



كلية السياحة وادارة الفنادق
جامعة فاروس بالاسكندرية

اللائحة الداخلية لوحدة ضمان الجودة

2022/2021

اعتماد مجلس الكلية بتاريخ 2022/1/19



المحتويات

الصفحة	الموضوع
3	مقدمة
4	رؤية ورسالة جامعة فاروس - رؤية ورسالة مركز ضمان الجودة
5	الرؤية والرسالة والقيم الحاكمة للكلية
6	الغايات والأهداف الاستراتيجية للكلية
7	الباب الاول مادة (1): نشأة الوحدة
7	مادة (2): رؤية الوحدة
7	مادة (3): رسالة الوحدة
7	مادة (4): الاهداف الاستراتيجية للوحدة
8	الباب الثاني مادة (5): الهيكل التنظيمي للكلية
10-9	مادة (6): الهيكل الاداري للوحدة
11	مادة (7): اختصاصات مجلس ادارة الوحدة
11	مادة (8): مدير وحدة ضمان الجودة
11	مادة (9): اختصاصات مدير الوحدة
12	مادة (10): اختصاصات نائب مدير الوحدة
13	مادة (11): اختصاصات ادارى الوحدة
16-13	مادة (12): اختصاصات اللجان المنبثقة لوحدة ضمان الجودة
16	مادة (13): اليات ضبط العمل بوحدة ضمان الجودة
17	مادة (14): النظام المالي للوحدة
17	مادة (15): الاحكام العامة
17	الجهات المستفيدة وذات الصلة بالوحدة
23-18	تعريفات ومصطلحات أساسية

مقدمة

حصلت كلية السياحة وإدارة الفنادق على الاعتماد من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد في 30 يوليو 2018 ويتم التحضير لتجديد الاعتماد بعد مضي خمس سنوات كما تم وضع خطة استراتيجية ثانية بعد انتهاء فترة الخطة الأولى لكلية السياحة وإدارة الفنادق تتوافق مع خطة جامعة فاروس الاستراتيجية ضمن استراتيجية الدولة لتطوير التعليم ورؤية مصر 2020-2030 من خلال رفع كفاءة العملية التعليمية بالجامعات عبر استيفاء متطلبات الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد وتطبيق المعايير الأكاديمية القومية المرجعية (NARS) على الجامعات المصرية ومواكبة تطورات العصر وتلبية احتياجات المجتمع المصري والدولي.

وتسعى جامعة فاروس بالإسكندرية إلى أن تتبوأ المكانة الجديرة بها كواحدة من الجامعات الخاصة الرائدة فى مجال التعليم ومستوى جودة البرامج التعليمية التى تقدمها.

وتعمل وحدة ضمان الجودة كوحدة مستقلة تتبع عميد الكلية إداريا وتتبع مركز ضمان الجودة بجامعة فاروس فنيا لتحقيق والحفاظ على أعلى معدلات الجودة للحفاظ على الاعتماد المؤسسي للكلية.

وبعد إعداد هذه اللائحة الداخلية للوحدة ضروريا لتنظيم ومتابعة سير العمل داخلها وتحديد المسئوليات وتنسيق العلاقات داخل الوحدة وخارجها بما يضمن تطبيق نظم متكاملة داخل الكلية لضمان جودة التعليم والبحث العلمى وخدمة المجتمع وذلك لتحقيق رؤية ورسالة الكلية ونشر ثقافة الجودة وتقييم الأداء في كافة عناصر المنظومة التعليمية والأنشطة البحثية والخدمية التى تقدمها الكلية في ضوء معايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد وتبنى عملية التحسين المستمر للأداء المؤسسي للارتقاء بمستوى الكفاءة والقدرة التنافسية لخريجها وكسب ثقة ورضاء المستفيدين.

ولا يسعنا إلا أن نتقدم بالشكر والعرفان على الجهود المخلصة والمثمرة من قبل أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والإداريين لتأهيل الكلية للحصول على تجديد الإعتمااد طبقا للمعايير الأكاديمية القياسية والمعتمدة وكذلك لمركز ضمان الجودة بالجامعة على الأشكال المختلفة للدعم الفني والمتابعة المستمرة التي حظيت بها الكلية



الرؤية والرسالة لجامعة فاروس بالاسكندرية

رؤية الجامعة

تطمح جامعة فاروس بالإسكندرية أن تكون مؤسسة علمية رائدة تسعى نحو تحقيق أهداف التنمية المستدامة من خلال بناء مجتمع معرفى وشراكات محلية ودولية وتوظيف التطور التكنولوجي المستمر في تنمية قدرات منتسبيها التعليمية والبحثية والمهنية.

رسالة الجامعة

تلتزم جامعة فاروس بالإسكندرية بدورها فى تنمية المجتمع من خلال توفير بيئة مستقرة ومحفزة للتعليم والبحث العلمي وتقديم خدمة تعليمية متميزة بفرص عادلة للطلاب تمكنهم من تحقيق التنمية المستدامة فى مختلف مجالات الحياة، وتعظيم الشراكة مع المجتمع المحلى والإقليمي والدولي فى إطار منظومة مرنة تسمح بالتطوير المستمر والحفاظ على القيم والأخلاقيات المجتمعية مع مواكبة التطور العلمى والتكنولوجى

الرؤية والرسالة لمركز ضمان الجودة بالجامعة

رؤية المركز

تطبيق نظم متكاملة لضمان جودة التعليم والبحث العلمى وخدمة المجتمع وتعزيز قدرات جامعة فاروس للتحسين المستمر والتي تمكنها من أن تكون واحدة من أهم مؤسسات التعليم العالى محليا وإقليميا ودوليا.

رسالة المركز

يقود مركز ضمان الجودة بجامعة فاروس عملية ارساء معايير لضمان الجودة و التطوير المستمر فى البرامج التعليمية و البحثية التى تلبى احتياجات المجتمع و سوق العمل محليا و اقليميا و دوليا ، كذلك يقدم المركز الدعم الفنى المتكامل و المناسب لتأهيل كليات الجامعة لاعتمادها على المستويين القومى و الدولى .

الرؤية والرسالة والقيم الحاكمة للكلية

رؤية الكلية

تسعى كلية السياحة وإدارة الفنادق - جامعة فاروس بالأسكندرية - إلى التميز باعتبارها مؤسسة علمية وبحثية وخدمية، تواكب التطور التكنولوجي وتحقق أهداف التنمية المستدامة في مجالي السياحة والضيافة على المستوى المحلي والدولي.

رسالة الكلية

تلتزم كلية السياحة وإدارة الفنادق - جامعة فاروس بالأسكندرية - بتقديم خدمات تعليمية وبحثية متميزة من خلال برامج أكاديمية معتمدة تحقق أهداف التنمية المستدامة في مجالي السياحة وإدارة الفنادق، وتوفر بيئة تعليمية داعمة تضمن فرص عادلة لجميع منتسبيها، وتوظف التطور التكنولوجي، وتعزز الشراكات المجتمعية والأكاديمية على المستوى المحلي والدولي.

القيم الحاكمة للكلية

ترتكز الكلية في رسالتها وأهدافها الاستراتيجية على مجموعة من القيم الحاكمة، تتوافق مع القيم الحاكمة لجامعة فاروس، والتي تم تحديدها من خلال ورشة عمل شارك فيها ممثلين عن الأطراف المعنية بالكلية (القيادات وأعضاء هيئة التدريس وأعضاء الهيئة المعاونة وأعضاء الجهاز الإداري والطلاب ورجال الصناعة)، والذين اتفقوا على تحديد هذه القيم في:



الغايات والاهداف الاستراتيجية للكلية

➤ الغاية الاولى- رفع كفاءة القدرة المؤسسية لتحسين الوضع التنافسي. الأهداف الاستراتيجية للغاية الاولى:

- 1-1 تنمية قدرات الموارد البشرية بالكلية من هيئة التدريس والهيئة المعاونة والفنيين والجهاز الإدارى.
- 2-1 تحقيق الاستدامة في الموارد المالية وتنمية الموارد الذاتية للكلية.

➤ الغاية الثانية- دعم كفاءة الفاعلية التعليمية لتعزيز القدرات التنافسية للطلاب والخريجين. الأهداف الاستراتيجية للغاية الثانية:

- 1-2 تحديث وتطوير برامج الكلية الأكاديمية ومقرراتها.
- 2-2 تطوير استراتيجية التدريس والتعلم والتقييم.
- 3-2 تطوير التدريب الميدانى لتعزيز المهارات التنافسية للطلاب والخريجين.
- 4-2 توفير بيئة داعمة للابتكار والابداع.

➤ الغاية الثالثة- التوسع في دعم برامج تدويل الكلية وتعزيزها. الأهداف الاستراتيجية للغاية الثالثة:

- 1-3 دعم شراكات الكلية مع المؤسسات التعليمية العالمية وتعزيزها.
- 2-3 دعم المشروعات الدولية الممولة.
- 3-3 طرح برامج أكاديمية مشتركة مع جامعات عالمية متميزة.
- 4-3 التوسع في البعثات الخارجية والتبادل الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والطلاب.

➤ الغاية الرابعة- تطوير منظومة البحث العلمي وطرح برامج الدراسات العليا بالكلية. الأهداف الاستراتيجية للغاية الرابعة:

- 1-4 تطوير الخطط البحثية ووضع آليات للتنفيذ والمتابعة على مستوى الكلية.
- 2-4 طرح برامج للدراسات العليا لمواكبة التطورات العلمية وتخدم رسالة الكلية واهدافها.
- 3-4 توفير البيئة الداعمة للتميز العلمي والبحثي وتحقيق أهداف التنمية المستدامة.

➤ الغاية الخامسة- التوسع في مجالات خدمة المجتمع وتنمية البيئة وتحقيق أهداف التنمية المستدامة. الأهداف الاستراتيجية للغاية الخامسة:

- 1-5 تعزيز دور الكلية في خدمة المجتمع والبيئة والتنمية المستدامة.
- 2-5 التواصل مع خريجي الكلية وإتاحة فرص التعليم المستمر من أجل تطوير قدراتهم المهنية والبحثية.
- 3-5 تعزيز الصورة الذهنية الإيجابية للكلية.

الباب الاول

مادة (1) نشأة الوحدة

تم اعتماد تأ سيس وحدة ضمان الجودة بكلية السياحة و ادارة الفنادق بجلسة مجلس الكلية رقم (1) بتاريخ 2008/9/24 كما تم اعتماد اخر اصدار لللائحة الداخلية بمجلس ضمان الجودة بتاريخ 2021/10/19 ومجلس الكلية بتاريخ 2021/10/26 و تعامل كوحدة مستقلة تتبع عميد الكلية اداريا و تتبع مركز ضمان الجودة بجامعة فاروس فنياً.

مادة (2) رؤية الوحدة

تتطلع وحدة ضمان الجودة إلى تحقيق مستوى متميز فى جودة التعليم والبحث العلمى وخدمة المجتمع والحفاظ على اعتماد الكلية من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد ،وكسب ثقة ورضاء المستفيدين.

مادة (3) رسالة الوحدة

تلتزم وحدة ضمان الجودة بكلية السياحة وإدارة الفنادق - جامعة فاروس بالإسكندرية بنشر ثقافة الجودة فى مجتمع الكلية ، ومتابعة وتقييم عناصر المنظومة التعليمية والأنشطة البحثية والمجتمعية التى تقدمها الكلية وتنمية الموارد البشرية فى ضوء معايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد وتبنى عملية التحسين المستمر للأداء المؤسسي والأكاديمي للإرتقاء بمستوى الكفاءة والقدرة التنافسية لخريجها وكسب ثقة المستفيدين.

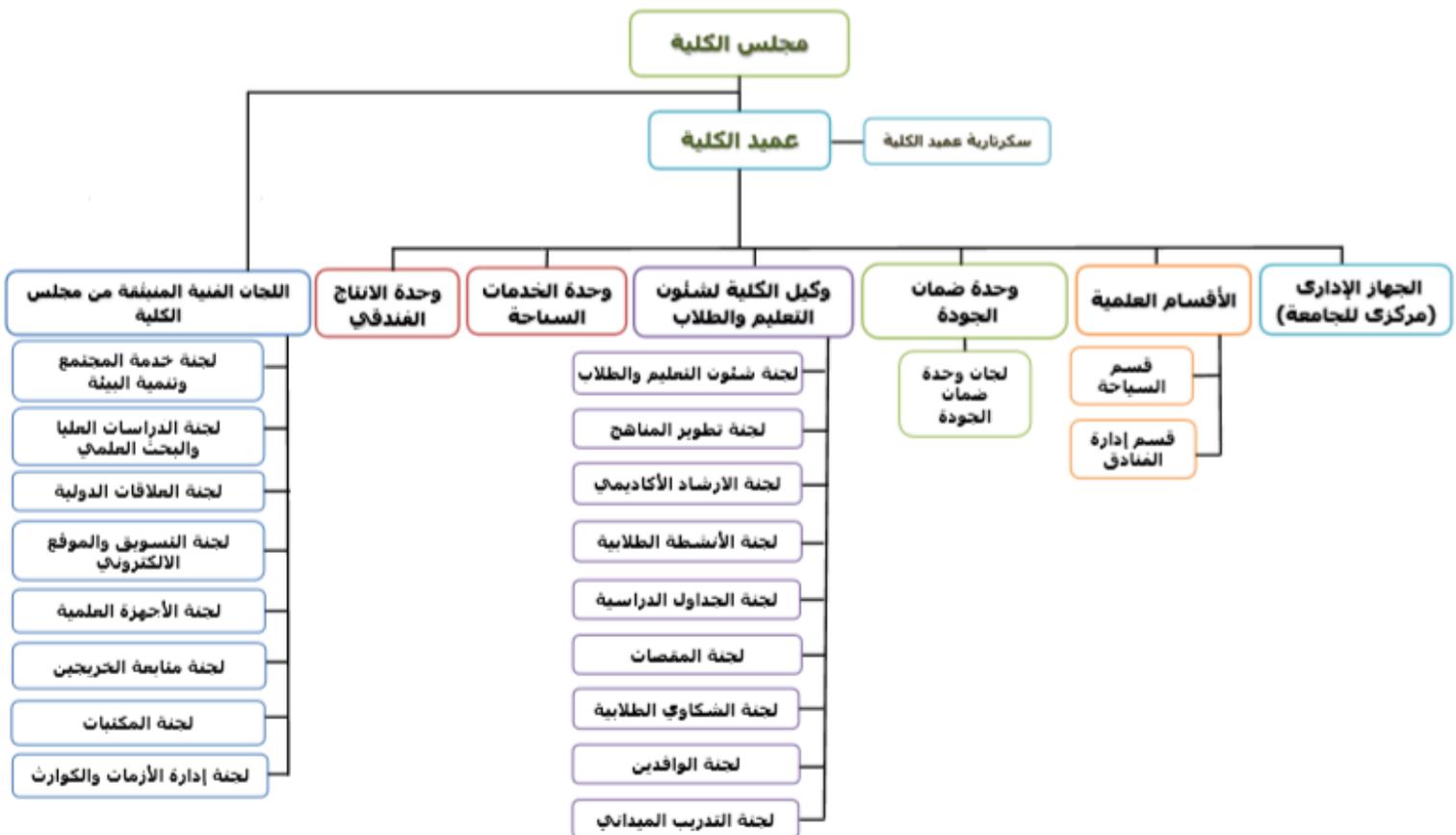
مادة(4) الأهداف الاستراتيجية للوحدة

1. ضمان الاستمرار فى استيفاء شروط ومتطلبات الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد وتأهيل الكلية لتجديد الاعتماد.
2. نشر ثقافة الجودة وتطبيق ممارساتها بين أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والطلاب والإداريين.
3. العمل المستمر على تطوير برامج الكلية لتقديم خريج قادر على المنافسة المحلية والإقليمية.
4. التقويم المستمر للبرامج التعليمية والمقررات الدراسية.
5. التحديث المستمر لقاعدة البيانات الخاصة بالوحدة تشتمل على الأنشطة المختلفة التعليمية والمجتمعية والبحثية للعاملين بالكلية من أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم والإداريين والطلاب.
6. اقتراح ومتابعة تنفيذ السياسات والآليات التي تدعم تحقيق معايير الجودة.
7. إنشاء نظام متكامل للمراجعة الداخلية بهدف استمرارية التطوير والتحسين.
8. استمرار تفعيل المشاركة الطلابية فى تطبيق معايير الجودة.
9. تعظيم المشاركة المجتمعية للكلية فى حل مشاكل البيئة المحيطة والمجتمع المصرى .
10. التعرف على مستوى رضاء عملاء الكلية (الداخليين والخارجيين) وتوقعاتهم ومتطلباتهم، وإبلاغها إلي كافة الوحدات ذات الصلة .
11. ربط الوحدة بمركز ضمان الجودة بالجامعة لتعظيم الاستفادة من الدعم الفنى والخبرات والاستشارات الموجودة بالمركز.

الباب الثاني

مادة (5) الهيكل التنظيمي للكلية

الهيكل التنظيمي لكلية السياحة وإدارة الفنادق - جامعة فاروس بالاسكندرية



مادة (6) الهيكل الإداري للوحدة

الهيكل التنظيمي لوحدة ضمان الجودة

يتكون الهيكل التنظيمي للوحدة من مجلسين :
الأول مجلس الإدارة ويختص برسم واعتماد السياسات والخطط والآليات
الثاني المجلس التنفيذي ويقوم بتنفيذ القرارات، وتشتمل الوحدة على 6 لجان فرعية

➤ مجلس إدارة الوحدة

- رئيس مجلس الإدارة: ا.د/ عميد الكلية
- نائب رئيس مجلس الإدارة: وكيل الكلية
- المدير التنفيذي لوحدة ضمان الجودة
- نائب المدير التنفيذي
- إدارى الوحدة

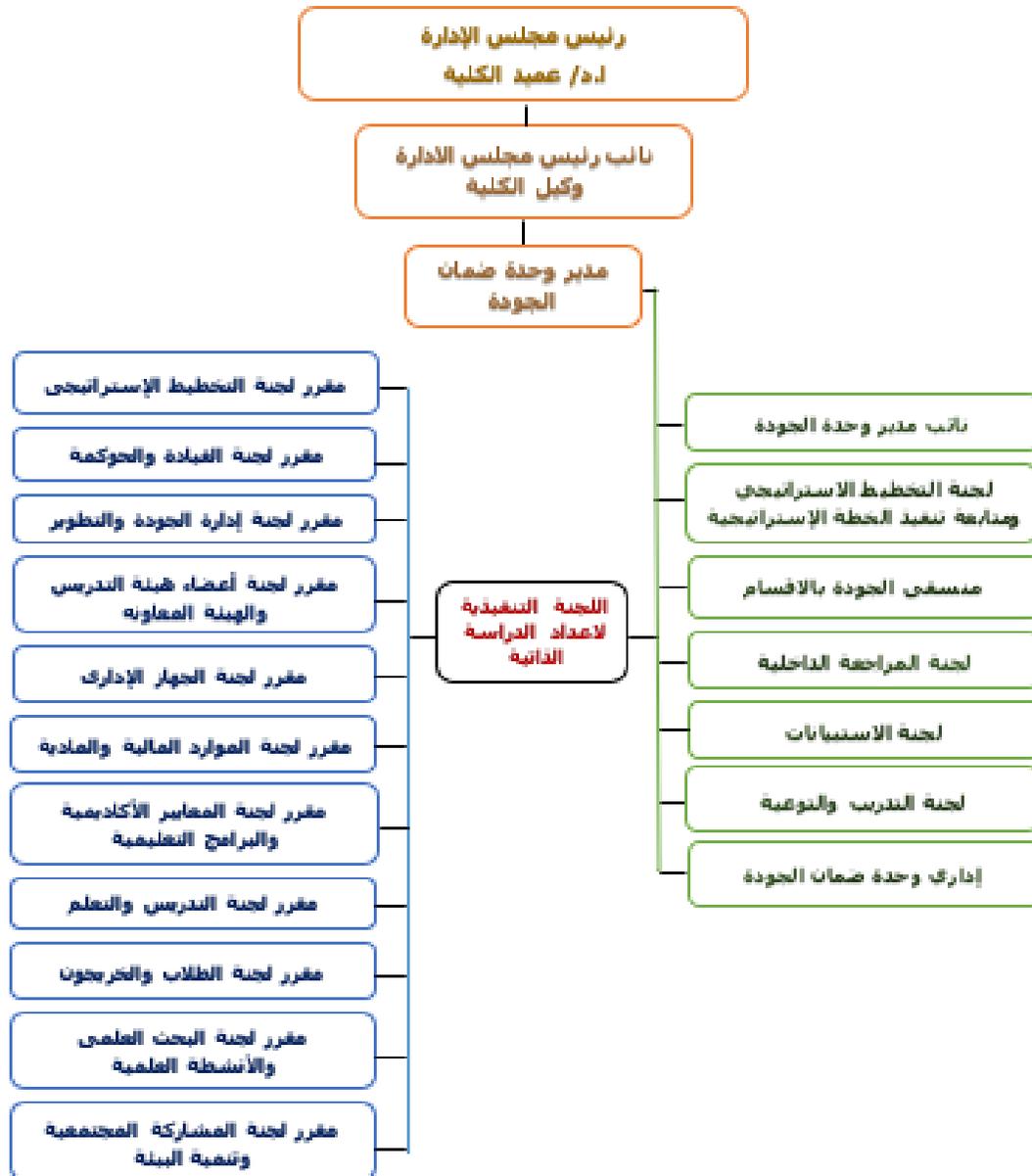
➤ المجلس التنفيذي للوحدة

يشكل على النحو التالي:

- المدير التنفيذي لوحدة ضمان الجودة
- نائب المدير التنفيذي
- اللجنة التنفيذية لإعداد الدراسة الذاتية
- لجنة منسقة الجودة بالأقسام
- لجنة المراجعة الداخلية
- لجنة التخطيط الاستراتيجى
- لجنة الاستبيانات
- لجنة التدريب والتوعية
- ممثلو الأطراف المجتمعية
- ممثلو الطلاب
- إدارى الوحدة



الهيكل التنظيمي لوحدة ضمان الجودة
بكلية السياحة وإدارة الفنادق - جامعة فاروس بالاسكندرية



مادة (7) اختصاصات مجلس إدارة الوحدة

1. مجلس الإدارة هو السلطة القائمة على كافة شئون الوحدة وتصريف أمورها الفنية والإدارية ووضع السياسة التي تحقق أهداف الوحدة.
2. وضع رسالة الوحدة وأهدافها الاستراتيجية و توثيقها من مجلس الكلية.
3. تشكيل الهيكل التنظيمى والإدارى واللجان الخاصة بالوحدة و توثيقها من مجلس الكلية
4. إقرار آليات التفويم الداخلى بالكلية
5. متابعة أنشطة تقويم الأداء وضمان الجودة بالأقسام العلمية والإدارية المختلفة بالكلية.
6. تفويض مدير الوحدة فى بعض الاختصاصات التى لها صفة الاستعجال و التى يحددها المجلس.
7. متابعة دراسة الكلية والأقسام للإحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس والإداريين وذلك لتنمية قدراتهم مع وضع خطة عمل تدريبية مع المتخصصين من من داخل أو خارج الكلية والجامعة.
8. متابعة ترشيح المقيم الخارجى للبرنامج الدراسى حسب المعايير المعتمدة وإقرار التقارير التى يصدرها و مدى استجابة الكلية لها وانعكاس ذلك على العملية التعليمية.
9. وضع اليه لضم طلاب السنوات الدراسية المختلفة الى الوحدة للمشاركة فى انشطتها
10. الإشراف على تفعيل استراتيجيات التعليم والتعلم المعتمدة من الكلية.
11. متابعة انشاء وتحديث قاعدة بيانات الكترونية لموارد الكلية البشرية والمادية للاستفادة منها فى وضع السياسات وخطط التحسين و كذلك وضع آلية لتحديثها.
12. متابعة نظام تلقى شكاوى الطلاب و كذلك آلية التعامل معها
13. مراجعة ملف الإعتماد قبل التقدم أو التقرير السنوى للكلية ورفعها إلى مركز ضمان الجودة بالجامعة.

مادة (8) مدير وحدة ضمان الجودة

يتم اختيار المدير التنفيذي للوحدة عن طريق الاعلان عن المنصب الشاغر بالوسائل المختلفة ثم يتم عرض برنامج التحسين من قبل كل الاعضاء المتقدمين للترشيح على اللجنة تتكون من قيادات الكلية وكذلك اعضاء من مركز ضمان الجودة بالجامعة للترشيح ومن ثم يتم التعيين.

مادة (9) اختصاصات مدير وحدة ضمان الجودة

1. دعم إدارة الكلية لتحقيق رسالتها وأهدافها الإستراتيجية .
2. متابعة تنفيذ السياسة العامة الموضوعة لتحقيق أهداف الوحدة بما يتفق مع أهداف وسياسة مركز ضمان الجودة بالجامعة.
3. متابعة تنفيذ القرارات التى يصدرها مجلس إدارة الوحدة.

4. المشاركة مع العميد فى تشكيل الهيكل الإدارى و التنظيمى للوحدة واختيار أعضاء هيئة التدريس بالكلية من ذوى الخبرة وتحديد المهام الوظيفية لجميع أعضاء الوحدة.
5. الإشراف الفنى والإدارى على العاملين بالوحدة.
6. وضع خطة العمل التنفيذية لأنشطة الوحدة ومتابعتها، ومتابعة عمل لجان الوحدة.
7. التنسيق بين الإدارة والأقسام المختلفة وبين وحدة ضمان الجودة لاتخاذ الإجراءات التصحيحية فى ضوء تقارير تقييم الأداء.
8. الإجتماع دوريا بفريق العمل ومسئولى اللجان بالوحدة ومراجعة التقارير المقدمة.
9. الإشراف على تنظيم حملات التوعية لنشر ثقافة الجودة وكيفية تطبيقها و تطوير هذه الحملات حسب احتياجات الكلية.
10. متابعة إنجاز الأعمال اليومية والتأكد من مطابقتها لخطة عمل الوحدة ، والتنسيق بين أعضاء الفريق التنفيذى والعاملين بالوحدة وإجراء تقييم الأداء الدورى للوحدة.
11. إعداد التقارير الدورية عن أنشطة الوحدة المنفذة وعرضها على مجلس الإدارة ورفع نسخة منها لمركز ضمان الجودة بالجامعة.
12. التواصل مع الأقسام العلمية والإدارية لتسيير العمل التنفيذى لاستيفاء الوثائق المطلوبة من تقارير و خطط خاصة بتحقيق كافة معايير الاعتماد.
13. الإشراف على كتابة الدراسة الذاتية.
14. الإشراف على إعداد ملفات المقررات.
15. وضع الخطط والجداول للمراجعة الداخلية.
16. متابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية.
17. متابعة عرض و مناقشة موضوعات الجودة على المجالس واللجان المنخصة بالكلية.
18. ابلاغ قرارات مجلس إدارة الوحدة بواسطة عميد الكلية إلى مركز ضمان الجودة بالجامعة.
19. الإختصاصات الأخرى التى يفوضه فيها مجلس الإدارة.
20. تمثيل الوحدة أمام الغير.

مادة (10) إختصاصات نائب مدير الوحدة

1. معاونة مدير الوحدة فى كافة مهامه وإختصاصاته
2. القيام بأعمال مدير الوحدة فى حالة غيابه

مادة (11) إختصاصات إدارى الوحدة

1. القيام بأعمال التحريرات والنسخ والطبع والتصوير الخاصة بالوحدة
2. القيام بكافة الاعمال الاخرى المماثلة التى يتم التكليف بها من قبل مدير الوحدة
3. تصميم وانشاء نظام توثيق يضم السجلات والتقارير الخاصة بأعمال الوحدة والمكاتبات وتنظيم الملفات المخصصة لها وإعداد فهارس وبطاقات لجميع الملفات
4. تلقي البريد الصادر والوارد من وإلي وحدة ضمان الجودة بالكلية واتخاذ كافة الإجراءات المتعلقة به ومتابعة ما تم بشأنه
5. حفظ كافة السجلات والنماذج التي يتطلبها حسن سير العمل بالوحدة
6. تنظيم المقابلات والاجتماعات الخاصة بالوحدة وكتابة محاضرها
7. تنفيذ التأشيرات وتوجيه المكاتبات والموضوعات للجهات المختلفة
8. إجراء الاتصالات الخاصة بإتمام مهام العمل المطلوبة بالوحدة
9. تنفيذ ما تُكلف به من رئيس مجلس إدارة الوحدة و المدير التنفيذي للوحدة

مادة (12) اختصاصات اللجان المنبثقة لوحدة ضمان الجودة

➤ لجنة التخطيط الاستراتيجي ومتابعة تنفيذ الخطة الاستراتيجية

مهام اللجنة

1. مراجعة تحديث رؤية ورسالة الكلية
2. تحديد عناصر التحليل البيئى و تحليل الفجوة بالكلية
3. وضع الغايات والأهداف الاستراتيجية للكلية
4. وضع الخطة التنفيذية للخطة الاستراتيجية للكلية
5. إعداد تقارير متابعة ما تم إنجازه فى الخطط التنفيذية السنوية للكلية
6. إعداد الإجراءات التصحيحية وخطط التحسين المبنية على تقارير الإنجاز
7. متابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية وإعداد تقرير بذلك وعرضه ومناقشته بمجلس وحدة ضمان الجودة واعتماده بمجالس الكلية.

➤ لجنة منسقة الجودة بالأقسام العلمية

مهام اللجنة

1. همزة الوصل وحلقة الاتصال بين القسم المعنى ووحدة ضمان الجودة بالكلية
2. العمل علي نشر ثقافة الجودة علي مستوي القسم، والتعامل مع عقبات التطوير وفقاً لخطة العمل التي تقرها وحدة ضمان الجودة
3. يشارك في جميع الأنشطة الخاصة بوحدة ضمان الجودة بالكلية والمهام المنوطة به
4. يراجع ويتابع توصيف البرامج والمقررات الدراسية بالقسم والتقارير الصادرة منهم
5. متابعة عمل وتنفيذ الخطة التصحيحية لكل فصل دراسي بالقسم من خلال تقارير المقرر والمراجعات الخارجى واستبيانات الطلاب
6. يتابع و يراجع خطة العمل الخاصة بالاحتياجات التدريبية بالقسم المعنى
7. متابعة تحديث قاعدة البيانات الخاصة بالقسم مع مدير الوحدة
8. المساهمة في تدوين إنجازات أنشطة وحدة ضمان الجودة الدورية
9. المساهمة في متابعة تجميع مخرجات ووثائق لجان الجودة المختلفة
10. المساعدة على إرساء قواعد الجودة بالقسم بما يتفق مع سياسة الجودة العامة بالكلية
11. المشاركة في اجتماعات وحدة ضمان الجودة.
12. المشاركة في أنشطة و برامج التوعية المجتمعية و البيئية والندوات وورش العمل.

➤ لجنة المراجعة الداخلية

مهام اللجنة

1. مراجعة توصيف البرامج والمقررات والمصفوفات التي تعدها الأقسام العلمية
2. مراجعة الوثائق والتقارير الدورية التي تعدها وحدة ضمان الجودة
3. مراجعة تقارير تنفيذ خطط التحسين الموضوعة فى ضوء الدراسة الذاتية وأعمال التقييم والمراجعة
4. مراجعة مدى استيفاء ملفات معايير الجودة والاعتماد
5. مراجعة توافر ملفات المقررات الدراسية لكل فصل دراسي ومطابقته بتوصيف المقرر.
6. التأكد من تطبيق ضوابط الامتحانات بالكلية

7. متابعة تطبيق معايير الجودة بخصوص الكنترول من حيث مواصفات المكان، نظام وضع و حفظ الأسئلة و نماذج الإجابة، نظام التصحيح و مراجعته، نظام حفظ المستندات، جداول الامتحانات ، رصد الدرجات و إعلان النتائج.
8. متابعة تطبيق قواعد و قوانين العمل بالكونترول
9. عقد ورش عمل عن معايير الجودة لتصميم الامتحانات.

➤ لجنة الاستبيانات

مهام اللجنة

1. إعداد خطة سنوية للإستبيانات المطلوبة بناء علي إحتياجات الكلية.
2. تصميم الاستبيانات بناء على نوع الاستبيان و الفئة المستهدفة منه (الرجوع لدليل الاستبيانات الصادر من قبل مركز ضمان الجودة بالجامعة)
3. توزيع الاستبيانات على مختلف الفئات وفقا للخطة السنوية للاستبيانات.
4. تحليل نتائج الاستبيانات وكتابة التقارير الخاصة بكل استبيان.
5. عرض النتائج على مجلس وحدة الجودة للمناقشة واتخاذ اللازم.
6. إعداد الخطة التصحيحية من واقع النقاط التي تحتاج الى تحسين فى كل استبيان.
7. متابعة عمل وتنفيذ الخطة التصحيحية.

➤ لجنة التدريب والتوعية

مهام اللجنة

1. دراسة الاحتياجات التدريبية لمختلف الفئات بالكلية
2. وضع خطط التدريب والتوعية بوحدة ضمان الجودة بناء على الاحتياجات الفعلية لمختلف الفئات
3. تنفيذ خطط التدريب و التوعية بوحدة ضمان الجودة
4. الإشراف على إخراج و طبع المطويات والإصدارات الخاصة بالوحدة بالكلية.
5. متابعة قياس أثر مردود وجودة التدريب
6. توعية أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم والعاملين والطلاب بثقافة الجودة بمختلف الوسائل والطرق.
7. عمل توعية عن طريق عقد ندوات لنشر ثقافة الجودة لجميع العاملين بالكلية.

➤ اللجنة التنفيذية لاعداد الدراسة الذاتية

تضم 11 لجنة فرعية ويرأس كل لجنة عضو هيئة تدريس من الكلية يساعده مجموعة من أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة

مهام اللجنة

1. التعرف الدقيق على معايير الاعتماد ومؤشراتها و ممارساتها والمخرجات المطلوبة والمعدة من قبل جهة الاعتماد التي تتقدم الكلية إليها بطلب الاعتماد
2. دراسة مدى توافق مخرجات الكلية ووثائقها مع متطلبات جهة الإعتماد
3. تجميع و مراجعة البيانات الخاصة بإعداد التقارير السنوية والدراسة الذاتية للكلية
4. إعداد المرفقات و الوثائق الداعمة للتقارير السنوية والدراسة الذاتية للكلية
5. مراجعة ملف الاعتماد و الوثائق الداعمة

مادة (13) آليات ضبط العمل بوحدة ضمان الجودة

1. يدعو مدير الوحدة السادة رؤساء اللجان وأعضاء الوحدة للاجتماع عن طريق خطابات رسمية .
2. عند تغيب أي رئيس لجنة أو عضو بالوحدة عن الحضور ثلاث اجتماعات متتالية للوحدة دون اعتذار مكتوب، يعتبر ذلك تخليا منه عن المهام الموكلة إليه ويذكر ذلك في تقييم الأداء الشهري .
3. على جميع أعضاء الوحدة تقديم تقرير شهري عما قاموا بإنجازه من مهام خلال هذا الشهر. وإذا تعثر إتمام بعض المهام أو جميعها تذكر أسباب هذا التعثر مع وجوب إبلاغ رؤساء اللجان ومدير الوحدة بأي عقبات فور ظهورها حتى يتسنى مناقشتها واتخاذ ما لزم للتعامل معها.
4. يتم إخطار مدير الوحدة رسميا من قبل رؤساء اللجان والأعضاء عن اي سفر لمدة تزيد عن اسبوع خارج او داخل البلاد قبل موعد السفر بأسبوع علي الأقل، وعلي أن يقدم تقرير إذا تزامن موعد السفر مع موعد تسليم نتائج المهام او التقارير ويشمل التقرير ماتم انجازه من مهام ومن يخالف ذلك يعتبر ذلك تخليا منه عن مسؤوليته تجاه الوحدة ويذكر ذلك في تقييم الأداء.
5. تقوم لجنة المراجعة الداخلية بإعداد تقارير شهرية عن رؤساء اللجان وأعضاء الوحدة، كما تعد تقريراً مجمعا عن مجمل الأنشطة التي تمت .
6. على جميع أعضاء لجان الوحدة ضمان الاتصال المستمر بينهم وبين رؤساء لجانهم لتسلم المهام وتسليم النتائج في الموعد المقرر له وإذا حدث عكس ذلك يبلغ رؤساء اللجان مدير الوحدة كتابة حتى يرفق ذلك بتقييم الأداء الشهري للعضو.
7. على مدير الوحدة العمل على تذليل الصعوبات وأسباب التعثر في المهام قدر إمكانه



مادة (14) النظام المالي للوحده

للوحدة موازنة مالية سنوية يعتمدها مجلس إدارة الوحدة، وتتوافق السنة المالية للوحدة مع السنة المالية للجامعة، وتخضع جميع التقارير المالية لمراجعة الأجهزة المختصة من الجامعة.

مادة (15) الاحكام العامة

يطبق فيما لم يرد في شأنه نص خاص بهذه اللائحة القواعد الواردة بالقوانين واللوائح المعمول بها بجامعة فاروس بالاسكندرية

تسرى أحكام هذه اللائحة من تاريخ موافقة مجلس الكلية عليها

الجهات المستفيدة وذات الصلة بالوحدة

➤ جهات داخل الكلية

- الاقسام العلمية والادارية التابعة للكلية
- أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم
- الطلاب

➤ جهات خارج الكلية

- مجلس جامعة فاروس بالاسكندرية
- مركز ضمان الجودة بالجامعة
- الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد
- المجلس الأعلى للجامعات ولجانه المتصلة بتخصصات الطلاب
- المنظمات والهيئات العامة والخاصة العاملة فى المجال السياحى والفندقى
- النقابات والاتحادات المهنية ذات الصلة بتخصصات الخريجين
- الجهات المستفيدة من مخرجات التعليم بالكلية مثل جهات التوظيف
- مؤسسات المجتمع المدني المهتمة بالتعليم
- خريجو الكلية
- أولياء الأمور

تعريفات ومصطلحات أساسية

يتضمن هذا الجزء من اللائحة على عدد من أهم المفردات الاصطلاحية والتي تعبر عن المفاهيم الأساسية في مجال الجودة و الاعتماد في التعليم وتعتبر عملية الإلمام بهذه المصطلحات والمفاهيم والتعرف على مضامينها ومدلولاتها خطوة أساسية في توفير قاعدة من الفهم المشترك لسهولة تتبع باقى أجزاء هذا الكتيب وفيما يلي أهم المصطلحات والمفاهيم:-

الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد:

National Authority for Quality Assurance and Accreditation in Education (NAQAAE)

هى منظمة تتمتع بالإستقلالية وتكون لها الشخصية الاعتبارية العامة وتهدف إلى ضمان جودة التعليم وتطويره المستمر من خلال التقويم الشامل للمؤسسات التعليمية وبرامجها. أى أنها هيئة تقوم بالرقابة والمتابعة والتقييم 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.

ضمان جودة التعليم

يقصد بضمان جودة التعليم 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 تعد ملائمة وتقابل أو تفوق توقعات المستفيدين من الخدمات التي تقدمها المؤسسة التعليمية.

الاعتماد

يقصد بالاعتماد تلك العملية المنهجية التي تستهدف تمكين المؤسسات التعليمية من الحصول على صفة متميزة، وهوية معترف بها محلياً ودولياً، والتي تعكس بوضوح نجاحها في تطبيق استراتيجيات وسياسات وإجراءات فعالة لتحسين الجودة في عملياتها وأنشطتها ومخرجاتها، بما يقابل أو يفوق توقعات المستفيدين، ويحقق مستويات عالية من رضائهم. وفى ضوء ذلك فإنه يمكن تعريف الاعتماد للمؤسسات التعليمية في مصر على النحو التالي:

إقرار الهيئة استيفاء المؤسسة التعليمية أو البرنامج التعليمي مستوى معيّنًا من معايير الجودة استنادًا إلى معايير الاعتماد بالهيئة ووفقًا لأحكام قانون الهيئة.

Total Quality Management

إدارة الجودة الشاملة

هو فكر فلسفي يهدف إلى تطوير نشاط المؤسسة باستخدام أساليب تحليلية وإحصائية متطورة ومتنوعة للحصول على أفضل النتائج وإشراك جميع عناصر المنظومة وإدارتها بما يحقق الجودة المطلوبة في العمل المؤسسي وإرضاء المستفيد.

التقويم

تشخيص الوضع الراهن وتحديد مواطن القوة والضعف بالمقارنة مع معايير محددة بغرض التحسين والتطوير.

التقويم الذاتي

العملية الخاصة بتقويم أداء المؤسسة عن طريق المؤسسة ذاتها، وذلك للكشف عن مجالات الضعف وتحديد مجالات القوة بالمؤسسة لتحقيق رسالتها وأهدافها الاستراتيجية.

الدراسة الذاتية

التقرير الذي تعده المؤسسة نتيجة عملية التقويم الذاتي، ويعتمد على توصيف وتشخيص الوضع الراهن للمؤسسة وتحديد مواطن القوة والضعف، ومجالات التحسين والتطوير الممكنة .

التقرير السنوي

تقرير تعده المؤسسة سنويا يوضح نتائج التقويم الذاتي لأداء المؤسسة عن العام الجامعي المنقضي ويحتوي أوجه التحسين لمواطن الضعف، وأوجه التعزيز لمواطن القوة في ضوء خطة التحسين والتطوير بالمؤسسة.

المراجعة الداخلية

عملية تقويم لأنشطة المؤسسة، يقوم بها فريق عمل من المؤسسة ذاتها أو فريق مكلف من جهة تابعة للجامعة أو الوزارة وتوثق النتيجة في صورة تقرير.

المراجعة الخارجية

عملية تقويم لأنشطة المؤسسة، يقوم بها فريق مراجعين مكلف من قبل جهة من خارج الوزارة مثل الهيئة وتوثق النتيجة في هيئة تقرير و يمكن اتخاذ قرار من قبل الهيئة بنتائج التقويم.

الأدلة والوثائق

مصدر متاح يمكن الاستناد إليه في الحكم على جودة الأداء والممارسات ويتمثل في البراهين الملموسة من وثائق (مثل قواعد البيانات، ومحاضر الاجتماعات والتقارير السنوية) والمرئية (نتائج الملاحظة) والمسموعة (نتائج المقابلات) التي تؤكد إجراء الممارسات، ويؤخذ في الاعتبار عند تقييم أداء المؤسسة.

معايير الاعتماد

المعايير المعدة من قبل الهيئة لتقويم واعتماد المؤسسات التعليمية وتعد الأداة الرئيسية التي يتم الاستعانة بها في إعداد الدراسة الذاتية من قبل المؤسسة، وتستخدم بواسطة المراجعين من الهيئة كأساس لعملية التقويم والاعتماد للمؤسسة .

مؤشرات التقويم

كل معيار من معايير الاعتماد المحددة من قبل الهيئة يتضمن مجموعة من المؤشرات التي تعبر عن المعيار المقصود والمطلوب قياسها أثناء عملية التقويم والاعتماد.

المعايير القومية الأكاديمية المرجعية

National Academic Reference Standards (NARS)

هى الحد الأدنى من المعارف والمهارات المطلوب تحقيقها من خلال البرنامج التعليمي من أجل اعتماده من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، ويتم الرجوع إليها في صياغة أهداف ونواتج التعلم المستهدفة عند توصيف البرنامج التعليمي.

Academic Reference Standards (ARS)

المعايير الأكاديمية المرجعية

المعايير التي تحددها المؤسسة التعليمية للبرامج التعليمية المختلفة بها بشرط أن يكون مستوى المعارف والمهارات بها أعلى من الحد الأدنى للمعايير القومية الأكاديمية المرجعية.

مواصفات الخريج

مجموعة من المواصفات التي تحددها المؤسسة التعليمية من خلال تبي المعايير الأكاديمية ويحققها البرنامج التعليمي في الخريج وفق ما يقدم للطلاب من معارف ومهارات وذلك في ضوء الاحتياجات المهنية ومتطلبات وتوقعات المجتمع وسوق العمل

Intended Learning Outcomes (ILOs)

مخرجات التعلم المستهدفة

النتائج التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها في الطلاب من خلال برامجها المختلفة والمرتبطة بالمعايير الأكاديمية، وتعكس رسالتها، وتكون قابلة للقياس، وترتبط بشكل واضح بالمحتوى العلمي والطرق المختلفة للتدريب وتقويم الطلاب، وتؤدي إلى تحقيق مواصفات الخريج. وتصنف إلى المعرفة والفهم، والمهارات الذهنية، والمهارات المهنية والعملية، والمهارات العامة والمنقولة.

البرنامج التعليمي

المناهج والمقررات الدراسية والأنشطة التي تكسب الدارس المعرفة والمهارات والقيم اللازمة لتحقيق هدف تعليمي أو تخصص دراسي محدد والذي يتم بنهاية منح الدارس درجة علمية أو شهادة اجتياز عند استيفاء مكوناته ومتطلباته .

تقويم الطلاب

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

المجالس الحاكمة

تلك المجالس الرسمية للمؤسسة التي تتمتع بالسلطة الشرعية المستمدة من الهيكل التنظيمي للمؤسسة، ولها حق اعتماد السياسات والإجراءات، واتخاذ القرارات التنفيذية ذات العلاقة ومنها مجلس الجامعة، ومجلس الكلية، ومجلس القسم.

التحليل البيئي

عملية تحليل البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة و يمكن أن يتم باستخدام أسلوب (SWOT analysis) أو غيرها بهدف تحديد مجالات ومواطن القوة والضعف بالمؤسسة، والفرص المتاحة والتهديدات القائمة والمتوقعة.

التخطيط الاستراتيجي

عملية تنطوي على التنبؤ بالمستقبل لفترة زمنية محددة (5سنوات فأكثر) وتحديد رؤية ورسالة المؤسسة وغاياتها وأهدافها الاستراتيجية التي يجب أن تسعى لتحقيقها 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.

الخطة التنفيذية لاستراتيجية المؤسسة

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

Stakeholders

الأطراف المعنية

كافة الأفراد والمؤسسات والجهات التي لها اهتمام أو مصلحة ما أو تتحمل مخاطر ناتجة عن الموضوع المشار إليه تبعا للسياق . ويقصد بهم بالنسبة للمؤسسة التعليمية الأفراد من داخل أو من خارج المؤسسة، وهم بصفة عامة الطلاب، وأولياء الأمور، وأعضاء هيئة التدريس، والهيئة المعاونة، والإداريون، والفنيون بالمؤسسة، وممثلو النقابات 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 جغرافيا.

Action Plans

الخطط التنفيذية

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

Annual Report

التقرير السنوي

تقرير التقييم الذاتي الذي يعد كل عام للمؤسسة التعليمية و يقوم على تقارير برامجها الأكاديمية و الأنشطة المختلفة التي تحقق رسالة المؤسسة.

Documentation

التوثيق

عملية كتابة وتسجيل كل بيانات العمل بالمؤسسة حتى يتكون للمؤسسة تاريخ ونقاط مرجعية أو آليات عن طريقها تستطيع تحليل هذه البيانات المسجلة بهدف التطوير والتحسين.

فعالية إدارة الجودة والتحسين

Effectiveness of Quality Management and Enhancement

مدى كفاءة نظام الجودة المستخدم داخل المؤسسة وقدرته لتحقيق الانجازات المرجوة ونيل رضا كل المستفيدين.

External Evaluator

المقيم الخارجي

شخص من خارج المؤسسة ذو خبرة في مجال التخصص يتم دعوته لمراجعة هيكل ومحتوى برنامج ما، وعلاقته بالنتائج التعليمية، وملائمة تقييم الطلاب وتقديراتهم ومقارنة ذلك بالمعايير القياسية للمؤسسة.

Facilitator

الميسر

عضو من أعضاء هيئة التدريس من ذوي الأقدمية والخبرة في المؤسسة التعليمية يقوم بتيسير عملية مراجعة النظراء أثناء الزيارات الميدانية.

General and Transferable Skills

المهارات العامة والقابلة للنقل

المهارات المكتسبة من أسلوب الدراسة و ليس لها علاقة بالمواد الدراسية المتخصصة ولكنها عامة مثل القدرة على العمل في فريق والاتصال الفعال.

Intellectual Skills

المهارات الذهنية

المهارات العقلية و الفكرية التي يكتسبها الطلاب عند إكمال البرنامج التعليمي مثل الاستنتاج والقدرة على حل المشكلات والمناقشة الفعالة، الخ.

Internal System for Quality Management

النظام الداخلي لإدارة الجودة

النظام الذي تتبناه المؤسسة لتحسين مستوى البرامج التعليمية والعناصر الأخرى المؤثرة فيها ، وتحليل تلك العناصر تحليلا تفصيليا كما يتضمن تحديدا دقيقا لمواصفات الجودة، و تحديد الممارسات الجيدة بالإضافة إلى التعرف على معوقات عملية التعلم ومتابعة الأداء ومقترحات التحسين.

Knowledge and Understanding

المعرفة و الفهم

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

Peer Reviewer

المراجع النظير

فرد على نفس الكادر المهني والتخصص في البرنامج المتخصص مثل الأفراد الذين يقومون بتوصيل ما تقدمه المؤسسة، لكنه من خارج المؤسسة، ويستطيع، دون تضارب في المصالح، المساهمة في مراجعة البرنامج التعليمي لأغراض الاعتماد أو ضمان الجودة الداخلية.

Professional and Practical Skills

المهارات المهنية

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

Quality Assurance

توكيد الجودة

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

Quality Indicators

مؤشرات جودة الأداء

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

Site Visit

الزيارة الميدانية

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

Student Achievement

انجاز الطلاب

مستوى أداء الطلاب داخل المؤسسة التعليمية وما أحرزوه من تفوق وعلم و اكتساب مهارات.

Student Support

دعم الطلاب

مساعدة الطلاب و إرشادهم لكيفية الحصول على أقصى استفادة من البرنامج التعليمي للمؤسسة.

Teaching and Learning Methods

أساليب التعليم والتعلم

الطرق التي يستخدمها المعلمون لمساعدة الطلاب في تحقيق النتائج التعليمية المستهدفة للمقرر والبرنامج.

وسائل الاتصال بالوحدة:

- التليفون الخاص بالكلية 033877252

- الرقم الداخلى للوحدة 2252

- البريد الإلكتروني qau.tourism@pua.edu.eg