



إستراتيجية مركز إدارة الجودة بجامعة الزقازيق لتعزيز جودة التعليم بالكليات

أ.د/ وفاء فوزي حسين
مدير مركز إدارة الجودة – جامعة الزقازيق



رؤية المركز *Vision*

يطمح المركز في أن يصبح واحداً من مراكز الجودة الهامة من خلال تطويره لمعايير متجددة تتماشى مع معايير الجودة المؤسسية والأكاديمية بالتعليم الجامعي علي المستوى المحلي والعالمي



رسالة المركز *Mission*

تهيئة جامعة الزقازيق للوفاء بمتطلبات ومعايير الهيئة القومية لضمان الجودة والإعتماد ، ونشر ثقافة الجودة، والمساهمة في عملية التحسين المستمر للأداء الجامعي المؤسسي والأكاديمي ، وكسب ثقة المجتمع في الخريجين وفقاً لمعايير أداء محددة وواضحة.



الأهداف الإستراتيجية للمركز

- يعمل المركز من خلال تبني مجموعة من الأهداف التي تتوافق تماماً مع قيم وأهداف الهيئة القومية لضمان الجودة والإعتماد وهي :
- (1) إكتساب ثقة المجتمع المصري والمجتمع الدولي في مخرجات العملية التعليمية في الجامعة ومؤسساتها ، وأنها تتفق مع المعايير القومية.
 - (2) إزكاء مبدأ المشاركة المجتمعية لمؤسسات المجتمع المدني والجمعيات المهمة بالتعليم للمشاركة في الرقابة ودعم مناخ الجودة.
 - (3) نشر ثقافة الجودة ، والوعي بأهمية تطبيق برامج التقويم بين كافة العاملين بالجامعة وكلياتها ومعاهدها المختلفة.
 - (4) دعم كافة كليات ومعاهد الجامعة من خلال إنشاء وتطوير نظم داخلية لضمان الجودة.



- (5) إعلاء قيم التميز والقدرة التنافسية في كافة الكليات والمعاهد والمؤسسات التابعة للجامعة.
- (6) دعم عملية ضمان الجودة الشاملة والإعتماد "المؤسسي والأكاديمي" في جامعة الزقازيق ، وتشجيع كافة كليات ومعاهد ومؤسسات الجامعة أن تصبح جاهزة للتقدم لطلب الإعتماد.
- (7) تبني آليات ونظم معتمدة للتقويم وضمان الجودة علي مستوى الجامعة ، وعلي مستوى الكليات والإدارات المختلفة.
- (8) التعاون مع المجتمع الأكاديمي والمهني في إرساء منظومة المعايير القياسية ووسائل القياس ، والتي يجب أن تتوافق مع المعايير التي تحددها الهيئة القومية لضمان الجودة والإعتماد.



- (9) دعم عمليات التحسين المستمر من خلال توجيه القائمين علي أنشطة التطوير المختلفة " كل في مجاله " لمجالات التحسين المطلوبة لمواكبة مستويات الجودة العالمية.
- (10) إقامة علاقات تبادلية مع هيئات ومنظمات ضمان الجودة والإعتماد على المستوى الإقليمي والدولي بهدف الاعتراف.

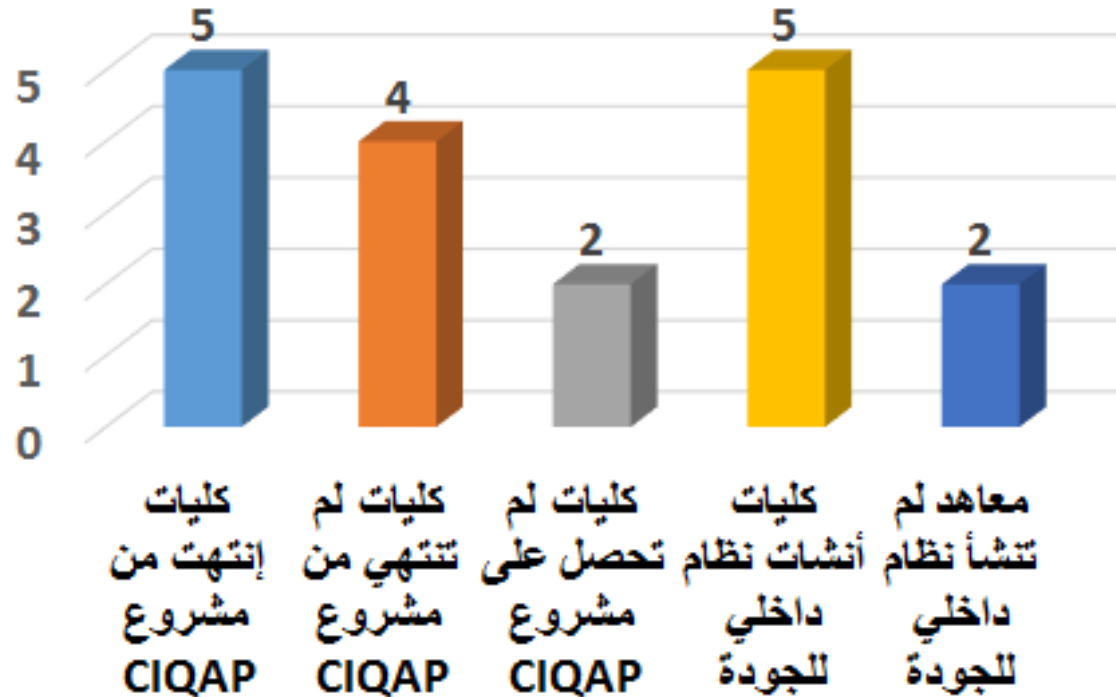


أولاً: وصف الوضع السابق ما قبل تطبيق التجربة

موقف كليات جامعة الزقازيق من الجودة

2012 - 2013

موقف كليات جامعة الزقازيق من الجودة
2012 - 2013



إجمالي عدد المؤسسات التعليمية بجامعة الزقازيق
2

16

كلية

معهد



- من دراسة الوضع الحالي لكليات/ معاهد الجامعة وموقفها من الجودة خلال العام الجامعي 2012/2013 أستخدم المركز عدد من الأنشطة لتعزيز جودة التعليم تتمحور حول حصول كليات/ ومعاهد الجامعة للاعتماد من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد **وهي:**

- (1) تأهيل الكليات التي أنهت من مشروع التطوير المستمر والتأهيل للاعتماد CIQAP للتقدم للحصول على الاعتماد من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد.
- (2) مساعدة الكليات التي لم تسلم مشروع CIQAP للإنتهاء من الخطة التنفيذية للمشروع والوفاء بمتطلبات تسليم المشروع، ومن ثم إعدادها للتقدم للاعتماد.



- (3) تأهيل الكليات التي لم تحصل على مشروع CIQAP لإعداد مقترح التقدم للحصول على الإعتماد تمهيداً لاعتمادها.
- (4) تفعيل أنظمة الجودة الداخلية بالكليات التي أنشأت نظام داخلي للجودة بوحدات ضمان الجودة بها، ولم تحصل على مشروع CIQAP تمهيداً للسعي في تأهيلها للاعتماد من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد.
- (5) مساعدة المعاهد التي تنشأ نظاماً داخلياً للجودة في تأسيس وحدات لضمان الجودة وإنشاء نظام داخلي يضمن تعزيز جودة التعليم



ثانياً: المعوقات التي واجهت تنفيذ المركز لأهدافه

- واجه المركز عدد من المعوقات خلال تنفيذ الأنشطة منها:

- (1) حداثة نظام الجودة في الجامعة ومقاومة التغيير.
- (2) محدودية وعي وتفهم ودعم الإدارات العليا لدور المركز ووحدات الجودة التابعة له بالكليات والمعاهد.
- (3) ضعف المخصصات المالية للصرف على أنشطة المركز ووحدات الجودة بالكليات.
- (4) عدم وجود العدد الكافي من الكوادر المؤهلة للعمل بالمركز في تقديم الدعم الفني والمتابعة للكليات أو العمل داخل أنظمة الجودة بالكليات والمعاهد.
- (5) عدم وجود أدوات محددة لتقييم الأداء لنظام الجودة بكل مستوياته.
- (6) زيادة عدد الكليات المستحدثة بالجامعة



ثالثاً: الموارد التي كانت مطلوبة لتطبيق التجربة

- أحتاج المركز بعض الموارد المساعدة لتحقيق اهدافه منها:

- (1) توفير الموارد المالية اللازمة لدعم أنشطة المركز في تنفيذ خطته التنفيذية لتعزيز جودة التعليم وتأهيل الكليات/ المعاهد للاعتماد، والصرف على أنشطة الجودة بالجامعة والكليات.
- (2) توفير الموارد المادية الداعمة لإنشاء وتأثيث وحدات لضمان الجودة بجميع الكليات.
- (3) توفير الموارد البشرية المؤهلة للقيام بأعمال الجودة داخل الجامعة من مراجعيين ومدربين ومراقبي جودة.



رابعاً: وصف التجربة

عدد الكليات المعتمدة
2017-2018
(9)



عدد الكليات المعتمدة
2012-2013
(0)





أولاً: الحصول على مشروع ممول للصرف على أنشطة الجودة بالجامعة :

- تقدمت إدارة المركز بمقترح مشروع دعم ومتابعة الخطط التنفيذية لمراكز ضمان الجودة بالجامعات **بالجامعات (QACSP)** إلى وحدة إدارة المشروعات في 23/9/2012 متضمناً 5 أهداف رئيسية وفقاً للموقف الحالي للجودة في كليات ومعاهد الجامعة
- تم مراجعة مقترح المشروع وإقراره في فبراير 2013
- الأهداف الرئيسية للمشروع.

- تحقيق أداء متميز لمركز ضمان الجودة بالجامعة بما يضمن تحقيق رسالته المنشودة.
- تحقيق مستوى ملائم من الحوكمة الفاعلة والمتطورة في إدارة منظومة ضمان جودة بالجامعة وبما يتوافق مع استراتيجية الجامعة وبما يتواءم مع المتطلبات القومية لتطوير التعليم العالي.



ثانياً: نشر ثقافة الجودة لدى جميع الاطراف بالجامعة:

(1) – خطة سنوية نشر ثقافة الجودة بكليات ومعاهد الجامعة:

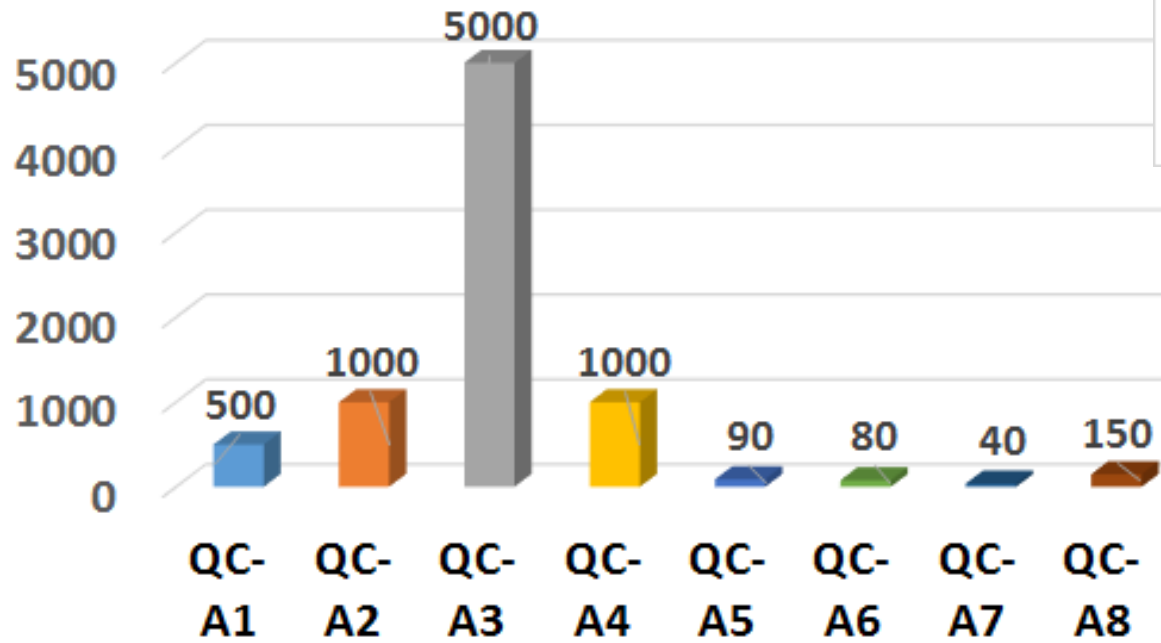
- يلتزم المركز بتقديم خطة سنوية لنشر الوعي بثقافة الجودة والمستجدات التي تطرأ على نظام إدارة الجودة تماشياً مع رؤية الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد.
- اشتملت خطط نشر ثقافة الجودة على عدد من البرامج التدريبية وندوات التوعية تغطي جميع الفئات المستهدفة، تم إختيارها وفقاً لنتائج تحليل الوضع الحالي بالكليات.
- تم تنفيذ البرامج التدريبية وورش العمل في قاعات التدريب بالمركز لبعض الفئات مثل (القيادات ...) وفي الكليات والمعاهد للفئات الأخرى مثل (الطلاب، وأعضاء هيئة التدريس...)
- الجدول التالي يوضح ورش العمل والندوات المنفذة خلال الأعوام الـ 5 الماضية



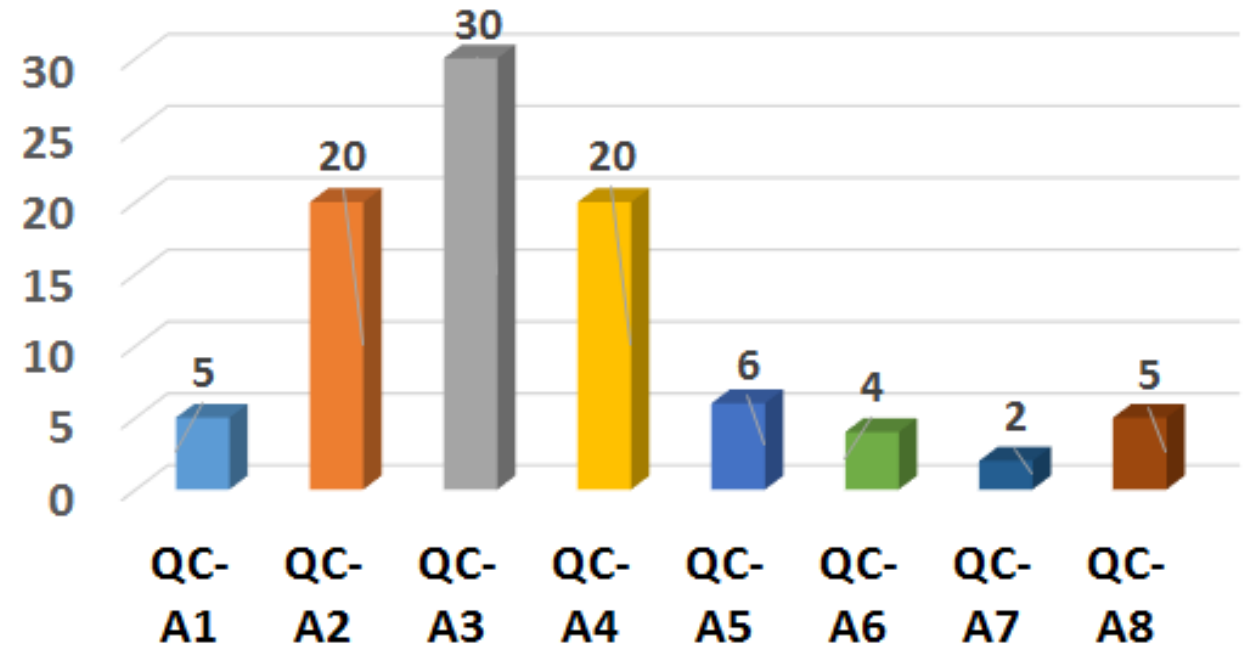
إجمالي الحضور	عدد مرات الإنعقاد	البرنامج	الكود
500	5	دور القيادات الأكاديمية في دعم أنظمة الجودة	QC- A1
1000	20	دور أعضاء هيئة التدريس في جودة التعليم	QC- A2
5000	30	دور الطلاب في جودة التعليم	QC- A3
1000	20	دور الإداريين في جودة التعليم	QC- A4
90	6	إنشاء نظام داخلي فعال للجودة بالكليات المستحدثة	QC- A5
80	4	إستمرارية نظام الجودة بالكليات المعتمدة	QC- A6
40	2	التوعية بالمعايير الأكاديمية NARS المحدثة للهيئة القومية للقطاع الطبي	QC- A7
150	5	التوثيق والتطبيق لمعايير اعتماد البرامج التعليمية	QC- A8



عدد الحضور في برامج نشر ثقافة الجودة خلال ٥ أعوام



عدد مرات الإنعقاد لبرامج نشر ثقافة الجودة خلال ٥ أعوام





ثانياً: نشر ثقافة الجودة لدى جميع الاطراف بالجامعة:

(2) – التعاون مع إدارة التدريب بالهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد:

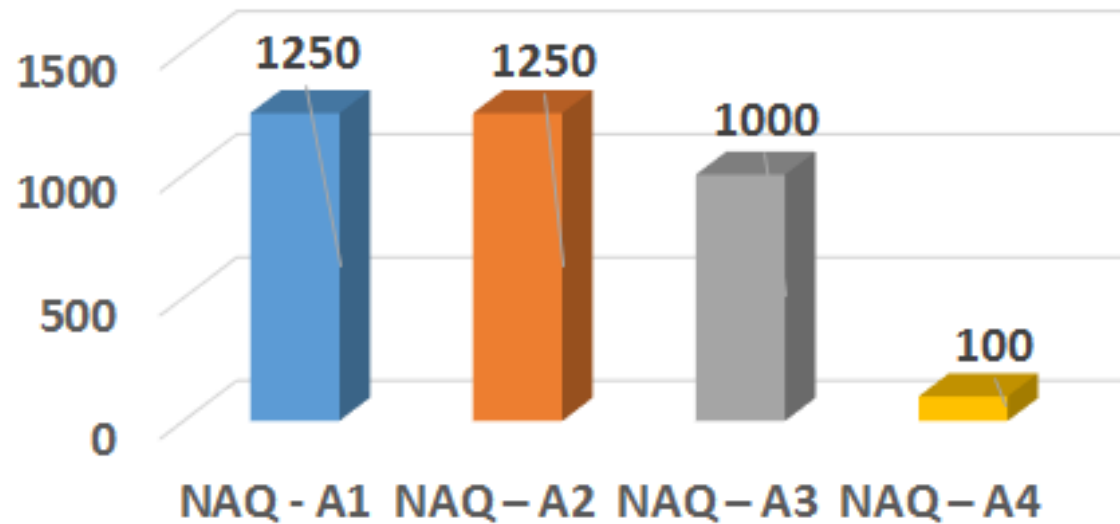
- أبرم المركز بروتوكول للتعاون مع إدارة التدريب بالمركز يقتضي تقديم برامج الهيئة لحزمة من البرامج التدريبية داخل جامعة الزقازيق للسادة أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة بالجامعة في فبراير 2014.
- وتم موافقة مجلس الجامعة في ديسمبر 2014 على إحتساب أحد البرامج التدريبية من هذه الحزمة كمتطلب أساسي للترقي للدرجة الأعلى لأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة
- والجدول التالي يوضح عدد مرات الإنعقاد وإجمالي الحضور في دورات الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد:



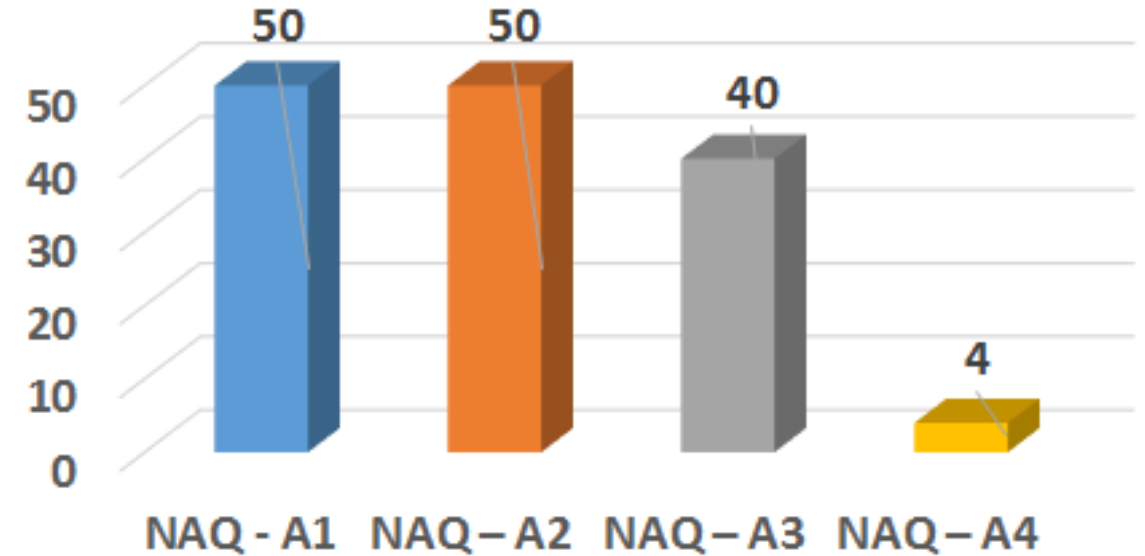
إجمالي الحضور	عدد مرات الإنعقاد	البرنامج	الكود
500	5	التقويم الذاتي لمؤسسات التعليم العالي	NAQ - A1
1000	20	توصيف البرامج والمقررات لمؤسسات التعليم العالي	NAQ - A2
5000	30	التخطيط الإستراتيجي لمؤسسات التعليم العالي	NAQ - A3
1000	20	المراجعة الخارجية لمؤسسات التعليم العالي	NAQ - A4



إجمالي الحضور لبرامج التدريب الخاصة بالهيئة القومية خلال ٥ أعوام



إجمالي مراتب الإنعقاد لبرامج التدريب الخاصة بالهيئة القومية خلال ٥ أعوام





ثالثاً: توافق نظام الإدارة بالمركز مع متطلبات المواصفة (ISO 9001/2015):

- حصل المركز على شهادة الأيزو ISO 9001/2008 لنظم إدارة الجودة في أكتوبر 2009 نظراً لالتزامه بنظام إدارة الجودة واتباع معايير الجودة العالمية. وقد تم تجديد الشهادة لمدة ثلاث سنوات في نوفمبر 2012.
- تم تعديل وثائق العمل بالمركز ليتوافق مع متطلبات المواصفة القياسية ISO 9001/2015 وخضع المركز لعملية مراجعة دقيقة من قبل الشركة المانحة للنظام في نوفمبر 2018، وتم منح المركز شهادة المطابقة مع المواصفة.
- الشكل التالي يوضح النظام الوثائقي المعمول به في المركز طبقاً لمتطلبات المواصفة القياسية ISO 9001/2015





رابعاً: توسيع قاعدة المراجعين الداخليين والمراقبين والمدربين المؤهلين بالجامعة:

■ إنطلاقاً من دور المركز في تقديم الدعم الفني والمتابعة لنظام إدارة الجودة بالكليات والمعاهد وما يتطلب ذلك من إعداد قائمة بالمراجعين الداخليين المعتمدين والمدربين المؤهلين، وقد قام المركز في هذا الإطار بـ:

- حصر السادة أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة الحاصلين على حزمة البرامج التدريبية المنفذة من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والإعتماد وبخاصة المراجعة الخارجية، وفتح باب التقدم للعمل كمراجع داخلي بالمركز.
- تقييم المتقدمين عن طريق فحص السيرة الذاتية المقدمة ونتيجة المقابلة الشخصية.



رابعاً: توسيع قاعدة المراجعين الداخليين والمراقبين والمدربين المؤهلين بالجامعة:

■ تدريب المرشحين للعمل كمراجعين، ومراقبين، ومدربين على معايير الاعتماد من خلال ورش عمل متخصصة وتقسيم فرق المراجعين إلى لجان بحيث يخدم مراجعين كل لجنة معيار محدد من معايير الاعتماد لضمان جودة عمليات الدعم الفني.

■ إجراء تقييمات إلزامية دورية للمراجعين من خلال نموذج تقييم عضو فريق زيارة دعم فني تستوفيه الكلية المقدم لها الدعم الفني والمتابعة.

■ الجدول التالي يوضح إجمالي عدد المراجعين والمدربين في القطاعات المختلفة



إجمالي المراجعين/ المدربين	القطاع
7	قطاع العلوم الطبية
1	قطاع العلوم الهندسية
10	قطاع التربية الرياضية
18	قطاع العلوم التربوية
2	قطاع العلوم التجارية
0	قطاع الحقوق
1	قطاع العلوم
10	قطاع العلوم الزراعية
1	قطاع الآداب
50	الإجمالي



خامساً: تفعيل نماذج موحدة لتقييم الأداء لنظام الجودة :

■ حرصاً من المركز على تقديم دعم فني ومتابعة لكليات الجامعة وفقاً لمتطلبات الجودة والإعتماد، وتسهيلاً على المراجعين والمراقبين من أداء مهامهم بسهولة ويسر، قام المركز بتوحيد نماذج الفحص لكل الممارسات والمعايير وملفات الجودة بالكليات بالإستعانة بالنماذج الواردة بدليل إعتماد مؤسسات التعليم العالي - إصدار أغسطس 2009 - وإصدار يناير 2015 ، وتم رفع هذه النماذج على الموقع الإلكتروني للمركز بسهولة الحصول عليها ومتابعتها من قبل الكليات قبل ويارات الدعم الفني المقدمة ومن أمثلة هذه النماذج (على سبيل المثال لا الحصر):



خامساً: تفعيل نماذج موحدة لتقييم الأداء لنظام الجودة :

- (1) قائمة فحص الخطة الإستراتيجية
- (2) قائمة فحص الدراسة الذاتية
- (3) قائمة فحص التقرير الذاتي السنوي
- (4) قائمة إستيفاء توصيف وتقرير البرامج المقررات
- (5) قائمة مدي استيفاء المعايير المرتبطة بالمجالات الأساسية لميثاق التقويم
- (6) إستمارة إستيفاء المعايير
- (7) نموذج كتابة التقرير الشهري لإنجازات الوحدة
- (8) نموذج قياس أثر التدريب

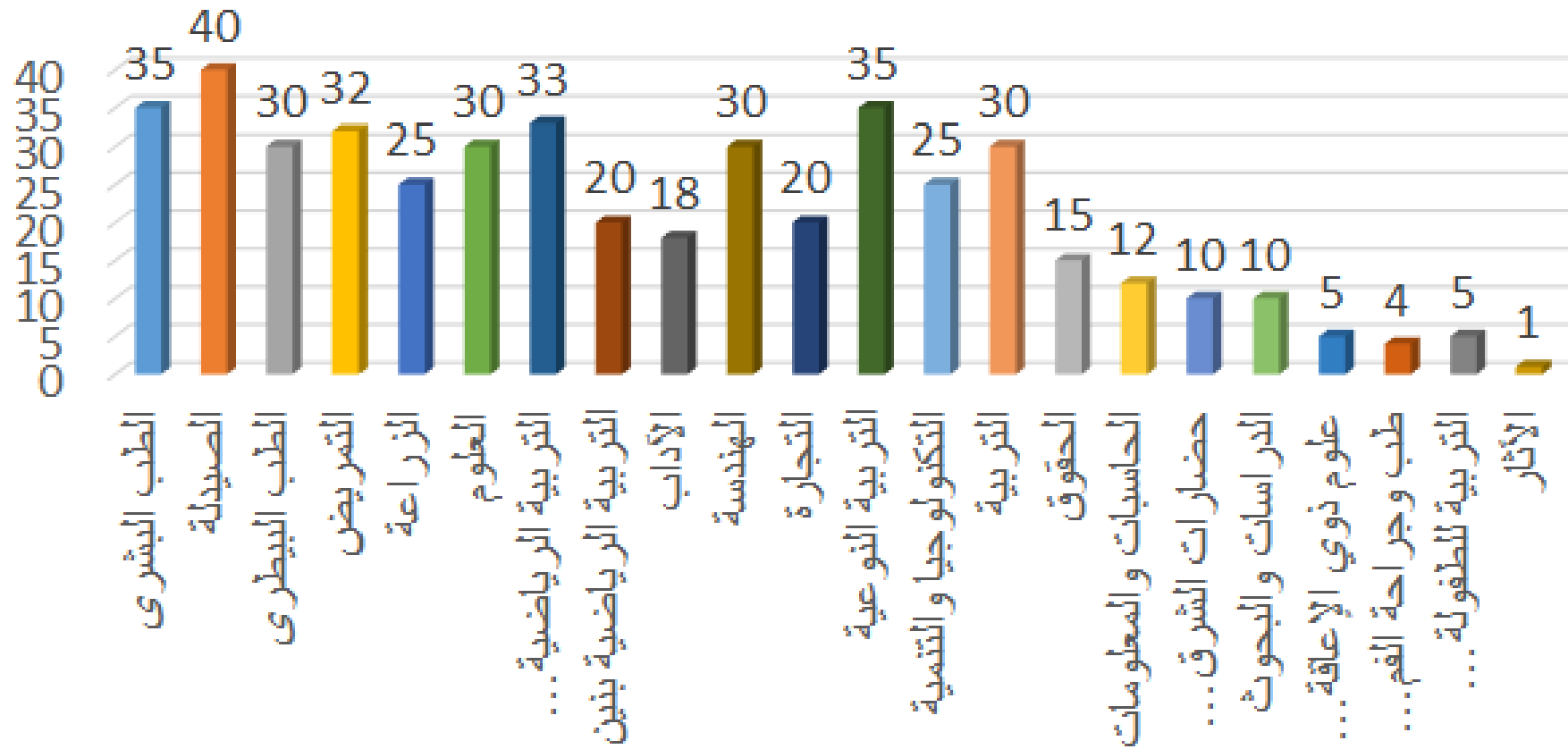


سادساً: زيارات ميدانية للدعم الفني والمتابعة لكل كليات ومعاهد الجامعة :

- وفقاً للخطة التنفيذية لمركز إدارة الجودة، فإن المركز ملتزم بتنفيذ خطة شهرية للدعم الفني والمتابعة تقتضي بتقديم الدعم الفني لجميع كليات ومعاهد الجامعة بواقع زيارة شهرية لكل كلية/ معهد يقوم بها عدد (3) على الأقل من المراجعين الداخليين ومراقباً للجودة.
- الرسم البياني يوضح إجمالي عدد الزيارات المنفذة لكل الكليات خلال السنوات الخمسة مدة التجربة.



زيارات الدعم الفني والمتابعة المقدمة لكليات / ومعاهد الجامعة خلال ه أعوام





سابعاً: تفعيل دور وحدة الإستشارات فى تقديم الدعم الفنى الموجه:

• تم إنشاء وحدة جديدة ضمن الهيكل التنظيمي للمركز تحت مسمى "وحدة الإستشارات" خلال العام 2013 تقوم بتقديم الخدمات الإستشارية لمؤسسات الجامعة المختلفة وإداراتها الأكاديمية والإدارية وكذلك تقديم الخدمات الإستشارية لمؤسسات المجتمع المحلي من هيئات ومنظمات ومؤسسات تعليمية وخدمية وذلك بالإستعانة بعدد من الخبراء والإستشاريين من ابناء الجامعة فى شتى مجالات الجودة كـ (إعداد الخطط الإستراتيجية، والدراسات الذاتية، وكتابة مقترحات مشاريع الجودة ونظم إدارة الجودة.....)

• قدمت الوحدة خلال السنوات الخمس عدد من الخدمات الإستشارية يوضحها الشكل التالى:



ورشة عمل

المعايير الأكاديمية /
توصيف البرامج /
الدراسة الذاتية

20 ورشة عمل
بمختلف الكليات

تقديم الدعم الفني
لمنسقي المعايير لجمعية
إستيفاء معايير
الإعتماد

إستيفاء
معايير



50 خدمة
إستشارية في
مختلف المعايير
لمختلف الكليات



تدريب
وتأهيل
منسقي
المعايير

تأهيل فرق العمل
الجديدة بوحدات
الجودة بالكليات

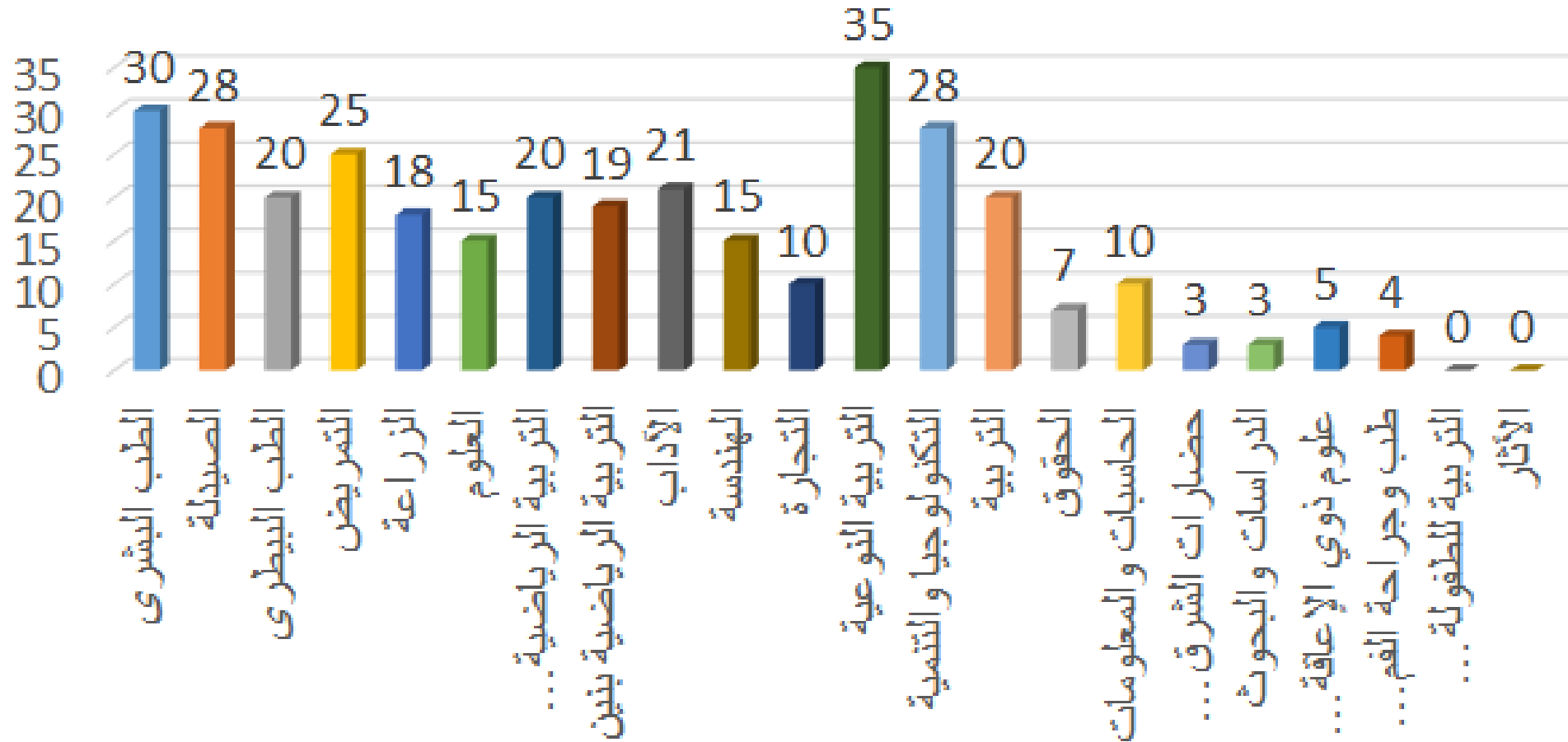
10 ورشة عمل
تدريبية بمختلف
الكليات



ثامناً: تواصل فعال مع وحدات الجودة بكليات ومعاهد الجامعة المختلفة:

- يلتزم المركز بعقد إجتماع شهري مع مديري وحدات الجودة بالمركز لبحث ومناقشة تقارير الزيارات الفنية المقدمة للكلية/ المعهد وما تم إنجازه داخل الوحدة ومتابعة إستيفاء ملاحظات فرق الزيارات
- يتم إستطلاع رأي العملاء من وحدات الجودة بالكليات/ المعاهد من خلال نموذج إستطلاع رأي عميل وفقا لإجراءات العمل بالوثيقة الخاصة بتواصل العملاء ويتم تحليلها دوريا للوقوف على مدى رضا العملاء عن خدمات المركز من تدريب ودعم فني وغيرها
- الجدول التالي يوضح المشاركة النسبية لكليات الجامعة في اللقاءات الدورية خلال 5 سنوات:

حضور الكليات للإجتماع الشهري مديري وحدات الجودة بالجامعة خلال ه أعوام

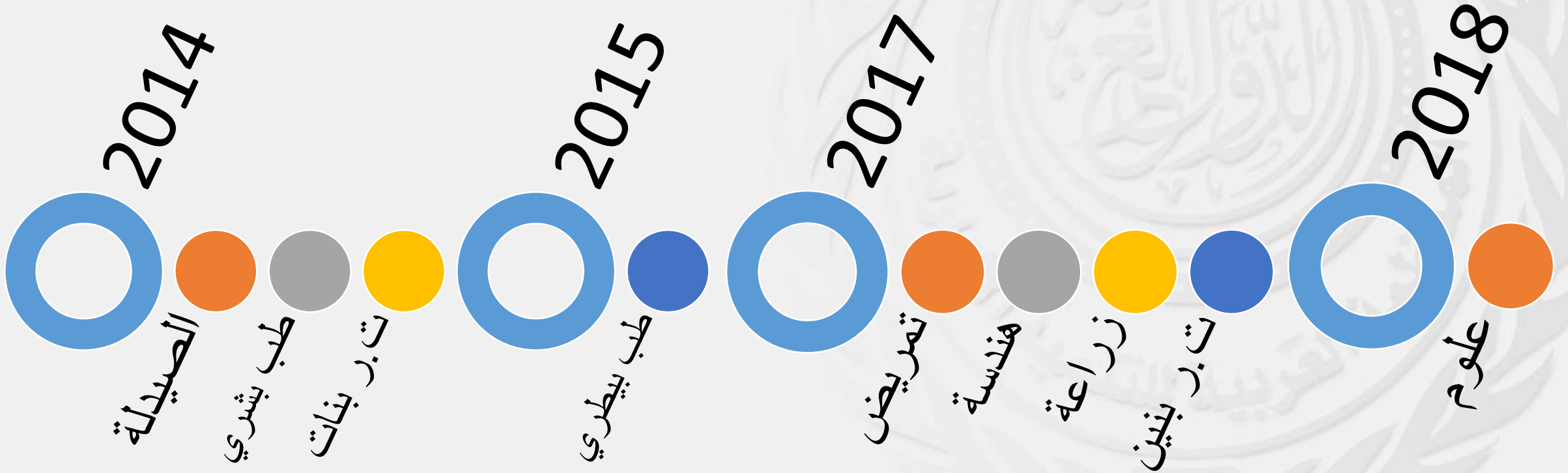




خامساً: نتائج التجربة



حصلت عدد (9) كليات على الإعتماد من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والإعتماد وفقاً للتسلسل الزمني التالي





سادساً: التوصيات

- خلصت التجربة المقدمة إلى عدد من التوصيات من أجل تعزيز جودة التعليم في مؤسسات التعليم العالي:

- (1) زيادة عدد المشروعات الممولة المقدمة من وحدة إدارة مشروعات تطوير التعليم العالي لمراكز الجودة باعتبارها المظلة الرئيسية لأنظمة الجودة بالجامعات.
- (2) رفع الوعي لدى مجتمع الجامعات بثقافة الجودة من خلال الإلتزام بإدراج دورات الجودة ضمن خطط تنمية مهارات الفئات المختلفة بدءاً من القيادات الجامعية وإنهاءً بالطلاب مروراً بأعضاء هيئة التدريس والإداريين.
- (3) منح الصلاحيات الكافية لمراكز الجودة وبالتبعية وحدات الجودة بالكليات لممارسة الدور الرقابي الفعال لتعزيز جودة التعليم.



- (4) ضرورة تمثيل مديري مراكز الجودة بمجالس الجامعة وتمثيل مديري وحدات الجودة بمجالس الكليات لعرض التقارير ومناقشة قضايا الجودة.
- (5) توفير مخصصات مالية ثابتة للصرف على أنشطة الجودة بالجامعة والكليات.
- (6) إيجاد سبل لتعظيم العائد من الإعتماد على المؤسسات والعاملين بها، لتحفيز المؤسسات التعليمية على تطبيق نظام الجودة.
- (7) دمج مهارات العمل بأنظمة الجودة كأحد المعايير لإختيار القيادات.
- (8) الإهتمام بإنشاء أنظمة داخلية للجودة بالكليات المستحدثة بالجامعات

Thank



you