دليل الطالب للجودة

كلية الهندسة جامعة الزقازيق

تمهيد

تمثل الجامعات الركيزة الاساسية للتعليم العالى حيث تساهم فى بناء الانسان معرفيا وثقافيا وخلقيا ومهاريا على النحو الذى يساعد على تنمية الموارد البشرية فى كافة التخصصات التى تحتاجها خطط التنمية المستدامة ومن هنا تزايد الاهتمام فى مصر على المستويين الحكومى والمجتمعى بتطوير مؤسسات التعليم العالى وذلك بهدف تحسين مستوى جودة اداء هذة المؤسسات وتفعيل دورها فى قيادة عمليات التنمية الشاملة ...

وتعتبر الهيئة القومية لضمان جودة التعليم الإعتماد ثمرة المجهودات المخططة لإصلاح وتطوير التعليم فى مصر. فهى الجهة المسئولة عن نشر ثقافة الجودة فى المؤسسات التعليمية على إختلاف أنواعها وعن تنمية المعايير القومية التى تتواكب مع المعايير القياسية الدولية لإعادة هيكلة نظم التعليم فى هذه المؤسسات وتحسين جودة عملياتها ومخرجاتها على النحو الذى يؤدى إلى كسب ثقة المجتمع فيها وزيادة قدراتها التنافسية محلياً ودولياً وخدمة الأغراض القومية المستهدفة .

ولتحقيق ما سبق تحرص الهيئة على توفير ونشر المعلومات الكافية والدقيقة ومن هنا فإنه يسعد الهيئة أن تقدم لطلاب الجامعات الحكومية والخاصة وجامعة الأزهر فى مصر هذا الإصدار ضمن سلسلة اصدارتها الخاصة بالاعتماد.

مقدمة

فى ظل عالم سريع التغيير ، يشبه بأنه قرية صغيرة ، تميز بسرعة إنتقال وتبادل الأفكار والثقافات بين بلدانه وجدنا أنفسنا أمام مجموعة من التحديات التى فرضت نفسها على الساحة والتى من أهم سماتها المنافسة الشرسة فى سوق العمل الذى أصبح يبحث عن أفراد مؤهلين لهذه المنافسة من خلال ما يتسلحون به من مهارات وإمكانات وقدرات وتعدت حدود المعارف النظرية . لذلك أصبح لزاماً علينا أن نضع هذه العوامل العالمية فى الإعتبار مع الحفاظ على ثوابت الأمة وقيمتها .

هنا ظهرت منظومة الجودة فى التعليم و أصبحت هى الأمل الوحيد فى التطوير والتحسين المستمر لتحقيق التميز .

و أصبح ظهور نظم الجودة فى التعليم وتبنى العمل بها فى هذه الأونه بمثابة رد فعل مباشر لإحتياج حقيقى للأنظمة التعليمية بخاصة والمجتمع بعامة . خاصة و أن الجودة تقوم على إستراتيجية شاملة للتحسين والتطوير ، من خلال رصد الواقع وتحليله من جهة ، وتحديد المستوى المطلوب الوصول إليه من جهة أخرى فى ضوء الإمكانات المتاحة وكذا الإعتبارات المحلية والعالمية.

وأصبح أعداد الطالب ورضاؤه عما يقدم له واثر ذلك فى مهاراته و إرتباطها بسوق العمل ، ضمن معايير الإعتماد الذى لن تناله مؤسسة دون إستيفائه . ووفقاً للمنظور الشامل للجودة فقد أصبح كل فرد فى النظام التعليمى - بصفة عامة وفى المؤسسة التعليمية بصفة خاصة – مسئولا عن المؤسسة وعن تحقيق آمالها ولن يتحقق ذلك إلا بتضافر الجهود و إتحاد الهمم لتحقيق الهدف . فلتمد يدك عزيزى الطالب ولتبذلى جهدك عزيزتى الطالبة بما يتيح لكم مكانتكم ومستقبلكم الذى يجب اى تروضوا ب أقل منه فى هذا المجتمع : مكاناً مميزاً ساطعاً فاعلاً تكون فيه منتجاً مفكراً مبدعاً - محتلاً مكاناً لائقاً تحت الشمس.

سيتضح لك عند قراءه هذا الدليل أن الجودة هى مدخلك لتحقيق ذلك ، ولن تبدأ وحدك .... فالجودة أسلوب تعاونى لأداء الأعمال وتحقيق الأهداف وتحكمها مجموعة من القيم التى توظف مواهب جميع الأطراف بغية إحداث نقلة نوعية والإرتقاء بمستواهم وبخاصة أنت.

حولك فى كليتك وجامعتك ستجد وحدة ومركزاً لضمان الجودة ويقف خلف كل هذه الأنشطة للجودة صرح يعتبر علامة مميزة للتعليم فى مصر والعالم العربى وهو الهيئة القومية لضمان جودة الإعتماد . لدى هذا الصرح عزيمة أكيدة و اصرار لن يلين للوصول بالتعليم اي مكانته المنشودة التى نرجوها وكان من أول انشطتها التى تؤكد مكانة الطالب أن أصدرت إستيفاء لقياس رأى الطالب و إستطلاع آرائهم فى العملية التعليمية ستجده متاحاً على الموقع الإلكترونى للهيئة .

و لك عزيزى الطالب عزيزتى الطالبة - تقدم الهيئة القومية لضمان جودة التعليم و الإعتماد هذا الدليل وتلقى الضوء على دوركم المهم فى هذه المنظمة بما يساعد على رسم مستقبل المكان الذى تنتمى إليه وبما يحقق لك - عزيزى الطالب عزيزتى الطالبة – وضعك فى المجال المناسب الذى يحقق لك التفوق والإبداع ولتصبح مواطناً متميزاً يؤدى دوره على اكمل وجه فى عصر فيه تتسابق الأمم على التقدم والتميز ليكون ذلك قوة لخطة التنمية ودفعه تقدم لمصرنا العزيزة.

كما ستخصص الهيئة مساحة من موقعها للتواصل معك - عزيزى الطالب وعزيزتى الطالبة - ويمكنكم زيارته عبر الموقع الاكترونى للهيئة.

لمن يوجه هذا الدليل

لك عزيزى الطالب – لكى عزيزتى الطالبة

فى الجامعات والكليات والمعاهد الحكومية والخاصة

كما نتمنى ان يصل الى ايدى والدك ووالدتك – لتعم الفائدة

-يوجد ملحق فى نهاية الدليل يوضح المقصود بجميع المصطلحات الواردة به .

لماذا ننشد الجودة فى التعليم؟

عزيزى لطالب عزيزتى الطالبة , هل تعلم ان الطلاب الذين يتخرجون فى جامعات مرموقة تحقق متطلبات الجودة تتوافر لهم فرص عمل افضل من غيرهم سواء فى بلدهم او خارجها .

وتطبق نظم الجودة فى مؤسسات التعليم العالى يضمن لك ان تكون خريجا متميزا وسط الاف الخريجين , ويوفر لك فرصا عديدة للحصول على الوظيفة التى تسعى اليها فور تخرجك ويجعل منظمات سوق العمل تتهافت على وظيفتك .

ان الجامعات التى تطبق نظام الجودة تخرج طلابا يتميزيون بانهم.

- ذو ارادة وقدرة على التكيف مع مختلف ظروف العمل فى بلدهم وفى خارجها مع مراعاة واحترام عادات وتقاليد وثقافات الاخرين .
- قادرون على الاتصال والتواصل الناجح مع الاخرين
- قادرون على حل المشكلات واتخاذ القرارات البناءة
- قاددرون على الابداع والتميز
- قادرون على اداره الوقت والموارد والازمات
- ذو اخلاق وثقة بالنفس
- ذو سلوك ومظهر مقبول

وتطبيق هذة النظم يضمن مردودا جيدا على العمية التعليمية , يتمثل فى :

- زيادة لكفاءة التعليمية ورفع مستوى الاداء لجميع افراد المؤسسة .
- ارتقاء شامل متكامل بمستوى الطلاب.
- تنمية الوعى لدى الطلاب واولياء امورهم تجاة المؤسسة.
- ظبط وتطوير النظام الادارى ووضوح الادوار وتحديد المسئوليات.
- الوفاء بمتطلبات الطلاب واولياء امورهم والمجتمع.
- متابعة رضا الطلاب واولياء الامور والمجتمع المحلى وسوق العمل عن الخدمات التعليمية .
- الترابط والتكامل بين افراد المؤسسة والعمل بروح الفريق بما يوفر جوا من التفاهم والتعاون والعلاقات الانسانية السليمة بين افراد المؤسسة .
- نيل الاحترام والتقدير المحلى والاعتراف العالمى .
- تحليل المؤسسة للمشكلات التى تقابلها بالطرق العلمية الصحيحة والتعامل معها من خلال الاجراءات الصحيحة والوقائية.

فى ضوء ذلك فان تطبيق نظم الجودة فى التعليم يسهم فى اعداد جيل يسهم فى اعداد اجيال مؤهلة قادرة على الابداع والتعامل مع القضايا الشائكة , الاقتصادية والسياسية والاجتماعية . ولتصبح هذة الاجيال قادرة على تذليل العقبات شان اوطانهم وتمتلك المهارات الازمة لسوق العمل ويتحقق ذك عن طريق ممارسات عديدة منها :

اعداد الخريج فى ضوء متطلبات سوق العمل

- **ويمكن تحقيق ذلك من الاتى :-**
- **وضع مواصفات للخريج تتناسب مع احتياجات سوق العمل , وتجعلك قادرا على المنافسة .**
- **تستخدم الجامعة الاليات المناسبة التى تضمن اكتسابك لهذة المواصفات .**

2- اختيار التخصص الدراسى وفق ميولك المهنية

- **تساعد نظم الجودة على دراسة ميولك المهنية عند بداية الالتحاق بالدراسة .**
- **يتم توجيهك الى اختيار التخصص الدراسى , بما يتفق مع ميولك واستعدادك .**

3- توفير البرامج الاكاديمية التى تنمى المهارات الضرورية لسوق العمل .

- **تحرص الجامعة على حصر احتياجات سوق العمل .**
- **تتيح الجامعة مجموعة من البرامج الاكاديمية التى تلبي احتياجات سوق العمل**
- **يضمن ذلك ان تعمل فى مهنة مناسبة مع مهاراتك واتجاهاتك وما دريتة بالجامعة .**

4- اختيار اعضاء هيئة التدريس الاكفاء

- **فى ظل تطبيق نظم الجودة يتم اختيار اعضاء هيئة التدريس بعناية .**
- **يعمل اعضاء هيئة التدريس بكفاءه عالية مما يحقق معايير الجودة .**
- **يشارك عضو هيئة التدريس طلابة فى عمليات التعليم والتعلم بما يضمن اكتساب المعارف والمهارات و الاتجاهات المطلوبة .**

5- استخدام اساليب التقييم الفعالة

- **يسهم نظام الجودة فى ان يكون مفهوم التقييم مدخلا لتطوير معارفك ومهاراتك وليس مقصورا على انه امتحان يشكل مصدرا للقلق.**
- **يستخدم اعضاء هيئة التدريس اساليب متنوعة للتقييم بما يعكس قدراتك الحقيقية وتنوعها .**
- **تتم الاستفادة من نتايج تقييمك فى تجويد العملية التعليمية والتطوير الشامل بما يحقق لك ماتطمح الية.**

6- تهيئة المناخ التعليمى

- **توفر الجامعة مناخا يتسم بالود والديمقراطية يتيح لك المشاركة فى اتخاذ القرار مع ضمان حرية التغيير واحترام الرأى الآخر .**
- **تمارس الانشطة الثقافية والرياضية بما يضمن بناء شخصيتك بكافة جوانبها .**
- **تتاح لك فرص الرعاية الصحية والاجتماعية والنفسية فى ضوء معايير الجودة .**
- **تتوافر لك فرص الدعم الاكاديمى , بما يضمن لك سهولة التقدم فى البرنامج الاكاديمى وتحقيق اقصى استفادة ممكنة.**

7- ممارسة العمل الجماعى :

- **تحرص الجامعة على تنمية مهارات العمل الجماعى لديك باعتبارها احدى متطلبات سوق العمل.**
- **توظف مواقف مختلفة للتعلم الجماعى مثل : التعلم التعاونى , وحلقات البحث لتأكيد تحقق نواتج التعلم المستهدفة.**

8- توفير التجهيزات المطلوبة :

- **تحرص الجامعة على توفير جميع التجهيزات والمواد الازمة (مصادر المعرفة – المعامل .....الخ) بما يضمن تحقيق مخرجات العملية التعليمية .**
- **تعمل الجامعة على سد العجز ان وجد وعلى صيانة التجهيزات والمرافق المتوافرة بالفعل بطرق مختلفة .**
- **تستغل التجهيزات المتاحة بصورة مثلى بما يمنع تكرار بعض الاجهزة وغياب البعض.**

9- الاستجابة للشكاوى والمقترحات :

- **توفر الجامعة الية استقبال شكواك .**
- **تعمل الجامعة على فحص الشكاوى والاستجابة لها بما يحقق حسن سير العملية التعليمية.**

الجودة مسئولية من؟

ويوجد سؤال يفرض نفسة هنا , هو: من هو المنوط به تحسين جودة التعليم بجامعتى؟ هل هو رئيس الجامعة؟ هل هو عميد الكلية/ المعهد؟ هل هو الاستاذ الجامعى؟ .....هل تعتقد ان لك دورا ؟!!!

فى الحقيقة فان الاجابة عن كل هذة الاسئلة ياتى بنعم! ان تطبق نظم الجودة فى منظومة التعليم بكليتك / معهدك مسئولية كل من : القيادة الجامعية , والاستاذ الجامعى والعاملين علاوة على مسئوليتك انت فى هذة المنظومة.

ان هذا الدليل موجة اليك انت ليوضح لك دور كلا من القيادات الجامعية والاساتذه بصفة عامة ودورك أنت ليوضح لك دور كل من القيادات الجامعية والاساتذة بصفة عامة ودورك انت بصفة خاصة فى تحقيق جودة التعليم بجامعتك.

اولا : دور الطالب فى تطبيق نظم جودة التعليم بالجامعة

فى البداية يجب ان تعرف أن محور منظومة التعليم بالجامعة هة أنت ... نعم الطالب هو المستهدف الاساسى من العملية التعليمية فكل ما يدور حولك من محاضرات وامتحانات وندوات وغيرها غرضها الاساسى الارتقاء بمستواك ومهاراتك التى تؤهلك وتجعلك قادرا على المنافسة فى سوق العمل الذى تزداد فيه حدة المنافسة يوما بعد يوم ومن هنا فان دورك فى تحسين الخدمة التعليمية التى تتلقاها فى جامعتك هو الدور الاساسى بل المحرك لباقى الاطراف المشتركة معك فى المنظومة الجامعية فأنت ببساطة متلقى الخدمة من المؤسة التعليمية لتى حققت بها وتعمل المؤسسة على تحسيين الخدمة التعليمية التى تتلقاها فى الجامعة وهو الغرض الاساسى من تطبيق نظم الجودة فى التعليم .

وفى ضوء ما تقدم فانه يمكن بلورة دورك الاساسى فى تطبيق نظم جودة التعليم بكليتك او معهدك فى المحاور الاتية :

- **المنهج**

- **اسال استاذ كل مقرر تقوم بدراسة عن مخرجات التعلم المستهدفة منه .**
- **اسال عن توصيف البرنامج الذى تدلاس مقراراته.**

- **التعليم والتعلم**

- **ساعد اساتذتك فى عمليتى لتعليم والتعلم بان تؤدى ما يسند اليك من تكليفات وقراءات وشارك بفاعلية فى المناقشات التى تطرح داخل قاعات المحاضرات واطرح اسئلة هادفة وبناءة.**

- تفاعل مع اساتذتك لتطبيق اساليب التعلم الحديثة (التعلم الالكترونى – التعلم الذاتى ..... الخ) والتى تهدف الى تسليحك بمهارات اساسية يطلبها سوق العمل .

- شارك فى برامج التدريب التى تعقدها الجامعة بهدف تنمية مهاراتك واكتساب مزيد من المعلومات والمعارف.

- شارك بفعالية فى التدريب الميدانى الذى يمثل أهم متطلبات الالتحاق بسوق العمل.

- **التقييم**

- احرص على عمليتى : التعليم والتعلم الذى تتفاعل خلالة مع اساتذتك وان تكون موضوعيا الى اقصى الدرجات حتى يتحقق الهدف المرجو من هذا التقييم وعادة ما يجرى هذا التقييم من خلال اساليب رسمية مثل : (الاستبانة(الاستبيان) الذى يتم استفاؤة فى نهاية تدريس المقرر أو باستخدام أساليب غير رسمية مثل : أن يسالك احد اساتذتك عن رأيك فى مقرر دراسى ما أو عن خدمة تعليمية أخرى تتلقاها بالكلية / المعهد.

- تحل بالسلوك الايجابى وتخل عن السلبية ففى حالة عدم رضائك عن أى شيئ بمؤسستك التعليمية فلابد من توصيلة للمسئوليين وعادة ما سوف تجد بالكلية / المعهد آلية مناسبة لاستقبال شكواك فأحسن استخدامها.

- **العمل الجماعى**

- ساعد وساند زملائك فى الفهم والتعلم وكذلك فى توضيح أهمية دورهم فى تحقيق جودة التعليم لتضمن مستقبلا افضل لك ولوطنك.

- احرص على المشاركة فى اداء انشة التعلم مع زملائك لتنمية مهارات العمل الجماعى.

- **الدعم الطلابى**

- اقرأ دليل الطالب الخاص بكليتك جيدا واحرص على معرفة نظام الدراسة بها وكيفية التحاقك بالتخصصات المختلفة بها وكذلك نظم الامتحانات والقواعد المنظمة لها.

- احرص على الاستفادة من خدمات رعاية الشباب المتاحة بالكلية / المعهد.

- احرص على مناقشة اساتذتك فى نتائج الامتحانات لكى تقف على اسباب اخطائك لتعمل على تجنبها فى الامتحانات القادمة.

- احرص على التواصل الدائم مع المرشد الاكاديمى الخاص بك وأسألة عن كل ما تريد وأطلب منه النصيحة باستمرار.

- **رسم سياسات الكلية/ المعهد**

- احرص على تمثيلك فى اتخاذ القرارت بكليتك وفى وضع خطط التطوير والخطة الاستراتيجية للكلية وذلك من خلال اشراك ممثلين عنك وعن زملائك فى اللجان المختلفة بالكلية / المعهد.

- تعرف رسالة الكلية / المعهد وخطتها المستقبلية وشارك برايك فى عمليات التحسين والتطوير.

- **اتخاذ قرارات سديدة**

- إتخذ قرارات بناءة وناقشها مع أعضاء الكلية / المعهد بهدف مزيد من تحقيق نظم الجودة.

- عبر عن مدى رضائك عن الممارسات التى تقوم بها الكلية / المعهد سواء منها ما يخص أعضاء هيئة التدريس أو الجهاز الإدارى أو التجهيزات والمعامل التى توفرها الكلية / المعهد.

- قارن بين ما تكسبة من مهارات مع متطلبات سوق العمل و اصحاب مؤسساتة والمعنيين بالأمر وحدد فى ضوء ذلك متطلباتك التى تناقشها فى مؤسستك وقدم بها مقترحات بناءة .

- **اعتماد الكلية /المعهد**

- سوف يتولى على كليتك / معهدك زيارات للمراجعة يقوم بها مراجعون خبراء فى مجال جودة التعليم تابعين للهيئة القومية لضمان جودة التعليم والإعتماد ، أحرص على إمدادهم بالمعلومات الصحيحة دون المبالغة عندما يطلب رأيك فى هذا الشأن.

- **الموارد والتجهيزات بالكلية/المعهد**

- أحرص جيداً على الإستفادة من موارد كليتك / معهدك (مكتبة و أجهزة حاسب آلى ، و أدوات المعامل ..... إلخ) .

- أحسن إستخدام هذه الموارد ، فهى من أجلك

- **المشاركة المجتمعية**

- شارك مؤسستك فى برامج التوعية المجتمعية والبيئية فهى جزء لا يتجزأ من متطلبات اكتسابك لمهارات العمل.

- قدم الخدمة لأعضاء المجتمع المحلى وشارك فى تفعيل المشاركة المجتمعية التى تقوم بها الجامعة .

- شارك بفاعلية فى الندوات العلمية و إجراء البحوث التى يتم تدريبك من خلالها على المهارات العقلية والعملية التى يتطلبها سوق العمل.

- **المحاسبة المستمرة**

- **حاسب نفسك اولا باول واحكم على مدى مراعاتك لمواصفات الطالب الجيد.**
- **اطلب استشارة الارشاد الاكاديمى فى كليتك / معهدك ان تطلب الامر ذلك .**
- **تابع ما يحدث فى كليتك / معهدك فى ضوء معايير الجودة للاسهام فى التطوير.**

ثانيا : دور الاستاذ فى تطبيق نظم جودة التعليم بالجامعة

إن دورعضو ئة التدريس يمثل أساسا من أسس البناء الجامعى كما أن دوره يتعدى التدريس إلى التأثير فى شخصيات الطلاب من خلال البرامج والنشاطات العلمية التى يحرص على تنفيذها والجدير ذكره فى هذا الصدد ان دور عضو هيئة التدريس فى المنظومة الجامعية يختلف بإختلاف حجم الجامعة ومسئوليتها وتباين الأنظمة التى تستند إليها فى تحديد فلسفتها وأهدافها وتتركز أدواره فى مجالات التدريس والبحث العلمى والتأليف والترجمة وتقديم خدمات للمجتمع المحلى من خلال المراكز والمؤسسات المتخصصة وسوف يتم التركيز على دور الأستاذ فى منظومة جودة التعليم بصفة عامة وبصفة خاصة كل ما له علاقة مباشرة بك كطالب ويمكن تلخيص الك الادوار فى الاتى :

- **المناهج الدراسية**

- **وضع مخرجات للتعلم وتوصيف للمقررات التى تقوم بتدريسها وكذلك المساهمة فى توصيف البرنامج الدراسى الجامعى**
- **نشر الوعى بتوصيف المقرر على الطلاب فى بداية الفصل الدراسى والعمل على توعيتهم بالمخرجات المراد تحقيقها من هذا المقرر.**
- **تطوير محتويات المقررات الدراسية بما يتوائم مع المستجدات الحديثة فى المجال العلمى للمقرر.**

- **التعليم والتعلم**

- **استخدام طرق التدريس الفعال مع الطلاب واشراكهم بصفة دائمة فى الحوار .**
- **استخدام الاساليب التعليمية الحديثة مثل : التعلم الالكترونى وتشجيع وتديب ومتابعة الطلاب لاستخدامها بصورة فعالة.**

- **التقييم**

- **مناقشة الطلاب فى كيفية توزيع درجات التقييم فى بداية الفصل الدراسى.**

- تنويع اساليب تقويم الطلاب وتوزيعها على مدار الفصل الدراسى.
- اعلام الطلاب بنتائج تقييم اعمالهم مع امدادهم بتغذية راجعة.

- جودة الاداء

- اعداد ملف المقرر بصورة متكاملة.
- المشاركة فى وضع وتنفيذ الخطة الاستراتيجية للكلية .
- مناقشة رؤية ورسالة الكلية /المعهد ولمشاركة فى صياغتها وتحقيقها.
- الحرص على التطوير الذاتى لمعلوماته ومهاراته المختلفة واشتراكة فى المؤتمرات والندوات ذات العلاقة.
- الاهتمام باجراء البحوث التى تتناول المشاكل القومية والمحلية على الدولة.
- التعاون مع وحدة ضمن الجودة بالكلية / المعهد فى ضوء دورة لتحقيق منظومة الجودة.
- التفاعل بايجابية مع المراجعين الخرجيين والداخليين وحث زملائة على ذلك.

- دعم الطلاب

- الحرص على حضور المحاضرات والتواجد اثناء الساعات المكتبية.
- القيادة بدوره كمرشد اكاديمى للطلاب على اكمل وجه.

- المشاركة المجتمعية

- العمل على فتح قنوات التواصل مع مؤسسات المجتمع ذات العلاقة وكذلك مع المعنين بالعملية التعليمية.
- عقد ندوات مع خبراء مؤسسات المجتمع المدنى وجهات التوظيف لتبادل الخبرات.
- المشاركة فى اللقاءات الوظيفية التى تفتح ابواب عمل للطلاب فى مرحلة التخرج من خلال الربط مع سوق العمل.

ثالثا: دور القيادات الجامعية فى تطبيق نظم جودة التعليم بالجامعة

كى تساعد وتحفز القيادات الجامعية فى تطبيق منظومة الجودة بالتعليم بالكلية / المعهد ينبغى عليها الإعتراف بالطلبة كمحور للعملية التعليمية وبالأساتذة كمنفذين للعملية التعليمية وعموماً يمكن تلخيص هذا الدور فى النقاط الآتية :

- وضع خطة استراتيجية متكاملة تشتمل على التعليم والبحث العلمى وخدمة المجتمع.

- تفعيل لقاءات توظيفية لفتح ابواب عمل امام الطلاب فى مرحلة التخرج.

- وضع آلية لتقبل شكاوى الطلاب والتعامل معها .

- تحسين وتطوير قطاع شئون الطلاب للتسريع من عمليات تسجيل المقررات والإمتحانات بالكلية / المعهد.

- اصدار دليل للطالب على أن يتضمن معلومات متكاملة عن العملية التعليمية وطرق الدعم الطلابى .

- وضع سياسة للتعامل مع الطلاب المتعثرين.

- وضع برنامج خاص للطلاب المتفوقين.

- وضع نظام متكامل للارشاد الاكاديمى بالكلية / المعهد.

- اعلان سياسة الكلية / المعهد فى مجال النشاط الطلابى والدعم بالطرق المختلفة.

- مواصلة تحديث وتطوير المناهج بغية تلبية احتياجات سوق العمل.

- استقطاب اعضاء هيئات التدريس من ذوى الكفاءات العالية.

- الاستفادة من الوسائل التعليمية واسعة الانتشار كتكنولوجيا المعلومات والحاسوب والانترنت..... الخ

- متابعة وتحديد المتطلبات المفضلة لاحتياجات اصحاب العمل والمعنيين بالامر.

رابعا: دور المجتمع والمعنيين فى منظومة الجودة

- من هم المعنيون بالامر؟

المعنيون بالأمر هم كل من لهم صلة مباشرة أو غير مباشرة بالمؤسسة سواء فى جوانبها التعليمية أو المجتمعية أو البحثية وقد سبق الاشارة لدور المعنيين من داخل المؤسسة (الاستاذ – الطالب – القيادة).

- والآن من هم المعنيون بالامر خارج المؤسسة؟

- المعنيون بالأمر من خارج المؤسسة هم من يرتبطون بعمل الخريج و أنشطة المؤسسة على سبيل المثال أعضاء النقابات المهنية أصحاب العمل - جهات التوظيف التى يقصدها الخريجون - المجتمع المحلى ..... إلخ .

- دور هؤلاء محورى فى جودة العملية التعليمية ويمكن تلخيصه من خلال ثلاثة مستويات كما يلى :

- **على مستوى التخطيط**

- **المشاركة فى صياغة رؤية المؤسسة ورسالتها.**
- **المشاركة فى مراجعة وتحديث رؤية المؤسسة ورسالتها.**
- **المشاركة فى تحديد مواصفات (معارف – مهارات – اتجاهات ...الخ) التى تتناسب مع توقعاتهم واحتياجاتهم.**
- **المشاركة فى التخطيط واتخاذ القرارات الخاصة بتحديد الاولويات وآليات التنفيذ.**

- **على مستوى التنفيذ**

- **المساهمة والمشاركة فى تنفيذ الخطط التى تتبناها المؤسسة لتحقيق اهدافها**
- **دعم الموارد المالية والبشرية واليات الإستفادة منها بالوسائل المادية و المعنوية والأدبية فى مجال التدريس والبحث العلمى والمشاركة فى المجتمعية .**

- **على مستوى المتابعة**

- **المشاركة فى مدى متابعة تحقيق المؤسسة لرسالتها وتقدمها نحو رؤيتها .**
- **المشاركة فى تقييم التقدم فى خطط التحسين .**
- **تقديم التغذية الراجعة للمؤسسة عن سياستها وقراراتها ومستوى الخريج والمنتج البحثى الخاص بها والخدمات المجتمعية التى تقدمها للمجتمع المحيط .**
- **عين المجتمع القائمة بالتقييم غير الرسمى للمؤسسة التعليمية بما يسهم فى تصحيح مسارها أو فى كسب ثقة المجتمع تجاهها .**
- **ترسيخ قيمة الخريج المؤهل بالمجتمع بما يتناسب مع إحتياجات سوق العمل وقيمة المؤسسة التعليمية المعتمدة .**

ما هو الاعتماد للمؤسسة لتعليمية ؟

- **دواعى الاعتماد**

- **التحقق من قدرة المؤسسة التعليمية على الاداء بكفاءة لتحقيق رسالتها التى تفسر اسباب وجودها فى المجتمع.**
- **التحقق من مستوى فاعلية العملية التعليمية التى تمثل النشاط الأساسى للمؤسسة والذى يحدد طبيعتها ويمكنها من مقابلة توقعات المستفيدين النهائيين والمجتمع ككل.**

- **مبادئ عملية الاعتماد**

- **الاهتمام بالمستفيد الاساسى (الطالب من اهم المستفيدين).**
- **القيادة الموجهة بالفكر والتخطيط الاستراتيجى.**
- **نمط الادارة الديموقراطية التى تعتمد المشاركة الفعالة لكافة الاطراف (الطالب).**
- **الابتكار والابداع بغرض التغيير الهادف.**
- **الاستقلال بما يضمن احترام المؤسسة ومسئوليتها فى العمليات.**

- الالتزام وعدم التخلى عن المسئوليات والواجبات.
- التعلم المستمر من جانب المؤسسة والمعتمد على الاستفادة من الخبرات.
- المنافع المتبادلة بين جمع الاطراف ذات العلاقة (الطالب).
- الاهتمام بالعمليات الفنية والتشغيلية فى المؤسسة.
- الاهتمام بالتغذية المرتدة والحرص على جمع المعلومات وتوثيقها.

- اهلية المؤسسة التعليمية للتقدم للاعتماد

- المؤسسة حاصلة على الترخيص للعمل كمؤسسة للتعليم العالى.
- منحة شهادة دراسية فى احد برامجها التعليمية مره واحدة على الاقل او اتمت دورة دراسية كاملة.
- لديها من واقع السجلات المنتظمة خطه استراتيجية ونظم مراجعه داخليه , ونظم تقارير سنوية وخطة تحسين الآداء على أن تقدم للهيئة (وفقا للنماذج التى أعدتها الهيئة).
- لديها مجلس رسمى مضطلع بالإدارة (مجلس الكلية - المعهد .... إلخ (ويسمح تشكيلة بتمثيل المجالس الحاكمة داخل المؤسسة (مجالس القسم .... الخ).
- للمؤسسة رسالة محددة ومعتمدة ومعلنة.
- موافقة الجهة التابعة لها المؤسسة مباشرة (كالجامعة) على طلب التقدم للاعتماد.

- خطوات التقدم للاعتماد

1. استيفاء المؤسسة لطلب التقدم للاعتماد

التقديم بطلب الاعتماد وفق النموذج المعد لذلك ويرفق به ما يفيد :

- التزام المؤسسة بالمعايير التى حددتها الهيئة
- ان المؤسسة مرخص لها قانونا بمنح الشهادات الدراسية التى تمنحها
- موافقة الجهة التابعة لها مباشرة للتقدم للاعتماد

- ان المؤسسة قد منحت شهادة دراسية واحدة على الاقل فى احد برامجها التعليمية أو أتمت دورة دراسية متكاملة.

- أن المؤسسة لديها من واقع السجلات خطه استراتيجية ونظم مراجعة داخلية , ونظم تقارير سنوية وخطة تحسين الأداء على أن تقدم للهيئة وفقا للنماذج التى أعدتها الهيئة .

- قبول طلب الاعتماد.

- تاكد الهيئة من استيفاء المؤسسة للشروط السابقة.

- تفيد المؤسسة رسميا خلال مده لا تزيد عن ثلاثين يوما من تاريخ تقديم الطلب بقبولها الطلب أو رفضة مع توضيح الاسباب.

- تسديد الرسوم المعلن عنها ويجب ان تسدد بعد قبول الطلب مباشرة.

- تقدم الهيئة للمؤسسة النماذج والبيانات اللازم استيفاؤها ودليلا يساعد المؤسسة على ملء هذه النماذج والإصدارات متاحة على الموقع الالكترونى للهيئة , كما تقدم الهيئة للمؤسسة دعما فنيا إن تطلب الأمر ذلك وبناء على طلب المؤسسة.

- تقديم الدراسة الذاتية الخاصة بالمؤسسة والدراسات الموثقة التى تثبت استيفاءها للمعايير وبصفه خاصة .

- رؤية ورسالة المؤسسة .

- دراسة التقويم الذاتى التى قامت بها المؤسسة .

- خطة التحسيين ونتائج تحسينها التى تمت بالفعل

- نظم التقويم وظبط الجودة بالمؤسسة

- اية بيانات او مستندات اخرى تطلبها الهيئة

2. تقويم المؤسسة

- تخطر الهيئة المؤسسة بالاجراءات التى سيتم إتباعها لإتمام عملية التقويم (أسماء المراجعون - مواعيد الزيارات ....الخ)

- ما بين تقديم الطلب وزيارة المؤسسة للتقويم والمراجعة تقوم الهيئة بمجموعة إجراءات داخليه تشتمل على :
- تشكيل فريق المراجعين
- فحص الدراسة الذاتية للمؤسسة.
- الزيارة التمهيدية.
- الزيارة الميدانية.
- تقرير المراجعة الخارجية ويقدمة فريق المراجعة.
- تخطر الهيئة المؤسسة بنتائج عملية التقويم ولمراجعة خلال ستين يوما من انتهائها وفقا لما يلى :
- يمنح الاعتماد فى حال استيفاء المؤسسة للمعايير

فى حالة عدم استيفاء المؤسسة بعض معايير الجودة - غير الحاكمة - تخطر الهيئة المؤسسة بتقرير مفصل يحدد نواحى القوة وكذا المعايير التى لم يتم استيفاؤها وكيفية التحسين لاستيفاء المستوى المطلوب وتمنح المؤسسة مهلة خمسة عشر يوما للرد على خطاب الهيئة وتحدد فيه المدة التى تراها مناسبة لاستيفاء جوانب القصور بحد أقصى تسعة أشهر من تاريخ الإخطار حيث يتم إعادة اجراء التقويم مره أخرى و إصدار قرار نهائى لا تمنح بعده المؤسسة مهله أخرى يحجب الاعتماد عن المؤسسة فى حالة عدم قدرتها على استيفاء المعايير الحاكمة :

- عدم قدرتها على تحقيق بعض المعايير الخاصة بالفاعلية التعليمية والمتعلقة بالمعايير الأكاديمية , والبرامج والمقررات, والتعليم والتعلم , حيث تعتمد من المعايير الحاكمة فى عملية الاعتماد .
- اذا تضمنت رسالة المؤسسة منح دبلومات ودرجات جامعية عليا (ماجستير / دكتوراه) ولم تستوف مرحلة الدراسات العليا بالمؤسسة المستوى المطلوب لا تمنح شهادة الاعتماد حتى وان استوفت المرحلة الجامعية الأولى بها كافة المعايير التى حددتها الهيئة حيث تعتبر من المعايير الحاكمة أيضا .

اذا لم تحصل المؤسسة على شهادة الاعتماد وفقا لتقرير فريق المراجعة يحال الأمر للوزير المختص ويتضمن قرار الإحالة مايلى:

- درجة العجز فى الاستيفاء (متوسط – شديد)

- **المعايير التى لم تطبقها المؤسسة.**
- **ما يجب على المؤسسة القيام به للحصول على الاعتماد**

للوزير وبالتشاور مع الهيئة اتخاذ أحد الإجراءات أو التدابير المناسبة فى ضوء القانون وأحكامه

ومن قبيل ذلك :

- **تاهيل المؤسسة على نفقتها**
- **الزامها بتغيير ادارتها**
- **ايقاف قبول الطلاب الجدد باقسامها**
- **حتى تتم استيفاء معاييرها وذلك خلال عام دراسى واحد**

متابعة الهيئة للمؤسسات المعتمدة

تضع الهيئة نظاما دوريا لمراجعة ومتابعة المؤسسات المعتمدة طوال فترة صلاحية شهادة الاعتماد (خم سنوات) بهدف التأكد من استمرار نشاطها ونظام العمل بها وبرامجها وفقا لمعايير الاعتماد وقد ينتج عن ذلك .

- **استمرار الاعتماد**

فى حال حفاظها على الشروط التى اعتمدت فى ضوئها واستمرارها فى تطبيق خطة التحسين.

- **وقف شهادة الاعتماد**

إذا تبين من أعمال المتابعة او المراجعة أو الفحص الدورى لمؤسسة أنها فقدت أحد الشروط المؤهلة للاعتماد أو ارتكبت مخالفات أو تعديلا فى نشاطها أو نظام العمل بها بما يخل باستيفائها لشروط الاعتماد.

- **الغاء شهادة الاعتماد**

إذا تبين من أعمال المتابعة والمراجعة أو الفحص الدورى للمؤسسة انها ارتكبت مخالفات جسيمة وقامت بتغييرات جوهريه فى ادائها أو إجراءاتها أو ثبت أن البيانات أو المستندات التى قدمتها للحصول على الاعتماد غي صحيحة أو أنها حصلت على الاعتماد عن طريق الغش والتدليس يلغى مجلس إدارة الهيئة قرار إيقاف شهادة الاعتماد إذا أزالت المؤسسة الاسباب التى بنى عليها هذا القرار.

ملحق

المفاهيم الاساسية والمصطلحات

ملحق المفاهيم الاساسية والمصطلحات

عند استخدام هذه المفاهيم والمصطلحات تؤكد الهيئة على المعانى الموضحة أمام كل منها , والهيئة على دراية ب أن هذه المفاهيم والمصطلحات قد تكون وردت بمعانى مختلفة فى مراجع أو أدلة أخرى وتؤكد الهيئة على أن هذه المفاهيم قد تم تبسيطها بصورة كبيره لتعظيم الاستفادة منها بما يتناسب مع الفئة المستهدفة من هذا الدليل

ضمان الجودة : العملية الخاصة بالتحقق من أن المعايير الأكاديمية والمؤسسية المتوافقة مع رسالة المؤسسية التعليمية قد تم تحديدها وتعريفها وتحقيقها على النحو الذى يتوافق مع المعايير المناظرة لها سواء على المستوى القومى أو العالمى

معايير الاعتماد: المعايير هى الحد الأدنى المطلوب توافره لدى المؤسسة وتعتبر موجهات للأداء والممارسات ويتم الاعتماد فى ضوء مدى استيفاء المؤسسة لها وعلى المؤسسة دوما أن تراجع مدى استيفاءها لهذه المعايير وهى تشتمل على ثمانية معايير ترتبط بقدرة المؤسسة وثمانية معايير ترتبط بالفاعلية التعليمية لها.

زيارات المراجعة : هى زيارات تتم بمعرفة فريق مشكل من الهيئة القومية(يعرف بفريق المراجعة الخارجية) لتقويم مدى استيفاء المراجعة لفريق الجودة والاعتماد.

المؤسسة التعليمية (مشار اليها بالمؤسسة): هى الكلية او المعهد العالى التى تنتمى اليه للحصول على الدرجة العلمية (بكالريوس او ليسانس) او درجة اعلى (دبلوم -ماجستير - دكتوراه)

رسالة الكلية / المعهد: هو الوجه الذي يعبر عن الكلية – المعهد ومجال عملها وتعتبر الموجه الاساسي لكافة انشطتها وتوضح هويتها وماذا تسعى الكلية / المعهد لتحقيقه.

وحدة ادارة الجودة: الوحدة المسئولة عن ادارة الجودة داخل المؤسسة ويتوافر لديها كافة الوثائق والادلة الخاصة بادارة الجودة داخل المؤسسة.

الاستاذ الجامعى: يقصد به فى سياق هذا الدليل عضو هيئة التدريس (استاذ/ استاذ مساعد/ مدرس) او عضو الهيئة المعاونة (مدرس مساعد / معيد)

مرشد اكاديمي:يقدم خدمات الارشاد الاكاديمي من خلال متابعة اداء طالب ومعاونته فى اختيار المقررات او تغييرها كل فصل دراسى..... الخ ومن اهم الخصائص التى يتحلى بها.

المرشد الاكاديمى: العدل والدفء فى المعاملة , التأثير , فهم الدور الارشادى ومراعاة مشاعر الطلبة , الاهتمام بتقدم سيرهم الدراسى, والمقدرة على حل مشكلاتهم والتعامل مع كافة مستوياتهم الدراسية.

يتقبل الموضوعات الارشادية برحابة صدر, يشجع الطلبة على اتخاذ قراراتهم بانفسهم, ولديه القدرة على تطوير قدراتهم, ويتواجد فى مكتبه عند الحاجه له.

مواصفات الطالب الجيد: يمتلك مجموعه من المعارف والمهارات والخبرات والاتجاهات فى مجال التخصص وفى مجال الحياه والمواطنة فى مجال اخلاقي قويم وقد حددت الهيئه مجموعه من المعايير يجب توافرها فى الخريج يسعى الجميع لتحقيقها من خلال منظومه الجودة.

المعنيون بالامر: جميع اعضاء مجتمع المؤسسة والمجتمع المحلى او المدنى ذو الصلة بالمؤسسة

الطلاب المتعثرين: ذو صعوبات تعلم ومن لم يحققوا النتائج التعليمية المستهدفة والمتعرضون للرسوب.

المراجعون الخارجيون والمراجعون الداخليون: هم الفريق المشكل من الهيئة للقيام بالمراجهة الخارجية بينما المراجعون الداخليون هم اى فريق عمل تشكله الكلية للتحقق من استيفاء معايير الجودة بالمؤسسة.

المجتمع المحلى: كافة الافراد والمؤسسات والجهات التى لها اهتمام او مصلحة ما مثل النقابة المهنية المرتبطة بالبرامج المؤسسة وافراد مؤسسات المجتمع المدنى التى تتعامل مع المؤسسة كمستهلكين لخدماتها.

المشاركة المجتمعية:الاندماج الفعال بين المجتمع و المؤسسة من خلال اسهام متبادل فى جهود متواصلة لتحسين التعليم وزيادة فاعليته وحل مشكلات مجتمعية وتقديم خدمات لافراده ومؤسساته بما يعود بالنفع على المجتمع وعلى المؤسسة التعليمية.

الارشاد الاكاديمى: تعريف الطلاب بالبرامج الاكاديمية والانظمة والقوانين داخل الكلية وكذلك كشف ميولهم وقدراتهم واتاحة الفرصة لهم للاستفادة من خبرات اعضاء هيئة التدريس لمساعدتهم فى حل مشكلاتهم بالطرق العلمية الملائمة لكل حالة ويهدف ايضاً الى مساعدة الطالب على اكتشاف ذاته واتخاذ قراراته بنفسه وخاصةً كيفية التغلب على الصعوبات التى تعترض مساره الدراسي.

التخطيط الاستراتيجى: تحديد رؤية ورسالة المؤسسة وغايتها واهدافها الاستراتيجية التى يجب ان تحققها فى فترة زمنية طويلة وكذلك الوسائل اللازمة لتحقيق ذلك.

الخطة الاستراتيجية: تمثل ناتج عملية التخطيط الاستراتيجي ويجب ان تكون مكتوبة ومعتمدة وتحدد رؤية ورسالة المؤسسة وغايتها واهدافها الاستراتيجية والوسائل المتاحة والمستقبلية لتحقيق ذلك وتعكس استراتيجيته الجامعية.

الخطة التنفيذية لاستراتيجية المؤسسة: تتضمن مختلف الانشطة والمهام المطلوب القيام بها من اجل تحقيق غايات المؤسسة واهدافها الاستراتيجية مع تحديد دقيق للمسؤوليات والجدول الزمنى ومؤشرات المتابعة والتقييم ومستويات الانجاز.

الاجراءات التصحيحية والوقائية: هى مجموعة الاجراءات التى تقرر المؤسسة القيام بها لاستيفاء معايير غير مستوفاه او لتعزيز الاداء الخاص ببعض المعايير المستوفاه بالفعل للحفاظ على استيفائها ويوضع ذلك من خلال اجراءات منظمة تحدد المهام وتوزيع الادوار والزمن المحدد للتنفيذ ويتم متابعتها فيما يعرف بخطة التحسين.

التطوير: تلك الجهود المخططة التى يبذلها افراد مجتمع المؤسسة لتطوير مستوى ادائها.

خطة التطوير: تحديد المهام المطلوبة لعملية التطوير ومسئوليات التنفيذ والاطار الزمنى وآلية للمتابعة وجراءات بديلة فى حالة التعثر.

آلية مناسبة: طريقة تعلنها الكلية وتتبناها تتناسب مع طبيعتها وطبيعة الطلاب بها مثل صندوق الشكاوى- التقدم بطلب او تظلم.

الاستبيانة(الاستبيان): ادوات مقننة لاستطلاع رأى او تجميع بيانات عن موضوع محدد وتعد وفقاً لشروط علمية ويتم تحليل نتائجها احصائياً لمعرفة الآراء.

تغذية راجعة: الاستفادة من عملية التقويم وتصحيح المسار نحو الهدف المطلوب.

البرامج الاكاديمية: يتم تنفيذها فى المؤسسات بهدف الحصول على درجة علمية بكالريوس – ليسانس- ماجستير.....الخ ويتضمن المناهج والمقررات والانشطة التى تكسب الطالب المعرفة والمهارات والقيم اللازمة لتحقيق اهداف تعليمية مخططة.

ملف البرنامج / المقرر:هو ملف يحتوى على توصيف المقرر وتقريره عن الاعوام السابقة وانشطة التدريس والتقويم وتعليقات الطلاب ورأى الخبراء والاجراءات التى اتخذت لتحسينه والاجراءات الجارى تنفيذها وكل ما يرتبط بالمقرر ليتضمن اداء افضل.

توصيف البرنامج / المقرر : يضم تحديداً للمعايير الاكاديمية والاهداف والنتائج التعليمة المستهدفة واستراتيجيات التدريس والتقويم ويحدد المقررات الدراسية وتوزيع ساعتها وكل ما يرتبط بالبرنامج لنجاح تنفيذه.

التعليم التعاونى: هو اسلوب تعلم يتمحور حول الطالب حيث يعمل الطلاب ضمن مجموعات غير متجانسة لتحقيق هدف تعليمي مشترك ويتراوح عدد افراد كل مجموعة ما بين 4-6 افراد واحد اهم

مسلمات التعلم التعاونى انه لا يسمح للطلاب ان يكونو متلقيين سلبيين بل يتم حثهم على المشاركة الفعالة فى التعلم ليتفاعلو مع زملائهم ويشرحو لهم ما تعلموه..

التعلم الذاتى: قدرة الطالب على الاستمرار فى تنمية قدراته ومهاراته المعرفية والذهنة والمهنية ذاتياً بخلاف الطرق النمطية فى التعلم.

التدريب الميدانى: التدريب فى مجال العمل الذي يعد الطالب للالتحاق به مثل التدريب بالمصانع والمستشفيات .....الخ.

الساعات المكتبية: ساعات محددة يتواجد بها اعضاء هيئة التدريس بمكاتبهم لاستقبال الطلاب ومناقشة اى مشكلات تعليمية.

دليل الطالب : دليل تقوم الكلية باعداده وتوزيعه على الطلاب يحوى معلومات تهمهم عن الكلية والبرامج المتاحة وآليات الالتحاق بها والخدمات التعليمية التى تقدمها الكلية وكيفية الاستفادة منها.

تقويم الطلاب : مجموعة من الطرق التى من بينها الامتحانات تقرها المؤسسة لقياس مدى انجاز وتحقيق نتائج التعلم المستهدفة من برنامج تعليمي او مقرر دراسي معين.