

This file has been cleaned of potential threats.

To view the reconstructed contents, please SCROLL DOWN to next page.

جامعة المنوفية
مركز ضمان الجودة والاعتماد

بسم الله الرحمن الرحيم

دليل جودة التعليم للجهاز الإداري

2026 م

بسم الله الرحمن الرحيم

زميلي العزيز عضو الجهاز الإداري بجامعة المنوفية

هذا دليلك لجودة التعليم

ماذا يجب أن تعرف عن جودة التعليم أهميتها ودورك في تحقيقها



فهرس المحتوى

الصفحة	الموضوع
4	كلمة رئيس الجامعة
6	كلمة مدير المركز
7	إضاءة على جامعتنا العريقة (نشأة- رؤية -رسالة- قيم جوهرية - غايات) الوضع الحالي للجودة بالجامعة العام الجامعي 2025- 2026
11	الهيئة القومية لضمان جودة التعليم-
12	دور مراكز ضمان الجودة ووحدات ضمان الجودة بالجامعات
12	لماذا ننشد الجودة في التعليم؟
13	ماذا تعني ضمان جودة التعليم - أهميتها- عناصرها
15	جهود الجامعة لتحقيق جودة التعليم واستيفاء معيار الجهاز الإداري
14	علاقة الجهاز الإداري بالجودة
14	أهمية جودة التعليم بالنسبة للجهاز الإداري
17	الاعتماد: مفهومه -كيفية الحصول عليه- وبعض التساؤلات حوله
19	أهمية اعتماد المؤسسة للجهاز الإداري
20	الاعتماد والرضا الوظيفي للعاملين
20	دور الجهاز الإداري في الجودة
21	دور الجهاز الإداري في الحصول على الاعتماد
22	المراجع

كلمة الأستاذ الدكتور / رئيس جامعة المنوفية

أبنائي وبناتي، زميلاتي وزملائي الأفاضل من أعضاء الجهاز الإداري بجامعة المنوفية،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

بفيض من الفخر والاعتزاز، يسرني أن أقدم لكم "دليل الجودة للإداريين"، الذي يأتي ترجمة حقيقية لتوجه الجامعة نحو التطوير والتحسين المستمر، وسعيها الدؤوب لترسيخ ممارسات الحوكمة والتميز في كافة قطاعاتنا.

إننا نؤمن إيماناً راسخاً بأن جودة التعليم لا تكتمل بالمناهج والتدريس وحسب، بل تركز بشكل أساسي على منظومة إدارية قوية وفعالة. لذا، فإن الجهاز الإداري لجامعة المنوفية هو العمود الفقري لنجاحها، وحجر الأساس الذي لا غنى عنه لتحقيق الاعتماد المؤسسي والبرامجي لكلياتنا ومعاهدنا.

إن قوتنا الحقيقية تكمن في التزامنا برؤية الجامعة بأن نكون: "جامعة رائدة محلياً ودولياً في المجالات التعليمية والبحثية والمجتمعية بلوغاً لأهداف التنمية المستدامة"، ومواصلة العمل وفق رسالتنا في إعداد كوادر بشرية مبتكرة وقادرة على المنافسة في سوق العمل. ولن يتحقق ذلك إلا بتمسكنا بقيمتنا الجوهرية؛ ومنها: مؤسسية العمل، وشفافية الممارسات، والأمانة، والنزاهة، والتطوير المستمر. ولقد وضعنا تطوير منظومة العمل الإداري كغاية خامسة رئيسية من غايات الجامعة لضمان تحقيق هذه الأهداف.

رؤيتنا للجهاز الإداري في ضوء معايير الجودة: إن الجودة التي ننشدها هي ثقافة عمل تبدأ من أصغر إجراء إداري لتنعكس على جودة المنتج النهائي وهو "الخريج"، بما يتواءم مع رؤية مصر 2030 لضمان التعليم الجيد والمتميز. ومن أجل تمكين جهازنا الإداري من استيفاء المعايير القياسية للهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، حرصت إدارة الجامعة على تقديم كافة سبل الدعم على سبيل المثال قامت الجامعة بالآتي:

وضع معايير شفافة واختيار القيادات الإدارية عبر مسابقات علنية.

إقرار ميثاق أخلاقيات المهنة وتطبيق مبادئ الشفافية والمساءلة والعدالة.

تقييم أداء العاملين بشكل دوري وعادل يربط الكفاءة بالمكافآت والترقيات، مع تقديم التغذية الراجعة البناءة.

تقديم حزم حوافز شاملة والاحتفاظ بالكفاءات، مع تعزيز التحول الرقمي وإعادة التوزيع المرن للموارد البشرية.

استطلاع آراء الجهاز الإداري دورياً لقياس الرضا الوظيفي وتلبية الاحتياجات التدريبية والمكانية.

مسؤوليتنا المشتركة نحو الاعتماد: إن سعي كليتنا للحصول على الاعتماد يضمن لكم بيئة عمل محفزة، وأمنة، وتطويراً مهنياً مستمراً، ويعزز من الاستقرار والأمان الوظيفي والاعتراف المهني بكم.

زميلاتي وزملائي الأفاضل، إن ثقتي في إخلاصكم وعطائكم لا حدود لها. ولذا أدعوكم من خلال هذا الدليل إلى مواصلة دوركم المحوري والفاعل حيث إن جودة العمل الإداري هي المرأة التي تعكس تحضر جامعتنا وتميزها. فلنجعل من هذا الدليل منهج عمل يومي، ولنتكاتف مع مركز ضمان الجودة بالجامعة ووحداته بالكليات؛ لنقود جامعة المنوفية معاً نحو منصات التتويج والريادة المحلية والدولية.

أشكر لكم جهودكم الدؤوبة، متمنياً لكم ولجامعتنا الحبيبة دوام التقدم والازدهار.

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

الأستاذ الدكتور

رئيس جامعة المنوفية

أ.د./ أحمد القاصد

كلمة الأستاذ الدكتور / مدير مركز ضمان الجودة بجامعة المنوفية

زميلاتي وزملائي الأفاضل.. أعضاء الجهاز الإداري الموقر بجامعة المنوفية،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

يسعدني ويشرفني أن أتوجه إليكم بهذه الكلمة مع إطلاق "دليل الجودة للإداريين"،

زميلاتي وزملائي الأفاضل إن جودة التعليم لا تقتصر على المناهج والتدريس فحسب، بل تتطلب دعماً إدارياً قوياً؛ لذا فإننا نؤمن يقيناً بأن الجهاز الإداري هو العمود الفقري لنجاح مؤسساتنا الأكاديمية وحجر الأساس لرحلتنا نحو التميز. من هذا المنطلق، يسعى هذا الدليل إلى التعريف بمفهوم جودة التعليم، وأهمية حصول الجامعة على الاعتماد، والدور المحوري الذي يقع على عاتقكم لتحقيق ذلك.

الزملاء الأعزاء إن ارتباط الجودة بالجهاز الإداري يعد ضرورة قصوى؛ إذ يضمن تطبيق معايير الجودة توافر جهاز إداري كفء وموئل يحقق الأهداف بفعالية ويزيد من رضا المستفيدين. وتعمل الجامعة جاهدة لاستيفاء معايير الجهاز الإداري.

الزملاء الأعزاء إن لكم دوراً محورياً في رحلة الاعتماد كما أن هذا الاعتماد يعود بفوائد مباشرة عليكم كإداريين؛ حيث يساهم في تطوير الهيكل التنظيمي، وتحديد المهام بدقة، وتوفير برامج التدريب المستمر، وضمان الاستقرار الوظيفي وتكافؤ الفرص، ورفع الرضا الوظيفي والإنتاجية.

زملائي الأعزاء، إن مركز ضمان الجودة بالجامعة، ووحدات ضمان الجودة بالكليات (والتي تتبع المركز فنياً)، يثمنون غالباً جهودكم المخلصة. إن هذا الدليل هو بوصلتكم ومرشدكم، وأنا على ثقة تامة بأن تكاتفكم وعملكم بروح الفريق الواحد سيكون القوة الدافعة وراء حصول كليات ومعاهد جامعة المنوفية على الاعتماد، ورفع مكانتها محلياً ودولياً.

أشكر لكم عطاءكم المستمر، و متمنياً لكم جميعاً دوام التوفيق والتميز المهني.

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

أ.د. مدير مركز ضمان الجودة والاعتماد

جامعة المنوفية

أ.د./وفاء زهران

مقدمة

ضمان جودة التعليم لا يقتصر على المناهج والتدريس فحسب، بل يتطلب دعماً إدارياً ويعد الجهاز الإداري هو العمود الفقري لنجاح أي مؤسسة أكاديمية؛

حيث يقوم الجهاز الإداري بتوثيق الإجراءات، ورفع كفاءة الأداء، كما يوفر بيئة منظمة تدعم الطلاب وأعضاء هيئة التدريس لتحقيق الاعتماد المؤسسي ويهدف هذا الدليل التعريف بجودة التعليم وأهمية حصول المؤسسة التعليمية على الاعتماد المؤسسي ودور الجهاز الإداري في تحقيق ذلك .

أنت أيها الزميل المحترم تعمل في جامعة المنوفية فإليك نبذة مبسطة عن الجامعة .

• إضاءة على جامعتنا العريقة

أنشئت جامعة المنوفية بموجب القرار الجمهوري رقم 93 لسنة 1976 لتلبية الحاجة الى وجود مؤسسة تعليمية جامعية تخدم إقليم دلتا مصر عامة ومحافظة المنوفية خاصة وتسهم في تطوير المجتمع المحلي

بدأت الجامعة بأربعة كليات هي

كلية الزراعة-كلية الهندسة بشبين الكوم- كلية التربية- كلية العلوم

وكان عدد الطلاب وقت التأسيس 9500 طالب

وشهدت الجامعة توسعا كبيرا على مدار العقود التالية سواء في عدد الكليات والبرامج أو البنية التحتية والإنشاءات

فأصبحت جامعة المنوفية الآن تضم 21 كلية وثلاثة معاهد و في هذا العام الجامعي(2025-2026) , بلغ عدد الطلاب 96 ألف ومائة طالب

كما بلغ عدد الزملاء بالجهاز الإداري 6238



رؤية جامعة المنوفية

جامعة رائدة محليا ودوليا في المجالات
التعليمية والبحثية والمجتمعية بلوغا لأهداف
التنمية المستدامة

رسالة جامعة المنوفية

تلتزم جامعة المنوفية بإعداد كوادر بشرية رائدة وقادرة علي المنافسة في سوق العمل محليا ودوليا من خلال تقديم خدمات تعليمية وبحثية متطورة، وتوفير بيئة محفزة علي الابتكار وريادة الأعمال، وتقديم شراكات وخدمات مجتمعية في إطار من القيم والأخلاقيات ووفق أهداف التنمية المستدامة



كوادر بشرية رائدة



خدمات تعليمية
وبحثية متطورة



بيئة محفزة علي
الابتكار وريادة الأعمال



شراكات وخدمات
مجتمعية



● القيم الحاكمة لجامعة المنوفية

قيم الجوهريّة للجامعة

تتبنى الجامعة مجموعة من القيم الحاكمة ، التي تمثل قواعد إرشادية وإطار سلوكي يعبر عن هوية الجامعة وفلسفتها وتفاعلها مع كافة الأطراف ذوى العلاقة ، وهذه القيم هي :

- الانتماء والمواطنة .
- التطوير والتحسين المستمر .
- مؤسسية العمل وشفافية الممارسات .
- الإبداع والابتكار والتميز .
- المبادرة في التفاعل مع المجتمع وتنمية البيئة .
- الأمانة والنزاهة .

● الغايات العامة للجامعة

الغايات : تعنى ترجمة رسالة المؤسسة إلى أهداف عامة تريد المؤسسة تحقيقها في المدى البعيد للوفاء برسالتها وتتصف بالشمولية والعمومية .

الغاية الأولى: تعزيز التميز الأكاديمي .

الغاية الثانية: تعزيز المسؤولية المجتمعية وتنمية البيئة .

الغاية الثالثة : تطوير وتعزيز استدامة البنية التحتية للجامعة .

الغاية الرابعة: التوسع المؤسسي للجامعة في ظل اقتصاد معرفي متنوع وتنافسي .

الغاية الخامسة: منظومة عمل إداري متطورة .

الغايات والأهداف الاستراتيجية

1 التميز الأكاديمي



رفع جودة التعليم وفق
المعايير الدولية



تطوير المناهج الدراسية لتواكب
متطلبات سوق العمل



2 تنمية الطالب الجامعي



تطوير المهارات القيادية
والشخصية للطلاب

توفير بيئة تعليمية
وداعمة للإبداع



3 البحث العلمي والابتكار



تعزيز الشراكات البحثية
مع المؤسسات الدولية



دعم المشاريع البحثية والابتكارية
والابتكارية للطلاب والأساتذة



4 التحول الرقمي والتكنولوجيا



توظيف التكنولوجيا الحديثة
في العملية التعليمية



تطوير المنصات الرقمية
للتعلم عن بعد



5 خدمة المجتمع



تفعيل دور الجامعة في خدمة
المجتمع المحيط



تعزيز الشراكات مع
القطاعات العام والخاص



6 التطوير المؤسسي



تحديث الهياكل الإدارية
وتطوير الكوادر البشرية



تطبيق أنظمة الجودة الشاملة
الشاملة في جميع الكليات



عزيزي الزميل

من الحقائق الثابتة أن الارتقاء بتنمية القوى البشرية يتحقق من خلال تعليم تتوافر فيه شروط الجودة وضمانها في كافة مراحل ومستوياته لذلك أخذت معظم النظم المتقدمة مفهوم الجودة الشاملة ووضعت لها معايير و حددت آليات لتحقيقها في مختلف مراحل التعليم .

الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد

أنشئت الهيئة كاستجابة للاحتياجات القومية لتطوير التعليم والارتقاء بجودته حيث

أصدرت الدولة القانون رقم (82) لسنة 2006 بإنشاء الهيئة القومية لضمان جودة التعليم

والاعتماد. ثم تلاه القرار الجمهوري رقم (25) لسنة 2007 باللائحة التنفيذية للهيئة القومية



لضمان جودة التعليم والاعتماد.

وتعتبر الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد ثمرة المجهودات المخططة؛

لإصلاح وتطوير التعليم في مصر. فهي الجهة المسؤولة عن نشر ثقافة الجودة في

المؤسسات التعليمية، على اختلاف أنواعها، وعن تنمية المعايير القومية التي تتواءم

مع المعايير القياسية الدولية؛ لإعادة هيكلة نظم التعليم في هذه المؤسسات، وتحسين جودة

عملياتها ومخرجاتها على النحو الذي يؤدي إلى كسب ثقة المجتمع فيها، وزيادة قدراتها

التنافسية محليا ودوليا، وخدمة الأغراض القومية المستهدفة .

رؤية الهيئة

"هيئة رائدة لضمان جودة التعليم والاعتماد علي المستوى الوطني والإقليمي والدولي وشريكا رئيسيا في تطوير التعليم وبناء الإنسان المصري"

رسالة الهيئة

" تلتزم الهيئة بنشر ثقافة الجودة والارتقاء بجودة التعليم والتنمية المهنية المستدامة من خلال اعتماد المؤسسات والبرامج التعليمية والتدريبية وفقاً لمعايير تتسم بالشفافية وتتسق مع المعايير الدولية والإطار الوطني للمؤهلات " .

هذا ويمثل الهيئة بكل جامعة مركزاً لضمان جودة التعليم , كما يوجد بكل كلية وحدة ضمان جودة. ووحدات ضمان الجودة بكلية الجامعة تتبع المركز فنياً.

دور مراكز ضمان جودة التعليم في الجامعات

- من أهم أدوار مركز ضمان الجودة بالجامعة :
- تحقيق استراتيجية الجودة للجامعة .
- ووضع معايير خاصة بالجامعة لتقييم الإدارة العليا و أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة .
- و تقييم البرامج والمقررات الدراسية .
- ومتابعة أداء الكليات في مجال الجودة .
- والمساعدة في تأهيل الكليات للاعتماد.

دور وحدات ضمان الجودة علي مستوي الكليات

- التأكد من تطبيق معايير الاعتماد في البرامج التعليمية والبحث العلمي وخدمة المجتمع ، والموارد التعليمية والمادية .
- التعاون مع مراكز ضمان الجودة والاعتماد في الجامعة و نشر ثقافة الجودة بين الفئات المستهدفة.
- تطبيق آليات تقييم المقررات وتقييم أداء أعضاء هيئة التدريس وتحليل النتائج ورفعها للمعنيين .
- اجراء استبيانات استطلاع الرأي للطلاب والعاملين وأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة.
- متابعة تقارير المقررات والبرامج ومتابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية.

س: لماذا ننشد الجودة في التعليم ؟

ج: لأن الطلاب الذين يتخرجون من جامعات مرموقة تحقق متطلبات الجودة تتوافر لهم فرص عمل أفضل من غيرهم، سواء في بلدهم أو خارجها حيث إن التعليم عالي الجودة هو المفتاح الذي يفتح الأبواب المغلقة " .

يتميز الخريجون من كليات تطبق معايير الجودة بقدرة فائقة على التكيف مع مختلف ظروف العمل والتواصل الناجح مع الآخرين .والقدرة على حل المشكلات واتخاذ القرارات البناءة و أنهم قادرون على الإبداع والتميز .

كما أن رؤية مصر 2030 وضعت ضمن أهدافها العامة الارتقاء بجودة المنظومة التعليمية وهذا يتحقق بالتوسع في إتاحة التعليم الجيد للجميع دون أيّ تمييز، والحث على الإبداع والابتكار مع إدخال التكنولوجيا كعنصر تعليمي أساسي، مما يؤدي في النهاية إلى التنمية البشرية ويجعل الخريجين متميزين في مجالات سوق العمل المختلفة .

والآن قد نتساءل:

ماذا تعني ضمان جودة التعليم؟؟

جودة التعليم هي عملية مستمرة لمراجعة الأداء المؤسسي في ضوء معايير محددة بما يحقق جودة العمليات (Processes) التي تؤدي الى جودة المنتج (Product) الذي يتمثل في المتعلم (learner).

كما تشير ضمان الجودة إلى السياسات والمواقف والخطط التي تعمل على ضمان وتعزيز الجودة والحفاظ على استمراريتها بالإضافة إلى ضمان المساءلة بهدف التحسين المستمر .

هذا وقد عرفت جودة التعليم أيضا بأنها مجموعة من المعايير والاجراءات التي يهدف تنفيذها الي تحقيق الأهداف المحددة للمؤسسة والوصول الي تحقيق نواتج التعلم المستهدفة وذلك بأفضل طرق وأقل جهد وتكلفة ممكنة .

عناصر الجودة في التعليم :

- جودة عناصر العملية التعليمية المكونة من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم.
- جودة المادة التعليمية بما فيها من برامج وكتب وطرائق وتقنيات .
- جودة مكان التعليم بما يضمه من فصول ومختبرات ومكتبات وورش وغيرها .
- جودة الإدارة مع ما تعتمد عليه من قوانين وأنظمة ولوائح وتشريعات وما تتبناه من سياسات وفلسفات وما تعتمد من هياكل ووسائل وموارد .

الزميل العزيز يمكننا الآن القول أن جودة التعليم هي عملية مستمرة لمراجعة الأداء المؤسسي في ضوء معايير محددة بما يحقق جودة العمليات (Processes) التي تؤدي الى جودة المنتج (Product) الذي يتمثل في المتعلم (learner).

كما تشير ضمان الجودة إلى السياسات والمواقف والخطط التي تعمل على ضمان وتعزيز الجودة والحفاظ على استمراريتها بالإضافة إلى ضمان المساءلة بهدف التحسين المستمر.

والآن ما علاقة الجهاز الإداري بالجودة

ارتباط الجودة بالجهاز الإداري يمثل حجر الأساس لنجاح أي مؤسسة، وذلك لأن تطبيق معايير الجودة يضمن توافر جهاز إداري كفء ومؤهل يحقق أهداف المؤسسة بفعالية، ويرفع من مستوى رضا المستفيدين .

مقومات الجودة للجهاز الإداري تتطلب الآتي :

- **كفاءة الهيكل التنظيمي :** التأكد من ملائمة الهيكل الإداري لطبيعة وحجم أنشطة المؤسسة.
- **التوصيف الوظيفي :** تحديد واضح للمهام والمسؤوليات وصلاحيات كل موظف لتجنب التداخل والازدواجية.
- **تقييم الأداء المستمر :** قياس وتقييم أداء العاملين بشكل دوري لضمان كفاءة الإنجاز.
- **التدريب والتطوير :** صقل مهارات الموظفين وسد الفجوات التدريبية للارتقاء بالمستوى المهني والإداري.
- **نشر ثقافة الجودة** لتصبح جزءاً من ثقافة العمل اليومية للمؤسسة.
- **استطلاع آراء العاملين والمستفيدين** لضمان التحسين المستمر .

الأهمية الجوهرية لضمان جودة التعليم بالنسبة للجهاز الإداري

تكمن الأهمية الجوهرية لضمان جودة التعليم بالنسبة للجهاز الإداري في المؤسسات التعليمية في النقاط الآتية :

- **تحقيق الكفاءة المؤسسية :** يساعد في تنظيم سير العمل وتقليل الهدر في الوقت والجهد، مما يحسن جودة الخدمات المقدمة للطلاب والمستفيدين .
- **دعم متطلبات الاعتماد :** يُعد الجهاز الإداري شريكاً أساسياً في استيفاء معايير الهيئات القومية لضمان جودة التعليم، مثل توفير البيانات بدقة وتجهيز الملفات الداعمة.
- **التطوير المهني المستمر :** يدفع نظم الجودة الإدارات نحو تدريب الكوادر الإدارية وصقل مهاراتهم الرقمية والتنظيمية لمواكبة متطلبات الإدارة الحديثة.
- **التوثيق الإجراءات :** يضمن تطبيق معايير الجودة توثيق كافة المعاملات والعمليات الإدارية، مما يحقق الشفافية ويسهل عمليات المتابعة والتقييم المستمر.

س ما هي جهود الجامعة لتحقيق جودة التعليم

ج : على مستوى البرامج الأكاديمية وأساليب التعليم والتعلم والتقييم ودعم الطلاب ورعايتهم أكاديميا واجتماعيا وصحيا

✓ توفر الجامعة بيئة تعليمية آمنة تعمل على تحسين المرافق وتوفير عناصر الأمن والسلامة للطلاب .

- ✓ تدعم الأنشطة الطلابية المتنوعة كي تساهم في بناء شخصية إيجابية تتحلى بمهارات القيادة والعمل الجماعي
 - ✓ تشجع إشراك الطلاب في الخدمات المجتمعية ومبادرات تنمية البيئة والحفاظ عليها والتنمية المستدامة
- كل هذا يتم من خلال مركز ضمان الجودة بالجامعة ووحدات ضمان الجودة بالكليات ومركز القياس و التقويم ولجان الإرشاد الأكاديمي ولجان تطوير المناهج ولجان شئون التعليم ورعاية الطلاب.

وعلى وجه الخصوص ماذا قدمت الجامعة لإستيفاء معيار الجهاز الإداري

- وضعت الجامعة معايير اختيار القيادات الادارية وآلية تضمن شفافية اختيار القيادات ضمن أرقى الكفاءات بالجامعة وذلك من خلال مسابقات علنية وتتضمن معايير اختيار القيادات الادارية معايير عامة منها على سبيل المثال لا الحصر :
 - المعرفة والفهم لطبيعة العمل الإداري و القدرة علي القيادة و علي إدارة الفريق .
 - قدرة عالية علي اتخاذ القرارات وتحمل المسؤوليات وحل المشكلات .
 - فهم القوانين واللوائح والاجراءات المنظمة للعمل والالتزام بقواعد وآداب العمل .
 - كما تتضمن معايير الكفاءة والجدارة و الحصول على دورات تدريبية ويفضل أن تشمل وبخاصة دورات في المجالات التالية: أساليب ومهارات الإدارة - إدارة الوقت، وحل الأزمات - معايير الهيئة القومية في اعتماد المؤسسات - إدارة الموارد المالية والبشرية.

كما تخضع القيادات الادارية للتقييم المستمر للأداء والمحاسبة اذا كانت نتائج التقييم غير مرضية (لمزيد من التفاصيل يرجى الاطلاع على معايير اختيار القيادات الإدارية الموزعة على الإدارات والمتوفرة على موقع الجامعة <https://www.menofia.edu.eg/Home/ar>)

- هذا وقد أصدرت الجامعة ميثاق أخلاقيات المهنة يتضمن أخلاقيات الجهاز الإداري . وقد وضع هذا الميثاق ليكون مرشداً لتوجيه العاملين بالجهاز الإداري إلى السلوك المناسب تجاه الجامعة ويحدد أخلاقيات المهنة وحسن السلوك والمثل العليا والمبادئ العامة التي يجب أن تسود أفراد المجتمع الجامعة و يتضمن الميثاق واجبات ومسؤوليات الموظف كما يوضح أهمية **المساءلة** حيث يخضع جميع العاملين بقطاعات الجهاز الإداري بالجامعة للمساءلة عن أداء واجباتهم ومسؤوليتهم على النحو المحدد طبقاً للقواعد وقوانين تنظيم العمل واللوائح الجامعية .ويتضمن معايير للعدالة والمساواة وعدم التمييز والمصادقية والشفافية والمكاشفة في كل القرارات التي تصدر في شئون العاملين.
- كما يؤكد على مجموعة من القيم والأخلاقيات التي يجب ان يتحلى بها أي عضو بالجهاز الإداري لجامعة المنوفية (لمزيد من التفاصيل يرجى الاطلاع على ميثاق أخلاقيات المهنة المتوفر على موقع الجامعة <https://mu.menofia.edu.eg/QAC/View/116445/ar>)

- هذا و يتم تقييم أداء العاملين بشكل دوري وعادل من خلال معايير شفافة حسب الفئات الوظيفية وتتضمن عناصر التقييم ما يلي:
- معايير عن أداء العمل ومستواه مثل درجة إتقان الموظف للعمل المكلف به. و مدى القدرة علي الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة.
- و يتضمن التقييم أيضا معايير للقدرات الإدارية والفنية اللازمة للعمل ومنها القدرة علي التحليل والاستخلاص. و القدرة علي تحمل المسؤولية. والقدرة علي الابتكار والقيادة.
- ويتضمن تقييم الأداء أيضا معايير متعلقة بالجانب السلوكي للعاملين مثل الالتزام والانضباط وتنفيذ التعليمات.
- و معايير متعلقة بالصفات الشخصية للعاملين مثل امتلاك مهارات العمل تحت الضغط. و القدرة علي تحمل المسؤولية .

هذا ويعقب تقييم الأداء تقديم تغذية راجعة لتحفيز الموظفين على تحسين الأداء من خلال تزويدهم بتعليقات بناءة حول أدائهم. كما تُعتبر محاسبة الموظف جزءاً مهماً من آلية التقييم، حيث يتم اتخاذ الإجراءات التصحيحية بناءً على نتائج التقييم لضمان تحسين الأداء المستقبلي كما ترتبط نتائج التقييم بمنح المكافآت والترقيات لضمان تحفيز العاملين على تحسين أدائهم .

- هذا وتحرص الجامعة على دعم العاملين والاحتفاظ بالكفاءات في جامعة المنوفية وذلك بوسائل متنوعة تهدف إلى دعم العاملين، و تعزيز ولائهم للجامعة وتحفيزهم على الأداء المتميز، مما يسهم في الاحتفاظ بالكفاءات داخل المؤسسة. حيث تقدم الجامعة حزمة شاملة من الحوافز لدعم العاملين والاحتفاظ بالكفاءات منها حوافز مرتبطة بالأداء الأكاديمي والإداري. ومكافآت خاصة للجهود الإضافية مثل الأنشطة البحثية والإشراف على الطلاب. مع ضمان عدالة التوزيع والشفافية في منح الحوافز.

- وتحرص الجامعة على تناسب أعداد وتخصصات الجهاز الإداري مع الأنشطة التي يقوم بها وذلك يتطلب تحليلاً دورياً وسياسات مرنة. وقد وضعت الجامعة سياسات وآليات التعامل مع النقص أو الزيادة تعتمد على :

1. التخطيط الاستراتيجي، و استخدام نظم معلومات الموارد البشرية لتحديد الاحتياجات الفعلية.
2. إعادة التوزيع: نقل الموظفين بين الإدارات ذات الفائض إلى تلك التي تعاني من نقص.
3. وتعزيز التحول الرقمي: لتقليل الاعتماد على الموارد البشرية في المهام الروتينية .

- هذا وتقوم الجامعة باستطلاع آراء الجهاز الإداري دوريا للتعرف على احتياجاتهم وتحديد مستوى الرضا الوظيفي حيث يتم استطلاع آرائهم عن مدى ملائمة الموارد البشرية للعمل و ملائمة مكان العمل والإمكانيات المادية المتاحة وتوفير التدريب وفق احتياجاتهم كما يتم استطلاع آرائهم عن نمط الإدارة وعن رأيهم في نظم تقييم الأداء.

ولما كانت الجامعة تحرص على تأهيل كلياتها وبرامجها الأكاديمية للحصول على الاعتماد، فسوف نلقي بعض الضوء على مفهوم الاعتماد وأهميته ودور الجهاز الإداري في تحقيقه.

مفهوم الاعتماد:

الاعتماد : هو إقرار الهيئة استيفاء المؤسسة التعليمية مستوى معين من معايير الجودة استنادا الى معايير الاعتماد بالهيئة ووفقا لأحكام قانون الهيئة .

س: ماذا يقصد بمعايير الاعتماد؟

هي المعايير المعدة من قبل الهيئة لتقييم واعتماد المؤسسات التعليمية والتي تقوم المؤسسة باستيفائها حتى تتقدم بطلب الاعتماد .

س: ماهي أنواع الاعتماد؟

تمنح الهيئة القومية لضمان جودة التعليم اعتماد مؤسسي للمؤسسة التعليمية في ضوء استيفاء المؤسسة للمعايير التي وضعتها الهيئة لهذا النوع من الاعتماد وهي 12 معيار كالاتي :

٧	المعايير الأكاديمية والبرامج	١	التخطيط الاستراتيجي
٨	التدريس والتعلم	٢	القيادة والحوكمة
٩	الطلاب والخريجون	٣	إدارة الجودة والتطوير
١٠	البحث العلمي والأنشطة العلمية	٤	أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة
١١	الدراسات العليا	٥	الجهاز الإداري
١٢	المشاركة المجتمعية وتنمية البيئة	٦	الموارد المالية والمادية

واعتماد للبرامج الأكاديمية وله 7 معايير :

1. رسالة وإدارة البرنامج
2. تصميم البرنامج .
3. التعليم والتعلم والتقييم .
4. الطلاب والخريجون .
5. أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة .

6. الموارد ومصادر التعلم والتسهيلات الداعمة .

7. ضمان الجودة وتقييم البرنامج .

هل يحق لكليتي / معهدي التقدم للحصول على الاعتماد؟

يحق لأي مؤسسة التقدم للهيئة بطلب التقييم للاعتماد، إذا توافرت فيها الشروط التالية :

- أن تكون حاصلة على ترخيص العمل كمؤسسة للتعليم العالي .
- أن تكون قد منحت شهادة دراسية في أحد برامجها التعليمية مرة واحدة على الأقل، أو أتمت دورة دراسية كاملة .
- أن يكون لديها - من واقع السجلات المنتظمة - خطة استراتيجية، ونظم مراجعة داخلية، ونظم تقارير سنوية، وخطة تحسين الأداء .
- أن يكون لديها مجلس رسمي مضطلع بالإدارة مجلس الكلية - المعهد ... إلخ).
- أن يكون المؤسسة رسالة محددة ومعتمدة ومعلنة .
- موافقة الجهة التابعة لها المؤسسة مباشرة على طلب التقدم للاعتماد .

س: كيف تحصل كليتي على الاعتماد؟

تتم عملية الاعتماد من خلال الخطوات التالية :

✓ تقدم المؤسسة - المستوفاة للشروط المؤهلة للتقدم بطلب التقدم للاعتماد، مرفقا به

الدراسة الذاتية المعتمدة - وذلك وفق النماذج الهيئة مع التسديد الرسوم المقررة .

✓ تشكل الهيئة فريقا من المراجعين لمراجعة الدراسة الذاتية والوثائق والمستندات التي تتقدم بها الكلية وتنفيذ زيارة ميدانية لمراجعة الكلية والبرامج التعليمية .

س: هل لشهادة الاعتماد مدة صلاحية؟

تسري صلاحية شهادة الاعتماد التي تمنحها الهيئة للمؤسسة لمدة خمس سنوات، ويتم تجديدها بذات الإجراءات والقواعد المطبقة للاعتماد أول مرة، ويوضع في الاعتبار مدى التطور الذي حققته المؤسسة خلال الفترة المنقضية منذ اعتمادها الأخير.

أهمية اعتماد المؤسسة للجهاز الإداري

تتمثل أهمية حصول المؤسسة التعليمية على الاعتماد الأكاديمي أو المؤسسي بالنسبة لموظفي الجهاز الإداري في كونها ركيزة أساسية لتطوير بيئة العمل، تعزيز الكفاءة المهنية، وضمان استقرارهم الوظيفي.

حيث يمكن تلخيص أهمية جودة التعليم لموظفي المؤسسة التعليمية في النقاط الأساسية التالية:

- **تطوير الهيكل التنظيمي:** يفرض الاعتماد معايير واضحة تلزم المؤسسة بتحديث الهياكل التنظيمية وتوصيف الوظائف، مما يضمن وضوح الأدوار وتحديد المهام والمسؤوليات بدقة ويمنع تداخل الصلاحيات.
- **التدريب والتطوير المستمر:** تلزم متطلبات الاعتماد المؤسسات بتوفير خطط وبرامج تدريبية مستمرة، مما يرفع من مهارات الموظفين الإداريين ومواكبتهم لأحدث النظم الإدارية والتقنية.
- **توفير بيئة عمل محفزة:** يشترط الاعتماد توفير بيئة عمل آمنة ومجهزة بأحدث التقنيات والأدوات التي تسهل على الموظفين أداء مهامهم اليومية بكفاءة ومرونة.
- **الاستقرار والأمان الوظيفي:** يساهم الاعتماد في تحسين الأداء العام للمؤسسة وجذب المزيد من الطلاب أو المستفيدين، مما ينعكس إيجاباً على الاستقرار المالي للمؤسسة ويضمن حماية حقوق ومستحقات موظفيها.
- **الشفافية وتكافؤ الفرص:** تعتمد المؤسسات المعتمدة لوائح واضحة وعادلة للتقييم والترقيات، مما يضمن للموظفين الحصول على حقوقهم بناءً على الكفاءة والأداء بعيداً عن أي تحيز.
- **الاعتراف المهني:** العمل في مؤسسة معتمدة يضيف قيمة كبيرة للسيرة الذاتية للموظف الإداري، مما يزيد من فرصه التنافسية في سوق العمل والتطوير الوظيفي المستقبلي.
- **العمل بروح الفريق:** تعزز ثقافة الجودة العمل الجماعي وتوحيد الجهود نحو تحقيق رؤية ورسالة المؤسسة.
- **تبسيط الإجراءات:** تساهم في تقليل الهدر الإداري وتسريع وتيرة إنجاز الأعمال، مما يخفف العبء التنظيمي عن كاهل الموظفين.

هل الاعتماد يؤثر على الرضا الوظيفي للعاملين؟

يُعد الرضا الوظيفي حجر الزاوية لنجاح أي مؤسسة، فهو يؤدي بشكل مباشر إلى زيادة الإنتاجية، تعزيز الولاء التنظيمي، تقليل معدلات دوران العمل، وتحسين جودة خدمة العملاء بفضل الروح الإيجابية للموظفين.

إليك التأثيرات الرئيسية للاعتماد على الرضا الوظيفي للعاملين :

- **رفع معدلات الإنتاجية:** الموظف الذي يشعر بالرضا والتقدير يكون أكثر دافعية للابتكار وإنجاز المهام بكفاءة عالية.
- **تقليل معدلات الدوران الوظيفي والتغيب:** الاستقرار الوظيفي يمنع استنزاف الموارد والوقت في عمليات التوظيف والتدريب المستمرة.

- تعزيز الولاء والانتماء :يؤدي شعور الموظفين بالأمان والتقدير إلى زيادة حرصهم على مصلحة المؤسسة وتطويرها.
- تحسين جودة الخدمة ورضا العملاء :السعادة الوظيفية تنعكس إيجاباً على تعامل الموظفين مع الجمهور، مما يرفع من جودة الخدمة.
- جذب الكفاءات (السمعة المؤسسية): بيئة العمل الإيجابية تصنع سمعة قوية للمؤسسة تجعلها وجهة مفضلة للمواهب المميزة .

والآن ما هو دور الجهاز الإداري بالمؤسسة التعليمية في تحقيق جودة التعليم ؟؟

يُعد الجهاز الإداري الركيزة الأساسية والعمود الفقري لنجاح أي نظام جودة للتعليم؛ فهو يشارك في التخطيط، وتوفير الموارد، ومتابعة الأداء، وتهيئة البيئة المناسبة التي تضمن تقديم خدمة تعليمية متميزة تلبي تطلعات الطلاب والمجتمع .

إليك تفصيل الأدوار المحورية التي يؤديها الجهاز الإداري لتحقيق جودة التعليم

- التخطيط الاستراتيجي :المشاركة في صياغة الرؤية والرسالة والأهداف التنظيمية للمؤسسة التعليمية، ووضع خطط العمل والسياسات التي تتوافق مع معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي .
- توفير وإدارة الموارد :ضمان توفير البنية التحتية الملائمة (فصول مجهزة، معامل، مكتبات، تقنيات) وإدارتها بكفاءة، إلى جانب التوزيع العادل للموارد المالية والمادية و صيانة المرافق، لضمان توافر بيئة عمل آمنة ومحفزة تتوافق مع معايير الكفاءة المؤسسية .
- التطوير المهني المستمر :تصميم وتنفيذ برامج تدريبية دورية لرفع كفاءة أعضاء هيئة التدريس والعاملين، وتزويدهم بأحدث استراتيجيات التعلم وتقنيات التعليم الرقمية.
- إدارة شؤون الطلاب :تقديم خدمات دعم متكاملة للطلاب، وتيسير إجراءات التسجيل، وتوفير بيئة تعليمية آمنة وداعمة تعزز من مشاركتهم وتحفزهم .
- المتابعة والتقييم المستمر :إرساء نظام دقيق للقياس والتقييم، وجمع البيانات وتحليلها، وإعداد "الدراسة الذاتية" الشاملة للوقوف على نقاط القوة ومعالجة الفجوات لضمان التحسين الدائم.
- التوثيق :توثيق جميع العمليات والإجراءات، وحفظ السجلات، وبناء قاعدة بيانات دقيقة تسهل الوصول إلى المعلومات اللحظية لدعم اتخاذ القرار الرشيد .
- نشر ثقافة الجودة :بناء بيئة عمل تشجع على التعاون، وتعمل على غرس مفاهيم ومبادئ إدارة الجودة الشاملة لدى كافة الأطراف المعنية داخل وخارج المؤسسة .
- تفعيل قنوات الاتصال :تسهيل تدفق المعلومات بين إدارة الكلية، وحدات ضمان الجودة، الأقسام الأكاديمية، والطلاب، لضمان فهم الجميع لمتطلبات الاعتماد.

دور الجهاز الإداري في الحصول على الاعتماد

يمكن تلخيص دور الجهاز الإداري الأساسي في رحلة الكلية للحصول على الاعتماد الأكاديمي في النقاط التالية :

- **توثيق الأدلة والشواهد:** تجميع وحفظ كافة الوثائق والتقارير والأدلة الداعمة لمعايير الجودة، مثل (تقارير المقررات، استبانات الطلاب، ونتائج الخريجين)، المشاركة في إعداد ملفات "الدراسة الذاتية"، وتوفير البيانات الدقيقة للإدارات المختصة لتقديمها بسهولة للجان المراجعة.
- **التنظيم والتنسيق اللوجستي:** إعداد الجداول الزمنية، تنظيم الاجتماعات وورش العمل، وترتيب الزيارات الميدانية لممثلي هيئات الاعتماد.
- **إدارة الموارد والبيئة:** صيانة المرافق (قاعات، معامل، مكتبات) وتوفير بيئة عمل آمنة ومطابقة لمعايير الجودة والسلامة.
- **شؤون الطلاب والخريجين:** تنظيم الجداول الدراسية، إدارة الامتحانات، ومتابعة سجلات الخريجين واستطلاعات رأي سوق العمل.
- **نشر ثقافة الجودة:** التفاعل الإيجابي مع لقاءات المراجعين والمشاركة الفعالة في ورش العمل التدريبية الخاصة بمعايير الاعتماد.

المراجع

- ✓ إصدارات الهيئة: معايير الاعتماد المؤسسي الإصدار الثالث 2015 المعدل .
- ✓ معايير الاعتماد البرامجي اصدار 2022 المعدل.
- كتاب مدخل إلى جودة التعليم جامعة المنوفية أ.د./ عادل مبارك و أ.د./ معوض الخولي 2016 ✓
- ✓ منهجيات الجودة وأهميتها في التعليم إعداد الباحث: د. منصور بن عبدالرحمن الجنوبي أستاذ مساعد، إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي جامعة الإمام محمد بن سعود السالمية مايو 2024م .