



جامعة بنغازي  
كلية الآداب  
قسم ضمان الجودة



## دليل ضمان الجودة في كلية الآداب 2024



إعداد وتنسيق:

أ.خديجة موسى الفضيل بو عمر

رئيس قسم ضمان الجودة بالكلية

تدقيق لغوي

د. نجاة حداقة

أستاذ مشارك بقسم اللغة العربية بالكلية

# دليل ضمان الجودة في كلية الآداب

## 2024

إعداد وتنسيق:

أ.خديجة موسى الفضيل بو عمر

رئيس قسم ضمان الجودة بالكلية

تدقيق لغوي

د. نجات حداقة

أستاذ مشارك بقسم اللغة العربية بالكلية

### وسائل التواصل مع الكلية

الموقع الإلكتروني: <https://art.uob.edu.ly/ar/> البريد الإلكتروني: [artest@uob.edu.ly](mailto:artest@uob.edu.ly)

رقم الإيداع: 2025 / 165

دار الكتب الوطنية – بنغازي

الرقم الدولي الموحد للكتاب (ردمك) 1-6-9808-9959-978 – ISBN

## الإهداء

إلى الصادقين في عملهم، المتفانين فيه، رفعة لكليتنا العريقة،  
ولأن هدفنا جميعا هو الرقي، نهديكم هذا الدرب من التميز،  
وبإذن الله نصل معا.



### الكلمة الافتتاحية

يسرنا أن نقدم لكم هذا الدليل الشامل لضمان الجودة في كليتنا، والذي يأتي في إطار التزامنا المستمر بتقديم بيئة أكاديمية وإدارية عالية الجودة، تهدف إلى تحقيق التميز والابتكار في كافة جوانب العملية التعليمية.

إن ضمان الجودة من الركائز الأساسية التي تضمن تحسين أداء الكلية في جميع المجالات الأكاديمية والإدارية. ونحن في كلية الآداب العريقة نؤمن أن الجودة ليست مجرد هدف نصل إليه، بل هي عملية مستمرة من التقييم والتحسين، تستند إلى أسس علمية ومنهجية لضمان تقديم أفضل الخدمات للطلاب والمجتمع الأكاديمي. يستعرض هذا الدليل الإجراءات والمعايير التي نعتمدها لضمان تلبية أعلى معايير الجودة في التدريس، والتقييم، والبحث العلمي، والإدارة. كما يعكس التزامنا بتقديم بيئة تعليمية تدعم الابتكار، وتنمي التفكير النقدي، وتعزز من تطوير مهارات الطلاب في مختلف التخصصات.

إن تحقيق الجودة لا يأتي إلا من خلال المشاركة الفعالة لجميع الأطراف المعنية في الكلية، فمن خلال هذا التعاون والتفاني، سنتمكن من تحسين الأداء الأكاديمي والإداري وتعزيز مكانة كليتنا على الصعيدين المحلي والدولي.

ختامًا، نحن نؤمن بأن الجودة ليست خيارًا، بل هي التزام ومبدأ أساسي في جميع أنشطتنا. ونشجع الجميع على الاستمرار في تحسين أدائهم وتقديم الأفكار والمقترحات التي تساهم في تطوير كليتنا لتحقيق التميز في التعليم والخدمات الأكاديمية.

معًا نحو مستقبل أفضل وأكثر إشراقًا.



## دليل ضمان الجودة في كلية الآداب

### المحتويات

3	الإهداء
5	الكلمة الافتتاحية
9	مفاهيم رئيسية
10	التعريف بالكلية
10	رؤية الكلية
10	رسالة الكلية
11	أهداف الكلية
11	تأسيس قسم ضمان الجودة بالكلية
12	الرؤية
12	الرسالة
13	القيم الأساسية لقسم ضمان الجودة
13	أهمية ضمان الجودة في الكلية:
13	مهام قسم ضمان الجودة
14	التوثيق والجودة
17	رئيس قسم ضمان الجودة في الكلية
18	فريق ضمان الجودة في الكلية
21	أدوات التقييم المستمر
23	دعم عميد الكلية لقسم ضمان الجودة
24	التعاون بين مجلس الكلية وقسم ضمان الجودة:
25	الدراسة الذاتية

## دليل ضمان الجودة في كلية الآداب

28	دور لجنة المناهج في ضمان الجودة
29	حلقات الجودة
32	الطلاب والجودة
35	تفعيل الجودة الإدارية في الكلية
36	أمثلة على أنشطة قسم ضمان الجودة بكلية الآداب جامعة بنغازي

#### 1. دليل قسم ضمان الجودة في الكلية

- وثيقة تهدف إلى تنظيم وإدارة آليات ضمان الجودة داخل المؤسسة التعليمية، بحيث يضمن تحقيق أعلى معايير الجودة الأكاديمية والإدارية، ويراعي تحسين العمليات التعليمية والبحثية بما يتماشى مع المعايير المحلية والدولية.

#### 2. ضمان الجودة في الكلية

- مجموعة من الإجراءات والآليات المتكاملة التي تهدف إلى ضمان تحقيق معايير عالية من الجودة الأكاديمية والإدارية في الكلية. يركّز ضمان الجودة على تحسين وتطوير الأداء الأكاديمي والإداري داخل المؤسسة التعليمية من خلال تطبيق أساليب تقييم وتحسين مستمرين. الهدف الأساسي هو تحقيق التميز الأكاديمي، وتوفير بيئة تعليمية تدعم تعلّم الطلاب وتحقّق تطلعات المجتمع المحلي والعالمي.

#### 3. الجودة الأكاديمية:

- هي مستوى الأداء التعليمي المقدم للطلاب، ويشمل ذلك المنهج الدراسي، أساليب التدريس، التقييمات، والخدمات الطلابية. تهدف الجودة الأكاديمية إلى تحسين نتائج التعلم وضمان تحصيل الطلاب للمعرفة والمهارات اللازمة.

#### 4. الجودة الإدارية:

- تشمل جودة الأنظمة والعمليات التي تدير المؤسسة، مثل الإدارة المالية، إدارة الموارد البشرية، تقديم الخدمات الطلابية، وغيرها من العمليات التنظيمية التي تدعم العملية التعليمية.

### 5. الاعتماد الأكاديمي:

- هو عملية رسمية تقوم بها هيئة اعتماد مستقلة لتقييم مستوى الجودة الأكاديمية للمؤسسة التعليمية. يشمل الاعتماد الجامعي والمناهج الدراسية وأعضاء هيئة التدريس والخدمات الطلابية.



### التعريف بالكلية

هي الكلية الجامعية الأخرق على مستوى الدولة الليبية، والأولى في جامعة بنغازي (الجامعة الليبية وجامعة قاريونس سابقا)، تختص بالدراسات الإنسانية وأدائها، في بيئة تعليمية داعمة يندمج فيها الطلبة وأعضاء هيئة التدريس في مجموعة من برامج الدراسات الجامعية (الليسانس) والعليا (ماجستير ودكتوراة) المعتمدة محليا وإقليميا ودوليا.

### رؤية الكلية

الوصول بكلية الآداب إلى التميّز والريادة على الأصعدة المحلية والعربية والدولية، وتحقيق التفوق العلمي والبحثي في مجالات العلوم الأدبية والإنسانية، وفق معايير الجودة.

### رسالة الكلية

تتحرى كلية الآداب تطبيق برامج تعليمية وبحثية ومجتمعية متطورة، ضمن بيئة علمية بحثية تعتمد معايير الجودة، وتعزيز الإبداع الأكاديمي؛ للمساهمة في تقديم كوادر علمية وبحثية للمجتمع، تحمل على عاتقها النهوض بالوطن، والوفاء باحتياجات سوق العمل.

### أهداف الكلية

وضعت الكلية خطة استراتيجية لتحقيق أهدافها العامة، بحيث تركز هذه الخطة للأعوام 2023 – 2027 على ترجمة الأهداف العامة في أربع أهداف رئيسية، يمكن تفصيلها على النحو الآتي:

#### الهدف الاستراتيجي الأول: العملية التعليمية

- تحقيق الجودة التعليمية، وتقييم المناهج وتقويمها لغرض التطوير.
- اتباع طرق التدريس الحديثة.
- رفع كفاءة أعضاء هيئة التدريس.

#### الهدف الاستراتيجي الثاني: البحث العلمي

- دعم البحث العلمي.
- وضع برامج لتطوير مهارات البحث للأساتذة والطلبة .
- دعم مكتبة الكلية، والتوجه نحو الرقمنة.

#### الهدف الاستراتيجي الثالث: الجودة الإدارية

- تطوير العمل الإداري
- رفع كفاءة العاملين
- التوجه نحو الأرشفة الإلكترونية لتطوير العمل.

#### الهدف الاستراتيجي الرابع: خدمة المجتمع

- فتح آفاق التعاون محليا وعربيا ودوليا مع المؤسسات المناظرة وذات الاهتمام المشترك.
- تقديم الاستشارات للمؤسسات العامة والخاصة في المجتمع.

### تأسيس قسم ضمان الجودة بالكلية

تأسس قسم ضمان الجودة وتقييم الأداء بكلية الآداب جامعة بنغازي بشكل متزامن مع انطلاقة نهج ضمان الجودة الذي تبنته الجامعة في مطلع العام 2005، كأحد مخرجات مشروع إنشاء نظام داخلي للجودة بالكلية، وككيان إداري يختص بمتابعة وتقييم الأداء داخلها.

## دليل ضمان الجودة في كلية الآداب

تولى رئاسة القسم منذ افتتاحه عام 2005 عدة أشخاص، هم:

- 2008 – 2005 الدكتورة الراحلة فدوى غيث
- 2018 – 2016 الأستاذ الدكتور خديجة بحيح
- 2022 – 2018 الدكتور محمد فاضل
- 2025 - 2022 الأستاذة خديجة الفضيل

### الرؤية

تحقيق التميز الأكاديمي والإداري، من خلال تحسين مستمر في جميع جوانب العملية التعليمية والإدارية، لضمان تقديم تعليم يتسم بالجودة، ويحقق احتياجات المجتمع المحلي والدولي.

### الرسالة

ضمان تطبيق معايير الجودة الأكاديمية والإدارية في جميع البرامج الأكاديمية والخدمات المقدمة ، من خلال عمليات تقييم دورية، وتحليل الأداء، وتنفيذ



استراتيجيات التحسين المستمر. مع

تطوير بيئة تعليمية تشجع على الابتكار، وتعزز من قدرات أعضاء هيئة التدريس والطلاب، وتحقق التميز في التدريس والبحث العلمي، مع الالتزام بالمعايير الوطنية والدولية للجودة.

### القيم الأساسية لقسم ضمان الجودة



### أهمية ضمان الجودة في الكلية:

- تحقيق التميز الأكاديمي من خلال تحسين مستوى التعليم، وضمان أن الخريجين يمتلكون المهارات والمعرفة اللازمة للنجاح في سوق العمل.
- تساعد معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي على تعزيز سمعة الكلية محليًا ودوليًا.
- تحقيق رضا الطلاب من خلال توفير بيئة تعليمية متميزة، تمكنهم من الحصول على تعليم عالٍ يتناسب مع تطلعاتهم المستقبلية.
- يعزز ضمان الجودة ثقافة التحسين المستمر ويشجع على الابتكار في طرق التدريس وأساليب التقييم.

### مهام قسم ضمان الجودة

- يتولى قسم الجودة تحقيق المهام الرئيسية:
- نشر ثقافة الجودة في الكلية من خلال المنشورات والندوات وورش العمل داخل الكلية.
- الالتزام برسالة الكلية وأهدافها من أجل تحسين أداء الكلية.

## دليل ضمان الجودة فن: كلية الآداب

- مساعدة الأقسام في القيام بمتطلبات ضمان الجودة وتقديم المشورة لإجراء عمليات التدقيق الداخلي بغية ضمان جودة العملية التعليمية والبحثية بها
- الحرص على قيام أعضاء هيئة التدريس بتجهيز التوصيفات البرمجية والمقررية لكافة أقسام الكلية، ومتابعة تحديثها باستمرار، ودقة البيانات التي تتضمنها.
- الإعداد والتخطيط لنظم المتابعة والفحص والتدقيق الداخلي لأنشطة الكلية وأقسامها وبرامجها الأكاديمية والإدارية.
- القيام بالزيارات الميدانية لأقسام الكلية لتأكد من ضمان الجودة بها.
- تجميع نتائج التدقيق الداخلي وتحليلها وبيان نقاط القوة والضعف وتقديم المقترحات لتطوير أداء الكلية
- ربط قسم ضمان الجودة وتقييم الأداء بالمؤسسة والأقسام المناظرة بالكلية الأخرى داخل المؤسسة.
- إنشاء قاعدة بيانات للبرامج والدرجات العلمية التي تمنحها الكلية وجميع الوحدات الإدارية بالكلية لإمكانية متابعة العملية التعليمية.
- إعداد مشروع الخطة الاستراتيجية التي من شأنها إحداث التغيير المنشود وتوجيه الجهود وتوظيف الإمكانيات والطاقات باتجاه تحقيق رسالة الكلية بتحديث برامجها الأكاديمية لتواكب المعايير الدولية للاعتماد.

### التوثيق والجودة

هما عنصران أساسيان في إدارة وضمان الجودة في المؤسسات الأكاديمية والإدارية، إذ يهتم التوثيق بجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بجميع الأنشطة والخدمات وتنظيمها وحفظها، في حين تتعلق الجودة بالتحسين المستمر لضمان تلبية المعايير الأكاديمية والإدارية، وتوفير الشواهد الدالة عليها، فالتوثيق الجيد مدخل رئيسي للمصداقية والشفافية.

## دليل ضمان الجودة في كلية الآداب

### أنواع التوثيق التي تدعم الجودة:

1. توثيق الخطط والبرامج: ويشمل توثيق الخطط الاستراتيجية، خطط العمل، والبرامج الأكاديمية.
2. توثيق تقييمات الأداء:
  - وتشمل نتائج تقييمات الأداء لأعضاء هيئة التدريس والطلاب، باعتبارهما أمرًا ضروريًا لقياس مدى تحقيق الأهداف الأكاديمية.
  - توثيق النتائج الأكاديمية، مثل درجات الامتحانات، تقارير المقررات، وتقييمات المهام.
3. توثيق استراتيجيات التحسين:
  - يشمل توثيق السياسات والإجراءات الخاصة بتحسين جودة التدريس، والتقييم، والخدمات الطلابية.
  - كما يضم الأنشطة المنفذة لتحسين البرامج الأكاديمية بناءً على نتائج التقييمات.
4. توثيق تقارير الجودة:
  - تتمثل في التقارير الدورية بناءً على حصر جميع الأنشطة والبرامج المتعلقة بالجودة.
  - ماتضمنه تلك التقارير من ملاحظات، توصيات، وتدابير تصحيحية بناءً على نتائج التقييمات المستمرة.
5. توثيق المعايير والإجراءات:
  - توثيق المعايير الأكاديمية والإدارية المقررة من قبل الكلية أو الهيئة المعنية بالجودة.
  - يشمل أيضًا توثيق الإجراءات المتبعة في ضمان تطبيق هذه المعايير، مثل سياسات التقييم، معايير التدريس، واستراتيجيات تقديم الخدمات الأكاديمية.

## دليل ضمان الجودة في كلية الآداب

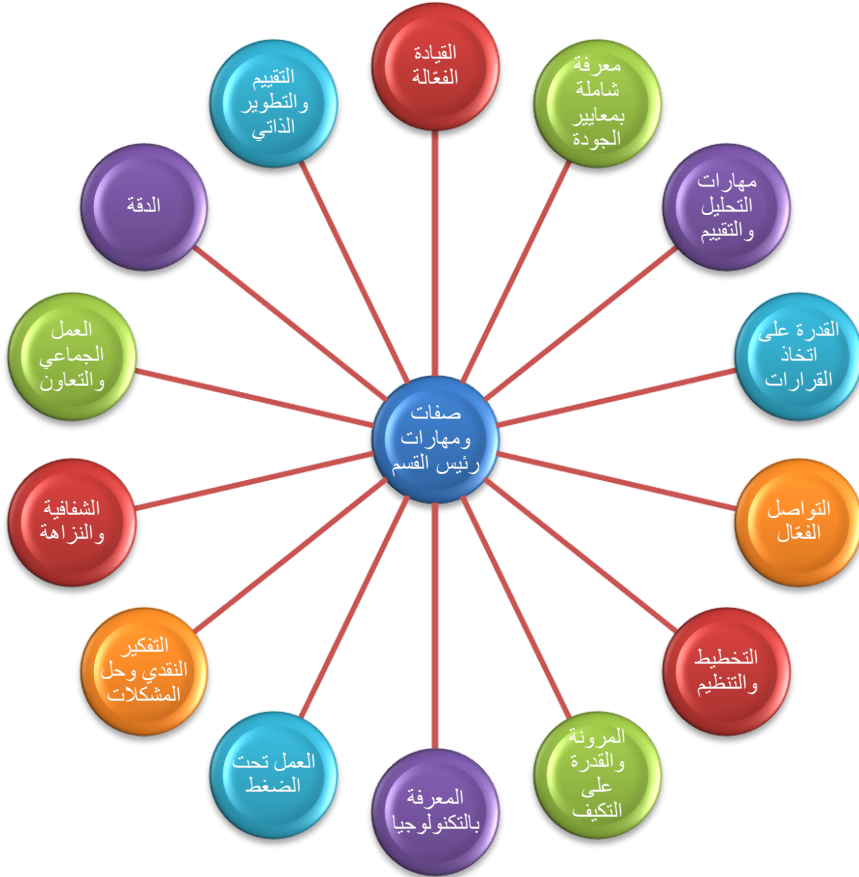
### أفضل الممارسات في التوثيق لتحقيق الجودة:

- أ. استخدام نظم إدارة الوثائق الإلكترونية لتخزين وتنظيم الوثائق بشكل آمن ؛ ليسهل الوصول إليها من قبل جميع المعنيين.
- ب. التحديث الدوري للوثائق بانتظام لضمان أنها تعكس الوضع الحالي والأنشطة الجارية في المؤسسة.
- ج. إجراءات حفظ الوثائق وأرشفتها، ووضع آليات للحفظ بشكل آمن، وأرشفتها بطريقة تسهل الوصول إليها في أي وقت.
- د. تدريب أعضاء هيئة التدريس والإداريين على كيفية توثيق البيانات والمعلومات المتعلقة بالجودة بما يساهم في بناء ثقافة جودة قوية في المؤسسة.
- هـ. إجراء عمليات تقييم دورية للوثائق لضمان دقتها وكفاءتها، والتأكد من أنها تدعم أهداف الجودة بشكل فعال.

### رئيس قسم ضمان الجودة في الكلية

يتولى رئاسة القسم عضو هيئة تدريس من الكلية بتكليف من العميد، وبقرار من رئيس الجامعة، وهو يتبع إداريا عميد الكلية وفنيا إدارة الجودة على مستوى الجامعة.

وهو الشخص المسؤول عن إدارة وتنظيم كافة الأنشطة المتعلقة بتطبيق الجودة الأكاديمية والإدارية وضمانها في الكلية، والتقييم المستمر لأدائها، مع وضع خطط للتحسين بشكل مستمر، ويتطلب هذا المنصب مجموعة من المهارات والصفات، يمكن بيانها على النحو الآتي:



### فريق ضمان الجودة في الكلية

هو مجموعة من الأفراد الذين يعملون بشكل جماعي لضمان تطبيق معايير الجودة في جميع جوانب العمل الأكاديمي والإداري داخل الكلية. يهدف الفريق إلى تحسين الأداء الأكاديمي، تعزيز رضا الطلاب، ورفع مستوى التعليم والخدمات داخل الكلية بما يتماشى مع المعايير الأكاديمية الوطنية والدولية. يتعاون الفريق مع إدارة الكلية وأعضاء هيئة التدريس لضمان تحقيق التحسين المستمر في كافة جوانب العملية التعليمية.

تركيب فريق ضمان الجودة في الكلية:

1. مدير قسم ضمان الجودة:

○ الدور: يُعد مدير قسم ضمان الجودة هو القائد الأساسي لفريق ضمان الجودة، وهو المسؤول عن إدارة وتنسيق جميع أنشطة الجودة داخل الكلية. يتعاون بشكل وثيق مع العميد وفرق العمل الأكاديمية والإدارية.

○ المهام:

- قيادة تنفيذ استراتيجيات الجودة داخل الكلية.
- تنسيق الأنشطة المتعلقة بالاعتماد الأكاديمي والتقييم الذاتي.
- إعداد التقارير الداخلية والخارجية المتعلقة بالجودة.
- تقديم الدعم والمشورة للعميد وأعضاء هيئة التدريس بخصوص تطبيق معايير الجودة.
- الحرص على جاهزية فريق العمل.

2. أعضاء هيئة التدريس:

○ الدور: يعمل أعضاء هيئة التدريس في الكلية كجزء من فريق ضمان الجودة، حيث يتمثل دورهم في تطبيق ممارسات الجودة في التدريس

## دليل ضمان الجودة فن: كلية الآداب

والتقييم، والمشاركة في تحسين المناهج التعليمية والممارسات الأكاديمية.

○ المهام:

- تنفيذ معايير الجودة في التدريس والتقييم.
- تقديم المقترحات المتعلقة بتطوير المناهج الدراسية.
- المشاركة في جمع البيانات الخاصة بتقييمات الطلاب والمراجعات الأكاديمية.
- المساهمة في عمليات التقييم الداخلي للبرامج والمقررات.

3. منسقو الجودة لكل قسم أكاديمي:

- الدور: عادة ما يكون لكل قسم أكاديمي منسق جودة من بين أعضاء هيئة التدريس، هو الرابط بين قسم ضمان الجودة وبقية أعضاء هيئة التدريس في القسم.

○ المهام:

- متابعة تنفيذ سياسات الجودة في القسم الأكاديمي.
- تقديم الملاحظات حول أداء البرامج الأكاديمية في القسم.
- تنظيم وتنسيق أنشطة التقييم والمراجعات داخل القسم.
- مساعدة المكتب في إجراء التقييمات الذاتية الداخلية.

4. ممثل الطلاب:

- الدور: يعين فريق ضمان الجودة عادة ممثلين من الطلاب للمشاركة في الأنشطة المتعلقة بالجودة داخل الكلية. هؤلاء الطلاب يقدمون وجهات نظرهم حول جودة التعليم والخدمات التي يتلقونها.

○ المهام:

- جمع ملاحظات الطلاب بشأن جودة التدريس والخدمات الأكاديمية.

## دليل ضمان الجودة في كلية الآداب

- إبلاغ فريق ضمان الجودة بالمشاكل التي يواجهها الطلاب واقتراح الحلول.
  - المشاركة في استطلاعات الرأي ومراجعات الجودة.
5. أعضاء إداريون:
- الدور: تشمل المهام الإدارية لفريق ضمان الجودة ضمان جودة العمليات الإدارية داخل الكلية، مثل التوثيق، إدارة البيانات، والتحليل.
  - المهام:
    - تنظيم بيانات التقييم والمراجعات الأكاديمية.
    - دعم الأنشطة الخاصة بالجودة على مستوى العمليات الإدارية.
    - مساعدة في إدارة قاعدة بيانات التقييمات والجودة.
6. لجان الجودة الخاصة (مثل لجان الاعتماد أو المراجعة):
- الدور: هي لجان متخصصة تضم أعضاء من جميع الأقسام الأكاديمية والإدارية وتعمل على متابعة العمليات الأكاديمية والإدارية من منظور الجودة.
  - المهام:
    - إجراء التقييمات الداخلية على البرامج الأكاديمية.
    - تنظيم عمليات المراجعة الأكاديمية والاعتمادات الأكاديمية.
    - إجراء تحليل دوري للنتائج وتقديم توصيات لتحسين الأداء الأكاديمي والإداري.

### أدوات التقييم المستمر

تتمثل تلك الأدوات في:



1. الاستطلاعات والاستبيانات:

- تعتبر الاستطلاعات المنتظمة من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس حول جودة المناهج وطرق التدريس من أهم أدوات التقييم المستمر، حيث تساعد هذه الأدوات في جمع البيانات

التي يمكن استخدامها لتحسين العملية التعليمية.

2. المراجعات الداخلية:

- التقييمات الدورية للمناهج الدراسية، وتقييم أداء أعضاء هيئة التدريس، ومراجعة الأنشطة الأكاديمية من قبل لجان أكاديمية داخلية تساعد في تحسين النظام التعليمي بشكل مستمر.

3. المقابلات الفردية:

- إجراء مقابلات دورية مع الطلاب وأعضاء هيئة التدريس للحصول على آراء أكثر تفصيلاً بشأن التحديات أو الفرص للتحسين في الجوانب الأكاديمية والإدارية.

4. الاختبارات والتقارير:

- تنظيم اختبارات مستمرة وتقارير تقييم الأداء تساعد في قياس مدى تقدم الطلاب في اكتساب المعارف والمهارات الأكاديمية.

التحديات التي قد تواجه التقييم المستمر في ضمان الجودة:

1. الضغط الأكاديمي:

## دليل ضمان الجودة في كلية الآداب

○ قد يؤدي التقييم المستمر إلى ضغط زائد على الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، مما قد يؤثر على الأداء الأكاديمي بشكل سلبي إذا لم يتم إدارة التقييمات بشكل مناسب.

### 2. التحيز في التقييم:

○ إذا لم تكن أساليب التقييم واضحة أو موضوعية، فقد يحدث تحيز في تحديد مستويات الطلاب، مما قد يخل بعملية التقييم ويؤثر على نتائجها.

### 3. الإفراط في التقييم:

○ كثرة التقييمات قد تكون مرهقة للطلاب إذا تم تنظيمها بشكل غير مناسب. من المهم أن تكون التقييمات مستمرة ولكن أيضًا متوازنة بحيث لا تؤثر سلبيًا على استمرارية تعلم الطلاب.

### 4. عدم تفاعل الطلاب مع التغذية الراجعة:

○ التقييم المستمر يعتمد على التغذية الراجعة المستمرة من الطلاب، ولكن في بعض الأحيان قد لا يُستفاد منها بشكل كافٍ إذا لم يُقدّم لها الوقت الكافي أو الإرشادات المناسبة.

### دعم عميد الكلية لقسم ضمان الجودة

هي علاقة تكاملية تهدف لضمان تحسين وتطوير العملية التعليمية والإدارية داخل الكلية، فالتشاور الدائم بينهما ضروري لضمان تحسين الأداء الأكاديمي، والامتثال للمعايير الوطنية والدولية، وتحقيق التميز المؤسسي. أدوار كل من عميد الكلية وقسم ضمان الجودة:

#### 1. دور عميد الكلية:

- يعد العميد المسؤول الأول عن قيادة الكلية، ويشرف على تنفيذ السياسات الأكاديمية والإدارية، وكذلك دعم مبادرات تطوير المناهج الدراسية، وضمان تطبيق المعايير الأكاديمية.
- يُشرف على اتخاذ القرارات الرئيسية التي تؤثر في جودة التعليم والبحث العلمي، كما يقوم بتوجيه فرق العمل والموارد لتوجيه الكلية نحو التميز الأكاديمي.
- التنسيق مع الهيئات الخارجية الأكاديمية والإدارية المحلية والدولية لضمان أن الكلية تلتزم بالمعايير الأكاديمية والعلمية.

#### 2. دور قسم ضمان الجودة:

- التأكد من تطبيق معايير الجودة الأكاديمية والإدارية على جميع البرامج والممارسات في الكلية، سواء كانت تتعلق بالتدريس أو البحث العلمي أو الخدمات الطلابية.
- تحليل البيانات والنتائج المتعلقة بالأداء الأكاديمي والإداري للكلية، ووضع استراتيجيات التحسين المستمر استنادًا إلى التقييمات الداخلية والخارجية.
- تقديم التوجيه والدعم والمشورة للعميد وأعضاء هيئة التدريس حول كيفية تحسين الأداء الأكاديمي، كما يشارك في إعداد التقارير الخاصة بالجودة ويعد خططًا لتحسين سير العملية الأكاديمية

### التعاون بين مجلس الكلية وقسم ضمان الجودة:

يتعاون مجلس الكلية مع قسم ضمان الجودة في وضع استراتيجيات لتحسين أداء الكلية وضمان الالتزام بمعايير الجودة الأكاديمية والإدارية، ويمكن أن يتجلى دوره في النقاط الآتية:

- عندما يرفع قسم ضمان الجودة ملاحظات حول جودة المناهج أو أساليب التدريس، بالتواصل مع لجنة المناهج، يقوم المجلس بمراجعة هذه الملاحظات واتخاذ قرارات بشأن تحسين المناهج وطرق التدريس، سواء عبر تعديل المحتوى أو تحسين أساليب التدريس.
- متابعة التقييمات والتقارير التي يقدمها قسم ضمان الجودة، ويعرض المجلس هذه التقارير لمناقشة التقدم المحرز في تنفيذ السياسات التعليمية والإدارية، ثم يتخذ القرارات اللازمة لدعم تحسين الأداء.
- مناقشة عملية التخطيط للتطوير المستقبلي سواء على مستوى البرامج الأكاديمية أو الهياكل الإدارية، والمشاركة في اتخاذ القرارات النهائية بناءً على توصيات الجودة.
- دعم المبادرات التي يقدمها قسم ضمان الجودة لتعزيز ثقافة الجودة داخل الكلية عبر تنفيذ برامج تدريبية وتحفيز أعضاء هيئة التدريس والطلاب والموظفين.
- مراجعة نتائج الاعتماد الأكاديمي من خلال التعاون بين قسم ضمان الجودة والمجلس، لضمان التقديم للهيئات المعتمدة للحصول على أو تجديد الاعتماد الأكاديمي للبرامج التعليمية، ومتابعة استيفاء كافة معايير الاعتماد.

### الدراسة الذاتية

هي عملية تقييم داخلي تقوم بها الكلية لمراجعة أداؤها الأكاديمي والإداري وفقاً لمعايير الجودة المحددة، بهدف تحديد مجالات القوة والضعف في الكلية، وتحديد أولويات التحسين المستمر، والتأكد من التزامها بمعايير الاعتماد الأكاديمي، وينبغي أن يتم إجراء الدراسة الذاتية بشكل دوري لضمان تحقيق التحسين المستمر وضمان الجودة.

خطوات الدراسة الذاتية داخل الكلية:

1. تشكيل فريق الدراسة الذاتية من أعضاء هيئة التدريس، والموظفين، والطلاب، مع تحديد المهام والتوزيع بين الأعضاء بحيث يتم تغطية كافة الجوانب التي تتعلق بالدراسة الذاتية.

2. تحديد معايير الجودة التي سيتم الاعتماد عليها في التقييم، مثل معايير المركز الوطني لضمان الجودة، و يمكن أن تشمل المعايير جودة التدريس، تطوير المناهج، أداء أعضاء هيئة التدريس، الخدمات الطلابية، إدارة الموارد البشرية، وغيرها.

3. يقوم الفريق بجمع البيانات والمعلومات اللازمة لإجراء التقييم، مع التأكيد على شمولها ودقتها، ويمكن جمع هذه البيانات من مصادر مختلفة مثل:

- تقارير التقييم السابقة.
- استبيانات لطلاب وأعضاء هيئة التدريس.
- ملاحظات من الإدارة.
- تقارير الأداء الأكاديمي والإداري.

4. بعد جمع البيانات، يتم تحليلها بشكل شامل لتحديد الفجوات بين الأداء الفعلي والمعايير المستهدفة، باستخدام أدوات مثل الجداول البيانية، المخططات، أو برامج التحليل الإحصائي لفهم الوضع الحالي بشكل دقيق، و يساعد التحليل في تحديد مجالات القوة التي يجب تعزيزها، بالإضافة إلى نقاط الضعف التي تحتاج إلى التحسين.

## دليل ضمان الجودة في كلية الآداب

5. يقوم الفريق بتجميع وتحليل نتائج الدراسة في تقرير شامل يتضمن:
- ملخص التقييم: يعرض الوضع الحالي للكلية بناءً على المعايير المحددة.
  - نتائج التحليل: يحتوي على تحليل مفصل حول مجالات القوة والضعف في الأداء الأكاديمي والإداري.
  - التوصيات: يقدم التوصيات والخطوات التي يمكن اتخاذها لتحسين الأداء في المجالات التي تحتاج إلى تحسين.
  - الأولويات: تحديد الأولويات التي يجب التركيز عليها بناءً على التحليل.
6. مراجعة التقرير وتطوير خطة التحسين، ومناقشة النتائج والتوصيات مع الإدارة العليا في الكلية، وتشمل خطة التحسين تحديد الأنشطة اللازمة، والأشخاص المسؤولين، والمواعيد الزمنية لتنفيذ التغييرات.
7. تنفيذ الخطوات المحددة في خطة التحسين بناءً على التوصيات، مثل:
- تحديث المناهج الأكاديمية.
  - توفير التدريب لأعضاء هيئة التدريس لتحسين مهارات التدريس.
  - تحسين الخدمات الطلابية مثل الدعم الأكاديمي أو الإرشاد النفسي.
- يتم تعيين فرق عمل لإدارة تنفيذ الأنشطة والتحسينات.
8. مراقبة تقدم تنفيذ خطة التحسين من خلال جمع بيانات متابعة على فترات منتظمة.
9. إجراء تقييم نهائي بعد فترة من تنفيذ خطة التحسين؛ لقياس مدى فاعلية التغييرات والإصلاحات التي تم تنفيذها، ويساعد هذا التقييم على تحديد ما إذا كانت التوصيات قد أدت إلى تحسين الأداء، أو إذا كانت هناك حاجة لمزيد من التعديلات.
10. توثيق جميع الإجراءات التي تم اتخاذها، بما في ذلك التقييمات، التوصيات، وخطة التحسين، مع إعداد تقرير نهائي يتضمن نتائج الدراسة الذاتية، خطة

## دليل ضمان الجودة في كلية الآداب

التحسين المنفذة، وأثر التحسينات على الأداء الأكاديمي والإداري، يُرفع التقرير النهائي إلى الجهات المعنية مثل إدارة الكلية أو هيآت الاعتماد الأكاديمي.

11. وأخيراً، إن دراسة الجودة الذاتية هي عملية مستمرة، حيث يتم تكرارها بشكل دوري (سنوياً أو كل فترة معينة) للتأكد من استمرار التحسين والالتزام بمعايير الجودة.

### دور لجنة المناهج في ضمان الجودة

لجنة المناهج هي المسؤولة عن تصميم، ومراجعة، وتحديث المناهج الدراسية. وتشارك في العملية الأكاديمية لضمان جودة التعليم من خلال التحقق من توافق المناهج مع معايير الجودة، والأهداف الأكاديمية للكلية، واحتياجات الطلاب وسوق العمل.

### خطوات تفعيل لجنة المناهج في ضمان الجودة:

1. تشكيل لجنة المناهج: تضم لجنة المناهج ممثلين من جميع الأقسام الأكاديمية في الكلية، بالإضافة إلى ممثلين من قسم ضمان الجودة.
2. مراجعة الأداء الأكاديمي الحالي من خلال مراجعة المناهج الحالية عبر تقييم نتائج الطلاب، آراء الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، واستخدام بيانات التقييم من أجل إجراء التعديلات اللازمة.
3. تحديد أولويات التحسين: بناءً على المراجعة، سواء كانت في المحتوى الأكاديمي أو في طرق التدريس والتقييم.
4. وضع خطة عمل تتضمن التعديلات المطلوبة على المناهج والمواد الدراسية، مع تحديد المسؤوليات والموارد المطلوبة لتنفيذ هذه التعديلات.
5. ضمان التواصل المستمر مع جميع الأطراف المعنية من أعضاء هيئة التدريس والطلاب، بالإضافة إلى تعزيز دورهم في عملية التقييم والمراجعة.
6. تنفيذ التعديلات المعتمدة على المناهج الدراسية، مع المتابعة المستمرة لضمان تطبيقها بفعالية.
7. إجراء تقييم دوري للمناهج الدراسية ومراجعتها بناءً على الملاحظات والنتائج التي يتم جمعها من خلال استطلاعات الرأي والتقييمات.

### حلقات الجودة

هي آلية أو عملية منظمة تهدف إلى تحسين الأداء داخل المؤسسات الأكاديمية أو الشركات من خلال تحليل المشكلات، اقتراح الحلول، وتنفيذ التحسينات بطريقة منهجية. وتعتبر حلقات الجودة جزءًا من مفاهيم إدارة الجودة الشاملة (TQM)، حيث يتم تجميع مجموعة من الأفراد، سواء كانوا من أعضاء هيئة التدريس، والموظفين، أو الطلاب، للعمل معًا على تحسين العمليات داخل الكلية أو المؤسسة التعليمية.



### مكونات حلقات الجودة:

1. المجموعة أو الفريق:
  - تتكون من مجموعة من الأفراد المتخصصين أو المعنيين من مختلف الأقسام (أعضاء هيئة التدريس، موظفين إداريين، طلاب) لتناول قضية معينة تتعلق بالجودة.
  - أعضاء الفريق يمكن أن يكونوا من ذوي الخبرة في الموضوع المعني أو من مختلف التخصصات للمساهمة برؤى متنوعة.

## دليل ضمان الجودة فن: كلية الآداب

### 2. التحديد الدقيق للمشكلة:

- يحدد الفريق مشكلة أو تحديًا معينًا في العملية التعليمية أو الإدارية، مثل جودة التدريس، المناهج الدراسية، أو الخدمات الطلابية.
- يتم تحديد المشكلة بناءً على تقارير التقييم، ملاحظات الطلاب، أو نتائج استبيانات الجودة.

### 3. تحليل الأسباب:

- يقوم الفريق بتحليل أسباب المشكلة باستخدام أدوات تحليل مثل تحليل السبب والنتيجة (مثل رسم الخرائط السببية أو "العظام السمكية") أو التحليل الإحصائي.
- الهدف هو التوصل إلى الأسباب الجذرية للمشكلة وليس فقط التعامل مع الأعراض الظاهرة.

### 4. اقتراح الحلول:

- يقدم الفريق حلولاً أو تحسينات من خلال أفكار جديدة أو تغييرات على العمليات الحالية.
- قد تشمل الحلول استخدام تقنيات تدريسية جديدة، تحسين التواصل بين الأقسام، أو تحديث البرامج الأكاديمية.

### 5. تنفيذ الحلول:

- بعد الاتفاق على الحلول الممكنة، يتم تنفيذها على مستوى صغير أولاً كاختبار للتأكد من فعاليتها.
- يتم توزيع المهام والمسؤوليات بين أعضاء الفريق لتنفيذ الحلول المقترحة.

### 6. مراقبة النتائج:

- يتم متابعة وتقييم تأثير الحلول المنفذة على جودة العملية الأكاديمية أو الإدارية.

## دليل ضمان الجودة في كلية الآداب

- يمكن استخدام أدوات مثل الاستبيانات أو نتائج التقييم المستمر للتأكد من تحسين الجودة.

7. التكرار والتحسين المستمر:

- إذا لم تحقق الحلول النتائج المرجوة، تتم مراجعتها وتعديلها بناءً على الملاحظات والبيانات المجمعة.
- يتم تكرار هذه الحلقات بشكل دوري لضمان التحسين المستمر في الكلية.

### مثال على تطبيق حلقات الجودة:

- حلقة جودة لتحسين طريقة التدريس:
  - تحديد مشكلة مثل ضعف التفاعل بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس في المحاضرات.
  - تشكيل فريق يتضمن أساتذة من نفس التخصص وطلاباً من الفصول المتأثرة.
  - تحليل أسباب المشكلة مثل استخدام طرق تدريس تقليدية، وعدم استخدام التقنيات الحديثة.
  - اقتراح حلول مثل استخدام التعليم التفاعلي، منصات التعلم الإلكتروني، أو طرق التدريس التعاوني.
  - تنفيذ الحلول وتجربة أساليب تدريس جديدة في فصول معينة.
  - مراقبة وتحليل نتائج التغيير من خلال استبيانات الطلاب والمراجعات الشهرية.
  - تكرار العملية لتحسين الأساليب التربوية تدريجياً.

### الطلاب والجودة

هما عنصران أساسيان في عملية التعليم العالي. فالجودة الأكاديمية والإدارية تهدف إلى تحسين تجربة الطلاب، وتوفير بيئة تعليمية تدعم تعلمهم وتطويرهم الشخصي والمهني، مما يضمن تحقيق نتائج تعليمية متميزة. حيث تترابط جودة التعليم وجودة الخدمات الطلابية في تحقيق أهداف الكلية والجامعة. وهنا يمكن التأكيد على الآتي:

- تعتبر تجربة الطلاب في الكلية هي المعيار الرئيسي الذي يتم بناء عليه تقييم جودة التعليم والخدمات المقدمة، و يتم تضمين مشاركتهم في عملية ضمان الجودة من خلال استطلاعات الرأي، اللجان الطلابية، أو من خلال إشراكهم في عملية تحسين المناهج، التقييمات الأكاديمية، والخدمات الإدارية.
- تتمثل الجودة الأكاديمية في تقديم برامج تعليمية عالية الجودة تتماشى مع المعايير الأكاديمية المحلية والدولية وتلبي احتياجات الطلاب؛ بضمن جودة المحتوى التعليمي، طرق التدريس، واستخدام التكنولوجيا في التعليم تؤثر بشكل كبير على تجربة الطلاب.
- تقييم أداء الطلاب من خلال أساليب تقييم متنوعة (مثل الامتحانات، المشاريع، الأنشطة العملية، وغيرها)، ويتم قياس مدى اكتساب الطلاب للمعرفة والمهارات، مما يساعد في تحسين جودة المناهج الدراسية وأساليب التدريس.
- تشمل الخدمات الطلابية مثل الإرشاد الأكاديمي، الدعم النفسي، الأنشطة اللا منهجية، الدعم المالي، والتوجيه المهني، فتوفير هذه الخدمات يساعد في تحسين تجربة الطالب الجامعية، ويعزز من نجاحه الأكاديمي والشخصي، كما أن تحسين الإجراءات الإدارية

- يشمل إجراءات مثل: التسجيل، استفسارات الطلاب، وتقديم المشورة الأكاديمية.
- إشراك الطلاب في تقييم الجودة: من خلال استطلاعات الرأي، الندوات، وورش العمل، يتم جمع آراء الطلاب حول جودة التعليم والخدمات المقدمة. تعتبر هذه التغذية الراجعة حاسمة في تحسين الأداء الأكاديمي والإداري.
  - تضمين الطلاب في لجان الجودة في الكليات والجامعات، حيث يمكنهم تقديم آرائهم والمشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بتطوير المناهج الأكاديمية والخدمات.
  - يجب أن توفر الكلية فرصًا للطلاب لتطوير مهاراتهم الشخصية والمهنية مثل القيادة، العمل الجماعي، التفكير النقدي، وحل المشكلات. هذه المهارات تسهم في نجاح الطلاب في سوق العمل.
  - التدريب الداخلي والتطوير المهني: من خلال الشراكات مع مؤسسات أخرى، يجب توفير فرص التدريب العملي والميداني للطلاب، مما يساعدهم على اكتساب مهارات ملموسة تساهم في إعدادهم لمتطلبات سوق العمل.
  - قياس رضا الطلاب يعد أحد الجوانب الأساسية لضمان الجودة من خلال استطلاعات الرأي المنتظمة والمراجعات السنوية، ويمكن معرفة مستوى الرضا عن كل من جوانب التعليم والخدمات.
  - تحسين البيئة الجامعية يشمل توفير مرافق حديثة، بيئة تعليمية مشجعة، وجو من التعاون والاحترام بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس.
  - تشجيع الابتكار في التدريس والتعلم من خلال تطبيق أساليب تدريس مبتكرة وتكنولوجيا حديثة، تساعدهم على التفوق الأكاديمي. مثل

## دليل ضمان الجودة في كلية الآداب

استخدام منصات التعليم الإلكتروني، وتطوير المحتوى الرقمي،  
والتعلم التفاعلي.

باختصار يمكن القول إن الجودة الطلابية تتمثل في الرسم البياني الآتي:



### تفعيل الجودة الإدارية في الكلية

يتطلب وضع استراتيجيات وسياسات تهدف إلى تحسين الأداء الإداري بما يتماشى مع معايير الجودة الأكاديمية والمعايير المؤسسية، فالجودة الإدارية تهدف إلى تحسين الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات التي تدعم العملية التعليمية، وتعزز من أداء الموظفين وتحقق رضا الطلاب وأعضاء هيئة التدريس. ويمكن تحقيق ذلك من خلال تطوير الأنظمة الإدارية، تحسين أساليب العمل، وتعزيز الشفافية في الإجراءات، ولعل الشكل التالي يوضح بشكل أفضل أساليب تحسين الجودة الإدارية



أمثلة على أنشطة قسم ضمان الجودة بكلية الآداب جامعة بنغازي



جامعة بنغازي  
كلية الآداب

دعوة خاصة  
لموظفي كلية الآداب

تحت شعارنا لعام 2023  
نحو تحقيق الجودة الإدارية  
يسرنا في قسم ضمان الجودة بالكلية  
أن ندعوكم لمشاركتنا في أول ورشة عمل  
خاصة بموظفي الكلية للعام 2023  
تحت عنوان

**أخلاقيات العمل**

تقدمها الدكتورة  
حاجان بالشيخ زكي  
عضو هيئة التدريس بقسم علم النفس  
العدد: عشرون متدربا

يوم الإثنين 2023/3/20  
من الساعة 9 - 11 صباحا  
بقاعة المناقشات العلمية  
القاعة رقم 47 بقسم علم النفس  
يمنح المشاركون شهادة مشاركة



قسم ضمان الجودة وتقييم  
الأداء بكلية الآداب

قسم السلامة المهنية  
جامعة بنغازي



نحو السلامة والصحة المهنية  
كلية الآداب حريصة عليكم

بنغازي. 2023 / 1 / 22

## دليل ضمان الجودة في كلية الآداب

تحت رعاية الأستاذ الدكتور رئيس جامعة بنغازي  
وأشراف الأستاذ الدكتور عميد كلية الآداب  
ينظم  
قسم خدمة المجتمع والبيئة و قسم ضمان الجودة بالكلية  
 بالتعاون مع مجموعة من أقسام الكلية وإدارات الجامعة  
 ومنظمات تطوعية ومؤسسات مجتمعية

الحملة التوعوية التطوعية بكلية الآداب بمناسبة اليوم العالمي للبيئة تحت شعار  
**(معاً من أجل بيئة أفضل لنا وللأجيال القادمة)**

ندعوك لمشاركتنا ثاني فعالية  
 بالتعاون مع قسمي علم النفس وعلم الاجتماع  
 حلقة نقاش بعنوان

**دور الجامعة في حماية البيئة**

تدير الجلسة: د. ميريمن تويس  
 رئيس قسم علم النفس

تقدمها  
أ. عاتقة شهيد  
 قسم علم الاجتماع

قسم علم النفس

الدعوة عامة لأسرة كلية الآداب طلبة وأساتذة وموظفين  
 وكل المهتمين بالبيئة النظيفة، ويرغب في مشاركتنا  
 موعدنا الأربعاء 2023/5/31 بمكتبة الكلية الساعة 10 صباحاً.

تحت رعاية الأستاذ الدكتور رئيس جامعة بنغازي  
وأشراف الأستاذ الدكتور عميد كلية الآداب  
ينظم  
قسم خدمة المجتمع والبيئة  
 قسم ضمان الجودة وتقييم الأداء

احتفالية اليوم العالمي للبيئة  
يومي الإثنين والثلاثاء 5 - 6 يونيو 2023  
تحت شعار  
(معاً من أجل بيئة أفضل لنا وللأجيال القادمة)

بال تعاون من  
منظمة شتلة  
المنظمة الوطنية  
للمناخات ليبيا

مشاركة الأقسام العلمية  
قسم علم النفس  
قسم الفلسفة  
قسم التاريخ  
قسم علم الاجتماع  
قسم المشيخات

محاضرات توعوية ... أنشطة طلابية ... عروض مصاحبة  
حملة تشجير ... معرض نباتات ... معرض طلابي ... إعادة تدوير  
بقاعة المناقشات قرب مكتبة كلية الآداب

أمثلة على أنشطة قسم ضمان الجودة بكلية الآداب جامعة بنغازي

حرصاً منا في كلية الآداب على تحقيق الجودة  
الإدارية ورفعاً لكفاءة العاملين، ينظم قسم ضمان  
الجودة وتقييم الأداء ورشة عمل بعنوان

**إدارة المراسلات والمستندات**

تقدمها السيدة: هنية العلواني  
خبيرة إدارية بالكلية

وذلك يومي الاثنين والثلاثاء  
2023/9/5 - 4  
بقاعة المناقشات قرب مكتبة الكلية  
من الساعة 10 - 11:30 صباحاً



