



وزارة التعليم العالي
المعهد العالي للسياحة والفنادق
كينج مريوط - الإسكندرية
وحدة ضمان الجودة



منهجية التقويم الذاتي بالمؤسسة

مقدمة

تتبنى المؤسسة منهجية متكاملة ومنظمة لإجراء التقويم الذاتي بصورة دورية بهدف الوقوف على مستوى الأداء المؤسسي والأكاديمي، ومدى تحقيق رسالتها وأهدافها الاستراتيجية، والتحقق من استيفاء معايير ضمان جودة التعليم والاعتماد، وتحديد نقاط القوة والجوانب التي تحتاج إلى تحسين، بما يدعم اتخاذ القرارات المبنية على الأدلة ويسهم في تحقيق التحسين والتطوير المستمر.

وتعتمد منهجية التقويم الذاتي على المشاركة الفعالة لمختلف الأطراف المعنية، بما في ذلك القيادات الأكاديمية والإدارية، وأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة، والجهاز الإداري، والطلاب، والخريجين، وممثلي سوق العمل والأطراف المجتمعية ذات الصلة.

١- أهداف التقويم الذاتي

تهدف عملية التقويم الذاتي بالمؤسسة إلى:

- تقييم مستوى الأداء المؤسسي والأكاديمي بصورة دورية ومنهجية.
- قياس مدى تحقيق رسالة المؤسسة وأهدافها الاستراتيجية.
- التحقق من مدى استيفاء معايير ضمان الجودة والاعتماد.
- قياس مؤشرات الأداء ومقارنتها بالتقييم المستهدفة والنتائج السابقة.
- تحديد نقاط القوة والعمل على تعزيزها واستدامتها.
- تحديد الجوانب التي تحتاج إلى تحسين ووضع الإجراءات التصحيحية المناسبة.
- دعم عملية اتخاذ القرار استنادًا إلى بيانات ومعلومات موثقة.
- نشر ثقافة التقويم والمراجعة والتحسين المستمر بين جميع الأطراف المعنية.
- الاستفادة من نتائج التقويم الذاتي في تحديث الخطط ووضع خطط التحسين والتطوير.



٢- دورية التقويم الذاتي

يتم إجراء التقويم الذاتي للمؤسسة بصورة دورية وفقًا لخطة سنوية معتمدة، مع تنفيذ عمليات المتابعة والتقييم خلال العام الأكاديمي، وإجراء تقييم شامل في نهاية كل عام أكاديمي.

خلف المنطقة الحرة - الكافوري - كينج مريوط - الإسكندرية ٤٤٨٣٢٠٠ - ٤٤٨٣٣٩٩ - ٤٤٨١٢٧٧ (٠٣) فاكس : ٤٤٨٦٤٦ (٠٣)

عنوان المراسلات : ص ب ٣١٣٥ بريد المنشية E-mail : info@Kma.edu.eg WWW.Kma.edu.edu.eg



وزارة التعليم العالي
المعهد العالي للسياحة والفنادق
كينج مريوط - الإسكندرية
وحدة ضمان الجودة



كما تتم متابعة مؤشرات الأداء بصورة دورية وفقاً لطبيعة كل مؤشر، سواء بشكل فصلي أو نصف سنوي أو سنوي، ويتم مقارنة النتائج بالقيم المستهدفة ونتائج الأعوام السابقة - كلما أمكن - للوقوف على اتجاهات الأداء ومدى تحقيق التحسين المستمر.

٣ - مراحل تنفيذ التقييم الذاتي

تتم عملية التقييم الذاتي وفق المراحل التالية:

المرحلة الأولى: التخطيط والإعداد

- تقوم لجنة القياس والتقييم بتحديد المسؤوليات والمهام.
- إعداد واعتماد الخطة السنوية للتقييم الذاتي.
- تحديد المجالات والمعايير التي سيتم تقييمها.
- تحديد مؤشرات الأداء الكمية والنوعية.
- تحديد القيم المستهدفة لمؤشرات الأداء.
- تحديد مصادر البيانات والمعلومات ووسائل جمعها.
- تحديد الجدول الزمني لتنفيذ أنشطة التقييم.

المرحلة الثانية: جمع البيانات والمعلومات

يتم جمع البيانات والمعلومات من مصادر متعددة وموثوقة، باستخدام مجموعة متنوعة من الأدوات، من أهمها:

- الاستبيانات.
- المقابلات الفردية والجماعية.
- مجموعات النقاش المركزة.
- الملاحظة المباشرة.
- مراجعة وتحليل الوثائق والسجلات.
- التقارير الدورية والسنوية.
- نتائج الامتحانات والتحليل الإحصائي لها.
- تقارير المراجعة الداخلية والخارجية.
- تقارير البرامج والمقررات.
- الشكاوى والمقترحات.
- قواعد البيانات والإحصاءات الرسمية.



خلف المنطقة الحرة - الكافوري - كينج مريوط - الإسكندرية ٤٤٨٣٢٠٠ - ٤٤٨٣٣٩٩ - ٤٤٨١٢٧٧ (٠٣) فاكس : ٤٤٨٤٦٤٦ (٠٣)

عنوان المراسلات : ص ب ٣١٣٥ بريد المنشية E-mail : info@Kma.edu.eg WWW.Kma.edu.edu.eg



وزارة التعليم العالي
المعهد العالي للسياحة والفنادق
كينج مريوط - الإسكندرية
وحدة ضمان الجودة



المرحلة الثالثة: التحقق من صحة البيانات

تتم مراجعة البيانات والمعلومات التي تم جمعها والتحقق من دقتها واكتمالها وحداتها، مع الاعتماد - كلما أمكن - على أكثر من مصدر للبيانات؛ لضمان المصداقية والموضوعية وتقليل احتمالات التحيز أو الخطأ.

المرحلة الرابعة: تحليل البيانات وقياس مؤشرات الأداء

يتم تحليل البيانات الكمية والنوعية باستخدام الأساليب المناسبة، وحساب مؤشرات الأداء المحددة، ومقارنة النتائج الفعلية بالقيم المستهدفة، بالإضافة إلى إجراء مقارنات بنتائج الأعوام السابقة لتحديد اتجاهات الأداء وقياس معدلات التطور والتحسين.

المرحلة الخامسة: تحديد نقاط القوة والجوانب التي تحتاج إلى تحسين

في ضوء نتائج التحليل، يتم تحديد:

- نقاط القوة والممارسات الجيدة التي ينبغي المحافظة عليها وتعزيزها.
- الجوانب التي تحتاج إلى تحسين.
- الفجوات بين الأداء الفعلي والأداء المستهدف.
- الأسباب الجذرية للمشكلات أو حالات عدم الاستيفاء.
- الأولويات التي تتطلب اتخاذ إجراءات تصحيحية أو تطويرية.

المرحلة السادسة: إعداد تقرير التقويم الذاتي

يتم إعداد تقرير بنتائج التقويم الذاتي يتضمن:

- منهجية تنفيذ عملية التقويم.
- مصادر وأدوات جمع البيانات.
- نتائج قياس مؤشرات الأداء.
- تحليل النتائج.
- نقاط القوة.
- الجوانب التي تحتاج إلى تحسين.
- الإجراءات التصحيحية المقترحة.
- التوصيات وأولويات التحسين والتطوير.

المرحلة السابعة: إعداد وتنفيذ خطة التحسين

خلف المنطقة الحرة - الكافوري - كينج مريوط - الإسكندرية ٤٤٨٣٢٠٠ - ٤٤٨٣٣٩٩ - ٤٤٨١٢٧٧ (٠٣) فاكس : ٤٤٨٤٦٤٦ (٠٣)

عنوان المراسلات : ص ب ٣١٣٥ بريد المنشية E-mail : info@Kma.edu.eg WWW.Kma.edu.edu.eg





وزارة التعليم العالي
المعهد العالي للسياحة والفنادق
كينج مريوط - الإسكندرية
وحدة ضمان الجودة



بناءً على نتائج التقييم الذاتي، يتم إعداد خطة للتحسين والتطوير تتضمن:

- مجال التحسين.
- الإجراء التصحيحي أو التطويري المطلوب.
- المسؤول عن التنفيذ.
- الفترة الزمنية للتنفيذ.
- الموارد المطلوبة.
- مؤشر قياس التنفيذ والنجاح.
- الأدلة والشواهد الدالة على التنفيذ.

المرحلة الثامنة: المتابعة وقياس فاعلية التحسين

تقوم وحدة ضمان الجودة بمتابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية وخطط التحسين بصورة دورية، وقياس نسب الإنجاز ومدى فاعلية الإجراءات المتخذة في معالجة الجوانب التي تحتاج إلى تحسين.

وفي حالة عدم تحقيق النتائج المستهدفة، تتم مراجعة الإجراءات المتخذة وتحديد أسباب عدم تحقيق المستهدف، واتخاذ إجراءات بديلة أو إضافية لضمان الوصول إلى النتائج المطلوبة.

٤- مؤشرات الأداء

تعتمد المؤسسة على مجموعة من مؤشرات الأداء الكمية والنوعية التي تغطي مختلف مجالات الأداء المؤسسي والأكاديمي، ومن بينها:

- مؤشرات تنفيذ الخطة الاستراتيجية والخطط التنفيذية.
- مؤشرات جودة البرامج والمقررات الدراسية.
- معدلات النجاح والتعثر الأكاديمي.
- مؤشرات رضا الطلاب.
- مؤشرات رضا أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة.
- مؤشرات رضا الجهاز الإداري.
- مؤشرات رضا الخريجين وجهات التوظيف.
- مؤشرات التدريب وتنمية القدرات.
- مؤشرات المراجعة الداخلية والخارجية.
- مؤشرات تنفيذ الإجراءات التصحيحية وخطط التحسين.
- مؤشرات المشاركة في أنشطة الجودة.



خلف المنطقة الحرة - الكافوري - كينج مريوط - الإسكندرية ٤٤٨٣٢٠٠ - ٤٤٨٣٣٩٩ - ٤٤٨١٢٧٧ (٠٣) فاكس : ٤٤٨٤٦٤٦ (٠٣)

عنوان المراسلات : ص ب ٣١٣٥ بريد المنشية E-mail : info@Kma.edu.eg WWW.Kma.edu.edu.eg



وزارة التعليم العالي
المعهد العالي للسياحة والفنادق
كينج مريوط - الإسكندرية
وحدة ضمان الجودة



٤. مؤشرات خدمة المجتمع وتنمية البيئة.

ويتم تحديد طريقة حساب كل مؤشر، والقيمة المستهدفة، ومصدر البيانات، ودورية القياس، والمسؤول عن القياس والمتابعة.

٥. مسؤوليات تنفيذ التقويم الذاتي

تتولى وحدة ضمان الجودة الإشراف والتنسيق العام لعملية التقويم الذاتي بالتعاون مع إدارة المؤسسة والأقسام العلمية والوحدات واللجان المختصة، على أن يشارك جميع الأطراف المعنية في توفير البيانات والمعلومات وتنفيذ أنشطة التقويم ومناقشة النتائج والمشاركة في وضع وتنفيذ خطط التحسين.

٦. الاستفادة من نتائج التقويم الذاتي

تتم الاستفادة من نتائج التقويم الذاتي في:

- دعم اتخاذ القرارات الأكاديمية والإدارية.
- تحديث الخطط الاستراتيجية والتنفيذية.
- تطوير البرامج والمقررات الدراسية.
- تحسين أساليب التعليم والتعلم والتقويم.
- تحديد الاحتياجات التدريبية وإعداد الخطط التدريبية.
- تحسين الخدمات المقدمة للطلاب والخريجين والأطراف المستفيدة.
- تطوير الأداء الإداري والمؤسسي.
- إعداد خطط التحسين والإجراءات التصحيحية.
- الاستعداد لعمليات المراجعة الداخلية والخارجية والاعتماد.

٧. دورة التحسين المستمر

تتبنى المؤسسة في منهجية التقويم الذاتي مبدأ التحسين المستمر من خلال دورة مترابطة تبدأ بـ التخطيط، ثم التنفيذ، ثم المتابعة والتقويم، ثم التحليل، ثم اتخاذ الإجراءات التصحيحية والتحسينية، ثم إعادة القياس والتقويم؛ بما يضمن استمرارية تطوير الأداء المؤسسي والأكاديمي وتحقيق المستهدفات المنشودة.



خلف المنطقة الحرة - الكافوري - كينج مريوط - الإسكندرية ٤٤٨٣٢٠٠ - ٤٤٨٣٣٩٩ - ٤٤٨١٢٧٧ (٠٣) فاكس : ٤٤٨٤٦٤٦ (٠٣)

عنوان المراسلات : ص ب ٣١٣٥ بريد المنشية WWW.Kma.edu.edu.eg E-mail : info@Kma.edu.eg