



جامعة ٦ أكتوبر  
كلية السياحة والفنادق

# دليل وحدة الجودة



## كلمة رئيس مجلس إدارة الوحدة

بسم الله الرحمن الرحيم والحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

إن رفعة الأمم يتم على أساس عنصرين رئيسيين هما: رقى التعليم وتهذيب الأخلاق، فالتعليم والأخلاق ركيزه من ركائز نهضة الأمة . و تساهم المؤسسات التعليمية فى تقدم العلم وتنمية القيم الإنسانية وتوفير الكوادر المؤهلة فى مختلف مجالات الحياه لكى تشارك فى نهضة المجتمع وخدمة الإنسانية وصنع غد افضل لوطننا الحبيب.

كما تعتبر الثقافة أيضا ركيزة من ركائز النهضة، فلا بد من نشر الثقافات المختلفة، مثل نشر ثقافة وحدة الهدف، وثقافة روح الفريق، و ثقافة إدارة الوقت بكفاءة. وهنا يأتي دور الجودة فالجودة تعنى الإلتقان والنقانى والإخلاص فى العمل. والإنسان هو لب الجودة فالطالب المتميز فى علمه وخلقه يكون قدوه لزملائه نافعا لمجتمعه وكذلك الحال بالنسبة لعضو هيئة التدريس القوي فى علمه والأمين على ما حمل من أمانة تعليم النشء وتربيته. ومن منطلق روح الفريق نريد أن تنتشر ثقافة وممارسات الجودة فى جميع كليات جامعة ٦ أكتوبر حتى تكون جامعتنا من الجامعات الرائدة فى شتى مجالات العلم و الأخلاق.

أ.د/ عادل همام

عميد الكلية ورئيس مجلس إدارة الوحدة

## أولاً: نشأة الوحدة

أنشأت وحدة ضمان الجودة بكلية السياحة والفنادق في عام ٢٠٠٧، وذلك تدعيماً لإرساء نظام جودة داخلي كوحدة أساسية لمتابعة وتقييم الأداء داخل الكلية حيث تعتمد آلية العمل في وحدة ضمان الجودة بكلية السياحة والفنادق على معايير الاعتماد الأكاديمي والمؤسسي بالهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، والتي يعتمد أدائها من خلال محورين أساسيين هما: القدرة المؤسسية والفاعلية التعليمية. وبعد صدور اللائحة الموحدة لوحدات الجودة بالجامعة تم إعادة تشكيل الوحدة.

## ثانياً: الرؤية والرسالة والأهداف الإستراتيجية للوحدة

### الرؤية

تسعى وحدة ضمان الجودة بكلية السياحة والفنادق الى تطبيق ضمان جودة التعليم المستمر ونيل ثقة المجتمع المحلى والاقليمى.

### الرسالة

تتبع أهمية الوحدة من دورها فى نشر ثقافة الجودة فى مجتمع الكلية والمجتمع المحيط وتقديم الدعم الفنى وتنمية المهارات اللازمة للتطوير والتحسين المستمر والسعى نحو تحقيق الممارسات اللازمة لضمان جودة العملية التعليمية وتأهيل الكلية للاعتماد.

### الأهداف الإستراتيجية

- تقديم الدعم الفنى والحفاظ على النظام الداخلى لضمان الجودة وتأهيل الكلية للاعتماد.
- تنمية مهارات أعضاء هيئة التدريس بالكلية فى مجال التطوير والتحسين المستمر.
- نشر الوعي بثقافة الجودة لدى الطلاب والعاملين وأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم.
- التوعية بأهمية تطبيق نظم الجودة والاعتماد.
- تحقيق تواصل فعال بين الوحدة ومركز ضمان الجودة بالجامعة.

### ثالثا: الهيكل التنظيمي لوحدة ضمان الجودة

ينكون الهيكل التنظيمي للوحدة من مجلسين الأول مجلس الإدارة ويختص برسم واعتماد السياسات والخطط والآليات والثاني المجلس التنفيذي ويقوم بتنفيذ القرارات، وتشتمل الوحدة على خمسة لجان فرعية كما سيلي ذكره.

### رابعا: اختصاصات وحدة ضمان الجودة

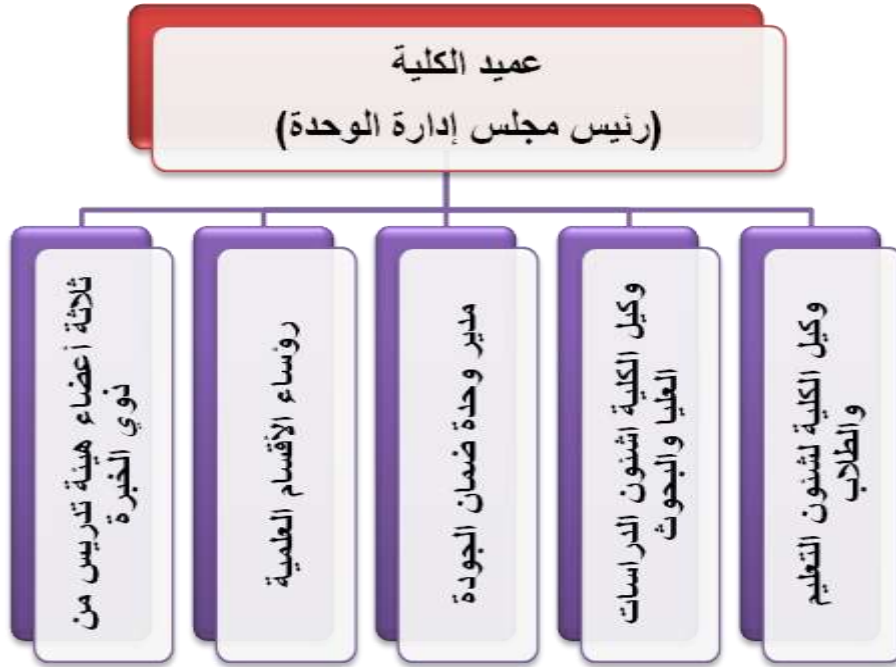
- استخدام وتطبيق الأدوات والآليات والبرامج المصممة من قبل مركز ضمان الجودة بالجامعة من اجل تقويم الأداء وضمان الجودة بشقيها الأكاديمي والمؤسسي بالكلية وفق معايير الاعتماد القومية.
- تطبيق إستراتيجية الجامعة فيما يختص بالجودة على مستوى الكلية، وكذا التوجيهات الصادرة عن إدارة مركز ضمان الجودة بالجامعة بهذا الخصوص.
- إنشاء نظم معلومات متكامل لتقويم الأداء وضمان الجودة الداخلية.
- متابعة أنشطة تقويم الأداء وضمان الجودة بالأقسام العلمية والإدارية المختلفة .
- تحليل نتائج أنشطة تقويم الأداء وضمان الجودة، وتقديم تقارير دورية إلى مركز ضمان الجودة بالجامعة.
- تقديم التوعية والتدريب والأدلة الإرشادية والخدمات الاستشارية للأقسام العلمية المختلفة بالكلية فيما يتعلق بضمان الجودة والاعتماد.
- العمل مع كافة الأقسام العلمية والإدارات المختصة بالكلية على تهيئة الكلية وإعدادها للاعتماد.
- إعداد التقرير السنوي لتقويم الأداء وضمان الجودة بالكلية واعتماده من الأستاذ الدكتور عميد الكلية ورفعها إلى مركز ضمان الجودة بالجامعة.
- إقامة علاقات مباشرة وقوية مع المجتمع الخارجي المستفيد من الكلية، وكذلك كافة الجهات المعنية بقضايا تقويم الأداء وضمان الجودة من خلال مركز ضمان الجودة.

- القيام بنشاط إعلامي واسع داخل الكلية والمجتمع لترسيخ مفهوم تقويم الأداء والتطوير المستمر.

#### سادسا: مجلس إدارة الوحدة

يشكل مجلس إدارة الوحدة من تسعة أعضاء على الأقل (بحيث يكون العدد فردي) بقرار من عميد الكلية لمدة ثلاث سنوات قابلة للتجديد وذلك على النحو التالي:

رئيساً	عميد الكلية
أعضاء	وكلاء الكلية
عضو	مدير وحدة الجودة
أعضاء	رؤساء الأقسام العلمية (ثلاثة على الأكثر، وبالتناوب)
أعضاء	ثلاثة أعضاء هيئة تدريس من ذوي الخبرة على الأكثر



#### ١- اجتماعات مجلس إدارة الوحدة

يجتمع المجلس مرة واحدة على الأقل شهرياً بدعوة من عميد الكلية (رئيس مجلس إدارة الوحدة)، وله أن يدعو لاجتماعات المجلس أعضاء من الخارج، أو أعضاء من الهيئة المعاونة والطلاب دون أن يكون لهم حق التصويت أو الاعتراض على قرارات المجلس.

## ٢- اختصاصات مجلس إدارة الوحدة

١. إقرار ومتابعة الخطط التي تحقق أهداف الوحدة وبما يتوافق مع أهداف المركز والخطط التي يضعها.
٢. اقتراح الحوافز والمكافآت للأنشطة المتميزة للعاملين بالوحدة ورفعها لمركز ضمان الجودة بالجامعة .
٣. مراجعة واعتماد التقرير السنوي للوحدة قبل رفعه إلى مركز ضمان الجودة بالجامعة.
٤. مراجعة ملف الاعتماد قبل التقدم أو التقرير السنوي للكلية ورفعها إلى مركز ضمان الجودة بالجامعة.
٥. تفويض مدير الوحدة في بعض الاختصاصات التي لها صفة الاستعجال والتي يحددها مجلس الإدارة.

## سابعاً: مدير وحدة ضمان الجودة

يصدر عميد الكلية قراراً بتعيين مدير وحدة ضمان الجودة من بين أعضاء هيئة التدريس بالكلية طبقاً للمعايير التالية:

- عضو هيئة تدريس على رأس العمل، وحاصلاً على درجة علمية مناسبة في أحد تخصصات الكلية.
- أن يكون عضواً من أعضاء هيئة التدريس بالكلية لمدة لا تقل عن سنتين من العمل الفعلي، (ويفضل من لديه خبرة سابقة بأعمال الوحدة كأن يكون عضواً سابقاً بالوحدة).
- أن يكون على دراية كافية بمعايير الاعتماد البرامجي والمؤسسي، وبالمعايير الأكاديمية المرجعية (القومية والعالمية) في تخصص الكلية.
- الحصول على دورات المراجعة في مؤسسات التعليم العالي.
- الخبرة في التعامل مع نظم الـ IT.
- يتمتع بمهارات إدارية من حيث القدرة على القيادة وإدارة الوقت والفريق والموارد.
- مشهود له بالمصداقية والالتزام والعمل الجاد.

- يتميز بشخصية قادرة على إقامة العلاقات الطيبة مع إدارة الكلية، أعضاء هيئة التدريس، والطلاب والموظفين العاملين بالكلية.
- لم يتعرض لأي مسائله قانونية.
- وذلك على أن يكون قرار التعيين لمدة ٣ سنوات قابلة للتجديد وأن يكون مدير الوحدة عضو أساسي في تشكيل مجلس الكلية.

#### اختصاصات مدير الوحدة

- متابعة تنفيذ السياسات العامة الموضوعية لتحقيق أغراض الوحدة.
- متابعة تنفيذ القرارات التي يصدرها مجلس الإدارة.
- اقتراح تشكيل لجان الوحدة وعرضه على مجلس الإدارة.
- وضع خطة العمل التنفيذية لأنشطة الوحدة ومتابعتها، ومتابعة عمل لجان الوحدة.
- التنسيق بين الإدارة والأقسام المختلفة وبين وحدة ضمان الجودة لاتخاذ الإجراءات التصحيحية في ضوء تقارير تقييم الأداء.
- الاجتماع دورياً بفريق العمل ومسؤولي اللجان بالوحدة ومراجعة التقارير المقدمة.
- متابعة إنجاز الأعمال اليومية والتأكد من مطابقتها لخطة عمل الوحدة، والتنسيق بين أعضاء الفريق التنفيذي والعاملين بالوحدة وإجراء تقييم الأداء الدوري للوحدة.
- إعداد التقارير الدورية عن الأنشطة المنفذة في الوحدة وعرضها على مجلس الإدارة ورفع نسخة منها لمركز ضمان الجودة بالجامعة.
- الإشراف على تصميم حملات التوعية لنشر ثقافة الجودة وكيفية تطبيقها وتطوير هذه الحملات حسب احتياجات الكلية.
- المشاركة في المؤتمرات، الندوات وورش العمل والدورات التدريبية في مجال الجودة والتطوير في التعليم الجامعي.
- اقتراح صرف المكافآت والحوافز للعاملين ورفعها إلى عميد الكلية.
- إبلاغ قرارات مجلس إدارة الوحدة بواسطة عميد الكلية إلى مركز ضمان الجودة بالجامعة.

- التواصل مع الأقسام العلمية والإدارية لتسيير العمل التنفيذي لاستيفاء الوثائق المطلوبة من تقارير وخطط خاصة بتحقيق كافة معايير الاعتماد.
- متابعة عرض ومناقشة موضوعات الجودة علي المجالس واللجان المتخصصة بالكلية.
- الاختصاصات الأخرى التي يفوضه فيها مجلس الإدارة.
- تمثيل الوحدة أمام الغير.

#### ثامناً: المجلس التنفيذي للوحدة ومهامه واختصاصاته

يشكل المجلس التنفيذي من تسعة أعضاء على الأقل:

رئيساً	مدير الوحدة
أعضاء	رؤساء اللجان
أعضاء	وثلاثة (على الأكثر) من نوى الخبرة والمعنيين
أعضاء	ثلاثة طلاب (على الأكثر)

ويجتمع المجلس التنفيذي مرة واحدة على الأقل شهرياً بدعوة من مدير الوحدة، وترفع محاضر الاجتماعات على مجلس إدارة الوحدة لاعتمادها.

#### ويختص المجلس التنفيذي بالمهام التالية:

- تنفيذ ومتابعة الخطط التي تحقق أهداف الوحدة وبما يتوافق مع أهداف المركز وخططه.
- إعداد وتنقيح التقرير السنوي للوحدة ورفعها إلى مجلس إدارة الوحدة.
- إعداد ملف الاعتماد قبل التقدم وكذلك التقرير السنوي للكلية ورفعها إلى مجلس إدارة الوحدة.
- تفويض مدير الوحدة في بعض الاختصاصات التي لها صفة الاستعجال والتي يحددها المجلس التنفيذي.



## تاسعا: اللجان الداخلية بالوحدة

تشتمل وحدة ضمان الجودة بالكلية على خمس لجان وتتضمن اللجان المكونة لوحدة الجودة والتطوير ما يلي:

### ١. لجنة التدريب والدعم الفني والمسئولية المجتمعية

وتختص اللجنة بما يلي:

- توعية المجتمع الداخلي والخارجي بمهام الوحدة وأهميتها وأيضاً الرضا المجتمعي عن مواصفات الخريج ومخرجات ووظائف المؤسسة.
- حصر الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة.
- الإشراف على إخراج وطبع المطويات والإصدارات الخاصة بالوحدة والمؤسسة وإخراج وطبع ملف الاعتماد وكل ما يمثل المؤسسة من أداة ومطبوعات.
- التواصل مع الجهات الخارجية لدعم وتفعيل وضع المؤسسة.
- التواصل مع مكتب متابعة الخريجين للمشاركة في تقييم عمليات المتابعة ورضا الخريجين وخصوصاً الوافدين منهم.
- تذليل العقبات والتوعية بمهام لجنة أخلاقيات البحث العلمي بالمؤسسة في ضوء الميثاق الأخلاقي الموحد للجامعة ومؤسستها ونشر القيم بما يدعم منظومة قيم العمل وحصر القيم المشتركة المطلوب تبنيتها بالخطة الإستراتيجية لتفعيل سياسات المؤسسة بما يحقق رسالتها وأهدافها.

### ٢. لجنة تقييم الطلاب

وتختص اللجنة بما يلي:

- جمع وتحليل البيانات بالاستعانة بالأدلة والنماذج المعدة والمعتمدة.
- تصميم الأدوات والأدلة - في حالة عدم وجود نماذج معدة- و اعتمادها وتحليلها وفقاً لمؤشرات الأداء.
- توفير البيانات والمعلومات وإدارتها بالتعاون مع وحدات نظم المعلومات بالمؤسسة.

### ٣. لجنة التخطيط والمتابعة وتقييم الأداء

وتختص اللجنة بما يلي:

- تصميم الخطة الإستراتيجية ومتابعتها وقياس القيمة المضافة والانحراف بالخطة.
- متابعة دمج التغذية الراجعة سنوياً ومتابعة خطط التحسين بالمؤسسة على جميع المستويات الوظيفية.
- تصميم النماذج المطلوبة لعمليات التخطيط وتحليلها.

### ٤. لجنة تطوير المناهج/ البرامج

وتختص اللجنة بما يلي:

- تقديم الدعم الفني لإعداد توصيف وتقارير البرامج والمقررات بما يحقق المعايير الأكاديمية المرجعية.
- التأكد من المراجعة الأكاديمية للبرامج والمقررات داخلياً وخارجياً وتوثيقها واعتمادها.
- متابعة إعداد وتنفيذ خطط تحسين المقررات ومن ثم دمجها بخطة تحسين البرنامج والتأكد من دمجها بخطط المؤسسة سنوياً.
- إعداد الآليات المناسبة لتطوير المناهج واللوائح الدراسية بما يتفق مع رسالة الكلية وأهدافها.
- اقتراح أوجه تطوير الخطط الدراسية للأقسام العلمية بالكلية وتحديثها دورياً بحيث تكون مواكبة للتطور العلمي ومتطلبات سوق العمل.
- التنسيق مع الأقسام العلمية لوضع تصور لتشجيع التعلم الذاتي self learning ، وإكساب الطالب مهارات الريادية والتوظيف.

### ٥. لجنة المراجعة الداخلية وإعداد التقارير

وتختص اللجنة بما يلي:

- القيام بعمليات التقييم المؤسسي بالاستعانة بالأدلة والنماذج الخاصة بذلك بصورة دورية وفقاً لمؤشرات الأداء المتفق عليها.

- إعداد التقارير الشهرية والنصف سنوية والسنوية.
- تقويم خطط المؤسسة وتقارير المتابعة وإعداد تقرير الدراسة الذاتية وإعداد التقرير السنوي للمؤسسة.
- وضع التوصيات الخاصة بضمان جودة الأداء والتطوير المستمر وفقا لما تم دراسته من باقي اللجان كتطوير الخطط واللوائح وغيرها.
- إعداد وتجميع مكونات ملف التقدم للاعتماد بالتعاون مع باقي اللجان وفي حالة حصول المؤسسة على الاعتماد تعد تقرير المتابعة السنوي كمتطلب لاستمرارية الاعتماد.

#### اختصاصات رؤساء اللجان الداخلية بالوحدة

- متابعة تنفيذ المهام الرئيسية الموضوعية لتحقيق أهداف الوحدة، وبما يتفق مع رسالة وأهداف المركز بجامعة ٦ أكتوبر ويحقق رسالة وأهداف الجامعة.
- متابعة تنفيذ القرارات التي يصدرها مدير مركز ضمان الجودة بالجامعة.
- إعداد خطة العمل التنفيذية لتنفيذ مهام اللجنة ومتابعة فرق العمل.
- إعداد التقارير الدورية والسنوية عن عمل اللجنة.

#### عاشرا: الشؤون الإدارية للوحدة

يكون للوحدة مسئول عن الشؤون الإدارية، وتكون اختصاصاته على النحو التالي:

✚ القيام بجميع الأعمال والمهام الإدارية ومتابعة الشؤون المالية للوحدة مع المركز والإدارة المالية بالجامعة.

✚ القيام بكافة أعمال السكرتارية الخاصة بالوحدة.

#### الحادي عشر: الإنفاق على أنشطة الوحدة

يقوم مدير الوحدة باقتراح الميزانية التي يتطلبها كل نشاط ويتم اعتمادها، وذلك في إطار المؤشرات التي يوفرها مركز ضمان الجودة بالجامعة، ويعرضها عميد الكلية (رئيس مجلس إدارة الوحدة) على رئيس الجامعة لمناقشتها واعتمادها.