



خطة العمل السنوية

2017-2016

عمادة التطوير والجودة

2016-10-30

1. المقدمة

تسعى جامعة فيلادلفيا إلى تطوير وتطبيق إدارة الجودة لتحسين كفاءة العاملين فيها وضمان جودة مخرجات برامج الجامعة الأكاديمية. وبذلك تحرص الجامعة على توفير هيئة تدريس كفؤة مدعمة بهيئة إدارية وفنية فاعلة، وتوفير بيئة تعلم فاعلة، وتخريج كفاءات قادرة على الابتكار والإبداع والمنافسة في السوق المحلية والإقليمية والعالمية.

بناءً على اهتمام الجامعة بجودة البرامج الأكاديمية فقد استحدثت في عام 2003 مكتب الاعتماد وضمان الجودة. وقام المكتب بتقييم ومتابعة تحقيق أهداف جامعة فيلادلفيا لضمان أن ممارسات وبرامج الجامعة تطبق المعايير الواجب توافرها لتخريج طلبة مؤهلين. ليصار بعدها في عام 2010/2009 التحضير للتقدم لنيل شهادة الجودة من هيئة مؤسسات التعليم العالي وذلك بعمل استطلاع شامل لآراء المستفيدين بالجامعة وفي عام 2011 تم وضع خطة استراتيجية للجامعة لسنوات 2012-2017. وفي عام 2012 تم إعداد التقييم الذاتي والتقدم إلى شهادة ضبط الجودة. وكانت نتائج التقييم بشكل عام جيدة جداً.

في عام 2014 تم تأسيس عمادة الاعتماد والجودة حيث قامت العمادة بالعمل على متابعة كافة الأمور المتعلقة بالاعتماد والجودة مع الهيئة. ولكبر حجم مهمات العمل في إدارة التطوير والجودة، تم في عام 2015 استحداث العمادة لتصبح عمادة التطوير والجودة حيث تم توجيه العمادة بالعمل على التطوير الأكاديمي والإداري بالإضافة إلى المهام الأساسية المتعلقة بأمر الجودة.

وتقوم العمادة بمراجعة وتطوير الاستراتيجيات وخطط العمل المعدة على مستوى الجامعة والكليات والوحدات الإدارية بهدف ضمان جودة الإجراءات والممارسات ورفع كفاءتها وفعاليتها بما يرتقي بمستوى الإنتاجية وسرعة الأداء. كما تقوم العمادة بالتواصل مع هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي بهدف التنسيق لتطبيق معايير ضمان الجودة في الجامعة.

وتسعى الجامعة من خلال العمادة إلى تقديم النصح والإرشاد للأقسام ونشر ثقافة الجودة وتعزيز الممارسات الأكاديمية والإدارية الناجحة ومساعدتها في عمليات التقييم الداخلي والخارجي، و تطوير وتشجيع وتنسيق ومراقبة مدى فعالية ضمان الجودة الداخلية والخارجية في الجامعة وإعداد الدراسات للتعرف على

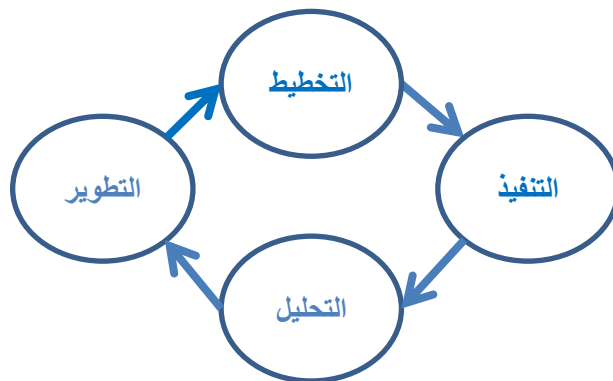
فرص التحسين ومتابعة نتائج تلك الدراسات ووضع خطط لتطبيق برامج التحسين بالأقسام والوحدات الأكاديمية والإدارية.

وتتمثل رؤية العمادة "أن تكون جامعة فيلادلفيا متميزة ومبدعة في ممارسات الجودة الأكاديمية والإدارية حسب المعايير الوطنية والإقليمية والدولية بما يتضمن توفير تعليم مميز للطلبة". وتتمثل رسالة العمادة بـ "العمل مع الجامعة على توفير بيئة تعليمية وتعلمية ملائمة لكل من الطلبة وهيئة التدريس والموظفين ضمن معايير الاعتماد وضبط الجودة المحلية والإقليمية". أما الأهداف العامة للعمادة فهي:

- 1- وضع الاستراتيجيات الشاملة للجامعة المتعلقة بضمان الجودة وذلك بالتعاون مع اللجنة العليا للجودة.
- 2- متابعة تنفيذ استراتيجيات الجامعة وذلك بالتعاون بين الكليات المختلفة.
- 3- مراجعة وتحديث وتطوير خطط عمل الكليات.
- 4- دعم عمليات ضمان الجودة وتنمية التزام الوحدات الأكاديمية والإدارية بتحسين الجودة في الجامعة.
- 5- العمل على متابعة وتطبيق وتقييم معايير الجودة.
- 6- ترسيخ مفهوم ضمان الجودة لدى العاملين في الجامعة ليصبح ممارسة يومية.

تتألف عملية ضبط الجودة من أربع مراحل متصلة (شكل رقم 1) وهي:

- 1- التخطيط: وضع السياسات والإجراءات العامة والخطط السنوية لضمان الجودة.
- 2- التنفيذ: تطبيق سياسات وإجراءات الجودة في الكلية والوحدات الإدارية.
- 3- التحليل: استخدام بيانات ومعلومات الجودة لمعرفة نقاط الضعف ومجالات التحسين.
- 4- التطوير: وضع خطط تحسين مبنية على تحليل الأداء وتطبيقها.



شكل رقم 1: مراحل ضبط الجودة

ومن أجل التطبيق والتطوير الفعال لعملية ضبط الجودة في المؤسسة فلا بد من وجود ثلاث حلقات متابعة وتحكم. حيث تقوم الأقسام بتطبيق الجودة وتحليل النتائج والتطوير، ومن ثم يتم المتابعة من الكلية المعنية وأخيرا من عمادة التطوير والجودة.

2. أهداف العمادة للعام الدراسي 2016-2017

بناءً على رسالة العمادة في "توفير بيئة تعليمية ضمن معايير الجودة المحلية والإقليمية"، واستنادا إلى متطلبات الجودة المحلية والعالمية بضرورة تطوير إجراءات وتطبيقات الجودة بما يشمل تحليل نتائج الجودة بشكل دوري وفعال فقد حددت العمادة العمل على تحقيق ثمانية أهداف رئيسة في العام الدراسي 2016-2017: متابعة التخطيط الاستراتيجي، تطوير الجودة الأكاديمية، تطوير الجودة الإدارية، متابعة إجراءات القبول والتسجيل، توثيق إجراءات الجودة، قياس رضا أصحاب العلاقة، التقدم لشهادة الجودة، وتحديث الموقع الإلكتروني.

أولاً: التخطيط الاستراتيجي

- إعداد مؤشرات لقياس مدى تحقيق رسالة الجامعة.
- تحديد نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات على مستوى الجامعة.
- متابعة مدى تحقيق الخطة التنفيذية.
- تقديم تقارير دورية عن مدى تقدم الجامعة في تحقيق أهدافها وخططها وبرامجها وملاءمة مصادرها.

ثانياً: تطوير جودة البرامج الأكاديمية

- متابعة تطبيق الأجنحة الأكاديمية ومعايير ضمان الجودة من خلال متابعة تقارير الكليات.
- تقييم إجراءات وتطبيقات الجودة في الكليات من خلال زيارات ميدانية.
- متابعة تقييم الامتحانات وتحليل نتائجها مع الكليات.
- وضع طرق واضحة لقياس ما يلي:
 - أداء الجودة في الكليات استنادا إلى معايير الجودة.
 - مدى تحقيق رسالة الأقسام ومتابعة تنفيذها مع الكليات.
 - مخرجات التعلم ومتابعة تنفيذها مع الكليات.

- التنسيق مع العمداء على تنفيذ ومتابعة البرامج وتقويمها.
- التأكد من موائمة رسالة وأهداف الأقسام مع رؤية ورسالة الجامعة.
- وضع طرق واضحة لدراسة الموائمة بين أهداف الأقسام ومخرجات تعلم المواد ومتابعة تنفيذها.
- التنسيق مع عمداء الكليات بتحليل تقييم الطلبة للأقسام المختلفة واستعمال النتائج للتطوير.
- نشر ثقافة الجودة والممارسات الجيدة المتعلقة بتطبيقاتها.

ثالثا: تطوير الجودة في الدوائر الإدارية

- توثيق إجراءات دائرة الصيانة ووضع معايير لقياس الأداء للعمل على تطوير الجودة.
- أتمتة إجراءات "الطلبات الداخلية" لدائرة اللوازم ووضع معايير لقياس الأداء للعمل على تطويرها.
- التحقق من قيام الوحدات الإدارية بالالتزام بمعايير الجودة في عملياتها.
- نشر ثقافة الجودة والممارسات الجيدة المتعلقة بتطبيقاتها لكافة الدوائر الإدارية.

رابعا: متابعة إجراءات القبول والتسجيل

- توثيق إجراءات القبول والتسجيل بما يخص الطلبة.
- دراسة النماذج المستخدمة في الجامعة والعمل على توحيدها وترقيمتها وترتيبها.

خامسا: توثيق إجراءات الجودة

- تصميم وصياغة وإقرار إجراءات الجودة في الجامعة.
- تفعيل الإجراءات وجمع شواهد عليها.
- تصميم وصياغة دليل الجودة.

سادسا: قياس رضا أصحاب العلاقة

- تصميم وصياغة استبانات لقياس معرفة ورضا أصحاب العلاقة (الطلبة ، أعضاء هيئة التدريس ، الموظفين ، المجتمع المحلي ، أرباب العمل) بالجودة في الجامعة.
- استطلاع آراء أصحاب العلاقة.
- جمع المعلومات وتحليل النتائج.

سابعاً: التقدم إلى شهادة الجودة المحلية والاستعداد للتقدم للشهادات العالمية

- كتابة تقرير التقييم الذاتي.
- التقدم لهيئة "اعتماد مؤسسات التعليم العالي وجودة برامجها" لنيل شهادة ضمان الجودة.
- دراسة متطلبات الاعتماد العالمي ABET
- التنسيق مع عميد كلية الهندسة لوضع خطة عملية للتقدم إلى شهادة ABET
- دراسة متطلبات الاعتماد العالمي AACSB
- التنسيق مع عميد كلية العلوم الإدارية لوضع خطة عملية للتقدم إلى شهادة AACSB
- الإعداد للتقييم الخارجي ومتابعته والإشراف على التقييم الداخلي.

ثامناً: تحديث الموقع الإلكتروني للعمادة

- تطوير الموقع الإلكتروني للعمادة لتوفير كافة معلومات الجودة للعاملين في الجامعة.
- تحميل كتيبات الجامعة المحدثة (دليل الجامعة ، دليل الجودة ، دليل الطالب ، تقرير الجامعة) على موقع العمادة.
- توفير روابط لمواقع محلية وعالمية المتعلقة بالجودة.

3. الخطة التنفيذية

يوضح الجدول التالي المهام التنفيذية الأساسية حسب جدول زمني لتحقيق أهداف العمادة للعام 2016-2017. تشير هنا الى ان المهام المطلوبة هي مهام تسلسلية منطقية حيث أن تنفيذ بعضها يعتمد على الانتهاء من مهام سابقة. وهنا نشير برمز (√) الى فترة العمل ونشير برمز (*) الى الزمن المحدد للانتهاء من مهمة حرجة حيث أن أي تأخير في هذا التنفيذ سيؤدي الى تأخير في التقدم للحصول على شهادة الجودة.

تاريخ التنفيذ / الشهر												المهام		
8	7	6	5	4	3	2	1	12	11	10	9			
												1. التخطيط الاستراتيجي		
									√ *	√	√	إعداد مؤشرات لقياس مدى تحقيق رسالة الجامعة أهدافها.		
									√ *	√	√	تحديد نقاط القوة ومجالات التحسين.		
							√ *	√				متابعة مدى تحقيق الخطة التنفيذية.		
						√ *	√					تقديم تقارير دورية عن مدى تقدم تحقيق أهداف الجامعة		
												2. تطوير جودة البرامج الأكاديمية		
				√					√			متابعة تطبيق الأجنحة الأكاديمية في الكليات		
			√						√ *			الزيارات ميدانية لتقييم اجراءات الجودة في الكليات		
				√					√			متابعة تقييم الامتحانات وتحليل نتائجها مع الكليات		
												3. تطوير الجودة في الدوائر الإدارية		
			√									توثيق إجراءات دائرة الصيانة ووضع معايير القياس		
			√									أتمتة إجراءات "الطلبات الداخلية" لدائرة اللوازم		
												4. متابعة إجراءات القبول والتسجيل		
							√ *	√				توثيق إجراءات القبول والتسجيل بما يخص الطلبة		
							√ *					دراسة النماذج المستخدمة والعمل لتوحيدها وترقيمها		

تاريخ التنفيذ / الشهر												المهام	
8	7	6	5	4	3	2	1	12	11	10	9		
												5. توثيق إجراءات الجودة	
									√ *	√	√		تصميم وصياغة وإقرار إجراءات الجودة في الجامعة.
						√ *	√	√					تفعيل الاجراءات وجمع شواهد عليها.
								√ *	√	√	√		تصميم وصياغة دليل الجودة
												6. قياس رضا أصحاب العلاقة	
									√ *	√	√		صياغة استبانات لقياس رضا أصحاب العلاقة بالجودة
							√ *	√					استطلاع آراء أصحاب العلاقة
						√ *	√						جمع المعلومات وتحليل النتائج
												7. التقدم إلى شهادة الجودة المحلية	
						√ *	√	√	√	√			كتابة تقرير التقييم الذاتي.
					√ *								التقدم للهيئة لنيل شهادة ضمان الجودة.
			√	√									دراسة متطلبات الاعتماد العالمي ABET و AACSB
		√	√										التنسيق مع العمداء المعنيين لوضع خطة عملية للتقدم إلى شهادة ABET و AACSB
												8. تحديث الموقع الإلكتروني للعمادة	
√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√			تطوير الموقع الإلكتروني للعمادة
							√						تحميل كتيبات الجامعة المحدثة
								√					تحميل إجراءات الجودة

4. الخلاصة

لقد قامت عمادة التطوير والجودة بإعداد خطة العمل بناءً على متطلبات الجودة وحسب المعايير المحلية والعالمية. كما وقام مجلس العمادة بدراسة الخطة والموافقة عليها. تهدف الخطة إلى توثيق وتفعيل إجراءات الجودة في الجامعة، وجمع الشواهد، وتحليل النتائج من أجل تطوير الجودة في الجامعة والتقدم للحصول على شهادة الجودة المحلية.

توضح الخطة التنفيذية الخطوات والمهام المطلوبة لتحقيق متطلبات الجودة، حسب جدول زمني واضح، وذلك بهدف التقدّم للحصول على شهادة الجودة في شهر آذار من العام 2017. كما وترى العمادة بأنه يمكن إتمام كافة المهام المطلوبة في الوقت المحدد، إذا قامت الرئاسة واللجنة العليا للجودة بدعم أعمال العمادة، والأخذ بمقترحاتها، حيث أن التأخير في تنفيذ أي من المهام الأساسية، سيؤدي إلى التراكم في إنجاز المهام اللاحقة وعليه سيتعدّر على الجامعة التقدّم للشهادة في الوقت المطلوب.

كما وتؤكد العمادة بأن عملية ضمان الجودة هي عملية تسلسلية منطقية، تحتاج إلى تطوير مستمر حيث لا بد من تحديد أهداف واضحة للعام الدراسي وتطبيقها، ومن ثم البناء عليها في الأعوام القادمة للتحديث والتطوير. ولذلك يستحيل تطبيق جودة كاملة وشاملة لأي مؤسسة في سنة واحدة فقط. لذا يجب أن يتم تحديد مجموعة من مؤشرات الأداء الأساسية والعمل على تحقيقها، ومن ثم العمل على توسيع هذه المعايير في السنوات القادمة.