودة بالإضافة إلى إعداد وتصميم نماذج التقييم واستمارات استطلاع الرأي وتحليل البيانات وإعداد التقارير. كما تقوم الوحدة بمتابعة إعداد وتوصيف وتقارير البرامج والمقررات الدراسية. وتقوم الوحدة بالاشتراك في إعداد التقرير السنوي للمعهد والدراسة الذاتية للمعهد كل أربعة سنوات، وهي أيضاً مسئولة عن تنفيذ جميع الأنشطة التدريبية من خلال لجنة التدريب التابعة للوحدة. وتستخدم الوحدة وسائل متنوعة لممارسة أنشطتها الخاصة بضمان الجودة على سبيل المثال: تنظيم ورش عمل لممثلي الأقسام الأكاديمية المختلفة عن كيفية إعداد توصيف وتقارير البرنامج والمقررات الدراسية، كما تنظم المراجعة الداخلية للأقسام الأكاديمية والوحدات الإدارية وإعداد التقارير بنتائجها واعتمادها.

تعتبر الوحدة هي الذراع الأيمن للمعهد للقيام بعملية تقويم الأداء الكلي من خلال تنفيذ خطة التقويم المؤسسي لتقييم معايير القدرة المؤسسية، وخطة أخرى لتقييم معايير الفاعلية التعليمية، من خلال:

- متابعة وتقييم الخطة التنفيذية للخطة الاستراتيجية بغرض التحقق من نسبة الانجاز طبقاً للمستهدف في مجالات التعليم والطلاب والبحث العلمي وخدمة

- المجتمع وتنمية البيئة من خلال لجان قامت بمتابعة ما تم تنفيذه وتقديم تقارير المتابعة لإدارة المعهد.
- قياس مدي ملائمة الهيكل التنظيمي لأنشطة المعهد المختلفة وتحديد المسؤوليات والاختصاصات وقياس مدي التزام المؤسسة باستخدام التوصيف الوظيفي في التعيين والندب والنقل.
 - تقييم نمط القيادة
 - إجراء تقييمًا شاملاً لأداء عميد المعهد والوكلاء ورؤساء الأقسام العلمية في نهاية العام الأكاديمي وإعلانها لمجلس إدارة المعهد بصفة دورية سنوية
 - قياس التزام المعهد بتطبيق المعايير المعتمدة لاختيار وتعيين القيادات الأكاديمية والإدارية
 - استطلاع رأي مجتمع المعهد حول فاعلية الاجراءات التي اتخذتها المعهد لتحسين الفاعلية التعليمية والقدرة المؤسسية
 - استطلاع رأي أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم والعاملين عن عدالة توزيع الأعباء وآليات ربط الحوافز والمكافآت بمستوي الأداء وعن فاعلية الإجراءات المتبعة للتعامل مع الشكاوى وكذلك استطلاع رأيهم عن الميثاق الاخلاقي.
 - تقييم أداء القيادات الإدارية بالمعهد من خلال استطلاع الرأي السنوي لجميع العاملين عن أداء مدير الإدارة التابع لها وأمين المعهد
 - تقييم حالة المباني والمرافق
 - القياس الدوري لرضا الطلاب وأعضاء هيئة التدريس عن حالة المباني والمرافق وتجهيزات المعامل وقاعات الدرس وتسهيلات ممارسة الأنشطة الطلابية وعن كفاية وكفاءة وسائل الاتصال الحديثة بالمعهد
 - أعدت وحدة ضمان الجودة بالمعهد دراسة عن الفجوة بين الوضع الحالي لمعايير المساحات والتجهيزات والموارد المادية والبشرية وجميع المباني والمرافق لقياس

مدي استيفائها لمعايير المساحات والتجهيزات للهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد NORMS.

- وضع مؤشرات لتقييم أنشطة التدريب التي نفذتها وحدة تنمية الموارد البشرية حيث تقوم الوحدة بإعداد تقارير عن رضا المتدربين عن الدورات التدريبية، وذلك لقياس مردود الأنشطة التدريبية والتي نفذت لتنمية القدرات لكل من القيادات الأكاديمية والإدارية والعاملين بالجهاز الإداري وأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة بالمعهد وكذلك للخريجين.
- دراسة مدي مساهمة الوحدات ذات الطابع الخاص في تنمية موارد المعهد الذاتية من خلال إعداد تقارير الموازنة السنوية والحساب الختامي لهذه الوحدات والتي تعكس نسبة الإنفاق إلى ما تم إنفاقه من الموارد الذاتية من الوحدات ذات الطابع الخاص وكذلك بنود الصرف خلال العام الأكاديمي
- قياس رضا الأطراف المجتمعية عن البرامج الحالية/ خريج المؤسسة/ خدمات الوحدات ذات الطابع الخاص مدي مشاركة جميع الأطراف بالمعهد في برامج خدمة المجتمع وتنمية البيئة ومدي مشاركة الأطراف المجتمعية في أنشطة المؤسسة المختلفة (المجالس الرسمية / تدريب الطلاب وتوظيف الخريجين) وذلك في إطار معيار المشاركة المجتمعية.
- الاستفادة من التغذية الراجعة لجميع الأطراف عن طريق المناقشة الدورية لنتائج التقييم مع جميع الأطراف المعنية
- عرض نتائج استطلاعات رأى الطلاب المختلفة التي تنفذها وحدة ضمان الجودة مع الطلاب.
- مناقشة نتائج التقييم السنوي لأداء العميد والوكلاء ورؤساء الأقسام بمجلس إدارة المعهد
- مناقشة نتائج تقييم القيادات الإدارية بقاء مسؤولي وحدة الجودة مع امين عام المعهد ومديري الإدارات بالمعهد
- عقد اللقاءات مع العاملين بالجهاز الإداري سنوياً لمناقشة نتائج قياس الرضا الوظيفي مع عميد المعهد ووكلاؤه.

- تقييم فاعلية أنشطة الدعم الطلابي بالمعهد وذلك من خلال قياس رضا الطلاب دوريا عن - سياسات القبول والتحويل - خدمات الدعم الطلابي - التسهيلات المتاحة لممارسة الأنشطة الطلابية - خدمات الرعاية الصحية والنفسية - برامج دعم الطلاب المتفوقين والمتعثرين واليات دعم الطلاب الوافدين.
- قياس مدي توافق البرامج الدراسية الحالية بمرحلة البكالوريوس للمعايير الأكاديمية المعتمدة ومدي التزام المعهد بتطبيق المعايير الأكاديمية المتبناة من خلال حصر برامج التوعية لأعضاء هيئة التدريس والطلاب بالمعايير الأكاديمية
- قامت وحدة ضمان الجودة بتشكيل لجنة للمراجعة الخارجية للبرامج الدراسية من الأقسام العلمية المشاركة بكل برنامج لإجراء التعديلات المطلوبة بتوصيف البرامج والمقررات الدراسية في ضوء نتائج تقارير المراجعة الداخلية.
- قياس التحسين المستمر ببرامج المعهد للوفاء باحتياجات سوق العمل عن طريق قياس مدي اتساق طرق التدريس والتقييم الفعلية مع نماذج التوصيف المعتمدة من خلال فحص ملف المقرر اثناء زيارات المراجعة الداخلية للأقسام وفحص تقارير المقررات المتتابة لمتابعة انعكاس نتائج تقييم الطلاب للمقرر والاستفادة من تقارير المراجعة في صياغة خطط التحسين
- التقييم الدوري للمقرر الدراسي (لتقييم اداء المحاضر- طرق التدريس والتقويم - التطبيقات العملية -التسهيلات الداعمة) لجميع المقررات الدراسية بمرحلة البكالوريوس وقد طورت وحدة ضمان الجودة الية تقييم المقررات الدراسية بإعداد استمارات لتقييم المقررات الدراسية.
- قياس رضا المستفيدين النهائيين ومنظمات سوق العمل عن برامج المعهد الحالية
- قياس مدي اعتماد استراتيجية التعليم بالمعهد على أنماط غير تقليدية للتعليم لتحقيق مخرجات التعلم من خلال حصر عدد المقررات الالكترونية المنتجة وكذلك نتائج استطلاع راي الطلاب حول فاعلية هذه المقررات وكذلك رصد أساليب التعلم غير التقليدية من خلال فحص ملف المقررات بالأقسام.
- تقوم الوحدة دوريا أيضاً بقياس رضا الطلاب عن التسهيلات المتاحة لعمليات التعليم والتعليم وعن فاعلية الإجراءات المتبعة للتعامل مع مشكلات التعليم وعن فاعلية

برامج التدريب الميداني والذي تم تطويره في ضوء تغذية الرأي الراجعة من نتائج استطلاعات رأي الطلاب.

- مناقشة نتائج التقويم مع الأطراف المستفيدة فيما يتعلق بالفاعلية التعليمية بداية من مناقشة نتائج التقييم الدوري للمقررات بمجالس الأقسام ومجلس إدارة المعهد بالإضافة لما يتم بحثه في اللجان النوعية ذات الصلة مثل لجنة شئون التعليم.
- مناقشة مستوي الأداء التعليمي وجودة خريجي المعهد وفاعلية برامج المعهد في مواكبة تغيرات سوق العمل مع رجال الأعمال ومسؤولي منظمات سوق العمل
- مناقشة نتائج التقييم مع الطلاب أثناء لقاء الطلاب بإدارة المعهد وأعضاء هيئة التدريس في بداية كل فصل دراسي.
- استطلاع رأي الخريجين عن جودة برامج المعهد من خلال لجنة متابعة الخريجين.
- اتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة بناء على نتائج كافة التقييمات نتيجة للمشاركة الفعالة للجميع.

تجهيزات وموارد الوحدة

للوحدة مكان مناسب مخصص لها بمبنى إدارة المعهد ووفر المعهد جميع التجهيزات اللازمة من أجهزة الحاسب الآلي وطابعات وماسح ضوئي وآلات تصوير وأجهزة حاسب محمول وكاميرا رقمية وأجهزة للتكيف بالإضافة إلى تأثيثها بالأثاث الملائم. ولقد وفرت إدارة المعهد الإمكانيات المادية والبشرية اللازمة لسير العمل بها فبالوحدة كوادر بشرية مؤهلة للقيام بالأنشطة سواء من السادة أعضاء هيئة التدريس أعضاء اللجان التنفيذية للوحدة أو من الإداريين المدربين علي نظم وآليات الجودة.

معايير الهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد

يتم تقويم واعتماد مؤسسات التعليم العالي في مصر وفقاً لأربعة عشر معيار أقرتها الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد في مصر وتتمثل هذه المعايير في:

١. التخطيط الاستراتيجي

انتهج المعهد التخطيط الاستراتيجي القائم على التحليل الواف للوضع القائم وتحديد الفجوة بينه وبين الرؤية المنشودة ومن ثم وضع الغايات النهائية والأهداف الاستراتيجية التي تمكنه من تحقيق رسالته ورؤيته.

٢. القيادة والحوكمة

للمعهد هيكل تنظيمي رسمي ملائم لحجم ونوع أنشطته يضمن تحقيق رسالته وغاياته وأهدافه. ينتهج المعهد آليات محددة لاختيار وتعيين قيادة واعية تتبنى فكر التطوير والسعي إلى التميز، وقادرة على وضع السياسات اللازمة لذلك واتخاذ القرارات في إطار زمني ملائم يضمن كفاءة وفاعلية أداء المؤسسة. يلتزم المعهد بالمصداقية والنزاهة في سياساته وقراراته وتعاملاته داخل وخارج المعهد ويحرص على تطبيق الممارسات العادلة وعدم التمييز ويعمل على حماية الحريات الأكاديمية وحقوق الملكية الفكرية والنشر ويراقب باستمرار مدى تطبيق الأخلاقيات المهنية بين أفرادها.

٣. إدارة الجودة والتطوير

يلتزم المعهد بإجراء تقويم شامل ومستمر لقدرتها المؤسسية بهدف تحديد نقاط القوة لتعزيزها ونقاط الضعف لمعالجتها. ويستخدم المعهد نتائج التقويم في تطوير وتعزيز نظمه الخاصة بإدارة الجودة. كما يعتمد المعهد على التقويم الشامل والمستمر للفاعلية التعليمية وذلك من خلال السعي إلى الاستفادة من نتائج هذا التقويم في وضع خطط تحسين وتعزيز الفاعلية التعليمية

٤. أعضاء هيئة التدريس

يتبع المعهد سياسات وقواعد معلنة لتعيين العدد الكافي في التخصصات المختلفة من أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم ويضع معايير موضوعية لتقييم أدائهم وذلك بما يمكنه من الارتقاء بمستوى جودة العملية التعليمية والبحث العلمي وخدمة المجتمع وفقاً لرسالته وأهدافه الاستراتيجية. كما يعمل المعهد على تنمية قدرات ومهارات أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم وضمان رضاهم الوظيفي

٥. الجهاز الإداري

يتضمن بالمعهد جهاز إداري مؤهل وكفاء على كافة مستوياته لتحقيق الأداء المخطط بكفاءة بالنسبة لجميع أنشطة المؤسسة مما يكفل تحقيق رسالته وغاياته وأهدافه.

٦. الموارد المالية والمادية

يسعى المعهد إلى توافر الموارد المالية والمادية الكافية لضمان أداء أنشطته ومهامه المختلفة لتحقيق رسالته وأهدافه الاستراتيجية. كما يحرص على حسن استخدام هذه الموارد بكفاءة عالية.

٧. التدريس والتعلم

يعمل المعهد على توفير فرص التعلم للطلاب ويحرص على ملائمة الأساليب المستخدمة في ذلك لمخرجات التعلم المستهدفة، ويشجع أنماط التعلم غير التقليدية، وتهيئة فرص التعلم الذاتي ويحرص على تقويم الطلاب بعدالة وموضوعية وباستخدام أساليب متنوعة.

٨. المعايير الأكاديمية والبرامج التعليمية

التزم المعهد بتبني المعايير الأكاديمية القياسية القومية (NARS) لبرامج البكالوريوس (الدراسات السياحية، إدارة الضيافة)، كما تتفق البرامج التعليمية والمقررات الدراسية التي يقدمها المعهد مع رسالته وغاياته التعليمية وأهدافه الاستراتيجية. حيث يقوم بتوصيف تلك البرامج والمقررات ومراجعتها دورياً والتأكد من أنها تحقق المعايير الأكاديمية، كما يحرص المعهد على أن تحقق مخرجات التعلم المستهدفة والأهداف المحددة للبرنامج.

٩. الطلاب والخريجون

يعتبر الطالب هو محور العملية التعليمية ومن ثم يجب أن يحرص المعهد على توفير فرص التعلم المتكافئة وتقديم الدعم والارشاد، وتشجيع الأنشطة الطلابية.

١٠. البحث العلمي

يحرص المعهد على توفير الظروف المواتية والموارد الكافية التي تمكن الباحثين من القيام بالنشاط البحثي العلمي والارتقاء بمستوى جودته. كما يشجع التعاون بين التخصصات المختلفة في مجال البحوث من خلال خطة بحثية متكاملة.



Ministry of Higher Education and Scientific Research
New Damietta High Institute for Hotels and Tourism Studies



وحدة ضمان الجودة
Quality Assurance Unit



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المعهد العالي للدراسات الفندقية والسياحية - دمياط الجديدة

١١. المشاركة المجتمعية وتنمية البيئة

لدى المعهد عدة اتجاهات لدعم البيئة وتنمية المجتمع المحيط به لذا يحرص على تلبية احتياجات المجتمع المحيط من خلال ما يمارسه من أنشطة أو يقدمه من خدمات ويحرص على قياس رضا المجتمع عن تلك الخدمات. ووجود كيانات فاعلة للمشاركة في خدمة المجتمع والبيئة.



Ministry of Higher Education and Scientific Research
New Damietta High Institute for Hotels and Tourism Studies



وحدة ضمان الجودة
Quality Assurance Unit



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المعهد العالي للدراسات الفندقية والسياحية - دمياط الجديدة

الجزء الثالث

مصطلحات هامة في مجال جودة التعليم والاعتماد

لتعريف بالهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد

انشئت الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بالقانون رقم (٨٢) لسنة ٢٠٠٦ برئاسة الجمهورية، وينص على أن هذه الهيئة تتمتع بالاستقلالية وتكون لها الشخصية

المقر الرئيسي/ دمياط الجديدة – الحي الأول – خلف مستشفى الأزهر الجامعي

للتواصل والاستعلام/ ت: ٠٥٧٢٤٣٢٦٠٣ – ٠١٠١٧٠٩٩٩٤٢ – ٠١٠١٧٠٩٩٩٤٦ – ٠١٠١٧٠٩٩٩٤١

الاعتبارية العامة، وتتبع رئيس مجلس الوزراء، ويكون مقرها مدينة القاهرة، وللهيئة أن تنشئ فروعاً لها في المحافظات. كما أصدر السيد/ رئيس الجمهورية قراراً رقم ٢٥ لسنة ٢٠٠٧ بإصدار اللائحة التنفيذية لهذا القانون.

تعد الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد إحدى الركائز الرئيسية للخطة القومية لإصلاح التعليم في مصر، وذلك باعتبارها الجهة المسؤولة عن نشر ثقافة الجودة في المؤسسات التعليمية والمجتمع، وعن تنمية المعايير القومية التي تتواءم مع المعايير القياسية الدولية لإعادة هيكلة المؤسسات التعليمية وتحسين جودة عملياتها ومخرجاتها على النحو الذي يؤدي إلى كسب ثقة المجتمع فيها، وزيادة قدراتها التنافسية محلياً ودولياً، وخدمة أغراض التنمية المستدامة في مصر. وفي ضوء ذلك تسعى الهيئة إلى التطوير المستمر للتعليم وضمان جودته وفقاً لمجموعة من المبادئ والقيم التي تؤكد الشفافية والموضوعية والعدالة والحرص على معاونة المؤسسات التعليمية على توفيق أوضاعها وتحسين أدائها الكلي للتأهل والحصول على الاعتماد. إن الهيئة لا تعتبر جهة رقابية، بل هي جهة اعتماد للمؤسسات التعليمية التي تتمكن من تحقيق متطلبات المعايير القومية، ومن ثم فإنها تحرص على تقديم كافة أشكال التوجيه والإرشاد والدعم لهذه المؤسسات بما يساعدها على التحسين المستمر لجودة مخرجاتها من خلال آليات موضوعية وواقعية للتقويم الذاتي والاعتماد ولتحقيق ما سبق تحرص الهيئة على توفير ونشر المعلومات الكافية والدقيقة والتي يمكن أن تساعد المؤسسات التعليمية على التقويم الذاتي، ومن ثم اتخاذ الخطوات اللازمة للتقدم والحصول على الاعتماد

مبادئ عملية ضمان جودة التعليم والاعتماد

هناك مبادئ أساسية لعملية ضمان جودة التعليم والاعتماد، وهي مستوحاة من النظم والممارسات الجيدة لضمان جودة التعليم ويجب مراعاتها في التطبيق العملي سواء من الهيئة أو من المؤسسات التعليمية:

- الاهتمام بالمستفيد الأساسي (الطالب) والعناية به، والحرص على تحقيق مستويات عالية من رضائه، من خلال تلبية احتياجاته ورغباته وتوقعاته.
- القيادة والحوكمة الموجهة بالفكر والتخطيط الاستراتيجي والموضوعية والشفافية والعدالة.

- نمط الإدارة الديمقراطية التي تعتمد المشاركة الفعالة لكافة الأطراف ذات المصلحة، وتستخدم التفويض والتمكين في سلطات اتخاذ القرارات وتتقبل النقد.
- الابتكار والإبداع بغرض التغيير الهادف والتحسين والتطوير المستمر
- الاستقلالية بما يضمن احترام المؤسسة التعليمية ومسئوليتها في إدارة عملياتها وأنشطتها الأكاديمية والإدارية.
- الالتزام وعدم التخلي عن المسؤوليات والواجبات ال تحددها الأدوار الخاصة بالمؤسسات أو الأفراد.
- التعلم المستمر من جانب المؤسسة والمعتمد على الاستفادة من الخبرات المتراكمة، وتقبل الأفكار الجديدة، والانفتاح على العالم.
- المنافع المتبادلة بين جميع الأطراف ذات العلاقة بالمؤسسة التعليمية من طلاب وأعضاء هيئة تدريس ومعاونيهم وعاملين والأطراف المجتمعية.
- الاهتمام بالعمليات التشغيلية والفنية في المؤسسة، والتي تقوم بإنتاج الخدمات التعليمية والبحثية والمجتمعية.
- الاهتمام بالتغذية الراجعة، والحرص على جمع المعلومات وتوثيقها لتفهم ردود الأفعال، والاستفادة منها لتحسين وتطوير مخرجات النظام المؤسسي.

مصطلحات هامة في مجال جودة التعليم والاعتماد

تؤكد الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد على ضرورة الالتزام بالمعاني الموضحة لهذه المفاهيم والمصطلحات عند استخدامها في المراحل المختلفة لعملية التقويم والاعتماد، لذا تلتزم كلية السياحة والفنادق بجامعة الفيوم على استخدام تلك المعاني والمفاهيم كما وردت وتم نقلها عن الهيئة.

مؤسسة التعليم العالي

هي أي كلية أو معهد عال أو كلية تابعة للجامعة تقدم برامج تعليمية تتعلق بمؤهل علمي عال (بكالوريوس أو ليسانس) أو درجة أعلى (دبلوم /ماجستير /دكتوراه).

المجالس الحاكمة

تلك المجالس الرسمية للمؤسسة التي تتمتع بالسلطة الشرعية المستمدة من الهيكل التنظيمي للمؤسسة، ولها حق اعتماد السياسات والبرامج التعليمية والمقررات والموازنات، واتخاذ القرارات التنفيذية ذات العلاقة (مجالس الأقسام العلمية، مجلس الكلية /المعهد). كما تتضمن المجالس الرسمية للجهة التابعة لها المؤسسة (مجلس الجامعة /الأكاديمية).

ضمان جودة التعليم

يقصد به تلك العملية الخاصة بالتحقق من أن 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 مستوى جودة فرص التعلم والبحث العلمي والمشاركة المجتمعية وتنمية البيئة تعتبر ملائمة، أو تفوق توقعات كافة أنواع المستفيدين النهائيين من الخدمات التي تقدمها المؤسسة التعليمية.

الاعتماد

يقصد به الاعتراف الذي تمنحه الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد للمؤسسة التعليمية، إذا تمكنت من إثبات أن لديها القدرة المؤسسية، وتحقق الفاعلية التعليمية وفقاً للمعايير المعتمدة والمعلنة من الهيئة، ولديها من الأنظمة المتطورة التي تضمن التحسين وتعزيز المستمر للجودة.

المعايير الأكاديمية القومية القياسية (NARS)

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

المعايير المعتمدة

المعايير الأكاديمية القياسية والتي تتبناها المؤسسة وتُعتمد من الهيئة، بشرط أن يكون مستواها أعلى من الحد الأدنى للمعايير الأكاديمية القومية القياسية.

معايير التقويم والاعتماد

المعايير المعدة من قبل الهيئة، لتقويم واعتماد مؤسسات التعليم العالي، بالاستعانة بالخبراء المتخصصين وممثلين لمختلف قطاعات المستفيدين، وتعتبر الأداة الرئيسية التي يتم الاستعانة بها في إعداد الدراسة الذاتية، وتستخدم بواسطة المراجعين المعتمدين من الهيئة في الزيارات الميدانية، وأخيراً تعتبر أساس عملية التقويم والاعتماد للمؤسسة.

القدرة المؤسسية

قدرة المؤسسة على الأداء بكفاءة من خلال الموارد البشرية والمادية المتاحة، وذلك لتحقيق رسالتها وغاياتها وأهدافها الاستراتيجية المعلنة، مع وجود هيكل تنظيمي ملائم ينطوي على علاقات واضحة للسلطة، وتحديد دقيق للمسؤوليات والاختصاصات، وفي ظل قيادة أكاديمية وإدارية موجهة بالتخطيط الاستراتيجي، وتتصف بالمصداقية والشفافية، إضافة إلى قدرة المؤسسة على التفاعل مع المجتمع، وعلى إنشاء نظم داخلية لإدارة الجودة، وإجراء التقويم المستمر لأدائها الكلي.

الفاعلية التعليمية

تحقيق المؤسسة للأهداف المخططة للتعليم والتعلم، والذي يمثل نشاطها الأساسي، ويحدد طبيعتها، ويمكنها من مقابلة توقعات المستفيدين النهائيين ومن ثم كسب ثقة

المجتمع. ويتطلب ذلك ملاءمة سياسات قبول الطلاب، وتبنى معايير معتمدة من الهيئة لبرمجها التعليمية، وتحقيق نتائج التعلم المستهدفة من البرامج التعليمية والمقررات الدراسية، وتوفير المصادر المناسبة للتعلم الذاتي، ودعم البحث العلمي، وتوفير خريجين بمواصفات تتفق مع متطلبات سوق العمل.

التقويم الذاتي

العملية الخاصة بتقويم الأداء الكلى للمؤسسة عن طريق المؤسسة نفسها، وذلك للكشف عن مجالات الضعف في قدرتها المؤسسية وفاعليتها التعليمية لتحقيق رسالتها وغاياتها وأهدافها الاستراتيجية.

الدراسة الذاتية

إحدى الوسائل الأساسية للتقويم الذاتي، وتعتمد أساساً على توصيف وتشخيص الوضع الراهن في المؤسسة، وتحديد مجالات القوة والضعف، وتحديد مجالات التحسين والتطوير الممكنة.

مؤشرات وعناصر وخصائص التقويم والاعتماد

كل معيار من معايير التقويم والاعتماد المحددة من قبل الهيئة يتضمن مجموعة من المؤشرات التي تعبر عن المعيار المقصود، وكل مؤشر يتضمن مجموعة من العناصر ذات العلاقة، وأخيراً كل عنصر يتضمن مجموعة من الخصائص المطلوب قياسها أثناء عملية التقويم والاعتماد.

نظم إدارة الجودة بالمؤسسة

النظم الداخلية في المؤسسة وما يصاحبها من آليات وإجراءات لإدارة أنشطة الجودة المتعلقة بالقدرة المؤسسية والفاعلية التعليمية.

وحدة إدارة الجودة

الوحدة المسؤولة عن إدارة الجودة داخل المؤسسة، وتتوافر لديها كافة الوثائق والأدلة الخاصة بالممارسات التطبيقية لإدارة الجودة في المؤسسة.

التحليل البيئي للمؤسسة

عملية تحليل البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة باستخدام أسلوب لتحديد مجالات القوة والضعف بالمؤسسة، والفرص المتاحة والتهديدات القائمة والمتوقعة.

التخطيط الاستراتيجي

عملية تنطوي على التنبؤ بالمستقبل لفترة زمنية طويلة (سنة فأكثر)، وتحديد رؤية ورسالة المؤسسة وغاياتها وأهدافها الاستراتيجية التي يجب أن تسعى إلى تحقيقها في هذه الفترة، وكذلك الوسائل اللازمة لتحقيق ذلك.

الخطة الاستراتيجية

تمثل مخرجات عملية التخطيط الاستراتيجي، ويجب أن تكون مكتوبة ومعتمدة وتحدد رؤية ورسالة المؤسسة، وغاياتها وأهدافها الاستراتيجية، والوسائل المتاحة والمستقبلية لتحقيق ذلك، وتعكس استراتيجية الجامعة / الأكاديمية.

الخطة التنفيذية الاستراتيجية للمؤسسة

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

السياسات

مرشد لاتخاذ القرارات في مجالات الأنشطة المختلفة بالمؤسسة، مثل أنشطة التعليم والدراسات العليا، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع وتنمية البيئة، ويجب أن تكون السياسات مكتوبة ومعتمدة.

الوضع التنافسي

يعكس وضع المؤسسة بالمقارنة بغيرها من المؤسسات المناظرة، من حيث مجالات وعناصر التفوق والتميز، مما يساعد على تحديد مكانتها بين هذه المؤسسات.

البرنامج التعليمي

يتم تنفيذه في مؤسسات التعليم العالي، ويهدف إلى الحصول على درجة علمية معينة (مثال ذلك بكالوريوس /ليسانس /ماجستير /دكتوراه)، ويتضمن المناهج والمقررات والأنشطة التي تكسب الطالب المعرفة والمهارات والقيم اللازمة لتحقيق أهداف تعليمية مخططة، وفي تخصص دراسي محدد. وعادة تقدم مؤسسة التعليم العالي برنامجاً تعليمياً واحداً أو أكثر.

الأطراف المجتمعية

كافة الأفراد والمؤسسات والجهات التي لها اهتمام مش روع أو مصلحة ما أو تتحمل مخاطر ناتجة عن الموضوع المشار إليه تبعا للسياق. ويقصد بهم بالنسبة للمؤسسة التعليمية بصفة عامة: الطلاب، وأولياء الأمور، وأعضاء هيئة التدريس ومعاونوهم، والعاملون بالمؤسسة، وممثلو النقابة 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 ويتغير نطاق الأطراف المجتمعية بتغير السياق المذكورة فيه.

المراجع الخارجي

أحد الأعضاء الأكاديميين من ذوي الخبرة في مجال التخصص يتم دعوته من قبل المؤسسة لمراجعة هيكل ومحتوى برنامج تعليمي معين وعلاقته بالنتائج

المستهدفة للتعليم، وطرق ومصادر التعلم الذاتي، وتسهيلات التعليم والتعلم المتاحة، وتقويم أعمال الطلاب، وغيرها التي تفي بمتطلبات البرنامج.

المراجعون المعتمدون

فريق من أعضاء هيئة التدريس أو الخبراء في مجال تطوير التعليم العالي من خارج المؤسسة الخاضعة للتقويم والاعتماد، وذو علاقة بتخصصات البرامج التي تقدمها المؤسسة، وليس لهم مصالح متعارضة، حيث يتم اختيارهم وتعيينهم وتدريبهم واعتمادهم من قبل الهيئة للقيام بعملية المراجعة والتقويم أثناء الزيارات الميدانية للمؤسسة.

المنسق

أحد أعضاء هيئة التدريس الذي تقوم المؤسسة بترشيحه ليتولى التنسيق لإجراء عملية المراجعة والتقويم، وذلك قبل وأثناء وبعد الزيارة الميدانية لفريق المراجعين المعتمدين.

الزيارة الميدانية

زيارة يقوم بها المراجعون المعتمدون للمؤسسة لأغراض التقويم والاعتماد، يتم خلالها المراجعة والتدقيق لجميع المعايير والمؤشرات والعناصر والخصائص المتعلقة بمحاور التقويم والاعتماد كما هي واردة في الدراسة الذاتية. وتتم الزيارة الميدانية بالتنسيق مع المؤسسة.

التقرير السنوي للمؤسسة

تقرير يقدم سنوياً للهيئة بالنسبة للمؤسسة الخاضعة للتقويم والاعتماد، يوضح نتائج التقويم الذاتي لأداء المؤسسة في السنة الدراسة الماضية، وكذلك أوجه التحسين لنقاط الضعف، وأوجه التعزيز لنقاط القوة في ضوء تقارير المراجعين المعتمدين.

التعلم الذاتي

قدرة الطالب على الاستمرار في تنمية قدراته ومهاراته المعرفية والذهنية والمهنية ذاتياً، وذلك بخلاف الطرق النمطية في التعلم.

أنماط التعلم

هي الطرق المختلفة التي تتم من خلالها عملية التعلم ومنها التعلم وجها لوجه، والتعلم عن بعد، والتعلم الإلكتروني.

مخرجات التعلم المستهدفة

النتائج المستهدفة من التعلم وهي المعرفة والفهم والمهارات التي تسعى إلى تحقيقها المؤسسة، من خلال برامجها المختلفة والمرتبطة برسالتها، وتعكس المعايير الأكاديمية، وتكون قابلة للقياس، وترتبط بشكل واضح بالطرق المختلفة لتقويم الطلاب.

تقويم الطلاب

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

منظمات سوق العمل

المؤسسات الحكومية والشركات العامة والخاصة والمشاركة، التي تتيح فرص التوظيف لخريجي المؤسسة.

الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد

هي منظمة تتمتع بالاستقلالية وتكون لها الشخصية الاعتبارية العامة وتهدف إلى ضمان جودة التعليم وتطويره المستمر من خلال التقويم الشامل للمؤسسات التعليمية وبرامجها. أي أنها هيئة تقوم بالرقابة والمتابعة والتقويم لجودة التعليم لتحديد مستوى أداء المؤسسات التعليمية وبرامجها ومدى قدرتها على تقديم الخدمة

التعليمية وفقاً لرسالتها المعلنة ولها سلطة منح أو حجب الاعتماد للمؤسسات التعليمية وفقاً لمعاييرها المعلنة.

تحليل أنماط القوة والضعف والتهديدات والفرص: SWOT Analysis

أداة من أدوات الجودة التحليلية والتي تهدف إلى تقييم ودراسة الوضع الاستراتيجي الحالي لمؤسسة ما لتحديد نواحي القوة والضعف في المؤسسة ومعرفة فرصها في التطوير والتهديدات التي تؤثر بها بحيث تساعد على وضع الخطط الاستراتيجية التطويرية للمؤسسة.

المستفيدون

مجموعة من الأفراد الذين لديهم اهتمام مشروع بالأنشطة التعليمية للمؤسسة (أصحاب المصلحة)، من حيث جودة معايير التعليم وكذلك من حيث رفع آلية النظم والعمليات الموضوعية لضمان الجودة، وحتى تكون عملية المراجعة الاستراتيجية فعالة يجب أن تتضمن مجموعات من المستفيدين الرئيسيين، ويعتمد التحديد الدقيق لنوع ونطاق مجموعات المستفيدين واهتماماتهم المتباينة على رسالة المؤسسة ومجال الأنشطة التعليمية بها والظروف المحلية.

الزيارة الميدانية

الزيارة التي يقوم بها المراجعون الخارجيون للتأكد من صحة الدراسة الذاتية التي قدمتها المؤسسة الطالبة للاعتماد.

توكيد الجودة

هو نشاط ووسيلة للتأكد من استيفاء المتطلبات والمعايير القياسية المطلوبة للمؤسسة لإنجاز هدفها للوصول إلى مخرجات ترضى سوق العمل واحتياجات المجتمع.

مؤشرات جودة الأداء

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

النظام الداخلي لإدارة الجودة

النظام الذي تتبناه المؤسسة لتحسين مستوى البرامج التعليمية والعناصر الأخرى المؤثرة فيها، وتحليل تلك العناصر تحليلًا تفصيليًا كما يتضمن تحديدًا دقيقًا لمواصفات الجودة، وتحديد الممارسات الجيدة بالإضافة إلى التعرف على معوقات عملية التعلم ومتابعة الأداء ومقترحات التحسين.

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.

المعرفة والفهم

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

المهارات المهنية

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

الخطط التنفيذية

مجموعة الأنشطة المختلفة التي يتم إعدادها وتنفيذها في تسلسل واضح للوصول إلى أهداف محددة.



Ministry of Higher Education and Scientific Research
New Damietta High Institute for Hotels and Tourism Studies



وحدة ضمان الجودة
Quality Assurance Unit



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المعهد العالي للدراسات الفندقية والسياحية - دمياط الجديدة

الجزء الرابع

اللائحة الداخلية لوحدة ضمان الجودة بالمعهد العالي للدراسات الفندقية والسياحية دمياط الجديدة

اللائحة الداخلية لوحدة ضمان الجودة للمعهد العالي للدراسات الفندقية والسياحية بدمياط الجديدة

مادة (1): إنشاء الوحدة:

تم إنشاء وحدة ضمان الجودة بناء على قرار مجلس إدارة المعهد العالي للدراسات الفندقية والسياحية بدمياط الجديدة رقم (٣) بتاريخ ٢٨/٧/٢٠٢١. وتعد الوحدة مركزاً لنشر فكر وثقافة الجودة بين العاملين وتنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والجهاز الإداري في كل ما يتعلق بإدارة نظم الجودة، حيث تتولى الوحدة تنفيذ المهام والأنشطة المطلوبة لإرساء نظام الجودة بالمعهد

مادة (٢): رؤية الوحدة:

"التميز في العملية التعليمية و البحثية و خدمة المجتمع".

مادة (٣): رسالة الوحدة:

تلتزم وحدة ضمان الجودة بالمعهد العالي للدراسات الفندقية والسياحية – بدمياط الجديدة بتبنى معايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم و تبنى آليات التحسين و التطوير المستمر للبرامج التعليمية والبحث العلمي وخدمة المجتمع بما يضمن إعداد خريج متميز قادر على المنافسة و تلبية متطلبات سوق العمل في إطار من القيم المجتمعية و أخلاقيات المهنة مع الإستدامة في تطبيق معايير الجودة والإعتماد.

مادة (٤): الأهداف الاستراتيجية للوحدة:

ضمان جودة التعليم وتطويره المستمر لتهيئة المعهد للوفاء بمتطلبات ومعايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد من خلال ما يلي:

(١) نشر الوعي بثقافة الجودة.

(٢) وضع و تفعيل نظام داخلي لوحدة ضمان الجودة بالمعهد للتقويم الذاتي يضمن متابعة كل أنشطة المؤسسة في مجالات القدرة المؤسسية والفاعلية التعليمية.

(٣) وضع وتنفيذ نظام القياس وتقويم الأداء بالمعهد (البرامج والمقررات الدراسية - الأداء الأكاديمي - الأداء الإداري والتنظيمي - المشاركة المجتمعية - جودة الخريجين - جودة فرص التعلم - الأبحاث والأنشطة العلمية - فعالية إدارة الجودة).

(٤) إعداد مقترحات التحسين والتطوير المستمر للأداء المؤسسي والأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والعاملين بالمعهد والطلاب وغيرهم من المستفيدين.

(٥) كسب ثقة المجتمع في الخريجين والخدمات المقدمة من المعهد

(٦) تقديم الدعم الفني والمتابعة لتقويم الأداء ونظام ضمان الجودة بالمعهد.

مادة (٥) اختصاصات ومهام الوحدة:

تمثل وحدة ضمان الجودة الآلية التي يتم من خلالها التقييم والمراجعة الداخلية بهدف ضمان جودة أنشطة المعهد التعليمية والبحثية والخدمية والعناصر المؤثرة فيها وتحسين مستوى أدائها. ويتضمن ذلك تحديد نقاط الضعف والمعوقات والتعرف على الممارسات الجيدة ووضع مقترحات للتحسين المستمر بهدف الحصول على الإعتماد. وتشمل مجالات عمل واختصاصات الوحدة الأنشطة التالية:

(١) تنفيذ الخطة الإستراتيجية والتي يضعها فريق إعداد الخطة الإستراتيجية بوحدة ضمان الجودة بالمعهد بعد اعتمادها من مجلس الإدارة، مع تحديد ما يخص دور المعهد والأقسام والوحدات الإدارية بالمعهد، ويتم تطبيق الآليات اللازمة للتنفيذ داخل المعهد وفق اللوائح الخاصة بكل قسم وكل وحدة.

(٢) وضع الآليات التي تؤدي إلى ضمان الجودة داخل المعهد مثل:

- توعية أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم والطلاب والموظفين بآليات ضمان الجودة وقياس مدى قناعتهم بجدواها.
- مراجعة توصيف البرامج الأكاديمية والمقررات الدراسية.
- مراجعة تقارير كل مقرر من مقررات البرامج الدراسية كل عام دراسي على حدى مع عمل تقرير سنوي للمعهد
- تدريب أعضاء هيئة التدريس على استخدام النماذج المصممة لعمل توصيفات و تقارير المقررات وطريقة استيفائها مع وضع خطط العمل لتلافي السلبيات في البرامج والمقررات.
- متابعة تنفيذ خطط العمل والتأكد من آليات التنفيذ.
- الإشراف على توزيع وتحليل نتائج الاستبيانات الخاصة بعمل الوحدة.
- متابعة نشاط بحوث أعضاء هيئة التدريس وتحليل أداء المعهد في هذا المجال.
- تعظيم أداء المعهد في مجال خدمة المجتمع وتنمية البيئة.
- تنمية العلاقة بين طلاب المعهد وما يقدمه المعهد من برامج ومقررات.
- تعظيم أداء الإدارات المختلفة والوحدات الخاصة بالمعهد.
- مراجعة مدى استعداد المعهد/ البرامج الأكاديمية للتقدم للاعتماد، والإشراف على وضع الدراسة الذاتية والخطط الإستراتيجية التي تطلبها الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بناء على المعايير الخاصة بها وهي:



Ministry of Higher Education and Scientific Research
New Damietta High Institute for Hotels and Tourism Studies



وحدة ضمان الجودة
Quality Assurance Unit



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المعهد العالي للدراسات الفندقية والسياحية - دمياط الجديدة

أ - نشر ثقافة الجودة بين أفراد المؤسسة.

ب متابعة تطبيق الأقسام والوحدات الأخرى لآليات نظم الجودة.

ج- تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والجهاز الإداري في مجال الجودة.

د - التقويم المستمر سواء للقدرة المؤسسية أو للفاعلية التعليمية.

هـ - عرض ومناقشة قضايا الجودة في مجالس الأقسام واللجان المنبثقة ومجلس الكلية.

و - تنسيق إصدار التقرير السنوي للمؤسسة.

مادة (٦): تبعية الوحدة

تتبع وحدة ضمان الجودة للمعهد العالي للدراسات الفندقية والسياحية بدمياط الجديدة السيد/ رئيس مجلس إدارة المعهد إدارياً .

مادة (٧): مجلس إدارة الوحدة

يعلو الهيكل الوظيفي للوحدة مجلس إدارة يختص برسم السياسات واعتماد القرارات.

الهيكل التنظيمي لوحدة ضمان الجودة

رئيس مجلس إدارة وحدة ضمان الجودة

نائب رئيس مجلس إدارة وحدة ضمان الجودة

مدير وحدة ضمان الجودة

نائب مدير وحدة ضمان الجودة

شئون إدارية وسكرتارية

سكرتارية الوحدة

محاسب مالي

اللجان التنفيذية

لجنة المراجعة الداخلية

لجنة التدريب وتنمية القدرات

لجنة الاستبيانات والقياس وتقييم الاداء

لجنة الشكاوى والمقترحات

منسقي الجودة

قسم الدراسات السياحية

قسم إدارة الضيافة

مادة (٨): تشكيل مجلس إدارة الوحدة

يتشكل مجلس إدارة وحدة ضمان الجودة من :

١	السيد د. رئيس مجلس إدارة المعهد	رئيساً
٢	السيد أ.د. عميد المعهد	نائباً
٣	السيد د. مدير الجودة	مدير تنفيذي
٤	السيد د. نائب مدير وحدة ضمان الجودة	نائب المدير التنفيذي

مادة (٩): إختيار الطلاب و الخريجين بالتشكيل

يتم اختيار الممثلين عن الطلاب والخريجين والمجتمع المحلي بواسطة مجلس إدارة المعهد.

مادة (١٠): تعيين مدير الجودة

يعين مدير وحدة ضمان الجودة من بين السادة أعضاء هيئة التدريس بالمعهد باقتراح من عميد المعهد، ويوافق عليه مجلس الادارة وذلك وفق معايير اختيار القيادات الأكاديمية.

مادة (١١): تعيين نائب مدير الجودة

يعين نائب مدير وحدة ضمان الجودة من بين السادة أعضاء هيئة التدريس بالمعهد باقتراح من مدير وحدة ضمان الجودة ، ويصدر عميد المعهد قرارا بالموافقة على الاقتراح أو اختيار نائب آخر في ضوء آليات اختيار القيادات الأكاديمية.

مادة (١٢): اجتماع مجلس إدارة الجودة

يجتمع مجلس الإدارة مرة شهرياً وذلك بناء على دعوة من رئيس مجلس الإدارة أو بطلب من أغلبية الأعضاء ولكي يكون الاجتماع صحيحاً لابد من حضور أكثر من نصف الأعضاء ويرأس الجلسة رئيس المجلس ويحل محله نائبه في حالة غيابه وتصدر القرارات بأغلبية الأصوات.

مادة (١٣) اختصاصات مجلس إدارة الوحدة

يتولى مجلس إدارة الوحدة إقرار السياسات وبرامج ونظم العمل التي تحقق أغراض الوحدة في ضوء استراتيجية جودة التعليم بالمعهد، وفي إطار القوانين واللوائح المنظمة ويختص بما يلي:

- (١) وضع واعتماد النظام الداخلي للعمل في الوحدة وتحديد الاختصاصات والتوصيف الوظيفي للعاملين بها و اللجان الفرعية المختلفة التي يتولى إعدادها مدير الوحدة.
- (٢) اعتماد تشكيل اللجان الخاصة بتنفيذ مهام الجودة والاعتماد المقترحة من قبل الوحدة.
- (٣) اعتماد التقارير الدورية التي تقدم عن سير العمل بالوحدة.
- (٤) اعتماد اللوائح الإدارية والمالية والفنية الخاصة بالوحدة.
- (٥) اعتماد تقارير الإنجاز السنوية للوحدات الخاصة بالمعهد
- (٦) تنظيم عقد اجتماعات وندوات ومؤتمرات بالتعاون مع اللجان المختصة بالمعهد والجهات الأخرى خارجه.
- (٧) دعوة المجلس التنفيذي للوحدة للأجتماع ورئاسة جلسات.
- (٨) توفير الموارد المادية والمالية لوحدة ضمان الجودة لضمان أداء دورها

مادة (١٤) اختصاصات مدير الوحدة

يختص مدير الوحدة بالتالي:

- (١) إعداد خطط العمل اللازمة واقتراح تشكيل اللجان والتوجيه والإشراف على العاملين بالوحدة.
- (٢) متابعة إنجاز الأعمال اليومية والتأكد من مطابقتها لخطة عمل الوحدة، والتنسيق بين العاملين بالوحدة.
- (٣) تقديم تقارير لمجلس الإدارة عن تطور العمل بالوحدة وفقاً للمهام المنوطة بها، والمشاكل التي تعوق القيام بالمهام.

(٤) الاتصال بالأقسام العلمية والإدارية من خلال إدارة المعهد لتسيير العمل التنفيذي وكذلك كافة الصلاحيات اللازمة.

(٥) متابعة عرض ومناقشة موضوعات الجودة على المجالس المتخصصة بالمعهد (الأقسام العلمية – مجلس إدارة المعهد) واعتمادها وتنفيذ القرارات المتعلقة بها

(٦) تمثيل الوحدة أمام الغير.

(٧) الاختصاصات الأخرى التي يفوضه فيها مجلس الإدارة أو عميد المعهد.

متطلبات اختيار وتعيين مدير وحدة الجودة

- حاصل على دكتوراه .
- القدرة على الاتصال مع الآخرين.
- القدرة على حل المشكلات واتخاذ القرارات .
- حسن المظهر و حسن السير والسلوك .
- إجادة اللغات الأجنبية.
- القدرة على التعاون والعمل في فريق أو بصورة فردية وفقا لمتطلبات العمل.
- القدرة على التدريس والتدريب الفعال للأعداد الكبيرة والصغيرة.
- القدرة على العرض الجيد.
- القدرة على الاتصال مع الآخرين.
- الحصول على شهادة ICDL
- الإلمام بمتطلبات الوظيفة.
- المؤهل في نفس ذات التخصص الوظيفي.

مادة (١٥) اختصاصات نائب مدير الوحدة

يختص نائب مدير الوحدة بالتالي:

(١) يساعد مدير الوحدة في متابعة تنفيذ خطة العمل بالوحدة.

(٢) ينوب عن مدير الوحدة في حالة غيابه.

(٣) الإعداد لكتابة تقرير الدراسة الذاتية للمعهد.

(٤) المساعدة في كتابة التقرير السنوي للكلية.

(٥) المساعدة في تنظيم ورش العمل والدورات التدريبية التي تعقدها الوحدة

(٦) كتابة التقرير السنوي للوحدة

متطلبات اختيار وتعيين نائب مدير الوحدة

- حاصل على دكتوراه .
- القدرة على الاتصال مع الآخرين.
- القدرة على حل المشكلات واتخاذ القرارات .
- حسن المظهر و حسن السير والسلوك .
- إجادة اللغات الأجنبية.
- القدرة على التعاون والعمل في فريق أو بصورة فردية وفقا لمتطلبات العمل.
- القدرة على التدريس والتدريب الفعال للأعداد الكبيرة والصغيرة.
- القدرة على العرض الجيد.
- القدرة على الاتصال مع الآخرين.
- الحصول على شهادة ICDL
- لإلمام بمتطلبات الوظيفة.

مادة (١٦): منسقي الجودة بالأقسام العلمية

لكل قسم علمي منسق لأعمال الجودة بالقسم. يتم ترشيح منسقي الجودة من الأقسام العلمية بترشيح من مجالس الأقسام العلمية وموافقة مجلس إدارة المعهد.

مادة (١٧) اللجان التنفيذية بالوحدة

يتكون هيكل اللجان التنفيذية لوحدة ضمان الجودة بالمعهد من ثلاث لجان هي: لجنة المراجعة الداخلية - لجنة التدريب و تنمية القدرات - لجنة الاستبيانات و القياس و تقييم الأداء - لجنة الشكاوى و المقترحات. يتم ترشيح رؤساء اللجان التنفيذية باقتراح من مدير وحدة ضمان الجودة وموافقة مجلس المعهد.

مادة (١٨) : مهام اللجان التنفيذية

اللجان التنفيذية لوحدة ضمان الجودة بالمعهد لها مهام وأدوار محددة تتلخص في الآتي:

١. مراجعة وتوثيق كافة الوثائق الصادرة عن وحدة الجودة ومنها:
 - خطط الجودة
 - تقارير الجودة
 - التقرير السنوي
 - الدراسة الذاتية وملحقاتها
 - الخطة الاستراتيجية والتنفيذية
 ٢. مراجعة توصيف البرامج والمقررات بالأقسام العلمية وكذلك التقارير الدورية الخاصة بكل منها وفقا لخطط محددة بالتنسيق مع الأقسام العلمية
 ٣. اتخاذ ما يلزم بالتنسيق مع الأقسام العلمية من أجل وضع معايير اختيار المراجعين الداخليين والخارجيين واستدعائهم والتعاقد معهم وتسهيل أدائهم لأعمالهم الخاصة بالجودة
 ٤. ما يكلفها به مدير الوحدة من أعمال هو أو من ينوبه في ذلك
- لجنة التدريب وتنمية القدرات**

١. تقييم الوضع الحالي وتحديد الاحتياجات التدريبية للمعهد بشكل مستمر.
٢. تحديد الموضوعات ذات الأولوية، لتنمية مهارات السادة أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم في مجالات التدريس والتقييم.
٣. وضع خطة تدريب لرفع وتنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والجهاز الإداري والطلاب بالمعهد، بما يسهم في تحقيق خطة المعهد والوصول للجودة الشاملة.
٤. عمل دراسة عن إمكانية تدريب كوادر من المجتمع المحيط.

٥. ما يستجد من مهام يتم تكليفها من قبل مدير وحدة ضمان الجودة بالمعهد.

لجنة الاستبانات والقياس وتقييم الأداء

١. وضع الاستبانات والنماذج المختلفة التي تستخدم لتقييم أنشطة المعهد المختلفة بجانبها الأكاديمي والإداري في ضوء المعايير التي حددتها الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد.
٢. تحليل نتائج القياس والمتابعة والتقويم لكافة الأنشطة الأكاديمية والبحثية والإدارية والخدمية، ورصد السلبيات والإيجابيات داخل المعهد، وإعداد تقرير بها مشفوع بالمقترحات لتطوير أداء المعهد لتعزيز جودة التعليم وتحسين مخرجات التعلم لدى الطلاب، وكخطوة أساسية للتأهيل للاعتماد، لرفعها لوحدة ضمان الجودة.
٣. مناقشة تقرير لجنة شئون الطلاب ودعم الخدمات الطلابية بوحدة ضمان الجودة بالمعهد الخاص بصندوق الشكاوى والمقترحات الخاص بالطلاب، ورفع التوصيات لمجلس إدارة المعهد.
٤. مناقشة تقارير قياس الرضا لجميع أطراف مجتمع المعهد الداخلي والخارجي واتخاذ القرارات والإجراءات لرفع مستوى الرضا.
٥. إعداد القواعد المنظمة للامتحانات (تشكيل لجان الامتحانات. التصرف في حالات الغش. التعامل مع حالات التظلم) وفقاً للقوانين واللوائح المنظمة لذلك، وإعلامها لأعضاء هيئة التدريس والعاملين والطلاب بالمعهد.
٦. وضع معايير اختيار رئيس الكنترول وأعضائه ولجان سير الامتحانات ورؤساء اللجان والملاحظين، وفقاً للقوانين واللوائح المنظمة لذلك.
٧. إعداد القواعد المنظمة للعمل بالكنترول (قواعد التسليم، والتسلم، والرصد،)، وفقاً للقوانين واللوائح المنظمة لذلك.
٨. متابعة تنفيذ خطة سير الامتحانات.
٩. وضع المواصفات القياسية لورقة أسئلة الامتحان.
١٠. ما يستجد من مهام يتم تكليفها من قبل مدير وحدة ضمان الجودة بالمعهد.

لجنة الشكاوى والمقترحات

١. التعريف بإجراءات الشكاوى وكيفية التعامل معها
٢. استلام الشكاوى اليدوية والالكترونية
٣. إرسال الشكاوى إلى الإدارات والأقسام المختلفة بالمعهد
٤. تلقي الرد على الشكاوى من المختص وإبلاغ صاحب الشكاوى بالرد
٥. اعداد تقرير عن الشكاوى وتحليل الأسباب وتقديم مقترحات عن الإجراءات الوقائية والتصحيحية

مادة (١٩): رؤساء اللجان التنفيذية

يقدم رؤساء اللجان التنفيذية بالوحدة تقارير دورية عما قاموا بإنجازه من مهام. وإذا تعثر إتمام بعض المهام، تذكر أسباب هذا التعثر مع وجوب إبلاغ رؤساء اللجان مدير الوحدة بأي عقبات فور ظهورها لمناقشتها، واتخاذ ما يلزم للتعامل معها، والعمل على حلها من قبل قيادات المعهد

مادة (٢٠)

يدعو مدير الوحدة السادة رؤساء اللجان وأعضاء الوحدة للاجتماع عن طريق رائل الواتس اب والهاتف

مادة (٢١)

على جميع أعضاء لجان الوحدة ضمان الاتصال المستمر بينهم وبين رؤساء لجانهم لتسلم المهام وتسليم النتائج في الموعد المقرر لها، وإذا حدث عكس ذلك يبلغ رؤساء اللجان مدير الوحدة كتابة حتى يرفق ذلك بتقييم الأداء الشهري للعضو .

مادة (٢٢)

يحصل السادة رؤساء اللجان وجميع أعضاء وحدة ضمان الجودة عند الطلب على شهادة من وحدة ضمان الجودة بالمعهد عن الفترة التي أمضوها في العمل، ونوعية العمل بالوحدة لإرفاقها بالسيرة الذاتية الخاصة بهم، مرفقاً بها نتائج التقارير عنهم، وذلك لتقديمها إلى من يهمله الأمر.

مادة (٢٣)

يجوز لوحدة ضمان الجودة أن تنشئ أسرة طلابية تسمى أسرة أصدقاء الجودة من بين طلاب المعهد وعدد من الخريجين ذوي التميز في الأنشطة ذات الصلة.

مادة (٢٤) النظام المالي للوحدة

وحدة ضمان الجودة بالمعهد هي كيان معتمد يتبع مباشرة عميد المعهد شأنه شأن الإدارات المختلفة داخل المعهد وبالتالي يكون للوحدة ميزانية سنوية يخصصها رئيس مجلس إدارة المعهد وذلك للقيام بمهامها والصرف على أنشطة المتابعة والتقييم والتوعية وورش العمل واعداد المطبوعات اللازمة.

يجوز قبول التبرعات والهبات المقدمة من أفراد أو هيئات والتي يوافق عليها مجلس الادارة. أيضا تضم أي موارد أخرى ناتجة عن نشاط الوحدة للميزانية.

مادة (٢٥)

يتم التعامل مالياً حسب القواعد المنظمة للتعامل المالي التي أقرتها وحدة إدارة المشروعات بوزارة التعليم العالي والتي تتضمن التفاصيل الكاملة للصرف.

مادة (٢٦)

يقوم مدير الوحدة باقتراح الميزانية التي يتطلبها كل نشاط على أن يتم اعتماده من عميد المعهد لتوفيرها بما يراه من ميزانية المعهد.