

# دليل نظام ضمان الجودة لبرنامج الارشاد السياحي كلية السياحة والفنادق جامعة المنيا

## مقدمة

في إطار اهتمام الدولة بالتعليم واعتباره المشروع القومي الأول لمواجهة تحديات الألفية الثالثة، وفي ظل التركيز على قضية ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، فقد جاء إنشاء مركز ضمان الجودة بجامعة المنيا، ووحدات ضمان الجودة بكليات الجامعة كضرورة وانعكاساً حقيقياً لاهتمام جامعة المنيا بجودة العملية التعليمية والعمل علي وضع خطوات فعالة ومنظمة لضمان التحسين المستمر للوصول بها إلي مرحلة الاعتماد واعداد خريج قادر علي مواكبة التطوير العلمي والتكنولوجي.

ونظراً لضخامة العمل المنوط بوحدة ضمان الجودة بالكلية، وما يتضمنه ذلك من متابعة العمل في الوحدات والفرق المنبثة وذات الصلة والتنسيق مع الجهات الخارجية ذات العلاقة فقد نشأت الحاجة الي إعداد نظام لإدارة الجودة الداخلي بالكلية لربط هذه الإدارات والوحدات بمظلة واحدة تتولى مسؤولية تطبيق معايير الجودة وتنسيق الجهود بين الإدارات والوحدات المختلفة.

يقدم هذا الكتيب نبذة عن نظام الجودة الداخلي بكلية السياحة والفنادق وعن وحدة ضمان الجودة والهيكل التنظيمي لها بالإضافة إلى معلومات عن أهداف اللجان التنفيذية للجودة والوحدات الإدارية والفرق ذات الصلة.

### إنشاء الكلية:

أنشئت كلية السياحة والفنادق بجامعة المنيا بالقرار الجمهورى رقم (٤١٩) بتاريخ ١٩٩٥/١٢/٢٧ وبدأت الدراسة الفعلية بها فى العام الجامعى ١٩٩٧/١٩٩٨.

تضم الكلية ثلاثة أقسام:

١ - قسم الإرشاد السياحي.

٢ - قسم الدراسات السياحية.

٣ - قسم الدراسات الفندقية.

تمنح جامعة المنيا بناء على طلب مجلس الكلية الدرجات العلمية:

أولاً: درجة البكالوريوس فى أحد التخصصات الموجودة بالكلية.

ثانياً: دبلوم الدراسات العليا لمدة سنتين فى أحد التخصصات الآتية:

١ - السياحة.

٢ - الإرشاد السياحي.

٣ - إدارة الفنادق.

ثالثاً: درجة الماجستير ودكتوراه الفلسفة فى أحد التخصصات الآتية:

١ . الدراسات السياحية.

٢ . الإرشاد السياحي.

٣ . الدراسات الفندقية.

### رؤية الكلية:

الريادة والتميز فى مجال العمل السياحي

### رسالة الكلية:

تسعى كلية السياحة والفنادق- جامعة المنيا الى اعداد خريج قادر على المنافسة فى سوق العمل من خلال برامج تعليمية متميزة ، وتقديم بحث علمى يرتقى بصناعة السياحة ، والعمل على نشر الوعى السياحى وخدمة المجتمع فى اطار من القيم والأخلاقيات.

### الأهداف الإستراتيجية للكلية:

تهدف كلية السياحة والفنادق إلى تقديم الخدمات التعليمية المتطورة لمرحلتى البكالوريوس والدراسات العليا في مجالات القطاع السياحي (الدراسات السياحية وإدارة الفنادق والإرشاد السياحي) وذلك عن طريق:

١. إعداد خريج قادر على المنافسة فى سوق العمل.
٢. توفير برامج تعليمية متميزة.
٣. تقديم بحث علمي يرتقى بصناعة السياحة.
٤. العمل على نشر الوعى السياحي.
٥. خدمة المجتمع فى إطار من القيم والأخلاقيات.

### الوكالات بالكلية:

#### ١- وكالة الكلية لشئون التعليم والطلاب وتضم كلاً من:

- قسم شئون الطلاب والخريجين.
- قسم شئون الخريجين.
- قسم رعاية الطلاب.
- الوحدة الطبية.

#### ٢- وكالة الدراسات العليا والبحوث وتضم كلاً من:

- وحدة دعم البحث العلمي.
- المجلة العلمية.
- قسم العلاقات الثقافية والعلمية.
- قسم الدراسات العليا.
- قسم المكتبة.



٣- وكيل الكلية لشؤون البيئة وخدمة المجتمع وتضم كلاً من:

وحدة متابعة الخريجين.

وحدة الأزمات والكوارث.

وحدة التدريب.

## نظام إدارة الجودة الداخلي

### المرحلة الأولى: الدراسة والتقييم

وتم ذلك من خلال التدريب وتهيئة المناخ لإنشاء وتطبيق نظام إدارة الجودة حيث تم تنفيذ عدة دورات تدريبية متخصصة لفريق إدارة الجودة وورش عمل ووضع خطة لتنفيذ ذلك كالاتي:

#### أولاً: إجراءات نشر الوعي حول مفهوم الجودة

- ١- تم عقد ورشة عمل حول التعريف بهيئة ضمان الجودة والاعتماد وأهم مصطلحات الجودة.
- ٢- تم تصميم بوستر معلق وطباعته عدد (٢) بوستر بالمدرجات وبدور أ.د. العميد.
- ٣- تم توزيع ورقة تعريفية عن الجودة (أعضاء هيئة التدريس + الموظفين + الطلاب).
- ٤- تم رفع الورقة التعريفية علي موقع وحدة الخدمات الإلكترونية.
- ٥- تم عمل اجتماع مع الطلاب الأوائل بالكلية لمعرفة رؤيتهم حول تطوير وتحسين الكلية في الفترة القادمة.
- ٦- تم إرسال بريد إلكتروني للسادة أعضاء هيئة التدريس حول مقترحاتهم فيما يخص الجودة (استبيان إلكتروني).
- ٧- تم إرسال دليل اعتماد المؤسسة علي البريد الشخصي للسادة أعضاء هيئة التدريس.
- ٨- تم رفع دليل اعتماد البرنامج علي موقع الكلية ووحدة الخدمات الإلكترونية.
- ٩- تم تنظيم فريق من الطلاب لنشر الوعي بأهمية الجودة تحت مسمى " فريق الجودة الطلابي ".
- ١٠- تم عمل موقع الكتروني لوحدة ضمان الجودة والاعتماد علي نطاق موقع الجامعة مع مساعدة وحدة تكنولوجيا المعلومات وذلك للمساعدة في أعمال الجودة ونشر الوعي بالجودة.
- ١١- تم عمل جروب علي الفيس بوك لنشر الوعي بأهمية الجودة.

### ثانياً: إجراءات عامة تتعلق بالبنية الأساسية

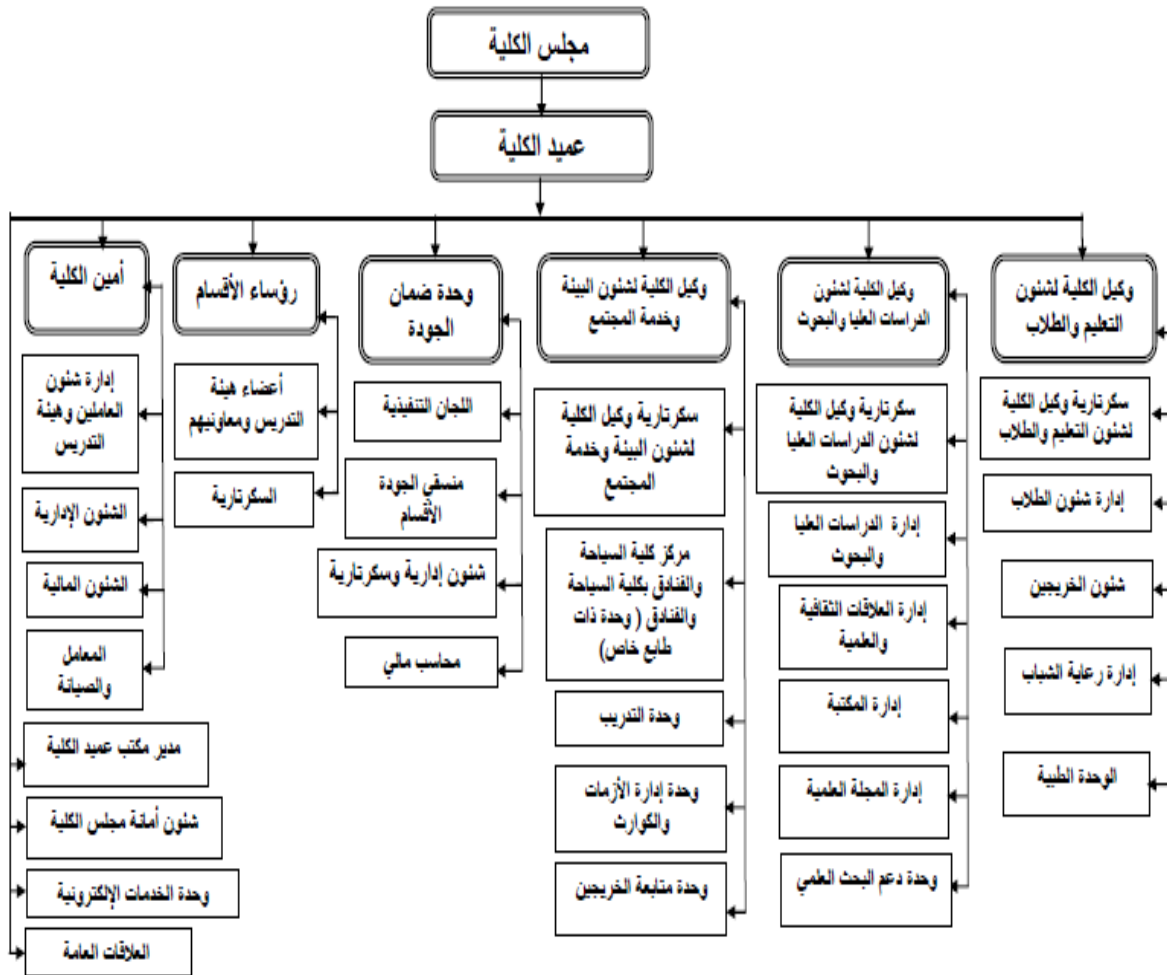
- ١- تم توصيف مكاتب السادة أعضاء هيئة التدريس – العاملين قاعات التدريس (معيان الموارد المادية – الجهاز الإداري).
- ٢- عمل صناديق للشكاوي والمقترحات (واحد بجوار المكتبة – واحد خاص بالعاملين ويوضع بجوار مكتب أمين الكلية – ثلاثة بجوار رؤساء الأقسام)، (دور العاملين في صنع القرار والمحاسبة).
- ٣- تم تسمية المدرجات بأسماء بعض ممن لهم إسهامات في الكلية أو شخصيات بارزة في التخصص (متعارف عليه بالجامعات الأوربية).
- ٤- تم تركيب زجاج للتابلوهات وتغليفها في إعلانات للطلاب والجدول الدراسية وإعلانات السادة أعضاء هيئة التدريس للطلاب (نحتاج إلي واحد بجوار مكتب الدراسات العليا، واحد بجوار مكتب العلاقات الثقافية، ثلاثة بجوار رؤساء الأقسام ، واحد بجوار المكتبة)، (معيان الدراسات العليا – أعضاء هيئة التدريس).

### ثالثاً: إجراءات تتعلق بالحصول علي الإعتماد

- ١- تم عقد ورشة عن نظام الفارابي للجودة وتوزيع الأكواد.
- ٢- تم وضع مواصفات الورقة الامتحانية (إرسالها إلي رؤساء الأقسام – وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب – الكنترولات).
- ٣- تم عمل استبيان لطلاب الدراسات العليا ومخاطبة رؤساء الأقسام شرط أن يقوم الطالب بملء الاستبيان عند التسجيل أو المناقشة.

### الهيكل التنظيمي للكلية

للكلية هيكل تنظيمي ملائم لحجمها ونوع نشاطها التعليمي والبحثي والخدمي ويشمل القيادات الأكاديمية والأقسام العلمية الثلاث وهي الدراسات السياحية وإدارة الفنادق والإرشاد السياحي والإدارات الأساسية بالكلية، وقد تم مناقشة تحديث الهيكل التنظيمي والتوصيف الوظيفي بالكلية وتم مناقشة المسودة الأولى للمقترح في ورشة عمل بحضور كافة الأطراف المعنية بتاريخ ٢٨/٣/٢٠١٧. وأدلى الحاضرين من الأكاديميين والإداريين بمقترحاتهم التي أخذت في عين الاعتبار قبل إخراج الهيكل التنظيمي والتوصيف الوظيفي في شكله النهائي. قد تم استحداث عدد من الوحدات واللجان لتلبية احتياجات التغيير والتطوير وبما يساهم في تحقيق رسالة الكلية وأهدافها مثل وحدات دعم البحث العلمي والتدريب والأزمات والكوارث ومتابعة الخريجين. وتم اعتماد تحديث الهيكل التنظيمي والتوصيف الوظيفي في مجلس الكلية بتاريخ ١١/٤/٢٠١٧.



### المرحلة الثالثة: تفعيل النظام الداخلي للجودة لبرنامج الارشاد السياحي

وتشمل هذه المرحلة التأكد من تطبيق معايير الجودة والتقدم للإعتماد من خلال اللجان التنفيذية التابعة للوحدة وهي كالتالي:

#### ١ - لجنة رسالة وإدارة البرنامج:

تهدف هذه اللجنة إلى:

- للبرنامج رسالة واضحة ومعتمدة ومعلنة ، تتسق مع رسالة المؤسسة ومع احتياجات المجتمع، اشترك في اعدادها الأطراف المعنية ، وتتم مراجعتها وتحديثها بشكل دوري لمواكبة المستجدات. مخاطبة مركز ضمان الجودة بالجامعة للحصول على نص رسالة الجامعة ورؤيتها.
- للبرنامج قيادة مؤهلة يتم اختيارها طبقا لمعايير معتمدة ومعلنة ويتم تقييم أدائها دوريا ، تدير البرنامج بالاشتراك مع المجالس واللجان المعنية والمحددة الاختصاصات وفقا للهيكل التنظيمي للمؤسسة. مخاطبة مركز ضمان الجودة بالجامعة للحصول على الملخص التنفيذي لإستراتيجية الجامعة (إن وجدت).
- يستخدم البرنامج وسائل متنوعة لإتاحة معلومات شاملة عنه تبرز سماته التنافسية وتعمل على التسويق له محليا واقليميا ودوليا.

#### ١ - ٢ - لجنة تصميم البرنامج:

وتهدف هذه اللجنة الى اعداد:

- يتبنى البرنامج المعايير الأكاديمية القومية المرجعية NARS أو اية معايير مرجعية أخرى، وفق إجراءات معتمدة من خلال المجالس الرسمية، ويتم التوعية بالمعايير المتبناة لجميع الأطراف المعنية.
- لمقررات البرنامج توصيف معتمد ومعلن طبقا للائحته المعتمدة.
- للبرنامج توصيف معتمد ومعلن طبقا للائحته المعتمدة.
- يحقق هيكل البرنامج التكامل بين مكوناته من مقررات وأنشطة تتسق مع بعضها وتعكس المستجدات العلمية والمهنية في مجال التخصص والتوازن بين المحتوى النظري والتطبيقي التدريب العملي الميداني)، والتوافق بين المتطلبات العامة ومتطلبات التخصص، بما يحقق اهداف البرنامج.

### ٣- لجنة التعليم والتعلم والتقييم:

وتهدف هذه اللجنة إلى اعداد:

- يطبق البرنامج طرقا متنوعة للتعليم والتعلم تحقق المخرجات التعليمية للمقررات.
- يتم تطبيق طرق للتعليم والتعلم تشجع الطلاب على أخذ دور فعال في عملية تعلمهم وتدعم التعلم الذاتي وتنمية مهارات التفكير العليا
- يتم تنفيذ التدريب الميداني بالمشاركة مع الجهات المعنية وجهات التوظيف الملائمة لضمان تحقق التوجيه المهني للطلاب من خلال خطة وآليات وإجراءات واضحة ومعتمدة ومعلنة تنظم عملية التدريب والإشراف عليه وتقييمه
- يتم تقييم الطلاب باستخدام أساليب متنوعة تحريري وعلمي وشفهي وإكلينيكي وميداني، ومشروعات وتكليفات، ودراسات حالة وملف انجاز وغيرها، وتتوازن الدرجات المخصصة لأساليب التقييم المختلفة.
- للبرنامج آلية معتمدة لوضع الامتحانات المختلفة، وإجراءات للتحقق من تغطيتها للمحتوى العلمي للمقررات، ومن توافرها واستيفائها للمخرجات التعليمية الجدارات للبرنامج التعليمي والمقررات الدراسية.

### ٤- لجنة الطلاب والخريجين:

وتهدف هذه اللجنة إلى اعداد:

- يوجد نظام معلن ومفعّل للدعم الأكاديمي لجميع الطلاب المقيدون بالبرنامج الإرشاد الأكاديمي / الريادة العلمية، يتضمن آليات وإجراءات المتابعة تقدمهم الدراسي ، وتحديد ودعم الطلاب المتفوقين والموهوبين والمتعثرين، ويتم تقييم فعاليته دوريا وتطويره في ضوء نتائج التقييم.
- يشجع البرنامج اشتراك الطلاب في أنشطة طلابية متنوعة تتضمن فرص التعرض المبكر والمستمر لاكتسابهم خبرات بحثية ومجتمعية وتتوافر بيانات عن أعداد الطلاب المشاركين بهذه الأنشطة، كما يوفر البرنامج خدمات الإرشاد والتوجيه المهني للطلاب
- توجد إجراءات مفعلة للتواصل مع الخريجين ودعمهم ومتابعة تقدمهم المهني

### ٥- لجنة اعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة:-

وتهدف هذه اللجنة إلى الانتهاء من:

- يتوافر للبرنامج الأعداد الكافية من أعضاء هيئة التدريس التي تسمح بتنفيذ الأنشطة التعليمية بصورة فعالة لضمان جودة التعليم والاعتماد وبما يسمح بعبء وظيفي مناسب تبعاً للوائح والقوانين.
- يتوافر للبرنامج الأعداد الكافية من الهيئة المعاونة التي تسمح بتنفيذ الأنشطة التعليمية بصورة فعالة طبقاً للمعدلات المرجعية للهيئة القومية للجودة لضمان جودة التعليم والاعتماد ، وبما يسمح بعبء وظيفي مناسب تبعاً للوائح والقوانين.
- تتناسب مؤهلات وخبرات وكفاءات أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة بالبرنامج ، مع المقررات التي يقومون بتدريسها بالبرنامج.
- لاختيار أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة وبما يضمن جذب الكفاءات ، ويتم تحديد حالات الفائض أو العجز بصفة دورية واتخاذ الإجراءات الرسمية والمعتمدة للتعامل معها.
- يوجد معايير معتمدة ومعلنة وإجراءات عادلة وشفافة

#### ٦- لجنة الموارد ومصادر التعلم والتسهيلات الداعمة:

وتهدف هذه اللجنة إلى اعداد:

- تتوفر للبرنامج الموارد المالية الكافية والمتنوعة لتحقيق رسالته وأهدافه طبقاً لطبيعة نشاطه وأعداد الطلاب.
- حصر وسائل الاتصال والموارد والنظم التكنولوجية وتحديد مدى حداثتها وملائمتها للنشاط الأكاديمي والعمليات الإدارية وتحديد انشاء موقع الكتروني للكلية فعال وتحديثه دورياً.
- ملائمة مباني المؤسسة وقاعات المحاضرات والمعامل لطبيعة نشاطها وأعداد الطلاب وتوافر المناخ الصحي بالمباني.
- تتوفر للبرنامج بنية رقمية (تقنية تكنولوجية مناسبة وكافية لاحتياجاته ولأعداد الهيئة التدريسية والأعداد الطلاب.
- حصر ممارسات المؤسسة للحفاظ على الأمن والسلامة وإدارة الأزمات والكوارث والتأكد من مدى مناسبتها لنشاط المؤسسة.
- تتوفر للبرنامج الأماكن والتسهيلات الداعمة للملائمة لطبيعة البرنامج ولأنشطة التدريس والتعلم المطبقة ولأعداد الطلاب، وذلك بما يتوافق مع المواصفات المرجعية للهيئة. موقع المكتبة الإلكترونية (إن وجد).

## ٧- لجنة ضمان الجودة وتقييم البرنامج::

و تهدف هذه اللجنة إلى اعداد:

- توجد تغذية راجعة دورية من الطلاب والهيئة التدريسية لقياس رضاهم عن البرنامج والعملية التعليمية، يتم تحليلها والاستفادة منها في التطوير المستمر.
- توجد تغذية راجعة دورية من الخريجين وجهات التوظيف عن ملائمة البرنامج لتلبية متطلبات سوق العمل ، يتم الاستفادة منها في تعديل وتحديث البرنامج.
- يوجد تقارير دورية للمقررات الدراسية توضح الالتزام بالتوصيف المعلن للمقررات، وتتضمن تحليل نتائج الامتحانات ونسب النجاح واللاتها وتحليل نتائج التغذية الراجعة من الطلاب وخطط للتحسين والتطوير.
- يوجد تقارير سنوية للبرنامج تتضمن التحقق من تنفيذ توصيف البرنامج قياس اكتساب الطلاب للمعارف والمهارات والجدارات المحددة بالبرنامج الخطط السنوية للتعزيز والتطوير بمشاركة الأطراف المعنية.
- يتم مناقشة ومتابعة مردود عملية التعزيز والتحسين بالبرنامج وتحديد اوجه الاستفادة من عملية التقييم الذاتي بصفة دورية.

### **الوحدات والفرق المنبثقة من وحدة ضمان الجودة**

تم إنشاء مجموعة من الوحدات والفرق للتأكد من تطبيق معايير الجودة وهي كالاتي:

#### وحدة القياس والتقويم

الأهداف العامة للوحدة:

- ١- تصميم جميع الإستبيانات الخاصة بمعايير الجودة.
- ٢- توزيع الإستبيانات الخاصة بمعايير الجودة على الأطراف المعنية.
- ٣- تحليل الإستبيانات الخاصة بمعايير الجودة على الأطراف المعنية.

#### وحدة متابعة الخريجين:

الأهداف العامة للوحدة:

- ١- إنشاء وتحديث قاعدة البيانات الخاصة بخريجي الكلية.
- ٢- تنظيم الملتقي التوظيفي وحفل الخريجين السنوي للكلية.
- ٣- إستقراء سوق العمل ومتابعة الخريجين.
- ٤- إعداد كتيب الخريجين السنوي.

### وحدة الأزمات والكوارث:

#### الأهداف العامة للوحدة:

- ١- تنفيذ الإجراءات الوقائية لتخفيف حدوث الأزمات.
- ٢- إعداد خطط ورسم سيناريوهات للتعامل مع الأزمات.
- ٣- نشر الوعي لإدارة الأزمات والكوارث.
- ٤- تدريب الفئة المستهدفة علي إجراءات الأمن والسلامة.
- ٥- تحديث أجهزة الأنذار والإطفاء.

### وحدة التدريب:

#### الأهداف العامة للوحدة:

- ١- تحديد الإحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والجهاز الإداري والطلاب والخريجون.
- ٢- إعداد الخطط التدريبية ومتابعة تنفيذها.
- ٣- تقويم أداء البرامج التدريبية مع إعداد النماذج اللازمة.
- ٤- تقديم تقارير دورية عن البرامج التدريبية بغرض التحسين.
- ٥- إصدار المطبوعات الخاصة بالدورات التدريبية.

### وحدة دعم البحث العلمي:

#### الأهداف العامة للوحدة:

- ١- محاولة توفير مصادر تمويل للمشروعات البحثية المقدمه من باحثي القسم.

- ٢- تنظيم السمينار العلمي للقسم.
- ٣- المشاركة في إعداد الخطة البحثية للقسم.
- ٤- تقديم الإستشارات العلمية المجانية للباحثين.
- ٥- التعريف بالمنح العلمية المقدمة من جهات خارجية.

### فريق الوعى السياحي:

#### الأهداف العامة للفريق:

- ١- توقيع بروتوكول تعاون مع هيئة تنشيط السياحة لنشر الوعى السياحي.
- ٢- توقيع بروتوكول تعاون مع المحافظة لتصميم ومراجعة اللوحات الاسترشادية للمناطق الاثرية والمتاحف.
- ٣- توقيع بروتوكول تعاون مع مديرية التربية والتعليم بالمنيا لتنظيم زيارات لفريق الوعى السياحي للمدارس وتنظيم زيارات لطلاب المدارس الى متحف الكلية أو الأستعانة بفريق الوعى السياحي لتولى الشرح فى المناطق الأثرية أثناء رحلات المدارس.
- ٤- عمل جدول زيارات سنوى للمناطق السياحية بالتعاون مع هيئة تنشيط السياحة لنشر الوعى بأهمية السياحة لدى السكان المحليين.
- ٥- تصميم مجموعة من المطبوعات عن أهمية السياحة توزع على المواطنين والمدارس.

### فريق الجودة الطلابي:

#### الأهداف العامة للفريق:

- ١- نشر ثقافة الجودة بين طلاب القسم.
- ٢- تمثيل الطلاب فى الاجتماعات الخاصة بمعايير المعايير الاكاديمية والطلاب والخريجون والتدريس والتعلم.

### فريق خدمة المجتمع:

#### الأهداف العامة للفريق:

- ١- نشر ثقافة العمل التطوعى وخدمة المجتمع بين طلاب القسم.

٢- تنظيم والمشاركة في تنظيم الورش الخاصة بخدمة المجتمع في القسم.

#### تقرير التقويم الذاتي للبرنامج

يقوم نظام ضمان الجودة بالقسم بمتابعة إستيفاء مؤشرات معايير الجودة من خلال إعداد تقرير التقويم الذاتي وتحديثه بصورة دورية.

#### المراجعة الداخلية والخارجية لمعايير الجودة بالبرنامج

يتم إجراء المراجعة الداخلية والخارجية لمعايير الجودة بصفة دورية وذلك من خلال مركز ضمان الجودة والإعتماد بالجامعة ووحدة ضمان الجودة بالكلية والمراجعين الداخليين والخارجيين المعتمدين بمجلس القسم وكذلك من خلال أدوات القياس المختلفة مثل الإستبيانات والمقابلات الشخصية.

#### التقرير السنوي للبرنامج

يتم إعداد تقرير سنوي عن كافة أنشطة القسم وذلك لتحديد نقاط القوة والعمل علي تعزيزها وتحديد مجالات الضعف والعمل علي تطويرها هذا وقد تم إعداد التقرير السنوي للبرنامج بدءاً من العام الجامعي ٢٠٢٠/٢٠٢١ حتي ٢٠٢٤-٢٠٢٥.