



وزارة التعليم
جامعة طرابلس
مكتب الجودة وتقييم الأداء

UNIVERSITY OF
Tripoli
UoT



سلسلة المحاضرات - الجودة والاعتماد
نظام ضمان الجودة في التعليم العالي
Quality Assurance System in Higher Education

إعداد وتقديم

الدكتور محمد عبدالسلام القريو
مدير مكتب الجودة وتقييم الأداء بجامعة طرابلس

Tel/ Fax: 00218214627888

P.O.Box: 13220

Email: gpeo@uot.edu.ly, infoquality@uot.edu.ly

الأهداف

التعريف بنظام ضمان الجودة الوطني - وولت ليبيا



توضيح خطوات تأسيس نظام ضمان الجودة الداخلي
لمؤسسات التعليم العالي



توضيح آليات التطبيق واستراتيجيات التخطيط لنظام الجودة والتقويم الذاتي



مصطلحات ومفاهيم نظام الاعتماد وضمان الجودة

□ **الجودة (Quality)** لها تعريفات عدة منها :
عرفها (معجم الوسيط) لغة من كلمة أجاد، أي أتى بالجيد من قول أو عمل ، وأجاد الشيء صيره جيداً والجيد نقيض الرديء، وجاد الشيء جودة بمعنى صار جيداً
أما الجودة كمصطلح تقني تعني الدقة والإتقان عبر الالتزام بتطبيق المعايير القياسية في الأداء.

□ **ضمان الجودة (Quality Assurance)**: التأكد من تطبيق الآليات والإجراءات في الوقت الصحيح والمناسب؛ للتحقق من بلوغ الجودة المُستهدفة بغض النظر عن كيفية تحديد معايير هذه النوعية.

مصطلحات ومفاهيم نظام الاعتماد وضمان الجودة

□ تحسين الجودة (Quality Improvement)

هي الطرق والمقاييس التي تستعين بها المؤسسة التعليمية بهدف تحقيق الكفاءة والفاعلية للأنشطة والعمليات وتحسين الإنتاجية ومستوى رضا العملاء والمؤسسة نفسها ويستند تحسين الجودة على تقييم الأفراد العاملين ومنظمتهم وكتابة تقارير عن كل وحدة داخل المؤسسة.

□ الاعتماد الأكاديمي (Academic Accreditation):

مجموعة الإجراءات والعمليات التي تقوم بها الجهات المانحة للاعتماد من أجل التأكد رسمياً من أن المؤسسة التعليمية قد حققت شروط ومواصفات الجودة وضمانها المعتمدة، وأن برامجها تتوافق والمعايير المعتمدة والمعلنة (أو بمعنى قبول المستوى العلمي لمؤسسة ما، والاعتراف بها).

توجهات للأنظمة الحديثة في مجال ضمان الجودة

Quality Assurance; QA

التركيز على التعلم أكثر من التعليم

التركيز على النواتج (المخرجات) وليس المدخلات فقط

ليس المطلوب كم لديك من الإمكانيات، وإنما ماذا فعلت بهذه الإمكانيات !!!

التركيز على الطلبة أكثر من الأساتذة
(Student-centered learning)

لماذا ضمان الجودة (Quality Assurance; QA) ؟

ضمان تحقيق مستوى الجودة المطلوب في
المؤسسات التعليمية

طمأنة الطلبة، والآباء، وأرباب العمل، وغيرهم من ذوي العلاقة، إلى أن
مستوى الجودة في المؤسسة التعليمية أو البرنامج العلمي مرتفع بالفعل

الاعتماد وسيلة للوصول إلى هذا الهدف إذ يبين
للجميع أن البرنامج يحقق المعايير المطلوبة

الاستجابة على النطاق الإقليمي والمحلي

- تاريخياً ، كان التعليم العالي (أو بالأحرى الجامعات) مميزاً للغاية.
- لا يوجد ضمان جودة خارجي (يتحقق مما إذا كان العمل يتم بشكل جيد)
- ولا يوجد ضمان جودة داخلي (بخلاف تعيين أعضاء هيئة التدريس).

لماذا؟؟؟

1. حماية الحرية الأكاديمية (Protection of academic freedom)
2. من لديه المعرفة الكافية لمراقبة الأكاديمي؟
(Who is knowledgeable enough to monitor an academic?)

الاستجابة على النطاق الإقليمي والمحلي



مند عام 1991 م

□ في عام 1991 م تأسست الشبكة الدولية لوكالات ضمان الجودة في التعليم العالي (INQAAHE)

International Network of Quality Assurance Agencies in Higher Education (INQAAHE)

□ وعضويتها الأساسية هي وكالات ضمان الجودة والاعتماد الإقليمية والوطنية.

□ عندما تم تأسيسها ، كان لدى INQAAHE أعضاء من 11 دولة فقط.

□ مثلت إلى حد ما جميع الدول التي كانت في ذلك الوقت أنظمة ضمان جودة أو في

بعض الحالات أنظمة جزئية لضمان الجودة الخارجية في التعليم العالي.

□ في يوليو 2008 م أصبحت الشبكة لديها 154 عضواً كامل العضوية من 78 دولة.

الاستجابة على النطاق الإقليمي والمحلي



□ إنشاء هيئة (أو هيئات) في كل دولة تعنى بتقويم واعتماد مؤسسات وبرامج التعليم العالي

1. لضمان الجودة
2. التحقق من مواءمة المخرجات للمتطلبات
3. التحقق من تناسق المعايير التعليمية على المستوى الوطني
4. والتحقق من مدى توافق المعايير مع المعايير العالمية

المركز الوطني لضمان جودة واعتماد
المؤسسات التعليمية والتدريبية



في دولة ليبيا سميت هذه الهيئة



مراحل تأسيس نظام ضمان الجودة الوطني

- أنشئ المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية في دولة ليبيا (NCQAETIs) عام 2006م.
- قام المركز ببناء إطار نظري لهذه العملية ووضع عدة معايير لجميع المؤسسات التعليمية والتدريبية ما دون الجامعي ومؤسسات التعليم العالي والتقني، ووضعت أدلة ومواد مساعدة.
- تقديم تدريجي لنظم ضمان الجودة في المؤسسات التعليمية والتدريبية.
- قدم المركز دعم لمساعدة المؤسسات التعليمية والتدريبية على تطبيق نظم ضمان الجودة (ندوات، ورش عمل، دورات تدريبية، مؤتمرات).
- طالب المركز بإنشاء مكاتب للجودة داخل مؤسسات التعليم العالي (على المستوى المؤسسي).
- كان التركيز في السنوات الأولى من تأسيس المركز على عقد ورش العمل والتدريب والإعداد لنشر مفهوم وثقافة الجودة وتأسيس معايير الاعتماد الوطني.



منهجية الاعتماد وضمان الجودة بالمركز الوطني

تتكون منهجية المركز للاعتماد وضمان الجودة من 5 عناصر رئيسية:

○ وضع الأسس والمعايير وتعديلها وتطويرها وتطبيقها.

○ **التقويم الذاتي.**

○ إجراء التقويم الخارجي.

○ **اتخاذ القرار وتعميم النتائج.**

○ إعادة التقويم.

عرض لنظام الاعتماد وضمان الجودة الوطني



- الاعتماد وضمان الجودة لكل من:
 - المؤسسة
 - البرنامج
- التركيز على التحسين المستمر في المؤسسات التعليمية والتدريبية.
- يتضمن الاعتماد المعايير التي تم الوفاء بها:
 - التقييم الذاتي (Self-evaluation)
 - التقييم بناء على الدليل (Assessments based on evidence)
 - التأكد بالرجوع للمراجعة المستقلة (independent review)
 - محكمات الجودة اعتماداً على المعايير المنشورة، والأهداف لتحقيق الرسالة
- الدور المهم لمكاتب الجودة وتقييم الأداء بمؤسسات التعليم العالي كآلية لقيادة ودعم المؤسسات.



عرض لنظام الاعتماد وضمان الجودة الوطني

- أساسيات يركز عليها نظام الاعتماد وضمان الجودة الوطني:
 - معايير الجودة وعملياتها تنطبق على كافة أنشطة المؤسسات.
 - التنوع وضعف الخبرة في كثير من المؤسسات: تعني الحاجة لتفصيلات أكثر في المعايير والعمليات والنماذج التي تتم تعبئتها.
 - التركيز على نواتج التعلم (learning outcomes) بما في ذلك التفكير، المسؤولية، والمهارات، وغير ذلك. ما يترتب على منهجية التدريس والتقييم، والتخطيط الشامل للبرنامج.



معايير الاعتماد الوطني

■ اشتقت معايير الاعتماد الوطني من الممارسات المقبولة التي رأها المركز من خلال الإطار النظري المحلي، وتمثل أفضل الممارسات العالمية، ويستخدمها المراجعون الخارجيون كمحكّمات في تقويمهم.

هناك تسع معايير للاعتماد المؤسسي وثمانية معايير للاعتماد البرامجي

لكل معيار، هناك وصف مختصر وتوضيح لأهميته يحتوي
كل معيار على مؤشرات (معايير فرعية)

لكل مؤشر، هناك قائمة بالممارسات المتبعة. بعضها قد
لا ينطبق على بعض المؤسسات أو البرامج



معايير الاعتماد الوطني

أولاً – معايير الاعتماد الأكاديمي المؤسسي

1. التخطيط – 11 مؤشر أداء.
2. القيادة والحوكمة – 30 مؤشر أداء.
3. هيئة التدريس والكوادر المساندة – 14 مؤشر أداء.
4. البرنامج التعليمي – 19 مؤشر أداء.
5. الشؤون الطلابية – 21 مؤشر أداء.
6. المرافق وخدمات الدعم التعليمية – 29 مؤشر أداء.
7. البحث العلمي – 18 مؤشر أداء.
8. خدمة المجتمع والبيئة – 10 مؤشرات أداء.
9. ضمان الجودة والتحسين المستمر – 16 مؤشر أداء.

أولاً – معايير الاعتماد الأكاديمي البرامجي

1. التخطيط والتنظيم الإداري – 17 مؤشر أداء.
2. البرنامج التعليمي – 25 مؤشر أداء.
3. هيئة التدريس والكوادر المساندة – 12 مؤشر أداء.
4. الشؤون الطلابية – 14 مؤشر أداء.
5. المرافق وخدمات الدعم التعليمية – 21 مؤشر أداء.
6. البحث العلمي – 17 مؤشر أداء.
7. خدمة المجتمع والبيئة – 10 مؤشرات أداء.
8. ضمان الجودة والتحسين المستمر – 19 مؤشر أداء.



الوثائق الأساسية لنظام ضمان الجودة والاعتماد لدى المركز

نشاط رقم (1)

نشاط تدريبي - تقسيم المتدربين إلى مجموعات

مدة النشاط : 20 دقائق

مدة عرض النتائج : 20 دقائق

ناقش مع مجموعتك معايير الاعتماد الأكاديمي المؤسسي والبرامجي وقيم
مستوى مؤسستك التعليمية (كلية) عليه؟

0

1

2

3

4

لا تنطبق

إلى حد ما

تنطبق

المحتويات

التعريف بنظام ضمان الجودة الوطني - وولت ليبيا



توضيح خطوات تأسيس نظام ضمان الجودة الداخلي
لمؤسسات التعليم العالي



توضيح آليات التطبيق واستراتيجيات التخطيط لنظام الجودة والتقويم الذاتي



ما المقصود – بالنظام الداخلي لضمان الجودة المؤسسي؟ Internal Quality Assurance System

هو النظام الذي تضعه المؤسسة لنفسها لضمان وتعزيز جودة المؤسسة وبرامجها التعليمية وتحقيقها لأهدافها ومعايير الاعتماد الوطني

من خلال:

وضع نظم متابعة وتقييم الأداء، وتحديد نقاط القوة والضعف، وتقديم خطط التحسين المستمر، وتحديد أولويات التنفيذ.

مهام – النظام الداخلي لضمان الجودة المؤسسي؟

Internal Quality Assurance System

- متابعة الأداء ومقترحات التطوير والتحسين
- المراجعة والتطوير المنتظمين لعمليات الجودة والإجراءات المرتبطة بها
- تحديد الاستراتيجيات والأولويات لدعم التحسين المستمر
- تصميم وتطبيق ومراجعة أنظمة ضمان الجودة الداخلية من نماذج وإجراءات ونحوها
- تطوير قواعد البيانات الملائمة
- وسائل لجمع ومعالجة المعلومات والبيانات بطريقة فعّالة

لماذا نظام داخلي لضمان الجودة المؤسسي؟

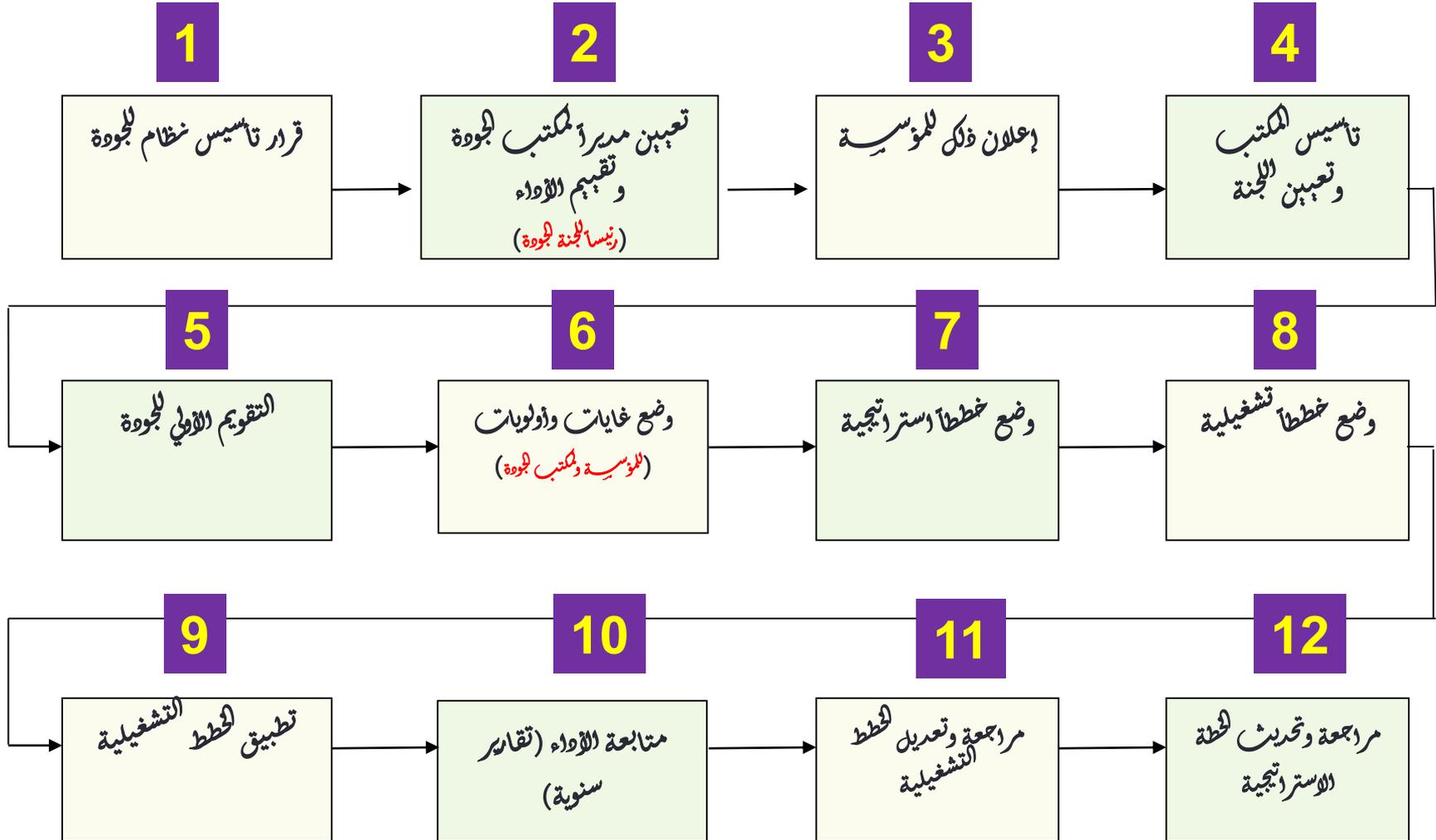
Internal Quality Assurance System

1. من الضروري أن يكون هناك نظام في المؤسسة التعليمية، يؤدي إلى تحسين المنتج النهائي (تربية وتعليم الطالب) وإلى رضا جميع المستفيدين
2. تحسين الجودة هو الهدف من النظام، وليس الاصطدام بما لدى المؤسسة من إجراءات فاعلة
3. من المهم أن تركز المؤسسة على تحسين الجودة وأساسيات التحسين المستمر وتطبيق معايير الجودة ... والاعتماد هو نتيجة لذلك
4. من المهم وضع نظام للجودة بما في ذلك مكتب و أقسام للجودة، ولجنة رئيسة للجودة ولجان منبثقة عنها (كلما أمكن ذلك)
5. من الأهمية أن يعرف جميع من يعمل في هذا النظام أهداف النظام، وأن يتدرب على المهام التي سيعمل بها لتحقيق نتائج النظام

آليات تطبيق النظام الداخلي للجودة في مؤسسات التعليم العالي

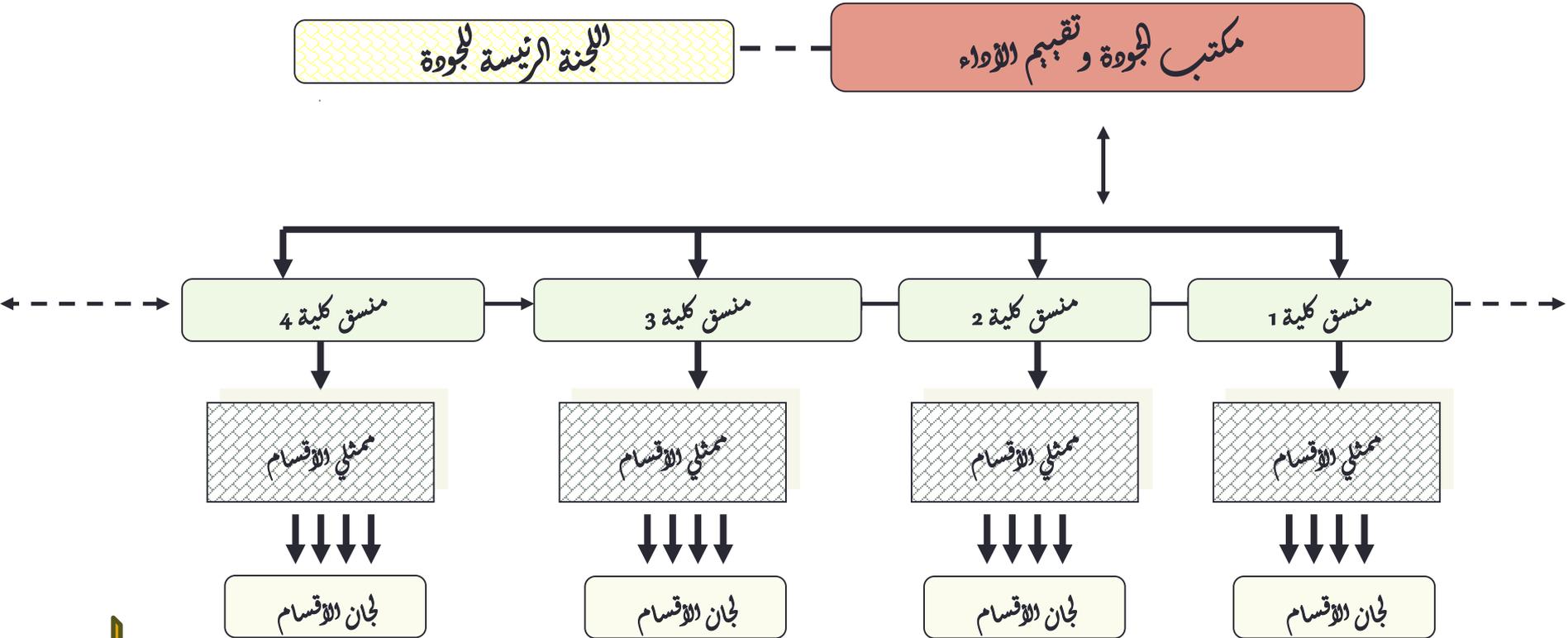
Internal Quality Assurance System

لتأسيس نظام داخلي للجودة متكامل ينبغي اتباع الخطوات التالية:



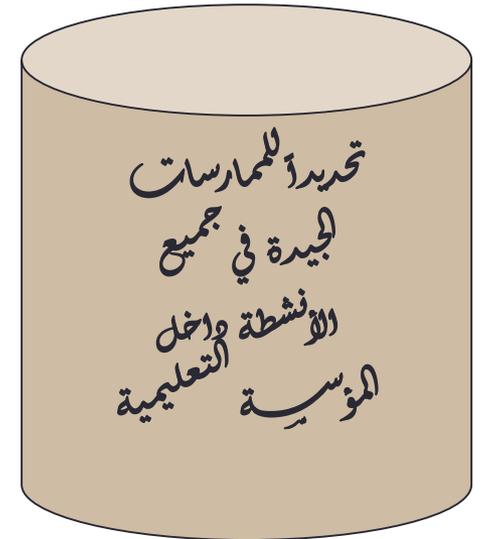
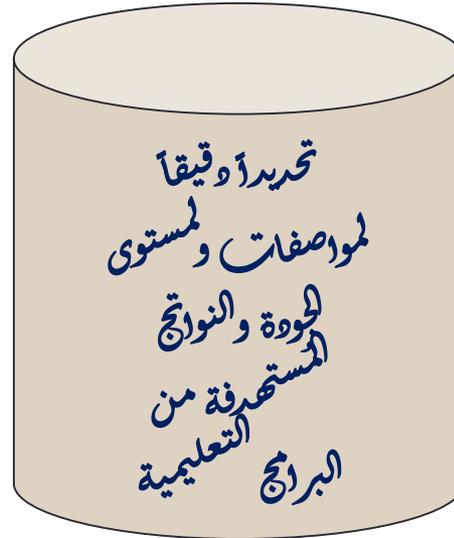
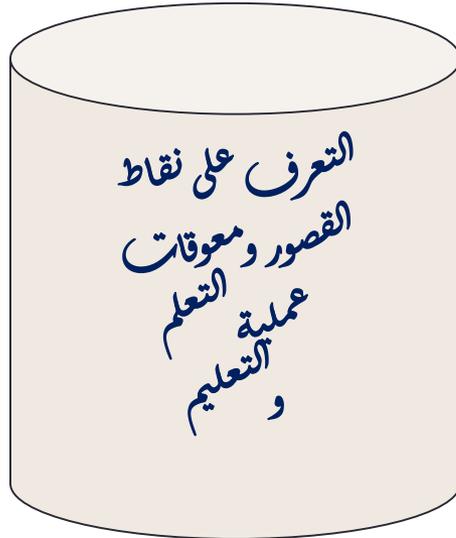
النظام الداخلي للجودة

مثال لهيكل تنظيمي لعمل لجان الجودة

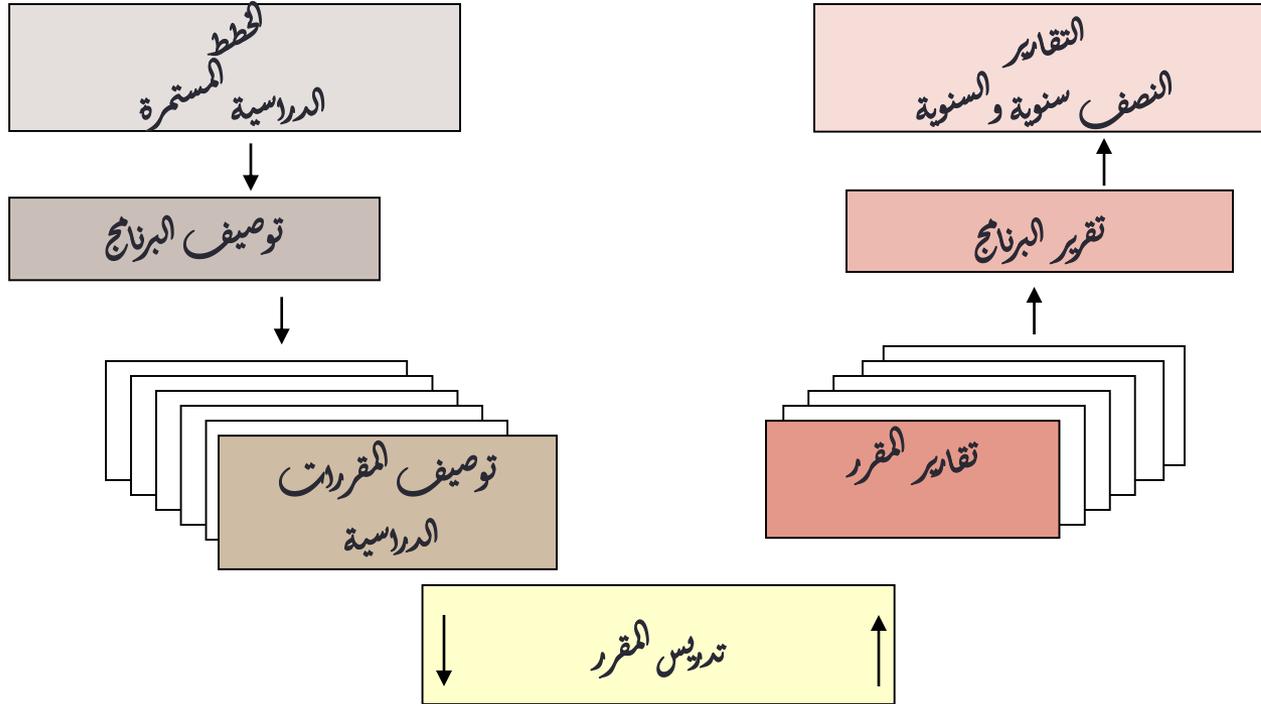


ما المقصود - بالنظام الداخلي للجودة للبرامج؟ Internal Quality Assurance System

النظام الذي تتبناه المؤسسة التعليمية لتحسين الخدمات ومستوى البرامج التعليمية والعناصر الأخرى التي تؤثر عليها، ويتضمن مثل هذا النظام



أهم عناصر - النظام الداخلي للجودة Internal Quality Assurance System



الدراسة الذاتية الدورية للبرنامج (كل خمس سنوات)

الدراسة الذاتية الدورية للمؤسسة التعليمية (كل خمس سنوات تقريباً)

العمود الفقري – لنظام ضمان الجودة

Backbone of the Quality Assurance System

المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية



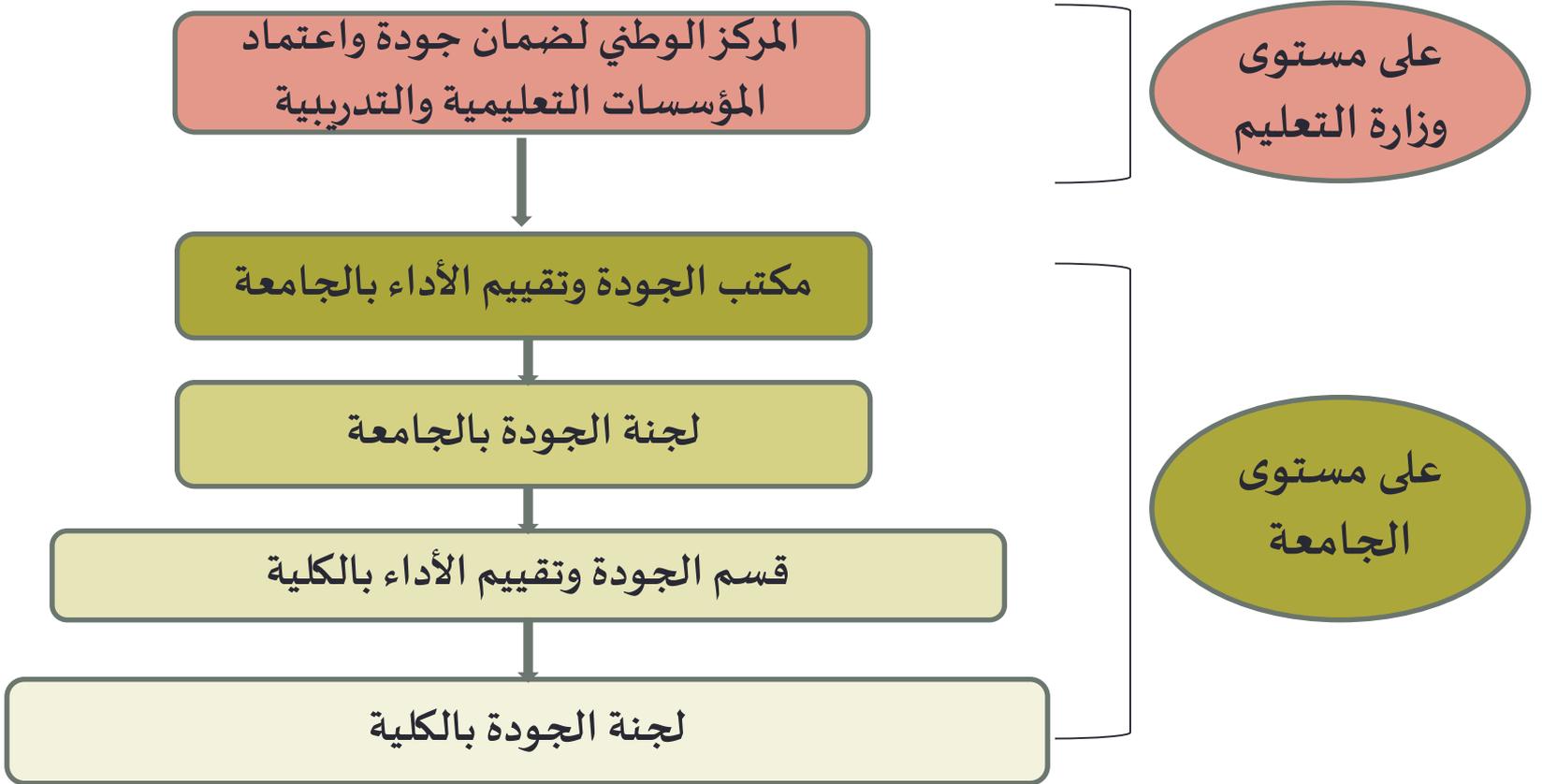
مكتب الجودة وتقييم الأداء بالجامعة



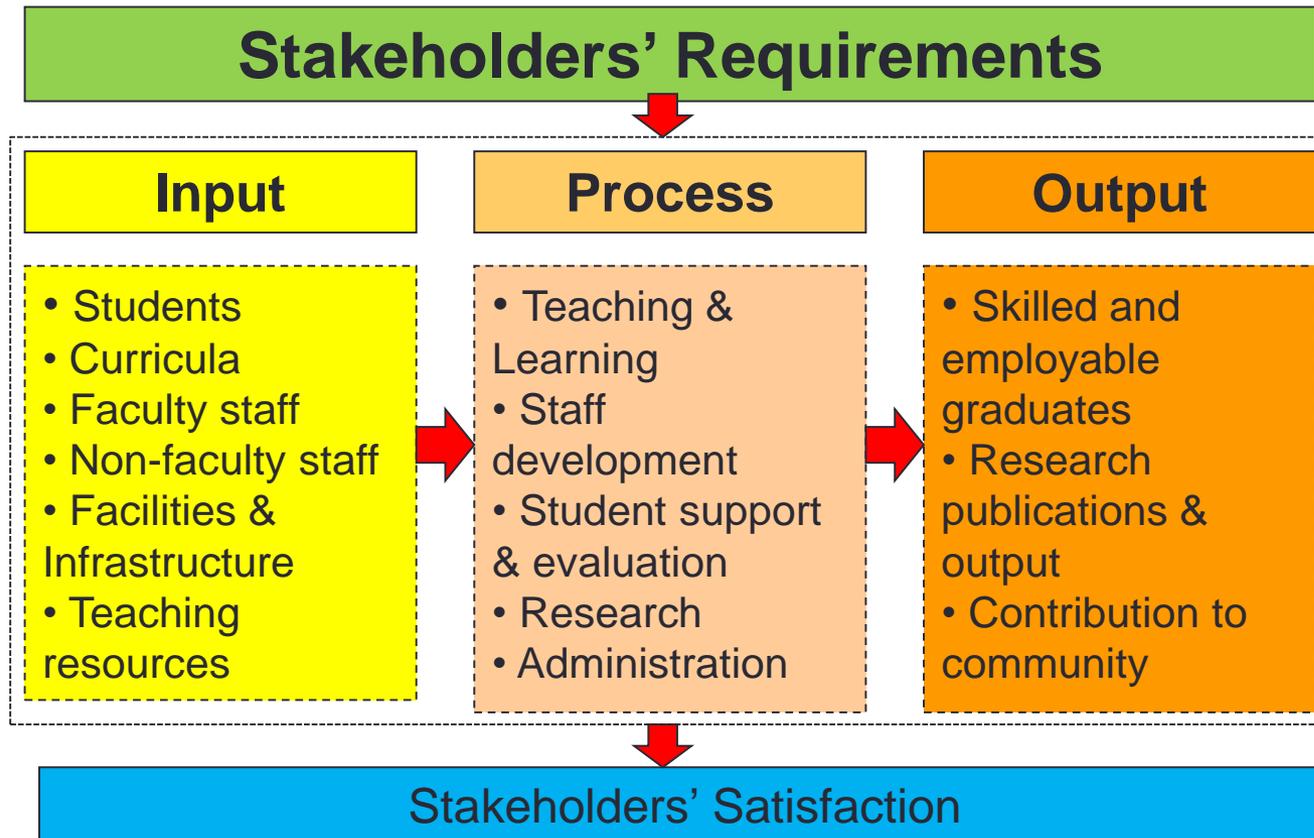
قسم الجودة وتقييم الأداء بالكلية

العمود الفقري – لنظام ضمان الجودة

Backbone of the Quality Assurance System



أهم عناصر - النظام الداخلي للجودة Internal Quality Assurance System



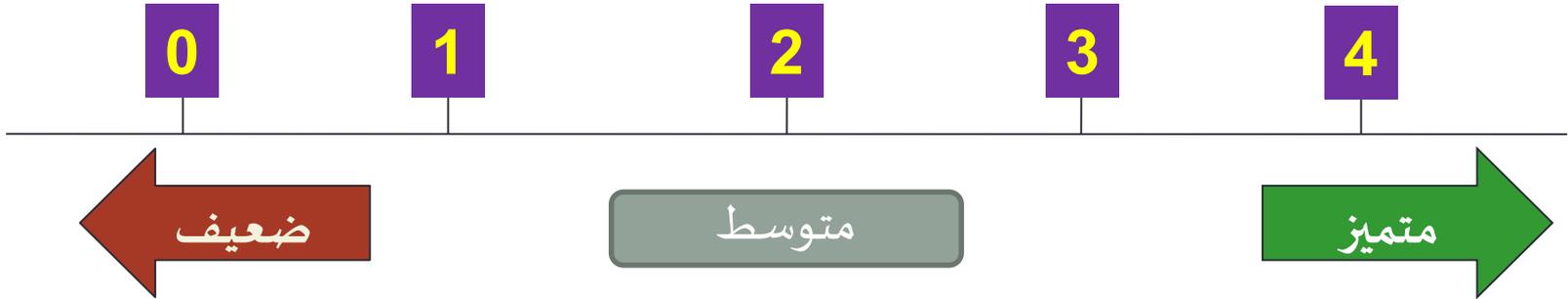
نشاط رقم (2)

نشاط تدريبي - تقسيم المتدربين إلى مجموعات

مدة النشاط : 20 دقائق

مدة عرض النتائج : 20 دقائق

1. على المقياس التالي حدد مستوى نظام ضمان الجودة في مؤسستك (كليتك / جامعتك):



2. ما الذي يمكن عمله لتحسين مستوى نظام ضمان الجودة في مؤسستك (كليتك / جامعتك)?

مكاتب الجودة وتقييم الأداء بالجامعات

المسؤوليات الأساسية

- نشر مفهوم وثقافة الجودة وتنمية الالتزام بتحسينها
- التنسيق لاستراتيجيات واسعة لضمان الجودة وتحسينها.
- اقتراح المعايير المتعلقة بجودة التعليم الجامعي.
- اقتراح معايير الأداء وضبط الجودة لمكونات التعليم الجامعي
- الإشراف على تبادل المعلومات مع الجهات الإقليمية والدولية المتخصصة.
- اقتراح وضع إجراءات عمل وقواعد وأدلة استرشادية لتطوير الأداء وضمان جودة التعليم الجامعي.
- إعداد خطط ذات نماذج موحدة وتقارير للجودة واستبانات وغيرها
- اقتراح مؤشرات الأداء الرئيسة (KPIs).
- دعم ومساندة الوحدات الإدارية في جهودهم للتخطيط لضمان الجودة.
- إعداد تقارير المتابعة الدورية عن التطورات في ضمان الجودة للمؤسسة بشكل كامل.

مكاتب الجودة وتقييم الأداء بالجامعات

مكتب الجودة وتقييم الأداء هو وحدة يقوم بإدارتها مدير للجودة وتقييم الأداء ويكون مسؤولاً أمام رئيس الجامعة (أو وكيل الجامعة المعني بالشؤون العلمية)

- وجود تلك المكاتب إجراء هام وضروري لكل مؤسسات التعليم العالي
- تتطلب هذه المكاتب جهوداً كبيرة، قيادة متميزة، دعماً مناسباً، من قبل المسؤولين عن المؤسسة التعليمية والقائمين على تنفيذ أعمال هذه المكاتب
- هو مسؤول عن قيادة ودعم أنشطة ضمان الجودة بجميع جوانب المؤسسة
- يعمل مع لجنة رئيسة يرأسها أحد المسؤولين في الإدارة العليا للمؤسسة التعليمية (رئيس الجامعة أو وكيل الجامعة المعني بالشؤون العلمية) وتمثل الوحدات التنظيمية المختلفة للمؤسسة.

مكاتب الجودة وتقييم الأداء بالجامعات

أولاً – أهمية مكاتب الجودة وتقييم الأداء بالجامعات

ثانياً – الهدف العام من تأسيس مكاتب الجودة وتقييم الأداء

حرص المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية على تأسيس مكاتب للجودة و تقييم الأداء بالجامعات وذلك لما لهذه المكاتب من دور فعال في التأسيس لثقافة الجودة في المؤسسات التعليمية ومساعدتها في تحقيق أهداف المركز التي تتمحور حول:

ضمان الجودة وتحديد أفضل طرق وأساليب النهوض بالتعليم العالي في دولة ليبيا

الترتيبات التنظيمية لمكاتب الجودة وتقييم الأداء بالجامعات

1. مدير المكتب

- ينبغي أن يدير المكتب عضو هيئة تدريس
- رفيع الرتبة (أستاذ مساعد فما فوق)
- على دراية ومعرفة وخبرة بنظم ضمان الجودة والاعتماد
- لديه القدرة على تولي زمام القيادة بفاعلية
- يكون مدير المكتب المسؤول الإداري الأول أمام الإدارة العليا بالمؤسسة التعليمية (رئيس الجامعة أو وكيل الجامعة المعني بالشؤون العلمية)

الترتيبات التنظيمية لمكاتب الجودة وتقييم الأداء بالجامعات

2. الوحدات الإدارية للمؤسسة التعليمية

- يجب تعيين مسؤولين عن ضمان الجودة في الوحدات الإدارية للمؤسسة التعليمية (منسق للجودة في كل وحدة إدارية كلما أمكن ذلك)
- يمكن أيضا إنشاء لجان للجودة في الوحدات الكبيرة
- يمكن إنشاء لجان فرعية في المؤسسة التعليمية من أجل تطوير وتقديم المشورة حول بعض المواضيع المعنية

الترتيبات التنظيمية لمكاتب الجودة وتقييم الأداء بالجامعات

3. خصائص لجنة الجودة

- يرأسها أحد المسؤولين في الإدارة العليا للمؤسسة التعليمية
- تمثل جميع الوحدات الأكاديمية والإدارية بقدر الإمكان
- يكون لدى أعضاء اللجنة معرفة جيدة بعمليات ضمان الجودة، وخاصة أنظمة الجودة الداخلية (دور العمداء، ورؤساء الأقسام، ومدراء المراكز والإدارات والمكاتب)
- يكون أعضاء اللجنة قادرين على تقديم المشورة والتوصيات المناسبة في مختلف المواضيع والقضايا المرتبطة بضمان الجودة وتحقيق الاعتماد
- يتولى أعضاء اللجنة دوراً قيادياً في **تبني مبادرات وبرامج الجودة** ضمن نطاق أوبيئة عملهم في المؤسسة التعليمية، **ووضع خطة استراتيجية للجودة** يقوم مكتب الجودة وتقييم الأداء بمتابعة تنفيذها، والرفع بتقارير دورية للجنة حول الجانب التنفيذي للخطة.

مهام لجنة الجودة بالجامعة ؟

- ❖ نشر ثقافة الجودة والاعتماد الأكاديمي
- ❖ مراقبة وضبط مدى قيام العاملين بتنفيذ العمليات التعليمية والبرامج التعليمية
- ❖ تقديم الاستشارات اللازمة بشأن خطط تحسين الجودة.
- ❖ الاشتراك في وضع استراتيجيات التطوير.
- ❖ الاطلاع والتصديق على النماذج والمستندات المستخدمة في نشاطات ضمان الجودة.
- ❖ العمل على تسهيل عملية ضمان الجودة في أقسام ووحدات الجامعة.
- ❖ متابعة جودة الأداء في الكليات
- ❖ تنفيذ إجراءات التقييم الذاتي سنوياً، وإعداد تقارير نتائج التطبيق بشكل دوري

خطوات عمل لجنة الجودة بالجامعة

- ضرورة دعم الجهات العليا بالجامعة، وأن يتضح للجميع أهمية مشاركة الكل.
- اختيار فريق عمل جيد، ويتم البحث عما عملته الجامعات الأخرى في هذا المجال واختيار المناسب منها للاستئارة به.
- تقويم الوضع الحالي من حيث الجودة، وجمع الأدلة اللازمة لعملية التخطيط.
- استخدام مقاييس التقويم الذاتي كمرشد مبدئي، وأدلة الجودة لتحديد جوانب القوة والضعف الموجودة،
- تحديد الأهداف من خلال رسالة وأهداف الجامعة،
- وضع استراتيجية للتطوير.

خطوات عمل لجنة الجودة بالجامعة (تابع)

- البحث عن الوحدات التي تقوم بأنشطة جودة يمكن أن تكون أساساً لغيرها.
- التدرج في التنفيذ، والبدء بالمجالات التي يمكن تحقيق النجاح فيها بسهولة، مما يجعل الآخرين راغبين في متابعة النتائج.
- تحدد العوائق التي ستحد من عملية التغيير، وطرق التغلب عليها وإزالتها، مقابل طرق زيادة وتقوية العوامل التي تدعم عملية التغيير،
- إجراء مشاريع استطلاعية في المجالات التي حددت للبدء بها، مع استخدام الاستبانات والنماذج، وعمليات التخطيط والتقييم، ومن ثم التوسع في تطبيق نظام ضمان الجودة،

الأنشطة الرئيسية لإنشاء نظام داخلي للجودة بالكليات



- إنشاء قسم الجودة وتقييم الأداء بالكلية.
- وضع الرؤية والرسالة والأهداف للكلية.
- إنشاء قاعدة بيانات للكلية.
- تدريب كوادر الهيئة التدريسية كمدرسين في مجال إدارة الجودة (بناء القدرة المؤسسية).
- تقييم الاحتياجات للأنشطة المختلفة بالكلية.
- وضع نظام للتقييم والمتابعة لضمان الاستمرارية.
- المساهمة في إنشاء نظام لمتابعة الخريجين.
- تطبيق المعايير على توصيف المقررات والبرامج الدراسية.



أبرز المهام الخاصة بقسم الجودة وتقييم الأداء بالكلية المسؤوليات الأساسية

- أن تقود وتنسق وتدعم أنشطة ضمان الجودة في جميع جوانب المؤسسة من خلال:
- نشر ثقافة ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في المؤسسة التعليمية (الكلية)
 - العمل على بناء نظام داخلي متكامل للتقويم الذاتي المستمر للمؤسسة
 - قيادة عمليات التقويم الذاتي في الكلية،
 - تقديم الدعم والمشورة الفنية للأقسام العلمية والوحدات الإدارية في الكلية
 - الإسهام مع إدارة الكلية و أقسامها العلمية ووحداتها الإدارية في وضع خطة استراتيجية طويلة المدى لتطوير عمليات التعلم والتعليم في هذه الأقسام
 - قيادة عملية التحسين المستمر للأداء في وحدات الكلية

نظام متابعة قسم الجودة لأداء الوحدات بالكلية

- عقد اجتماعات دورية مع منسقي الجودة بالأقسام العلمية.
- عقد اجتماعات دورية مع ممثلي الوحدات الإدارية بالكلية.
- عمل زيارات ميدانية دورية لجميع الوحدات بالكلية.
- إعداد تقرير سنوي بواسطة قسم الجودة وتقييم الأداء بالكلية ورفعها إلى مكتب الجودة وتقييم الأداء بالجامعة.
- يجب ان تشمل التقارير على الآتي: أداء الوحدات بالكلية، ونقاط الضعف ونقاط القوة والمعوقات والحلول المقترحة.

لجنة الجودة بالكلية

- القيادة والنصح والعمل مع منسقي الجودة بالأقسام العلمية والوحدات الإدارية بالكلية لتطوير نظم ضمان (توكيد) جودة مناسبة.
- تقديم نماذج التخطيط والتقارير وتنسيق لتقويم الجودة.
- **فريق الجودة على مستوى القسم يعمل على** التأكد من توصيف البرنامج، والمقررات الدراسية، والتدريب الميداني، وتقاريرها، والتقارير الذاتي السنوي، والمؤشرات، وعمل خطط من المسؤولين عن البرنامج لتحديد ما تم تعلمه، كيف تم تعلمه، وكيف قيّم التعلم.

عوامل ضرورية لنجاح نظام ضمان الجودة الداخلي

1. الدعم المتواصل والالتزام بأهمية تطوير الجودة من قبل الإدارة العليا في المؤسسة.
2. العمل على أن تكون عملية ضمان الجودة عنصراً أساساً من عناصر إدارة المؤسسة
3. وجود طاقم عمل للمكتب ذو معرفة بعمليات ضمان الجودة والقدرة على القيادة الفاعلة
4. توفير بيئة مؤسسية من شأنها الرقي بالإبداع وتقدير الإنجازات المتميزة
5. الالتزام الشامل من المؤسسة بتحقيق التميز، والمشاركة بالمبادرات التي تحقق هذا التميز
6. المشاركة الشاملة من قبل جميع وحدات المؤسسة في التخطيط والتنفيذ والمتابعة لعمليات الجودة، وتقديم التقارير اللازمة عن استراتيجيات تطويرها
7. انفتاح طاقم العمل في المكتب على زملائهم من العاملين في المؤسسة التعليمية وغيرهم من المستفيدين من أنشطتها وتقبل ما يقدمونه من تغذية راجعة حول أداء المكتب

عوامل ضرورية لنجاح نظام ضمان الجودة (يتبع)

8. الاشتراك في وضع استراتيجية للمؤسسة من أجل التطوير
9. الالتزام الشامل من قبل المؤسسة بعمليات التقويم المبنية على الأدلة والشواهد وذلك باستخدام مؤشرات الأداء المحددة مسبقاً والمعايير الخارجية لأداء الجودة، والتحقق المستقل من صحة البراهين والاستنتاجات
10. تخصيص ميزانية كافية لدعم مشاريع ومبادرات ضمان الجودة في المؤسسة
11. عدم استثناء أي جزء من الجامعة عن إجراءات ضمان الجودة كالفروع خارج الجامعة.
12. التزام مكتب الجودة وتقييم الأداء بالتطبيق الصارم لمعايير ضمان الجودة على العمليات والمهام التي يتولاها.

نشاط رقم (3)

نشاط تدريبي - تقسيم المتدربين إلى مجموعات

مدة النشاط : 20 دقائق

مدة عرض النتائج: 20 دقائق

طلب منك عميد كليتك أن تكون مسئولاً عن قسم الجودة وتقييم الأداء بالكلية.

بالتعاون مع أفراد مجموعتك

□ أذكر أهم الخطوات التي ستقوم باتخاذها، وأهم الآليات والممارسات التي

ستنفذها لإنجاز تلك المهمة.

نشاط رقم (4)

نشاط تدريبي - تقسيم المتدربين إلى مجموعات

مدة النشاط : 20 دقائق

مدة عرض النتائج: 20 دقائق

طلب منك رئيس قسم الجودة وتقييم الأداء بكليتك أن تكون منسقاً لعملية استبيان آراء الطلاب بالكلية حتى يُفعل أحد الأدوات الأساسية لقياس وتحقيق جودة التعليم والتعلم بالبرامج التعليمية.

بالتعاون مع أفراد مجموعتك

□ أذكر أهم الخطوات التي ستقوم باتخاذها وتطبيقها لإنجاز وتفعيل تلك الآلية.

المحتويات

التعريف بنظام ضمان الجودة الوطني - وولت ليبيا



توضيح خطوات تأسيس نظام ضمان الجودة الداخلي
لمؤسسات التعليم العالي



توضيح آليات التطبيق واستراتيجيات التخطيط لنظام الجودة والتقويم الذاتي



آليات التطبيق واستراتيجيات التخطيط لنظام الجودة والتقويم الذاتي

- ❖ ينبغي أن يشترك المعنيون في التقويم الذاتي والتحسين.
- ❖ يجب عمل قرارات عن المؤشرات التي يمكن أن تستخدم كدليل لتحقيق الجودة.
- ❖ في نهاية كل سنة ينبغي عمل تقارير عن ما حصل، والخطط التي أجريت للتحسين.
- ❖ ينبغي عمل إجراءات مماثلة للوظائف غير التعليمية (الإدارية).
- ❖ تجرى دراسة ذاتية مؤسسية شاملة كل 5 أو 7 سنوات، تقريباً، لمراجعة كل جوانب الجودة بما في ذلك البرامج، والخدمات، والإدارة.
- ❖ يكون تركيز المراجعين الخارجيين – من الهيئة المانحة للاعتماد – على التقارير عن الدراسات الذاتية للجامعة، وللبرامج والخطط الموضوعية بناء على ما تم استكشافه، وذلك لاعتماد البرامج وتقييم الجامعة.

التقويم الذاتي

- ❖ تعد عملية التقويم الذاتي لمستوى الجودة القائم في أنشطة وبرامج المؤسسات التعليمية نقطة الانطلاق الأولى التي لا مناص عنها في عملية التخطيط الاستراتيجي لضمان الجودة وتحسينها.
- ❖ يجب أن تتضمن عملية التقويم الذاتي الأولي التركيز على:
 - جوانب القوة التي ينبغي المحافظة عليها وتطويرها.
 - جوانب الضعف التي ربما تحتاج إلى تحسين.

أهداف التقويم الذاتي

- الإسهام في نشر مفهوم وثقافة الجودة بصورة عملية من خلال تطبيق معايير الجودة والاعتماد في عملية التقويم الذاتي.
- يُعد خطوة أساسية في عملية التخطيط الاستراتيجي لضمان الجودة وتحسينها في المؤسسة التعليمية.
- التعرف بصورة أولية على مستوى الجودة في المؤسسة التعليمية.
- التأكيد على الدقة والموضوعية ومبدأ "استخدام الأدلة والشواهد"
- إتاحة الفرصة لجميع وحدات المؤسسة للاشتراك في عملية التقويم لأنشطة المؤسسة.
- تحديد الأولويات التي ينبغي التركيز عليها في عمليات التحسين أو المعالجة.
- التعرف بصورة موضوعية على الموارد البشرية والمادية المتاحة.

خطوات التقويم الذاتي

❖ الخطوة الأولى: أدرس الوضع

(حدد المواضيع - حولها لأسئلة- اجمع المعلومات والبيانات حول الأهداف والمعايير وحللها واذكر الأدلة والشواهد).

❖ الخطوة الثانية: حلل

(حدد النتائج – نقاط القوة - نقاط الضعف - كيفية التحسين - استخدم البيانات والرسوم البيانية).

❖ الخطوة الثالثة: ضع الدليل

(تُدرج الأدلة في الدراسة الذاتية - أو للرجوع إليها عند زيارة المراجعين الخارجيين- إعداد للملاحظات والمقابلات عند الزيارة).

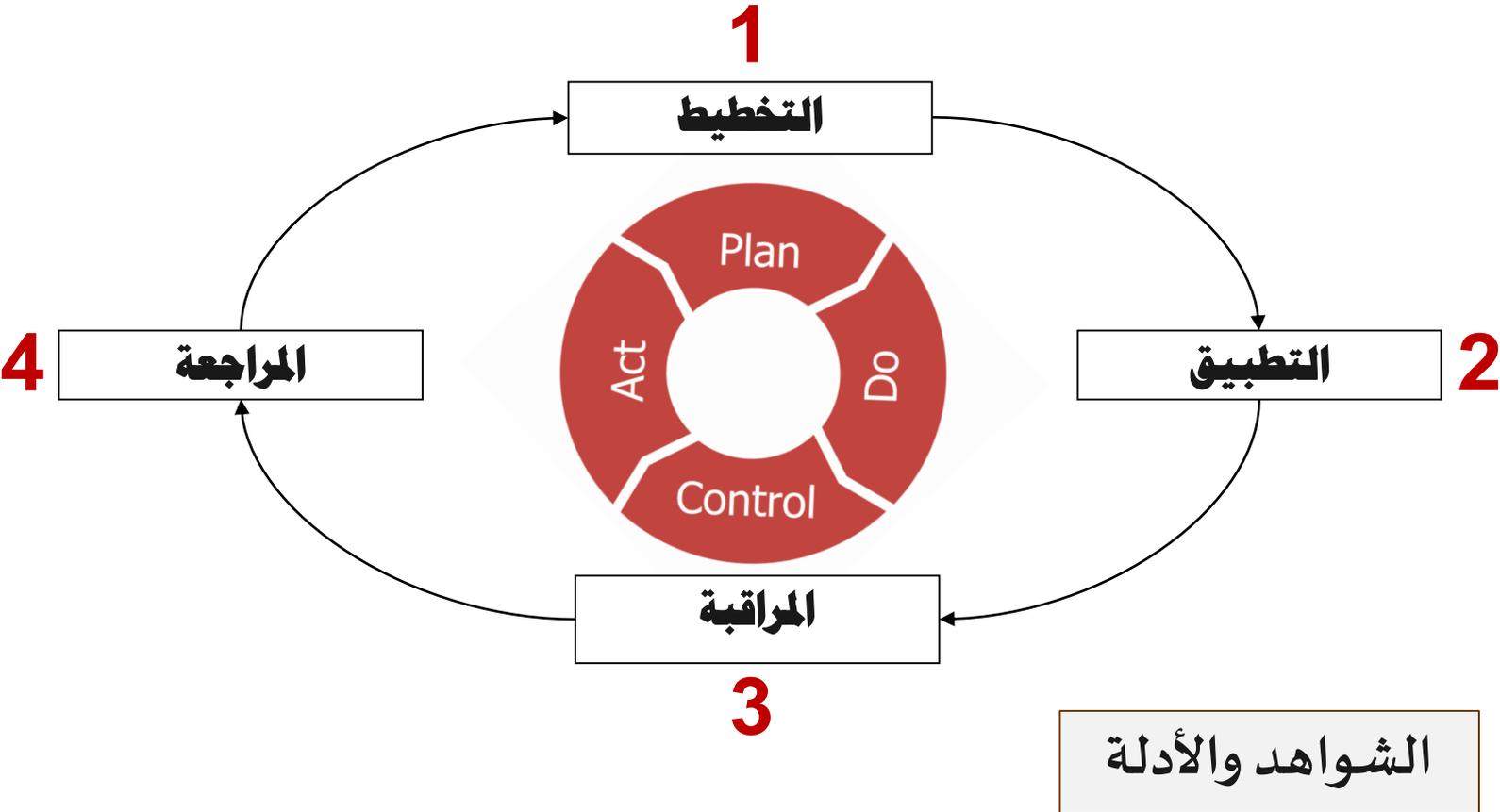
❖ الخطوة الرابعة: اكتب تقرير (وثيقة) الدراسة الذاتية وضع خطة للتحسين

المشاركة، والتحسين المستمر، وضمان الجودة

- من الضروري أن يكون هناك نظام في المؤسسة التعليمية، أي تفكير منظم في المؤسسة يؤدي إلى تحسين المنتج النهائي (الطالب)، وإلى رضا جميع المستفيدين.
- من الأهمية أن يعرف جميع من يعمل في هذا النظام أهداف النظام، وأن يتدرب على المهام التي سيعمل بها لتحقيق نتائج النظام.
- في **المؤسسة التعليمية التقليدية** لا يعرف الطالب ما هو المطلوب منه، وهو في حالة المتلقي دائماً للمعلومات وتوجيهات المعلم، ولا يعرف ما الأهداف التي يفترض إنجازها، والطلاب والمعلمون لا يرون أنفسهم كجزء من النظام الكلي للمؤسسة، ولا يدركون بأن أعمالهم عبارة عن سلسلة من الأنشطة الصحيحة لتحقيق أهداف النظام الكلي للمؤسسة
- من المهم أن تتبنى المؤسسة أساسيات التحسين المستمر: حيث تحتاج لفريق عمل (فريق التحسين المستمر)،
- من المهم أن تستخدم المؤسسة في طريقها نحو التحسين المستمر دورة الجودة
- ضرورة توثيق الخطوات التي تمر بها خطوات التحسين المستمر والتعلم من أخطائنا.

دورة تخطيط الجودة

Quality Planning Cycle; QPC





Erasmus+

UNIVERSITY OF
Tripoli
UoT



أسئلة – نقاش

شكراً على حسن الاستماع

الدكتور محمد عبدالسلام القريو
مدير مكتب الجودة وتقييم الأداء بجامعة طرابلس
عضو هيئة تدريس بكلية الطب البشري

m.algriw@uot.edu.ly

نشاط رقم (1)

نشاط تدريبي - تقسيم المتدربين إلى مجموعات

مدة النشاط : 20 دقائق

مدة عرض النتائج : 20 دقائق

ناقش مع مجموعتك معايير الاعتماد الأكاديمي المؤسسي والبرامجي وقيم
مستوى مؤسستك التعليمية (كلية) عليه؟

0

1

2

3

4

لا تنطبق

إلى حد ما

تنطبق

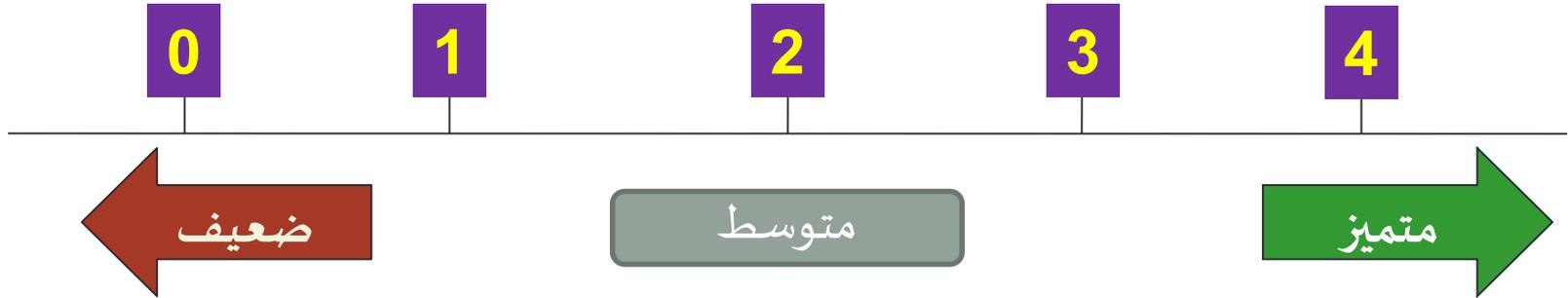
نشاط رقم (2)

نشاط تدريبي - تقسيم المتدربين إلى مجموعات

مدة النشاط : 20 دقائق

مدة عرض النتائج : 20 دقائق

1. على المقياس التالي حدد مستوى نظام ضمان الجودة في مؤسستك (كليتك / جامعتك):



2. ما الذي يمكن عمله لتحسين مستوى نظام ضمان الجودة في مؤسستك (كليتك / جامعتك)?

نشاط رقم (3)

نشاط تدريبي - تقسيم المتدربين إلى مجموعات

مدة النشاط : 20 دقائق

مدة عرض النتائج: 20 دقائق

طلب منك عميد كليتك أن تكون مسئولاً عن قسم الجودة وتقييم الأداء بالكلية.

بالتعاون مع أفراد مجموعتك

□ أذكر أهم الخطوات التي ستقوم باتخاذها، وأهم الآليات والممارسات التي

ستنفذها لإنجاز تلك المهمة.

نشاط رقم (4)

نشاط تدريبي - تقسيم المتدربين إلى مجموعات

مدة النشاط : 20 دقائق

مدة عرض النتائج: 20 دقائق

طلب منك رئيس قسم الجودة وتقييم الأداء بكليتك أن تكون منسقاً لعملية استبيان آراء الطلاب بالكلية حتى يُفعل أحد الأدوات الأساسية لقياس وتحقيق جودة التعليم والتعلم بالبرامج التعليمية.

بالتعاون مع أفراد مجموعتك

□ أذكر أهم الخطوات التي ستقوم باتخاذها وتطبيقها لإنجاز وتفعيل تلك الآلية.

نشاط رقم (5)

نشاط تدريبي - تقسيم المتدربين إلى مجموعات

مدة النشاط : 20 دقائق

مدة عرض النتائج : 20 دقائق

ناقش مع مجموعتك

□ ما هي أهم التحديات التي تواجهها مؤسستك (جامعتك/ كليتك) في بناء أنظمة الجودة، وما مقترحاتك لحلها ؟

نشاط رقم (6)

نشاط تدريبي - تقسيم المتدربين إلى مجموعات

مدة النشاط : 20 دقائق

مدة عرض النتائج: 20 دقائق

أسئل المتدربين (المشاركين) عن

- كيف يمكن خلق وعي جمعي بأهمية إنشاء نظام ضمان الجودة داخلي؟
- كيف يمكن استخدام المعرفة لتقوية التعليم العالي في مجال ضمان الجودة؟
- ما هي أهم ممارسات ضمان الجودة الجيدة في التعليم العالي؟
- ما هي الأنماط والنماذج الجديدة لضمان الجودة الموصي بها المؤسسات التعليم العالي
- ما هي البرامج التدريبية المستقبلية المقترحة في مجال ضمان الجودة؟