



## دليل عمل وحدة ضمان الجودة بالكلية

إصدار ٢٠٢٤/٢٠٢٥

## نبذة عن كلية الإعلام وفنون الاتصال

### نشأة الكلية

أنشئت كلية الإعلام وفنون الاتصال عام ١٩٩٦ بالقرار الجمهوري رقم ٢٤٣ لسنة ١٩٩٦ ، وكانت من أولى كليات جامعة ٦ أكتوبر واستطاعت منذ ذلك الوقت أن تتبوأ مكانة متميزة في منظومة كليات الاعلام المصرية والعربية، الحكومية ، والخاصة ، وذلك نتيجة توافر العوامل التالية:

١. اعتمادها بشكل أساسي على نخبة من كبار أساتذة وخبراء الصحافة والاعلام.
  ٢. الاستعانة بالخبراء وكبار الممارسين في مجالات الصحافة والإذاعة والتلفزيون والعلاقات العامة والاعلان.
  ٣. التدريب الميداني للطلاب في المؤسسات الإعلامية.
  ٤. توفر استديو إذاعي وتلفزيوني مجهز بشكل متميز لتدريب الطلاب.
- توفر مركز إعلامي للتدريب والاستشارات الإعلامية

### رؤية كلية الإعلام وفنون الاتصال

"تتطلع كلية الإعلام وفنون الاتصال أن تكون رائدة في التعليم والبحث العلمي والتنمية المستدامة في مجال الإعلام وفنون الاتصال محلياً وإقليمياً".

### رسالة كلية الإعلام وفنون الاتصال

"تلتزم كلية الإعلام وفنون الاتصال بإعداد خريجين ذوي كفاءة ومهارة تنافسية من خلال برامج متطورة تعمل علي إجراء بحوث علمية تطبيقية وتقديم خدمات مجتمعية فعالة في إطار من القيم".

### القيم الجوهرية لكلية الإعلام وفنون الاتصال

الإدارة المخططة .- الالتزام بحقوق الملكية الفكرية .- الإبداع ، والابتكار ، والتنوع.- الحرية  
البحثية- جودة الإنتاج.

## الغايات النهائية والأهداف الاستراتيجية لكلية الإعلام وفنون الاتصال

م	الغاية	الأهداف الاستراتيجية
الأولى	الإرتقاء بالمنظومة التعليمية ورفع القدرات التنافسية للطلاب والخريجين	1- تطوير البرامج الدراسية بما يتواءم مع التطورات الحديثة في الإعلام الرقمي.
		2- استحداث برامج ومقررات دراسية جديدة تلبي احتياجات سوق العمل
		3- تطوير أساليب التعليم والتعلم والتقييم لضمان الفاعلية التعليمية.
		4- الإرتقاء بمستوي الخدمات التعليمية والأنشطة والدعم المقدم للطلاب والخريجين بما يحافظ علي تميز الكلية.
		5- تطوير مهارات الطلاب العملية ودعم برامج التدريب
		6- تطوير نظم الإرشاد والتسجيل سعياً لتحقيق أعلي درجات التميز.
		7- تحقيق المصداقية والعدالة وعدم التمييز بين الطلاب
الثانية	الإرتقاء بالفاعلية التعليمية لمنظومة الدراسات العليا وفق معايير جودة المؤسسات	استحداث برامج دراسات عليا متواكبة مع التطورات التكنولوجية في الإعلام الرقمي وفق معايير الجودة.
الثالثة	الارتقاء بمنظومة البحث العلمي ورفع الكفاءة البحثية لأعضاء هيئة التدريس	١-رفع كفاءة البحث العلمي وربطها بأولويات المجتمع.
		٢-تشجيع مشاركة أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة في المجتمعات العالمية من خلال النشر الدولي.
		٣-تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة سواء من حيث زيادة مهاراتهم التدريسية والعملية.
م	الغاية	الأهداف الاستراتيجية
الرابعة	تدعيم خدمة المجتمع والتنمية المستدامة".	١- تفعيل المسؤولية الاجتماعية للكلية تجاه المجتمع المحلي وتحقيق أهداف التنمية المستدامة.

٢- تنمية الموارد الذاتية من خلال تطوير اداء الوحدات ذات الطابع الخاص.		
الحصول علي اعتماد الجودة من هيئة ضمان الجودة المصرية	" الإرتقاء بمنظومة الجودة بالكلية".	الخامسة
تطوير وتنمية مهارات القيادات الاكاديمية وأعضاء هيئة التدريس		
1- تطوير نظم الإدارة مواكبة للتحويل الرقمي	" مواكبة التحويل الرقمي في نظم التعلم والإدارة".	السادسة
2- تحفيز الابتكار والإبداع العلمي في مجالات التحويل الرقمي		
٣- استحداث برامج ومقررات تفاعلية رقمية تحقق أعلى درجات التواصل الفعال بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب.		

### المعايير الأكاديمية المرجعية:

تتبنى كلية الإعلام وفنون الاتصال في جميع برامجها المعايير القومية الأكاديمية المرجعية لقطاع الإعلام (NARS) الصادرة من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد (الإصدار الثاني - أغسطس 2009)، والتي تحدد مواصفات الخريج.

### البرامج التي تقدمها الكلية:

اسم البرنامج	عدد سنوات الدراسة
١. الصحافة المطبوعة والالكترونية	٤ سنوات
٢. الإذاعة والتلفزيون	٤ سنوات
٣. العلاقات العامة والاعلان	٤ سنوات

## رؤية الوحدة:

تسعى وحدة ضمان الجودة بكلية الإعلام وفنون الاتصال جامعة ٦ أكتوبر إلى التميز في نظام الجودة الشاملة ونشر الثقافة ، والوصول بجميع أقسام الكلية ألى مرحلة الإعتماد الأكاديمي والحفاظ عليه بما يتناسب مع رؤية الجامعة ومركز ضمان الجودة بحيث تكون رائدة في تصميم وتطبيق نظم ضمان الجودة والوصول بالكلية للإعتماد الدولي.

## رسالة الوحدة:

تلتزم وحدة ضمان الجودة بكلية الإعلام وفنون الاتصال جامعة ٦ أكتوبر بنشر ثقافة الجودة في مجتمع الكلية ومتابعة الأداء ومراقبة تطبيق أنظمة الجودة والتحسين المستمر للعملية التعليمية والبحثية ، بما يتوافق مع رسالة الكلية والجامعة وأهدافها الاستراتيجية.

## أهداف الوحدة:

- نشر ثقافة الجودة ورفع الوعي بمفهوم تقويم الأداء وفاعلية نظم إدارة الجودة الداخلية والتطوير المستمر.
- العمل على دعم وتبني تطبيقات الجودة في الكلية من خلال تأهيلها للحصول على الإعتماد في النواحي الإدارية والتنظيمية.
- وضع نظام ومعايير للمتابعة الداخلية من خلال نظام إلكتروني.
- دعم وبناء القدرات البشرية وإكسابهم الخبرات في مجال وآليات ضمان الجودة.
- انشاء قاعدة للبيانات وتوثيق المعلومات والأنشطة التي تتم داخل الكلية.

## الهيكل التنظيمي لوحدة ضمان الجودة:

يتكون الهيكل التنظيمي للوحدة من مجلسين:

- الأول : مجلس الإدارة ويختص برسم وإعتماد السياسات والخطط والآليات.
- الثاني: المجلس التنفيذي ويقوم بتنفيذ القرارات.

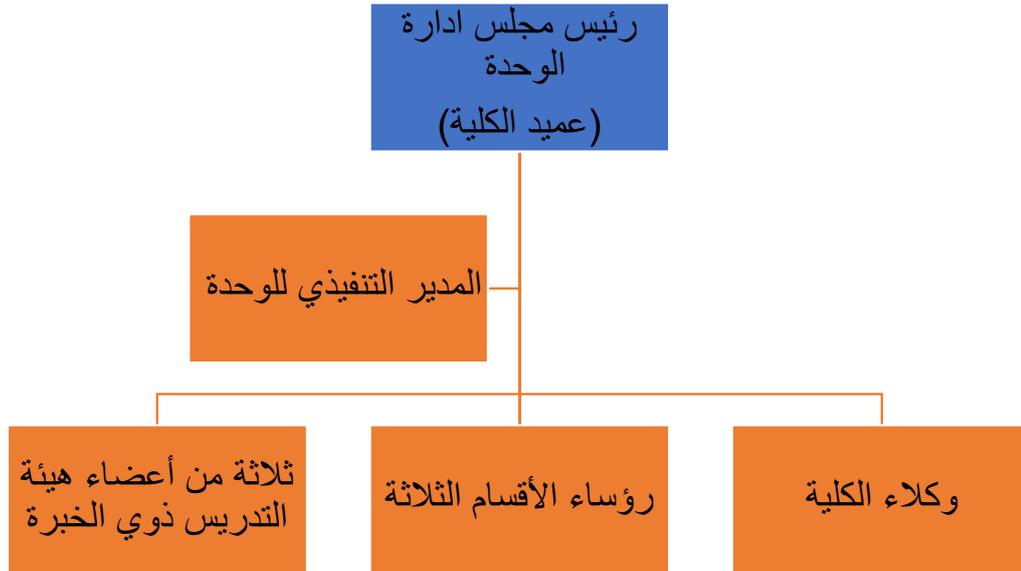
## اختصاصات وحدة ضمان الجودة:

- استخدام وتطبيق الأدوات والآليات والبرامج المصممة من قبل مركز ضمان الجودة بالجامعة من أجل تقويم الأداء وضمان الجودة بشقيها الأكاديمي والمؤسسي بالكلية وفقاً لمعايير الاعتماد القومية.
- تطبيق استراتيجية الجامعة فيما يختص بالجودة على مستوى الكلية ، وكذلك التوجهات الصادرة عن إدارة مركز ضمان الجودة بالجامعة بهذا الخصوص.
- إنشاء أنظمة معلومات متكاملة لتقويم الأداء وضمان الجودة الداخلية.
- متابعة أنشطة تقويم الأداء وضمان الجودة بالاقسام 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 المتخصصة 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.

### 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:

عميد الكلية	رئيساً
وكلاء الكلية	أعضاء
مدير وحدة الجودة	عضو
رؤساء الأقسام العلمية	أعضاء
ثلاثة أعضاء هيئة تدريس من ذوي الخبرة	أعضاء



## اختصاصات مجلس إدارة الوحدة

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

## المجلس التنفيذي للوحدة ومهامه واختصاصاته:

يشكل المجلس التنفيذي من تسعة أعضاء على الأقل :

مدير الوحدة                      رئيساً

رؤساء اللجان                      أعضاء

وثلاثة من ذوي الخبرة والمعنيين أعضاء

ثلاثة طلاب                      أعضاء

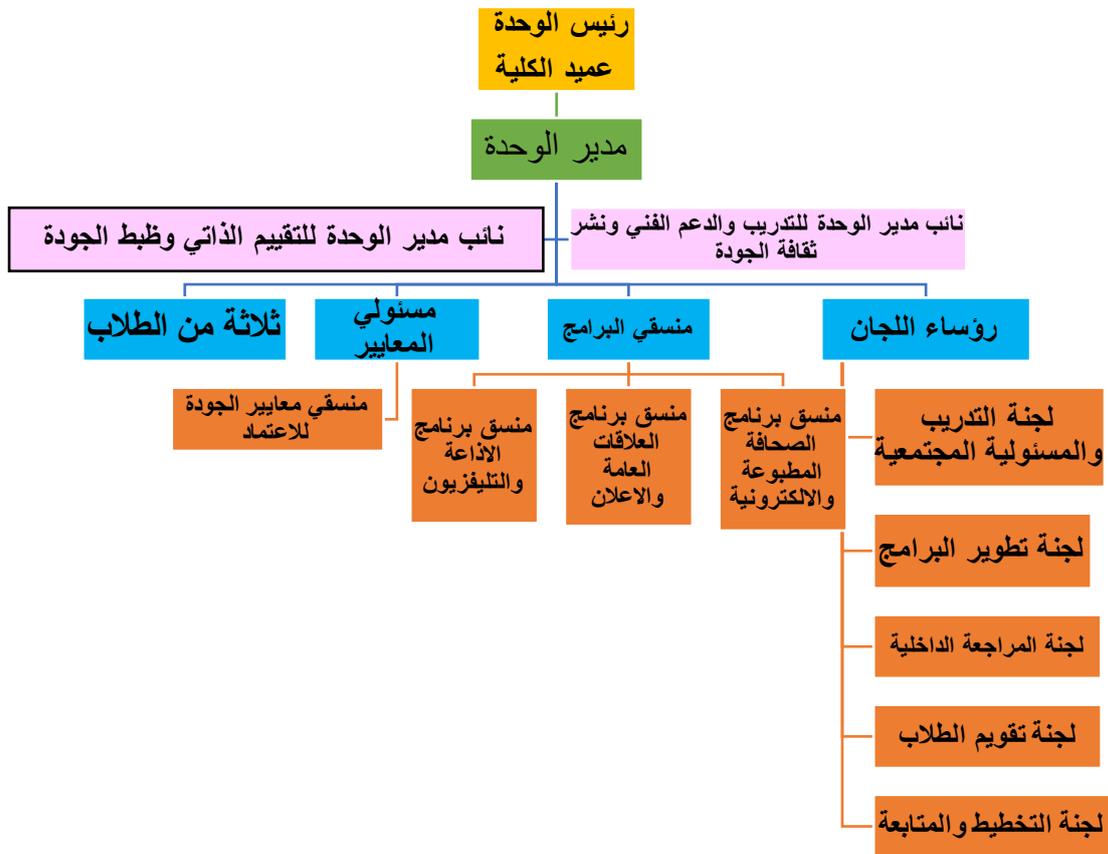
ويجتمع المجلس التنفيذي مرة واحدة شهرياً بدعوة من مدير الوحدة ، وترفع محاضر الاجتماعات على مجلس إدارة الوحدة لاعتمادها.

## ويختص المجلس التنفيذي بالمهام التالية:

- تنفيذ ومتابعة الخطط التي تحقق أهداف الوحدة وبما يتوافق مع أهداف المركز وخططه.
- إعداد لتقرير سنوي 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.

### المجلس التنفيذي لوحدة ضمان الجودة بكلية الاعلام وفنون الاتصال



### مدير وحدة ضمان الجودة :

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

- عضو هيئته تدريس على رأس العمل، وحاصل على درجة علمية مناسبة في إحدى تخصصات الكلية. من أعضاء هيئة التدريس بالكلية لمدة ال تقل عن سنتين
- أن يكون عضواً من العمل الفعلي، ويفضل من لديه خبرة سابقة بأعمال الوحدة كأن يكون سابقاً بالوحدة عضواً
- أن يكون على دراية كافية بمعايير الاعتماد البرامجي والمؤسسي، وبالمعايير الأكاديمية المرجعية القومية والعالمية في تخصصات الكلية.
- الحصول على دورات المراجعة في مؤسسات التعليم العالي
- الخبرة في التعامل مع نظم ال. IT. يشغل منصب إداري بالكلية عند تعيينه مديراً للوحدة. وإدارة الوقت والفريق .
- يتمتع بمهارات إدارية من حيث القدرة على القيادة والموارد
- مشهود له بالمصداقية والالتزام والعمل الجاد.
- يتميز بشخصية قادرة على إقامة العالقات الطيبة مع إدارة الكلية، أعضاء هيئة التدريس، و الطالب والموظفين العاملين بالكلية
- لم يتعرض ألي مسائله قانونية.

وذلك على أن يكون قرار التعيين لمدة 3 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 الادارة
- اقتراح تشكيل لجان للوحدة وعرضها على مجلس الادارة.
- وضع خطة للعمل التنفيذي الأنشطة الوحدة ومتابعتها، ومتابعة عمل لجان الوحدة .

- التنسيق بين الادارة والأقسام المختلفة وبين وحدة ضمان الجودة اتخاذ الإجراءات التصحيحية في ضوء تقارير تقييم الاداء
- الاجتماع دورياً بفريق العمل ومسئولي اللجان بالوحدة ومراجعة التقارير المقدمة .
- متابعة إنجاز الأعمال اليومية والتأكيد من مطابقتها لخطة عمل الوحدة، والتنسيق بين أعضاء الفريق التنفيذي والعاملين بالوحدة ج اراء و تقييم الأداء الدوري للوحدة.
- إعداد التقارير الدورية عن الأنشطة المنفذة في الوحدة وعرضها على مجلس الادارة ورفع نسخة منها لمركز ضمان الجودة بالجامعة.
- الاشراف 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 و التطوير 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 السرياء الوثائق ا
- مطلوبة من تقارير وخطط خاصة بتحقيق كافة معايير الاعتماد.
- متابعة عرض ومناقشة موضوعات الجودة علي المجالس واللجان المتخصصة بالكلية ، و تمثيل الوحدة أمام الغير.

## اللجان والوحدات

### اللجان الداخلية بالوحدة:

تشتمل وحدة ضمان الجودة بالكلية على خمسة لجان يقوم مجلس إدارة الوحدة بتوزيع مسؤوليات الإشراف والمتابعة، وذلك من خلال لجان متخصصة، وتنقسم هذه اللجان كما يلي:

أ- لجان تابعة لوحدة ضمان الجودة:

#### ١- لجنة التدريب والدعم الفني:

← مهام لجنة التدريب و الدعم الفني والمسئولية المجتمعية :

- توعية وتدريب المجتمع الداخلي والخارجي بمهام الوحدة وأهميتها.
- حصر الإحتياجات التدريبية وإعداد الخطط السنوية للبرامج التدريبية.
- الإشراف على الدورات التدريبية في مجال الجودة من حيث (الاتصال والتنسيق والاتفاق مع الفئات المتدربة - وضع جدول اليوم التدريبي والهدف منه والفئة المستهدفة - الاتصال بالمدرّب للتنسيق معه ومعرفة الأوراق المطلوب تحضيرها وقت التدريب - حجز القاعة والتأكد من إتاحة جميع التسهيلات للمدرّب حتى يتم التدريب بنجاح - توفير متطلبات الاستراحة في حالة اليوم التدريبي الطويل - الإشراف على لجان التدريب والتأكد من الجدوية من حيث الحضور والانتظام وتحقيق الاستفادة المرجوة - استطلاع آراء المدرّبين والمتدربين - قياس تأثير التدريب على المتدربين).
- قياس الرضا المجتمعي عن مواصفات الخريج ومخرجاته ووظائف المؤسسة .
- التواصل مع مكتب متابعة الخريجين للمشاركة في تقويم عمليات المتابعة ورضا الخريجين وخصوصاً الوافدين منهم وتذليل العقبات .
- الإشراف على اخراج وطبع المطويات والاصدارات الخاصة بالوحدة والمؤسسة و اخراج وطبع ملف الاعتماد وكل من يمثل من أداة ومطبوعات .
- التوعية بأخلاقيات العمل وأداب المهنة والبحث العلمي بالمؤسسة في ضوء الميثاق الأخلاقي.
- حصر القيم المشتركة المطلوب تبنيها بالخطة الاستراتيجية لتفعيل سياسات المؤسسة بما يحقق رسالتها وأهدافها ونشرها بما يدعم منظومة قيم العمل .

- إعداد التقارير السنوية عن مدى الانجاز في الخطط التدريبية.
- الاتصال بجهات التدريب والتنسيق معها مثل مركز ضمان الجودة ومركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات بالجامعة.
- دراسات على الوضع الحالي للتدريب الصيفي للطلاب من النواحي المختلفة مثل وجود برنامج تدريبي مكتوب ، ونوعية التدريب والمهارات المكتسبة بعد التدريب ومدى الحاجة لها في سوق العمل، وطريقة تدريب الطلاب ....إلخ.
- توعية المجتمع الداخلي والخارجي بمهام الوحدة وأهميتها وأيضاً الرضا المجتمعي عن مواصفات الخريج ومخرجان ووظائف المؤسسة.
- حصر الاحتياجات التدريبية من خلال وضع آلية لتحديد الاحتياجات التدريبية .
- وضع برامج تدريبية خاصة بأعضاء هيئة التدريس ومعاونتهم تخدم تحقيق رسالة الكلية مثل أ. تحسين مهارات البحث العلمي وكتابة المشروعات التنافسية الممولة .
- ب. وضع برامج تدريبية خاصة لموظفي الجهاز الاداري بالكلية تخدم تحقيق رسالة الكلية مثل تحسين مهارات الحاسب الآلي.
- ج.وضع آلية لقياس أثر البرامج التدريبية على أعضاء هيئة التدريس ومعاونتهم وأعضاء الجهاز الاداري بالكلية.
- د.الإشراف على إخراج وطبع المطويات والاصدارات الخاصة بالوحدة والمؤسسة .
- هـ.التواصل مع الجهات الخارجية لدعم وتفعيل وضع المؤسسة .
- و.التواصل مع مكتب متابعة الخريجين للمشاركة في تقويم عمليات المتابعة ورضا الخريجين وتذليل العقبات .
- ز.رفع التقارير الصادرة من لجنة التدريب إلى لجان التخطيط والمتابعة الداخلية .

## ٢- لجنة تقويم الطلاب :

### ← مهام لجنة تقويم الطلاب:

- جمع وتحليل البيانات بالاستعانة بالأدلة والنماذج المعدة والمعتمدة.
- تصميم الأدوات والأدلة ويتم اعتمادها مثال : الاستبيانات والبطاقات وتحليلها وفقاً لمؤشرات الأداء.
- توفير البيانات للاستبيانات الأساسية والتي يتم العمل بها بالكلية.
- إعداد قاعدة بيانات خاصة عن العاملين بالكلية (هيئة التدريس – الهيئة المعاونة – الإداريين)
- دراسات على الوضع الحالي لقاءات التدريس (توافر وسائل تدريسية حديثة – الاضاءة – المساحة – التهوية – الأثاث).
- دراسات على الوضع الحالي للمعامل (الاضاءة – المساحة – التهوية – وسائل الأمان – توفير الأجهزة الحديثة والكيماويات – توفير الفنيين المدربين – وجود ارشادات معلنة لمواجهة الكوارث- إمكانية عمل أبحاث خاصة بالتعليم الذاتي).
- دراسات على الوضع الحالي للمكتبة (عدد الكتب والمراجع الحديثة – إمكانية البحث الالكتروني عن الكتب والمراجع – مواعيد العمل- نسبة التردد- توافر أخصائيين في المكتبات – إمكانية التصوير- المساحة – الاضاءة – التهوية – وسائل الأمان).
- قاعدة بيانات وافية خاصة بكل ما يتعلق بالبحث العلمي بالكلية (الأبحاث المنشورة- الرسائل – المشروعات البحثية – الخطط العلمية – المؤتمرات العلمية.....إلخ).
- حفظ نسخ من النشرات الدورية والملصقات والمطويات الخاصة بالجودة.

### ٣- لجنة تطوير البرامج التعليمية والمقررات الدراسية:

#### ← مهام لجنة تطوير البرامج التعليمية:

- 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 خطة تحسين المقررات ومن ثم دمجها بخطة تحسين البرامج للتأكد من دمجها بخطة المؤسسة سنوياً.
  - التنسيق مع الأقسام العلمية لوضع تصور لتشجيع التعلم الذاتي self learning .
  - إعداد الآليات المناسبة لتطوير المناهج واللوائح الدراسية بما يتفق مع رسالة الكلية وأهدافها.
  - قياس مدى ملائمة المهارات التي يكتسبها الطالب أثناء دراسته ببرامج الكلية لما يتطلبه سوق العمل من مهارات على المستوى المحلي والاقليمي والعالمي .
  - اقتراح أوجه تطوير الخطط الدراسية للأقسام العلمية بالكلية وتحديثها دورياً بحيث تكون مواكبة للتطور العلمي ومتطلبات سوق العمل .
  - مراجعة الرؤية الحالية للكلية والرسالة والأهداف أو اقتراح تعديلها في ضوء المتغيرات الحالية للبرنامج و عرضها على مجلس القسم أو الكلية لإقرارها أو التعديل عليها .
  - متابعة تبني الكلية لمعايير أكاديمية قياسية مرجعية للبرامج التعليمية ومراجعته مع المعايير القومية المتفق عليها واتخاذ الاجراءات التي تضمن تحقيقها بما يحقق رسالة وأهداف الكلية .
  - صياغة واستحداث توصيف المقررات الدراسية طبقاً للمعايير الأكاديمية المرجعية وبما يضمن اكساب الخريج للمواصفات والمهارات اللازمة لسوق العمل .
  - متابعة إعداد وتوثيق واعتماد التقارير السنوية للبرامج التعليمية المقررات الدراسية وتجميعها من الأقسام على نماذج هيئة ضمان الجودة والاعتماد بما يضمن متابعة الأداء وانجاز الخطة التنفيذية للعام السابق.
- \* القيام بدور إرشادي واستشاري بغرض:
- التأكد من أن البرامج التعليمية تقوم بتعريف وتطبيق المعايير الأكاديمية التي يتبعها بما يتماشى مع رسالة الكلية .

- التأكد من أم البرامج التعليمية تحتفظ بملف لكل مقرر "ملف المقرر" بحيث يحتوى على :

\* مواصفات المقرر

\* نماذج من أوراق إمتحانات سابقة

\* نتائج التقويم الطلابي للمقرر

\* النسب المئوية للطلاب المنقطعين عن المقرر وكذلك الناجحين والراسيين فيه .

\* أي معلومات أخرى ذات صلة .

- دراسة الواقع الحالي للمقررات الدراسية التي تدرس في مرحلة البكالوريوس بالكلية " الخطة الدراسية" للتعرف على المشكلات واقتراح الاستراتيجيات العامة لتطويرها ومناقشتها عن طريق:

\* تنظيم وتحديد نسب المقررات المختلفة في كل البرامج التعليمية .

\* وضع تصور لتطوير لائحة الكلية لتطبيق نظام الساعات المعتمده .

\* إضافة مقررات جديدة بمشاركة أساتذته من كليات أخرى أو حذفها بعد أخذ آراء هيئة التدريس والطلاب .

\* وضع آليات لتفعيل نظام التعلم الذاتي "self learning" يعتمد على الطالب (عينة من أعمال الطلاب و قائمة بمجالات ومصادر التعلم الذاتي على مستوى الكلية).

\* تشجيع التعليم الإلكتروني (e- learning) لتحويل بعض المقررات الدراسية إلى الكترونية في البرامج التعليمية المختلفة (إحصائيات - عينات).

\*مراجعة المحتوى العلمي واقتراح آليات لتطوير المقررات الدراسية وتحديد مدى توافق أهدافها مع مخرجات التعليم المستهدفه للبرامج التعليمية وطرق التدريس والتقويم وذلك بالاستعانة بتقارير اللجان الأخرى ذات الصلة ومصفوفة البرنامج التعليمي .

\* إعداد اللائحة الداخلية وملفات البرامج التعليمية (توصيف وتقرير البرامج المعتمده) وقائمة بالوسائل التعليمية المستخدمة في التعليم وقائمة بالكتب والمراجع .

\* المشاركة في اعداد استراتيجيات التعليم والتعلم متماشياً مع رسالة ورؤية واهداف الكلية ، واعتمادها من مجلس الكلية للعمل بها والاهداف الخاصة بالبرامج التعليمية بصفة دورية .

\*التقييم الدوري للبرامج التعليمية والمقررات (من خلال استبيات استطلاع آراء الطلاب ، أعضاء هيئة التدريس والمستفيدين ، ومن خلال تقارير المقيمين الخارجيين أو الجهات الخارجية وتحليل نتائج

الامتحانات) لتحديد مدى ملائمتها للتطوير في مجال التخصص واحتياجات سوق العمل، واتخاذ مايلزم من اجراءات تصحيحية بناءً على نتائج التقييم.

\*التوصية بترشيح المراجعين الخارجيين اوالجهات الخارجية لمراجعة البرنامج والمقررات الدراسية .

\*توعية أعضاء هيئة التدريس بالمعايير الأكاديمية (ورش العمل-ندوات-لقاءات-مناقشات مفتوحه).

\* عمل قاعدة بيانات البرامج التعليمية .

---

#### ٤ - لجنة التخطيط والمتابعة وتقييم الأداء:

← مهام لجنة التخطيط ومتابعة وتقييم الأداء:

- صياغة رؤية رسالة الكلية وأهدافها الاستراتيجية ووضع سياسة وألية لضمان التحديث المستمر لهذه العناصر وفقاً لما تتطلبه المتغيرات المحيطة.
  - تصميم النماذج المطلوبة لعمليات التخطيط وتحليلها.
  - تحديد السياسات والآليات التي تؤدي الي تحقيق الاهداف الاستراتيجية للكلية في مجالات التعليم والتعلم والبحث العلمي وخدمة المجتمع، تحديد الإحتياجات التي يتطلب تطويرها.
  - تصميم الخطة الإستراتيجية ومتابعتها وقياس القيمة المضافة والإنحراف بالخطة ومتابعة دمج التغذية الراجعة سنوياً.
  - متابعة خطط التحسين بالمؤسسة علي جميع المستويات الوظيفية.
-

## ٥ - لجنة المراجعة الداخلية وإعداد التقارير:

← مهام لجنة المراجعة الداخلية:

- القيام بعمليات التقييم المؤسسي بالاستعانة بالأدلة والنماذج الخاصة بذلك (المركز) بصورة دورية وفقاً لمؤشرات الأداء المتفق عليها.
- إعداد التقارير الشهرية والنصف سنوية والسنوية.
- تقييم خطط المؤسسة الذاتية.
- إعداد تقرير الدراسة الذاتية.
- إعداد التقرير السنوي للمؤسسة.
- وضع التوصيات الخاصة بضمان جودة الاداء والتطوير المستمر وفقاً لما تم دراسته من باقي اللجان كتطوير الخطط واللوائح وغيرها.
- إعداد وتجميع مكونات ملف التقدم للاعتماد بالتعاون مع باقي اللجان وفي حالة حصول المؤسسة علي الاعتماد تعد تقرير المتابعة السنوي كمتطلب لإستمرارية الإعتماد.
- مراجعة ومتابعة نقاط الضعف للدراسة الذاتية للمؤسسة وطرق معالجة نقاط الضعف ومتابعة الإجراءات التصحيحية.
- متابعة اعمال الإمتحانات (متابعة تطبيق معايير الجودة المعروفة بهذا الخصوص).
- (مواصفات المكان\_ نظام وضع الاسئلة - نماذج الإجابة - نظام التصحيح - نظام حفظ المستندات - مناسبة جداول الإمتحانات - إعلان النتائج - التعامل مع شكاوي الطلاب للنتائج).

## ٦- لجنة الشكاوي والمقترحات بكلية الاعلام وفنون الاتصال

### الهدف: Purpose

- كل طالب له الحق في تقديم أى شكوى إذا كان غير راضيا عن نوعية الخدمة التي تقدمها الكلية سواء كانت تلك الشكوى متعلقة بالنواحى الأكاديمية او غير الأكاديمية. وبمجرد تقديم الطالب للشكوى سيتم التحقق من جديتها والشكاوى الكيدية والمجهولة سوف لا ينظر اليها.
  - تهدف الكلية الى الوصول الى تقديم خدماتها على أعلى مستوى ولذلك تشجع الكلية الطلاب على تقديم أى شكوى لتسعى في حلها وتقليل أى أثر سلبي على حياة الطلاب في الكلية.
  - تتضمن إجراءات شكاوى الطلاب تغذية راجعة من الطلاب عن الخدمات التي تقدمها الكلية، ولهذا فإن هذه العملية تعتبر مصدرا هاما لتحسين الخدمات التي تقدمها الكلية لطلابها. والسادة أعضاء هيئة التدريس بالكلية مدعون للتعاون مع الطلاب وفحص شكاوهم والاستجابة لأى نتيجة يسفر عنها التحقيق في هذه الشكاوى.
  - أن يكون لدى الكلية نظام ادارى ضمن الهيكل التنظيمى للكلية و تابع للاستاذ الدكتور وكيل الكلية لشئون الطلاب والتعليم و يضمن سرعة :-
    - البت في الشكوى المقدمة من الطلاب .
    - السرية الكاملة للشكاوى
    - عدم تضرر الطالب بسبب شكواه .
- يتم تشكيل لجنة لتلقي وفحص شكاوى الطلاب برئاسة وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب وعضوية عضو هيئة تدريس من كل قسم علمي على أن تعرض الحالات التي ترد اليها للاحاطة أو اتخاذ الاجراء المناسب على لجنة شئون الطلاب بصفة دائمة وشهريا وتكون لديها مهام محددة على الوجه التالي:-

### توقيت تقديم الشكوى

- يجب تقديم الشكوى بمجرد حدوث المشكلة ويستثنى من ذلك بعض الحالات الخاصة حسب طبيعة المشكلة، ويجب رفع الشكوى في أقرب فرصة الى أحد أعضاء لجنة الشكاوى أو وضعها في أحد صناديق الشكاوى الموجودة في الاقسام العلمية والإدارية بالكلية بعد ملء إستمارة الشكوى التي يتم الحصول عليها من مكتب الشكاوى أو من الموقع الالكتروني الخاص بالكلية أو وحدة ضمان الجودة.

- يجب الالتزام بهذا الإطار الزمني ماعدا وقت تقييم الطلاب والامتحانات أو أجازات السادة اعضاء هيئة التدريس بالكلية. وإذا رأى محقق الشكاوى انها تحتاج الى وقت اكثر لفحصها فيجب ان يقدم التبرير للطلاب بتقرير مكتوب.

#### اختصاصات لجنة شكاوى الطلاب:-

- استقبال شكاوى الطلاب وتسجيلها و توجيهها إلى إجراءات التقدم لحلها وكذلك متابعة الإجراءات المتبعة للحل طبقا للمخطط المرفق.
- عمل إحصائية بنهاية كل فصل دراسي عن مجالات الشكاوي بكل قسم من أقسام الكلية ورفعها إلى السيد وكيل الكلية لشئون التعليم و الطلاب لأسترشادها في تحسين نظم أداء البرامج التعليمية و الخدمات التابعة لها.
- اتخاذ الإجراءات اللازمة لحل الشكاوي، علي أن يراعي في حالات الحلول التي تتطلب موافقة مجلس القسم، أن يفوض مجلس القسم رئيس القسم في اتخاذ إجراءات حل المشكلة دون الإنتظار لموعد المجلس و ذلك لسرعة البت في الشكاوي.
- إنشاء سجل شكاوي الطلاب ويتضمن

- i. بتدوين شكاوي الطلاب و متابعة إجراءات حلها طبقا للمخطط المرفق.
- ii. إعلام الطالب بالرد علي شكواه في خلال خمسة أيام عمل. و في الحالات التي تتطلب موافقة مجلس القسم أو الكلية يتم إعلام الطالب بمقترح قرار حل المشكلة حال اقتراحه من قبل رئيس القسم بموجب التفويض، و يتم إعلامه بعد إقراره و اعتماده من المجالس المختصة. في الحالة الأخيرة تتوقف مدة الإعلام علي سرعة تقدم الطالب بشكواه. و عليه يجب أن تكون مواعيد مجالس الأقسام و الكلية معلنة للطلاب.

#### أليات تقديم الشكاوى و المقترحات و طرق التعامل معها

##### أ. شكاوي الطلاب تستقبل من خلال:-

1. صندوق شكاوي الطلاب (صندوق داخل رعاية الشباب - وصندوق آخر داخل مكتب السيد الأستاذ الدكتور/ وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب، و داخل مكتب السيد الأستاذ الدكتور/ عميد الكلية)
3. من خلال إجتماعات الريادة مع السادة الأساتذة أعضاء هيئة التدريس بالمجموعات الطلابية
5. من خلال موقع الكلية.
6. يمكنك إرسال الشكاوي علي الأستاذ الدكتور/ وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب.

و تشمل ألية التقدم بالشكوي الضوابط و الإجراءات التالية:

ب. معايير التقدم بالشكاوي:

## ■ الشكاوى :

هى تعبير عن عدم الرضا عن جانب من جوانب الخدمات التي تقدم إلى الطلاب من قبل الكلية. قد تتصل الشكاوى بما يلي: القصور في الإجراءات الإدارية؛ القصور الناتج عن عدم الوفاء بالالتزامات و اللوائح الخاصة بالعملية التعليمية أو غيرها من الخدمات التي تقدمها الكلية؛ و القصور في إتخاذ قرار فيما سبق في غضون فترة زمنية معقولة.

■ ولا يمكن الشكاوى بأي حال من القرارات الاكاديمية التي تتخذها الكلية. فعدم الرضا عن مثل هذه الأمور يمكن أن يعالج في إطار إجراءات التقدم بالتماسات منفصلة.

## ■ كيف تستخدم الكلية وجهة نظر الطلاب لتحسين خدماتها ؟

تقدر الكلية آراء الطلاب لتحسين الخدمات المقدمة لهم . لذا فقبل التقدم بشكاوى رسمية، يجب ان تفكر في طرق أخرى لعرض الآراء الخاصة بك. على لجان اتحاد الطلاب، علي سبيل المثال، حيث بها ممثلين للطلاب يمكن أن يساعدوك. يمكنك أيضا أن تأخذ في الإعتبار أن هناك إجراءات غير رسمية لمحاولة حل شكاوك. وتصبح الشكاوى رسمية إذا قدمت الى أحد القادة الأكاديميين (رؤساء الأقسام أو الوكلاء أو العميد)، أو إلى مكتب الشكاوى بالكلية.

## ■ قبل التقدم بشكاوك:

لا يمكن أن تكون الشكاوى مجهولة المصدر (غير مسماة). فإذا كان لديك شكاوى يجب أن تقدمها بنفسك، وليس أى شخص آخر. فإذا ذكرت إسم شخص أو أشخاص آخرين في الشكاوى، فإن لهم الحق في معرفة ما يقال عنهم في أقرب وقت ممكن، ومعرفة صاحب الشكاوى. و سيؤخذ في الإعتبار حساسية الشكاوي من قبل الشخص الذي يتابع شكاوك من مكتب الشكاوي. ولن تتعرض لأى تمييز أو معاناة نتيجة تقديم الشكاوى.

■ يجب عليك ألا تتوقع أن الشكاوى دائما ستأتى بالنتائج التي ترضيك. فتقديم بعض الخدمات يمكن أن يعتمد على الموارد أو القرارات المتعلقة بالسياسات العامة علي مستوي الكلية أو حتى على المستوى القومي. ومع ذلك فإن كل شكاوى سوف يتم النظر فيها بعناية، و سيتم إبلاغك بأسباب أي قرار يتخذ. كما أن هناك آليات لتقديم إلتماس آخر إذا كنت لا تزال غير راض.

## ج. إجراءات التقدم بالشكاوي:

■ كيف تتقدم بشكاوك: هناك عدد من الخطوات لإجراء الشكاوى ، على النحو المبين:-

### الخطوة 1: توجه إلى صندوق شكاوى الطلاب.

-ومن المهم التقدم بشكاوك في أقرب وقت ممكن و معقول بعد حدوث المشكلة. فبذلك يمكن تصنيف المشكلة للدخول في إجراءات الحل الإدارية بأقصى سرعة ممكنة. فقد يكون من الصعب إعادة الأمور الى وضعها الصحيح نتيجة التأخير في تقديم الشكاوى.

يمكنك الحصول على استشارة من لجنة الشكاوي إذا كنت لا تعرف كيفية التقدم للشكوى، أو كنت غير قادر على حل الشكوى بصورة غير رسمية أو أنك ممانع أو غير راغب في التوجه إلى الشخص أو الأشخاص المسؤولين لأي سبب من الاسباب.

قد يكون: منسق البرنامج، عضو هيئة التدريس، ممثل البرنامج من الطلاب، واتحاد الطلبة، وحدة رعاية الطلاب أو مكتب للشكاوي قادرا على مساعدتك فتوجه إليه مباشرة.

**الخطوة 2:** إذا كنت ما تزال غير راض بعد اتخاذك الخطوات الأولى أو بعد التوجه للشخص المسؤول المباشر، تحدث لرئيس القسم أو المسئول عن تقديم الخدمة. فقد يكون من الممكن التعامل مع الشكوى بشكل غير رسمي.

**الخطوة 3:** إذا كنت غير قادر على حل شكاوك بطرق غير رسمية من خلال المناقشة والتوضيح، يمكنك التقدم بشكوى رسمية إلى كبار المسئولين ذوي الصلة، أو عن طريق لجنة الشكاوي. و يجب أن تقدم الشكوى الرسمية كتابة. و يمكن الحصول علي نموذج الشكوى من لجنة الشكاوي (هناك مسئول بكل قسم). أو يمكنك أن تعطينا التفاصيل التالية في خطاب تضعه في صندوق الشكاوي بالقسم:

طبيعه شكاوك.

- ما هي الاجراءات أو الأفعال، ان وجدت، و التي قمت بإتخاذها من من قبل لحل الشكوى أو أي إجراء تعرفه قد تم من جانب الكلية.
- أذكر ما تتوقع أن يتم القيام به لحل شكاوك.
- يمكنك أن تتوقع الحصول على رد مكتوب على شكاوك في غضون خمسة أيام من تاريخ استلامها.
- يمكنك ان تتوقع انه سيتم إعلامك إذا كان هناك تأخير عارض في التوصل إلى استنتاج (حل) بشأن شكاوك.
- إذا كان الشخص الذي يتابع شكاوك يري أنه من الأفضل تناولها من قبل شخص آخر، أو انه ينبغي أن تعالج في إطار بعض الإجراءات الأخرى، فسيتم إبلاغك بما يتم.
- وسيتم البحث (التحقيق) في شكاوك في أسرع وقت ممكن في حدود الموارد المتاحة.
- سوف يتم إبلاغك بنتائج التحقيق وأي إجراءات يتعين اتخاذها. فعلى سبيل المثال، يمكن أن تحال شكاوك إلى لجنة شئون الطلاب لإتخاذ قرار. و قد تتلقى أي اعتذار، أو إيضاح عن كيفية تحسين الأنظمة في المستقبل. و إذا كانت الكلية تري عدم اتخاذ أي إجراء آخر فسيتم إبلاغك بالأسباب.

#### ■ إذا كنت لا تزال غير راض

إذا كنت لا تزال غير راض فينبغي أن تحدد كتابة أسباب عدم رضاك و ترسلها إلي لجنة الشكاوي. و سترفع لجنة الشكاوي و هي لجنة من أعضاء هيئة التدريس. و هذه اللجنة ستراجع الشكوي و تضع توصياتها. و قد تدعم اللجنة الإستجابة لشكاوك. و قد تسأل المسئول الإداري بعض البيانات الإضافية. (قد يتطلب حل الشكوي المراجعة الخارجية حيث يتم رفعها إلى مكتب رئيس الجامعة).

■ **التظلم من نتيجة تقييم المقرر:** في حالة شكاوك من نتيجة تقييم مقرر، تقوم الكلية باتخاذ ضوابط إعادة تقييم المقرر بما يسمح إعادة مراجعة الدرجات أو إعادة التقييم و ذلك في ضوء نماذج الإجابة المعدة للمقرر من قبل ممتحنه. و مجلس الكلية هو المختص بتقدير موضوعية الشكوي و تقدير من يختار للمراجعة بما يضمن الشفافية. و له أيضا أن يختار أكثر من واحد و ذلك كله طبقا لتوصيات لجنة شئون التعليم و الطلاب

والقواعد المنظمة من قبل ادارة الجامعة. و سيتم إعلامك بنتائج عملية المراجعة فور اعتماد القرار بها من مجلس الكلية.

آلية الشكاوى للطلاب بكلية الإعلام وفنون الاتصال

## في حالة وجود شكوي للطالب

في البداية محاولة حل الشكوي ومناقشتها بشكل شخصي مع المتسبب فيها

هل انت راضي عن محاولة حل الشكوي ؟

نعم تم حل الشكوي

لا

قم بمليء النموذج الموجود علي الموقع الالكتروني

يتم وضع نموذج الشكوي في صندوق الشكاوي بالكلية

يتم فتح صندوق الشكاوي كل أسبوعين من خلال لجنة الشكاوي والتواصل مع الشخص المش في حقه لحلها وتقديم تقرير للشاكي بما تم وفق لوائح الكلية

هل انت راض عن حل الشكوي ؟

نعم

تم حل الشكوي

لا

هل لديك حق الاسئناف

(نعم)

قم بارسال الشكوي في الصندوق التابع لنائب  
رئيس الجامعة لشئون الطلاب