



دليل الجودة 2026

إعداد

أ.د. أحمد أبو القاسم الطبولي

أ. إبراهيم حافظ السحاتي

أ. شمس خالد حسن

كلية الهندسة



جامعة بنغازي

دليل الجودة 2026

إعداد

أ.د. أحمد أبو القاسم الطبولي

رئيس قسم ضمان الجودة وتقييم الأداء

أ. إبراهيم حافظ السحاتي

منسق ضمان الجودة وتقييم الأداء في قسم الهندسة النفطية

أ. شمس خالد حسن

منسقة ضمان الجودة وتقييم الأداء في قسم الهندسة الكيميائية

المعلومات الأساسية للوثيقة

رمز الوثيقة	ض ج - ل - 1 - 2026
جهة الإصدار	قسم ضمان الجودة وتقييم الأداء - كلية الهندسة - جامعة بنغازي
تاريخ الإجراء	4 / 2 / 2026 م
مستوى الوصول	☒ عام ☐ داخلي
الجهات الموزع عليها	الكل
الغرض من الإجراء	عرض وتوثيق نظام إدارة الجودة الخاص بالكلية

جدول المحتويات

رقم الصفحة	العنوان
I	جدول المحتويات
1	1. مقدمة
1	1.1 الغرض من هذا الدليل
2	1.2 تعريفات ومصطلحات
3	1.3 مبادئ الجودة
5	1.4 مكونات نظام إدارة الجودة في الكلية
7	2. هوية واستراتيجية الكلية
7	2.1 نبذة عامة عن الكلية
8	2.2 الرؤية
8	2.3 الرسالة
8	2.4 القيم الجوهرية
9	2.5 الأهداف الاستراتيجية
10	3. سياق الكلية
10	3.1 القضايا الخارجية والداخلية المؤثرة على أداء الكلية
12	3.2 المستفيدون والأطراف المهتمة
12	3.2.1 تصنيف وتعريف المستفيدين والأطراف المهتمة
13	3.2.2 كيفية التواصل مع المستفيدين والأطراف المهتمة
17	3.2.3 كيفية التعامل مع ملاحظات المستفيدين والأطراف المهتمة
18	3.3 خصائص ومواصفات منتجات وخدمات الكلية
18	3.3.1 خصائص منتجات وخدمات الكلية
19	3.3.2 مواصفات منتجات وخدمات الكلية
23	3.4 سياسة وأهداف الجودة في الكلية
24	3.5 نطاق نظام إدارة الجودة في الكلية

جدول المحتويات (تابع)

العنوان	رقم الصفحة
4. العمليات والآليات والإجراءات	25
4.1 مرجعية العمليات والآليات والإجراءات	25
4.2 نظام العمل في الكلية	25
4.2.1 عملية التعلم	25
4.2.2 عملية التعليم	26
5. تقييم وتحسين الأداء	30
5.1 التعلم والتعليم	30
5.1.1 الطريقة المباشرة	30
5.1.2 الطريقة غير المباشرة	30
5.2 البحث العلمي	38
5.3 خدمة المجتمع	40
5.4 تقييم الأداء المؤسسي للكلية	41
5.5 التقرير السنوي	42
6. ضبط الوثائق والسجلات	49
6.1 الغرض من ضبط الوثائق والسجلات	49
6.2 إجراءات ضبط الوثائق	49
6.3 أنواع نسخ الوثائق وضوابط التوزيع	51
6.4 إجراءات ضبط السجلات	51
6.5 السجل المركزي للوثائق	54
الملحق	55

1- مقدمة

1.1 الغرض من هذا الدليل

يهدف هذا الدليل إلى عرض نظام إدارة الجودة الذي تطبقه الكلية لغرض ضمان الجودة وتقييم الأداء. ويشتمل هذا النظام على مجموعة العمليات والآليات والإجراءات المستخدمة في إنشاء وتقديم المنتجات والخدمات للزبائن، بشكل ومنهجية تركز على تلبية متطلبات الزبائن باستمرار وتعزيز رضاهم.

أحد الأسباب الرئيسية لإنشاء وتطبيق نظام لإدارة الجودة في الكلية هو تلبية متطلبات آخر إصدار لدليل معايير الاعتماد المؤسسي لمؤسسات التعليم العالي (الإصدار الرابع لعام 2023 م)، المطلوب فيه تحقيق مجموعة من المعايير الخاصة بجودة الإدارة (مستتبطة من مجموعة مواصفات أيزو 9000 الخاصة بنظم إدارة الجودة)، والتي في جوهرها تتطلب تطبيق نظام لإدارة الجودة.

أيضاً تطبيق نظام لإدارة الجودة، سيساعد بصفة عامة على إدارة وضبط والتحكم في مختلف العمليات والآليات والإجراءات الخاصة بعمل الكلية، وجعلها تتم بشكل أكثر كفاءة وفاعلية، ويُسهل التعامل معها كنظام متكامل ذو أهداف موحدة. ويساعد أيضاً على أن تتم، بشكل أكثر تنظيم ودقة، عملية التخطيط والتنفيذ والتقييم والتحسين للعمليات المختلفة في الكلية.

وبشكل أكثر تحديداً، الفوائد المتحصل عليها من تطبيق نظام إدارة الجودة تشمل: -

- إعطاء الكلية القدرة على توفير منتج يفي بمتطلبات الزبائن والمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها.
- تعزيز رضا الزبائن عن طريق التحسين المستمر ومطابقة متطلبات الزبائن والمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها.
- معالجة المخاطر والفرص المرتبطة بسياق وأهداف الكلية.
- إعطاء الكلية القدرة على تحقيق نجاح مستدام.
- القدرة على إثبات التوافق مع المتطلبات المطلوبة للحصول على الاعتماد.

في إعداد نظام إدارة الجودة في الكلية تم الاسترشاد بأدلة معايير الاعتماد المؤسسي والبرامجي للمركز الوطني لضمان الجودة وتقييم الأداء، وتوصيات إدارة ضمان الجودة في جامعة بنغازي حول خطة عمل قسم ضمان الجودة في كلية الهندسة، ومعايير مجموعة عائلة مواصفات أيزو 9000 و 10000 الخاصة بنظم إدارة الجودة بصفة عامة؛ ومعايير مواصفات أيزو 21001:2018 الخاصة بإدارة نظم إدارة الجودة في المؤسسات التعليمية بصفة خاصة. تم أيضاً الاسترشاد بمعايير مجلس الاعتماد للهندسة والتكنولوجيا (ABET).

يبدأ هذا الدليل بتوضيح مجموعة من التعريفات والمصطلحات المستخدمة في الدليل. ثم يعرض مبادئ الجودة المبني عليها نظام إدارة الجودة في الكلية. ويعرض بعدها مكونات نظام إدارة الجودة المطبق في الكلية وكيفية عمله. يتطرق بعدها الدليل إلى المكونات المختلفة لنظام إدارة الجودة، ويعرض التفاصيل الخاصة بكل منها؛ ويشمل هذا هوية واستراتيجية الكلية، وسياق الكلية، والعمليات والآليات والإجراءات، وتقييم وتحسين الأداء، وضبط الوثائق والسجلات.

1.2 تعريفات ومصطلحات

- **جودة المنتج أو الخدمة:** الدرجة التي تلبي بها مجموعة من الخصائص المتأصلة لمنتج أو لخدمة المتطلبات. الخصائص ممكن أن تمثل في المواصفات الخاصة بالمنتج أو الخدمة. والمتطلبات تتمثل أساساً في توقعات واحتياجات الزبائن (أو المستفيدين والأطراف المهتمة بصفة عامة)، ولكن ممكن أن تشمل أيضاً أي متطلبات أخرى ملزمة المؤسسة بالتقيد بها عند تحقيق منتج أو توفير خدمة؛ مثل المتطلبات القانونية والتنظيمية.
- **نظام إدارة الجودة:** هو نظام إدارة لتوجيه ومراقبة المؤسسة فيما يتعلق بالجودة. ويشتمل على مجموعة من العمليات والإجراءات التي تستخدمها المؤسسة لإنشاء وتقديم منتجاتها وخدماتها للزبائن، بشكل ومنهجية تركز على تلبية متطلبات الزبائن باستمرار وتعزيز رضاهم.
- **الرؤية:** تطلعات المؤسسة، المتوافقة مع رسالتها، فيما يتعلق بوضعها المستقبلي المنشود.
- **الرسالة:** سبب وجود المؤسسة وتقويضها وإطار عملها، محددة بشكل يتوافق مع السياق الذي تعمل فيه المؤسسة.
- **الاستراتيجية:** خطة لتحقيق رسالة المؤسسة ورؤيتها.
- **المستفيدون والأطراف المهتمة (أو أصحاب المصلحة):** تشمل الزبائن الرئيسيين المستخدمين للمنتج أو المتلقين للخدمة (المتعلمون في حال المؤسسة التعليمية)، وأيضاً وبصفة عامة تشمل الأشخاص أو المنظمات التي يمكنها التأثير على قرار أو نشاط ما للمؤسسة، أو تتأثر به، أو ترى نفسها متأثرة به.
- **العملية:** أي نشاط أو مجموعة من الأنشطة المترابطة أو المتفاعلة التي تستخدم موارد وتحويل المدخلات إلى مخرجات.
- **نهج العملية:** لكي تعمل المؤسسات بفعالية، عليها تحديد وإدارة العديد من العمليات المترابطة والمتفاعلة. غالباً ما تُشكل مخرجات إحدى العمليات مدخلات العملية التالية مباشرة. ويتضمن نهج العملية تعريفاً وإدارة منهجيين للعمليات وتفاعلاتها والتعامل معها كنظام. ويستخدم نهج العملية دورة (خطط، نفذ، تحقق، تصرف)، مع التركيز بشكل عام على التفكير القائم على المخاطر الذي يهدف للاستفادة من الفرص ومنع النتائج غير المرغوبة.
- **الآلية:** إجراء أو مجموعة إجراءات، يتم تنفيذها لإتمام مهمة أو وحدة عمل محددة.

- **الإجراء:** طريقة محددة لتنفيذ نشاط أو عملية.
- **التعلم:** هو اكتساب المتعلم للمعرفة والمهارات. وهو يعتمد على رغبة ونشاط واجتهاد المتعلم الشخصي في التفاعل مع المعلومات وتكوين فهمه الخاص.
- **التعليم:** أو التدريس، هو عملية تسهيل التعلم عن طريق تنظيم وتخطيط وتوجيه عملية التعلم. ويقوم بها المعلم بهدف مساعدة المتعلمين على اكتساب المعرفة والمهارات المطلوبة. الهدف الأساسي من التعليم هو مساعدة المتعلمين على التعلم. ويتم ذلك عن طريق تصميم وتنفيذ البرامج التعليمية والمقررات، متضمنة أدوات وطرق التدريس والتقييم المناسبة، بما يساعد المتعلمين على اكتساب المعرفة والمهارات وتطوير قدراتهم.
- **الأهداف التعليمية للبرنامج:** (Program educational objectives)، تصف بصورة عامة الإنجازات المهنية والمسارات المهنية التي يُعدّ البرنامج الخريجين لتحقيقها. وهي تفترض أن تمثل ما سيحتاجه خريجو البرنامج من أجل النجاح في حياتهم المهنية. ويتم تحديدها عن طريق المستفيدين والأطراف المهتمة وخصوصاً: أصحاب الأعمال، والخريجون، وأعضاء هيئة التدريس.
- **مخرجات الطلاب:** أو مخرجات تعلم الطلاب (Students Learning Outcomes)، تصف ما يُتوقع من الطلاب معرفته أو القدرة على القيام به عند إتمامهم البرنامج الأكاديمي. يتم تحديدها عن طريق أعضاء هيئة التدريس ويجب أن تدعم مخرجات الطلاب تحقيق الأهداف التعليمية للبرنامج.
- **الوثيقة:** أي مستند يدون ويعرض معلومات خاصة بنظام إدارة الجودة. مثل الأدلة، الخطط، والمواصفات، والإرشادات، والإجراءات، والتقارير، والسجلات. ويمكن إنشاء وعرض المستند باستخدام أي وسائط مناسبة (ورقية أو إلكترونية).
- **السجل:** هو وثيقة يتم فيها تدوين وحفظ كل المعلومات الخاصة بالوثائق الصادرة عن الكلية، الوثائق تستخدم كدليل وكأصل للكلية تدل على الأنشطة المنفذة والنتائج المتحققة. ويمكن أن تستخدم في الوفاء بالتزامات قانونية أو في المعاملات المختلفة. ويستخدم السجل لحفظ ولتتبع هذه الوثائق والتعديلات الحاصلة عليها.

1.3 مبادئ الجودة

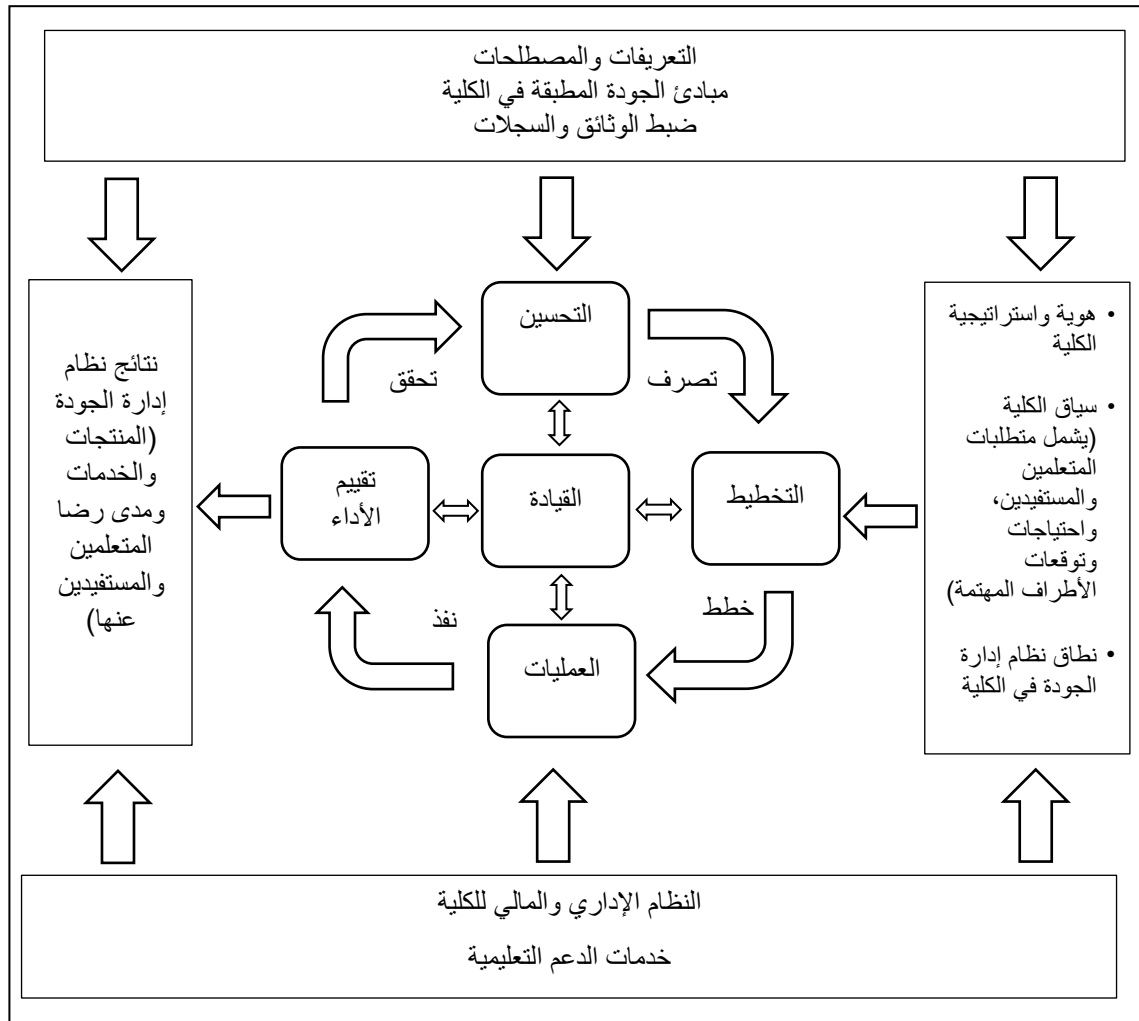
نظام إدارة الجودة المطبق في الكلية مبني على المبادئ التالية:-

- **التركيز على المتعلمين وغيرهم من المستفيدين:** فهم احتياجات المتعلمين والمستفيدين الحالية والمستقبلية، وتلبية متطلباتهم والسعي إلى تجاوز توقعاتهم، يساهم في تحقيق نجاح مستدام للكلية.

- **التزام وقيادة الإدارة:** يُرسخ القادة وحدة هدف الكلية واتجاهها. وعليهم إشراك جميع المتعلمين والمستفيدين في إنشاء وكتابة وتنفيذ رسالة الكلية ورؤيتها وأهدافها. إشراك المتعلمين والمستفيدين يضمن التركيز المستمر على احتياجاتهم، ويمنع الفصل بين الأفراد العاملين في الكلية والزبائن الذين يتم تقديم الخدمة لهم.
- **إشراك ومساهمة الأفراد:** إن الأفراد على كافة المستويات هم جوهر الكلية، وكلهم مؤهلون ومتكفون ومشاركون بشكل كامل يمكن من استخدام قدراتهم لصالح الكلية.
- **اعتماد نهج العملية:** يتم تحقيق النتيجة المرجوة بكفاءة أكبر عندما تتم إدارة الأنشطة والموارد ذات الصلة كعملية واحدة.
- **اعتماد نهج النظام في الإدارة:** تحديد العمليات المترابطة وفهمها وإدارتها كنظام يساهم الكلية في تحقيق أهدافها بفعالية وكفاءة.
- **التحسين المستمر:** التحسين المستمر لمجمل أداء الكلية يجب أن يكون هدفاً دائماً للكلية. التحسين المستمر مهم للحفاظ على مستويات الأداء الحالية، والاستجابة للتغيرات والظروف الداخلية والخارجية، وتحسين الفرص المتاحة.
- **اتخاذ القرارات بناء على الأدلة:** تتخذ الكلية قراراتها وتنظم برامجها التعليمية بناء على تحليل وتقييم البيانات والمعلومات.
- **المسؤولية الاجتماعية:** تلتزم الكلية بالشفافية والسلوك الأخلاقي وتتخذ الكلية قراراتها وأنشطتها آخذة في اعتبارها مسؤوليتها عن آثارها على المجتمع والاقتصاد والبيئة.
- **إمكانية الوصول والمساواة:** تحتاج الكلية إلى ضمان وصول أكبر عدد ممكن من الأشخاص إلى منتجاتها وخدماتها التعليمية، مع مراعاة قيودها ومواردها. كما يتعين عليها ضمان استفادة جميع المتعلمين من هذه المنتجات والخدمات بطريقة مناسبة.
- **السلوك الأخلاقي في التعليم:** خلق بيئة مهنية أخلاقية يتم فيها التعامل مع جميع الأطراف المهمة بشكل منصف، وتجنب تضارب المصالح، وأداء أنشطة الكلية المختلفة بما يخدم مصالح المجتمع.
- **أمن البيانات وحمايتها:** تعمل الكلية على خلق بيئة تمكن جميع الأطراف المهمة من التفاعل مع الكلية بثقة تامة في أنهم يحتفظون بالسيطرة على استخدام بياناتهم الخاصة، وأن الكلية ستتعامل مع بياناتهم بعناية وسرية مناسبتين.

1.4 مكونات نظام إدارة الجودة

شكل 1 يبين مكونات نظام إدارة الجودة والتفاعل بينها. يهدف نظام إدارة الجودة في الكلية إلى تحديد وتطوير وتوثيق مجموعة العمليات والآليات والإجراءات التي تستخدمها الكلية لغرض تقديم منتجات وخدمات تلبي متطلبات الزبائن (المتعلمين وغيرهم من المستفيدين) باستمرار وتعزيز رضاهم. تقديم المنتجات والخدمات يتم بما يوافق هوية الكلية واستراتيجيتها والتي تهدف لإن تؤدي الكلية رسالتها وتحقق رؤيتها.



شكل 1. مكونات وتنظيم نظام إدارة الجودة في كلية الهندسة في جامعة بنغازي.

يعمل نظام إدارة الجودة في الكلية بنهج العملية، ويتم التحكم فيها وضبطه (عند كل المستويات) عن طريق تطبيق دورة (خطط-نفذ-تحقق-تصرف)، والتي يمكن تلخيصها كالتالي:-

- **خطط:** تحديد أهداف المؤسسة وعملياتها، والموارد اللازمة لتحقيق النتائج وفقاً لمتطلبات المتعلمين والمستفيدين، وتحديد المخاطر والفرص ومعالجتها.
- **نفذ:** تطبيق ما تم التخطيط له.
- **تحقق:** متابعة العمليات والمنتجات والخدمات الناتجة عنها (وقياسها حيث يلزم) والمقارنة بالأهداف. والمتطلبات والأنشطة المخططة. وتحليل البيانات المقاسة وتوثيق النتائج حيث يلزم.
- **تصرف:** اتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين الأداء حيث يلزم.

وفيما يلي شرح مختصر لمكونات نظام إدارة الجودة في الكلية: -

■ **المكونات الرئيسية:** تشمل التالي: -

- **المدخلات:** تشمل هوية واستراتيجية الكلية وسياق الكلية ونطاق عملها. ويتم بناء عليها تصميم وتنفيذ باقي مكونات نظام إدارة الجودة.
- **الأنشطة الرئيسية:** -

- **التخطيط:** يشمل تحديد الأهداف الاستراتيجية الرئيسية للكلية والتي بناء عليها يتم تحديد الأهداف عند المستويات المختلفة للعمليات ضمن نظام إدارة الجودة. تخطيط العمليات يتم بما يوافق هوية وسياق ونطاق الكلية، وبما يوافق متطلبات المستفيدين والأطراف المهمة.
- **العمليات:** تحديد وتنفيذ وتطوير وتوثيق العمليات المختلفة وعند كل المستويات بما يوافق ما تم التخطيط له. ويشمل هذا العمليات اللازمة لتوفير وتقديم وتطوير المنتجات والخدمات.
- **تقييم الأداء والتحسين:** يشمل متابعة وقياس وتحليل وتقييم نتائج نظام إدارة الجودة ومدى رضا المتعلمين والمستفيدين وتحقيق متطلباتهم. وتتم عملية التقييم والتحسين في حال عدم تحقيق رضا ومتطلبات المتعلمين والمستفيدين. التقييم يشمل كل منتجات وخدمات الكلية وكذلك أداء الكلية المؤسسي العام.
- **المخرجات:** تتمثل في نتائج نظام إدارة الجودة والتي تحدد بمدى تحقيق المنتجات والخدمات للمتطلبات، ومدى رضا المتعلمين والمستفيدين عنها.

- **المكونات الداعمة:** تشمل المكونات الداعمة بشكل مباشر أو غير مباشر للمكونات الرئيسية لنظام إدارة الجودة. المكونات الداعمة بشكل مباشر تشمل التعريفات والمصطلحات والمبادئ وضبط الوثائق والسجلات الخاصة بنظام إدارة الجودة في الكلية. والمكونات الداعمة بشكل غير مباشر تشمل النظام الإداري والمالي للكلية وخدمات الدعم التعليمية.

2- هوية واستراتيجية الكلية

2.1 نبذة عامة عن الكلية

تُعدّ كلية الهندسة بجامعة بنغازي من أقدم الكليات الهندسية في ليبيا، حيث تأسست عام 1974م. ومنذ تأسيسها، ساهمت الكلية بشكل فاعل في إعداد الكوادر الهندسية الوطنية التي شاركت في بناء البنية التحتية للبلاد ودعم مسيرة التنمية. بدأت الكلية نشاطها الأكاديمي بأربعة أقسام هندسية:

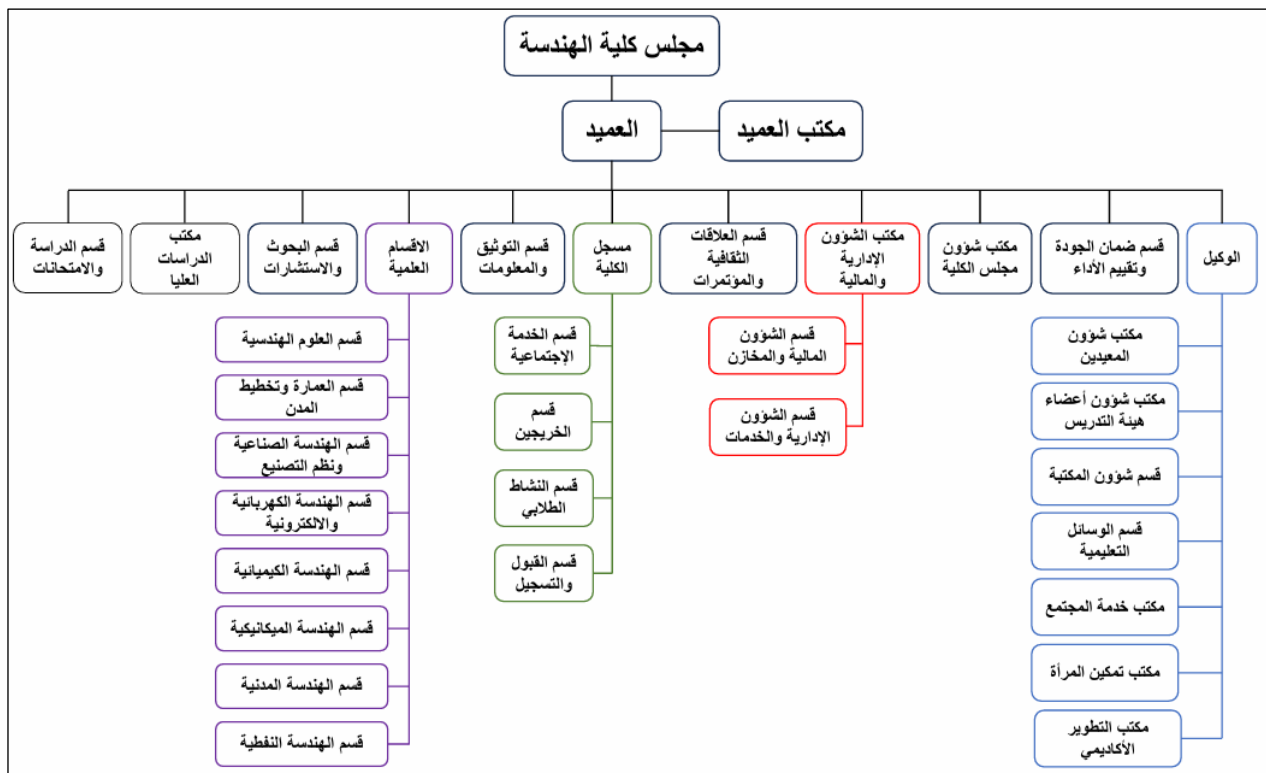
- الهندسة الكهربائية والإلكترونية
- الهندسة المدنية
- الهندسة الميكانيكية
- الهندسة الصناعية ونظم التصنيع

وتم تأسيس قسم العمارة وتخطيط المدن عام 1980م، ليوكب التطور العمراني والاحتياجات التخطيطية للبلاد. وفي إطار الاستجابة لمتطلبات التنمية الوطنية، خاصة في قطاع الطاقة، تم إنشاء قسمي الهندسة النفطية والهندسة الكيميائية عام 2007م.

اليوم، تضم الكلية سبعة أقسام أكاديمية تغطي التخصصات الهندسية الأساسية والمتطورة، وتُقدّم برامج أكاديمية تجمع بين الأسس النظرية المتينة والتدريب العملي التطبيقي، بهدف تخريج مهندسين مؤهلين علمياً ومهنياً، قادرين على مواكبة التحول التكنولوجي، وقيادة مشاريع الإعمار والتنمية المستدامة في ليبيا.

شكل 2 يوضح الهيكل التنظيمي الداخلي لكلية الهندسة: وهو يتكون من مجموعة من الوحدات التي تتوزع ضمن مستويات إدارية وأكاديمية متعددة، وتؤدي هذه الوحدات أعمالها بشكل متكامل لتحقيق رسالة الكلية وأهدافها التعليمية والبحثية والمجتمعية.

قسم ضمان الجودة وتقييم الأداء



شكل 2. الهيكل التنظيمي لكلية الهندسة في جامعة بنغازي

2.2 الرؤية

الاستمرار في الريادة والتفوق محلياً والسعي للتميز والمنافسة عربياً ودولياً في مجالات التعليم الهندسي والبحث العلمي وخدمة المجتمع، وأن نكون مرجعاً معتمداً في دعم مشاريع التنمية وإعادة الإعمار في ليبيا.

2.3 الرسالة

تلتزم كلية الهندسة بإعداد مهندسين مؤهلين علمياً ومهنياً من خلال برامج أكاديمية معتمدة، وتنمية قدراتهم على حل المشكلات الهندسية بروح ابتكارية وأخلاقية، وإنتاج بحوث علمية تُسهم في خدمة المجتمع وتحقيق أهداف التنمية المستدامة، بالتعاون مع قطاعات الصناعة والمجتمع.

2.4 القيم الجوهرية

- العدالة والمساواة
- الطموح وروح الفريق
- الأمانة العلمية وأخلاقيات العمل
- المصداقية والشفافية

- التعاون والاحترام
- الإبداع والابتكار

2.5 الأهداف الاستراتيجية

بناءً على الرؤية والرسالة التي تسعى كلية الهندسة في جامعة بنغازي لتحقيقها، وانطلاقاً من تحديد القضايا المؤثرة على الأداء، تم تحديد سبعة محاور استراتيجية تمثل الإطار المرجعي لترجمة الطموحات إلى واقع ملموس. وتتسجم هذه المحاور تماماً مع الخطة الاستراتيجية لجامعة بنغازي، وتعكس أولويات الكلية في مواجهة التحديات واغتنام الفرص. ويوضح جدول 1 العلاقة بين كل محور استراتيجي والهدف الاستراتيجي المرتبط به، والذي يُعدّ حجر الزاوية في خطة التطوير الشاملة للكلية خلال الفترة (2026 م – 2031 م).

جدول 1. المحاور والأهداف الاستراتيجية لكلية الهندسة (2026 م – 2031 م)

المحور الاستراتيجي	الهدف الاستراتيجي
1. التعليم والتعلم	تحسين جودة التعليم الهندسي وتحديث المناهج وفق المعايير العالمية، والسعي للاعتماد الوطني والدولي مثل (ABET)
2. البحث العلمي	الارتقاء بالبحث العلمي والابتكار، وربطه بالتحديات الوطنية، ودعم النشر الدولي.
3. خدمة المجتمع	تقديم استشارات فنية، وتنظيم فعاليات تطبيقية، وإشراك الطلاب في مشاريع تنمية ميدانية.
4. الحوكمة والإدارة	تعزيز الحوكمة، وتطوير الهيكل التنظيمي، وتبني الإدارة الإلكترونية والشفافية.
5. البنية والمرافق التعليمية	تطوير المرافق التعليمية، والمعامل، والبنية التحتية الرقمية، وتوفير بيئة تعليمية محفزة.
6. الطلاب والخريجون	دعم الطلاب أكاديمياً ومهنياً، وتفعيل وحدة متابعة الخريجين، وتعزيز مهاراتهم القيادية والريادية.
7. التعاون الأكاديمي والعملية	عقد اتفاقيات تعاون علمية وعملية، تساهم في تدريب الطلاب وتطوير أعضاء هيئة التدريس والموظفين

3- سياق الكلية

3.1 تحديد القضايا الخارجية والداخلية

سياق الكلية يشمل تحديد القضايا الخارجية والداخلية ذات الصلة بغرض الكلية ومسؤوليتها الاجتماعية وتوجهها الاستراتيجي، والتي تؤثر على قدرتها على تحقيق النتائج المرجوة من نظام إدارة الجودة الخاص بها.

القضايا الخارجية: تشمل القضايا الناشئة عن العوامل التكنولوجية والتنافسية والسوقية والثقافية والاجتماعية والسياسية والاقتصادية والبيئية، سواء كانت دولية أو وطنية أو إقليمية أو محلية.

القضايا الداخلية: تشمل القضايا المتعلقة بقيم الكلية وثقافتها ومعارفها وأدائها.

يمكن أن تشمل القضايا عوامل أو ظروف إيجابية وسلبية.

وقد تم تحديد القضايا الخارجية والداخلية المؤثرة ضمن تحديث الخطة الاستراتيجية الخاصة بالكلية خلال الفترة (2026 م - 20231 م). وهي معروضة في جدول 2.

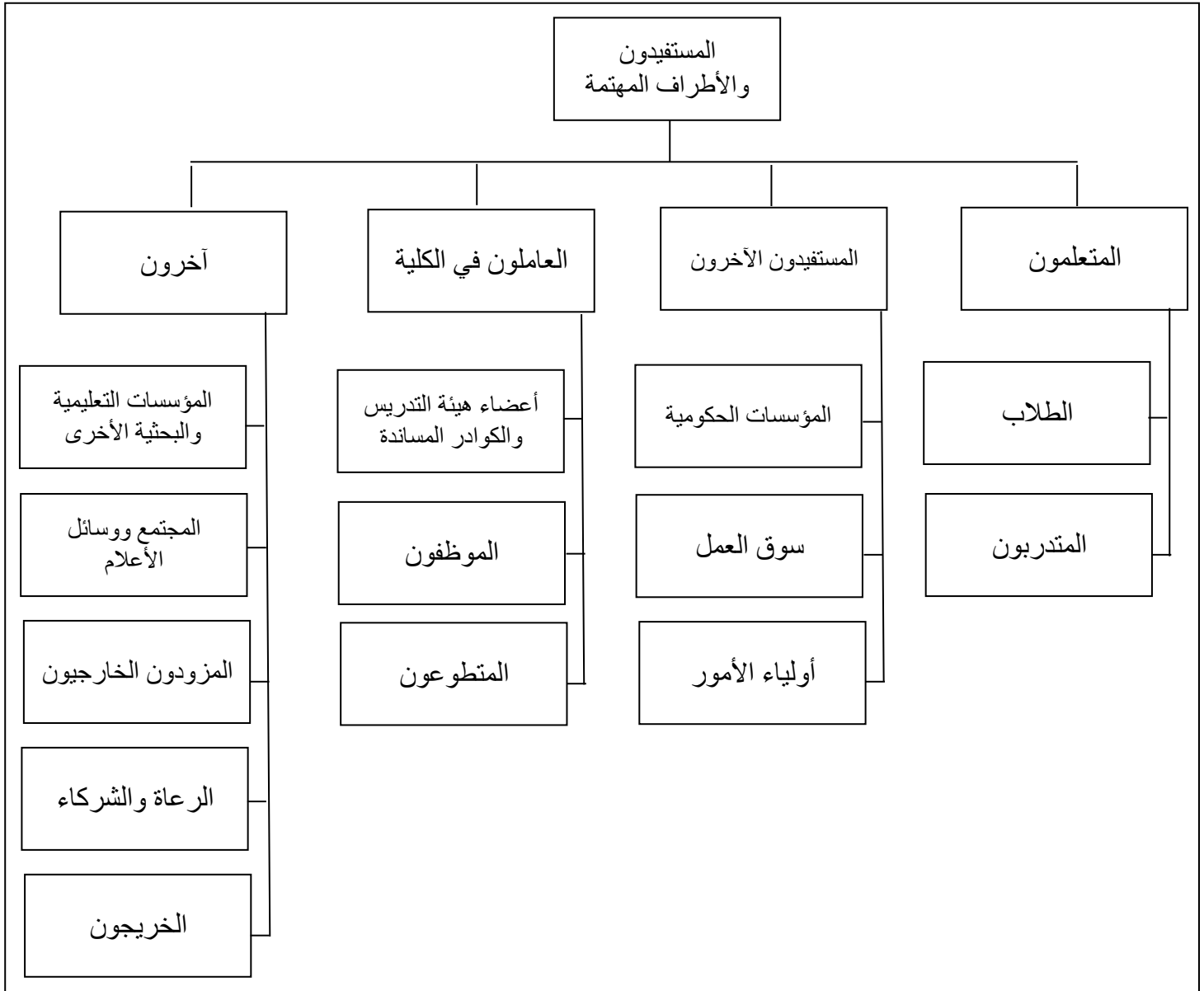
جدول 2. القضايا الداخلية والخارجية المؤثرة على أداء الكلية

إيجابية	سلبية	
(فرص)	(تهديدات)	
• إمكانية الاستفادة والتعاون مع الجامعات والمراكز البحثية والشركات المحلية والدولية. • زيادة الطلب على العديد من المهن الهندسية والتعليم العالي الهندسي. • ظهور العديد من التكنولوجيات الجديدة وإمكانية الاستفادة منها. • إمكانية جذب الشركات والمؤسسات الداعمة.	• إيقاف الايفاد للدراسة والإجازات العلمية في الخارج. • زيادة منافسة التعليم العالي الخاص. • الوضع الغير مستقر للدولة واحتمال انكماش الموازنات العامة. • التغير السريع في احتياجات سوق العمل.	القضايا الخارجية
(نقاط قوة)	(نقاط ضعف)	
• توفر مرافق جديدة للكلية قريباً. • عراقة الجامعة والعلاقات والمشاركات المحلية والعالمية. • القدرات البحثية الجيدة للكلية مقارنة بغيرها من الكليات المنافسة المحلية. • خبرة أعضاء هيئة التدريس والموظفين. • تماشي العديد من البرامج التعليمية في الكلية مع البرامج والمناهج الحديثة واحتياجات سوق العمل.	• نقص الموارد والامكانيات المادية وضعف عمليات الدعم والمساندة للعملية التعليمية والبحث العلمي. • توقف الايفاد للدراسة في الخارج وعدم توفر برامج ماجستير ودكتوراة في بعض الأقسام وتقاعد وكبر عمر أعضاء هيئة التدريس من حملة الدكتوراة، والعزوف عن التدريس الجامعي في بعض التخصصات. • نقص الحوافز التشجيعية لأعضاء هيئة التدريس. • ضعف التعليم الالكتروني وتطبيق التقنيات الحديثة في العمليات التعليمية والإدارية. • قلة التنوع في البرامج التعليمية وعدم ربط بعضها باحتياجات سوق العمل.	القضايا الداخلية

3.2 المستفيدون والأطراف المهمة

3.2.1 تصنيف وتعريف المستفيدين والأطراف المهمة

شكل 3 يبين تصنيف المستفيدين والأطراف المهمة



شكل 3. تصنيف المستفيدين والأطراف المهمة

وفيما يلي تعريف لكل ممن ذكر في شكل 3.

- **الطلاب:** أي متعلم يبني ويطور كفاءته في الكلية ضمن أحد البرامج التعليمية في الكلية (في مستوى الدراسات الجامعية أو العليا).
- **المتدربون:** المتعلمون الذين يتلقون تعليماً في الكلية ولكن ضمن دورات تعليمية محدودة (مثل دورات تدريب الموظفين)
- **المؤسسات الحكومية:** تشمل الجامعة، ووزارة التعليم العالي، والهيئات التنظيمية العامة (مثل مركز ضمان الجودة)، والسلطات المحلية (مثل البلديات)، وكذلك مراكز الأبحاث العلمية الحكومية.
- **سوق العمل:** أصحاب العمل، وممثلوهم، والنقابات المهنية.
- **أولياء الأمور:** جميع الأشخاص الذين يمكنهم اتخاذ القرارات نيابةً عن المتعلمين.
- **الموظفون:** الموظفون الدائمون، والمؤقتون، والأشخاص المتعاقدون خارجياً الذين يشغلون مناصب داخل الكلية.
- **المتطوعون:** الأشخاص الذين يقدمون خدمة للكلية دون مقابل مادي (مثل: أعضاء اللجان، والمتحدثون الزائرون).
- **المؤسسات التعليمية والبحثية:** المؤسسات المنافسة، والمؤسسات المتعاونة، وكذلك مراكز الأبحاث العلمية.
- **المجتمع ووسائل الإعلام:** تشمل الجهات التي لها اهتمام غير مباشر بالكلية.
- **المزودون الخارجيون:** الموردون، والمؤسسات الخارجية الأخرى التي تقدم خدمات خارجية.
- **الرعاة والشركاء:** الرعاة وممولي الأنشطة التعليمية والعلمية والأبحاث، والشركات التي تقدم دورات تدريبية بشكل مشترك.
- **الخريجون:** الطلاب السابقين في الكلية.

3.2.2 كيفية التواصل مع المستفيدين والأطراف المهمة

- التواصل مع المستفيدين والأطراف المهمة، ممكن أن يتم وفق التالي:
- قبل طرح أي منتجات أو خدمات جديدة أو أي تغيير في توجهات أو خطط الكلية.
- فور اعتماد أو إصدار أي تغييرات قد تؤثر على المستفيدين والأطراف المهمة.
- بشكل منتظم وفقاً لما هو متفق عليه مع المستفيدين والأطراف المهمة أو وفقاً لما تحدده طريقة التواصل.
- عند ورود ملاحظات من المستفيدين والأطراف المهمة.

التواصل مع المستفيدين والأطراف المهمة ممكن أن يكون لغرض أخذ رأيهم أو موافقتهم على عملية محددة، أو لغرض إيصال المعلومات لهم. كيفية التواصل في هاتين الحالتين موضح في الفقرات التالية. ومن يقوم بالتواصل هو الجهة المسؤولة عن العملية المعنية. مثلاً في حالة تحديث برنامج تعليمي، يمكن أن تكون اللجنة العلمية المكلفة أو منسق ضمان الجودة في القسم العلمي المعني مع إتمام أي إجراءات تنظيمية بالخصوص (مثل أخذ الانونات إذا لزم).

• **التواصل مع المستفيدين والأطراف المهمة لغرض أخذ رأيهم أو موافقتهم على عملية محددة**

مستوى التواصل مع المستفيدين والأطراف المهمة في هذه الحالة يعتمد على العملية المعنية وتحليل مستوى أهمية كل طرف مهم وتأثيره على العملية. مستوى الأهمية يمكن أن يصنف ضمن أربعة مستويات (مرتفع، ومتوسط، ومنخفض، وغير مهم)، ومستوى التواصل إلى أربعة مستويات (المشاركة، والاستشارة، والتمثيل، وأخذ العلم). جدول 3 يبين مستويات وطرق التواصل مع المستفيدين والأطراف المهمة لغرض أخذ رأيهم أو موافقتهم على عملية محددة. و جدول 4 يعطي مستويات الأهمية والتواصل المستخدمة عادة مع المستفيدين والأطراف المهمة في التعليم العالي لغرض أخذ رأيهم أو موافقتهم على عملية محددة. وبصفة عامة، تحدد الجهة المسؤولة عن العملية المعنية المستفيدين والأطراف المهمة ومدى أهمية العملية لكل منهم ومدى تأثير كل منهم على العملية. وبناء على هذا يحدد مستوى الأهمية ومستوى التواصل وطريقته مع كل طرف مهم في العملية المعنية (حسب المستويات والطرق في جدول 3 و جدول 4).

• **التواصل مع المستفيدين والأطراف المهمة لغرض إيصال المعلومات لهم**

جدول 5 يعرض طرق التواصل لغرض إيصال المعلومات للمستفيدين والأطراف المهمة. ويمكن تقسيم مستويات التواصل في هذه الحالة إلى ثلاثة مستويات (عام، ومحدد، وشخصي).

جدول 3. مستويات وطرق التواصل لغرض أخذ رأي أو موافقة المستفيدين والأطراف المهمة.

مستوى التواصل	توضيح لكل مستوى	طريقة التواصل	أمثلة
المشاركة	تشارك الأطراف المهمة في العملية بشكل مباشر .	- المشاركة في اتخاذ القرارات مع الكلية	- الحاجة إلى مشاركة الجهات المعنية في الجامعة (عن طريق اعتماد أو قرار أو غيرها) لإتمام العديد من العمليات في الكلية (اعتماد البرامج التعليمية، قرارات تشكيل اللجان ... إلخ). - مشاركة أصحاب الأعمال في تنفيذ التدريب الصيفي للطلاب.
التمثيل	يشارك ممثلو الأطراف المهمة في العملية بشكل مباشر .	- التمثيل في هيئات اتخاذ القرارات في الكلية (اللجان والمجالس). - لجان استشارية - اجتماعات منتظمة	- تمثيل مندوب عن اتحاد الطلاب ومندوب عن نقابة أعضاء هيئة التدريس في مجلس الكلية في العمليات التي تهم كل منهما. - تمثيل مندوب عن اتحاد الطلاب في لجان تحقيق الطلاب.
الاستشارة	يتم التشاور مع الأطراف المهمة بخصوص العملية، ولكنهم لا يشاركون مباشرة.	- استبيانات - ورش عمل وندوات عامة - مقابلات وتحليلات	- استشارة أصحاب العمل عن المهارات المطلوبة عند تحديث برنامج تعليمي أو مقرر دراسي. - استشارة المزدودون الخارجيون عن أفضل معدات معملية، أو أحدث كتب منهجية متوفرة لديهم.
أخذ العلم	تأخذ الكلية علماً بموقف الأطراف المهمة، ولكنها لا تتشاور معهم أو تمثلهم أو تشرکہم.	- مقابلات وتحليلات - البحث في مصادر المعلومات والتحليل	- الاطلاع على البرامج التعليمية في جامعات منافسة قبل اجراء تحديث لبرنامج تعليمي.

جدول 4. مستويات الأهمية والتواصل المستخدمة عادة مع المستفيدين والأطراف المهمة في التعليم العالي.

مستوى التواصل (لغرض أخذ الرأي أو الموافقة)	مستوى الأهمية	المستفيدون والأطراف المهمة
مشاركة/تمثيل	مرتفع	المتعلمون
مشاركة	مرتفع	العاملون
استشارة	منخفض	أولياء الأمور
مشاركة	مرتفع	المؤسسات الحكومية
مشاركة/تمثيل	مرتفع	سوق العمل
أخذ العلم	متوسط	المؤسسات المنافسة
أخذ العلم	متوسط	المجتمع ووسائل الإعلام
استشارة	متوسط	المزودون الخارجيون
استشارة	متوسط	الرعاة والشركاء
تمثيل/استشارة	متوسط	الخريجون

جدول 5. طرق التواصل لغرض إيصال المعلومات للمستفيدين والأطراف المهمة

طريقة التواصل (لغرض إيصال المعلومات)	توضيح لكل مستوى	مستوى التواصل
- لقاءات شخصية مباشرة. - رسائل إلكترونية شخصية أو اتصال هاتفي شخصي.	يتم التواصل كعملية ثنائية الاتجاه بين المنظمة والأطراف المهمة المحددة.	شخصي
- رسائل أو مذكرات. - وسائل التواصل الاجتماعي. - المواقع الإلكترونية. - الصحف أو المجالات الداخلية (الخاصة بالكلية).	موجه إلى مجموعات محددة من الأطراف المهمة.	محدد
- كتيبات الأدلة والمطويات والمنشورات. - وسائل الإعلام المختلفة.	موجه إلى جميع الأطراف المهمة و/أو عامة الناس.	عام

3.2.3 كيفية التعامل مع ملاحظات المستفيدين والأطراف المهمة

يتم عند استلام ملاحظات المستفيدين والأطراف المهمة تحديد وتسجيل التالي: -

- هوية المُرسِل (ما لم يكن مجهول الهوية).

- تاريخ استلام الرسالة.

- موضوع الملاحظة.

تحول هذه الملاحظات لعميد الكلية أو من يخوله لتحديد التالي: -

- ضرورة اتخاذ إجراء بشأن الملاحظة من عدمه.

- الجهة المعنية في الكلية التي يتعين عليها اتخاذ إجراء بشأن الملاحظة.

- الموعد النهائي للرد، إذا لزم الأمر.

بعد مراجعة الملاحظات، ينبغي على الجهة المعنية اتخاذ الإجراءات اللازمة والعمل على إتمام أي تحسينات ضرورية.

3.3 خصائص ومواصفات منتجات وخدمات الكلية

3.3.1 خصائص منتجات وخدمات الكلية

جدول 6 يلخص المنتجات والخدمات الأساسية والعمليات الرئيسية في الكلية. وكذلك المستفيدين والأطراف المهتمة في كل منتج أو خدمة. تم تحديد خصائص منتجات وخدمات الكلية وفق طبيعة كل منتج أو خدمة وكذلك وفق المتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها.

جدول 6. خصائص منتجات وخدمات الكلية

مجال العمل (العمليات الرئيسية)				
المنتج (المخرجات)	التعلم	التعليم	البحث العلمي	خدمة المجتمع
مخرجات (أو معرفة) الطلاب تشمل المعرفة والمهارات والقدرات التي يكتسبها الطالب نتيجة لدراسته في الكلية	البرامج التعليمية والمقررات	معرفة جديدة (تشمل: مقالات علمية، كتب، براءات اختراع، أعمال إبداعية)	خدمات للمجتمع (تشمل: مشاريع اقتصادية واجتماعية مستدامة، محاضرات ودورات وندوات وأعمال تطوعية)	
المدخلات	معرفة الطالب المكتسبة قبل بدء الدراسة في الكلية (مثل معرفة الطالب المكتسبة من دراسته في المراحل والمؤسسات التعليمية السابقة)	البرامج التعليمية والمقررات المراد تحديثها وتطويرها وتحسينها	المعرفة الحالية (نقص أو حاجة معرفية)	الوضع الحالي للمجتمع (المشاكل والحاجات الاجتماعية الحالية)
مصدر المدخلات	المراحل والمؤسسات التعليمية السابقة	الأقسام العلمية	- المجتمع العلمي والجامعات - الجهات الراعية والتمويل للأبحاث	المعلومات المتوفرة من الدراسات والتقارير العلمية والمستندات الحكومية
المسئول المباشر عن التنفيذ	- أعضاء هيئة التدريس - الطلاب	الأقسام العلمية	- أعضاء هيئة التدريس - العناصر المساندة - الطلاب - المعامل العلمية - مراكز الأبحاث	الكل

جدول 6. (تابع)

مجال العمل (العمليات الرئيسية)				
التعلم	التعليم	البحث العلمي	خدمة المجتمع	
- المجتمع - سوق العمل	المتعلمون (الطلاب والمتدربون)	- المجتمع - الصناعة - المجتمع العلمي والجامعات - الجهات الراعية والممولة للأبحاث	المجتمع	المستفيد (أو الزبون) الرئيسي المتلقي للمنتج
- المجتمع - سوق العمل	- الطلاب والمتدربون - جهات الاعتماد (مجلس الكلية والجامعة، ومراكز وهيئات الجودة والاعتماد) - سوق العمل - أولياء الأمور - المؤسسات التعليمية	- المجتمع - الصناعة - المجتمع العلمي والجامعات - الجهات الراعية والممولة للأبحاث	- المجتمع - الجامعة - الجهات الراعية للمشاريع	المستفيدون والأطراف المهمة
- هيئة تدريس وكوادر مؤهلة - قاعات تعليمية مجهزة - وسائل تعليمية مناسبة - معامل حديثة - موارد مكتبية - خدمات طلابية ملائمة	- هيئة تدريس مؤهلة - موارد مكتبية	- هيئة تدريس وكوادر - مساندة مؤهلة - معامل حديثة - موارد مكتبية - مراكز أبحاث	- هيئة تدريس وكوادر - مساندة مؤهلة - معامل حديثة - موارد مكتبية - مراكز أبحاث	الموارد

3.3.2 مواصفات منتجات وخدمات الكلية

يتم تحديد المواصفات وفق خصائص كل منتج ووفق احتياجات وتوقعات المستفيدين والأطراف المهمة، والمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها. وبصفة عامة فإن احتياجات وتوقعات المستفيدين والأطراف المهمة تتمحور في العادة في النقاط التالية:-

- الطلاب: تعليم عالي الجودة، وفرص توظيف، وفرص بحثية.
- أعضاء هيئة التدريس: التطوير المهني والبحث العلمي، والحرية الأكاديمية.
- العاملون في الكلية: التطوير المهني، والاستقرار الوظيفي، وبيئة عمل إيجابية ومحفزة، والتقدير لمساهماتهم.
- أصحاب العمل: خريجون مؤهلون.
- الجهات الحكومية/هيئات الاعتماد: الالتزام بالمعايير والمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها.
- أولياء الأمور: بيئة تعليمية وأكاديمية محفزة وداعمة تمكن أبناءهم من تحقيق أهدافهم الأكاديمية والمهنية والشخصية.
- الخريجون: سمعة مؤسسية راسخة ودعم مهني تساهم في حصولهم على فرص عمل جيدة، والشعور بالانتماء والاستمرار في الارتباط مع الكلية والتواصل مع الأساتذة والزملاء.

وقد تم تحديد مواصفات منتجات وخدمات الكلية وتقسيمها إلى مواصفات عامة وخاصة لكل منتج أو خدمة. المواصفات العامة تكون على مستوى الكلية ويجب أن تتوفر في كل منتج أو خدمة توفرها الكلية. وتم تحديدها بشكل أساسي بناء على المتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها. المواصفات الخاصة تحدد حسب طبيعة وظروف ومتطلبات كل منتج أو خدمة وتكون خاصة بهذا المنتج أو الخدمة ولا تعمم على كل المنتجات والخدمات. وفيما يلي عرض لمواصفات منتجات وخدمات الكلية.

- المنتج: مخرجات الطلاب

- مواصفات عامة: حسب معايير مجلس الاعتماد للهندسة والتكنولوجيا (ABET)

1. القدرة على تحديد المشاكل الهندسية المعقدة وصياغتها وحلها من خلال تطبيق مبادئ الهندسة والعلوم والرياضيات.
2. القدرة على تطبيق التصميم الهندسي لإنتاج حلول تلبي احتياجات محددة مع مراعاة الصحة العامة والسلامة والرفاهية، بالإضافة إلى العوامل العالمية والثقافية والاجتماعية والبيئية والاقتصادية.
3. القدرة على التواصل بفعالية مع مجموعة متنوعة من الجماهير.
4. القدرة على إدراك المسؤوليات الأخلاقية والمهنية في المواقف الهندسية وإصدار أحكام مستتيرة، والتي يجب أن تأخذ في الاعتبار تأثير الحلول الهندسية في السياقات العالمية والاقتصادية والبيئية والمجتمعية.

5. القدرة على العمل بفعالية في فريق يتولى أعضاؤه معًا القيادة، ويخلقون بيئة تعاونية، ويضعون الأهداف، ويخططون للمهام، ويحققون الغايات.
6. القدرة على تطوير وإجراء التجارب المناسبة، وتحليل البيانات وتفسيرها، واستخدام الحكم الهندسي لاستخلاص النتائج.
7. القدرة على اكتساب وتطبيق المعرفة الجديدة حسب الحاجة، باستخدام استراتيجيات التعلم المناسبة.

- مواصفات خاصة: تحدد حسب طبيعة كل برنامج تعليمي وتكون محددة في نماذج وصف البرنامج ووصف المقررات.

- المنتج: البرنامج التعليمي

- مواصفات عامة لمستوى البكالوريوس: حسب معايير مجلس الاعتماد للهندسة والتكنولوجيا (ABET)
- ما لا يقل عن 30 ساعة دراسية فصلية (أو ما يعادلها) من رياضيات المستوى الجامعي والعلوم الأساسية مع تجارب معملية مناسبة للبرنامج.
- ما لا يقل عن 45 ساعة دراسية فصلية (أو ما يعادلها) من مواضيع هندسية مناسبة للبرنامج، تتكون من الهندسة وعلوم الحاسوب والتصميم الهندسي، واستخدام أدوات هندسية حديثة.
- مكون تعليمي واسع النطاق يكمل المحتوى التقني للمنهج ويتوافق مع الأهداف التعليمية للبرنامج.
- تجربة تصميم هندسي رئيسية ختامية (i) تتضمن معايير هندسية مناسبة وقيودًا متعددة، و(ii) تستند إلى المعرفة والمهارات المكتسبة في المقررات السابقة.
- مواصفات خاصة: تحدد حسب طبيعة كل برنامج تعليمي وتكون محددة في نماذج وصف البرنامج ووصف المقررات.

- المنتج: البحث العلمي

- مواصفات عامة: تشمل نقاط عامة يجب أن تتوفر في كل منتج بحث علمي تنتجه الكلية. وتشمل: -
 1. الحدثة والأصالة والابتكار: مدى طرح البحث لأفكار أو تطبيقات أو حلول جديدة.
 2. الالتزام بالطريقة العلمية: يجب أن يستند البحث إلى مبادئ وطرق علمية سليمة.

3. الجدارة التقنية: سلامة وفعالية الحلول أو التصميم الهندسية، وإمكانية تطبيقها عملياً.
 4. التأثير والأهمية: قدرة البحث على الإسهام في المجال أو معالجة مشاكل واقعية اقتصادية أو اجتماعية أو بيئية.
 5. الوضوح والتواصل: القدرة على شرح نتائج البحث وتداعياتها بوضوح.
 6. الالتزام بالمبادئ الأخلاقية: ضمان إجراء البحث بمسؤولية وأخلاقية.
- مواصفات خاصة بكل منتج بحث علمي: وتعتمد على طبيعة المنتج والتخصص. وفيما يلي أمثلة على بعض المنتجات والمواصفات الممكنة لها (في جدول 7).

جدول 7. أمثلة على منتجات البحث العلمي

ت	المنتج	المواصفات
1	مشاريع التخرج	المتطلبات التي يتم وضعها واعتمادها من مجلس القسم ومجلس الكلية، والتي قد تختلف من برنامج تعليمي لآخر حسب طبيعة كل تخصص.
2	رسائل الماجستير وأطروحات الدكتوراة	المتطلبات التي يتم وضعها واعتمادها من مجلس القسم ومجلس الكلية، والتي قد تختلف من برنامج تعليمي لآخر حسب طبيعة كل تخصص. وكذلك المتطلبات الشكلية والفنية للكتابة والتي تضعها الهيئات الخاصة بالدراسات العليا في الجامعة أو وزارة التعليم العالي.
3	المقالات العلمية المنشورة في دوريات أو مؤتمرات محكمة	متطلبات النشر في الدورية المحكمة المعنية بالإضافة لمتطلبات الترقية (في حال استخدام الأبحاث لغرض الترقية) حسب القوانين واللوائح المستخدمة.
4	الكتب المنشورة في دور نشر محكمة	متطلبات النشر في دار النشر المحكمة المعنية بالإضافة لمتطلبات الترقية حسب القوانين واللوائح المستخدمة.
5	الابتكارات وبراءات الاختراع	متطلبات التسجيل في براءات الاختراع (الجهة المختصة في ليبيا هي مكتب الملكية الصناعية في مركز البحوث الصناعية في تاجوراء).

- المنتج: خدمة المجتمع

خدمة المجتمع تشمل العديد من المنتجات والخدمات بعضها يتقاطع مع المنتجات السابقة الخاصة بالتعليم والبحث العلمي وينطبق عليها المتطلبات والمواصفات الخاصة بهذه المنتجات.

- **مواصفات عامة:** تشمل نقاط عامة يجب أن تتوفر على الأقل واحدة منها في كل خدمة اجتماعية تقدمها الكلية. وتشمل:-

1. تعزيز التنمية المستدامة.

2. تساهم في نشر المعرفة المبنية على مصادر علمية صحيحة.

3. تساهم في حل مشكلات المجتمع.

- **مواصفات خاصة لكل خدمة اجتماعية تقدمها الكلية:** وتعتمد على طبيعة الخدمة. وبصفة عامة يجب أن يكون متطلبات ورضا المستفيد من الخدمة هو المعيار الأساسي لوضع المواصفات. وفيما يلي أمثلة على بعض خدمات المجتمع. بعضها يشترك مع بعض المنتجات السابقة (خاصة في البحث العلمي)، ممكن تستخدم لها نفس مواصفات المنتجات المشتركة السابقة.

- المشاريع التنموية المشتركة
- الدراسات الاستشارية والتقارير
- ورش عمل ودورات تدريبية
- مؤتمرات وندوات
- حملات التوعية
- الأعمال التطوعية
- منصات إلكترونية لنشر الأبحاث أو مشاركة البيانات أو للتعليم المجاني

3.4 سياسة وأهداف الجودة للكلية

كلية الهندسة في جامعة بنغازي ملتزمة بتطبيق أعلى معايير الجودة في التعليم الهندسي والبحث العلمي وخدمة المجتمع، وبما يوافق معايير ضمان الجودة والأداء الوطنية والدولية. تأتي هذه السياسة كجزء من التزام الكلية بأداء رسالتها وتحقيق أهدافها الاستراتيجية وصولاً لرؤيتها المستقبلية، وبالتعاون مع المستفيدين والأطراف المهمة. ويتولى عميد الكلية ومجلسها الاشراف والمسئولية العامة عن تطبيق نظام إدارة الجودة. ويتولى قسم ضمان الجودة وتقييم الأداء مسؤولية مراقبة وتقييم نظام إدارة الجودة واقتراح التعديلات والتحسينات عليه.

3.5 نطاق نظام إدارة الجودة في الكلية

نطاق تطبيق نظام الجودة يشمل كلية الهندسة جامعة بنغازي بكل إداراتها وأقسامها، وجميع منتجاتها وخدماتها شاملة التعلم والتعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع.

الإطار والمرجعيات التي يتم تطبيق نظام إدارة الجودة بناء عليها تشمل: -

- معايير الاعتماد المؤسسي والبرامجي لمركز ضمان الجودة وتقييم الأداء.
- الأجزاء المتعلقة بمجموعة معايير مركز ضمان الجودة وتقييم الأداء الخاصة بجودة الإدارة في متطلبات معايير مجموعة مواصفات عائلة أيزو 9000 وأيزو 21001 الخاصة بنظم إدارة الجودة.
- الأجزاء المتعلقة بمخرجات التعلم والبرامج التعليمية في معايير مجلس الاعتماد للهندسة والتكنولوجيا (ABET).

4-العمليات والآليات والإجراءات

4.1 مرجعية العمليات والآليات والإجراءات

- القوانين واللوائح السارية.
- معايير الاعتماد المؤسسي والبرامجي لمركز ضمان الجودة وتقييم الأداء.
- متطلبات معايير مجموعة مواصفات عائلة أيزو 9000 وأيزو 21001 الخاصة بنظم إدارة الجودة.
- معايير مجلس الاعتماد للهندسة والتكنولوجيا (ABET).

4.2 نظام العمل في الكلية

نظام العمل في الكلية يتمركز حول المنتجات والخدمات (موضحة في فقرة 3.3) ويهدف لتحقيق الهدف الرئيسي وهو تقديم المنتجات والخدمات في الكلية وبمستوى يحقق، عموماً، احتياجات وتوقعات المستفيدين والأطراف المهتمة، وخصوصاً متطلبات المتعلمين والمستفيدين الآخرين.

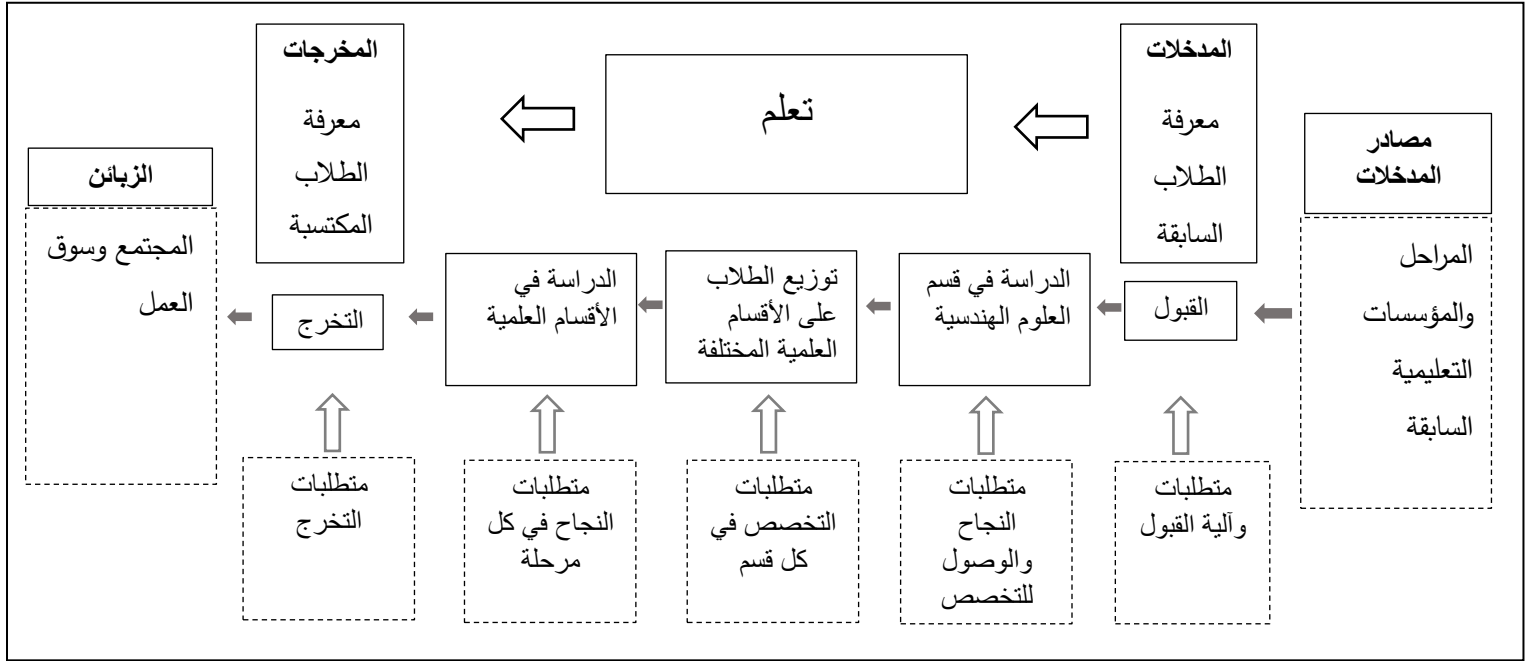
التسلسل الذي تتم به العمليات والآليات والإجراءات في الكلية يتبع مهام كل وحدة إدارية في الكلية (الموضحة في الهيكل التنظيمي للكلية في شكل 2). وتفاصيل مهام كل وحدة إدارية موضح في دليل التنظيم الداخلي للكلية وفي دليل الآليات والإجراءات الخاص بالكلية.

لضبط العمليات والتأكد من كفاءتها وفعاليتها، تستخدم الكلية دورة (خط، نفذ، تحقق، تصرف)، مع التركيز بشكل عام على التفكير القائم على المخاطر الذي يهدف للاستفادة من الفرص ومنع النتائج غير المرغوبة. ويتم هذا ضمن نظام إدارة الجودة في الكلية (كم هو موضح في فقرة 1.4).

العملية الرئيسيتان الأساسيتان التي تقوم بهما الكلية هما عملية التعلم وعملية التعليم. خصائص هاتين العمليتين مبينة في مقطع 3.3. وفيما يلي توضيح لتسلسل العمليات والإجراءات، وتفاعلها، وتفاعلها في هاتين العمليتين.

4.2.1 عملية التعلم

المخطط الانسيابي في شكل 4 يوضح المدخلات والأنشطة والمخرجات الرئيسية لعملية التعلم، والتي تبين المراحل المختلفة التي يمر بها الطالب أثناء الدراسة في الكلية من القبول إلى التخرج. التفاصيل الخاصة بالآليات والإجراءات الخاصة، شاملة متطلبات القبول والتخرج والانتقال من مرحلة إلى المرحلة التالية، موثقة في اللوائح الداخلية للكلية وأدلة الكلية (دليل التنظيم الداخلي، ودليل الآليات والإجراءات، ودليل الطالب، ودليل أعضاء هيئة التدريس).

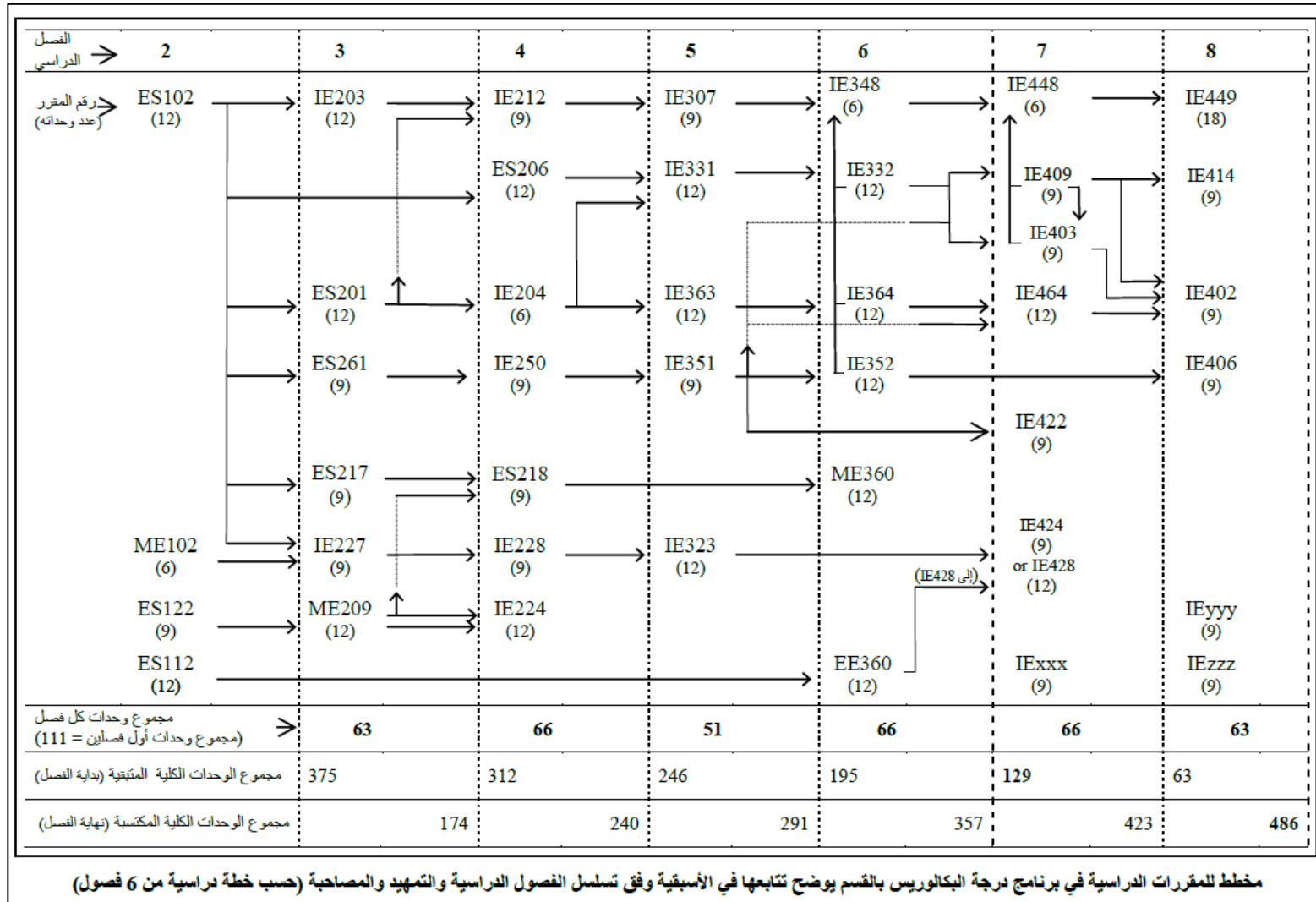


شكل 4. مخطط انسيابي لمراحل عملية التعلم في الكلية.

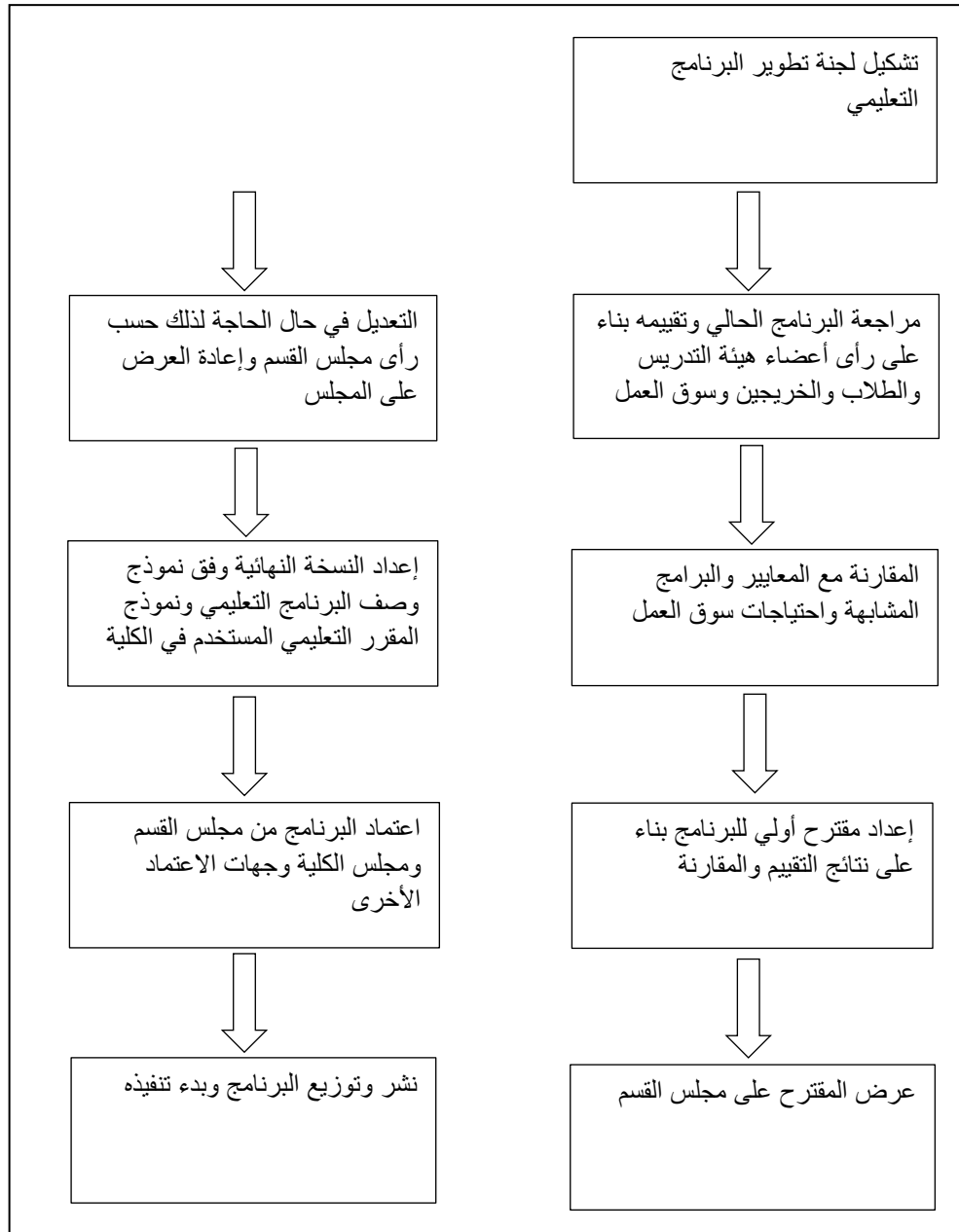
الدراسة في الأقسام العلمية تتم وفق البرنامج التعليمي في القسم. فيما يلي مثال على مخطط للمقررات الدراسية في برنامج درجة البكالوريوس في الهندسة الصناعية ضمن خطة دراسية من 6 فصول (في شكل 5)

4.2.1 عملية التعليم

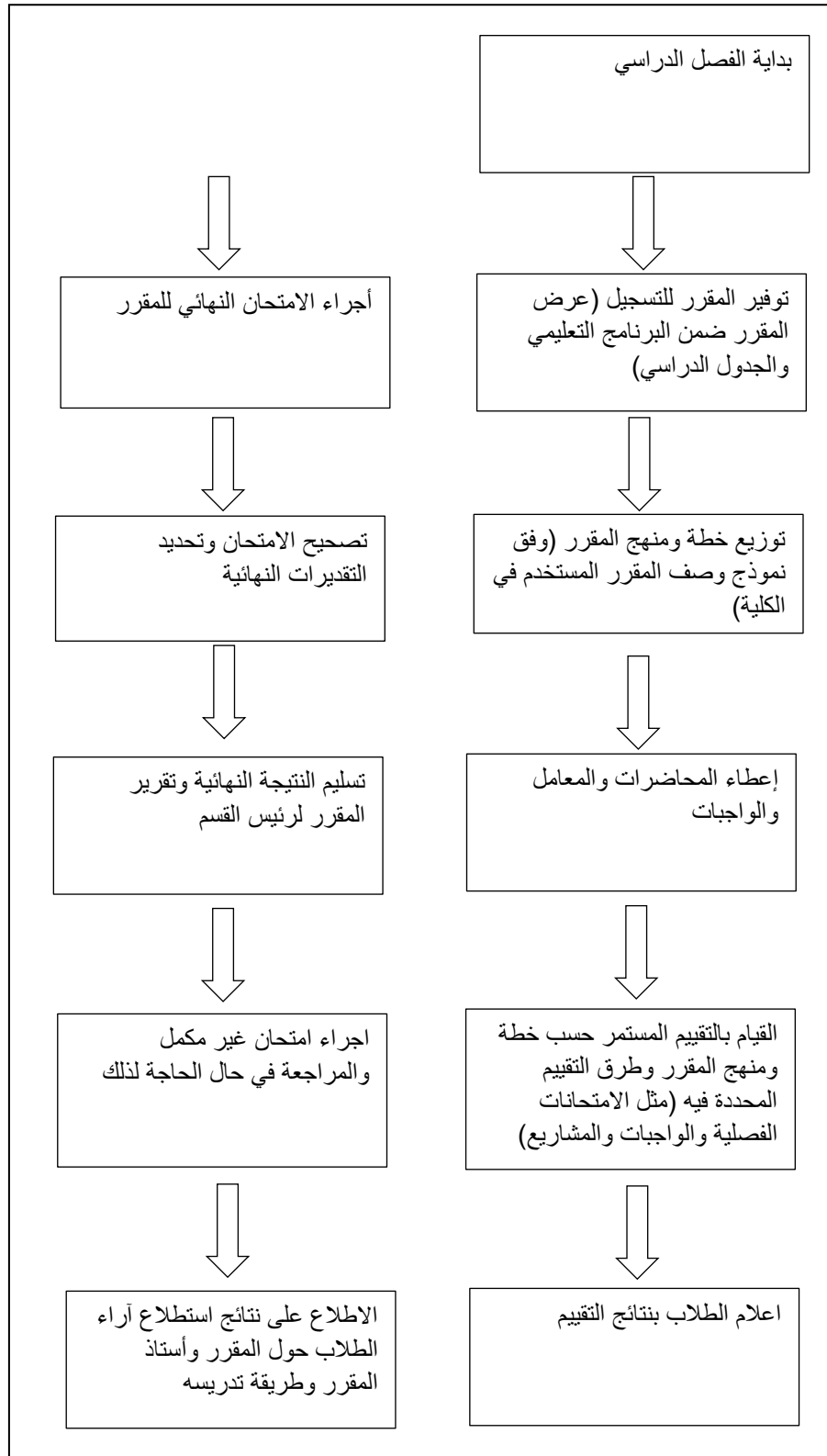
عملية التعليم تشمل على عمليتين أساسيتين: تطوير البرنامج التعليمي، وتدريب مقرر دراسي. شكل 6 يبين مراحل عملية تطوير برنامج تعليمي، وشكل 7 يبين مراحل عملية تدريس مقرر دراسي.



شكل 5. مثال على مخطط للمقررات الدراسية (برنامج البكالوريوس في الهندسة الصناعية).



شكل 6. المخطط الانسيابي لعملية تطوير برنامج تعليمي.



شكل 7. المخطط الانسيابي لعملية تدريس مقرر دراسي.

5-تقييم وتحسين الأداء

تشمل عملية تقييم وتحسين الأداء المتابعة والقياس والتحليل والتقييم والتحسين. ويشمل هذا التقييم كل منتجات وخدمات الكلية (التعلم والتعليم، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع). المعايير الرئيسية لتقييمها هي مدى رضا المتعلمين والمستفيدين الآخرين ومدى تحقيق متطلباتهم، ويشمل هذا المتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها، والتي يجب أن تكون ممثلة ضمناً في مواصفات المنتجات والخدمات. وتحدد الحالات الغير مطابقة ويتم تعديلها وتحسينها حتى تصل إلى المستوى المطلوب.

التقييم يشمل أيضاً التقييم العام والشامل لأداء الكلية المؤسسي ومدى تحقيقها لأهداف خطتها الاستراتيجية.

5.1 التعلم والتعليم

يتم تقييم عملية التعلم والتعليم بطريقة مباشرة وطريقة غير مباشرة. الطريقة المباشرة تعتمد على استخدام نتائج الطلاب في التقييم؛ باعتبارها تعكس مستوى المعرفة التي اكتسبها الطالب والتي تمثل بدورها مقياس لمدى تحقق مخرجات التعلم المستهدفة. الطريقة غير المباشرة تعتمد على استطلاع الآراء عن طريق استبيانات أو تقارير. وتهدف إلى قياس مدى الرضا الشخصي للمتعلمين والمستفيدين الآخرين عن عملية التعلم والتعليم وعن تحقق متطلباتهم.

5.1.1 الطريقة المباشرة

الطريقة المباشرة تعتمد بشكل أساسي على استخدام احصائيات نتائج الطلاب كمقياس لإداء العملية التعليمية وعلى تحقق مخرجات التعلم المستهدفة. جدول 8 يعرض تفاصيل كيفية تقييم عملية التعلم والتعليم، ويبين الوحدة التعليمية المقيمة، ومتى يتم التقييم، والبيانات الكمية المطلوبة لحساب قيم مؤشرات التقييم الكمية، والقيم المستهدفة. عملية تقييم الأداء تتم باستخدام على الأقل مؤشرين كميين؛ واحد لقياس الكفاءة، والآخر لقياس الفعالية. ويمكن حسب الظروف تقييم أي وحدات تعليمية أخرى، وجمع أي بيانات إضافية، واستخدام أي مؤشرات أخرى إضافية. مسؤولية المتابعة وجمع البيانات المطلوبة وحساب قيم المؤشرات تكون مشتركة بين منسق الدراسة والامتحانات ومنسق ضمان الجودة وتقييم الأداء في القسم العلمي. بيانات الخريجين يتم جمعها بالتنسيق مع قسم الخريجين في الكلية. ويتم تسليم ملخص نتائج التقييم وقيم المؤشرات لمجلس القسم للمراجعة والتطوير والتحسين.

5.1.2 الطريقة غير المباشرة

الطريقة غير المباشرة تعتمد على استطلاع الآراء عن طريق استبيانات أو تقارير. جدول 9 يعرض تفاصيل كيفية تقييم عملية التعلم والتعليم، ويبين الوحدة التعليمية المقيمة، ومتى يتم التقييم، العناصر المطلوب تقييمها، والأداة المستخدمة،

ومؤشرات التقييم الكمية وقيمتها المستهدفة. ويمكن حسب الظروف تقييم أي وحدات تعليمية أخرى، واستخدام أي أدوات قياس ومؤشرات أخرى إضافية. هنا أيضاً مسؤولية المتابعة وتوزيع الاستبيانات والنماذج وجمع البيانات المطلوبة وحساب قيم المؤشرات تكون مشتركة بين منسق الدراسة والامتحانات ومنسق ضمان الجودة وتقييم الأداء في القسم العلمي. وبيانات الخريجين يتم جمعها بالتنسيق مع قسم الخريجين في الكلية. ويتم تسليم ملخص نتائج التقييم وقيم المؤشرات لمجلس القسم للمراجعة والتطوير والتحسين.

جدول 8. كيفية تقييم عملية التعليم والتعلم بالطريقة المباشرة

الوحدة المُقيّمة	زمن التقييم	البيانات المطلوبة	نوع مقياس الأداء	المؤشر الكمي	القيمة المستهدفة
مقرر	بشكل مستمر خلال تدريس المقرر وعند إتمام المقرر	الإحصائيات الوصفية لدرجات وتقديرات الطلاب في المقرر (يتم جمعها من تقرير المقرر ومن منظومة التسجيل في الكلية)	كفاءة	نسبة الطلاب الناجحين في المقرر	على الأقل 95%
			فعالية	متوسط معدل الطلاب في المقرر	على الأقل 2 من 4
فصل تعليمي ضمن خطة برنامج تعليمي (الفصل الثالث مثلا، ويشمل مقررات الفصل الثالث ضمن البرنامج الدراسي)	نهاية الفصل الدراسي	الإحصائيات الوصفية لتقديرات الطلاب في الفصل الدراسي (محسوبة من تقديرات الطلاب لمقررات الفصل)	كفاءة	نسبة الطلاب الناجحين في الفصل	على الأقل 95%
			فعالية	متوسط معدل الطلاب في الفصل	على الأقل 2 من 4
برنامج تعليمي كامل	نهاية الفصل الدراسي	الإحصائيات الوصفية لتقديرات الطلاب في البرنامج التعليمي (محسوبة من درجات وتقديرات الطلاب لكل فصل ضمن البرنامج)	كفاءة	نسبة الطلاب الناجحين في البرنامج	على الأقل 95%
			فعالية	متوسط معدل الطلاب في البرنامج	على الأقل 2 من 4

جدول 8. (تابع)

الوحدة المُقيّمة	زمن التقييم	البيانات المطلوبة	نوع مقياس الأداء	المؤشر الكمي	القيمة المستهدفة
برنامج تعليمي كامل (مخرجات البرنامج التعليمي المستهدفة)	بعد التخرج مباشرة	الإحصائيات الوصفية للخريجين	كفاءة	نسبة الخريجين إلى المقبولين	على الأقل 80%
			فعالية	متوسط معدل الخريجين	على الأقل 75%
برنامج تعليمي كامل (الأهداف التعليمية للبرنامج)	بعد التخرج والعمل (على الأقل بعد عام ونصف من التخرج)	الإحصائيات الوصفية للإنجازات والمسارات المهنية التي حققها الخريجون	كفاءة	نسبة الملتحقين بأعمال إلى نسبة الخريجين في نفس الدفعة	على الأقل 50% بعد عام واحد من تاريخ التخرج
			فعالية	مدى استمرار وترقي الخريجين في الأعمال التي تحصلوا عليها	على الأقل 50% مستمرين في وظائفهم وفي نفس مكان العمل بعد سنة من بداية العمل

جدول 9. كيفية تقييم عملية التعليم والتعلم بالطريقة غير المباشرة

الوحدة المُقيّمة	زمن التقييم	المُقيم	العناصر التي يتم تقييمها	الأداة المستخدمة	المؤشرات الكمية	القيم المستهدفة
مقرر	عند إتمام المقرر	أستاذ المقرر	• أهداف ومحتويات المقرر • الوعاء الزمني المخصص للمقرر • سلوك ومستوى أداء الطلاب • توفر وسائل الدعم التعليمية • ملخص نتائج المقرر • كيفية سير عملية تدريس المقرر خلال الفصل المعني مقارنة بمواصفات المقرر	استبيان إدارة الجودة لتقييم مقرر دراسي من قبل عضو هيئة التدريس (QAPA.EVA.1)	متوسط درجة كل بند	على الأقل 2 من 4
					متوسط درجة الاستبيان	على الأقل 2.8 من 4
					• مدى مطابقة مواصفات المقرر لمتطلبات المتعلمين والمستفيدين الآخرين، وتوافقها مع مواصفات البرنامج التعليمي	• على الأقل التوافق مع مواصفات البرنامج التعليمي
					• مدى سير العملية التعليمية وفق الجدول الزمني في مواصفات المقرر	• تدريس كامل محتويات المقرر
		الطالب	• أستاذ المقرر • أهداف ومحتويات المقرر • سير المحاضرات • الامتحانات	• استبيان إدارة الجودة لتقييم مقرر دراسي من قبل الطالب (QAPA.EVA.2) • استبيان إدارة الجودة لتقييم امتحان مقرر دراسي من قبل الطالب (QAPA.EVA.3)	درجة كل بند	على الأقل 2 من 4
					متوسط درجة الاستبيان	على الأقل 2.8 من 4

جدول 9. (تابع)

الوحدة المُقيّمة	زمن التقييم	المُقيّم	العناصر التي يتم تقييمها	الأداة المستخدمة	المؤشرات الكمية	القيم المستهدفة
برنامج تعليمي	كل أربعة أعوام (وممكن أقل إذا دعت الحاجة)	مجلس القسم العلمي أو من يكلفه	مواصفات البرنامج	تقرير مفتوح	مدى مطابقة مواصفات البرنامج لمتطلبات المتعلمين والمستفيدين الآخرين	الحد الأدنى من المتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها (تعاادل 70% من إجمالي معدل متطلبات معايير الترخيص الفني من مركز ضمان الجودة الوطني)
			معايير الاعتماد البرامجي الصّادرة عن المركز	التقييم الذاتي	إجمالي معدل الإداء	على الأقل 70 %
	الطلاب	- أهداف ومحتويات البرنامج - أعضاء هيئة التدريس - خدمات الدعم التعليمية - مخرجات التعلم	استبيان قياس رضا الطلاب عن البرنامج التعليمي (ض ج - س - 4 - 2026، في الملحق)	متوسط درجة الاستبيان	على الأقل 70% من الدرجة الكلية	
	الخريجون	نفس السابق	استبيان قياس رضا الخريجين عن البرنامج التعليمي (ض ج - س - 5 - 2026، في الملحق)	متوسط درجة الاستبيان	على الأقل 70% من الدرجة الكلية	
	أصحاب الأعمال	- توافق محتويات البرنامج مع متطلبات سوق العمل - المهارات التي يمتلكها الخريجون - الأداء الوظيفي للخريجين	استبيان قياس رضا أصحاب الأعمال عن البرنامج التعليمي (ض ج - س - 6 - 2026، في الملحق)	متوسط درجة الاستبيان	على الأقل 70% من الدرجة الكلية	

5.2 البحث العلمي

منتجات البحث العلمي والمبينة في مقطع 3.3.1 وجدول 7، يتم تقييمها ضمناً من خلال إجازتها أو نشرها. إجازة مشاريع التخرج ورسائل الماجستير وأطروحات الدكتوراة يشير ضمناً إلى مطابقتها للمواصفات والمتطلبات الموضوعية لتقييمها. ويمكن تقييمها كمقررات دراسية ضمن تقييم منتجات التعلم والتعليم (مقطع 5.1). بالنسبة للمقالات العلمية والكتب، تقييمها يتم ضمناً عن طريق قبولها للنشر. فقبولها للنشر في الدوريات والمؤتمرات ودور النشر المصنفة والمحددة من الجهات المسؤولة (الجامعة أو وزارة التعليم العالي) يعتبر دليل على مطابقتها للمواصفات والمتطلبات المطلوبة. كذلك الأمر مع الابتكارات وبراءات الاختراع، تسجيلها في الجهة المختصة يعتبر دليل على تحقيقها للمواصفات والمتطلبات.

بالإضافة لمطابقة متطلبات القبول والتسجيل، يتم أيضاً تقييم منتجات البحث العلمي ومدى التطور فيها عن طريق استخدام مؤشرات كمية يتم حسابها من الاحصائيات الوصفية الخاصة بها. هذه المؤشرات تساعد في تحديد التطور العام لمنتجات البحث العلمي في الكلية ومدى توافقها مع الخطة الاستراتيجية للكلية. جمع البيانات الوصفية يتم عن طريق الجهة المعنية بالبحث العلمي في الكلية (مكتب البحوث والاستشارات أو مكتب البحث العلمي أو وكيل الكلية للشؤون العلمية) وبالتنسيق مع الأقسام العلمية. وجدول 10 يعرض المؤشرات الخاصة بتقييم تطور منتجات البحث العلمي في الكلية. ويمكن استخدام أي مؤشرات أخرى إضافية إذا دعت الحاجة. هذه المؤشرات يتم استخدامها بالتوازي مع المؤشرات الموضوعية ضمن الخطة التنفيذية للخطة الاستراتيجية للكلية.

جدول 10. كيفية تقييم التطور في منتجات البحث العلمي في الكلية

الوحدة المُقيّمة	زمن التقييم	البيانات المطلوبة	المؤشرات الكمية	القيم المستهدفة
مشاريع التخرج	كل عام دراسي	الإحصائيات الوصفية للأبحاث المنشورة من مشاريع التخرج وبمشاركة طلاب مشاريع التخرج	عدد المشاريع المنشورة كمقالات علمية	على الأقل مشروع واحد في كل برنامج تعليمي
رسائل الماجستير	كل عام دراسي	الإحصائيات الوصفية للأبحاث المنشورة من رسائل الماجستير	عدد الرسائل المنشورة كمقالات علمية	أكبر من أو تساوى عدد الرسائل المجازة في الكلية
أطروحات الدكتوراة	كل عام دراسي	الإحصائيات الوصفية للأبحاث المنشورة من أطروحات الدكتوراة	عدد الأطروحات المنشورة كمقالات علمية	أكبر من أو تساوى ضعف عدد الأطروحات المجازة في الكلية
المقالات العلمية المنشورة في دوريات أو مؤتمرات محكمة	كل عام دراسي	الإحصائيات الوصفية للأبحاث المنشورة	عدد منشورات الكلية خلال العام الدراسي	أكبر من أو تساوى أعضاء هيئة التدريس في الكلية
			عدد الاستشهادات الجديدة خلال العام الدراسي	أعلى على الأقل 25% من العام السابق
			مؤشر i10-index لإجمالي منشورات الكلية نهاية العام الدراسي	أكبر من أو يساوي 20% من إجمالي منشورات الكلية
			مؤشر h-index لإجمالي منشورات الكلية نهاية العام الدراسي	أعلى على الأقل 10% من العام السابق
الابتكارات وبراءات الاختراع	كل عام دراسي	الإحصائيات الوصفية للابتكارات وبراءات الاختراع	إجمالي عدد براءات الاختراع المسجلة خلال العام الدراسي	على الأقل واحدة

5.3 خدمة المجتمع

تقييم منتجات خدمة المجتمع عن طريق قياس مدى تحقق المواصفات العامة للكلية، وعن طريق قياس مدى رضا متلقي الخدمة عن الخدمة المقدمة لها ومدى تحقيقها لمطالبه. جدول 11 يعرض تفاصيل كيفية تقييم منتجات خدمة المجتمع، شاملة الأدوات والمؤشرات الكمية المستخدمة. المسئول عن القيام بالتقييم وإعداد التقارير وتوزيع وجمع وتلخيص البيانات هو مكتب خدمة المجتمع في الكلية.

جدول 11. كيفية تقييم منتجات خدمة المجتمع في الكلية

القيم المستهدفة	المؤشرات الكمية	الأداة المستخدمة	العناصر التي يتم تقييمها	المقيم	زمن التقييم	الوحدة المُقيّمة
على الأقل تحقق بند واحد	عدد بنود المواصفات المتحققة	تقرير يعد من مكتب خدمة المجتمع في الكلية	المواصفات العامة للكلية	مكتب خدمة المجتمع	بعد إتمام تقديم الخدمة	نشاط خدمة مجتمع
70% من الدرجة الكلية	متوسط درجة الاستبيان	استبيان قياس رضا المجتمع عن خدمات كلية الهندسة (ض ج - س - 7 - 2026، في الملحق)	مواصفات الخدمة حسب متطلبات متلقي الخدمة	متلقي الخدمة		

5.4 تقييم الأداء المؤسسي للكلية

جدول 12 يعرض كيفية تقييم الأداء المؤسسي للكلية. تحديد الوحدات المقيمة تم بشكل رئيسي اعتماداً على متطلبات معايير الاعتماد المؤسسي الصادرة عن مركز ضمان الجودة الوطني.

جدول 12. كيفية تقييم الأداء المؤسسي للكلية

الوحدة المُقيّمة	زمن التقييم	المقيم	العناصر التي يتم تقييمها	الأداة المستخدمة	المؤشرات الكمية	القيم المستهدفة
أداء الكلية ككل	كل عام دراسي	الكلية	معايير الاعتماد الصادرة عن المركز الوطني لضمان الجودة	التقييم الذاتي	إجمالي معدل الإداء	على الأقل 70%
كفاية الأداء لمكوناتها الإدارية، والمالية، والأكاديمية كافة	كل عام دراسي	لجنة الخطة الاستراتيجية في الكلية	مدى تحقيق أهداف الخطة الاستراتيجية والتنفيذية للكلية	تقرير متابعة الخطة الاستراتيجية	نسبة تحقق أنشطة الخطة التنفيذية	حسب ما هو محدد في الخطة التنفيذية
الرضا على أداء قيادة الكلية (العميد ورؤساء الأقسام)	كل عام دراسي	الموظفين وأعضاء هيئة التدريس	الرضا على تحقق مهام الوظيفة	استبيانات (من ض ج - س - 8 - 2026 إلى ض ج - س - 11 - 2026، في الملحق)	متوسط درجة الاستبيان	على الأقل 70% من الدرجة الكلية
رضا أعضاء هيئة التدريس	كل عام دراسي (أو أقل إذا دعت الحاجة)	أعضاء هيئة التدريس	- الجوانب التعليمية والأكاديمية - المرافق وخدمات الدعم التعليمية - البحث العلمي والتطوير المهني - الجوانب المهنية والإدارية	استبيان قياس رضا أعضاء هيئة التدريس (ض ج - س - 12 - 2026، في الملحق)	متوسط درجة كل بند	على الأقل 50% من الدرجة الكلية
رضا الموظفين	كل عام دراسي (أو أقل إذا دعت الحاجة)	الموظفين	- ويشمل قياس رضا الموظفين على الأقل عن: - - تنظيم العمل وتوزيع المهام - توفر مستلزمات العمل - المرافق وبيئة العمل - شفافية الإجراءات الإدارية - الخاصة بالموظف (الاجازات، الترقيات، وغيرها) - المرتب والمزايا المالية - عدالة التقييم السنوي	استبيان إدارة الجودة لقياس الرضا الوظيفي للموظف (QAPA.EVA.4)	متوسط درجة الاستبيان	على الأقل 70% من الدرجة الكلية

جدول 12. (تابع)

الوحدة المُقيّمة	زمن التقييم	المُقيّم	العناصر التي يتم تقييمها	الأداة المستخدمة	المؤشرات الكمية	القيم المستهدفة
أداء اللجان المؤقتة، والدائمة	بعد إتمام اللجنة المؤقتة لعملها وكل عام دراسي للجان الدائمة	مجلس الكلية أو مجلس القسم	مدى تحقق المهام والأعمال المكلفة بها اللجنة	تقرير مفتوح	نسبة تحقق الأعمال المكلفة بها اللجنة ووفق المطوب	%100
أداء أعضاء هيئة التدريس	كل ترقية	لجنة شؤون أعضاء هيئة التدريس	وفق متطلبات الترقية حسب اللوائح السارية	النموذج المعد من قبل إدارة أعضاء هيئة التدريس في الجامعة	حسب متطلبات الترقية	الحد الأدنى المطلوب للترقية
المعيدون	كل عام دراسي	وكيل الكلية	مدى تحقق المهام والأعمال المكلفة بها	النموذج المعد من قبل إدارة الدراسات العليا والتدريب في الجامعة	مدى الرضا عن الأداء	مُرضي
أداء العاملين	كل عام	الرئيس المباشر	التوصيف الوظيفي	التقارير الدورية والسنوية	التقدير النهائي في تقرير الإداء السنوي	الحد الأدنى اللازم للترقية

5.5 التقرير السنوي

جزء من عملية جمع البيانات والمتابعة لوضع وأداء الكلية بصفة عامة تتم عن طريق التقرير السنوي للكلية. التقرير مطلوب من إدارة الجامعة ويتم إعداده وتسليمه كل عام. والتقرير يتكون من أربعة بنود رئيسية تشمل: بند نبذة عامة عن الكلية، وبند أنشطة متميزة شاركت فيها الكلية خلال العام الدراسي، وبند تقارير أداء الكلية (المؤسسية والتعليمية)، وبند المعوقات التي واجهتها الكلية والمقترحات المناسبة لتجاوزها. جدول 13 يعرض هذه البنود وبنودها الفرعية والبيانات المطلوبة في كل منها.

جدول 13. البنود المختلفة للتقرير السنوي والمطلوب في كل منها

البند الرئيسي	البند الفرعي (مستوى 1)	البند الفرعي (مستوى 2)	المطلوب في البند
نبذة عن الكلية			تعرض معلومات عامة عن الكلية تشمل رسالتها ورؤيتها وأهدافها الاستراتيجية وأقسامها العلمية والدرجات التي تمنحها
أنشطة متميزة شاركت فيها الكلية خلال العام الدراسي			تقوم الكلية بإبراز أهم الإنجازات التي تُظهر تميزها على سبيل المثال: • حصول أعضاء الهيئة التدريسية على جوائز محلية أو دولية أو براءات اختراع. • حصول الطلاب بالكلية على جوائز محلية أو دولية (علمية، ثقافية، رياضية...). • مشاركة أي من العاملين بالكلية أو أي من طلابها في أنشطة ذات طابع وطني أو دولي. • اختيار أي من العاملين بالكلية لمنصب وطني أو دولي.
تقارير الأداء	المؤسسية	التخطيط الاستراتيجي	في هذا الجزء توضح الكلية ما يلي: • تذكر الكلية ما قامت بتنفيذه من خططها التنفيذية لتحقيق رسالتها ومهامها وأهدافها الاستراتيجية مقارنة بمؤشرات المتابعة والأداء المحددة بالخطة. • إذا قامت الكلية بمراجعة أو تعديل لرسالتها أو أهدافها يتم ذكره في هذا الجزء وذكر أسباب هذا التعديل وخطواته.

جدول 13. (تابع)

البند الرئيسي	البند الفرعي (مستوى 1)	البند الفرعي (مستوى 2)	المطلوب في البند
		الهيكل التنظيمي	تذكر الكلية في هذا الجزء إن كانت قد استحدثت أو ألغت أية إدارات أو أقسام أو وحدات في هيكلها التنظيمي أو إن كانت قد أجرت أية تعديلات في الهيكلية والاختصاصات وما أسباب ذلك؟ وهل تم اعتمادها وتوثيقها.
	الموارد البشرية أعضاء هيئة التدريس الإداريون والفنيون		• احصائيات أعضاء هيئة التدريس حسب الجنس والمؤهل والدرجة العلمية وإذا كان قار أو متعاون • احصائيات الإداريون والفنيون حسب المؤهل • الدورات التدريبية • الإجراءات المتخذة لتسحين الإداء
	الموارد المالية والمادية		في هذا الجزء تذكر الكلية ما قامت به فيما يتعلق بما يلي: • تدعيم البنية الأساس للكلية (المباني والمعامل وغيرها) مبررة بتحقيق أهداف تعليمية أو الوصول إلى تحقيق رؤيتها ورسالتها وأهدافها الاستراتيجية. • تعلق الكلية على العجز في تحقيق متطلباتها وأسبابه وما قامت به من محاولات للتغلب على هذا العجز.
	المشاركة المجتمعية والمساهمة بالتنمية		تذكر الكلية في هذا الجزء ما قامت بتنفيذه من أنشطة لتحقيق خطتها لخدمة المجتمع وتنمية البيئة المحيطة وإذا كانت قد قامت بقياس رضا الأطراف المجتمعية ومدى استجابتها لنتائج هذا القياس.

جدول 13. (تابع)

البند الرئيسي	البند الفرعي (مستوى 1)	البند الفرعي (مستوى 2)	المطلوب في البند
		التقويم المؤسسي وإدارة الجودة	في هذا الجزء تذكر الكلية ما قامت به من إجراءات تصحيحية أو تعزيزية في ضوء تقويم الأداء الكلي للكلية ذاتياً. • تناقش استجابة المؤسسة لما ورد في تقرير المراجعة الخارجية سواء تقرير الاعتماد أو التغذية الراجعة عن التقرير السنوي السابق (فيما يخص القدرة المؤسسية) • (يرفق بالتقرير تقرير التقويم الذاتي للكلية إن وجد)
	التعليمية		
		الطلاب والخريجون	• في هذا الجزء تناقش الكلية ما يلي: • احصائيات أعداد الطلاب والخريجين. • أي تغير في سياسات القبول وأسبابه. • عدد الطلاب المقبولين بها وتفسير التغير إن كان ملحوظاً. • ما قامت بتنفيذه من خطط الدعم الطلابي، الإرشاد الأكاديمي، الرعاية الصحية، دعم ورعاية المتفوقين والمبدعين ورعاية المتعثرين دراسياً وذوي الاحتياجات الخاصة والأنشطة الطلابية المختلفة. • نتائج رصد حالة خريجي الكلية ومدى تنافسيتهم في سوق العمل وما قدمته لهم من معاونة في مجال التوظيف.

جدول 13. (تابع)

البند الرئيسي	البند الفرعي (مستوى 1)	البند الفرعي (مستوى 2)	المطلوب في البند
		المعايير الأكاديمية	في هذا الجزء تذكر الكلية الإجراءات التي اتخذتها لاستيفاء بمتطلبات المعايير الأكاديمية التي تبنتها (توفير مصادر التعلم اللازمة وتعديل المقررات وطرق التقويم، وإدخال طرق حديثة للتعلم، وغيرها) خلال السنة).
	البرامج / المقررات الدراسية		• في هذا الجزء تقوم الكلية بتناول الآتي بالنسبة لكل برنامج من برامج الدرجة الجامعية الأولى بها: • نسبة النجاح في مختلف البرامج الدراسية خلال السنة الماضية وتوزيع التقديرات المختلفة. • كيفية التحقق من استيفاء مخرجات التعلم المستهدفة لكل برنامج وسبب ما لم يتحقق منها وطرق تحقيقه مستقبلاً. • أي تحديث تم في البرامج والمقررات الدراسية وسببه. • أي معوقات إدارية أو تنظيمية لتحقيق أهداف البرامج الدراسية إن وجدت وما قامت به الكلية للتغلب عليها.
	التعليم والتعلم والتسهيلات الداعمة		في هذا الجزء تناقش الكلية ما يلي: • أي تطور في استراتيجيات وطرائق التعليم بها. • ما قامت به من إجراءات للتعامل مع مشكلات التعليم التي تواجهها إن وجدت. • ما قامت به من إجراءات تصحيحية لنظم التعليم وتقويم الطلاب في ضوء مراجعة نتائج الطلاب وتقارير الممتحنين الخارجيين أو تقارير التدقيق. • ما تم من تحسينات/ إضافات في موارد التعلم.

جدول 13. (تابع)

البند الرئيسي	البند الفرعي (مستوى 1)	البند الفرعي (مستوى 2)	المطلوب في البند
		أعضاء هيئة التدريس	- التغير في نسبة أعضاء هيئة التدريس والهيئة الفنية إلى عدد الطلاب إن وجد وسبب هذا التغير وطرق التعامل معه. - ما قامت به لتنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس، تقييم أدائهم وقياس رضاهم الوظيفي وتوضيح ما قامت به للاستفادة من نتائج ذلك.
		البحث العلمي والأنشطة العلمية	في هذا الجزء تقوم الكلية بتوضيح ما يوجد مما يلي : - ما قامت بتنفيذه من خططها البحثية. - ما قدمته من دعم للباحثين. - إضافاتها للبنية التحتية للبحث العلمي إن وجد. - عدد الأبحاث المنشورة محلياً ودولياً (عن العام المنصرم) لأعضاء هيئة التدريس بها والأبحاث العلمية المشتركة مع مؤسسات علمية محلية أو دولية إن وجدت. - أي مشروعات بحثية محلية أو دولية أو المؤتمرات العلمية شاركت فيها.
		الدراسات العليا	في هذا الجزء تناقش الكلية ما يلي : - أي تغيير في لائحة الدراسات العليا وسبب ذلك. - الدرجات التي تم منحها في العام المقدم عنه التقرير. - أعداد المسجلين للدراسات العليا) داخلي وخارجي (مع التعليق على التطور. - ما قامت به الكلية لتحسين العملية التعليمية في الدراسات العليا. - نتيجة قياس رضا طلاب الدراسات العليا ومدى استجابتها لنتائج هذا القياس.



جدول 13. (تابع)

البند الرئيسي	البند الفرعي (مستوى 1)	البند الفرعي (مستوى 2)	المطلوب في البند
		التقويم المستمر للفاعلية التعليمية	في هذا الجزء تقوم الكلية بتوضيح ما يوجد مما يلي : • إجراءات التحسين والتعزيز التي قامت بها في ضوء نتائج التقويم المستمر للفاعلية التعليمية. • ما استحدثته من آليات لتحسين الفاعلية التعليمية. • إن كانت قد قامت بقياس مستوى رضا الطلاب وما قامت به من إجراءات لتحسين مستوى رضا الطلاب. • تناقش استجابة الكلية لما ورد في التغذية الراجعة عن التقرير السنوي السابق أو تقارير التدقيق الداخلي لمركز ضمان الجودة إن وجدت فيما يخص الفاعلية التعليمية.
المعوقات التي واجهتها الكلية والمقترحات المناسبة لتجاوزها			

6-ضبط الوثائق والسجلات

يُعدّ ضبط الوثائق والسجلات عنصراً أساسياً في دعم نظام إدارة الجودة في الكلية، إذ يضمن وضوح الإجراءات، وشفافية العمليات، وتوفير الأدلة الموضوعية اللازمة لدعم عمليات التقييم والتحسين المستمر. ويهدف هذا القسم إلى تحديد المتطلبات والإجراءات المتعلقة بإعداد، مراجعة، اعتماد، توزيع، حفظ، وتحديث الوثائق والسجلات المستخدمة في الكلية، بما يتماشى مع متطلبات معايير الاعتماد المؤسسي والبرامجي، ومعايير الجودة ذات الصلة مثل (ISO 9001، ISO، ABET، 21001).

6.1 الغرض من ضبط الوثائق والسجلات

يهدف ضبط الوثائق والسجلات إلى:-

1. تحديد الوثائق والسجلات الضرورية لدعم عمليات ضمان الجودة وتقييم الأداء في الكلية، مثل الخطط الاستراتيجية والتنفيذية، ونماذج وصف البرامج والمقررات الدراسية، وتقارير التقييم الذاتي، وأدلة الكلية المختلفة، والنماذج والاستبيانات.
2. تحديد توقيت استخدام وتحديث هذه الوثائق ضمن الخطة الزمنية للكلية (مثل بداية كل فصل دراسي أو عام دراسي).
3. تحديد الجهات المسؤولة عن إعداد، مراجعة، اعتماد، وتوزيع كل وثيقة.
4. ضمان الدقة والاتساق في المعلومات الموثقة عبر جميع الوحدات الإدارية.
5. تسهيل الوصول الآمن إلى المعلومات ذات الصلة وفق الصلاحيات الممنوحة.
6. دعم الامتثال للمتطلبات التنظيمية والقانونية وتسهيل عمليات التدقيق الداخلي والخارجي.

6.2 إجراءات ضبط الوثائق

تخضع جميع الوثائق للإجراءات التالية:-

1. الإنشاء والتعديل والاعتماد:-

- تُعدّ الوثيقة من قبل الجهة المختصة، وبعد إتمامها يتم ملء نموذج إنشاء أو تعديل (تحديث، دمج، أو إلغاء) الوثيقة. يتم استخدام النموذج لتدوين بيانات الوثيقة وسبب الإنشاء أو التعديل. ويحفظ النموذج في السجلات مع النسخة الرئيسية للوثيقة. النموذج موجود في الملحق (ض ج - ن - 2 - 2026).
- يُرسل النموذج مع مسودة الوثيقة إلى قسم ضمان الجودة لتقييم التأثير على النظام والوثائق الأخرى.
- يُعتمد النموذج من مجلس الكلية أو الجهة المختصة.

- يرسل النموذج المعتمد ونسخة الوثيقة النهائية إلى قسم التوثيق والمعلومات للتسجيل وحفظ نسخة رئيسية وتوزيع النسخة الخاضعة للضبط على الجهات المعنية.
- عند إصدار نسخة جديدة، تُصبح النسخة السابقة ملغاة، وتُسحب النسخ الملغاة فور اعتماد الإصدار الجديد، ويُحتفظ بها في الأرشيف لأغراض التتبع فقط. وتُختتم النسخ الملغاة بختم "ملغاة" أو تُوضع عليها علامة بارزة لتجنب استخدامها.
- يُدَوّن في الصفحة الأولى في الوثيقة (بعد غلافها) معلومات الوثيقة الأساسية. حسب ما هو مبين في جدول 14. كم يدون رقم الوثيقة أسفل كل صفحة في الوثيقة، بما فيها صفحة الغلاف. وفي حال كانت الوثيقة تتكون من صفحة واحدة أو لا تحتوي غلاف؛ فيكتفى برقم الوثيقة أسفل الصفحة. واسترجاع معلوماتها من نموذج الإنشاء والتعديل وسجلها عند الحاجة.

جدول 14. معلومات الوثيقة الأساسية المطلوب تدوينها في الصفحة الأولى في الوثيقة

رمز الوثيقة	
جهة الإصدار	
تاريخ الإجراء	
مستوى الوصول	☐ عام ☐ داخلي
الجهات الموزع عليها	
الغرض من الإجراء	

2. التوزيع وصلاحيات الوصول:-

- تُوزَع الوثائق فقط على الجهات المصرح لها، مع تحديد مستويات الوصول: عام أو داخلي. مستوى التوزيع العام يعني أن توزع الوثيقة على كل وحدات الكلية وكذلك تنشر بشكل عام (على موقع الكلية مثلاً) ليطلع عليها كل من تعنيه. مستوى التوزيع الداخلي يعني التوزيع داخل الكلية أو الجامعة وعلى الجهات المحددة في خانة التوزيع في نموذج إنشاء أو تعديل وثيقة.

3. المراجعة والتحديث:-

- تُراجع جميع الوثائق مرة كل سنتين على الأقل، أو عند حدوث تغيير جوهري (مثل تحديث الخطة الاستراتيجية أو نتائج التقييم الذاتي).

4. الترميز الموحد:-

- تُرمز جميع الوثائق وفق نظام مكوّن من أربعة مكونات، كما يلي:
[رمز الوحدة الإدارية] - [رمز نوع الوثيقة] - [رقم تسلسلي] - [سنة الإصدار]
- رمز الوحدة الإدارية: حرفان يدلان على الجهة المصدرة، كما هو موضح في جدول 15.
- رمز نوع الوثيقة: حرف واحد يدل على طبيعة الوثيقة، كما هو موضح في جدول 16.
- الرقم التسلسلي: يبدأ من 1 لكل سنة. ويكون لك وحدة إدارية تسلسلها الخاص.
- سنة الإصدار: السنة الميلادية للإصدار (مثل 2026).

مثال: ض ج - ل - 1 - 2026 (دليل أصدره قسم ضمان الجودة، رقم تسلسل الوثيقة ضمن الوثائق التي أصدرها القسم خلال السنة، سنة الإصدار 2026)

5. الوثائق الخارجية:-

- يتم استلام الوثائق الصادرة من جهات خارج الكلية مثل (لوائح ونماذج الجامعة، قرارات وزارة التعليم العالي، وثائق الاعتماد الدولي) عن طريق آلية البريد الوارد. ويتم مراجعتها للتأكد من مطابقتها لمتطلبات الكلية، وتدوّن في السجل المركزي للكلية وتحفظ النسخة الرئيسية، ويتم تحديثها عند صدور نسخ جديدة. ويتم توزيعها على الوحدات الإدارية المعنية عن طريق آلية البريد في الكلية.

6.3 أنواع نسخ الوثائق وضوابط التوزيع

- تُصنّف نسخ الوثائق كما موضح في جدول 17. ولا يُسمح باستخدام النسخ غير المختومة أو غير المصرّح بها في العمليات الرسمية.

6.4 إجراءات ضبط السجلات

تخضع السجلات للإجراءات التالية:

- تُنشأ السجلات فور انتهاء النشاط المتعلق بها. مثل الانتهاء من إعداد أحد أدلة الكلية واعتماده وإصداره رسمياً، واستلام نموذج انشاء أو تعديل وثيقة ونسخة الوثيقة النهائية المعتمدة.
- تُحفظ في شكل ورقي أو إلكتروني آمن، مع تحديد مدة الحفظ حسب نوع الوثيقة واللوائح والقوانين السارية. ويُفضّل التخزين الإلكتروني مع نسخ احتياطية دورية، وضمان استرجاع السجلات عند الحاجة.
- يُسمح بالوصول فقط للجهات المصرّح لها، مع مراعاة خصوصية البيانات.

جدول 15. رموز الوحدات الإدارية في الكلية

الرمز	الوحدة الإدارية
م ك	مجلس الكلية
ع ك	عميد الكلية
و ك	وكيل الكلية
س ك	مسجل الكلية
ش ا	مكتب الشؤون الإدارية والمالية
د ا	قسم الدراسة والامتحانات
د ع	مكتب الدراسات العليا
ض ج	قسم ضمان الجودة
ع ث	قسم العلاقات الثقافية والمؤتمرات
ت م	قسم التوثيق والمعلومات
ب ا	قسم البحوث والاستشارات
هـ ص	قسم الهندسة الصناعية ونظم التصنيع
هـ ع	قسم العمارة
هـ ك	قسم الهندسة الكهربائية والإلكترونية
هـ ي	قسم الهندسة الكيميائية
هـ م	قسم الهندسة المدنية
هـ ا	قسم الهندسة الميكانيكية
هـ ن	قسم الهندسة النفطية

جدول 16. رموز أنواع الوثائق

الرمز	نوع الوثيقة
ا	اتفاقية
س	استبيان
ر	إرشادات
ت	تقرير
ط	خطة
د	دراسة
ل	دليل
ق	قرار
ح	لائحة
م	معايير
ن	نموذج
خ	أخرى

جدول 17. أنواع نسخ الوثائق

النوع	الختم المستخدم	مكان الاحتفاظ	الغرض
النسخة الرئيسية (Master Copy)	أزرق	قسم التوثيق والمعلومات	الأصل المعتمد؛ ويحفظ كمرجع أصلي للوثيقة. يُستخدم للطباعة والتوزيع ولا تتم المراجعة والتعديل إلا عليها.
النسخة الخاضعة للضبط (Controlled Copy)	أخضر	الجهات المعتمدة	نسخة طبق الأصل من النسخة الرئيسية. وتوزع لغرض العمل اليومي، ولضمان أن الكل يستخدم آخر إصدار من الوثيقة. وتُحدَّث عند صدور إصدار جديد من النسخة الأصلية.
النسخة غير الخاضعة للضبط (Uncontrolled Copy)	أحمر	الجهات الخارجية	للاطلاع وللمرجعية فقط؛ ولا يمكن تعديلها داخل الكلية.

6.5 السجل المركزي للوثائق

يتم الاحتفاظ بسجل مركزي للوثائق (ورقياً أو إلكترونياً) لدى قسم التوثيق والمعلومات، باعتباره الجهة المركزية المسؤولة عن تحديثه وصيانته. ويمكن أن يُنشأ سجل فرعي خاص بكل قسم أكاديمي أو وحدة إدارية، على أن يبقى هذا السجل تحت إشراف وتنسيق قسم التوثيق والمعلومات لضمان الاتساق والتكامل المؤسسي. ويُستخدم هذا السجل لتتبع جميع التعديلات، وضمان استخدام الإصدار الصحيح من كل وثيقة.

جدول 18 يبين شكل السجل المركزي. العناوين في الصف الأول تبين المعلومات الواجب تسجيلها لكل وثيقة. ويتم تسجيل معلومات كل وثيقة في صف مفصول.

جدول 18. شكل السجل المركزي للوثائق

اسم الوثيقة	رمز الوثيقة	جهة الاصدار	نوع الاجراء (إنشاء ، تعديل)	تاريخ الإجراء	مستوى السرية (عام أو داخلي)	الجهات الموزع عليها	الغرض من الاجراء	التعديلات عن الإصدار السابق	ملاحظات

الملحق

قائمة الاستبيانات والتقارير والنماذج

العملية	ت	اسم الاستبيان أو التقرير أو النموذج	رمز الوثيقة	رابط التنزيل
تقييم التعلم والتعليم	1	استبيان إدارة الجودة لتقييم مقرر دراسي من قبل أستاذ المقرر	QAPA.EVA.1	أنقر هنا للتنزيل
	2	نموذج تقرير تقييم مقرر من قبل أستاذ المقرر	ض ج - ت - 3 - 2026	أنقر هنا للتنزيل
	3	استبيان إدارة الجودة لتقييم مقرر دراسي من قبل الطالب	QAPA.EVA.2	أنقر هنا للتنزيل
	4	استبيان إدارة الجودة لتقييم امتحان مقرر دراسي من قبل الطالب	QAPA.EVA.3	أنقر هنا للتنزيل
	5	استبيان قياس رضا الطلاب عن البرنامج التعليمي	ض ج - س - 4 - 2026	أنقر هنا للتنزيل
	6	استبيان قياس رضا الخريجين عن البرنامج التعليمي	ض ج - س - 5 - 2026	أنقر هنا للتنزيل
	7	استبيان قياس رضا أصحاب الأعمال عن البرنامج التعليمي	ض ج - س - 6 - 2026	أنقر هنا للتنزيل
تقييم خدمة المجتمع	1	استبيان قياس رضا المجتمع عن خدمات كلية الهندسة	ض ج - س - 7 - 2026	أنقر هنا للتنزيل



قائمة الاستبيانات والتقارير والنماذج (تابع)

العملية	ت	اسم الاستبيان أو التقرير أو النموذج	رمز الوثيقة	رابط التحميل
تقييم الأداء المؤسسي للكلية	1	استبيان تقييم أداء العميد من قبل أعضاء هيئة التدريس	ض ج - س - 8 - 2026	أنقر هنا للتنزيل
	2	استبيان تقييم أداء العميد من قبل الموظفين	ض ج - س - 9 - 2026	أنقر هنا للتنزيل
	3	استبيان تقييم أداء رئيس القسم من قبل أعضاء هيئة التدريس	ض ج - س - 10 - 2026	أنقر هنا للتنزيل
	4	استبيان تقييم أداء رئيس القسم من قبل الموظفين	ض ج - س - 11 - 2026	أنقر هنا للتنزيل
	5	استبيان قياس رضا أعضاء هيئة التدريس	ض ج - س - 12 - 2026	أنقر هنا للتنزيل
	6	استبيان إدارة الجودة لقياس الرضا الوظيفي للموظف	QAPA.EVA.4	أنقر هنا للتنزيل
ضبط الوثائق والسجلات	1	نموذج إنشاء أو تعديل وثيقة	ض ج - ن - 2 - 2026	أنقر هنا للتنزيل