



الدراسة الذاتية

وفقا لمعايير اعتماد كليات ومعاهد التعليم العالي

(الإصدار الثالث - يوليو 2015)

كلية السياحة والفنادق

جامعة المنصورة

2021-2020

مدير

وحدة ضمان الجودة

د/ ريهام ممدوح عبد المقصود

نائب مدير

وحدة ضمان الجودة

د/ محمد أحمد السعيد

عميد الكلية

أ.د/ محمد أحمد عبد اللطيف



قائمة المحتويات

الصفحة	المحتوى
3	مقدمة
3	منهجية الدراسة الذاتية
5	فريق إعداد الدراسة الذاتية
7	البيانات الوصفية عن المؤسسة
14	التقويم الذاتي وفقا لمعايير الاعتماد
15	المعيار الأول: التخطيط الاستراتيجي
24	المعيار الثاني: القيادة والحوكمة
30	المعيار الثالث: إدارة الجودة والتطوير
35	المعيار الرابع: أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة
41	المعيار الخامس: الجهاز الإداري
47	المعيار السادس: الموارد المالية والمادية
54	المعيار السابع: المعايير الأكاديمية والبرامج التعليمية
59	المعيار الثامن: التدريس والتعلم
65	المعيار التاسع: الطلاب والخريجون
71	المعيار العاشر: البحث العلمي والأنشطة العلمية
76	المعيار الحادي عشر: الدراسات العليا
86	المعيار الثاني عشر: المشاركة المجتمعية وتنمية البيئة



مقدمة

جامعة المنصورة من أعرق الجامعات في مصر وفي الشرق الأوسط، فكان لزاماً عليها أن تضم كلية من الكليات الهامة والضرورية في المجتمع المصري ألا وهي كلية السياحة والفنادق لذا فقد صدر قرار السيد رئيس الجمهورية رقم (267) لسنة 2006 بالموافقة على إنشاء كلية السياحة والفنادق بجامعة المنصورة.

وتمنح كلية السياحة والفنادق بجامعة المنصورة الدرجات العلمية التالية:

- بكالوريوس (الدراسات السياحية- الدراسات الفندقية- الارشاد السياحي)
- دبلوم دراسات عليا (الدراسات السياحية- الدراسات الفندقية- الارشاد السياحي)
- ماجستير (الدراسات السياحية- الدراسات الفندقية- الارشاد السياحي)
- دكتوراه الفلسفة(الدراسات السياحية- الدراسات الفندقية- الارشاد السياحي)

منهجية إعداد الدراسة الذاتية

اعتمدت المنهجية المتبعة في اعداد هذه الدراسة على الأسلوب الكمي والوصفي الشامل للقدرة المؤسسية والفاعلية التعليمية للكلية، والإجراءات الواجب اتباعها، والضوابط الواجب الالتزام بها للتحسين وتعزيز المستمر.

فتعبر الدراسة الذاتية عن أسلوب التقويم الذاتي للكلية، والذي اعتمد على توصيف وتشخيص وضعها الحالي بما في ذلك عناصر القوة التي تتميز بها وكذلك المجالات التي تؤثر سلباً على أدائها وتحتاج إلى تحسين، إضافة إلى الخطة المستقبلية التي تتضمن الإجراءات والأنشطة الممكنة لمعالجة عناصر الضعف في الكلية وتمكنها من تحسين وتعزيز أدائها.



1. أهداف الدراسة الذاتية

تم إعداد الدراسة الذاتية لكلية السياحة والفنادق وفقاً للمعايير التي حددتها الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، وذلك بهدف قياس وتقييم قدرتها على أداء وظائفها وتحقيق رسالتها، وتحديد دقيق لعناصر القوة التي تتميز بها، ومواطن الضعف التي تحد من مجهوداتها لتحسين وتطوير الجودة في مخرجاتها.

2. تصميم هيكل الدراسة

تم تصميم هيكل هذه الدراسة على النحو الذي يساعد على تحقيق الأهداف المخططة لها، ولذا فقد إشتمل هذا التقرير على قسمين رئيسيين وفقاً للنموذج المعد للدراسة الذاتية من قبل الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد:

-القسم الأول: ويشتمل على البيانات الوصفية عن المؤسسة والتي تتناول نوع وطبيعة وحجم المؤسسة إضافة إلى رصد المؤشرات الكمية الخاصة بها .

-القسم الثاني: ويشتمل على تقرير التقييم الذاتي للمؤسسة وفقاً لمعايير اعتماد كليات ومعاهد التعليم العالي التي حددتها الهيئة.



فريق إعداد الدراسة الذاتية

لجنة الإشراف على إعداد الدراسة الذاتية:

الرئيس	عميد الكلية	السيد أ.د/ محمد أحمد عبد اللطيف
نائب الرئيس لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة	وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة	السيدة أ.د/ دعاء سمير محمد حزه
نائب الرئيس لشئون الدراسات العليا والبحوث	وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث	السيدة أ.د/ رحاب محمود الشرنوبى
نائب الرئيس لشئون التعليم والطلاب	وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب	السيد أ.م.د/ محمد عبد الفتاح زهري
عضوا	مدير وحدة ضمان الجودة	السيدة د/ ريهام ممدوح عبد المقصود
عضوا	نائب مدير وحدة ضمان الجودة	السيد د/ محمد أحمد محمود السعيد

لجنة إعداد الدراسة الذاتية:

م	اسم المعيار	رئيس لجنة المعيار	الأعضاء
1	التخطيط الاستراتيجي	د.محمد أحمد محمود السعيد	م. رغده منصور السيد منصور
2	القيادة والحوكمة	أ.م.د. شريف جمال سعد	م.م. هانم ابراهيم صالح م. أية محمد محمد حامد
3	إدارة الجودة والتطوير	د.ريهام ممدوح عبدالمقصود	م.نورهان جمال ابراهيم أحمد أ. أمجد علاء إبراهيم
4	أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة	أ.م.د. رانيا محمد بهاء الدين	م.م. جمال ابراهيم محمد بركات م. طاعة هشام عبدالمنعم حسن أ. أسامة محمد عبد القادر
5	الجهاز الإداري	أ.م.د. مني عز على السيد بكر	م.م. أمنية طارق الدرينى سلام



م. أحمد عبد الوارث محمد غانم أ. أماني مصيف حسن			
م.م. أحمد صالح أبو العنين م. أمنية عبدالله المرسى عبدالله أ. هالة عبد الحميد أحمد عاصي	د.سارة فتحى سارة على	الموارد المالية والمادية	6
م.خلود حسنى يونس ابراهيم م.محمد الحسينى عبدالحميد أ.شيماء السيد عسكر فريق الجودة الطلابي	د.كريم أحمد عبدالفتاح على	المعايير الأكاديمية والبرامج التعليمية	7
م.م.بسمة محمد فرج الله شاهين م. محمد علاء ابراهيم السيد أ. داليا مرسي البلتاجي فريق الجودة الطلابي	د.أحمد عادل محمود حماد	التدريس والتعلم	8
م.م.إسراء أحمد عبدالمجيد م.محمود نعيم عباس موسى أ. هالة كامل الازمازي داوود فريق الجودة الطلابي	أ.د. وائل محمود عزيز محمد	الطلاب والخريجون	9
م.م.أروي أحمد على عبد الغني م. محمد علاء ابراهيم السيد أ. ايمان السيد شعيشع	د.أحمد أنور السعيد عبدالله	البحث العلمي والأنشطة العلمية	10
م.م.شيماء على فوزى م.يمنى مصطفى عبدالفضيل أ. ياسر عطيه زاهر	د.محمود سيد عبدالله محمود	الدراسات العليا	11
م.م.جهد عبدالوهاب شلبى نجم م.م.حنان على محمود جانو أ.رانيا السيد أحمد	د.أيه أحمد أحمد عبد المجيد	المشاركة المجتمعية وتنمية البيئة	12



القسم الأول

البيانات الوصفية عن الكلية



القسم الأول: البيانات الوصفية عن الكلية



1. بيانات المؤسسة

- ✚ اسم المؤسسة: كلية السياحة والفنادق
- ✚ تاريخ التأسيس: 2006
- ✚ نوع المؤسسة: تعليمية
- ✚ اسم الجامعة: جامعة المنصورة
- ✚ نوع الجامعة: حكومية
- ✚ عنوان المؤسسة: 1 شارع الثانوية – المنصورة.
- ✚ القرار الوزاري رقم (567) لعام 1995م
- ✚ تاريخ بدء الدراسة: 2006 / 2007
- ✚ مدة الدراسة: أربعة سنوات



2. القيادة الأكاديمية:

الاسم	الوظيفة	الدرجة العلمية
أ.د / محمد أحمد عبد اللطيف	عميد الكلية	أستاذ
أ.د / دعاء سمير حزه	وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة	أستاذ
أ.د / رحاب محمود الشرنوبى	وكيل الكلية للدراسات العليا والبحوث	أستاذ
أ.م.د / محمد عبد الفتاح زهري	وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب	أستاذ مساعد

3. الموارد البشرية بالمؤسسة:

عدد أعضاء هيئة التدريس: إجمالي (19)، منهم (16) على رأس العمل، (2)

معار، (1) أجازة، نسبة المعارين لإجمالي أعضاء هيئة التدريس: 2:19 = 10.5%،

نسبة الإجازات الخاصة لإجمالي أعضاء هيئة التدريس: 1:19 = 5.26%

عدد أعضاء الهيئة المعاونة: إجمالي (24)، منهم (21) على رأس العمل، (2) أجازة

خاصة، (1) بعثة، نسبة الإجازات الخاصة لإجمالي الهيئة المعاونة: 2:24 = 8.33%.

توزيع أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة وفقاً للدرجة العلمية:

الهيئة المعاونة			أعضاء هيئة التدريس					
الإجمالي	معيد	مدرس مساعد	الإجمالي	مدرس	أستاذ مساعد	أستاذ	أستاذ متفرغ	
24	11	13	19	11	4	4	-	العدد
%100	%45,8	54,1%	%100	57,9	%21	%21	-	النسبة



عدد أفراد الجهاز الإداري والفني: إجمالي 110، منهم (97) دائم، (1) تعاقد، (12) يومية.

4. الأنشطة الأكاديمية بالمؤسسة:

برامج المرحلة الجامعية الأولى

- تمنح المؤسسة درجة (البكالوريوس في الدراسات السياحية والدراسات الفندقية والإرشاد السياحي) من خلال عدد (3) برنامج مفصلة بالجدول (1).
- تخرج من الكلية عدد (11) من الدفعات، كان أولها في العام الدراسي (2010/2011).
- مقيد بالكلية وفق إحصائيات العام الدراسي (2020/2021) عدد (2041) من الطلاب.
- عدد الخريجين في السنوات الخمس الأخيرة:

الإجمالي	/2020 2021	/2019 2020	/2018 2019	/2017 2018	/2016 2017	العام الدراسي
878	254	237	93	136	158	العدد

✓ جدول (1)

نسبة الهيئة المعونة للطلاب	نسبة أعضاء هيئة التدريس للطلاب	عدد الطلاب	عدد الهيئة المعونة	عدد أعضاء هيئة التدريس	البرنامج (المرحلة الجامعية الأولى)	
1:121	1:141	844	7	6	الدراسات السياحية	1
1:104	1:119	832	8	7	الدراسات الفندقية	2
1:41	1:61	365	9	6	الإرشاد السياحي	3
1:85	1:108	2041	24	19	الإجمالي	



برامج الدراسات العليا

- تمنح المؤسسة عدد (9) من برامج الدراسات العليا منها عدد (3) برنامج للدبلوم وعدد (3) برنامج ماجستير وعدد (3) برنامج دكتوراه في التخصصات المبينة في الجدول (2).
- مقيد بالكلية طبقا للائحة الجديدة وفق احصائيات العام الدراسي 2021/2020 عدد (101) من الطلاب منهم عدد (10) طالب دبلوم ، وعدد (63) طالب ماجستير ، وعدد (28) طالب دكتوراه.

عدد الدرجات التي تم منحها خلال السنوات الخمس الأخيرة:

الإجمالي	/2020 2021	/2019 2020	/2018 2019	/2017 2018	/2016 2017	العام الدراسي
149	16	27	38	31	37	دبلوم
131	9	15	2	8	97	ماجستير
40	-	1	12	11	16	دكتوراه

جدول (2) ✓

طلاب مرحلة الدراسات العليا 2021/2020 (لائحة جديدة)

برامج الدبلوم		برامج الماجستير		برامج الدكتوراه	
عدد الطلاب	اسم البرنامج	عدد الطلاب	اسم البرنامج	عدد الطلاب	اسم البرنامج
2	دبلوم الدراسات السياحية	26	ماجستير الدراسات السياحية	9	دكتوراه الدراسات السياحية
5	دبلوم الدراسات الفندقية	16	ماجستير الدراسات الفندقية	11	دكتوراه الدراسات الفندقية



3	دبلوم الإرشاد السياحي	21	ماجستير الإرشاد السياحي	8	دكتوراه الإرشاد السياحي
10		63		28	الإجمالي
101 طالب وطالبة					المجموع الكلي

✚ طلاب مرحلة الدراسات العليا 2021/2020 في الأقسام الثلاثة (لائحة قديمة)

دكتوراه	ماجستير
24	120
144 طالب وطالبة	

5. الأقسام العلمية

عدد أعضاء الهيئة المعاونة	عدد أعضاء هيئة التدريس	القسم
7	6	الدراسات السياحية
8	7	الدراسات الفندقية
9	6	الإرشاد السياحي

6. وسائل الاتصال بالمؤسسة

✚ عنوان المؤسسة

✓ شارع الثانوية امتداد شارع أحمد ماهر - المنصورة - الدقهلية

✚ الموقع الإلكتروني للمؤسسة

<http://thfac.mans.edu.eg/>



اسم عميد الكلية

✓ أ.د. محمد أحمد عبد اللطيف

البريد الإلكتروني لعميد المؤسسة

dr.mohamed_abdellatif@yahoo.com

هاتف عميد المؤسسة

(050) 2218138 ✓



القسم الثاني

التقويم الذاتي وفقا لمعايير الاعتماد



القسم الثاني: التقييم الذاتي وفقاً لمعايير الاعتماد

يشتمل القسم الثاني من الدراسة الذاتية على عملية التقييم الذاتي للمؤسسة، وذلك وفقاً لمعايير الاعتماد والمؤشرات الخاصة بكل معيار.

المعيار الأول: التخطيط الاستراتيجي

للمؤسسة رسالة ورؤية واضحة ومعلنة، شارك في وضعها الأطراف المعنية، وتعبّر عن دورها التعليمي والبحثي والمجتمعي، ولها خطة استراتيجية واقعية وقابلة للتنفيذ تتضمن أهدافاً محددة، وتنسق مع استراتيجية الجامعة.

1. التقييم الذاتي

مؤشر التقييم	مستوف	مستوف جزئياً	غير مستوف
1. رسالة ورؤية المؤسسة معتمدتان ومعلنتان، وشارك في وضعها الأطراف المعنية.	✓		
2. رسالة المؤسسة واضحة، وتعكس دورها التعليمي والبحثي ومسئوليتها المجتمعية بما يتفق مع التوقعات المجتمعية من مؤسسات التعليم العالي، وتسهم الرسالة في تحقيق رسالة الجامعة.	✓		
3. الخطة الاستراتيجية للمؤسسة معتمدة ومكتملة العناصر، وتنسق مع استراتيجية الجامعة.	✓		
4. التحليل البيئي شمل البيئة الداخلية والخارجية وشارك فيه الأطراف المعنية، وتعددت الوسائل المستخدمة في إجرائه بما يضمن ملاءمة الوسيلة		✓	



لموضوع التحليل والفئة المستهدفة.			
		✓	5. الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة معلنة وواضحة الصياغة، ومبنية على التحليل البيئي، وتسهم في تحقيق رسالة المؤسسة، وقابلة للقياس والتحقق في المدى الزمني للخطة.
		✓	6. الخطط التنفيذية تتضمن الأنشطة التي تحقق الأهداف الاستراتيجية، وتعكس أولويات تنفيذ الأنشطة وتسلسلها المنطقي، ومحدد بها مسئولية التنفيذ، والجدول الزمني، والتكلفة المالية، ومؤشرات الأداء.
		✓	7. للمؤسسة تقارير دورية لمتابعة وتقويم مدى تقدم الخطط التنفيذية وفقاً للجدول الزمني وتحقق مستويات الأداء المستهدفة.

2. تعليقات الطلبة

في هذا القسم تذكر الكلية بصورة تحليلية فيما لا يزيد عن خمس صفحات ما يلي:

1. مستوى المشاركة في صياغة الرؤية والرسالة من جانب مختلف الأطراف داخل المؤسسة وخارجها.

تم عمل اجتماع عصف ذهني للجنة المشكلة لوضع مقترح للرؤية والرسالة بالكلية من خلال فريق التخطيط الاستراتيجي ولذا تم تصميم استبانة مناسبة تقيس مدى مناسبة كل من الرؤية والرسالة لوصف أنشطة الكلية الحالية والمستقبلية، ثم قام فريق عمل صياغة الرؤية والرسالة بالكلية بتوزيع الاستبيانات على كل المستفيدين من خدمات الكلية شاملة السادة أعضاء هيئة التدريس -الهيئة المعاونة -الجهاز الإداري - الطلاب - خريجي الكلية - الاطراف المجتمعية) وذلك لمعرفة آرائهم في مقترح الرؤية وكذلك تم عقد اجتماع لوحدة ضمان الجودة تضمن الحضور فيه كافة أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة أعضاء



الفرق والمعاونين للمعايير المختلفة بوحدة ضمان الجودة وذلك للمناقشة واخذ الأراء عن مدى الموافقة على صياغة الرؤية والرسالة والأهداف الاستراتيجية للكلية. وتمت المشاركة بفاعلية من السادة أعضاء هيئة التدريس والسادة الهيئة المعاونة والسادة العاملين بالجهاز الادارى بالكلية. (مرفق 6/1).

2. اعتماد رؤية المؤسسة ورسالتها من مجلسها الرسمي.

تم اعتماد الرؤية والرسالة والأهداف الاستراتيجية للكلية بمجلس الكلية بعد الموافقة عليها بوحدة ضمان الجودة والاعتماد. (مرفق 4/1)

3. وسائل نشر الرؤية والرسالة داخل المؤسسة وخارجها.

تم استخدام العديد من الوسائل لنشر الرؤية والرسالة داخل كلية السياحة والفنادق حيث تم نشر الرؤية والرسالة على الموقع الرسمي لكلية السياحة والفنادق، وكذلك تم النشر على الموقع الرسمي لوحدة ضمان الجودة والاعتماد. (مرفق 5/1).

4. تحليلاً لنص رسالة المؤسسة ورؤيتها لبيان مدى وضوحها وأن رسالتها تعكس

دورها التعليمي والبحثي ومسئوليتها المجتمعية بما يتفق مع التوقعات المجتمعية من مؤسسات التعليم العالي.

➤ رؤية الكلية

تحقق كلية السياحة والفنادق جامعة المنصورة الريادة تعليمياً وبحثياً ومجتمعياً في علوم السياحة المختلفة محلياً.

➤ رسالة الكلية

تلتزم كلية السياحة والفنادق جامعة المنصورة بتطوير برامجها التعليمية والبحثية لتأهيل الخريجين للمنافسة في سوق العمل وتوظيف المشاركة المجتمعية لتنمية الموارد البشرية والتمويل الذاتي للكلية وتقديم الإستشارات السياحية والفندقية.



من الرؤية والرسالة التي اتخذتها الكلية وتم بناء الاهداف الاستراتيجية للكلية يتضح أن الكلية تطمح في تحقيق الريادة في المجال التعليمي من خلال تحديث المقررات الدراسية المختلفة لمواكبة السوق الفندقي والسياحي وذلك لتاهيل الخريج للمنافسة مع كليات السياحة والفنادق المختلفة، والعمل دائما على توظيف المشاركة المجتمعية وتوقيع البروتوكولات المختلفة لتوطين الجانب الاكاديمي مع الجانب المهني والتطبيقي بسوق العمل من الفنادق والشركات السياحية والأماكن الاثرية المختلفة من خلال تطبيق لائحة التدريب الصيفي بالأقسام المختلفة بالكلية.

5. مدى إسهام رسالة المؤسسة في تحقيق رسالة الجامعة.

تسهم رسالة كلية السياحة والفنادق بتطوير البرامج التعليمية والبحثية حيث تمت الموافقة على برامج جديدة بقسم الدراسات السياحية مثل برنامج التسويق السياحي باللغة العربية والانجليزية و برنامج البكالوريوس المهني في إدارة شركات الطيران تعليم مدمج. وتتسم تلك الرسالة مع رسالة الجامعة في تقديم البرامج التعليمية والبحوث المميزة تخدم المجتمع.

(مرفق 4/1)

6. منهجية إعداد الخطة الاستراتيجية ومدى اكتمال عناصرها الرئيسية.

اتبعت لجنة وضع الخطة الاستراتيجية بكلية السياحة والفنادق المنهجية التالية :

❖ معايير اعتماد كليات قطاع السياحة والفنادق الصادر عن الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد 2009.

❖ التحليل الرباعي لظروف وبيئة العمل الداخلية والخارجية SWOT لتحديد نقاط القوة ونقاط الضعف والفرص والتهديدات لكلية السياحة والفنادق، حيث يسمح أسلوب التحليل الرباعي بالتعرف على منطقات اعداد الخطة تخطيطا وتنفيذا ونتائج. وهو يساعد على ابراز نقاط القوة والضعف المرتبطة بأوضاع الكلية وأدائها. والتي يمكن ان يكون لها انعكاسات قوية ايجابية أو سلبية على فعالية عملية التنفيذ.



❖ وقد روعي في اعداد الخطة الاستراتيجية للكلية الاستفادة من خطة الجامعة بما ينسجم مع أهداف الكلية. إضافة الى ذلك فقد تم الاستفادة من نتائج الدراسة الذاتية للكلية.

❖ كذلك تم الاهتمام بتحليل الفجوات بين الوضع الحالي والمستهدف وكيفية معالجتها مع تحديد القضايا الاستراتيجية الملحة في ضوء التحليل الرباعي للبيئتين الداخلية والخارجية. ومن ثم تحديد الاحتياجات وتقييم المخاطر. (مرفق 1/1).

7. أوجه الارتباط بين الخطة الاستراتيجية للمؤسسة والخطة الاستراتيجية للجامعة.

توجد اوجه ارتباط بين الخطة الاستراتيجية لكلية السياحة والفنادق والخطة الاستراتيجية لجامعة المنصورة والتي تم تطويرها في عام 2017(2018-2022) لكي تتساير المتطلبات والمستجدات في البيئة الخارجية. حيث حرصت لجنة وضع الخطة الاستراتيجية على تحقيق الاتساق بين الخطة الاستراتيجية للكلية والخطة الاستراتيجية للجامعة. حيث تعد الخطة الاستراتيجية للجامعة الموجه الرئيسي للخطة الاستراتيجية للكلية. واعتمد الاطار العام للخطة الاستراتيجية علي التحليل البيئي وتحقيق الرؤية والرسالة والاهداف الاستراتيجية، وكذلك وضع الخطة التنفيذية للخطة الاستراتيجية والتي تتضمن مجموعة من الأهداف والانشطة ومؤشرات الأداء للقياس المتابعة والتقييم. (مرفق 1/1)

8. اعتماد الخطة الاستراتيجية من مجلس المؤسسة الرسمي.

تمت الموافقة من مجلس كلية السياحة والفنادق رقم (143) بتاريخ 2017/9/17 على تشكيل لجنة وضع الخطة الاستراتيجية للكلية. وكذلك الموافقة على المقترح المبدئي من مجلس الكلية بتاريخ 2019/2/18. كما تمت الموافقة النهائية بعد لجان المراجعة (الداخلية والخارجية) بمجلس الكلية رقم (167) بتاريخ 2019/9/8م وذلك لإعتماد الخطة الاستراتيجية لكلية السياحة والفنادق جامعة المنصورة 2019-2023. (مرفق 1/1).

9. مدى شمولية التحليل البيئي للبيئة الداخلية والخارجية.



ارتكزت المنهجية المتبعة لتحليل الوضع الراهن- بشقيه الداخلي والخارجي- على التحليل الرباعي البيئي SWOT Analysis لتحديد نقاط القوة والضعف والفرص المتاحة والتهديدات الخارجية. كما تم وضع مجموعة من اجراءات التنفيذ للاستفادة من نقاط القوة فى استغلال الفرص المتاحة والتغلب على نقاط الضعف الداخلية ومواجهة التهديدات الخارجية. كما تم اعداد مصفوفة العوامل الاستراتيجية الداخلية والخارجية، كما تم اجراء الاوزان النسبية للعوامل الداخلية المؤثرة على أداء الكلية.(مرفق 3/1).

10. وسائل إجراء التحليل البيئي ومدى ملائمة كل وسيلة لموضوع التحليل وللفئة المستهدفة.

تم اجراء التحليل البيئي من خلال أداة التحليل الرباعي SWOT من خلال التالي:

- ❖ اعداد استبيانات وتوزيعها على جميع الوحدات فى الكلية كل على حسب تخصصه.
- ❖ جمع هذه الاستبيانات وتحليل بياناتها للتعرف على نقاط القوة والضعف للكلية.
- ❖ من خلال واقع ملفات المعايير الاثني عشر المعتمده.
- ❖ التعرف على الفجوة(منهج Servqual)بين التوجهات المستقبلية للكلية فى كافة أهدافها وأنشطتها وواقعها الحالي.
- ❖ كما تمت دراسة البيئة الخارجية من خلال دراسة الفرص والتهديدات. وقد حددت اللجنة الفرص والتهديدات وفق المجالات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والتكنولوجية والبيئية.(مرفق 2/1).

11. مستوى المشاركة فى التحليل البيئي من جانب مختلف الأطراف داخل المؤسسة وخارجها.

- ❖ تم اجراء التحليل البيئي من خلال استخدام تحليل SWOT Analysis
- ❖ مصفوفة العوامل الداخلية، ومصفوفة العوامل الخارجية. ومصفوفة العوامل الداخلية والخارجية لتحديد الوضع الاستراتيجي الحالي للكلية وذلك من خلال



مشاركة مختلف الاطراف داخل المؤسسة وخارجها. (مرفق 2/1)

12. تحليلاً لمدى ارتباط الأهداف الاستراتيجية بنتائج التحليل البيئي.

اعتمد تحديد الاستراتيجيات على الوزن المرجح للعوامل الاستراتيجية فى مجالات التطوير المختلفة التى تستهدفها كلية السياحة والفنادق وهي القدرة المؤسسية والقدرة المالية والمشاركة المجتمعية والتعليم والتعلم والبحث العلمي.

13. تحليلاً لمدى إسهام الأهداف الاستراتيجية فى تحقيق رسالة المؤسسة وتعكس مدى وعى المؤسسة بالاتجاهات الحديثة للمؤسسات التعليمية.

تساهم الأهداف الاستراتيجية للكلية فى تحقيق رسالة الكلية من حيث تحقيق برامج جديدة بقسم الدراسات السياحية بالكلية لمواكبة سوق العمل السياحي، وكذلك الارتقاء بالبحث العلمي حيث قدمت الجامعة دعماً مالياً للنشر الدولي وساهم أعضاء هيئة التدريس فى النشر الدولي. كما تم اتباع أساليب نظم جديدة لتقويم الطلاب، كما تم تطوير المنظومة الادارية ومحاولة مواكبة التحول الرقمي حيث اصبح من السهل تقديم العديد من الخدمات الى الطلاب عن طريق المنصات المختلفة. كما تم التوسع حالياً فى المشاركة المجتمعية وتوقيع العديد من البروتوكولات مع الجهات المعنية المختلفة فى المجتمع المحلي. (مرفق 1/1).

14. وضوح الأهداف الاستراتيجية وقابليتها للتحقق والقياس وفق الجدول الزمني للخطة.

جميع الأهداف الاستراتيجية واضحة ولها العديد من الأنشطة ومؤشرات النجاح القابلة للقياس وتم توضيح ذلك فى الخطة التنفيذية للخطة الاستراتيجية وكذلك تقرير تقييم الخطة التنفيذية للخطة الاستراتيجية. (مرفق 10/1).

15. وسائل نشر الأهداف الاستراتيجية داخل المؤسسة وخارجها.

تم نشر الاهداف الاستراتيجية على الموقع الرسمي لكلية السياحة والفنادق وكذلك على الصفحة الرسمية لوحد ضمان الجودة والاعتماد بالكلية، كما تم طباعة العديد من البانرات



بالكلية. (مرفق 5/1).

16. مدى توافر خطط تنفيذية سنوية استنادًا إلى الخطة الاستراتيجية.

توجد خطة تنفيذية للخطة الاستراتيجية 2019-2023 وكذلك تقرير تقييم الخطة التنفيذية للخطة الاستراتيجية للعام 2020-2021 (مرفق 10/1).

17. الخطط التنفيذية السنوية تعكس أولويات التنفيذ وتحدد بدقة الأنشطة ومسئولية التنفيذ، والجدول الزمني الملانم، والتكلفة المالية اللازمة لتنفيذ الخطة ومؤشرات المتابعة والتقييم.

توفر الخطط التنفيذية ذلك وكذلك يوفر تقرير تقييم تنفيذ الخطة التنفيذية (مرفق 10/1).

18. مدى توافر تقارير دورية للخطط التنفيذية.

لم تتوافر بشكل دورى فى الفترات السابقة لكن حاليا يتم الالتزام بإعداد تلك التقارير. (مرفق 10/1).

19. ملخصًا لتقارير متابعة الخطط التنفيذية والإجراءات التصحيحية المناسبة.

تم الالتزام بعمل تقرير لتقييم متابعة الخطة التنفيذية 2019-2021 وتم تحديد معوقات عدم الالتزام بنسب التقييم وجارى العمل على ازالة تلك العقبات. (مرفق 10/1)

أبرز نقاط التميز والتنافسية

❖ تعد كلية السياحة والفنادق- جامعة المنصورة هي الكلية الوحيدة فى مجال التخصص الموجودة بالمحافظة والمحافظات المجاورة.

❖ تحديث وإضافة برامج جديدة فى الأقسام المختلفة.

❖ تربط الكلية مابين الجانب المهني والجانب التطبيقي من خلال توفير التدريب

الميداني لكافة طلابها خلال سنوات الدراسة بأرقى الفنادق والمنتجعات السياحية

وكذلك شركات السياحة والمتاحف والمناطق الأثرية لمدة شهرين سنويا. (مرفق



(12/1).

- أبرز النقاط التي تحتاج إلى تحسين.
- تطوير السياسات للقطاعات المختلفة بالكلية.
- تطوير وتحديث تحليل البيئة الداخلية والبيئة الخارجية

3. الأدلة والوثائق

متوفر معتمد	<input type="checkbox"/> نص رسالة المؤسسة ورؤيتها.
متوفر	<input type="checkbox"/> نص رسالة الجامعة ورؤيتها.
متوفر معتمد	<input type="checkbox"/> الخطة الاستراتيجية للمؤسسة.
غير موجود	<input type="checkbox"/> الملخص التنفيذي لاستراتيجية الجامعة (إن وجدت) .
متوفر بشكل جزئي	<input type="checkbox"/> نماذج الاستبانات/ الأدوات المستخدمة في التحليل البيئي.
متوفر معتمد	<input type="checkbox"/> الخطط التنفيذية السنوية للخطة الاستراتيجية.
متوفر معتمد	<input type="checkbox"/> تقارير متابعة الخطط التنفيذية السنوية.
متوفر	<input type="checkbox"/> الموقع الإلكتروني للمؤسسة.
متوفر بشكل جزئي	<input type="checkbox"/> ما توفره المؤسسة من مطبوعات / وثائق تدلل على تحقق المعيار.



المعيار الثاني: القيادة والحوكمة

للمؤسسة قيادات مؤهلة، يتم اختيارها وتنمية قدراتها وتقييم أدائها وفقاً لمعايير موضوعية، وتلتزم المؤسسة بالنزاهة والمصداقية والشفافية والأخلاقيات المهنية انطلاقاً من قيم جوهرية. وللمؤسسة هيكل تنظيمي يلائم حجم ونوع أنشطتها، بما يضمن تحقيق رسالتها وأهدافها، ولها توصيف موثق لكل الوظائف، يحدد بوضوح المسؤوليات والاختصاصات.

1. التقييم الذاتي

مؤشر التقييم	مستوف	مستوف جزئياً	غير مستوف
1. القيادات الأكاديمية والإدارية مختارة وفقاً لمعايير موضوعية ومعلنة وآليات ذات شفافية تحقق تكافؤ الفرص وتداول السلطة.	√		
2. القيادات الحالية والمحتملة يتم تنمية قدراتها والعمل على تكوين كوادر جديدة من القيادات.		√	
3. معايير تقييم أداء القيادات موضوعية، وتشارك الأطراف المعنية في عملية التقييم، وتستخدم النتائج لتحسين الأداء المؤسسي.		√	
4. لإدارة المؤسسة آليات فاعلة للتعامل مع مشكلات المؤسسة.	√		
5. للمؤسسة قيم جوهرية معلنة ومتاحة للمعنيين، وآليات فاعلة لضمان الشفافية والممارسات العادلة وعدم التمييز وتطبيق الأخلاقيات المهنية بين أفراد المؤسسة.	√		
6. المعلومات المعلنة عن المؤسسة شاملة وتغطي سائر أنشطتها، وتضمن المؤسسة مصداقيتها وتحديثها.	√		
7. الهيكل التنظيمي معتمد ومعلن وملئم لحجم المؤسسة ونشاطها، ويتضمن الإدارات الأساسية اللازمة لتحقيق رسالتها وأهدافها.	√		
8. التوصيف الوظيفي معتمد ومعلن، ويحدد المسؤوليات والاختصاصات وفقاً للهيكل التنظيمي، ويحقق التكافؤ بين السلطات والمسؤوليات، ويستخدم في حالات التعيين والنقل	√		



والانتداب للوظائف المختلفة.

2. تطبيقات الكلية

في هذا القسم تذكر المؤسسة بصورة تحليلية فيما لا يزيد عن خمس صفحات ما يلي:

معايير اختيار القيادات الأكاديمية والقيادات الإدارية

بالنسبة لإختيار القيادات الأكاديمية بالمؤسسة تكون وفقاً للمادة 43 والمادة 47 والمادة 56 من قانون 49 لسنة 1972 وكانت المؤسسة تعتمد على معايير إختيار القيادات الأكاديمية في قانون تنظيم الجامعات، حيث يعين عميد الكلية بواسطة رئيس الجامعة بعد إستطلاع رأى عميد الكلية، ومدة العمادة والوكالة ثلاث سنوات للدورة وبعد أقصى دورتين متتاليتين.

كما كان يتم إختيار رئيس القسم من بين أقدم ثلاث أساتذة بالقسم العلمى وبناء على توصية عميد الكلية كان يصدر قرار التعيين من رئيس الجامعة ومدة رئاسة القسم ثلاث سنوات وبعد أقصى دورتين متتاليتين. (مرفق 1/2)

تدريب القيادات الأكاديمية

توفر الكلية خطة للتدريب وتنمية المهارات الإدارية للقيادات الأكاديمية بالتعاون مع مركز تطوير الأداء الجامعى وتنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس وتم أخذ دورات أون لاین لأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة عن طريق التسجيل الإلكتروني من 2019-2020/ 2020-2021 وتمثلت فى الدورات التالية:

- مهارات التحليل الإحصائى
- أخلاقيات البحث العلمى.
- العرض الفعال.
- إدارة المراجع وفهرستها إلكترونياً.
- كيفية كتابة المقالة العلمية.
- النشر العلمى الدولى.



ويتضح أن هذه الدورات التدريبية التي تم تنفيذها لم تتمكن من تغطية المهارات القيادية حيث تتطلب مجموعة أخرى من المهارات.

بالنسبة للقيادات الإدارية تم وضع خطة تدريبية لتنمية المهارات الإدارية للقيادات الإدارية ووضع البرامج الخاصة بكل موظف على حسب حاجة وظيفته ولكن لم تنفذ بسبب جائحة الكورونا من 2019-2020، 2020-2021. (مرفق 2/2)

يوجد آليات لتنفيذ البرامج فاعلة والتعامل مع مشكلات المؤسسة

يتم استخدام إجراءات محددة لتنفيذ الدورات التدريبية للقيادات الأكاديمية وهذه الإجراءات معلنة على الموقع الإلكتروني للكلية ومعتمدة من مجلس الكلية ويتم الإعلان عنها في بداية كل تدريب وتوزع مع المادة التدريبية للمتدربين، وهذه الإجراءات تتمثل في المحاضرات وورش العمل والمحاكاة ولعب الأدوار ووجود إختبار نهائي ووسيلة تقييمية لكل تدريب يقيس مدى تطور أداء القادة والكفاءة القيادية. (مرفق 3/2)

المخصصات المالية للتدريب

تم تخصيص جزء من موارد الكلية الذاتية الموجودة بالصناديق الخاصة للتدريب ولكنها لم تكن كافية فاتبعت الكلية عدة آليات لتوفير المخصصات المالية اللازمة للتدريب منها توفير الأماكن من الكلية التي يقام بها التدريب وكذلك إختيار بعض أعضاء هيئة التدريس المؤهلين لعقد هذه الدورات بدون مقابل طوعاً ، كما تسعى الكلية من خلال مركز الإستشارات السياحية والفندقية بها إلى توفير تكاليف الدورات التدريبية من المبالغ التي يقوم بدفعها الحاصلين على الدورات التدريبية بالمركز مقابل الدورات. (مرفق 4/2)

للمؤسسة قيم جوهرية معلنة ومتاحة للمعنيين، وآليات فاعلة لضمان الشفافية والممارسات العادلة وعدم التمييز وتطبيق الأخلاقيات المهنية بين أفراد المؤسسة تلتزم الكلية في إعداد وتنفيذ هذه الخطة الإستراتيجية بالقيم الجوهرية التي تتبناها الجامعة وتستهدف نشرها والعمل بمقتضاها في كل كليات الجامعة وهي :

الأمانه/ العدالة/المسائلة/التميز والجودة/ التعاون /الشفافية/ الإبتكار. (مرفق 5/2)

وجود الهيكل التنظيمي معتمد ومعلن وملئم لحجم المؤسسة ونشاطها ويتضمن



الإدارات الأساسية اللازمة لتحقيق رسالتها وأهدافها.

للكلية هيكل تنظيمي معتمد ومعلن. (مرفق 6/2)

التوصيف الوظيفي معتمد ومعلن

يوجد كتيب للتوصيف الوظيفي معتمد ومعلن ويحدد المسؤوليات والإختصاصات وفقاً للهيكل التنظيمي ويحقق التكافؤ بين السلطات والمسئوليات ويستخدم في حالات التعيين والنقل والانتداب. (مرفق 7/2)

أبرز نقاط التميز والتنافسية

- توجد وثيقة معايير لإختيار القيادات الأكاديمية.
- العلاقة الإيجابية بين القيادات الأكاديمية والإدارية وأعضاء هيئة التدريس والعاملين والطلاب بالكلية.
- توجد محاضر رسمية حول مناقشة قضايا التعليم والتعلم وتطوير البرامج والقرارات التي تكفل فاعلية الأداء.
- توجد برامج تدريبية لتنمية المهارات الإدارية للقيادات الأكاديمية وأعضاء هيئة التدريس والإداريين (موثقة ومعلنة)
- توجد قاعدة بيانات المؤسسة والتي تتضمن مختلف الإدارات ونظم المعلومات الإدارية والقانونية ونظام حفظ وتداول وإستدعاء الوثائق.
- توجد وسائل وآليات وقرارات متخذة من قبل القيادات الأكاديمية لدعم نظم الجودة الداخلية بالمؤسسة من دعم مالى ودعم معنوى ودعم إدارى.
- توجد وثائق تعزيز العلاقات العامة مع القطاعات الإنتاجية والخدمية فى المجتمع من (اتفاقيات- مشروعات- تقديم إستشارات- خدمات متخصصة- بروتوكولات)
- توجد آليات مستخدمة لتقييم كفاءة إدارة المؤسسة والقيادات الأكاديمية عن طريق



- إستبيانات الأطراف المعنية حول نمط القيادة بالمؤسسة.
- يتم عمل برامج تدريبية خاصة بكلية السياحة والفنادق أسوة ببرنامج ابن سينا على موقع الجامعة.
 - وجود مركز الإستشارات السياحية والفندقية بكلية السياحة والفنادق.
 - يتم عمل ورش وندوات بالكلية يستضيف بها نخبة متميزة من الأساتذة فى جميع المجالات السياحية.
- نقاط الضعف**
- لاتوجد وسائل لمشاركة أعضاء هيئة التدريس فى إختيار القيادات الأكاديمية.
 - لاتوجد خطة موثقة ومعلنة لتنمية الموارد الذاتية للمؤسسة.
 - لا يوجد عدد كافي من أعضاء هيئة التدريس بمجلس الكلية ومجلس القسم وذلك لأن الكلية مازالت فى بداية الإنشاء وبداية تكوين الهيكل التنظيمى.
 - الروتين الحكومى حيث أن على الأفراد الذين تم إختيارهم شغل المناصب الأكاديمية المرور بمجموعة متعددة من اللوائح والقوانين والتي قد تستغرق مدة طويلة.
- مقترحات التحسين**
- الاستمرار فى تنمية مهارات القيادات الأكاديمية والإدارية.
 - تعظيم الاستفادة من نتائج تقييم أداء القيادات الأكاديمية والإدارية وتحسين الأداء.
 - استحداث الية لنقل الخبرات إلى الجيل الثانى من القيادات الشابة.

3. الأحدث والوثائق

√	المعايير المعتمدة لاختيار القيادات.
√	وسائل تنمية قدرات القيادات.
√	أدوات ومؤشرات تقييم أداء القيادات (وسائل استطلاع رأي الأطراف المعنية).



√	▪ سياسات / إجراءات التعامل مع مشكلات التعليم التي تواجهها المؤسسة ونتائج تطبيقها.
√	▪ وثيقة القيم الجوهرية والأخلاقيات المهنية للمؤسسة.
√	▪ الهيكل التنظيمي المعتمد
√	▪ قرارات إنشاء / تشكيل الإدارات والوحدات ولوائحها الداخلية.
√	▪ قرارات تشكيل المجالس واللجان الرسمية.
	▪ تشكيل مجلس الأمناء وما يفيد فصل الملكية عن الإدارة (الجامعات الخاصة).
	▪ كتيب التوصيف الوظيفي.
√	▪ الموقع الإلكتروني للمؤسسة.
√	▪ ما توفره المؤسسة من مطبوعات/ وثائق تدلل على تحقق المعيار.



المعيار الثالث: إدارة الجودة والتطوير

للمؤسسة نظام لإدارة الجودة توفر له القيادة سبل الدعم، وتلتزم بإجراء تقييم ذاتي شامل ومستمر، وتستعين بالمراجعات الداخلية والخارجية لضمان جودة الأداء، وتستخدم نتائج التقييم والمراجعة في تطوير الأداء.

1. التقييم الذاتي

مؤشر التقييم	مستوف	مستوف جزئياً	غير مستوف
1. المؤسسة وحدة لضمان الجودة يتوفر لها الكوادر المؤهلة والتجهيزات الملائمة، ويشارك فيها ممثلون عن مختلف الفئات بالمؤسسة ويراعى تباين الخبرات والمهارات لتغطية المهام المتعددة.	√		
2. اللائحة الداخلية لوحدة ضمان الجودة تتضمن هيكلًا تنظيميًا ذا تبعية وعلاقات واضحة، وتحدد علاقة الوحدة بمركز ضمان الجودة بالجامعة، بما يسهم في تفعيل دورها ويساند أنشطتها.	√		
3. لوحدة ضمان الجودة خطط وتقارير سنوية عن نشاطها، وقواعد بيانات لأنشطتها.	√		
4. تقييم أنشطة المؤسسة يتم بصفة دورية باستخدام مؤشرات أداء موضوعية، وأدوات ملائمة، ومراجعات داخلية وخارجية.	√		
5. نتائج تقييم أنشطة المؤسسة تُناقش مع المعنيين وفي	√		



			مجالسها الرسمية، ويُستفاد منها في توجيه التخطيط واتخاذ الإجراءات التصحيحية والتطوير.
--	--	--	--

2. تعليقات الكلية

■ وصف لوحدة (كيان) ضمان الجودة من حيث مواردها البشرية وتجهيزاتها وتنوع الخبرات والمهارات للفئات التي تعمل بها.

يوجد لكلية السياحة والفنادق بجامعة المنصورة كيانًا (وحدة) لضمان الجودة والتي أنشئت بتاريخ 2007 /1/6 ، ويوجد مجلس إدارة لوحدة ضمان الجودة ومجلس تنفيذي ينبثق منه عدة لجان يتم تشكيلها سنويا ويستمر التشكيل لمدة عام (مرفق 3-1). يتوفر للوحدة كوادر بشرية مؤهلة في مجال ضمان الجودة من مدير وحدة الجودة ونائبه ومنسقي لجان ملفات المعايير وأعضاء اللجان من خلال التدريب والممارسة الفعلية ، حيث يتم تدريبهم من خلال البرامج التدريبية التي تنظمها الجهات التالية: إدارة التدريب بالهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، مركز ضمان الجودة بالجامعة، وحدة القياس والتقويم بالجامعة، مركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس بالجامعة، ومركز القياس والتقويم بوزارة التعليم العالي (مرفق 3-2)، كما يكلف بالعمل في هذا الكيان كوادر من مختلف فئات المؤسسة (مثل أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والإداريون . وتوفر الكلية بقدر المستطاع الموارد المادية والتجهيزات الملائمة لممارسة أنشطة الوحدة؛ فالوحدة مجهزة بعدد (2) مكتب، عدد (1) تراسيزة اجتماعات، عدد (1) جهاز كمبيوتر، عدد (1) طابعة وماكينة تصوير، وثلاجة.

■ تبعية الوحدة بالهيكل التنظيمي للمؤسسة ولائحتها الداخلية ومدى تحديد اللائحة لمسئوليات الوحدة ودورها وآليات عملها.

يوجد لائحة داخلية لوحدة ضمان الجودة بكلية السياحة والفنادق معتمدة محدد بها مسئوليات الوحدة وآليات عملها وتبعتها لإدارة الكلية حيث تتبع السيد الأستاذ الدكتور عميد الكلية إداريا ومركز ضمان الجودة بالجامعة فنيا، وتتضمن اللائحة الداخلية لوحدة ضمان الجودة



الهيكل التنظيمي للوحدة (مجلس إدارة الوحدة، المجلس التنفيذي، اللجان التنفيذية المنبثقة من الوحدة). (مرفق 3-3)

▪ دلائل العلاقة بين الوحدة ومركز ضمان الجودة بالجامعة.
توطد الوحدة علاقتها بمركز ضمان الجودة بالجامعة من خلال الخطابات الواردة من المركز والصادرة إليه من وحدة ضمان الجودة بالكلية، مشاركة مدير الوحدة كعضو بالمجلس التنفيذي لمركز ضمان الجودة بالجامعة ولذا يشارك بالحضور بالمجلس التنفيذي الذي ينعقد دوريا لمناقشة الموضوعات المتعلقة بجودة الأداء بالكليات وتبادل الخبرات بين الكليات المختلفة، استخدام وسائل التواصل الاجتماعي مثل الواتس اب للتواصل بين مديري وحدات ضمان الجودة بالكليات المختلفة ومدير مركز ضمان الجودة بالجامعة، ورفع تقارير دورية، وطلب دعم فني، وتدريب وزيارات مراجعة (مرفق 3-4).

▪ دورية الخطط السنوية للتقويم الذاتي والمراجعة والتدريب وغيرها.
تضع الوحدة خططا سنوية لأنشطتها من حيث منهجية التقويم الذاتي والمراجعة الداخلية والتدريب وغيرها، فيوجد خطة تنفيذية للوحدة معتمدة ضمن الخطة الاستراتيجية للكلية (2023-2019) المتمثلة في الخطة التنفيذية للهدف السادس من أهداف الخطة الاستراتيجية الخاص بإرساء نظام الجودة بالكلية (مرفق 3-5). وتتم متابعة الوحدة تنفيذ الخطط السنوية فيوجد تقرير لمتابعة الخطة التنفيذية لثلاثة أعوام سابقة (2021-2019) وتم مناقشته في مجلس وحدة ضمان الجودة رقم (9) بتاريخ 2021/10/31 كما تم رفعه لمجلس الكلية. (مرفق 3-6) وتصدر وحدة ضمان الجودة تقارير سنوية عن أنشطتها (مرفق 3-7).

▪ دورية عملية التقويم الذاتي والعناصر التي يشملها والفئات المشاركة.
يتم التقويم الذاتي دوريا (سنويا) ويوجد التقويم الذاتي لعام 2019/2018 (مرفق 3-8) وجاري اعداد التقويم الذاتي للعام الجامعي 2021/2020 بينما لم تتمكن الكلية من اعداد التقويم الذاتي للعام الجامعي 2020/2019 لظروف جائحة كورونا. ويتم تشكيل لجنة من جميع الأطراف المعنية بالكلية (أعضاء هيئة التدريس- الهيئة المعاونة- الجهاز الإداري-



الطلاب) لإجراء عملية التقييم الذاتي. (مرفق 3-9)

- المراجعات الداخلية والخارجية التي تم تنفيذها وأمثلة لأهم نتائجها.
 - توجد مراجعة خارجية لقسم الدراسات السياحية (مرفق 3-10)، لا توجد مراجعات داخلية للكلية تم تنفيذها مؤخرا فأخر مراجعة داخلية كانت للكلية في أبريل لعام 2016، وقد تم الإعداد لزيارة مراجعة داخلية من قبل مركز ضمان الجودة وتقييم الأداء بالجامعة في شهر مارس لعام 2019 ولكن لم تتم تلك الزيارة لظروف جائحة كورونا (مرفق 3-11)، ولا يوجد مراجعات خارجية تم تنفيذها حتى تاريخه.
 - وسائل عرض ومناقشة نتائج التقييم الذاتي لأنشطة المؤسسة على الأطراف المعنية لا توجد وسائل لعرض ومناقشة نتائج التقييم الذاتي لأنشطة الكلية على الأطراف المعنية.
 - كيفية استفادة المؤسسة من نتائج التقييم الذاتي، ونماذج من التطوير والإجراءات التصحيحية التي اتخذت بناءً على نتائج التقييم.
- لا يوجد

أبرز نقاط التميز والتنافسية

- 1- حرص إدارة الكلية على الاعتماد وتحفيز الطاقات لذلك.
- 2- علاقة واضحة وتعاون مستمر بين وحدة ضمان الجودة بالكلية، ومركز ضمان الجودة بالجامعة.
- 3- وجود الكوادر البشرية المؤهلة.

نقاط الضعف

- 1- عدم وجود مخصصات مالية كافية للوحدة.
- 2- عدم استفادة الكلية من نتائج التقييم الذاتي واتخاذ الإجراءات التصحيحية.
- 3- لا يوجد قاعدة بيانات متكاملة تغطي كافة أنشطة الوحدة.

مقترحات تحسين



- 1- توفير المخصصات المالية الكافية لعمل وحدة ضمان الجودة.
- 2- وضع خطة وتفعيلها لنشر ثقافة الجودة من خلال عقد عدد من ورش العمل والندوات للتعريف بثقافة الجودة ودور كل فرد داخل الكلية.
- 3- إصدار دليل لنشر ثقافة الجودة.
- 4- تنظيم دورات تدريبية متعلقة بالجودة لكافة الأطراف المعنية في الكلية.
- 5- إعداد قاعدة بيانات لأنشطة الوحدة.
- 6- تطوير أساليب التقويم الذاتي للكلية وتعظيم الاستفادة منها بمناقشتها مع الأطراف المعنية واتخاذ الإجراءات التصحيحية.

3. الأدلة والوثائق

√	اللائحة الداخلية للوحدة.
√	خطط عمل الوحدة.
√	التقارير السنوية للوحدة.
	الأدوات المستخدمة في التقييم الذاتي (نماذج استقصاءات الرأي).
	تقارير تحليل نتائج الاستقصاءات واستطلاعات الرأي.
√	محاضر مجلس المؤسسة التي نوقشت فيها قضايا الجودة.
مستوفي جزئيا	تقارير المراجعة الداخلية للأقسام والإدارات (للأعوام الثلاثة السابقة).
مستوفي جزئيا فتوجد الدراسة الذاتية (2019/2018)	الدراسة الذاتية/ التقرير السنوي للمؤسسة (متضمنا خطط التحسين).
	أمثلة مما تم اتخاذه من قرارات بناء على توصيات عمليات التقويم.
مستوفي جزئيا	ما توفره المؤسسة من مطبوعات/ وثائق تدلل على تحقق المعيار.



المعيار الرابع: أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة

للمؤسسة العدد الكافي والمؤهل من أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم، بما يتناسب مع متطلبات البرامج التعليمية المقدمة، وبما يمكنها من تحقيق رسالتها وأهدافها. وتعمل المؤسسة على تنمية قدرات ومهارات أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم، وتلتزم بتقييم أدائهم وضمان قياس آرائهم.

1. التقييم الذاتي

مؤشر التقييم	مستوف	مستوف جزئيا	غير مستوف
1. نسبة أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة إلى الطلاب على مستوى المؤسسة والأقسام العلمية تتفق مع المعدلات المرجعية لنوع وطبيعة البرامج التعليمية المقدمة بالمؤسسة.	✓		
2. للمؤسسة آليات للتعامل مع العجز أو الفائض في أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة.	✓		
3. التخصص العلمي لأعضاء هيئة التدريس ملائم للمقررات الدراسية التي يشاركون في تدريسها.	✓		
4. أعباء العمل تتيح لأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة القيام بالمهام التدريسية والبحثية والإدارية وغيرها بكفاءة.	✓		
5. الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة تحدد بصورة دورية، وتُتخذ الإجراءات الملائمة لتنفيذ البرامج التي تلبي الاحتياجات التدريبية لكل فئة.			✓



✓		6. معايير تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة موضوعية، وتخطرهم القيادة بنتائج التقييم، وتناقشهم فيها عند الضرورة، وتستخدم النتائج لتحسين الأداء.
✓		7. للمؤسسة وسائل مناسبة لقياس آراء أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة واتخاذ الإجراءات اللازمة لدراساتها، والاستفادة من النتائج في اتخاذ الإجراءات التصحيحية.

2. تعليقات الكلية

في هذا القسم تذكر المؤسسة بصورة تحليلية فيما لا يزيد عن ست صفحات ما يلي:

✚ أعداد أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة ومدى اتفاق نسبتهم إلى الطلاب على مستوى المؤسسة والأقسام العلمية والبرامج التعليمية مع المواصفات القياسية الصادرة عن الهيئة.

✚ يبلغ عدد أعضاء هيئة التدريس في جميع الاقسام (19). (مرفق 4-1)

✚ ويبلغ عدد أعضاء الهيئة المعاونة في جميع الاقسام (24). (مرفق 4-1)

تقسيم السادة اعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة طبقا لكل قسم:

القسم	اعضاء هيئة التدريس	الهيئة المعاونة
قسم الدراسات السياحية	6	7
قسم الدراسات الفندقية	7	8
قسم الارشاد السياحي	6	9
المجموع	19	24

الاجمالي العام لعدد الطلاب في الاقسام الثلاثة للعام الدراسي 2021/2020 يبلغ (2041) طالبا (مرفق 4-2).

نسبة كل عضو هيئة تدريس الي الطلاب :108طالب لكل عضو هيئة تدريس.
نسبة الهيئة المعاونة الي الطلاب =85 طالب لكل عضو هيئة معاونة.



➤ **كيفية التعامل في حالة وجود عجز أو فائض في أعضاء هيئة التدريس والهيئة**

المعاونة في أي من التخصصات

يتم التعامل في حالات العجز في بعض التخصصات عن طريق الانتداب من الكليات المختلفة بالجامعة للتخصصات التي يوجد بها عجز مثل كلية الآداب - كلية التمريض - كلية التربية النوعية. (مرفق 3-4)

➤ **مدى ملائمة التخصص العلمي لعضو هيئة التدريس مع المقررات الدراسية التي**

يشارك في تدريسها.

بشكل كبير يتلاءم التخصص العلمي لعضو هيئة التدريس مع المقررات الدراسية التي يشارك فيها، فلا يوجد عضو هيئة تدريس في الكلية غير متخصص في قسمه العلمي. وفي حالة وجود عجز في بعض التخصصات مثل مقرر الصحة العامة والاسعافات الأولية أو مقرر اللغة الأجنبية الثانية يتم الانتداب من مختلف كليات الجامعة مثل كلية الآداب، كلية التمريض، كلية الطب، وكلية التربية النوعية.

➤ **مدى ملائمة متوسط عبء العمل لعضو هيئة التدريس وعضو الهيئة المعاونة على**

مستوى الأقسام العلمية وعلى مستوى المؤسسة بما يتيح لهم أداء المهام بكفاءة.

أعباء العمل تتيح لأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة القيام بالمهام التدريسية والبحثية وغيرها بكفاءة، ويتضح ذلك من وجود الجداول الدراسية وجداول الامتحانات لأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة بما تحتويها من عدم تعارض أو تداخل فيما بينها. (مرفق

4-4)

➤ **وسائل تحديد الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة،**

وملامح خطة تنمية قدراتهم.

يتم تحديدها بمعرفة مركز تطوير الأداء الجامعي بالجامعة وذلك من خلال استقصاء رأي حول البرامج التدريبية التي يقدمها المركز ومدى استفادة أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة منها.

6. عدد البرامج المنفذة وعدد ونسبة المتدربين سنوياً من كل فئة إلى العدد الإجمالي.



يختلف عدد البرامج المنفذة وفقا لدرجة الترقية (مدرس مساعد- مدرس- أستاذ مساعد- أستاذ)، وفي جميع الأحوال يشترط للانتقال من درجة علمية إلى درجة علمية أخرى حصول عضو هيئة التدريس أو الهيئة المعاونة على عدد 6 دورات تدريبية من مركز تطوير الأداء الجامعي (دورات تنمية القدرات لأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة). بالنسبة لعدد ونسبة المتدربين سنويا فانها تتجاوز نسبة 50% بالنسبة إلى الترقية لدرجة أستاذ مساعد أو أستاذ، في حين تصل نسبة المتدربين سنويا إلى 100% بالنسبة للهيئة المعاونة.

7. وسائل قياس مردود التدريب وأثره على الأداء.

(لا يوجد)

8. معايير وآليات تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس وأعضاء الهيئة المعاونة.

تم تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة من وجهة نظر رؤساء الأقسام العلمية وذلك من خلال توزيع استمارات استقصاء تم اتاحتها ورقيا والكترونيا وتم التحليل الاحصائي لنتائج تلك الاستمارات والتي اتضحت من خلالها ارتفاع أداء أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة في الكلية. (مرفق 4-5)

9. وسائل الإخطار بنتائج التقييم ومناقشتها مع الأطراف المعنية.

تم مناقشة النتائج الخاصة بتقييم أداء أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة من وجهة نظر رؤساء الأقسام العلمية في مجلس وحدة ضمان الجودة بتاريخ 2021/10/31 وتم رفعها إلى مجلس الكلية. (مرفق 5-5)

10. نتائج التقييم وأوجه الاستفادة منه.

يتمثل ذلك في حالة وجود قصور في أداء أعضاء هيئة التدريس وأعضاء الهيئة المعاونة في التنبيه على عضو هيئة التدريس أو الهيئة المعاونة بمراعاة الملاحظات المأخوذة عليه.

11. الوسائل المستخدمة في قياس آراء أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة.

لا يوجد

12. نتائج آخر قياس لآراء أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة وأوجه الاستفادة منها.



لا يوجد

نقاط القوة

- وجود كوادر علمية متخصصة في الكلية.
- ملائمة تخصصات أعضاء هيئة التدريس مع المقررات الدراسية التي يقومون بتدريسها سواء على مستوى طلاب البكالوريوس وطلاب الدراسات العليا.

نقاط الضعف

- الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة غير مستوفية وغير محددة بصورة واضحة.
- لا يوجد الية معتمدة لتقييم أداء أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة.
- عدم قياس آراء أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والاستفادة منها.

مقترحات التحسين

- تحديد الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس من خلال توزيع استمارات استقصاء علي السادة اعضاء هيئة التدريس ليحدد الاعضاء الاحتياجات التدريبية الخاصة بهم، وبالفعل تم العمل علي ذلك ولكن بسبب ازمة كورونا تم تعطيلها، لذلك من الضروري الانتهاء من تحديد الاحتياجات التدريبية.
- وضع الية معتمدة لتقييم السادة اعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة مع ضرورة معرفة العضو بنتيجة تقييمه وكذلك مناقشته فيها.
- ضرورة اختيار الاساليب والوسائل المناسبة لقياس آراء اعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة سواء من خلال اجتماعات أو توزيع استمارات استقصاء والاستفادة من نتائجها.



3. الأدلة والوثائق

✓	■ بيان بأعداد أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم، تشمل مؤهلاتهم (الدرجة العلمية) وتوزيعهم على الأقسام العلمية، ونسبة كل فئة إلى الإجمالي.
✓	■ إحصائية بنسب القائمين على العمل إلى المشغول الفعلي لأعضاء هيئة التدريس.
	■ إحصائية بأعباء العمل لأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة (تدريس، بحث، خدمة مجتمعية، مسؤوليات إدارية... الخ).
مستوفي جزئيا	■ خطة تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة/ قائمة بالبرامج التدريبية التي تم تنفيذها وأعداد المشاركين فيها.
مستوفي جزئيا	■ آلية تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة (متضمنة نماذج التقييم المستخدمة).
	■ نماذج استبانات قياس الآراء الموجهة لأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة.
مستوفي جزئيا	■ ما توفره المؤسسة من مطبوعات/ وثائق تدلل على تحقق المعيار.



المعيار الخامس: الجهاز الإداري

للمؤسسة جهاز إداري ملائم من حيث العدد والمؤهلات مع حجم وطبيعة أنشطة المؤسسة ويتسم بكفاءة الأداء بما يكفل تحقيق رسالتها وأهدافها، وتحرص المؤسسة على التنمية المستمرة لأفراده وتلتزم بتقييم أدائهم وضمان قياس آرائهم.

1. التقييم الذاتي

غير مستوف	مستوف جزئياً	مستوف	مؤشر التقييم
	✓		1. الجهاز الإداري ملائم مع حجم وطبيعة أنشطة المؤسسة، والعاملون موزعون وفقاً لمؤهلاتهم وقدراتهم على الوظائف المختلفة وبما يتناسب مع مهام الوظيفة، وتوجد آليات للتعامل مع النقص والزيادة في أفراده.
	✓		2. الاحتياجات التدريبية للعاملين تحدد بصورة دورية، وتُتخذ الإجراءات الملائمة لتنفيذ البرامج التي تلبي الاحتياجات التدريبية لكل فئة.
	✓		3. للمؤسسة نظام لتقييم أداء أعضاء الجهاز الإداري يتضمن معايير موضوعية ومعلنة، وتخطرهم القيادة بنتائج التقييم، وتناقشهم فيها عند الضرورة، وتحرص على استخدام نتائج التقييم للمحاسبة، ولوضع برامج التدريب والتطوير.
	✓		4. للمؤسسة وسائل مناسبة لقياس آراء أعضاء الجهاز الإداري واتخاذ الإجراءات اللازمة لدراساتها،



			والاستفادة من النتائج في اتخاذ الإجراءات التصحيحية.
--	--	--	---

2. تعليقات الكلية

في هذا القسم تذكر المؤسسة بصورة تحليلية فيما لا يزيد عن خمس صفحات ما يلي:

1. الجهاز الإداري ملائم مع حجم وطبيعة أنشطة المؤسسة، والعاملون موزعون وفقاً لمؤهلاتهم وقدراتهم على الوظائف المختلفة وبما يتناسب مع مهام الوظيفة، وتوجد آليات للتعامل مع النقص والزيادة في أفرادها.

▪ عدد أعضاء الجهاز الإداري (بما فيه من فنيين) ومؤهلاتهم، ومدى ملاءمته لحجم الكلية وطبيعة نشاطها.

عدد أفراد الجهاز الإداري والفني (110) منهم (97) دائم، (1) تعاقد، و(12) يومية. فيبلغ عدد أعضاء الجهاز الإداري العاملين بالكلية 97 فرد من حملة المؤهلات العليا (دكتوراه- ماجستير - بكالوريوس أو ليسانس) والمؤهلات فوق المتوسطة (معاهد فنية- دبلومات فنية ومهنية) والإعدادية والإبتدائية ومحو الأمية؛ موزعين على التخصصات الآتية: عدد 41 فرد (المجموعة الوظيفية التخصصية)، عدد 23 فرد (المجموعة الوظيفية الفنية)، عدد 23 فرد (المجموعة الوظيفية المكتبية)، عدد 10 أفراد (المجموعة الوظيفية المعاونة). ويتضح ملاءمة هذا العدد قدر الإمكان لسائر أنشطة الكلية (مرفق 5-1).

▪ كيفية توزيع العاملين والفنيين على الإدارات والأقسام العلمية بما يتسق مع التوصيف الوظيفي ويضمن كفاءة الأداء.

يتم توزيع أعضاء الجهاز الإداري والفنيين على الإدارات والأقسام العلمية طبقاً لتخصص المؤهل الحاصلين عليه قدر الإمكان وبما يتسق مع التوصيف الوظيفي (مرفق 5-2). وتراعى الكلية قدر الإمكان التوفيق بين تخصص أعضاء الجهاز الإداري وإحتياجات الكلية. ويعد وجود توصيف الوظيفي معن نقطة قوية لما له من عظيم الأثر في تعريف أعضاء



الجهاز الإدارى بمفهوم التوصيف الوظيفى بما يساعد فى زيادة الوعى بأهمية الإلتزام بالتوصيف وتحديد المسؤوليات والواجبات وبما يحقق العدالة. هذا وقد تم مشاركة كافة أعضاء الجهاز الإدارى بالكلية فى وضع التوصيف الوظيفى (**مرفق 5-3**) استناداً إلى التوصيف الوظيفى للعاملين بجامعة المنصورة (**مرفق 5-4**)، وقد عقد العديد من اللقاءات بين فريق معيار الجهاز الإدارى بالكلية والسيد أمين الكلية لمناقشة إجراءات إعداد التوصيف الوظيفى للعاملين بالكلية ومتابعة الفريق فى إطار مناخ من المتابعة والتعاون الفعال بين فريق معيار الجهاز الإدارى والسيد أمين الكلية والسادة العاملين بالكلية (**مرفق 5-5**).

▪ **مدى وجود عجز أو فائض فى أعداد العاملين والفنيين وكيفية تعامل الكلية مع ذلك.**

ويتم التعامل مع العجز فى أعداد الجهاز الإدارى فى إتجاهين:

أولاً: يتم تدريب بعض أعضاء الجهاز الإدارى بالكلية للقيام بالمهام الوظيفية التى يوجد بها عجز أو نقص فيما يعرف بالتدريب التحويلى لحين الحصول على الأفراد المطلوبين من إدارة شئون العاملين بالجامعة.

ثانياً: يتم إعداد كشف بتلك التخصصات من خلال أمين الكلية وشئون العاملين وإرسالها الى أمين عام الجامعة لاستيفائها من قاعدة البيانات الموجودة بشئون العاملين المركزية بالجامعة للترشيح حسب التخصصات المطلوبة. ويتم التعامل بمنتهى المرونة فى حالة وجود عجز أو نقص فى عدد أعضاء الجهاز الإدارى.

2. الاحتياجات التدريبية للعاملين تحدد بصورة دورية، وتُتخذ الإجراءات الملائمة لتنفيذ البرامج التى تلبي الاحتياجات التدريبية لكل فئة.

▪ **وسائل تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين، وملامح خطة تنمية قدراتهم.**

يتم تحديد الاحتياجات التدريبية لأعضاء الجهاز الإدارى عن طريق توزيع إستبيان تحديد الاحتياجات التدريبية (**Training Needs Analysis**) ويقوم رئيس كل قسم إدارى بالمشاركة فى تحديد الاحتياجات التدريبية للأفراد وبالتنسيق مع أعضاء الجهاز الإدارى العاملين معه (**مرفق 5-6**)، وهناك خطة مستقبلية تهدف إلى توزيع استبيان لتقييم قياس



مدى تحسن أداء وكفاءة الموظف قبل وبعد التدريب ومدى استفادة المؤسسة من تدريب الفرد داخل القسم وذلك عن طريق استمارة قياس مردود التدريب.

▪ **عدد البرامج المنفذة وعدد ونسبة المتدربين سنوياً إلى العدد الإجمالي.**

يتم تدريب العاملين بالكلية من خلال الدورات التدريبية الواردة إلى السيد أمين الكلية من إدارة التنظيم والإدارة بالجامعة (مرفق 5-7) والتي تم بالفعل إلحاق كافة العاملين بالكلية بها (مرفق 5-8). كما قامت وحدة التنمية البشرية عقب إنشائها بتنظيم مجموعة من الدورات التدريبية مثل فرق العمل ومكافحة الحريق "السلامة والصحة المهنية" (مرفق 5-9).

▪ **وسائل قياس مردود التدريب وأثره على الأداء.**

تم وضع آلية لقياس مردود التدريب وأثره على أداء العمل تتمثل في رئيس القسم بوضع مستهدف من الدورة التي يتم ترشيح العامل لها وإبلاغ وحدة التدريب بها لقياس مدى الكفاءة بعد الإنتهاء من الدورة وما يجب التوصل إليه بعد اجتياز الدورة ومن خلال أداء العمل ومدى التحسن والملاحظة للموظف، وتم الموافقة عليها من خلال العاملين بالجهاز الإداري (مرفق 5-10).

3. **للمؤسسة نظام لتقييم أداء أعضاء الجهاز الإداري يتضمن معايير موضوعية ومعلنة، وتخطرهم القيادة بنتائج التقييم، وتناقشهم فيها عند الضرورة، وتحرص على استخدام نتائج التقييم للمحاسبة ولوضع برامج التدريب والتطوير.**

▪ **معايير وآليات تقييم أداء أعضاء الجهاز الإداري.**

يتم تقييم أداء العاملين من خلال تقارير كفاية الأداء السنوية (مرفق 5-11) وتم وضع آلية لتنوع تقييم أداء العاملين بالجهاز الإداري بكلية السياحة والفنادق جامعة المنصورة؛ من خلال توزيع استبيان على رؤساء الأقسام لأخذ رأيهم في أداء العاملين، ويتم عرض نتائج تقييم الأداء على العاملين ومناقشتها في ورش عمل. والتقييم من خلال المستفيدين من الخدمة المقدمة مثل تقييم الطالب للخدمة المقدمة من خلال موظف المكتبة أو رعاية



الطلاب. وتكريم الموظف المثالي بناء على معايير وآليات من منطلق سياسة الثواب والعقاب (مرفق 5-12).

▪ وسائل الإخطار بنتائج التقييم ومناقشتها مع الأطراف المعنية.

يتم تسليم أعضاء الجهاز الإدارى صورة من تقرير الأداء الخاص بهم ويتم مناقشة تقارير أداء أعضاء الجهاز الإدارى مع رؤساء الأقسام الإدارية وأمين الكلية.

▪ نتائج التقييم وأوجه الاستفادة منه.

يتم الاستفادة من نتائج التقييم عن طريق تحديد نقاط الضعف والقوة، وتحديد الاحتياجات التدريبية المستقبلية للأفراد وما يحققة الفرد من تقدم فى مجال عمله. ويتم الإستعانه بها فى تحديد الترقيات. على الجانب الآخر يتم إعلام الأفراد بالنتائج بما يساعدهم فى التقويم الشخصى لأنفسهم.

4. للمؤسسة وسائل مناسبة لقياس آراء أعضاء الجهاز الإدارى واتخاذ الإجراءات اللازمة لدراستها، والاستفادة من النتائج فى اتخاذ الإجراءات التصحيحية.

▪ الوسائل المستخدمة فى قياس آراء أعضاء الجهاز الإدارى.

يتم استخدام العديد من الوسائل لقياس آراء أعضاء الجهاز الإدارى من خلال المقابلات الشخصية والاجتماعات مع رؤساء الأقسام وأمين الكلية، كما يتم توزيع استمارة لقياس رضا العاملين بالجهاز الإدارى (مرفق 5-12)

نتائج آخر قياس لآراء العاملين وأوجه الاستفادة منها.

بتحليل نتائج استبيان قياس آراء العاملين يتم التعرف على الاحتياجات والمشاكل والعمل على حلها. ومن خلال ورشة العمل تم استطلاع رأى أعضاء الجهاز الإدارى بالكلية وبلورت العديد من المقترحات لتحقيق أكبر مساحة من التواصل بين أطراف الجهاز الإدارى وتم الإتفاق على عقد إجتماع شهرى بين أمين الكلية ورؤساء الأقسام بالجهاز الإدارى للوقوف على كل المستجدات بالكلية.

▪ أبرز نقاط التمييز والتنافسية والنقاط التى تحتاج إلى تحسين.



نقاط التميز والتنافسية

1. وجود كوادر بشرية شبابية لديها طاقة إيجابية للعمل والتفانى فيه.
2. وجود مجموعة لديها وعى تام وحماس لتطبيق كل ممارسات الجودة .
3. وجود وحدة تنمية بشرية بالكلية لسد الاحتياجات التدريبية للمؤسسه وتعويض ما ينقص من الجامعة.
4. توافر أمثلة من رؤساء الأقسام الذين يعتبروا قدوة ومثل أعلى لمروسيهم.

نقاط الضعف

1. قصور فى بعض نواح التدريب لبعض العاملين بالكلية.
2. ضعف التنسيق بين وحدة التنمية البشرية بالكلية والإدارة العامة للتنظيم والإدارة بالجامعة.

مقترحات التحسين

1. زيادة أعداد البرامج التدريبية لأعضاء الجهاز الإدارى بالكلية.
2. وضع آلية للتنسيق بين وحدة التنمية البشرية بالكلية والإدارة العامة للتنظيم والإدارة بالجامعة.

3. الأدلة والوثائق:

(√)	التوصيف الوظيفى.
(√)	بيان بأعداد العاملين والفنيين ومؤهلاتهم، ونسب توزيعهم على الإدارات والأقسام العلمية.
(√)	خطة تدريب العاملين بالجهاز الإدارى بالكلية.
(√)	نموذج تقييم أداء العاملين.
(√)	نماذج استقصاء قياس الآراء الموجهة للعاملين.
(√)	ما توفره الكلية من مطبوعات/ وثائق تدلل على تحقق المعيار.



المعيار السادس: الموارد المالية والمادية

للمؤسسة مواردها المالية والمادية والتسهيلات الداعمة الملائمة لطبيعة نشاطها وحجمه، بما يمكنها من تحقيق رسالتها وأهدافها، وتحرص على كفاءة استخدام تلك الموارد وتنميتها.

1-التقييم الذاتي

مؤشر التقييم	مستوف	مستوف جزئياً	غير مستوف
1. الموارد المالية للمؤسسة كافية لطبيعة نشاطها وأعداد الطلاب، ويتم توزيعها وفقاً للاحتياجات الفعلية بما يمكن المؤسسة من تحقيق رسالتها وأهدافها.			√
2. مصادر التمويل متنوعة مع وجود أدلة على زيادة معدل تنمية الموارد الذاتية للمؤسسة.	√		
3. مباني المؤسسة وقاعات المحاضرات والفصول الدراسية والمعامل والورش وخلافه وتجهيزاتها ملائمة لطبيعة نشاط المؤسسة ولأعداد الطلاب، ويتوافر المناخ الصحي بالمباني.		√	
4. صيانة القاعات والمعامل والألات والمعدات والبنية التحتية والمرافق يتم بصورة دورية.	√		
5. إجراءات الأمن والسلامة المتبعة في المؤسسة مناسبة.	√		
6. وسائل الاتصال والموارد والنظم التكنولوجية المستخدمة حديثة وملائمة للنشاط الأكاديمي للمؤسسة وللعمليات الإدارية بها، وللمؤسسة موقع إلكتروني فاعل ويحدث دورياً.		√	



		√	7. المكتبة ملائمة لنشاط المؤسسة من حيث توافر الكتب والمراجع والتجهيزات والخدمات التي تلبي احتياجات الطلاب والباحثين، والمكتبة الرقمية متاحة للمعنيين.
--	--	---	---

2- تعليقات الكلية

<p>في هذا القسم تذكر المؤسسة بصورة تحليلية فيما لا يزيد عن خمس صفحات ما يلي:</p> <p>6. الموارد المالية</p> <p>6/1 كفاية الموارد المالية والمادية</p> <p>6/1/1 كفاية الموارد المالية :</p> <p>- الموارد المالية غير كافية لتحقيق رسالة و غايات الكلية و ترجع عدم كفايتها إلى عدم إدراج الكلية بعد في الموازنة العامة للجامعة، ليس هناك مخصص مالي مستقل للكلية.</p> <p>يوجد العديد من المجهودات لرفع كفاءة الموارد المالية المخصصة للكلية منها :</p> <p>- استحداث مركز الخدمة العامة للإستشارات السياحية و الفندقية (وحدة ذات طابع خاص) بتاريخ 2008/1/13 م أعد السيد الأستاذ الدكتور /عميد كلية السياحة والفنادق خطابا للسيد أ.د/ نائب رئيس الجامعة لشئون خدمة المجتمع و تنمية البيئة يحيط سيادته علما بانه قد تم إعادة صياغة و مراجعة مقترح مشروع اللائحة الداخلية لمركز الخدمة العامة للإستشارات السياحية و الفندقية ، و التي تمت من خلال مركز الدراسات و الاستشارات القانونية بكلية الحقوق و بتاريخ 2008/9/21 م تم عرض مشروع اللائحة على المجلس الأعلى للوحدات ذات الطابع الخاص، فقرر عرض المشروع على المكتب الفني مع تفويض أ.د /رئيس الجامعة بالموافقة و بتاريخ 2008/12/3 تم موافقة مجلس الجامعة على انشاء المركز و اعتماد اللائحة الداخلية له (مرفق 6-1)</p>
--



- التعليم المفتوح فقد سجل 36 طالب الفصل الدراسي الأول من عام 2012/2011؛ 23 طالب من داخل الجامعة و13 طالب من خارج الجامعة، قد قدرت المصروفات بالنسبة للطلاب من خارج الجامعة 1840 جنيهاً على أن يتم سداد 1000 جنيهاً فصل دراسي أول و 840 جنيهاً فصل دراسي ثاني وذلك باجمالي 23920 جنيهاً وقد قدرت المصروفات بالنسبة للطلاب من داخل الجامعة 1516 جنيهاً على أن يتم سداد 838 جنيهاً فصل دراسي أول و 678 جنيهاً فصل دراسي ثاني و ذلك بقرار من مجلس ادارة التعليم المفتوح بالجامعة بخصم 30% للعاملين المثبتين و المؤقتين وذلك باجمالي 34868 جنيهاً، وقد قدر اجمالي المصروفات بالنسبة للمسجلين من داخل و خارج الجامعة 58788 جنيهاً .

- و بشكل عام تحرص الكلية على تحسين كفاءة استخدام الموارد الموجودة بالكلية من خلال تعدد أنظمة الرقابة والمحاسبة في استخدام موارد الكلية المختلفة من خلال رقابة عميد الكلية و أمين الكلية على استخدام الموارد من خلال الإدارات المختلفة وكذلك اللجان المختصة في الجامعة لتقييم أداء الكلية في استخدام الموارد وكذلك رقابة الجهاز المركزي للمحاسبات الدورية للكلية في استخدامها لمواردها المتعددة .

6/1/2 ملائمة المباني :

- بشكل عام تتسم مساحات مبنى الكلية بملائمتها لاحتياجات الكلية، فالكلية بها (7) مدرجات تتراوح طاقتها الاستيعابية من 50 طالب إلى 350 طالب، كما توجد 3 معامل طاقتها الاستيعابية تتراوح من 20 طالب إلى 25 طالب، يضاف إلى ذلك عدد (2) مكتبة أحدهما رقمية وأخرى للإطلاع طاقتها الاستيعابية 20 طالب، بالإضافة إلى عيادة طبية . (مرفق 6-2)

- المرافق العامة كافية حيث يوجد عدد (9) دورة مياه بالكلية. (مرفق 6-2)



- يتسم مبنى الكلية بالنظافة و بتوافر المناخ الصحي في مباني الكلية حيث روعي ذلك عند إعداد التصميم الهندسي للمبنى مثل التهوية والاضاءة الطبيعية لأن جميعها بها شبابيك و يدخلها الهواء النظيف و الشمس وتم شراء عدد كافي من أدوات النظافة وتوزيع صناديق بلاستيكية كبيرة الحجم ذات أغطية على مختلف أركان الكلية و تجميل الكلية بنباتات الزينة
 - التجهيزات و المعدات المتاحة للأمن هي عدد (15) طفاية في قاعات المحاضرات وعدد (5) طفاية في المعامل وعدد(1) طفاية في المكتبة وعدد(1) طفاية في العيادة الطبية، تلك المعدات صالحة للعمل و يشرف على كفاءتها الدفاع المدني .
 - تتوافر القدرات و المهارات لاستخدام المعدات لأن هناك بعض العاملين في الكلية و عددهم 20 (10 اداري + 10 موظف) قد اجتازوا دورات تدريبية في الأمن و السلامة و قام بتدريبهم جهاز الدفاع المدني .
 - جاري إعداد مقترح للممارسات التي تتخذها الكلية للمحافظة على الأمن والسلامة (مرفق 3-6)
 - تتوافر العلامات الارشادية المناسبة لتحقيق الأمن والسلامة لأفراد الكلية البالغ عددها (10) في قاعات المحاضرات وعدد (5) في المعامل وعدد (1) في المكتبة وعدد (1) في العيادة الطبية.
 - ومن حيث أعمال النظافة العامة داخل الكلية فيقوم بها عمال الكلية (عددهم 15 عامل) بصفة يومية تحت اشراف السيد معاون الكلية وتقوم الإدارة العليا المكونة من أمين الكلية و عميد الكلية بعمل زيارات مفاجئة لتفقد النظافة العامة بالمبنى .
- 6/2 التسهيلات المادية
- 6/2/1 تسهيلات ممارسة الأنشطة الطلابية :



- يتم ممارسة الأنشطة الطلابية في قسم رعاية الطلاب، وداخل الجامعة في رعاية الطلاب أو في ملاعب كلية التربية الرياضية .
 - يتوافر في الكلية ملعب لكرة القدم، حجرة لممارسة مختلف الأنشطة مثل تنس الطاولة، قاعة للمسرح، قاعة لاتحاد الطلاب .
 - الأماكن داخل الكلية تحتاج إلى أماكن أخرى ليمارس الطلاب الأنشطة المختلفة .
 - هناك مجهودات تبذل لمزيد من التسهيلات للأنشطة الطلابية فتوفر الكلية المواد الخام اللازمة للأنشطة الرياضية و الجواله و ملابس رياضية للأنشطة الرياضية.
- 6/2/2 الأجهزة والمعدات و المعامل:**

- تتناسب عدد الحاسبات الآلية المتاحة بالكلية بوجه عام مع إجمالي عدد الطلاب، فالأجهزة عددها 45 جهاز وعدد الطلاب 2041 و بالتالي هناك كمبيوتر لكل 45 طالب . (مرفق 6-2)

- المعدات و المعامل حديثة حيث تم انشاء الكلية من بضعة سنوات فقط .
- هناك متخصص يقوم بعمل صيانة للأجهزة ومسئول عن المعمل .
- لاتوجد خطة موثقة للصيانة الدورية للأجهزة و المعدات و المعامل .

6/2/3 تكنولوجيا المعلومات :

- للكلية موقع على الانترنت يتبع الموقع العام للجامعة ويتم تحديثه بصفة دورية بالإضافة لوجود موقع لوحدة ضمان الجودة و الاعتماد على موقع الكلية .
- الموقع باللغة العربية و جاري إعداده باللغة الإنجليزية.
- خدمة الانترنت متاحة بالكلية .
- المعلومات المتاحة تغطي مختلف أنشطة المؤسسة .
- المعلومات الخاصة بالكلية متاحة للجميع .



نقاط التميز والتنافسية

- للكلية موقع على الانترنت يتبع الموقع العام للجامعة ويتم تحديثه بصفة دورية.
- خدمة الانترنت متاحة بالكلية .
- تتناسب عدد الحاسبات الآلية المتاحة بالكلية بوجه عام مع إجمالي عدد الطلاب.
- المعدات و المعامل حديثة حيث تم انشاء الكلية من بضعة سنوات فقط .

نقاط الضعف

- لا توجد خطة موثقة للصيانة الدورية للأجهزة و المعدات و المعامل .

مقترحات التحسين

- اعداد خطة للصيانة الدورية للأجهزة و المعدات و المعامل واعتمادها وتفعيلها.
- تفعيل خطة الأزمات والكوارث بالكلية.

3.الأدلة والوثائق بالمعيار

(√)	بيان إحصائي بمصادر وقيمة الموارد المالية الذاتية (صناديق وحسابات) وتطورها (للأعوام الثلاثة السابقة).
(√)	الحساب الختامي للعام السابق.
(√)	دليل الأبنية والمنشآت للمؤسسة، متضمنا قائمة بالمدرجات وقاعات الدرس، والمعامل والورش والعيادات والمزارع والمكتبة وخلافه ومساحاتها وسعتها الاستيعابية وتجهيزاتها المتخصصة.
(√)	قاعدة بيانات لمبنى المؤسسة تتضمن (التصميم ، المساحة والاضاءة ، التهوية، وسائل الأمن والسلامة) 2019/2018
	قائمة بالتسهيلات الداعمة (مثل أماكن التدريب من مستشفيات تعليمية / ورش/ ملاعب/ فنادق ومطاعم/ حقول تجريبية... إلخ).
	خطة الصيانة السنوية للبنية التحتية والمرافق.
(√)	بيانات خاصة بالأمن والسلامة (أعداد وأماكن ونوعيات وتحديث طفايات الحريق والإطفاء الذاتي في المؤسسة بما فيها من مخازن ومواد خطرة وكيمياويات... إلخ).
	خطط الإخلاء وإدارة الأزمات والكوارث.



(√)	▪ موقع المكتبة الإلكترونية (إن وجد).
(√)	▪ قائمة بالكتب والمراجع مقسمة تبعا للتخصص (في مكتبة المؤسسة ومكتبات الأقسام العلمية).
(√)	▪ الموقع الإلكتروني للمؤسسة.
	▪ ما توفره المؤسسة من مطبوعات/ وثائق تدلل على تحقق المعيار.



المعيار السابع: المعايير الأكاديمية والبرامج التعليمية

المؤسسة تتبنى المعايير الأكاديمية القومية المرجعية أو غيرها من المعايير المعتمدة بما يتناسب مع رسالتها وأهدافها، وتتأكد من توافق برامجها التعليمية مع المعايير التي تبنتها، وتتخذ الإجراءات اللازمة للوفاء بمتطلباتها؛ وتحرص المؤسسة على أن تلبى البرامج التعليمية المقدمة احتياجات المجتمع وسوق العمل، وتوصّف البرامج التعليمية والمقررات الدراسية، وتقوم بمراجعتها وتطويرها بصورة دورية.

1. التقييم الذاتي

مؤشر التقييم	مستوف	مستوف جزئياً	غير مستوف
1. المعايير الأكاديمية المرجعية التي تبنتها المؤسسة من خلال المجالس الرسمية، تتوافق مع رسالة المؤسسة وأهدافها.	✓		
2. البرامج التعليمية ملائمة لمتطلبات سوق العمل وفقاً لما تنطوي عليه رسالة المؤسسة.	✓		
3. البرامج التعليمية موصّفة ومعتمدة، وتتوافق نواتج التعلم لكل برنامج مع المعايير الأكاديمية المرجعية المتبناة.	✓		
4. نواتج التعلم لكل برنامج تعليمي تتسق مع مقرراته الدراسية، وتوصيف المقررات يوضح طرق التدريس والتقييم التي تحقق نواتج التعلم.	✓		
5. البرامج التعليمية والمقررات الدراسية يتم مراجعتها بصورة دورية بمشاركة المراجعين الداخليين والخارجيين.		✓	
6. للمؤسسة تقارير سنوية للمقررات الدراسية والبرامج التعليمية بما يؤكد الالتزام بالتوصيف المعلن للمقررات الدراسية، ويطلع عليها المعنيون، وتستفيد المؤسسة منها في وضع خطط التحسين والتطوير.		✓	



2. تعليقات الكلية

في هذا القسم تذكر المؤسسة بصورة تحليلية فيما لا يزيد عن خمس صفحات ما يلي:

1- المعايير الأكاديمية المرجعية تتوافق مع رسالة المؤسسة وأهدافها

تبنت الكلية المعايير القومية الأكاديمية المرجعية (NARS) لقطاع كليات السياحة والفنادق الصادرة عن الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد في عام 2009 وقد تم اعتماد المعايير في مجلس الكلية بتاريخ 2012/11/25م وقد تم توصيف البرامج والمقررات الأكاديمية للمرحلة الجامعية الأولى في ضوء هذه المعايير.

2- البرامج التعليمية ملائمة لمتطلبات سوق العمل وفقاً لما تنطوي عليه رسالة المؤسسة

تتعدد البرامج التي تتضمنها كلية السياحة والفنادق في المرحلة الجامعية الأولى تشمل برامج الارشاد السياحي، الدراسات السياحية والدراسات الفندقية بالإضافة لبرنامج التسويق السياحي باللغة العربية وباللغة الإنجليزية وهو برنامج تنفرد به الكلية و برنامج البكالوريوس المهني في ادارة شركات الطيران تعليم مدمج.

وتتسم البرامج الأكاديمية بالأقسام العلمية المختلفة على مستوى مرحلة البكالوريوس بأنها تتلاءم مع احتياجات سوق العمل فطبيعة الدراسة بالكلية تتيح للطالب اكتساب خبرات متعددة ومتنوعة في التخصصات المختلفة وقد تم عمل استطلاع رأي أراء رجال الصناعة والشركاء المحليين وغيرهم من المستفيدين في البرامج التعليمية المقدمة بالكلية (مرفق 1-7). كما يتم التنسيق مع وحدة متابعة الخريجين والمؤسسات والكيانات الإجتماعية التي تسعى لتوظيف خريجي الكلية في كافة المجالات (مرفق 2-7).

3- البرامج التعليمية موصفة ومعتمدة، وتتوافق نواتج التعلم لكل برنامج مع المعايير الأكاديمية المرجعية المتبناة

تقوم الكلية بتوصيف البرامج الأكاديمية للمرحلة الجامعية الأولى في ضوء اللائحة



الداخلية للكلية لمرحلة البكالوريوس (مرفق 3-7) ووفق النماذج المطروحة لتوصيفات البرامج من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد (مرفق 4-7) ويتم اعتماد التوصيفات فى مجالس الأقسام (مرفق 5-7) وتوصيفات البرامج معلنه على الموقع الإلكتروني للكلية:

توصيف برنامج الدراسات السياحية:

<https://thfac.mans.edu.eg/images/files/GAWDA/S.pdf>

توصيف برنامج الارشاد السياحي:

<https://thfac.mans.edu.eg/images/files/GAWDA/E.pdf>

توصيف برنامج الدراسات الفندقية:

<https://thfac.mans.edu.eg/images/files/GAWDA/F.pdf>

4- نواتج التعلم لكل برنامج تعليمي تتسق مع مقرراته الدراسية، وتوصيف المقررات يوضح طرق التدريس والتقويم التي تحقق نواتج التعلم

تم توصيف المقررات الدراسية للبرامج على نظام الفارابي وفقاً لنموذج هيئة ضمان الجودة (مرفق 6-7). وتوفر الكلية المعلومات التي تغطي أنشطتها المختلفة داخليا وعلى موقعها الإلكتروني؛ ويتم نشر هذه المعلومات من خلال وسائل متنوعة؛ تتمثل في نشرات وملصقات وكتيبات يتم توزيعها على الأطراف المعنية داخل الكلية وخارجها بالإضافة للموقع الإلكتروني للكلية وموقعها على وسيلة التواصل الإجتماعي **facebook**. وقد أعدت الكلية دليلا للبرامج التعليمية موجه للطلاب (دليل الطالب) (مرفق 7-7).

5- البرامج التعليمية والمقررات الدراسية يتم مراجعتها بصورة دورية بمشاركة المراجعين الداخليين والخارجيين

تراجع الأقسام العلمية برامجها التعليمية دوريا بناء على إجراءات وآليات المراجعة الداخلية بوحدة ضمان الجودة، وتقوم لجنة المراجعة الداخلية بوحدة ضمان الجودة



بالمراجعة الدورية للبرامج الأكاديمية والمقررات الدراسية ويتم ذلك وفق خطة عمل لجنة المراجعة الداخلية والدعم الفني السنوية (مرفق 7-8)

7/6 للمؤسسة تقارير سنوية للمقررات الدراسية والبرامج التعليمية، بما يؤكد الالتزام بالتوصيف المعلن للمقررات الدراسية، وتستفيد المؤسسة منها في وضع خطط التحسين والتطوير

يقوم أعضاء هيئة التدريس بالكلية بإعداد تقارير المقررات الخاصة بهم إلا أن هذه التقارير تحتاج لتحليل نتائج آراء الطلاب في المقررات الدراسية وإرسال نتائج التقييم للأقسام العلمية لاتخاذ الإجراءات اللازمة لإعلان السادة أعضاء هيئة التدريس بنتائج تقييم المقررات الدراسية؛ واتخاذ الإجراءات التصحيحية ومتابعه اجراءات التطوير الخاصة بالبرامج والمقررات.

نقاط التميز والتنافسية:

1. يتصف البرنامج الأكاديمي بالمرونة واستيعاب التغيير وخطط التطوير.
2. توصيف البرنامج الأكاديمي والمقررات الدراسية بالكلية موثق ومعلن ومعتمد.
3. تتبع المقررات الدراسية أساليب تعليم وتعلم متنوعة منها التعلم التعاوني والتعلم الذاتي وحل المشكلات وغيرها.
4. وجود تقارير سنوية للبرامج والمقررات الدراسية.
5. المراجعة الداخلية للبرامج الأكاديمية والمقررات الدراسية التابعة لجميع الأقسام العلمية.
6. وجود برامج جديدة ومتميزة بالكلية.
7. تتوافق نواتج التعلم لكل برنامج مع المعايير الأكاديمية المتبناة.

نقاط الضعف:

1. لا توجد مراجعة تتم دوريا داخلية وخارجية لجميع البرامج التعليمية والمقررات الدراسية.



2. لا توجد آلية لمتابعة مجالس الأقسام العلمية لخطط التحسين والتطوير للبرامج الأكاديمية.

✚ مقترحات التحسين

1. المراجعة الدورية داخليا وخارجيا للبرامج التعليمية والمقررات الدراسية.
2. وضع آلية لمتابعة مجالس الأقسام العلمية لخطط التحسين والتطوير للبرامج الأكاديمية.
3. تشجيع الشراكة مع مؤسسات أكاديمية ومهنية وعلمية متميزة من خلال استحداث برامج ودرجات علمية مشتركة.
4. تشجيع بروتوكولات التعاون المشترك مع مؤسسات المجتمع المدني والكليات المناظرة.

3. الأداة والوثائق

✓	■ اللائحة الداخلية للمرحلة الجامعية الأولى.
✓	■ محضر مجلس الكلية المعني بتبني المعايير الأكاديمية
لا ينطبق	■ وثيقة المعايير المعتمدة (في حال عدم تبني المعايير الأكاديمية القومية المرجعية).
✓	■ نماذج الأدوات المستخدمة لاستقراء سوق العمل إن وجدت.
✓	■ توصيف البرامج التعليمية والمقررات الدراسية.
✓	■ أمثلة من محاضر الأقسام العلمية و لجنة التعليم والطلاب ومجلس المؤسسة الخاصة بتصميم وتطوير البرامج التعليمية.
✓	■ استراتيجية التعلم والتدريس والتقويم.
✓	■ تقارير المراجعة الداخلية للبرامج التعليمية والمقررات الدراسية
✓	■ تقارير المقررات الدراسية والبرامج التعليمية متضمنة خطط التحسين (نسخ إلكترونية للأعوام الثلاثة السابقة).
لا ينطبق	■ في حال البرامج التعليمية المشتركة مع مؤسسات أخرى يرفق التعاقد وضوابط المتابعة والمراجعة الدورية
✓	■ دليل الطالب



✓			5. فاعلية التدريب تقييم باستخدام أدوات ومؤشرات موضوعية، وتستخدم النتائج في تطوير آلية التدريب وأدواته وموارده.
	✓		6. الدرجات المخصصة لأنواع تقويم الطلاب متوازنة مع نواتج التعلم المستهدف قياسها.
		✓	7. عملية تقويم الطلاب تدار بكفاءة وعدالة، والامتحانات يامن وضعها ونسخها وتوزيعها بما يضمن سريتها.
	✓		8. آليات تقويم الطلاب تضمن عدالة التصحيح ودقة وضع ورصد الدرجات والاحتفاظ بالنتائج مؤمنة وقابلة للاستدعاء.
	✓		9. التغذية الراجعة للطلاب عن أدائهم في التقويم تدعم تعلمهم.
	✓		10. نتائج تقويم الطلاب يستفاد منها في تطوير البرامج التعليمية واستراتيجيات التدريس والتعلم والتقويم.
	✓		11. قواعد التعامل مع تظلمات الطلاب من نتائج التقويم موثقة ومعلنة، وتوجد آليات لمراقبة تطبيقها.

2. تعليقات الطلبة

في هذا القسم تذكر المؤسسة بصورة تحليلية فيما لا يزيد عن خمس صفحات ما يلي:

- التدريس
- استراتيجيات التعليم والتعلم ملائمة للمعايير الأكاديمية ومتوافقة مع استراتيجيه الكلية بوجه خاص واستراتيجية الجامعة بوجه عام (مرفق ٨-١).



- يتوافر اليات متابعه تنفيذ استراتيجيه التدريس والتعلم، بالاضافه إلى وجود مؤشرات قياس تحقيق استراتيجيه التدريس والتعلم (مرفق ٨-٢).

التدريب

- يوجد وثيقه معتمده للتدريب الميداني بالكلية بالاضافه إلى وجود وثائق التدريب الميداني في الأقسام العلميه الثلاثه، وهم قسم الدراسات السياحيه وقسم الدراسات الفندقية وقسم الارشاد السياحي (مرفق ٨-٣).
- يتوفر لدى المؤسسه أليات التنفيذ والإشراف على التدريب، وذلك من خلال لجان الإشراف والموضوعه لكل عضو هيئه تدريس ولكل فرقة على حده والخاصه بالتدريب الميداني (مرفق ٨-٤).
- يتم امداد الجامعة بأتوبيسات مصغره للكلية Minibus، وذلك من أجل توفير وسيله نقل طلاب قسم الإرشاد السياحي إلى الأماكن الأثرية والتاريخية، حيث تكون المشاركة علمية ومشاركة أحد أعضاء هيئه التدريس والهيئه المعاونه لشرح المعالم السياحيه للطلاب،
- يتم تقويم الطلاب من خلال عده أساليب وطرق في التدريب، وهي الفحص الفعلي للطلاب سواء كان في شركات سياحة أو فنادق أو مطاعم، ثم يتم بعد ذلك مناقشة الطلاب، من خلال اللجان موضوعه ومعتمده من أعضاء هيئه التدريس والهيئه المعاونه لمناقشتهم عن مدى استفادتهم ومعرفه أهم نقاط القوة ونقاط الضعف التي تحتاج إلى تحسين وهذه الأساليب تتوافق مع نواتج التعلم المستهدفة.
- لا يوجد أدوات ومؤشرات لتقويم فاعليه التدريب ولا توجد نتائج آخر تقويم وأوجه الاستفادة منها.

التقويم

- يستخدم أعضاء هيئه التدريس بالأقسام العلميه طرق متنوعه لتقويم الطلاب، ومنها أسلوب المحاضرة التفاعليه ومناقشتهم في عدة موضوعات خاصة بالمحتوى التدريسي، فضلا عن إمتحانات الميديتيرم التي تكون في الاسبوع الخامس،



- بالإضافة إلى إمتحانات نصف العام الدراسي وإمتحانات نهاية العام الجامعي.
- يتم ربط الامتحانات بنواتج التعلم المستخدمة، وذلك من خلال تنوع الاسئلة الموضوعية في المقرر التي تغطي كافة الاجزاء التدريسية، كما تتنوع الاسئلة الخاصة بالامتحانات سواء كانت أسئلة اختيار من متعدد، أو أسئلة صواب أو خطأ، ويتم توازن الدرجات بحيث يكون كفاه نقاط وأسئلة الامتحانات متساوية في الدرجات الموضوعية.
 - يتوافر ويتواجد اللائحة الداخلية لتنظيم أعمال الامتحانات ومكافأتها بالجامعة ولجان تصحيح الامتحانات (مرفق ٦-٨).
 - تطبق إجراءات إدارة الامتحانات والكنترول بكفاءه وعدالة في الأداء، حيث يتم الاحتفاظ بأوراق الامتحانات بصوره مؤمنة وسريه (مرفق ٦-٨) ؛ (مرفق ٨-٩).
 - يتم تطبيق آليات واجراءات تضمن عدالة نظام الامتحانات، وذلك من خلال اللائحة الداخلية لتنظيم أعمال الإمتحانات، فضلا عن الميثاق الأخلاقي لأعضاء هيئه التدريس (مرفق ٦-٨) ؛ (مرفق ٧-٨).
 - يتوفر تذكير الورقة الامتحانية لتوثيق نتائج الامتحانات وتأمينها واستدعائها عند الحاجة، وذلك من خلال قواعد لجان الممتحنين لمرحلة البكالوريوس (مرفق ٨-٨).
 - يتوافر للطلاب موقع الكتروني "ابن الهيثم"، لإعلان الطلاب بنتائج الامتحانات، حيث يتم نشر توقيت إعلان النتيجة على الصفحة الرسمية لكلية السياحة والفنادق، وذلك في توقيت محدد لكل فرقه على حده.
 - بعد طباعه النتيجة الخاصة بالامتحانات يرفق لها كشف إحصائي يبين تحليل نتائج الامتحانات على المستويات المختلفه في كل ماده على حده.
 - يتم استخراج نتائج الامتحانات، ولكن لا تُستخدم في آليات أو إجراءات، حيث أن معظم نتائج الطلاب تكون مرتفعه، وفي حاله كون نتائج التحليل الاحصائي



الخاصة بالامتحانات منفضه يتم توجيهها الجهات المختصة للعمل على رفع وتحسين معدلات النتيجة المنخفضة.

- يتم متابعه تطبيق قواعد التعامل مع التظلمات والتماسات الطلاب من نتائج الامتحانات، وذلك من خلال إجراءات الإعلان بواسطه لجان التظلمات والالتماسات من قبل أعضاء هيئه التدريس المشكله لكل كترول خاص بفرقه دراسية (مرفق ٨-١٠).

أبرز نقاط التميز والتنافسية والنقاط التي تحتاج إلى تحسين ومقترحات التحسين:
نقاط التميز والتنافسية:

- وجود استراتيجية للتعليم والتدريس محدثة ومعتمدة من مجلس الكلية.
- توفر آليات متابعة تنفيذ استراتيجية التدريس والتعلم.
- وجود مؤشرات قياس تحقيق استراتيجية التدريس والتعلم.
- توافق استراتيجية التدريس والتعلم بالأقسام العلمية مع استراتيجية الكلية بوجه خاص واستراتيجية الجامعة بوجه عام.

نقاط الضعف التي تحتاج إلى تحسين:

- لا يوجد أدوات ومؤشرات لتقويم فاعلية التدريب واستخدام النتائج لتطوير آلية التدريب وأدواته وموارده.
- عدم مشاركة الأطراف المجتمعية في وضع استراتيجية التدريس والتعلم.

مقترحات التحسين:

- وضع أدوات ومؤشرات لتقويم فاعلية التدريب والاستفادة من النتائج لتطوير آلية التدريب.
- تعزيز التواصل بين الكلية وجهات تدريب الطلاب لتطوير وتحسين تدريب الطلاب وتقليل الفجوة بين المقررات الدراسية ومتطلبات سوق العمل.
- زيادة مشاركة الأطراف المجتمعية في مراجعة استراتيجية التدريس والتعلم.



3. الأداة والوثائق

✓	■ اللائحة الداخلية للمرحلة الجامعية الأولى.
✓	■ استراتيجيات التدريس والتعلم والتقييم.
مستوفي جزئياً	■ ملف المقرر (توصيف المقررات الدراسية متضمناً خطط التدريس والتقييم و نماذج أدوات تقييم مهارات الطلاب ونماذج من تكليفات الطلاب وخلافه).
✓	■ توصيف التدريب.
✓	■ أدوات تقييم الطلاب في التدريب.
مستوفي جزئياً	■ أدوات تقييم التدريب (استقصاء رأي الطلاب والمشرفين وجهات التدريب).
✓	■ وثائق اتفاقيات التعاون/ الشراكة مع الجهات الخارجية (جامعات - جهات تدريب وخلافه).
✓	■ عينة من ملفات إنجاز الطلاب (Portfolios) (إن وجدت).
✓	■ دليل إدارة الامتحانات (لائحة كترول مرحلة البكالوريوس - مواصفات الورقة الامتحانية وخلافه).
مستوفي جزئياً	■ وثائق الكنترولات ونماذج أوراق الامتحانات التحريرية ووثيقة الإجابة النموذجية وكراسات إجابات الطلاب.
✓	■ التقارير السنوية لوكيل المؤسسة لشئون التعليم والطلاب.
✓	■ ما توفره المؤسسة من مطبوعات/ وثائق تدلل على تحقق المعيار.



المعيار التاسع: الطلاب والخريجون

للمؤسسة قواعد معلنة وعادلة لقبول الطلاب، وتعمل على جذب الطلاب الوافدين. وتلتزم المؤسسة بتقديم الدعم والإرشاد للطلاب، وتكفل مشاركتهم في صنع القرار، وتشجع الأنشطة الطلابية، وتحرص على قياس آراء الطلاب، وتعمل على استمرارية التواصل مع الخريجين.

1. التقييم الذاتي

مؤشر التقييم	مستوف	مستوف جزئياً	غير مستوف
1. قواعد قبول وتحويل وتوزيع الطلاب على البرامج التعليمية والتخصصات واضحة وعادلة ومعلنة.	✓		
2. للمؤسسة أساليب فاعلة لجذب الطلاب الوافدين.		✓	
3. للمؤسسة نظام متكامل وفعال لدعم الطلاب مادياً واجتماعياً وصحياً ويتم تعريف الطلاب به بوسائل متعددة.	✓		
4. للمؤسسة نظام فعال للدعم الأكاديمي للطلاب وتقديم لهم خدمات التوجيه المهني.		✓	
5. للمؤسسة آليات فاعلة لدمج ذوي الاحتياجات الخاصة في المجتمع مع الطلاب ومراعاة ملاءمة الإذاعات والتجهيزات.		✓	
6. وجود تمثيل للطلاب في اللجان ذات الصلة.		✓	
7. الأنشطة الطلابية متنوعة، وتوفر لها المؤسسة الموارد الملائمة من حيث الأماكن والتجهيزات والإشراف.	✓		



✓		8. للمؤسسة وسائل مناسبة لقياس آراء الطلاب، واتخاذ الإجراءات اللازمة لدراستها والاستفادة من النتائج في اتخاذ الإجراءات التصحيحية.
✓		9. للمؤسسة آليات متابعة الخريجين والتواصل معهم، وقواعد بيانات خاصة بهم تحدث بصورة دورية.
✓		10. المؤسسة توفر برامج للتنمية المهنية والتعليم المستمر وفقاً لاحتياجات وتطورات سوق العمل.

3. تعليقات الكلية

<p>في هذا القسم تذكر المؤسسة بصورة تحليلية فيما لا يزيد عن خمس صفحات ما يلي:</p> <p>1. قواعد القبول والتوزيع على التخصصات المختلفة وكيفية تحديدها ووسائل الإعلان عنها.</p> <p>هناك قواعد محددة ومعتمدة ومعلنة لقبول الطلاب وقيدهم بالكلية ومنها: أن يكون الطالب حاصلًا على الثانوية العامة أو ما يعادلها، أن يتم الكشف الطبي عليه ويثبت خلوه من الأمراض المعدية وقدرته على متابعة العملية التعليمية، أن يكون محمود السيرة، ألا يكون مقيد بأي كلية أخرى، يقيد الطالب بالكلية وفقاً لطلب مقدم منه قبل افتتاح الدراسة، يتم القيد بعد استيفاء الأوراق المطلوبة وأداء الرسوم المقررة ويعد ملف لكل طالب. يمكن القبول بالكلية وذلك للطلاب من الشعبتين العلمي والأدبي وكذلك خريجي الدبلومات الفنية ومعاهد السياحة والفنادق ولكن بنسبة لا تزيد عن 10% في أقسام غير الإرشاد السياحي، الحصول على 70% على الأقل في اللغة الإنجليزية، وكذلك اجتياز المقابلة الشخصية والقرارات التي تقوم بها الكلية.</p> <p>وتم تحديد تلك القواعد بناءً على الشروط المؤهلة للقبول بكل كلية والذي يحددها المجلس الأعلى للجامعات.</p> <p>وتم الإعلان عن تلك القواعد بالتفصيل بدليل الطالب للعام الجامعي 2021/2020م (مرفق 9-1) وكذلك تم نشرها على موقع الكلية الإلكتروني وعلى صفحة التواصل الاجتماعي الرسمية للكلية.</p> <p>2. قواعد التحويل من المؤسسة وإليها.</p> <p>يجوز التحويل من الكلية وإليها بشرط أن يكون مجموع الطالب مساوياً للحد الأدنى للقبول بالكلية سنة حصوله على الثانوية العامة.</p>



3. أعداد الطلاب المقبولين والمحولين سنويًا.

ملحق بكشف بأعداد الطلاب المقبولين والمحولين للعام الجامعي 2020-2021م (مرفق 9-2)

4. إجراءات المؤسسة لمراجعة قواعد القبول والتحويل والتوزيع

من خلال توزيع استمارات استبيان للتأكد من مدى رضا الطلاب عن قواعد القبول والتحويل والتوزيع (مرفق 9-3).

5. أنشطة المؤسسة لجذب ورعاية الطلاب الوافدين.

يوجد آلية موضوعية بالخطة التنفيذية للكلية لجذب ورعاية الطلاب الوافدين بالخطة الاستراتيجية للكلية (2019-2023) (مرفق 9-4)، كما استحدثت الكلية مكتب لرعاية الوافدين بالكلية للعام الجامعي 2021/2020 بموافقة مجلس الكلية رقم (184) بتاريخ 2020/09/30 (مرفق 9-5)، والذي يقوم بتقديم الدعم الكامل للطلاب الوافدين وتذليل الصعاب لهم والاستجابة لمقترحاتهم، التواصل المستمر والمثمر لتحقيق الزيادة المرجوة من أعداد الوافدين بالكلية. وقد تم إعداد دليل للطلاب الوافدين للعام الجامعي (2021/2020) وذلك لتوزيعه عليهم عند التحاقهم بالكلية ونشره على الموقع الإلكتروني للكلية. (مرفق 9-6)

6. أعداد ونسبة الطلاب الوافدين إلى العدد الإجمالي، ومعدل التغير في عدد الطلاب الوافدين خلال الأعوام الثلاثة الماضية

تسعى كلية السياحة والفنادق لجذب الطلاب الوافدين وذلك من خلال استحداثها برامج نوعية جديدة مثل برنامج التسويق السياحي باللغتين العربية والإنجليزية والذي يعد الفريد من نوعه على مستوى الجامعات العربية، حيث لم يتجاوز عدد الطلاب الوافدين في مرحلة البكالوريوس 3 طلاب للعام الجامعي 2021/2020 (مرفق 9-7).

7. نظام الدعم الطلابي (الخدمات المالية والمادية والصحية والاجتماعية وغيرها) وسبل التعريف به وأعداد المستفيدين منه ودلائل فعاليته.

تشجع الكلية جميع أنواع الدعم للطلاب الخاص بالخدمات المالية وذلك من صندوق التكافل الاجتماعي (مرفق 9-8).

وكذلك دعم الكتاب الجامعي للطلاب غير القادرين والذين لديهم بحث اجتماعي (مرفق 9-9)

8. نظام الدعم الأكاديمي (إرشاد أكاديمي أو ريادة علمية) ودلائل فعاليته

ويتم ذلك من خلال لائحة بكالوريوس الثلاث أقسام بنظام الساعات المعتمدة والتي توفر الإرشاد الأكاديمي للطلاب. وأيضاً من خلال مكتبة الكلية التي يتوفر بها موسوعة من الكتب ورسائل الماجستير والدكتوراه وكذلك توفر لهم إمكانية البحث الإلكتروني ببنك المعرفة المصري.



وكذلك يقوم أعضاء هيئة التدريس بتقديم الدعم للطلاب من خلال المحاضرات والسكاشن والإجابة على أي أسئلة في أي وقت.

9. خدمات التوجيه المهني للطلاب بما يدعم ريادة الأعمال والتوظيف

من خلال استحداث برامج جديدة كبرنامج البكالوريوس المهني في إدارة شركات الطيران – برنامج التسويق السياحي باللغتين العربية والانجليزية – مركز الاستشارات السياحية والفندقية والذي يقدم دورات تدريبية لرفع مستوى الأداء المهني مثل دورة اللغة الأسبانية.

10. آليات اكتشاف الطلاب المتعثرين والموهوبين والمتميزين ووسائل الدعم المقدمة لكل فئة وعدد المستفيدين منها.

تقدم الكلية الدعم للطلاب المتعثرين مادياً من خلال الدعم المالي أو دعم الكتاب الجامعي بناءً على البحث الاجتماعي المقدم من الطالب. أما الطلاب الموهوبين يتم تشجيعهم على الاشتراك في الأنشطة المختلفة لصقل موهبتهم ورفع اسم كليتهم. كما تقدم الكلية مكافآت للطلاب المتفوقين (مرفق 9-10).

11. آلية دمج ذوي الاحتياجات الخاصة في المجتمع الطلابي وأنواع الدعم المقدمة لهم.

تشجع الكلية الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة والذين لديهم إعاقة حركية من خلال تخصيص مدرجات لذلك وتسهيل الصعود للمدرجات من خلال وجود منحدرات ramps بالإضافة إلى تقديم الرعاية الصحية لهم من خلال عيادة الكلية.

12. إجراءات المؤسسة لتفعيل المشاركة الطلابية ونماذج تلك المشاركة في مختلف المجالات ذات الصلة بالطلاب. أنواع الأنشطة الطلابية ومدى مشاركة الطلاب فيها، والمسابقات التي شاركت فيها المؤسسة وحصول المؤسسة على جوائز على المستوى الجامعي والقومي والدولي.

تشجع الكلية المشاركة في جميع الأنشطة الطلابية من خلال رعاية الطلاب بإداراتها المختلفة مثل إدارة الاتحادات والأسر الطلابية، إدارة النشاط الفني، إدارة النشاط الاجتماعي، إدارة النشاط الثقافي، إدارة الجوائز والخدمة العامة، إدارة النشاط الرياضي، إدارة التكافل الاجتماعي، معسكر جمصة، لجنة الأسر الطلابية (مرفق 9-11) أنشطة رعاية الطلاب للعام الجامعي 2019-2020م) أما الأنشطة للعام الجامعي 2020-2021م كانت محدودة نظراً للإجراءات الاحترازية والتي وضعتها الجامعة للحد من انتشار جائحة كورونا).

13. آليات التواصل مع الخريجين والخدمات المقدمة لهم.

قامت وحدة متابعة الخريجين بعمل قاعدة بيانات ورقة للخريجين حتي العام الجامعي 2020-2021م ويتم التواصل مع الخريجين من خلال الصفحة الرسمية لرابطة خريجين كلية السياحة والفنادق جامعة المنصورة.

14. التنمية المهنية والتعليم المستمر للخريجين.



تقوم الكلية بالتعاون مع بعض مؤسسات العمل السياحي بتقديم التدريب والوظائف لبعض الخريجين (مرفق 12-9).

✚ أبرز نقاط التميز والتنافسية:

- 1- وجود نظام جيد للقبول والتحويل من الكلية.
- 2- وجود نظام الدعم الطلابي (الخدمات المالية والمادية والصحية والاجتماعية وغيرها).
- 3- عمل لائحة بكالوريوس للثلاث أقسام بنظام الساعات المعتمدة والتي توفر الارشاد الأكاديمي للطلاب.
- 4- مكتبة الكلية تتوفر بها موسوعة هائلة من الكتب والمراجع.
- 5- يقوم أعضاء هيئة التدريس بتقديم الدعم للطلاب أكاديمياً وحين يطلب الطالب أية نصيحة.
- 6- استحداث برامج جديدة كبرنامج البكالوريوس المهني في إدارة شركات الطيران – برنامج التسويق السياحي باللغتين العربية والانجليزية – مركز الاستشارات السياحية والفندقية والذي يقدم دورات تدريبية لرفع مستوى الأداء المهني.
- 7- تقدم الكلية مكافآت للطلاب المتفوقين.
- 8- ترحب الكلية بالطلاب ذوي الإعاقة وتحاول تقديم الدعم لهم.
- 9- تشجع الكلية الطلاب للمشاركة في أنشطة رعاية الطلاب المختلفة.
- 10- وجود قاعدة بيانات ورقية للخريجين كما تقدم بعض فرص التدريب والعمل في بعض المؤسسات.

✚ أبرز نقاط الضعف:

- 1- عدم مراجعة نظام القبول والتحويل من الكلية وآليات الدعم الأكاديمي بصفة دورية.
- 2- عدم تحليل استمارات الاستبيان التي تم تصميمها لقياس رضاء الطلاب للاستفادة منها في اتخاذ القرار.
- 3- قلة عدد الطلاب الوافدين.
- 4- لا يوجد قاعدة بيانات إلكترونية للخريجين.

✚ مقترحات التحسين:

- 1- مراجعة نظام القبول والتحويل من الكلية وآليات الدعم الأكاديمي بصفة دورية.
- 2- توفير استمارات استقصاء إلكترونية بصفة دورية للطلاب للتأكد من رضائهم عن خدمات الدعم الطلابي.
- 3- تفعيل آليات جذب الطلبة الوافدين.
- 4- وضع آليات أكثر دقة لتفعيل آليات الإرشاد الأكاديمي والتوجيه المهني.
- 5- وضع آليات أكثر دقة لجذب الطلاب الموهوبين في الأنشطة المختلفة والتعارف بين طلاب الجامعة.
- 6- وضع آليات أكثر دقة وفاعلية للتعامل مع الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة سواء إعاقة حركية أو غيرها.



- 7- تفعيل آليات التواصل مع الخريجين والخدمات المقدمة لهم لتكون بشكل دوري ومستمر.
- 8- إعداد قاعدة بيانات إلكترونية للخريجين.
- 9- تنظيم ورش عمل للتطوير المهني.
- 10- تنظيم ملتقى توظيفي للخريجين.
- 11- إعداد قاعدة بيانات لمؤسسات العمل السياحي.

3. الأدلة والوثائق

✓	قواعد القبول والتحويل
✓	بيان بأعداد الطلاب الوافدين
✓	دليل الطالب.
✓	تشكيل اتحاد الطلاب
✓	إحصائية لدعم الطلاب خلال الثلاث سنوات السابقة
✓	بيان بأنشطة الطلاب
✓	استمارات التقييم والاستقصاء
✓	قواعد بيانات الخريجين
✓	ما توفره المؤسسة من مطبوعات/ دلائل تحقق المعيار



المعيار العاشر: البحث العلمي والأنشطة العلمية

للمؤسسة خطة بحثية تتسق مع خطة الجامعة، وتحرص المؤسسة على توفير وتنمية الموارد اللازمة التي تمكن الباحثين من القيام بالنشاط البحثي، وتشجع التعاون والمشاركة بين التخصصات المختلفة في مجال البحوث، وتخلق مناخًا داعمًا للأنشطة العلمية.

1. التقييم الذاتي

مؤشر التقييم	مستوف	مستوف جزئياً	غير مستوف
1. خطة البحث العلمي موثقة وترتبط بخطة الجامعة وبالتوجهات القومية واحتياجات المجتمع المحيط، وتتناسب مع إمكانيات المؤسسة.	√		
2. للمؤسسة آليات فاعلة لنشر الوعي بأخلاقيات البحث العلمي ومراقبة تطبيقها.		√	
3. الموارد المتاحة كافية لأنشطة البحث العلمي، وتعمل المؤسسة على تنمية مصادر التمويل، وتسعى للمشاركة في مشروعات بحثية ممولة من مؤسسات محلية وإقليمية ودولية.	√		
4. توافر مناخ وأساليب مفعلة لدعم البحث العلمي وتحفيزه، ولتنمية قدرات الباحثين ولتشجيع ودعم الأبحاث المشتركة بين التخصصات المختلفة والأبحاث التطبيقية.	√		
5. الإنتاج البحثي للمؤسسة في نمو مستمر، ويتناسب مع عدد أعضاء هيئة التدريس.		√	
6. أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والطلاب يشاركون في الأنشطة والمشروعات والمؤتمرات العلمية والبحثية.		√	
7. للمؤسسة قواعد بيانات للبحوث والأنشطة العلمية.		√	
8. للمؤسسة مؤتمر علمي دوري.	√		



2. تعليقات الكلية

في هذا القسم تذكر المؤسسة بصورة تحليلية فيما لا يزيد عن خمس صفحات ما يلي:

1. آلية وضع الخطة البحثية للمؤسسة وأوجه ارتباطها بخطة الجامعة وألويات المجتمع.

توجد بالفعل خطط بحثية للأقسام الثلاثة موثقة وترتبط بخطة الجامعة وبالتوجهات القومية واحتياجات المجتمع المحيط شارك في إعدادها جميع أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة وقد تم اعتماد تلك الخطط في مجلس الكلية. (مرفق 10-1) وتتابع الكلية خطتها البحثية وفق تقارير سنوية تعدها الأقسام العلمية تتضمن بحوث أعضاء هيئة التدريس المنشورة في مجلات علمية (محلية وإقليمية ودولية) والأبحاث المنشورة في مؤتمرات علمية (محلية وإقليمية ودولية) بالإضافة إلى حصر البحوث المشتقة من رسائل الماجستير والدكتوراه على مستوى جميع الأقسام العلمية.

2. مدى ملائمة إمكانات المؤسسة مع خطتها البحثية.

تلائم إمكانات المؤسسة مع خطتها البحثية من حيث عدد القاعات والمعامل، كما توفر مكتبة الكلية عدد كبير من المراجع العلمية.

3. ضوابط تشكيل وعمل لجنة أخلاقيات البحث العلمي.

تم تشكيل لجنة أخلاقيات البحث العلمي بقرار من مجلس الكلية (مرفق 10-2) ولكن لن لا يوجد آليات فاعلة لنشر الوعي بأخلاقيات البحث العلمي.

4. الموارد المالية ومصادر التمويل المختلفة المتوفرة للبحث العلمي

تتوافر الموارد المالية ولكن ليست بالكافية وذلك نظرا لعدم تفعيل الوحدات ذات الطابع الخاص بالكلية بالشكل الكافي والمطلوب.

5. الموارد المادية والتجهيزات والتسهيلات التي توفرها المؤسسة للعملية البحثية.

تتمثل الموارد المادية والتجهيزات والتسهيلات التي توفرها المؤسسة للعملية البحثية في الآتي:



- وحدة التعليم الإلكتروني
 - الوحدات ذات الطابع الخاص
 - معمل الكلية
 - قاعة مناقشات
 - مكتبة الكلية
 - مجلة علمية محكمة بالكلية
 - الاقسام العلمية
 - غرفة مخصصة للوافدين
 - قسم خاص للدراسات العليا
 - اعلانات تهم الباحثين (دورات - فرص تعيين - ... الخ) علي صفحة مخصصة للدراسات العليا
- 6. المشروعات البحثية الممولة من مؤسسات محلية وإقليمية ودولية خلال الأعوام الثلاثة الماضية.**
- يوجد مشروع بحثي للقسم بعنوان " التخطيط السياحي لمدينة المنصورة بين استثمار الفرص وفرص الاستثمار" كما يوجد قاعدة بيانات للبحوث للأعوام الثلاث السابقة ولكن لا يوجد وثائق اتفاقيات التعاون / الشراكة البحثية مع مؤسسات الصناعة/ الجهات المهنية.
- 7. أساليب دعم وتحفيز البحث العلمي وتنمية قدرات الباحثين.**
- يتوافر برامج ودورات لتنمية المهارات البحثية لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم من خلال الجامعة كما توفر الجامعة أيضا حوافز ومكافآت للبحث والنشر العلمي.
- 8. وحدات أو إدارات استحدثت لدعم البحث العلمي.**
- لا توجد وحدات أو إدارات استحدثت لدعم البحث العلمي.
- 9. وسائل دعم الأبحاث التطبيقية والمشاركة.**



يتوافر برامج ودورات لتنمية المهارات البحثية لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم من خلال الجامعة كما توفر الجامعة أيضا حوافز ومكافآت للبحث والنشر العلمي.

10. تطور الإنتاج البحثي للمؤسسة للأعوام الثلاثة الماضية، ومتوسط الإنتاج لأعضاء هيئة التدريس ومتوسط النشر الدولي.

الإنتاج البحثي للمؤسسة للأعوام الثلاثة الماضية شبه ثابت تقريبا وجاري حصر متوسط الإنتاج لأعضاء هيئة التدريس ومتوسط النشر الدولي احصائيا.

11. فاعلية وسائل تشجيع ودعم مشاركة أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والطلاب في الأنشطة والمشروعات والمؤتمرات العلمية المحلية والإقليمية والدولية.

تتوافر وسائل تشجيع ودعم مشاركة أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والطلاب في الأنشطة والمشروعات والمؤتمرات العلمية المحلية والإقليمية والدولية. من خلال نماذج من مشروعات التخرج وقائمة بالمؤتمرات التي نظمتها الكلية أو شاركت في تنظيمها وزيادة اعداد إحصائيات المبعوثين و توافر الجوائز و لكن لا تتوفر براءات الإختراع

12. تحليل لمحتوى قواعد بيانات البحث العلمي والأنشطة العلمية الأخرى.

محتوى قواعد بيانات البحث العلمي والأنشطة العلمية الأخرى ضعيف ويحتاج لمزيد من التطوير.

13. المؤتمرات العلمية المحلية والإقليمية والدولية التي نظمتها المؤسسة أو شاركت في تنظيمها.

عقدت الكلية عدد 3 مؤتمرات علمية حتى عام 2020 وتوقفت بسبب تداعيات الاغلاق كاحد اجراءات الحكومة للتصدي لجائحة كورونا.

أبرز نقاط التميز والتنافسية والنقاط التي تحتاج إلى تحسين.

✚ نقاط التميز والتنافسية



1. وجود مجلة علمية للكلية وقد حصلت على 7 نقاط.
2. وجود مؤتمر علمي سنوي للكلية.
3. وجود خطط بحثية للأقسام العلمية.
4. وجود أبحاث علمية مشتركة بين الأقسام المختلفة.
5. وجود وحدة تنمية بشرية بالكلية لسد الاحتياجات التدريبية للمؤسسة فيما يخص البحث العلمي وتعويض ما ينقص من الجامعة.
6. توافر عدد كاف من اعضاء هيئة التدريس للقيام بالانشطة العلمية.

نقاط الضعف

1. قصور فى بعض نواح التدريب لبعض الباحثين بالكلية.
2. ضعف التنسيق بين الكلية و الجامعة فيما يخص الانشطة العلمية والبحث العلمي.
3. قلة عدد باحثي الدراسات العليا بالكلية.

مقترحات التحسين

1. زيادة أعداد البرامج التدريبية للباحثين.
2. تنظيم مؤتمر بحثي لكل من طلاب البكالوريوس والدراسات العليا.
3. تشجيع الطلاب علي التسجيل لمرحلة الدراسات العليا.

3. الأدلة والوثائق

(√)	الخطة البحثية للمؤسسة وللجامعة
(√)	تشكيل لجنة أخلاقيات البحث العلمي وضوابط عملها وعينة من محاضر اجتماعاتها وأنشطتها.
(√)	التقارير السنوية لوكيل المؤسسة للدراسات العليا والبحوث.
(√)	قائمة بالأجهزة والموارد المتوفرة للبحث العلمي والدراسات العليا (بالأقسام العلمية والوحدات والمراكز).
(√)	قائمة بالمؤتمرات التي نظمتها المؤسسة أو شاركت في تنظيمها.
(√)	قاعدة بيانات البحوث للأعوام الثلاثة السابقة.
(√)	نسخ من المجلة العلمية للمؤسسة (إن وجدت).
(√)	ما توفره المؤسسة من مطبوعات/ وثائق تدلل على تحقق المعيار.



المعيار الحادي عشر: الدراسات العليا

المؤسسة تقدم برامج متنوعة للدراسات العليا، لها معايير أكاديمية، تتوافق مع المعايير القياسية الصادرة عن الهيئة، وبما يسهم في تحقيق رسالة المؤسسة وأهدافها. وتوصّف المؤسسة برامج الدراسات العليا، وتراجعها وتطورها دورياً، وتتأكد من اتساق نواتج التعلم المستهدفة لكل برنامج تعليمي مع مقرراته، وتوفر مصادر التعلم المختلفة، وتقر نظاماً موضوعية وعادلة لتقويم الطلاب وتحرص على قياس أرائهم.

1. التقييم الذاتي

مؤشر التقييم	مستوف	مستوف جزئياً	غير مستوف
1. برامج الدراسات العليا متنوعة، وتسهم في تحقيق رسالة المؤسسة، وتقابل متغيرات سوق العمل، ويتم الترويج لها محلياً وإقليمياً.	✓		
2. لبرامج الدراسات العليا معايير أكاديمية متبناة من خلال المجالس الرسمية وتتوافق مع المعايير القياسية الصادرة عن الهيئة.	✓		
3. برامج الدراسات العليا موصّفة ومعتمدة، وتتوافق نواتج التعلم المستهدفة لكل برنامج مع المعايير القياسية.	✓		
4. نواتج التعلم لكل برنامج تعليمي تتسق مع مقرراته، وتوصيف المقررات يوضح طرق التدريس والتقويم.	✓		
5. للمؤسسة طرق تدريس مناسبة تحقق نواتج التعلم للمقررات الدراسية والبرامج التعليمية.	✓		
6. الموارد والإمكانات والتسهيلات اللازمة للعملية التعليمية والبحثية في برامج الدراسات العليا ملائمة لتحقيق نواتج التعلم.			



		✓	
	✓		7. تقويم طلاب الدراسات العليا يتسم بالموضوعية والعدالة وباستخدام أساليب متنوعة وملائمة لقياس نواتج التعلم المستهدفة.
	✓		8. البرامج التعليمية والمقررات الدراسية يتم مراجعتها بصورة دورية بمشاركة المراجعين الداخليين والخارجيين.
	✓		9. للمؤسسة تقارير سنوية للمقررات الدراسية والبرامج التعليمية بما يؤكد الالتزام بالتوصيف المعلن للمقررات الدراسية، وتستفيد المؤسسة منها في وضع خطط التحسين والتطوير.
		✓	10. آليات التسجيل والإشراف في الدراسات العليا محددة ومعلنة ويتم مراجعتها دورياً بغرض تطويرها، وتوجد ضمانات موضوعية وعادلة لتوزيع الإشراف العلمي على الرسائل وفقاً للتخصص.
		✓	11. للمؤسسة وسائل مناسبة لقياس آراء طلاب الدراسات العليا، واتخاذ الإجراءات اللازمة لدراساتها والاستفادة من النتائج في اتخاذ الإجراءات التصحيحية.

2. تعليقات الطلبة

في هذا القسم تذكر المؤسسة بصورة تحليلية فيما لا يزيد عن خمس صفحات ما يلي:

11 / 1 الدرجات الممنوحة

11/1/1 الدبلومات والدرجات العلمية الممنوحة

- تمنح الكلية عدد (9) من برامج الدراسات العليا منها عدد (3) برنامج للدبلوم وعدد (3) برنامج ماجستير وعدد (3) برنامج دكتوراه في تخصصات الدراسات السياحية، الدراسات الفندقية، والإرشاد السياحي.
- يوجد بالكلية قسم الدراسات العليا مسئول عن توزيع دليل إرشادي لطلاب الدراسات



- العليا (Post Graduate Guide) يحتوى على معلومات عن الدرجات العلمية التي تمنحها الكلية بالتخصصات المختلفة والشروط والمستندات الخاصة بالتسجيل بالكلية.
- يعلن قسم الدراسات العليا عن البرامج الدارسية لمرحلة الدراسات العليا للطلاب عبر الموقع الالكتروني للكلية من خلال بروشور يعرفهم علي كيفية التسجيل للدراسات العليا مسجل علي موقع الجامعة .
 - تقوم الكلية حالياً بالإعلان عن برامج الماجستير والدكتوراه المقدمة في الدراسات العليا من خلال الموقع <http://www.mans.edu.eg/pgs/main.asp>
 - وعن طريق وكالة الكلية للدراسات العليا و البحوث (وضع خطة تسويق/ندوات/زيارة للسفارات/المؤتمرات)
 - و عن طريق دليل الطالب مرحلة الدراسات العليا (2021/2020) (مرفق 11-1)
 - عدد الدبلومات و الدرجات العلمية التي منحتها المؤسسة خلال السنوات الأخيرة 2017/9/1 الى 2021/10/31 : مرفق بيان تفصيلي (مرفق 11-2).
 - نظرا لحدائه الكلية حيث أنها منشأه منذ "2006" و تم فتح الدراسات العليا بها فى عام "2008" يتم التسجيل للماجستير و الدكتوراه من الداخل و من الخارج .

2/11 العملية التعليمية فى الدراسات العليا

1/2/11 برامج الدبلوم / الماجستير / الدكتوراه

- قامت الكلية بتبني المعايير القياسية المرجعية العامة الصادرة عن الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد.
 - تم الموافقة من ثم تفعيل لائحة الساعات المعتمدة فى الدراسات العليا و بدأ العمل بها بداية من عام 2019.
 - إحصائية بأعداد برامج الدراسات العليا بالكلية لعام 2021/2020 .
- أولا : دبلوم الدراسات العليا فى التخصصات الآتية :-



- دبلوم الدراسات السياحية .
- دبلوم الدراسات الفندقية
- دبلوم الارشاد السياحي

ثانيا :- درجة الماجستير في التخصصات الآتية :-

- ماجستير في الدراسات الفندقية .
- ماجستير في الدراسات السياحية .
- ماجستير في الارشاد السياحي .

ثالثا :- درجة الدكتوراه في التخصصات الآتية :-

- دكتوراه في الدراسات الفندقية .
- دكتوراه في الدراسات السياحية .
- دكتوراه في الارشاد السياحي .

■ يوجد توصيف للبرامج والمقررات ومصفوفة البرامج و المقررات الدراسية الخاصه
بمرحلة الدراسات العليا للشعب الثلاث (داخل لائحة 2019) (مرفق لائحة الساعات

المعتمدة 11-3)

- متوسط الفترة الزمنية للحصول على الدرجة العلمية
- متوسط الفترة الزمنية للحصول على الماجستير من 2 الى 4 سنوات .
- متوسط الفترة الزمنية للحصول على الدكتوراه من 2 الى 5 سنوات .
- برنامج الدبلوم سنتان
- السنة الأولى (مستوى اول ثم مستوى ثانى)
- السنة الثانية (مستوى اول ثم مستوى ثانى)

2/2/11 نظام التسجيل و الاشراف العلمى



يتم تسجيل الطلاب طبقا للائحة الداخلية الخاصة بالكلية لائحة الساعات المعتمدة 2019 :

أولاً: إجراءات القيد:

- التقديم في شهر اغسطس من كل عام.
- رفع الوثائق على برنامج ابن الهيثم.
- تسليم النسخة الورقية لمكتب الدراسات العليا بالكلية.
- القسم العلمى يطبق قواعد المفاضلة.
- يتم القيد فى شهر سبتمبر فقط من كل عام.
- مرحله السيمينار و عرض الخطط البحثية Seminars.

ثانياً: إجراءات التسجيل:

- فحص تشابه عنوان الرسالة
- يتم تقديم خطة البحث مع خطاب من القسم مع إيصال اخلاقيات البحث العلمى 200 جنيها فقط لاغير.
- تقدم للجنة أخلاقيات البحث العلمى اما يتم القبول أو قبول بتعديلات.
- التسجيل بالقسم العلمى ثم لجنة الدراسات العليا ثم مجلس الكلية .
- عمل ايداع مخطط عنوان رسالة بالمكتبة المركزية.
- ارسال الأوراق للجامعة.(مرفق لائحة الساعات المعتمدة 11-3)
- **3/2/11 الموارد البشرية و المادية المتاحة لبرامج الدراسات العليا :**
- ملاءمة عدد أعضاء هيئة التدريس للقيام بأعباء تدريس المقررات :
- "عدد الطلاب / عدد الاعضاء " (عضو هيئة تدريس لكل ثلاث طلاب)
- عدد أعضاء هيئة التدريس المعينين داخل الكلية = 19 أعضاء
- عدد أعضاء هيئة التدريس المنتدبين = 2 عضو
- عدد طلاب الدراسات العليا : 142 طالب
- نسبة أعضاء هيئة التدريس المعينين داخل الكلية : عدد الطلاب



8 : 1

- نسبة أعضاء هيئة التدريس المعيّنين و المنتدبين : عدد الطلاب

7 : 1

- تتلائم التخصصات مع المقررات الدراسية و نظرا للعجز فى أعضاء هيئة التدريس المتخصصين باللغات يتم الاستعانة بأعضاء هيئة تدريس من خارج الكلية من كليات الآداب و التربية و ذلك للتخصص .
- تتوافر الامكانيات و التسهيلات المادية اللازمة للعملية البحثية فى صورة المكتبة الرقمية و المكتبة العلمية بالكلية التى تتيح امكانيه للبحث و الاطلاع و التعليم الالكترونى.

3/11 طلاب الدراسات العليا

1/3/11 الالتحاق ببرامج الدراسات العليا

تتزايد أعداد الطلاب المقيدين فى برنامج الدراسات العليا .(مرفق بيان تفصيلى 11-5)

- بيان بأعداد الطلاب الوافدين المقيدين و المسجلين بالكلية للأعوام الجامعية

(2021/2020-2020/2019-2019/2018-2018/2017): (مرفق بيان تفصيلى

6-11)

الدرجة	2018/2017	2019/2018	2020/2019	2021/2020
الماجستير	9	24	24	8
الدكتوراه	13	24	33	29
المجموع	22	48	57	35

الدولة	الماجستير	الدكتوراه
الجمهورية الليبية	6	4
جمهورية العراق	10	6
دولة الكويت	-	2



1	-	الجمهورية العربية السورية
3	2	المملكة الأردنية الهاشمية

2/3/11 تقويم طلاب الدراسات العليا :

- توجد آليات لتقويم طلاب الدراسات العليا تعتمد على تنوع طرق التقويم (امتحان شفوي ، أعمال سنة، أبحاث، امتحان عملي، امتحانات دورية، امتحان تحريري نهائي) توجد خطة لمتابعة تقويم طلاب الدراسات العليا، بالإضافة إلى التقارير الدورية كل ستة أشهر عند تسجيل الطلاب للموضوعات البحثية علماً بأن درجة التقويم أثناء دراسة المقررات محددة في توصيف المقرر، يراعى أن يكون الإمتحان متوافق مع محتوى المقررات المعلن للطلاب تتوافق طرق التقويم مع المخرجات المستهدفة للتعليم المعلن لطلبة الدراسات العليا، يقوم طلاب الدراسات العليا بنشر أبحاث من الرسائل العلمية حسب لوائح الدراسات العليا بالجامعة حيث يجب على كل طالب دراسات عليا قبل التقدم لتشكيل لجنة الحكم على الرسالة أن يكون قد نشر بحث من رسالة الماجستير أو الدكتوراه في مجلة علمية محكمة و قام بالنشر عدد من الباحثين.
 - تقوم الأقسام العلمية بعقد اجتماعات دورية مع الطلاب و أعضاء هيئة التدريس و تقديم تقرير عما تم انجازه للعرض على لجنة الدراسات العليا ثم مجلس الكلية ثم الجامعة .
- (مرفق التقارير الدورية 7-11) (مرفق أوراق أسئلة 8-11) (مرفق كشف رصد درجات 11-

(9)

3/3/11 رضا طلاب الدراسات العليا :

- توجد آلية لقياس رضا طلاب الدراسات العليا عن الخدمات التي تقدمها الكلية حيث تم تشكيل لجنة لإعداد استمارة استبيان لقياس الرضا في نهاية كل عام دراسي يبدى فيها الطالب برأيه في كافة ما يتعلق بطرق التدريس للمقررات الدراسية و الاستفادة منها و تقوم اللجنة بتحليل نتائج الاستبيان لوضع خطة تحسين لنقاط الضعف و حل المشكلات و في تطوير البرنامج (الاستمارة مرفق 10-11)



- التقييم الخاص بالمقررات و عضو هيئة التدريس للدراسات العليا .
 - اشتراك طلاب الدراسات العليا فى تقييم برامج و أداء الاقسام العلمية .
 - الإشراف على الرسائل .
 - المكتبة .
 - يتم تحليل نتائج استبيان الطلاب وتقييمهم لبنود الاستمارة وعرض النتائج على الأقسام المختلفة لنشرها على الطلاب حتى يتسنى إعداد خطة لتحسين ورفع رضاء طلاب الدراسات العليا .
 - يوجد تقارير السنوية لوكيل الكلية للدراسات العليا و البحوث .(مرفق 11-11)
 - يتم بالفعل تحليل نتائج تقييم رضا الطلاب و الإستفادة منها فى تطوير برامج الدراسات العليا .
 - يوجد قواعد معلنه للتعامل مع تظلمات الطلاب . (مرفق 11-12).
- نقاط القوة** 🚩
- تطوير اللوائح المستمر
 - خطط بحثية جديدة
 - اقتراح برامج جديدة. " قيد الدراسة"
 - تعاون ادارى داخلى مع القيادات و خارجى مع الجامعة.
 - يتوافر لدى الكلية قواعد بيانات تتعلق بأعداد وأنواع الدرجات العلمية.
 - تراعي الكلية ضرورة توافق البرامج مع احتياجات المجتمع والتطورات الأكاديمية الحديثة.
 - تستخدم الكلية أساليب متنوعة لتقويم طلاب الدراسات العليا حيث توجد آلية لقياس رضاء طلاب الدراسات العليا .
 - تشجع الأقسام العلمية بالكلية طلاب الدراسات العليا على نشر الأبحاث المستخرجة من الرسائل العلمية .



- تعلن الكلية عن إجراءات القيد و التسجيل في الدراسات العليا، وتحفظ بقواعد بيانات لطلاب الدراسات العليا المسجلين لديها .
- وجود خطة لجذب الطلاب المصريين والوافدين.
- قيام الكلية بتبني المعايير القياسية المرجعية القومية لبرامج الدراسات العليا والصادرة عن الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد.(NARS)
- **نقاط تحتاج إلى تحسين**
- عدم إنشاء نظام لضمان جودة برامج الدراسات العليا بالكلية.
- عدم وجود الممتحن الخارجي.
- عدم وضع آليات للمراجعة الخارجية الدورية لبرامج الدراسات العليا.
- الإمتحانات لا تقيس سوى الفهم والمعرفة و الحفظ.
- **مقترحات التحسين**
- تعديل بعض البنود فى لائحة الدراسات العليا بالنسبة لعدد مرات القيد.
- استثناء الهيئة المعاونة من شرط الوقت المخصص للقيد.
- إنشاء نظام لضمان جودة برامج الدراسات العليا بالكلية.
- تفعيل دور الممتحن الخارجي وإعلانه.
- وضع آليات للمراجعة الخارجية الدورية لبرامج الدراسات العليا.
- تفعيل العمل الإلكتروني.
- تنوع و زيادة البرامج النوعية.
- زيادة عدد الدورات للهيكल الإداري بالدراسات العليا.

3. الأدلة والوثائق

(√)	اللائحة الداخلية لمرحلة الدراسات العليا.
(√)	المعايير الأكاديمية المتبناة.
(√)	قائمة ببرامج الدراسات العليا و عدد المقريدين والمسجلين والمجتازين لكل منها في الأعوام



	الثلاثة السابقة.
(√)	توصيف البرامج التعليمية والمقررات في الدراسات العليا في حال البرامج المحتوية على مقررات دراسية (متضمنة مصفوفة البرنامج التعليمي / المعايير الأكاديمية ومصفوفة البرنامج التعليمي / والمقررات الدراسية).
	تقارير المراجعة الداخلية والخارجية للبرامج التعليمية والمقررات الدراسية.
	تقارير المقررات الدراسية والبرامج التعليمية.
(√)	التقارير السنوية لوكيل المؤسسة للدراسات العليا والبحوث.
(√)	قائمة بالأجهزة والموارد المتوفرة للبحث العلمي والدراسات العليا (بالأقسام العلمية والوحدات والمراكز).
(√)	نماذج أوراق الامتحانات التحريرية.
	عينة من ملفات الإنجاز (Portfolios) لطلاب الدراسات العليا (إن وجدت).
	وثائق كمتروال الدراسات العليا وعينة من أوراق الإجابة.
(√)	أدوات قياس آراء طلاب الدراسات العليا (مثال: نموذج الاستقصاء).
(√)	ما توفره المؤسسة من مطبوعات/ وثائق تدل على تحقق المعيار.



المعيار الثاني عشر: المشاركة المجتمعية وتنمية البيئة

الكلية تحرص على تلبية إحتياجات وأولويات مجتمعها المحيط وتعمل على تنمية البيئة. وتقوم الكلية بتفعيل المشاركة المجتمعية فى صنع القرار وأنشطتها المختلفة، وتحرص على قياس أداء المجتمع عن الخدمات والأنشطة التى تقدمها.

1. التقييم الذاتي:

مؤشر التقييم	مستوف	مستوف جزئياً	غير مستوف
1. للمؤسسة خطة مفعلة لخدمة المجتمع وتنمية البيئة.		✓	
2. للمؤسسات كيانات فاعلة فى مجال خدمة المجتمع وتنمية البيئة.		✓	
3. للمؤسسة أنشطة متنوعة موجهة لتنمية البيئة المحيطة بها وخدمة المجتمع تلبى إحتياجاته وأولوياته.		✓	
4. للمؤسسة آليات لتمثيل فاعل للأطراف المجتمعية فى صنع القرار ودعم موارد الكلية وتنفيذ برامجها.			✓
5. للمؤسسة وسائل مناسبة لقياس أداء المجتمع والاستفادة من النتائج فى اتخاذ الإجراءات التصحيحية.		✓	



2. تعليقات الكلية

في هذا القسم تذكر المؤسسة بصورة تحليلية فيما لا يزيد عن خمس صفحات ما يلي:

✚ **مدى تفعيل خطة خدمة المجتمع وتنمية البيئة المتضمنة بالخطة الإستراتيجية للمؤسسة والتي تراعى إحتياجات وألويات المجتمع المحيط والمهني.**

تهتم كلية السياحة والفنادق جامعة المنصورة بخدمة المجتمع وتنمية البيئة بإعتبار ذلك أحد أهم أهداف الكلية وجزء من رسالتها لذلك وضعت الكلية خطة موثقة لخدمة المجتمع وتنمية البيئة المحيطة وهذه الخطة جزء من الخطة الإستراتيجية للمؤسسة (مرفق 1-12) وتم وضع هذه الخطة في ضوء الخطة الإستراتيجية للجامعة والإحتياجات الفعلية للمجتمع المحيط.

✚ **التوعية بأنشطة خدمة المجتمع وتنمية البيئة للأطراف المعنية.**

تقوم كلية السياحة والفنادق جامعة المنصورة بعمل توعية بأنشطة خدمة المجتمع وتنمية البيئة للأطراف المعنية من طلاب وأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والعاملين والأطراف المجتمعية ذات الصلة من خلال الإعلان عن كافة الفعاليات والأنشطة التي يشارك بها أعضاء هيئة التدريس والطلاب والعاملين في مجال خدمة المجتمع وتنمية البيئة على موقع الكلية ومواقع التواصل الإجتماعي. فعلى سبيل المثال قيام أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والطلاب بعمل زيارات ميدانية لدار المسنين والأيتام (مرفق 2-12) وكذلك قيام الطلاب بالمشاركة في تجميل أسوار ومباني الكلية من أعمال دهانات ورسومات (مرفق 3-12).

ويشارك أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والطلاب في تنظيم المؤتمرات التي تعقدها الكلية سواء كانت مؤتمرات علمية أو مؤتمرات لخدمة المجتمع المحلي، سواء كانت داخلية أو خارجية، كما يشارك أعضاء هيئة التدريس والطلاب في تنظيم المؤتمرات والحفلات والأنشطة المختلفة التي تعقدها الجامعة مثل تنظيم الملتقى العلمي الأول لشباب الباحثين في مكتبة الأسكندرية مارس 2018 (مرفق 4-12).

كما تقوم الكلية بإستقبال رحلات من طلاب المدارس لتوعيتهم بالمناطق الأثرية والسياحية



بمحافظة مصر مثل زيارة طلاب مدرسة شجرة الدر بنات للكلية في فبراير 2019، وزيارة مدرسة أم الفردوس مارس 2019 (مرفق 12-5).

✚ أنشطة الوحدات الإدارية أو اللجان التي استحدثت لدعم خدمة المجتمع ولتفعيل المشاركة المجتمعية وتنمية البيئة وتقاريرها السنوية للأعوام الثلاثة الماضية.

1. قيام قطاع شؤون البيئة وخدمة المجتمع بكلية السياحة والفنادق جامعة المنصورة بتنظيم مسابقة معلومات طهوية بمهرجان جمعية الطهارة المصريين بمحافظة الدقهلية بنادي الحوار الرياضي (مرفق 12-6).

2. تم تنظيم ورشة عمل لتدريب العاملين والطلاب بأعمال الدفاع المدني ومكافحة الحرائق في الفترة من أكتوبر 2018 حتي نهاية أبريل 2019 (مرفق 12-7).

3. قيام طلاب كلية السياحة والفنادق جامعة المنصورة بالاشتراك في تنظيم الأسبوع البيئي لجامعة المنصورة عام 2018 (مرفق 12-8).

4. تم تشكيل وحدة للأزمات والكوارث ووضع هيكل تنظيمي لها في مارس 2020 وجاري العمل علي تفعيل هذه الوحدة وإنشاء مقر رسمي للوحدة وتجهيزها (مرفق 12-9).

5. قيام قطاع خدمة المجتمع وتنمية البيئة بكلية السياحة والفنادق جامعة المنصورة بعقد ورش عن مهارات الاتصال الفعال والتعامل مع الطلاب في المدن الجامعية 2017 (مرفق 12-10).

6. تم إنشاء فريق قطاع خدمة المجتمع وتنمية البيئة بكلية السياحة والفنادق جامعة المنصورة (مرفق 12-11)، والذي قام بإنشاء صفحة علي الفيسبوك بإسم فريق الخدمة المجتمعية للتوعية بالأنشطة الخاصة بالفريق (مرفق 12-12).

7. تم إنشاء فريق الوعي السياحي (مرفق 12-13)، والذي يقوم بتوعية المجتمع المحلي بالمناطق السياحية والأثرية بأهمية الحفاظ على المناطق الأثرية وذلك بعمل زيارات للمدارس وتوعية الطلاب والعاملين بها، وقام الفريق أيضاً بتنظيم إستقبال رحلات



طلاب المدارس إلى متحف الكلية وعمل ندوة للطلاب عن أهمية السياحة والتوعية بالحفاظ علي المناطق الأثرية (مرفق 12-14).

8. تم إنشاء مركز الخدمة العامة والاستشارات السياحية بكلية السياحة والفنادق جامعة المنصورة (وحدة ذات طابع خاص) لتقديم الخدمات الفندقية والسياحية المختلفة من خلال عقد دورات تدريبية (مرفق 12-15).

9. الأنشطة التعليمية والبحثية الموجهة لتنمية البيئة والخدمات المجتمعية التي توفرها الكلية وتلبي إحتياجات المجتمع وأولوياته المقدمة خلال الأعوام الثلاثة الماضية

يوجد لدي كلية السياحة والفنادق جامعة المنصورة العديد من الأنشطة التعليمية الموجهة لتنمية البيئة وخدمة المجتمع، حيث تقوم الكلية بمشاركة طلابها في تنظيم المؤتمرات العلمية بالكلية وبالجامعه بالإضافة إلي مشاركة الطلاب في العديد من المسابقات مثل مسابقة أفضل مرشد سياحي بين كليات السياحة والفنادق وفازت بها الطالبة مي خالد كأفضل مرشدة سياحية بكلية السياحة والفنادق جامعة المنصورة (مرفق 12-16).

وتشمل الأنشطة العلمية الموجهة لتنمية البيئة وخدمة المجتمع مشروعات التخرج السنوية التي يقوم بتقديمها طلاب قسم الإرشاد السياحي والدراسات السياحية والدراسات الفندقية وتقدم هذه المشروعات مقترحات لتنمية المناطق الأثرية والسياحية وتطوير إدارة الفنادق في مناطق مختلفة علي مستوي الجمهورية (مرفق 12-17). كما تقدم الكلية أيضاً خدمات تعليمية لطلاب الجامعة وذلك من خلال مكتبة الكلية التي تتيح للطلاب من مختلف كليات الجامعة الإطلاع علي المراجع العلمية المتوفرة بالمكتبة (مرفق 12-18).

أما بالنسبة للأنشطة البحثية الموجهة لخدمة المجتمع فقد تم إنشاء مجلة علمية خاصة بكلية السياحة والفنادق (مرفق 12-19) وتشمل الأنشطة البحثية أيضاً موضوعات الأبحاث العلمية لأعضاء هيئة التدريس ورسائل الماجستير والدكتوراه المقدمة من الباحثين والتي تهدف لتنمية السياحة وتطوير إدارة المناطق السياحية والفندقية وتوظيف استغلال المناطق الأثرية سياحياً، كما تشمل الخطة البحثية للكلية العديد من الموضوعات والمشروعات التي تهدف لتنمية



وتطوير السياحة.

✚ **المجالس واللجان التي يشارك فيها الأطراف المجتمعية والموضوعات التي تم**

طرحها والقرارات التي تم إتخاذها

تسعي الكلية علي إشراك الأطراف المجتمعية مثل ممثلي شركات السياحة في المجالس الرسمية للمؤسسة مثل مجلس الكلية ومجالس الأقسام وقد تم ذلك من خلال مشاركة د/ حسام هزاع رئيس مجلس إدارة شركة ترافيل ميكرز في نوفمبر 2021 (مرفق 12-20). كما يشارك أيضاً ممثلي الأطراف المجتمعية في ورش العمل والندوات وحفلات التخرج للكلية (مرفق 12-21).

✚ **أوجه المشاركة المجتمعية:**

تشارك الأطراف المجتمعية في دعم العملية التعليمية والأنشطة المختلفة بالكلية والعملية التدريسية وتقديم الدعم المادي للكلية، فعلى سبيل المثال تسهل المتاحف والفنادق وشركات السياحة لطلاب الكلية التدريب الصيفي وتوفير فرص عمل (مرفق 12-22)، كما تقوم الكلية أيضاً بإشراك أساتذة خارجيين للمقررات الدراسية في مرحلتى البكالوريوس والدراسات العليا مما يساعد على تطوير الأداء في البرامج التعليمية والمقررات الدراسية، كما تشارك أطراف أخرى في لجان الإمتحانات التطبيقية والشفوية. كما تشارك الأطراف المجتمعية في الندوات وورش العمل التي تتم في الكلية كما هو موضح سابقاً.

وتقوم الأقسام العلمية بانتداب خبراء متخصصين لتدريس محاضرات في بعض المقررات علي سبيل المثال يقوم قسم الإرشاد السياحي بإشراك خبراء متخصصين في اللغات الأجنبية لتدريس مادة اللغة الأجنبية الثانية المتخصصة للطلاب لربط المادة النظرية بالواقع العملي (مرفق 12-23). كما شاركت الأطراف المجتمعية مثل هيئة التنشيط السياحي التابعة لوزارة السياحة ممثلة في أ.د/ عادل رجب أستاذ الاقتصاد بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية جامعة القاهرة ونائب وزير السياحة السابق في تقديم الوعي السياحي لطلاب الكلية وتقديم التوجيهات التي



يحتاج إليها العمل السياحي من خلال ندوه بعنوان مستقبل وفرص العمل السياحي في مصر
مارس 2019 (مرفق 12-24).

وتشمل أوجه المشاركة المجتمعية أيضاً عقد إتفاقيات تعاون مشترك بين مؤسسات المجتمع
المدني والأطراف المعنية والكلية منها علي سبيل المثال عقد إتفاقية تعاون مشترك بين كلية
السياحة والفنادق جامعة المنصورة ونقابة المرشدين السياحيين من خلال بروتوكول مشترك
لتدريب طلاب قسم الإرشاد السياحي مع المرشدين السياحيين في المواقع الأثرية (مرفق 12-
25).

✚ الوسائل المستخدمة في قياس آراء المجتمع ومنظمات سوق العمل.

يتم قياس رضا المستفيدين من الأطراف المجتمعية عن مستوى خريجي الكلية والخدمات التي
يقدمها مركز الخدمة العامة بالكلية عن طريق مجموعة من الإستقصاءات، كما قامت الكلية
بعقد لقاءات شخصية مع بعض المستفيدين لأخذ آرائهم. وقد تم تحليل الإستقصاءات وإعداد
تقرير بذلك (مرفق 12-26) وجاري العمل علي الاستفادة من هذا القياس ومن كافة
المقترحات التي تمت إضافتها بواسطة المستفيدين في تطوير وتحسين الخدمة المجتمعية وذلك
عن طريق إعتقاد آلية للإستفادة من تلك النتائج.

✚ أبرز نقاط التميز والتنافسية والنقاط التي تحتاج إلى تحسين.

✚ نقاط التميز والتنافسية:

- 1- وجود خطة معتمدة ومعلنة لخدمة المجتمع وتنمية البيئة.
- 2- وجود العديد من الممارسات المميزه في مجال خدمة المجتمع وتنمية وحماية البيئة على
المستوي الفردي والمؤسسي.
- 3- وجود لجان ووحدات تقوم بتقديم الخدمات للمجتمع المحلي في مقدمتها مركز الخدمة
العامة والاستشارات السياحية بالكلية والفرق الطلابية ذات الصلة.
- 4- مشاركة الأطراف المجتمعية في دعم العملية التعليمية والبحثية بالكلية.
- 5- وجود إتفاقيات تعاون مع مختلف مؤسسات المجتمع المدني مثل إتفاقيات تدريب الطلاب



في الشركات السياحية والفنادق والمواقع الأثرية.

6- استخدام أدوات مختلفة لقياس رضا الأطراف المجتمعية عن خريجي الكلية وبعض الخدمات التي تقدمها مركز الخدمة العامة والاستشارات السياحية.

نقاط الضعف

1. ضعف وسائل قياس الإحتياجات المجتمعية.
2. ضعف مشاركة أعضاء الجهاز الإداري في أنشطة خدمة المجتمع وتنمية البيئة.
3. ضعف مشاركة الأطراف المجتمعية في المجالس الرسمية.
4. تأثير ظروف جائحة كورونا على أنشطة المشاركة المجتمعية.

نقاط التحسين

1. تحديث الخطة الاستراتيجية الخاصة بقطاع خدمة المجتمع وتنمية البيئة .
2. تفعيل الوحدات ذات الطابع الخاص بقطاع خدمة المجتمع وتنمية البيئة مثل وحدة الخدمات السياحية، ووحدة بيع المنتجات الفندقية.
3. وضع آلية متكاملة ومعتمدة لتحديد إحتياجات سوق العمل.
4. تفعيل مشاركة أعضاء الجهاز الإداري في أنشطة خدمة المجتمع وتنمية البيئة.
5. تفعيل مشاركة الأطراف المجتمعية في المجالس الرسمية.
6. نشر روح العمل التطوعي المجتمعي بين الطلاب.

3. الأدلة والوثائق

(√)	الخطة الإستراتيجية للمؤسسة (الجزء الخاص بخطة خدمة المجتمع وتنمية البيئة).
(√)	قائمة بالخدمات والأنشطة المجتمعية التي قامت بها الكلية خلال الأعوام الثلاثة السابقة.
(√)	وثائق إتفاقيات التعاون/ الشراكة مع مؤسسات الصناعة/ الجهات المهنية.
(√)	اللوائح الداخلية للوحدات والمراكز ذات الصلة وتقاريرها السنوية.



(√)	قائمة بالمجالس/ اللجان التي شارك فيها ممثلو المجتمع، ونماذج من محاضر إجتماعاتها.
(√)	التقارير السنوية لوكيل الكلية لخدمة المجتمع وتنمية البيئة.
(X)	التقارير السنوية لوكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب (القسم الخاص بالمشاركة المجتمعية).
(√)	نماذج إستقصاءات الرأي الموجهة للمجتمع.
(√)	ما توفره الكلية من مطبوعات/ وثائق تدل على تحقق المعيار.