



2021

دليل الجودة

قسم الجودة وتقييم الأداء كلية الطب البشري



الفهرس

3.....	مقدمة.....
4.....	كلمة رئيس قسم الجودة وتقييم الأداء
5.....	الرؤية والرسالة والأهداف
6.....	سياسة الجودة
7.....	هيكلية قسم الجودة
8.....	مهام قسم الجودة وتقييم الأداء.....
10-9	تعريف المصطلحات
11.....	مهام واختصاصات أعضاء قسم الجودة
11.....	رئيس قسم الجودة وتقييم الأداء
11.....	نائب رئيس قسم الجودة وتقييم الأداء
11.....	منسقي الجودة بالأقسام العلمية
12.....	سكرتارية قسم الجودة وتقييم الأداء.....
13.....	لجنة الدراسة الذاتية
13.....	تعريف الدراسة الذاتية
13.....	مهام لجنة الدراسة الذاتية
13.....	آلية تشكيل لجان الدراسة الذاتية
15.....	الإجراءات الإدارية لقسم الجودة وتقييم الأداء
15.....	الإجراءات التي تقوم بها إدارة الجودة بالمؤسسة لتحسين وتطوير العملية التعليمية
15.....	الإجراءات التي تقوم بها إدارة الجودة لنشر نتائج تقييم البرامج التعليمية والاستفادة منها في عمليات التحسين والتطوير
15.....	الإجراءات التي تمكن مشاركة إدارة الجودة في صناعة القرار
15.....	الإجراءات التي تقوم بها المؤسسة لتضمن إحالة التقارير والإحصائيات الخاصة بالعملية التعليمية سنوياً من الكليات إلى إدارة الجودة
16.....	الإجراءات التي تقوم بها المؤسسة لقياس مستوى رضا الطلبة والعاملين بها
16.....	إجراءات التقييم الذاتي وفق معايير الاعتماد الصادرة عن المركز بشكل مستمر
16.....	الإجراءات المتبعة لدعم التعاون والتنسيق بين مكاتب ووحدات الجودة بالمؤسسة
16.....	الإجراءات المتبعة لإبداء آراء ومقترحات أصحاب المصلحة
17.....	إجراءات استطلاع آراء الطلاب في جودة العملية التعليمية.....
17.....	إجراءات الاستفادة من نتائج عملية تقييم أداء منسوبيها وآراء أصحاب المصلحة
17.....	إجراءات تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة
18.....	الإجراءات الخاصة بإعداد وتوصيف المقررات الدراسية الفصلية والسنوية الدراسي
19.....	توصيف المقرر الدراسي

19.....	التقرير الفصلي للمقرر
20.....	التقرير السنوي للبرنامج الدراسي
21.....	آلية استطلاع آراء الطلاب والكادر التدريسي والإداري
22.....	الاستبيانات

- تأسس قسم ضمان الجودة وتقييم الأداء بكلية الطب البشري – جامعة طرابلس عام 2008م، وهو قسم إداري مستقل يختص بمتابعة وتقييم الأداء وتطبيق أنظمة الجودة التي اعتمدها المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية؛ وذلك لضمان مستوى مثالي للتعليم العالي وللوصول إلى الاعتماد المحلي والدولي.

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين

..سيدنا ونبينا محمد صلى الله عليه وسلم وبعد..

يقع عبء تطبيق نظام إدارة الجودة بكلية الطب البشري على قسم الجودة وتقييم الأداء وفروعه بالأقسام (منسقي الجودة بالأقسام)، ويستمد القسم مرجعياته من المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريب، أما رسالته فهي تنبع من رؤية الكلية ورسالتها واستراتيجيتها الهادفة إلى الريادة والتميز في التعليم الطبي الحديث، وبناء نظام تعليمي معتمد على برامج تعليمية ذات جودة عالية، كما وتخريج أطباء متميزين وبكفاءة علمية عالية قادرة على مواجهة المستقبل وتلبية متطلبات سوق العمل.

وكخطوة أولى لتأكيد قدرة الكلية على ذلك، هو حصولها على الاعتماد المؤسسي في عام 2020م، ولضمان أن البرنامج التعليمي الطبي يضاهي البرامج الدولية ويواكب التطورات الطبية الحديثة، تسعى كلية الطب للاعتماد البرامجي والاعتماد الدولي وفق معايير الاتحاد العالمي للتعليم الطبي (WFME)، وبإذن الله ستستمر المسيرة للنهوض بالكلية ورفع كفاءتها من الناحية العملية والبحثية والبنية التحتية.

د. نادية محمد سيف النصر

رئيس قسم الجودة وتقييم الأداء

■ الرؤية

يطمح قسم الجودة وتقييم الأداء بكلية الطب البشري أن يصبح أحد الركائز الأساسية في هذه المؤسسة التعليمية الهامة؛ وذلك من خلال تبنيه لمعايير الجودة والتميز المؤسسي والأكاديمي وتطبيقها في الكلية، والعمل على التطوير المستمر للكلية وصولاً بها إلى الاعتماد المؤسسي الوطني ومن ثم الاعتماد العالمي والارتقاء بها إلى مصاف كليات الطب العالمية المتميزة.

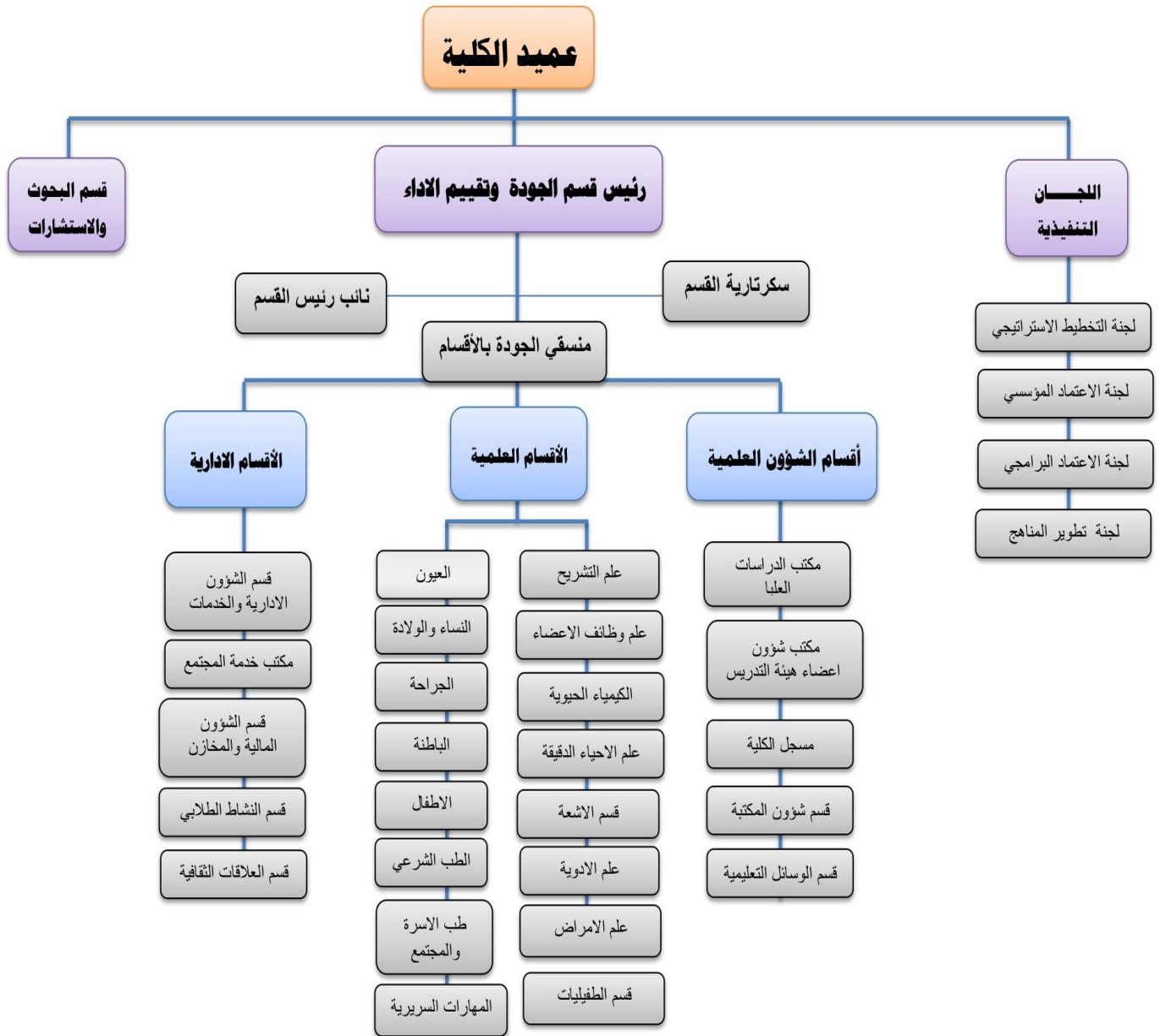
■ الرسالة

يسعى قسم الجودة وتقييم الأداء بكلية الطب البشري إلى تبني نظام تعليمي ذو جودة عالية يواكب التطور والتقدم العلمي، ويرتقي بأداء خريجي الكلية إلى مستوى التميز ورفع قدرتهم التنافسية على المستوى المحلي والإقليمي. ويلتزم القسم بالعمل على التحسين والتطوير المستمرين لجودة المدخلات والمخرجات من خلال نظام متكامل للتقويم، الإشراف، المتابعة، والدعم لجميع المكونات والممارسات المؤسسية والأكاديمية طبقاً لرؤية كلية الطب البشري بجامعة طرابلس ورسالتها وأهدافها.

■ الأهداف

- نشر ثقافة الجودة والاعتماد في الكلية وتعزيزها من خلال إشراك جميع العاملين في الكلية.
- متابعة وتنفيذ السياسات العامة لتقييم الأداء وضمان الجودة لجميع وحدات المؤسسة الأكاديمية والإدارية، والتأكد من فهم جميع الأهداف لهذه السياسة والالتزام بها والتحمس لها.
- مراجعة وتحديث استراتيجية المؤسسة، رسالتها، وغايتها الأساسية في ضوء التطورات والمستجدات لتطوير وتحديث العملية التعليمية.
- تقييم جودة العملية التعليمية والبحثية وخدمة المجتمع والتنمية المستدامة للكلية وتطويرها وتحسينها.

- تأهيل كلية الطب للحصول على الاعتماد الأكاديمي طبقاً لمعايير المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية.
- تخريج طبيب مدرب ومؤهل وقادر على تقديم الخدمات الصحية بكفاءة عالية في سوق العمل المحلي والدولي.
- ترسيخ مفهوم الجودة بكلية الطب البشري والتأكيد على أن الجودة هي مسؤولية الجميع.
- التطوير والتحسين المستمر للبرنامج التعليمي للرفع من جودة التعليم الطبي.
- تنمية مهارات وقدرات الكادر الأكاديمي والإداري بالتدريب المستمر وضمان تحقيق مخرجات التدريب المستهدفة.
- ضمان التحسين المستمر للمؤسسة عبر الالتزام بتطبيق المعايير القياسية في الأداء وقياس الأداء بصورة منتظمة.



- اقتراح المعايير المتعلقة بجودة التعليم بالكلية وعرضها للاعتماد ومتابعتها.
- اقتراح معايير الأداء وضبط الجودة لمكونات التعليم الجامعي بالكلية والمرتبطة بالأستاذ الجامعي، المناهج، المختبرات، المباني الجامعية، إدارة التعليم الجامعي، وعمليات تقييم الأداء.
- الإشراف على تبادل المعلومات مع الجهات الإقليمية والدولية المتخصصة ومقارنة المعايير المطبقة بالكلية لتطوير المعايير.
- اقتراح ووضع إجراءات عمل وقواعد وأدلة استرشادية لتطوير الأداء وضمان جودة التعليم بالكلية.
- إجراء الدراسات الميدانية والمشاركة فيها لمقارنة مخرجات التعليم بالكلية باحتياجات سوق العمل وتقديم التوصيات في هذا الشأن.
- إعداد تقارير المتابعة الدورية والسنوية عن نشاط القسم.

- **الجودة:** تعني الدقة والإتقان عبر الالتزام بتطبيق المعايير القياسية في الأداء.
 - **ضمان الجودة:** التأكد من تطبيق الآليات والإجراءات في الوقت الصحيح والمناسب؛ للتحقق من بلوغ الجودة المستهدفة بغض النظر عن كيفية تحديد معايير هذه النوعية.
 - **رؤية المؤسسة:** للرؤية وبيان تعبر فيه التطلع أو الطموح لما يجب أن يكون عليه حال المؤسسة في المستقبل، وأكثر المعاني اتساعاً المؤسسة عن نظرتها للمستقبل في شكل تصورات، وتوجهات، وطموحات، وكيف تريد أن ترى مكانتها والفئات الذين تخدمهم في المستقبل
 - **رسالة المؤسسة:** وصف للطرق التي تؤدي إلى وصول المؤسسة لرؤيتها وتحقيق أهدافها، كما أن الرسالة بيان يوضح السبب في إنشاء المؤسسة والمهام المناطة بها، والخدمات التي تقدمها.
 - **الاعتراف الأكاديمي:** اعتراف المؤسسات التعليمية والتدريبية وهيئات الاعتماد ببعضها البعض، منتمية لنفس الشبكة الإقليمية والدولية لضمان الجودة والاعتماد.
 - **الاعتماد المؤسسي:** وثيقة ضرورية يمنحها المركز تؤكد قدرة المؤسسة على تحقيق رسالتها وأهدافها المعلنة وفق معايير الاعتماد المؤسسي.
 - **الاعتماد البرامجي:** وثيقة ضرورية يمنحها المركز تؤكد قدرة البرنامج على تحقيق رسالته وأهدافه المعلنة، وفق معايير الاعتماد البرامجي.
 - **التخطيط:** تحديد خطوات وإجراءات مترابطة يؤدي تطبيقها للوصول إلى أهداف محددة.
 - أ- **التخطيط الاستراتيجي:** إضفاء صفة النظرة طويلة الأمد والشمول على التخطيط .
- ويعتبر التحليل الاستراتيجي الرباعي من أهم الأساليب التي تستخدمها المؤسسات لتحليل وضعها الحالي أو المستقبلي، وينقسم هذا التحليل كما كتبت حروفه الأربعة بالإنجليزية (S-W-O-T) ويمكن تعريفها كما يلي:
- عناصر القوة (Strength)
 - نقاط الضعف (Weakness)
 - الفرص (Opportunities)
 - التهديدات (Threats)
- حيث يهدف إلى تحليل البيئة الداخلية والخارجية في المؤسسة من خلال تحديد مواطن القوة والضعف في البيئة الداخلية، وتحديد التهديدات والفرص المتاحة من جهة أخرى في البيئة الخارجية.
- ب- **التخطيط التعليمي:** سلسلة من الآليات تتعلق بتنفيذ البرنامج التعليمي وتطويره.

- **التقييم:** عملية قياس جودة الأداء في كل الأنشطة بهدف التحسين المستمر للأداء المستقبلي.
- **التقويم:** مجموعة من الإجراءات والأساليب تتخذ بناءً على نتائج التقييم، تكفل ضمان تنفيذ المعايير المتعارف عليها لبلوغ مستويات الجودة المستهدفة في المؤسسات التعليمية.
- **النتائج التعليمية المستهدفة:** مجموعة من المعارف والفهم والمهارات تستهدفها المؤسسة التعليمية من وراء برامجها المرتبطة برسالتها وأهدافها.
- **المقرر الدراسي:** محتوى علمي يصاغ على صورة مجموعة من المفردات المحددة تدرس طيلة الفصل الدراسي، أو الوحدة التعليمية، أو السنة الدراسية.
- **المدخلات:** الحجم الكلي للموارد المخصصة لغرض معين، والتي تستعمل من أجل تشغيل نظام ما، وتشمل: الموارد البشرية والمادية والمالية والتقنية والمعلومات والوقت.
- **المخرجات:** الإنجازات والنتائج النهائية التي يحققها النظام التعليمي، وتتحدد مخرجاته وفقاً لرسالته وأهدافه.
- **الحدود الدنيا (الحد الأدنى):** هو مستوى محدد مطلوب تحقيقه المؤسسة في تقييم المعيار، وهو 65% للمعيار، و70% لمجموع المعايير المنصوص عليها في دليل المعايير.

مهام واختصاصات أعضاء قسم الجودة

■ رئيس قسم الجودة وتقييم الأداء:

- اقتراح معايير الأداء وضبط الجودة لمكونات التعليم الجامعي بالكلية والمتعلقة بعضو هيئة التدريس، المقررات الدراسية، المعامل، المباني الجامعية، إدارة التعليم الجامعي وعمليات تقييم الأداء.
- الإشراف على تبادل المعلومات مع الجهات الإقليمية والدولية المتخصصة ومقارنة المعايير المطبقة بها بالكلية لتطوير المعايير المطبقة.
- اقتراح ووضع إجراءات عمل وقواعد وأدلة استرشادية لتطوير الأداء وضمان الجودة للتعليم بالكلية.
- العمل على تبادل المعلومات ذات العلاقة (إقليمياً ودولياً) ومقارنة المعايير المطبقة لديهم لتطوير وتحسين المعايير المطبقة محلياً لدينا.
- إجراء الدراسات الميدانية والمشاركة فيها لمقارنة مخرجات التعليم بالكلية باحتياجات سوق العمل وتقديم التوصيات في هذا الشأن.
- إعداد تقارير المتابعة الدورية والسنوية عن نشاط القسم.

■ نائب رئيس قسم الجودة وتقييم الأداء:

- ينوب عن رئيس القسم في كافة اختصاصاته.
- المشاركة في الإشراف على ملفات التقدم للاعتماد المؤسسي والبرامجي.
- يساعد رئيس القسم في الاختصاصات الخاصة به.
- تسهيل مهام رؤساء اللجان التابعة لقسم الجودة بالكلية في جمع البيانات والوثائق.
- المساهمة في إعداد ومراجعة تقارير الدراسة الذاتية والسنوية للكلية.

■ منسقي الجودة بالأقسام العلمية:

- إعداد التقارير الفصلية والسنوية لمرحلتى البكالوريوس والدراسات العليا وفق النماذج المعدة من مركز ضمان الجودة واعتمادها من رئيس القسم.
- إعداد ملف خاص بالمقرر (حافطة) ويحفظ بالقسم نسخة ورقية منه ونسخة إلكترونية.
- المشاركة في إعداد الدراسة الذاتية للكلية.
- المشاركة في الاستبانات التي يجريها قسم الجودة.

- التأكد من أن نظام إدارة القسم يسير وفق متطلبات الجودة مثل: وضوح الإجراءات الإدارية وآلياتها، توفر دليل للقسم، توفر ملفات شخصية للكادر التعليمي، وجود وصف واضح لمهام الكادر التعليمي والإداري بالقسم.
- توفير البيانات والمعلومات التي يطلبها منسقي المعايير المؤسسي والبرامجي فيما يخص القسم العلمي الذي يمثله.
- متابعة أنشطة القسم.
- أي عمل من أعمال الجودة يكلف به من قبل رئيس القسم أو من ينيبه في ذلك.

■ سكرتارية قسم الجودة وتقييم الأداء:

- تنظيم الملفات والمستندات المتعلقة بعمل قسم ضمان الجودة.
- طباعة وتصوير الوثائق الخاصة بالقسم.
- توثيق وأرشفة الوثائق الخاصة بالقسم.
- المحافظة على سرية العمل والتقارير والملفات وطبيعة محتوياتها.
- تسليم الملفات المطلوبة للمعنيين عند طلبها وإعادتها إلى أماكنها المخصصة لها فور الانتهاء من استعمالها من أعضاء لجان الدراسة الذاتية أو اللجان التنفيذية.
- إعداد وتنظيم البريد الوارد والصادر.
- كتابة ونسخ المراسلات بكافة أنواعها مثل: الرسائل الخارجية، المذكرات الداخلية، تعليمات الجودة الصادرة للأقسام العلمية والإدارية، كتابة التقارير السنوية بكافة أشكالها.
- أعمال الاستعلامات، تنظيم مواعيد رئيس القسم وتنظيم الاجتماعات وتجهيز البريد الخاص برئيس قسم الجودة.
- القيام بأية أعمال أخرى يكلف بها من قبل رئيس قسم الجودة بما يتناسب مع مؤهله.

لجنة الدراسة الذاتية

■ تعريف الدراسة الذاتية:

وتعرف بأنها التقرير المقدم للمركز للحصول على الاعتماد؛ المعد بناءً على تقرير التقييم الذاتي للمؤسسة.

■ مهام لجنة الدراسة الذاتية:

- وضع إستراتيجية للحصول على الاعتماد المؤسسي والبرامجي.
- إجراء دراسة التقييم المؤسسي والبرامجي لكلية الطب من خلال التحقق من تطبيق معايير الجودة الصادرة من المركز الوطني لضمان الجودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية.

■ آلية تشكيل لجنة الدراسة الذاتية:

تشكل لجنة عليا برئاسة عميد الكلية، عضوية رئيس قسم الجودة، تقييم الأداء بالكلية، مدير مكتب الجودة وتقييم الأداء بالجامعة، خبير إدارة التخطيط الصحي، عضو من لجنة الاعتماد وعضوية منسقي لجان التقييم الفرعية وأحد الأعضاء مقرراً، وتكون على النحو التالي:

معايير الاعتماد المؤسسي	معايير الاعتماد البرامجي
لجنة التقييم الأولى وتختص بمعيار التخطيط	لجنة التقييم الأولى وتختص بمعيار الرسالة والمهمة
لجنة التقييم الثانية وتختص بمعيار القيادة والحوكمة	لجنة التقييم الثانية وتختص بمعيار البرنامج التعليمي
لجنة التقييم الثالثة وتختص بمعيار هيئة التدريس والكوادر المساندة	لجنة التقييم الثالثة وتختص بمعيار تقييم الطلاب
لجنة التقييم الرابعة وتختص بمعيار البرنامج التعليمي	لجنة التقييم الرابعة وتختص بمعيار الشؤون الطلابية
لجنة التقييم الخامسة وتختص بمعيار الشؤون الطلابية	لجنة التقييم الخامسة وتختص بمعيار هيئة التدريس
لجنة التقييم السادسة وتختص بمعيار المرافق وخدمات الدعم التعليمية	لجنة التقييم السادسة وتختص بمعيار الموارد التعليمية
لجنة التقييم السابعة وتختص بمعيار البحث العلمي	لجنة التقييم السابعة وتختص بمعيار تقييم البرامج
لجنة التقييم الثامنة وتختص بمعيار خدمة المجتمع	لجنة التقييم الثامنة وتختص بمعيار الإدارة والحوكمة
لجنة التقييم التاسعة وتختص بمعيار ضمان الجودة والارتقاء وبالأداء	لجنة التقييم التاسعة وتختص بمعيار التطور والتحسين المستمر
لجنة التقييم العاشرة وتختص بمعيار التعليم الإلكتروني والتعلم عن بعد	

- يتولى الفريق المشكل إجراء عملية الدراسة الذاتية للجودة والاعتماد بالكلية طبقاً لما ورد في دليل معايير الإجراءات المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية، وفي ضوء نماذج التقييم والاستبانات المعتمدة من المركز ومكتب الجودة وتقييم الأداء بالجامعة، سعياً للوصول إلى تقييم موضوعي من أداء سائر العمليات والأنشطة والخدمات والبرامج التي تقدمها الكلية وتمهيداً لتحقيق الاعتماد المؤسسي.
- للفريق في سبيل تحقيق مهامه الدخول لمرافق الكلية المختلفة وإجراء المقابلات والاجتماعات مع المسؤولين، الموظفين والطلبة، أعضاء هيئة التدريس، والكوادر المساندة، كما يمكنهم الاطلاع على الملفات والسجلات وما في حكمها مما يسهل عمل الفريق.
- تُقدم كل لجنة تقرير عن نتائج عمله إلى رئيس اللجنة التنسيقية المركزية، التي تتولى بدورها تجميعها وصياغتها وعرضها على الفريق في اجتماعاته الدورية التي يدعى إليها.
- يتم تكليف لجنة بمهام مراجعة تقرير الدراسة الذاتية والوثيقة النهائية ويتم تسميتها من عميد الكلية باقتراح من رئيس قسم الجودة وتقييم الأداء بالكلية.
- يقدم الفريق حال الانتهاء من عمله تقريراً نهائياً بالنتائج متضمناً التوصيات والمقترحات إلى عميد الكلية.

الإجراءات الإدارية لقسم الجودة وتقييم الأداء

- الدعوة لاجتماع منسقي الجودة لتحقيق معايير جودة التعليم.
- تقديم المقترحات من منسقي الجودة بالأقسام فيما يخص تبادل المعلومات مع الجهات الإقليمية والدولية.
- إعداد الأدلة الاسترشادية بالكلية.
- إعداد الدراسات والاستبانات الخاصة بتحسين الأداء العام والخاص بالكلية.

■ الإجراءات التي تقوم بها إدارة الجودة بالمؤسسة لتحسين وتطوير العملية التعليمية:

- استبانات تقييم رضا الطلاب وأعضاء هيئة التدريس عن العملية التعليمية.
- التقارير الفصلية لجميع الأقسام التي توثق النشاط العلمي لكل قسم والذي من خلاله يتم التقييم للوصول للتحسين والتطوير المستمر في هذه العملية التعليمية.

■ الإجراءات التي تقوم بها إدارة الجودة لنشر نتائج تقييم البرامج التعليمية والاستفادة منها في عمليات

التحسين والتطوير:

- تعميم استبانات إلكترونية على الطلاب وأعضاء هيئة التدريس بالأقسام العلمية نهاية الفصل الدراسي لتقييم جودة العملية التعليمية خلال الفصل الدراسي.
- تحليل النتائج وكتابة تقرير نهائي يشمل التوصيات وعرضه على الجهات ذات العلاقة للاستفادة منه في عمليات التحسين والتطوير.

■ الإجراءات التي تمكن مشاركة إدارة الجودة في صناعة القرار:

- رئيس قسم الجودة عضو في مجلس الكلية وذلك بقرار من رئاسة الجامعة.
- قرارات وتنفيذ عملية التقييم الذاتي وأيضًا عملية الدراسة الذاتية.

■ الإجراءات التي تقوم بها المؤسسة لتضمن إحالة التقارير والإحصائيات الخاصة بالعملية التعليمية سنويًا

من الكليات إلى إدارة الجودة:

إنجاز التقرير السنوي لكلية الطب البشري وإحالته إلى مكتب الجودة بجامعة طرابلس والذي يحتوي على:

- جميع مكونات الكلية وأقسامها.
- طواقم العمل بالكلية.
- عدد الطلبة الجدد وتصنيف الطلبة بها.
- عدد الخرجين.

- نشاطات الكلية الداخلية والخارجية.
- وجود نشاطات تنفذية ثنائية مع مكتب الجودة وتقييم الأداء بالجامعة.

■ الإجراءات التي تقوم بها المؤسسة لقياس مستوى رضا الطلبة والعاملين بها:

- يستخدم قسم الجودة وتقييم الأداء استبانات معتمدة من قسم الجودة وتقييم الأداء بالجامعة أو استبانات من قسم الجودة وتقييم الأداء بالكلية وذلك للاطلاع على آراء الطلبة حول عدد من القضايا، مثل:
- ✓ استقراء آراء الطلبة حول العملية التعليمية.
- ✓ تقييم الموقع الإلكتروني للكلية.
- ✓ رأي الطلاب عن فاعلية التعليم الإلكتروني باستخدام تطبيق (TELEGRAM) خلال جائحة كورونا.
- ✓ تقييم رضا الموظفين بالكلية.

■ إجراءات التقييم الذاتي وفق معايير الاعتماد الصادرة عن المركز بشكل مستمر:

- يستخدم قسم الجودة وتقييم الأداء استبانات معتمدة من قسم الجودة وتقييم الأداء بجامعة طرابلس وذلك لمعرفة آراء جميع الشرائح العاملة بالمؤسسة التعليمية.
- تقرير التقييم الذاتي لكلية الطب.

■ الإجراءات المتبعة لدعم التعاون والتنسيق بين مكاتب ووحدات الجودة بالمؤسسة:

- اتباع سياسة التعاون بين الأقسام مع إحالة مقترحات من قسم الجودة ويتم اتباعها من الأقسام.
- تسمية عضو هيئة تدريس (منسق الجودة بالقسم) من كل قسم تعليمي ليكون مكلفاً بصفة رسمية بملف الجودة في ذلك القسم.
- الدعم الدائم لقسم الجودة من عمادة الكلية، وذلك من خلال اجتماعات مجلس الكلية ورؤساء الأقسام العلمية بالأهمية الكبرى لمنسقي الجودة بالأقسام والتشديد على الأخذ بملاحظاتهم.

■ الإجراءات المتبعة لإبداء آراء ومقترحات أصحاب المصلحة:

- حضور الاجتماعات الخاصة برئاسة الجامعة من قبل عميد الكلية.
- حضور ممثل عن الطلاب اجتماعات مجلس الكلية وكذلك اللقاءات المستمرة بين عمادة الكلية وممثلي اتحاد الطلبة.
- اللقاءات بين العميد ومدراء المستشفيات التعليمية ورؤساء الأقسام الإكلينيكية والذين يرتبطون بالكلية بوظيفتهم التدريسية وهم يعملون بالمستشفيات التعليمية.

- إقامة مؤتمر الجودة والذي يشارك فيه العديد من أصحاب المصلحة ومنهم وزير الصحة، رئيس المركز الوطني لتطوير النظام الصحي، مدير المركز الوطني لضمان الجودة ونائب رئيس المجلس الصحي العام.

■ إجراءات استطلاع آراء الطلاب في جودة العملية التعليمية:

- يتم تعميم استبانات إلكترونية على الطلاب عند نهاية الفصل الدراسي لتقييم جودة العملية التعليمية.
- يتم تحليل النتائج وكتابة التقرير النهائي للنتائج والتوصيات واعتمادها بمجلس الكلية وعرضها على لجنة المناهج؛ للاستفادة منها في عملية التحسين والتطوير.

■ إجراءات الاستفادة من نتائج عملية تقييم أداء منسوبيها، وآراء أصحاب المصلحة:

- يتم عرض النتائج على إدارة الكلية.
- يتم إدراج النتائج ضمن جدول أعمال مجلس الكلية وذلك لاعتمادها بعد مناقشتها من قبل مجلس الكلية.
- يتم تعميم توصيات الاستبانات للاستفادة منها في عملية التحسين والتطوير بالأقسام ذات العلاقة.

■ إجراءات تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة:

- يتم تقييم أداء عضو هيئة التدريس عن طريق استطلاع رأي الطلاب شاملاً الناحية التعليمية وأسلوب التعامل والدعم الاجتماعي والنفسي، ورأي رؤساء الأقسام وإدارة الكلية على أن يكون لرأي الطلاب نسبة مؤثرة في تقييم الأداء.

الإجراءات الخاصة بإعداد وتوصيف المقررات الدراسية الفصلية والسنوية

- تقوم لجنة المناهج بإرسال توصيات مخرجات التعلم الخاصة بالبرنامج لجميع الأقسام في نهاية السنة الدراسية لتتمكن الأقسام من تحديث توصيف المقررات الخاصة بها.
- تقوم الأقسام بتحديث توصيف المقررات الخاصة بها للعام الجامعي الجديد وإرسال التوصيف الخاص بالمقرر إلى وكيل الكلية وقسم الجودة وتقييم الأداء.
- يتم وضع المقرر على صفحة القسم بالموقع الإلكتروني ولوحة إعلانات الأقسام موضحًا به ساعات التدريس، أهداف المقرر، مخرجات التعلم المستهدفة، ومصفوفة مطابقة نواتج التعلم وتوزيع الدرجات.
- تلتزم الأقسام العلمية بإرسال التقارير الفصلية والسنوية إلى قسم الجودة وتقييم الأداء موضحة ما تم إنجازه كما وخطط التحسين المقترحة.

■ توصيف المقرر الدراسي:

- مع بداية العام الدراسي تقوم وحدة الجودة بإرسال خطاب تذكيري للأقسام العلمية لطلب توصيف المقررات والجداول الدراسية.
- تقوم هذه الأقسام بإرسال توصيف المقرر الدراسي بعد مراجعته واعتماده من القسم خلال 10 أيام من بداية العام الدراسي قسم الجودة وتقييم الأداء.
- تقوم وحدة ضمان الجودة بمراجعة التوصيفات وإعطاء تغذية راجعة لكل قسم خلال أسبوعين على أن يقوم القسم بإجراء التعديلات المطلوبة وإعادة إرساله خلال مدة لا تتجاوز الأسبوع.
- يقوم قسم الجودة وتقييم الأداء بإعداد تقرير عن استيفاء توصيفات المقررات الدراسية قبل نهاية الفصل الدراسي الأول ليتم عرض التقرير في مجلس الكلية.
- الأقسام المتقاعسة عن إرسال توصيف المقررات الدراسية، تتم مخاطبتها عن طريق وكيل الكلية.

■ التقرير الفصلي للمقرر:

- يقوم قسم الجودة وتقييم الأداء في نهاية كل فصل دراسي بإرسال خطاب تذكيري للأقسام العلمية لإعداد التقرير الفصلي عن المقرر الدراسي.
- تلتزم كل الأقسام العلمية بإرسال التقارير الفصلية خلال مدة لا تزيد عن أسبوعين من تاريخ المخاطبة.
- تقوم وحدة ضمان الجودة بالتأكد من تطبيق خطط التحسن المقترحة وظهور ذلك في توصيف المقرر للعام الذي يليه ويتم عرض التقرير الخاص بذلك في مجلس الكلية.
- يجب اعتماد التوصيف والتقرير في مجلس القسم وإرساله معتمدًا.

- تلتزم الأقسام بعمل ملف خاص بالمقرر (ورقي وإلكتروني) والاحتفاظ بنسخة من توصيفات وتقارير المقررات داخل القسم.

■ **التقرير السنوي للبرنامج الدراسي:**

- يقوم قسم الجودة وتقييم الأداء في نهاية العام الدراسي بمخاطبة الأقسام العلمية لإعداد التقرير السنوي عن البرنامج الدراسي.
- يتم اعتماد التقرير السنوي من القسم العلمي ويرسل لقسم الجودة وتقييم الأداء خلال مدة لا تزيد عن أسبوعين من تاريخ المخاطبة.
- يتم حفظ نسخة من التقرير السنوي داخل القسم.

يتم استقراء آراء الطلاب عن طريق قائمة من الأسئلة معتمدة من قبل مكتب ضمان الجودة بالجامعة، أو يمكن إعداد استبانات لدراسة متغيرٍ ما بما يتماشى مع الخطة الإستراتيجية لكلية الطب البشري، وتتناول هذه الاستبانات عدة محاور، مثل: رأي الطلاب حول مقرر دراسي، تقييم جودة البرامج التعليمية الجامعية من قبل أعضاء هيئة التدريس، أو الرضا الوظيفي للموظفين.

■ أهداف الاستطلاع:

- يتم استخدام نتائج الاستبانات كمرجع عند صياغة الدراسة الذاتية.
- التعرف على مدى جودة الخدمات التعليمية التي يقدمها البرنامج.
- من خلال النتائج يمكن تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات عن الخدمات التعليمية التي يتوجب تحسينها.

■ إجراءات قياس رضا الطلاب:

- تتضمن أدوات القياس استبانات مختلفة لقياس جودة المقرر والخدمات التعليمية التي يقدمها البرنامج.
- يتم توزيع هذه الاستبانات إلكترونياً عن طريق قنوات التواصل الرسمية بالكلية.
- يقوم قسم الجودة وتقييم الأداء بالكلية بالتحليل الإحصائي للبيانات التي تم جمعها بهدف استقراء الواقع.
- وضع التوصيات المناسبة ومتطلبات تحقيق تلك التوصيات.
- تمت الاستعانة بالاستبانات المعتمدة من جامعة طرابلس وتمت إضافة ما يتلاءم مع المقررات الطبية الإكلينيكية.

الاستبانات التي قام بها قسم الجودة لقياس رضا الطلاب والكادر التعليمي والإداري وبيانها كالتالي:

ر. ت	الاستبانة	موعد الإجراء	الفئة المستهدفة
1.	رضا الطلاب عن العملية التعليمية عن المقرر الدراسي (للمراحل المختلفة) (نموذج رقم: 107-05-101)	نهاية الفصل الدراسي	الطلاب
2.	تقييم جودة المقررات الدراسية ببرنامج الدراسات العليا بالكلية (نموذج رقم: 107-05-101)	بعد الامتحان النهائي	طلاب الدراسات العليا
3.	تقييم جودة البحوث العلمية ببرنامج الدراسات العليا بالكلية (نموذج رقم: 111-05-101)	بعد التخرج	طلاب الدراسات العليا أعضاء هيئة التدريس
4.	تقييم جودة البرامج التعليمية الجامعية من قبل هيئة التدريس	سنوي	أعضاء هيئة التدريس
5.	تقييم الهيئة التدريسية من قبل طلاب السنة النهائية/ حديثي التخرج (105-05-101)	سنوي	الطلاب
6.	رضا الطلاب عن الامتحانات النهائية	بداية فترة الامتحانات	الطلاب
7.	الرضا الوظيفي للموظفين	سنوي	الموظفين
8.	رأي خريجي كلية الطب البشري بجامعة طرابلس حول البرامج التعليمية بالكلية بعد الانتساب للعمل بالمؤسسات الصحية	سنوي	للخريجين
9.	رأي أصحاب العمل عن خريجي كلية الطب	سنوي	أصحاب العمل
10.	تقييم أداء رؤساء الأقسام العلمية (103 - 05 - 101)	سنوي	أعضاء هيئة التدريس
11.	رأي الطلاب عن فاعلية التعليم الإلكتروني باستخدام تطبيق (TELEGRAM) خلال جائحة كورونا	-	اتحاد الطلبة
12.	استبانة رضا الطلاب على قسم المحاكاة السريرية - الأطفال	نهاية الفصل الدراسي	الطلاب
13.	استبانة تقييم الموقع الإلكتروني للكلية	سنوي	الطلاب
14.	استبانة مشاركة منتسبي كلية الطب في صياغة الرؤية والرسالة والأهداف	-	منتسبي الكلية