



جامعة كفرالشيخ
كلية التجارة
وحدة ضمان الجودة

نشرة الجودة الجامعية

العدد 10

سبتمبر - 2017

نشرة إلكترونية شهرية تصدرها وحدة ضمان الجودة بكلية التجارة جامعة كفرالشيخ



المشرف على تحرير نشرة الجودة الجامعية

أ.د. رضا صالح

عميد كلية التجارة - جامعة كفرالشيخ



محرر نشرة الجودة الجامعية

د. سامح عبدالمقصود محمد أبوالدهب

مدير وحدة ضمان الجودة بكلية التجارة - جامعة كفرالشيخ

ممارسات معايير ومؤشرات الجودة

نستكمل معا فى هذا العدد عرض ممارسات معايير الجودة فى الكلية. وإننى أرجو من زملائي أعضاء هيئة التدريس وأبنائي وبناتي المدرسين المساعدين والمعيدين زيادة درجة الاهتمام بأعمال ومهام ومتطلبات الجودة بالكلية لأننى اعتبر أن محاولتنا للوصول إلى تحقيق معايير الجودة هو هدف استراتيجي نحتاج جميعا للتكاتف من أجل انجاز هذا الهدف العظيم.

أ.د. رضا صالح

عميد كلية التجارة - جامعة كفرالشيخ

ممارسات معايير ومؤشرات الجودة

معييار 7 : المعايير الأكاديمية والبرامج التعليمية

منطوق المعيار

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

مؤشرات المعيار

- 1- المعايير الأكاديمية المرجعية التي تبنتها الكلية من خلال المجالس الرسمية، تتوافق مع رسالة الكلية وأهدافها.
- 2- البرامج التعليمية ملائمة لمتطلبات سوق العمل وفقاً لما تنطوي عليه رسالة الكلية.
- 3- البرامج التعليمية موصوفة 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- للكلية تقارير سنوية للمقررات الدراسية والبرامج التعليمية بما يؤكد الالتزام بالتوصيف المعين للمقررات الدراسية، ويطلع عليها المعنيون، وتستفيد المؤسسة منها في وضع خطط التحسين والتطوير.

الأدلة والوثائق

- اللائحة الداخلية للمرحلة الجامعية الأولى.
- محاضر مجالس الكلية المعنية الخاصة بتبني المعايير الأكاديمية (في حال تعدد البرامج محاضر مجالس الأقسام التي قامت بتبني المعايير الأكاديمية الخاصة ببرامجها).
- وثيقة المعايير المعتمدة (في حال عدم تبني المعايير الأكاديمية القومية المرجعية).
- نماذج الأدوات المستخدمة لاستقراء سوق العمل إن وجدت.
- مصفوفة توافق نواتج التعلم للبرنامج التعليمي مع المعايير الأكاديمية التي تبنتها.
- مصفوفة توافق نواتج التعلم للبرنامج التعليمي مع المقررات الدراسية.
- توصيف البرامج التعليمية والمقررات الدراسية.
- أمثلة من محاضر الأقسام العلمية ولجنة التعليم والطلاب ومجلس الكلية الخاصة بتصميم وتطوير البرامج التعليمية.
- استراتيجية التعلم والتدريس والتقييم.
- تقارير المراجعة الداخلية والخارجية للبرامج التعليمية والمقررات الدراسية.
- تقارير المقررات الدراسية والبرامج التعليمية متضمنة خطط التحسين (نسخ إلكترونية للأعوام الثلاثة السابقة).
- في حال البرامج التعليمية المشتركة مع كليات أخرى يرفق التعاقد وضوابط المتابعة والمراجعة الدورية.
- ما توفره الكلية من مطبوعات / وثائق تدل على تحقق المعيار.

ممارسات معيار المعايير الأكاديمية والبرامج التعليمية

الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد

معياري ٧ : المعايير الأكاديمية والبرامج التعليمية

مؤشر التقييم	الممارسات	تعليقات المؤسسة بالدراسة الذاتية
١. المعايير الأكاديمية المرجعية التي تبنتها المؤسسة من خلال المجالس الرسمية، تتوافق مع رسالة المؤسسة وأهدافها.	<ul style="list-style-type: none"> - تتخذ المؤسسة الإجراءات الرسمية لتبني المعايير الأكاديمية للبرامج التعليمية للمرحلة الجامعية الأولى (عرضها ومناقشتها واعتمادها من المجالس الرسمية). - تتحقق المؤسسة من مدى توافق المعايير الأكاديمية المتبناة مع رسالتها وأهدافها الاستراتيجية. 	<ul style="list-style-type: none"> - البرامج التعليمية للمرحلة الجامعية الأولى والمعايير الأكاديمية المرجعية التي تبنتها (يشار إلى المعايير فقط في حالة تبني المعايير الأكاديمية القومية المرجعية، وترفق في حالة تبني معايير أخرى). - الإجراءات الرسمية التي اتخذتها المؤسسة لتبني المعايير الأكاديمية. - مدى توافق المعايير الأكاديمية التي تبنتها المؤسسة مع رسالتها وأهدافها الاستراتيجية.
٢. البرامج التعليمية ملائمة لمتطلبات سوق العمل وفقاً لما تنطوي عليه رسالة المؤسسة.	<ul style="list-style-type: none"> - تطبق المؤسسة آليات لاستقراء سوق العمل (مثل الاطلاع على برامج مؤسسات مناظرة ومستجدات التخصص دولياً وغيرها). - تربط المؤسسة برامجها التعليمية بمتطلبات سوق العمل (مثل إجراءات لاستحداث برامج تعليمية جديدة، تطوير أو إلغاء برامج قائمة وغيرها). 	<ul style="list-style-type: none"> - آليات استقراء متطلبات سوق العمل وكيفية تحقيق البرامج التعليمية لتلك المتطلبات.
٣. البرامج التعليمية موصّفة ومعتمدة، وتتوافق نواتج التعلم لكل برنامج مع المعايير الأكاديمية المرجعية المتبناة.	<ul style="list-style-type: none"> - توصف المؤسسة البرامج التعليمية وتعتمد التوصيف في مجالسها الرسمية. - تتحقق المؤسسة من مدى توافق تصميم البرامج التعليمية مع اللائحة الداخلية والمعايير الأكاديمية المرجعية المتبناة (إعداد مصفوفة البرنامج التعليمي / المعايير الأكاديمية). 	<ul style="list-style-type: none"> - توصيف البرامج التعليمية ومدى شمولها على عناصر التوصيف الرئيسية والاعتماد من المجالس الرسمية. - مدى توافق تصميم البرامج التعليمية مع اللائحة الداخلية والمعايير الأكاديمية المرجعية المتبناة (مصفوفة البرنامج التعليمي / المعايير الأكاديمية).

دليل اعتماد كليات ومعاهد التعليم العالي

مؤشر التقييم	الممارسات	تعليقات المؤسسة بالدراسة الذاتية
4. نواتج التعلم لكل برنامج تعليمي تتسق مع مقرراته الدراسية، وتوصيف المقررات يوضح طرق التدريس والتقييم التي تحقق نواتج التعلم.	<ul style="list-style-type: none"> - تتحقق المؤسسة من مدى توافق المقررات الدراسية مع البرامج التعليمية (إعداد مصفوفة البرنامج التعليمي / المقررات الدراسية). - توصف المؤسسة المقررات الدراسية متضمنة أهداف المقرر ونواتج التعلم وموضوعات المحتوى العلمي وطرق التدريس والتعلم والتقييم والمراجع العلمية، وتعتمد التوصيف في مجالسها الرسمية. - تتأكد المؤسسة من مدى توافق طرق التدريس والتعلم والتقييم مع نواتج تعلم المقررات الدراسية. - تعلن المؤسسة توصيف المقررات الدراسية والبرامج التعليمية في بداية العام الجامعي أو الفصل الدراسي للطلاب بالوسائل المناسبة. 	<ul style="list-style-type: none"> - مدى توافق توصيف المقررات الدراسية مع البرامج التعليمية (مصفوفة البرنامج التعليمي / المقررات الدراسية). - توصيف المقررات الدراسية والاعتماد من المجالس المعنية. - مدى توافق طرق التدريس والتعلم والتقييم مع نواتج التعلم للمقررات الدراسية. - وسائل إعلان توصيف البرامج التعليمية والمقررات الدراسية للطلاب.
5. البرامج التعليمية والمقررات الدراسية يتم مراجعتها بصورة دورية بمشاركة المراجعين الداخليين والخارجيين.	<ul style="list-style-type: none"> - تتخذ المؤسسة والأقسام العلمية الإجراءات الرسمية للمراجعة الداخلية والخارجية الدورية للبرامج التعليمية والمقررات الدراسية (مثل تحديد معايير لاختيار المراجعين، اختيارهم من خلال المجالس الرسمية، ومناقشة تقاريرهم وغيرها). - تتخذ المؤسسة الإجراءات والضوابط المناسبة للمتابعة والمراجعة الدورية في حالة البرامج التعليمية المشتركة. - تستفيد المؤسسة من تقارير المراجعين الداخليين والخارجيين للبرامج التعليمية والمقررات الدراسية في تطوير البرامج التعليمية (تذكر أمثلة من البرامج والمقررات التي تم تطويرها). 	<ul style="list-style-type: none"> - الإجراءات الرسمية المتبعة للمراجعة الدورية للبرامج التعليمية والمقررات الدراسية وحجم مشاركة الأطراف المعنية في ذلك. - في حالة البرامج التعليمية المشتركة، تذكر ضوابط المتابعة والمراجعة الدورية. - كيفية استفادة المؤسسة من تقارير المراجعين الداخليين والخارجيين للبرامج التعليمية والمقررات في تطوير البرامج التعليمية مع ذكر أمثلة من البرامج والمقررات التي تم تطويرها.

مؤشر التقييم	الممارسات	تعليقات المؤسسة بالدراسة الذاتية
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.	<ul style="list-style-type: none"> - تعد الأقسام العلمية تقارير سنوية للمقررات الدراسية والبرامج التعليمية متضمنة نتائج تحليل آراء المراجعين والطلاب ومدى توافق محتوى الورقة الامتحانية مع نواتج التعلم بالتوصيف المعلن ونتائج الامتحانات وخطّة التحسين والتطوير وغيرها. - تطلع المؤسسة الأطراف المعنية على التقارير السنوية للمقررات الدراسية والبرامج التعليمية (مثل أعضاء القسم العلمي ومجلس المؤسسة ولجان شئون التعليم وغيرها). - تستفيد المؤسسة من خطط التحسين والتطوير بالتقارير السنوية للبرامج التعليمية والمقررات الدراسية في تطوير البرامج التعليمية (تذكر أمثلة من البرامج والمقررات التي تم تطويرها). 	<ul style="list-style-type: none"> - دورية واكتمال التقارير السنوية للمقررات الدراسية والبرامج التعليمية. - مدى تأكيد تلك التقارير على الالتزام بالتوصيف المعلن للمقررات من خلال آراء المراجعين واستبانات الطلاب وتوافق محتوى الورقة الامتحانية مع نواتج التعلم. - وسائل اطلاع الأطراف المعنية على تقارير البرامج التعليمية والمقررات الدراسية. - كيفية استفادة المؤسسة من التقارير السنوية للبرامج التعليمية والمقررات الدراسية في تطوير البرامج التعليمية، مع ذكر أمثلة من البرامج والمقررات التي تم تطويرها.

معيار 8 : التدريس والتعلم

منطوق المعيار

للكلية استراتيجية للتدريس والتعلم والتقييم يتم مراجعتها وتطويرها بصورة دورية بما يضمن تحقق المعايير الأكاديمية، ويسهم في تحقيق رسالتها وأهدافها. وتحرص الكلية على ملاءمة طرق التدريس والتعلم والتقييم لنواتج التعلم المستهدفة، وتعمل على تهيئة فرص التعلم الذاتي، وتقديم بمشاركة الجهات المجتمعية برامج التدريب التي تسهم في إكساب الطلاب المهارات اللازمة لتحقيق مواصفات الخريج، وتوفير لتلك البرامج الموارد الملائمة وتضمن جودة تنفيذها وجدية الإشراف عليها، وتحرص على تقييم فاعليتها وتطويرها. وتحرص الكلية على تقييم الطلاب بموضوعية وعدالة، وباستخدام أساليب وأدوات متنوعة تلائم نواتج التعلم وبما يدعم العملية التعليمية.

مؤشرات المعيار

- 1- للكلية استراتيجية للتدريس والتعلم والتقييم تتسق مع المعايير الأكاديمية المرجعية وتلائم نواتج التعلم المستهدفة.
- 2- تطبيق استراتيجية التدريس والتعلم والتقييم يدعم اكتساب مهارات التعلم الذاتي ومهارات التوظيف لدى الطلاب.
- 3- برامج التدريب للطلاب مصممة وموصفة وفقاً لنواتج التعلم المستهدفة للبرنامج التعليمي، ويتوافر لتنفيذها الآليات والموارد اللازمة.
- 4- تقييم أداء الطلاب في التدريب يتم بأساليب متنوعة وبما يتوافق مع نواتج التعلم المستهدفة.
- 5- فاعلية التدريب تقيّم باستخدام أدوات ومؤشرات موضوعية، وتستخدم النتائج في تطوير آلية التدريب وأدواته وموارده.
- 6- الدرجات المخصصة لأنواع تقييم الطلاب متوازنة مع نواتج التعلم المستهدف قياسها.
- 7- عملية تقييم الطلاب تدار بكفاءة وعدالة، والامتحانات يأمن وضعها ونسخها وتوزيعها بما يضمن سريتها.
- 8- آليات تقييم الطلاب تضمن عدالة التصحيح ودقة وضع ورصد الدرجات والاحتفاظ بالنتائج مؤمنة وقابلة للاستدعاء.
- 9- التغذية الراجعة للطلاب عن أدائهم في التقييم تدعم تعلمهم.
- 10- نتائج تقييم الطلاب يستفاد منها في تطوير البرامج التعليمية واستراتيجية التدريس والتعلم والتقييم.
- 11- قواعد التعامل مع تظلمات الطلاب من نتائج التقييم موثقة ومعلنة، وتوجد آليات لمراقبة تطبيقها.

الأدلة والوثائق

- اللائحة الداخلية للمرحلة الجامعية الأولى.
- استراتيجية التدريس والتعلم والتقييم.
- ملف المقرر (توصيف المقررات الدراسية متضمناً خطط التدريس والتقييم ونماذج أدوات تقييم مهارات الطلاب ونماذج من تكاليفات الطلاب وخلافه).
- توصيف التدريب.
- أدوات تقييم الطلاب في التدريب.
- 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 كمنترول مرحلة البكالوريوس - مواصفات الورقة الامتحانية وخلافه).
- وثائق الكمنترولات ونماذج أوراق الامتحانات التحريرية ووثيقة الإجابة النموذجية وكراسات إجابات الطلاب.
- التقارير السنوية لوكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب.
- ما توفره الكلية من مطبوعات / وثائق تدل على تحقق المعيار.

ممارسات معيار التدريس والتعلم

دليل اعتماد كليات ومعاهد التعليم العالي

معيار ٨ : التدريس والتعلم

مؤشر التقييم	الممارسات	تعليقات المؤسسة بالدراسة الذاتية
١. للمؤسسة استراتيجية للتدريس والتعلم والتقييم تتسق مع المعايير الأكاديمية المرجعية وتلائم نواتج التعلم المستهدفة.	<ul style="list-style-type: none"> - تعدد المؤسسة استراتيجية للتدريس والتعلم والتقييم بما يحقق المعايير الأكاديمية المرجعية المتبنية ورسالة المؤسسة وأهدافها وتعلنها. - تتأكد المؤسسة من أن الاستراتيجية تتضمن طرقاً للتدريس والتعلم والتقييم ملائمة لنواتج التعلم المستهدفة. 	<ul style="list-style-type: none"> - ملامح استراتيجية التدريس والتعلم والتقييم ومدى ملاءمتها للمعايير الأكاديمية المرجعية المتبنية ونواتج التعلم المستهدفة.
٢. تطبيق استراتيجية التدريس والتعلم والتقييم يدعم اكتساب مهارات التعلم الذاتي ومهارات التوظيف لدى الطلاب.	<ul style="list-style-type: none"> - تتابع المؤسسة مدى تطبيق الاستراتيجية وتتأكد من أن طرق التدريس والتعلم والتقييم تدعم تطبيق التعلم الذاتي واكتساب مهارات التوظيف لدى الطلاب (توافر أمثلة تظهر التفاعل بين الطالب وهيئة التدريس والطلاب وبعضهم والتعلم المختلط والتعلم التعاوني وريادة الأعمال وغيرها). 	<ul style="list-style-type: none"> - مدى تطبيق استراتيجية التدريس والتعلم والتقييم وكيفية دعمها للتعلم الذاتي واكتساب مهارات التوظيف لدى الطلاب.
٣. برامج التدريب للطلاب مصممة وموصفة وفقاً لنواتج التعلم المستهدفة للبرنامج التعليمي، ويتوافر لتنفيذها الآليات والموارد اللازمة.	<ul style="list-style-type: none"> - تصمم المؤسسة وتوصف برامج التدريب الميداني للطلاب وفقاً لنواتج التعلم المستهدفة. - تتبع المؤسسة آليات محددة وواضحة لتنفيذ هذه البرامج والإشراف عليها. - توفر المؤسسة الموارد اللازمة للتدريب والجهات المشاركة فيه وتحدد نوعية مشاركتها. 	<ul style="list-style-type: none"> - مدى ملاءمة تصميم وتوصيف برامج التدريب التي تقدمها المؤسسة لنواتج التعلم المستهدفة في البرنامج التعليمي. - آليات التنفيذ والإشراف على التدريب. - الموارد التي توفرها المؤسسة للتدريب والجهات المشاركة فيه ونوعية مشاركتها.
٤. تقويم أداء الطلاب في التدريب يتم بأساليب متنوعة بما يتوافق مع نواتج التعلم المستهدفة.	<ul style="list-style-type: none"> - تستخدم المؤسسة أساليب وأدوات متنوعة لتقويم أداء الطلاب في التدريب تحقق نواتج التعلم (مثل ملفات إنجاز الطلاب وتقييم المشرف للطلاب وتقارير جهات التدريب عن الطلاب وغيرها). 	<ul style="list-style-type: none"> - تنوع أساليب وأدوات تقويم الطلاب في التدريب ومدى توافقها مع نواتج التعلم المستهدفة.

الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد

مؤشر التقييم	الممارسات	تعليقات المؤسسة بالدراسة الذاتية
5. فاعلية التدريب يتم باستخدام أدوات ومؤشرات موضوعية، وتستخدم النتائج في تطوير آلية التدريب وأدواته وموارده.	- تستخدم المؤسسة مجموعة من الأدوات والمؤشرات الموضوعية لقياس فاعلية التدريب الميداني للطلاب وتستفيد من النتائج في التطوير (مثل استقصاء رأي الطلاب والمشرفين وجهات التدريب وفق مؤشرات محددة وأوجه الاستفادة من نتائج تحليلها).	- أدوات ومؤشرات تقويم فاعلية التدريب ونتائج آخر تقويم وأوجه الاستفادة منها.
6. الدرجات المخصصة لأنواع تقويم الطلاب متوازنة مع نواتج التعلم المستهدف قياسها.	- تُنوع المؤسسة من طرق تقويم الطلاب (مثل تحريري وعملي وإكلينيكي وشفوي وغيرها). - تتبع المؤسسة آليات محددة للتأكد من مدى توافق وربط الامتحانات بـمخرجات التعلم المستهدفة وتوازن توزيع الدرجات عليها.	- مدى تنوع الطرق المستخدمة لتقويم الطلاب. - آليات ربط الامتحانات بنواتج التعلم المستهدفة ومدى توازن توزيع الدرجات عليها.
7. عملية تقويم الطلاب تدار بكفاءة وعدالة، والامتحانات يُأمن وضعها ونسخها وتوزيعها بما يضمن سريتها.	- تضع المؤسسة دليل إدارة الامتحانات الذي ينظم إجراءات الامتحانات ونظم عمل الكنترولات وغيرها. - تتبع المؤسسة إجراءات إدارة الامتحانات بكفاءة وعدالة. - تنظم المؤسسة عمل الكنترولات بما يضمن تأمين الامتحانات وضمان سريتها عند نسخها وتوزيعها.	- مدى توافر دليل إدارة الامتحانات. - إجراءات إدارة الامتحانات والكنترولات ونظم عملها بما يتيح كفاءة وعدالة الأداء والاحتفاظ بأوراق الامتحانات بصورة مؤمنة وسرية نسخها وتوزيعها.
8. آليات تقويم الطلاب تضمن عدالة التصحيح ودقة وضع ورصد الدرجات والاحتفاظ بالنتائج مؤمنة وقابلة للاستدعاء.	- توفر المؤسسة آليات محددة للتأكد من عدالة نظام الامتحانات (مثل عدم تعارض المصالح مع أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة وعدالة التصحيح ودقة رصد الدرجات والإجابات النموذجية والتدقيق والمراجعة وغيرها). - تطبيق المؤسسة آليات فعالة لتوثيق نتائج الامتحانات بما يتيح الاحتفاظ بالنتائج مؤمنة وقابلة للاستدعاء عند الحاجة.	- آليات / إجراءات ضمان عدالة نظام الامتحانات. - كيفية توثيق نتائج الامتحانات وتأمينها واستدعائها عند الحاجة.

دليل اعتماد كليات ومعاهد التعليم العالي

مؤشر التقييم	الممارسات	تعليقات المؤسسة بالدراسة الذاتية
٩. التغذية الراجعة للطلاب عن أدائهم في التقويم تدعم تعلمهم.	- تُعلم المؤسسة الطلاب بنتائج الامتحانات المختلفة (التكويني والجمعي) عبر الوسائل والتوقيات المناسبة وتناقشها معهم لدعم تعلمهم (يراعى توقيت ومحتوى التغذية الراجعة لدعم استفادة الطلاب).	- وسائل إعلام ومناقشة الطلاب بنتائج الامتحانات المختلفة وتوقيت ومحتوى التغذية الراجعة لدعم تعلمهم.
١٠. نتائج تقويم الطلاب يستفاد منها في تطوير البرامج التعليمية واستراتيجية التدريس والتعلم والتقويم.	- تقوم المؤسسة بتحليل نتائج امتحانات الطلاب على المستويات المختلفة (الفرق الدراسية/ المقررات). - تعد المؤسسة إحصائيات عن تطور نسب النجاح للمستويات المختلفة للمرحلة الجامعية الأولى (لعدد من الأعوام مساو لمدة البرنامج التعليمي) وتعد تقريراً عاماً عن نتائج الامتحانات وتعرضه على المجالس المعنية. - تحدد المؤسسة أوجه الاستفادة من نتائج الامتحانات في تطوير البرامج والمقررات الدراسية واستراتيجية التدريس والتعلم والتقويم (تذكر أمثلة للاستفادة).	- تحليل نتائج الامتحانات على المستويات المختلفة والإحصائيات والتقارير التي أعدتها المؤسسة. - أوجه الاستفادة من تحليل نتائج الامتحانات.
١١. قواعد التعامل مع تظلمات الطلاب من نتائج التقويم موثقة ومعلنة، وتوجد آليات لمراقبة تطبيقها.	- تضع المؤسسة قواعد موثقة للتعامل مع تظلمات الطلاب من نتائج الامتحانات، وتعلنها وتتابع تطبيقها.	- إجراءات إعلان ومتابعة تطبيق قواعد التعامل مع تظلمات الطلاب من نتائج الامتحانات.

أطيب تحيات

وحدة ضمان الجودة

كلية التجارة – جامعة كفرالشيخ