أهمية تفعيل مؤشرات الأداء فى تعزيز الجودة والاعتماد الأكاديمى فى الجامعات المصرية

دكتور

جلال محمد عبد الغنى عبد ربه

مدرس الإدارة

معهد العبور العالى للإدارة والحاسبات ونظم المعلومات

الملخص:

إن مفهوم الجودة من المفاهيم المعمول بها فى العديد من الدول المتقدمة خاصة كندا وأمريكا.

ولذا يجب علينا الاهتمام بمؤشرات الأداء ودورها فى تعزيز الجودة والاعتماد الأكاديمى فى جامعات العالم الإسلامى فى ضوء المتغيرات العالمية والإقليمية وما واكبها من تغير فى المفاهيم الاقتصادية والاجتماعية والتى لم تعد فيه الموارد الطبيعية هى ركيزة رئيسية فى خطط التنمية والتطور.

ويأتى التعليم كأحد مقومات التنمية المستدامة وضمان أساسية لأمن الأمم الأمر الذى يتطلب تعليميا متطور يتسم بجودة عالية وفقاً لمعايير قياسية ونظم حاكمة ومستمرة لقياس وتقويم الممارسات الفعلية للمؤسسات التعليمية.

ويهتم التعليم الجيد فى عصر المعرفة بتشجيع الطالب على الإبداع والابتكار واستخدام التكنولوجيا والتعليم الذاتى المستمر مما يستوجب تطوير المؤسسات التعليمية من خلال النهوض بقدراتها المؤسسة وفاعلية التعليم وتوجيه المقررات

الدراسية لتنمية المعارف والمهارات التى تتوقف مع متطلبات سوق العمل واكتساب الخريج المرونة الكافية التى تمكن من مواكبة التغيرات المستقبلية.

وتواكبًا مع رؤية ورسالة أكاديمية العبور (معهد العبور العالى للإدارة والحاسبات ونظم المعلومات) بجمهورية مصر العربية لتقديم تعليم متميز وإنتاج بحوث تخدم البيع ويسهم فى بناء اقتصاد المعرفة من خلال إيجاد بيئة محفزة للتعلم والإبداع والتوظيف الأمثل للتقنية والشراكة المحلية والعالمية انطلقت فكرة إنشاء وحدة الجودة بالمعهد والتى تسعى بدورها إلى ريادة تربوية تسهم فى بناء مجتمع المعرفة لتصبح أكاديمية العبور بيت الخبرة للمعلم المصرى والعربى محليا وعالميا.

Abstract: -

The concept of quality is one of the dominantly used concepts in many modern countries especially Canada and America. So it was a demanding matter to consider performance measures and its role in enhancing quality and Academic Accreditation in the Islamic World Universities.

In the light of the global and national changes and what correspondingly follows in changing the economic and social concepts through which the natural resources are no longer a back bone in developing & improvement plans.

Education comes as one of important factors of continual development and an essential guarantee of nation's security and safety. A matter that requires advanced education with high quality according to well known standards and controlling systems of continual assessment to the actual performance of the education bodies.

Good education in the era of knowledge has a clear focus on encouraging student for creativity and innovation besides using technology and continual self learning which in turn requires a development in education organizations through upgrading its organizational abilities and its educational effectiveness. It also requires directing curriculums to enhance knowledge and skills that match with market demands which as a result give the graduates the adequate flexibility that gives them the capability to meet the futuristic changes.

Along with Al Obour Academy (Al Obour High Institute for Management & Inf) vision to introduce superior education and researches that support sales and contribute in the construction of knowledge economics through finding and environment that stimulate education, creativity and the best use of global and national technics and partnerships.

As a result of this, Al Obour Institute launched the idea of setting the quality unit, which in turn heading for leadership in education that contributes in building the community of knowledge to mark Al Obour Academy as a body of experience to both the Egyptian and Arabian Instructor either globally or locally.

المبحث الأول

الإطار النظرى للدراسة

مقدمة :-

إن التعليم هو الذى يسهم فى بناء الشخصية الوطنية وتكريس الهوية الحضارية من خلال دورة فى عملية التنشئة الاجتماعية والثقافية ، وهو يمثل الركيزة الأساسية فى خلق قوى عمل مدربة تلبى احتياجات التنمية وسوق العمل ، ومن خلاله يتم خلق أجيال قادرة على التواصل مع العالم والتعامل مع مستجدات بفاعلية واقتدار ، ومنذ سنوات قليلة ، لم تتوان الدول فى إيجاد حلول واتخاذ خطوات جذرية لضمان جودة الأداء الجامعى فيها وضمان سلامة مخرجات هذا النظام.

أن التعلم الجامعى سيكون ميدان تنافسى بين القوى العالمية ، وخصوصا فى عالم يزداد فيه الاعتماد المتبادل والترابط بشكل متزايد ، ومع ذلك تتعرض النظم التعليمية للنقد دوما ، حيث تبدو هذه العملية النقدية ظاهرة يشترك فيها النظم التعليمية للنقد دوما ، حيث تبدو هذه العلمية النقدية ظاهرة يشترك فيها الخبراء من أصحاب الرؤى المختلفة ، حيث يرى البعض أنه يجب أن يتبنى المجتمع النامى مشروع إصلاحى ، الهدف منه الأخذ بيد التعليم العالى فى الدولة النامية بحيث يمكن تعديل انحرافاته وجعله يسير بخطى متوازية نحو التقدم العلمى للدول ذات الترتيب الأول فى العالم.

أن تبنى سياسة الجودة فى المؤسسة ضرورة تنافسية لأنها تساعد فى تحقيق الوضوح والإجماع حول أهداف المؤسسة ويأتى ذلك من خلال الرؤية والرسالة كما أن المعايير التى تتطلبها الجودة تعمل على زيادة الثقة والتفتح والاتضاح وجودة الأداء والالتزام واستمرارية التحسن والتطور فى المؤسسة وكذلك فى خلف ثقافة الجودة فى المؤسسة لشكل دائما وموجها للأفراد للتعاون وإتقان العمل والخروج بالمنتج المتميز.

أن الجامعات المصرية ورغم الدور الهام الكبير الذى قامت به فى تزويد سوق العمل وعبر العقود الماضية بأفراد مؤهلين ومدربين ساهموا بشكل مباشر فى التنمية الشاملة إلا أنها تعانى من بعض التحديات والصعوبات فى ظل واقع مملوء

بالمخترعات الحديثة ، لذا جاء البحث لمحاولة النهوض والتطوير للتعليم الجامعى المصرى وبالتطبيق على المعهد العالى للإدارة والحسابات ونظم المعلومات بجمهورية مصر العربية بوضع مؤشرات ومعايير لجودة الأداء الجامعى ، وأيقنت دول العالم أن التعليم المتسم بالجودة الشاملة هو سر التقدم ، فبعد أن كان التعليم للجميع أصبح التعليم للتميز ، والتميز للجميع ، ولذا أصبح التركيز على النوعية والجودة والاعتماد ، أمرا لابد منه لتحقيق تميز التعليم للجميع.

ولتفعيل دور الجامعة فى ذلك التغيير لابد من تطبيق نظام الجودة فى التعليم الجامعى لضمان مخرجات مؤهلة لقيادة التنمية المجتمعية المستدامة ومن هنا يتضح لنا الفارق بين مجتمع يسير سيرا حثيثا نحو ارتقاء الخدمات المقدمة لأفراده ، ومجتمع آخر تختلف خدماته ومسئولية اتجاههم.

مشكلة البحث :-

شهدت مؤسسات التعليم العالى توسعا كميا فائقاً ، وأرتبط التوجه الأهلى نحو التعليم العالى بالتطور الاقتصادى وتزايد أعداد الطلبة من خريجى الثانوية العامة ، وما يعادلها ، وتصاعد درجة الوعى والانفتاح على مظاهر العولمة ، وشهد العالم فى نصف القرن الماضى طفرة تعليمية كبيرة ، وكان لتزايد أعداد السكان لأسباب طبيعية أو إقليمية لها الدور الكبير فى انتشار التعليم فى كل الأنحاء.

كما وأن التسارع المتزايد نحو التعليم العالى ، أفرز ظاهرة أهلية واسعة ، تمثلت فى قيام العديد من الجمعيات الأهلية ، التى أخذت تحل بديلا سريعا عن التعليم فى الجامعات والخارج ، ونجحت أكاديمية العبور فى استقطاب طلبة من جميع المحافظات وأعضاء هيئات تدريسية على مستوى كبير من الكفاءة ، ويبدو أن الاستثمار فى التعليم الجدى ، وأن رأس المال المحلى لم يحجم عن الاستثمار فى التعليم العالى الخاص ، وقد فرضت هذه الظاهرة نفسها بقوم مما دفع وزارة التعليم العالى للاتجاه نحو ضمان جودة التعليم والاعتماد الأكاديمى ، ووضع معايير معتمدة لتطبيق الجودة المطلوبة لجميع الكليات والمعاهد الحكومية والخاصة.

والمدقق لأحوال التعليم الجامعى هذه الأيام يجد أنه مقبل على فترة من أعصب الفرات التاريخية فمن خلال نتائج العديد من الدراسات التى أجريت على التعليم الجامعى أثبتت أن الخبرة الأكاديمية والمهنية وجد أن التعليم الجامعى يتعرض للعديد من الإشكاليات التى تعترض المحاولات الجادة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة فيه، كما يشكو العديد من العاملين فى الجامعات وكذلك العديد من الطلبة من بطء مواكبة التعليم الجامعى وتشكو أيضا إدارات الجامعات من معوقات كمية ونوعية تبرز فى طريق تطبيق برامج الجودة الشاملة فى التعليم الجامعى ، وقد ظهر ذلك أيضا من خلال مؤشرات ضعف مخرجات التعليم الجامعى التى تؤكد على وجود أزمة متصاعدة فيوجد التطبيق الناجح للجودة الشاملة ، لذا جاءت هذه الدراسة لتلقى الضوء على مؤشرات ومعايير الجودة فى الأداء الجامعى والالتزام وذلك من خلال الإجابة عن السؤال الرئيسى التالى :-

ما مؤشرات ومعايير الجودة فى الأداء الجامعى وتفعيلها فى تعزيز الجودة والاعتماد الأكاديمى فى جامعات العالم الإسلامى؟

أسئلة البحث :-

يحاول البحث الإجابة عن الأسئلة التالية :-

- ما هو مفهوم جودة الأداء الجامعى؟
- ما هى مؤشرات ومعايير الجودة العالمية فى الأداء الجامعى؟
- ما هو التصور المقترح لإنشاء وحدة الجودة الشاملة وتطوير الأداء بأكاديمية العبور (معهد الإدارة والحاسبات ونظم المعلومات والمعهد العالى للهندسة) فى ضوء المعايير الدولية؟

أهداف البحث :-

- يهدف البحث إلى تحقيق ما يلى :-
- الإلمام بمفهوم جودة الأداء الجامعى.
- التعرف على مؤشرات ومعايير الجودة العالمية فى الأداء الجامعى.

- وضع تصور مقترح لإنشاء وحدة الجودة الشاملة وتطوير الأداء بأكاديمية العبور فى ضوء المعايير الدولية (المعهد العالى للإدارة – المعهد العالى للهندسة).

أهمية البحث :-

- إن معرفة مفهوم إدارة الجودة الشاملة سيساهم فى تحديد مدى تحقيق المؤسسات التعليمية بالجامعات لأهدافها وتحديد جوانب القوة لتعزيزها ، وجوانب القصور للعمل على التغلب عليها.
- إن إنشاء وحدة الجودة الشاملة بمعهد العبور العالى للإدارة والحاسبات ونظم المعلومات فى ضوء المعايير الدولية من شأنه أن يساهم فى تطوير المعاهد والكليات ، وبالتالى تطوير الكليات ورفع مستواها وإظهار مكانتها فى المحافل الدولية.
- تكمن أهمية البحث فى إمكانية استفادة عدة أطراف منه مثل (الجامعات ، وزارة التربية والتعليم، والتعليم العالى ، أصحاب سوق العمل والمؤسسات التربوية ، الطلبة خريجى الثانوية العاملة ، والباحثين عموما).

فروض البحث :-

ينطلق هذا البحث من أن القيمة النسبية المتوقعة للجودة الإجمالية تساوى (0.6666)، ومن مستوى الدالة ($\alpha = 0.05$) ونضع الفرضيات كما يلى :-

1- إن القيم النسبية لجودة المحاور الأساسية (المعيارية) فى معهد العبور العالى للحاسبات ونظم المعلومات لا تختلف جوهريا (معنويا) عن القيمة المتوقعة لها (0.6666).

2- إن القيمة النسبية الإجمالية فى معهد العبور العالى للحاسبات ونظم المعلومات لا تختلف جوهريا (معنويا) عن القيمة المتوقعة للجودة.

3- لا يوجد فروق جوهرية بين إجابات أعضاء الهيئة التعليمة حول جودة المحاور الأساسية لجودة التدريس حسب الأقسام والمرتبة العلمية والقدم الأكاديمى.

4- لا توجد فروق التدريس حسب الفرق والاختصاصات والنوع.

منهج البحث :-

أستخدم المنهج الوصفى التحليلى الذى يعتمد على تجميع الحقائق والمعلومات ، ثم مقارنتها وتحليلها وتفسيرها ، للوصول إلى تعميمات مقبولة.

حدود البحث :-

يتمثل حدود البحث فى الحد النظرى ، ويشمل مؤشرات الجودة فى مجالات : الفلسفة والرسالة والأهداف ، والمناهج الدراسية ، وهيئة التدريس والهيئة المعاونة ، والطلبة، والبحث العلمى ، واستراتيجيات التعليم ووسائله ، والبيئة المحيطة ، والتقويم والتطوير.

وتتمثل فى :-

1- الحدود الزمنية : فى الفترة من (2010 – 2014).

2- الحدود المكانية : أكاديمية العبور – بمدينة العبور (معهد العبور العالى للإدارة والحاسبات ونظم المعلومات) بجمهورية مصر العربية.

مصطلحات البحث :-

عرف ابن منظور فى معجمه لسان العرب كلمة الجودة بأن أصلها "جود" والجيد نقيض الردىء ، وجاد الشىء جودة ، وجوده أى صار جيدا ، وأحدث الشىء فجاد والتجويد مثله وقد جاد جوده وأجاد أى أتى بالجيد من القول والفعل (ابن منظور، 1984).

ويعرف ونالد كرامب أن الجودة ليست كلاما يقال ولكن ما نفعله ، وأن العنصر الرئيسى فى تعريفها يكمن فى خدمة العملاء (الطلبة) فالجودة لا تشتق من حجم المنح والميزانيات ، ومعدلات أعضاء هيئة التدريس للطلاب وعدد من حجم المنح والميزانيات ، ومعدلات أعضاء هيئة التدريس للطلاب ، وعدد المجلدات فى المكتبة ، وروعة الأبنية والمرافق فى الجامعة فحسب ، بل من الاهتمام بخدمة حاجات العملاء (الطلبة) سواء كانوا من داخلها أو من خارجها فى المجتمع المحيط بها ويعتقد أن الجودة يمكن قياسها.

ولقد وضع أستن معيارين لتعريف الجودة وبخاصة فى التعليم العالى ، المعيار الأول : يرى أن مفهوم الجودة فى التعليم العالى يجب أن يركز على سمعة وشهرة المؤسسة أو مصادرها ، فعلى سبيل المثال المؤسسة التى لديها تسهيلات أفضل غالبا ما تكون جيدة ، أما المعيار الثانى فيعتقد أن تعريف الجودة فى التربية يجب أن يعزز ويقوى عن طريق تطبيق فلسفة تحسين الجودة (زيدان ، 1998).

ويعرف (على حسين على 2003) معايير الجودة بأنها : مدخل نقصد به مسئولية الجميع من الطلاب والمراجع والمكتبات ومراكز الحواسب الإلكترونية والمبانى والبيئة والموارد البشرية وقيادات الجامعة ، وهو مدخل تحقق آلياته إستراتيجية متكاملة لتطوير التعليم الجامعى ، حيث تؤمن تلك الآليات أداء العمل الصحيح بأسلوب نموذج يمثل أوامره تجنب ضياع الموارد ، وتتبنى هذه الدراسة التعريف الإجرائى التالى : مؤشرات الجودة فى التعليم الجامعى هى دليل لتطبيق الجودة النوعية فى عناصر ومجالات التعليم الجامعى المختلفة من مرحلة التصور والتخطيط ، وانتهاء بالتقويم والتطوير ، مرورا بعمليات التنفيذ ، لجميع عناصر التعليم الجامعى حسب مواصفات الجودة العالمية.

الدراسة السابقة :-

- (دراسة عبد السميع 2008) بعنوان "إدارة الجودة الشاملة فى مؤسسات التعليم العالى" :- وتهدف الدراسة إلى عرض مفهوم إدارة الجودة الشاملة وتطبيقها فى الجامعات الأجنبية وطرحت إمكانية نقل التجربة وتطبيقها فى البيئة الأردنية من خلال توضيحها لإستراتيجية لإدارة الجودة الشاملة فى الجامعات الأردنية الأهلية.
- (دراسة الدوغلى 2009) بعنوان "نحو إستراتيجية جامعة عربية موحدة" :-

تهدف الدراسة إلى محاولة تقديم الخطوط العريضة لإستراتيجية متكاملة للجامعات العربية تمكنها من مواجهة التحديات التى تواجهها فى القرن الحالى ومن تخريج طلبة يتمتعون بمهارات التفكير الناقد ، والتعليم المستمر ، وبالمهارات الأخرى المطلوبة لسوق العمل ، ويستطيعون العيش والمنافسة

فى عصر العولمة وثورة التقنيات ، ويعتزون بتراثهم وحضارتهم العربية الإسلامية ، ويستطيعون فى الوقت نفسه التعايش مع الحضارات العالمية الأخرى ، وتركز هذه الدراسة الإستراتيجية على التحول بالفعل لا بالقول ، من التدريس إلى التعليم ، وجعل الطالب محور التعليم ، وتسخير موارد الجامعة وأنشطتها المختلفة لتعزيز تحصيله العلمى ، وتوضيح هذه الدارسة بشىء من الإيجاز ، طبيعة التعديلات المطلوب من الجامعات وتشجيع البحث العلمى لدى أعضاء هيئة التدريس.

- (دراسة أبو حسين 2009) بعنوان "التعليم الجامعى فى فلسطين فى ضوء التغيرات الاقتصادية والاجتماعية على التعليم الجامعى فى فلسطين ومدى استجابة الجامعات الفلسطينية لمثل هذه التحديات ، وقد توصلت الدارسة إلى العديد من النتائج منها ضعف دور الجامعات الفلسطينية فى مواجه (تحديات زيادة الطلب الاجتماعى من حيث توفير فرص تعليمية لجميع الراغبين فى التعليم الجامعى – تناقص المصادر المالية – التقدم العلمى والتكنولوجى – الاتجاه نحو الجودة الشاملة من حيث توفير متطلبات الجودة الشاملة ، وتوفير أسس الجودة الشاملة ، والقيام بالاتجاه الصحيح نحو تطبيقها).
- (دراسة عبد الصمد 2010) بعنوان "نظام لضمان وتحسين الجودة والأداء النوعى لمؤسسات التعليم العالى فى فلسطين" :-

استعرضت واقع التعليم العالى فى فلسطين واستحداث نظام مهنى لضمان وتحسين الجودة والنوعية بمؤسسات التعليم العلى الفلسطينى من حيث الفكرة، والنشأة والتمويل ، والهيكلية ، والمنهجية والإنجازات.

إن الأدبيات المتوفرة فى المكتبات أو على الانترنت عن الجودة الشاملة كثيرة جدا ولقد أوردنا بعض منها فى قائمة المراجع الملحقة كما أن الدراسة التى تتعرض لجودة التدريس ليست قليلة. وأهم هذه الدراسات المتعلقة بمشكلة البحث هى :

1- التقرير المشترك للجنة التقويم الدائم لجودة التعليم فى الجامعات وللمجلس الأعلى لتقويم جودة التعليم الجامعى فى الجامعات الأمريكية ، الذى أعد فى شهر تشرين الأول (أكتوبر) من عام 1995 فى جامعة ستانفورد.

2- دليل القراء الأجانب الصادر عن وكالة الجودة البريطانية QAA : وهو يقدم الأساليب المستخدمة فى تحقيقها.

3- مبادئ الكود المصرى فى أساليب تقويم الكلية – الذى صدر عام 2007 عن اللجنة القومية لضمان الجودة والاعتمادية فى الجامعات المصرية ، وهو يتعرض إلى مبادئ تقويم الطلبة وإلى بعض الاعتبارات الإجرائية لعملية التقويم. ويتضمن مبادئ وقواعد مفيدة جدا للباحثين فى هذا المجال.

4- دليل الهيئة الوطنية للتقييم والاعتماد فى الجامعات السعودية 1427هـ. وهو يحدد 12 معيارا لتحقيق جودة التعليم ، ويتعرض إلى أسلوب تقييم إجابات الاستبيانات وذات النقاط الخماسية إلى نظام النجوم من خلال تصنيف متوسطاتها كما يلى:

من 4.5 – 5	جيد جداً	وهى تقابل نسبة مئوية من 90 – 100%
من 3.6 – 4.5	جيد	وهى تقابل نسبة مئوية من 72 – 90%
من 2.6 – 3.5	متوسط	وهى تقابل نسبة مئوية من 52 – 72%
أقل من 1.5	ضعيف	وهى تقابل نسبة مئوية من 30% أو أقل

ويضع هذا الدليل شروطا أخرى على المؤسسات التعليمية لتحقيق الجودة واكتساب الاعتمادية ويتضمن استبيانا طويلا وجاهزاً لتقييم عمليات التعليم.

5- معايير ضبط جودة التعليم العالى – جامعة مؤتة الأردنية ، وتعتمد على المعايير التالية :

متطلبات الجودة + المناهج والخطط الدراسية + آلية التقييم والامتحانات + الدعم الثقافى والرياضى + البنية التحتية + متابعة الخريجين + إدارة الجودة وهى تتضمن معايير جيدة ولكنها لا تتعرض إلى كيفية تقييمها وقياسها.

6- دراسة د. زكريا أحمد عزام (2007) وهى بعنوان معايير الاعتماد العام والخاص ودورها فى رفع جودة خدمات التعليم العالى – حالة جامعة الزرقاء الأهلية – الأردن ، وفيها يتعرض الباحث إلى معايير الاعتماد فى خدمات التعليم. ويقدم عدة اعتبارات لتقويم جودة التعليم.

7- دراسة د. هند غسان أبو الشعر (2007) بعنوان / معايير الجودة المعتمد فى مؤسسات التعليم العالى فى الأردن ، وفيها يستعرض الباحث المحاور التالية للجودة والاعتماد :-

- التنظيم الإدارة والأكاديمى.
- الأجهزة والتجهيزات والوسائل التعليمية.
- الهيئة التدريسية.
- المكتبة.
- المبانى والمرافق الأكاديمية.
- أسلوب القبول والتسجيل.
- المرافق العامة والخاصة.

وتتضمن الدراسة معايير رقمية محددة كنصيب الطالب من المساحات والمبانى والأجهزة والمصادر ... الخ وتعتبر هذه الدراسة مصدراً مناسباً للمقارنات المختلفة.

إلا أنها تتضمن شروطا ومعايير لا تناسب مع جامعتنا العربية فى الوقت الحاضر.

8- دراسة عيسى يوسف قدارة عام (2002) بعنوان – نموذج مقترح لاستخدام إدارة الجودة الشاملة لتحقيق قيمة عالية لأعمال الجامعات الأردنية الخاصة ، ولقد شملت هذه الدراسة (12) جامعة خاصة فى الأردن واستخدمت لذلك استبيانا خاصا مؤلفا من (9) محاور ويتضمن (50) عبارة أو سؤالا وقد وزع على (20) مسئولا وأستاذا فيها، فحصل على النتائج التالية :

التعقيب على الدراسة السابقة :

قام الباحث باستعراض هذه الدراسات ، لأنها تتعلق بموضوع البحث (تقييم جودة التدريس) ، لنظهر المشكلة ومقدار الاختلافات التى بينها ، ولعله أصبح يشاركنا فى استخلاص ما يلى :

1- عدم وجود مفهوم موحد ذى أبعاد محددة للجودة الشاملة ، بحيث يمكن الاعتماد عليه فى تقييم درجة تحقق الجودة الشاملة فى مؤسسات التعليم العالى.

2- عدم وجود مفهوم موحد لجودة التدريس أو التعليم أو الخدمات التعليمية وعدم تحديد المحاور الأساسية لتقييمها.

3- عدم وجود معايير موحدة أو عبارات أو أسئلة محددة وموحدة لقياس جودة التدريس فى الجامعات.

4- عدم وجود نموذج موحد للاستبيانات المستخدمة فى تقييم الجودة الشاملة أو فى تقييم جودة التدريس.

5- عدم وجود مقياس موحد لتقدير الدرجات فى كل معيار ، فتارة يستخدم المقياس الثلاثى وتارة أخرى يستخدم المقياس الخماسى أو السداسى .. الخ ، ومرة تكتب الخيارات وترتب من اليمين إلى اليسار ومرة أخرى العكس ، ومرة توضع فيها عبارات غير محايدة وتوحى للمستجوب بإجابات معينة.

6- إن جميع هذه الدراسات تعتمد على التوقعات الآتية للخبراء العاملين أو العملاء المستفيدين ، وعلى تقديراتهم لمستوى جودة التدريس أو الخدمات التعليمية ، لذلك فهى تأتى متأثرة بأحوالهم وبطائعهم ، فهم قد يبنون توقعاتهم وإجاباتهم على تحقيق الحالة المثالية ، وقد يدلون بآرائهم دون أ، يكون لديهم فكرة واضحة عما يسألون.

7- عدم وجود شروط معينة لاختيار عينة الدراسة ، فهى تارة من الطلاب فقد ، وتارة من الأساتذة فقط ، وأخرى من المسئولين فقط ، كما إننا لم نلاحظ أن

أحدهم قد تعرض إلى تقديرات أصحاب المصالح والأعمال أو المؤسسات الخارجية.

8- عدم وجود سلم موحد لتقدير درجة جودة التدريس حيث تم استخدام سلالم مختلفة فمنهم يستخدم سلم النجوم ، ومنهم يستخدم سلم القياس الخماسى الأكثر انتشاراً.

9- عدم وجود جهة معينة للإشراف على جميع أبحاث الجودة وتمويلها ووضع الأساس والمحاور والمعايير والمقاييس والأساليب التى يجب إتباعها عند إجراء أى بحث حول ذلك ، حيث يلاحظ أنه تم إجراء معظم الدراسات المذكورة (وغيرها) بمبادرات شخصية من الأساتذة وعلى نفقتهم الخاصة.

ضمان الجودة من منظور الجامعات العربية :-

يمكن تحديد الغرض من ضمان الجودة من منظور الجامعات العربية فيما يلى :-

1- ضمان الوضوح والشفافية للبرامج الأكاديمية.

2- توفير معلومات واضحة ودقيقة للطلبة ، وتحديد أهداف واضحة ودقيقة للبرامج الدراسية التى تقدمها الجامعة ، والتحقق من توفر الشروط اللازمة لتحقيق هذه الأهداف بفاعلية وأنها ستستمر فى المحافظة على هذا المستوى.

3- ضمان أن الأنشطة التربوية للبرامج المعتمدة تلبى متطلبات الاعتماد الأكاديمى وتتفق مع المعايير العالمية فى التعليم العالى ومتطلبات المهن وكذلك حاجات الجامعة ، والطلبة ، والدولة ، والمجتمع.

4- تعزيز سمعة البرامج المقيمة والمعتمدة لدى المجتمع الذى يثق بعمليتى التقويم الخارجى والاعتماد الأكاديمى.

5- توفير آلية بمساءلة جميع المعنيين بالإعداد والتنفيذ والإشراف على البرامج الأكاديمية.

6- تعزيز ودعم ثقة الدولة والمجتمع بالبرامج التى تقدمها الجامعة.

7- الارتقاء بنوعية الخدمات المهنية التى تقدمها الجامعة للمجتمع ، حيث أن التقويم الخارجى والاعتماد يتطلبان تعديل فى الممارسات بما يلبى حاجة ومتطلبات التخصصات والمهن.

ضمان الجودة فى قطاع التعليم العالى :-

نشاط ضمان الجودة فى قطاع التعليم العالى يتم من خلال التقويم والاعتماد فى مؤسسات التعليم العالى فى العالم وذلك لرصد جملة المفاهيم والإجراءات المتبعة فى مؤسسات التعليم العالى على المستوى العالمى (Davis & Ringsted, 2006) ، وفى الدول العربية فى الوقت الذى تحرص فيه كل الحرص على هويتها الثقافية ومراعاة خصوصيتها الحضارية لا نهدر أى فرصة تتيح لنا الاستفادة من تجارب الغير خصوصا تلك التى تثبت نجاحها وريادتها فنأخذ منها ما يتناسب مع قيمنا وثوابتنا فلقد ظهرت حركة ضمان الجودة كرد فعل إيجابى لما أبداه الأكاديميون والمسئولون والمجتمع من قلق حول جودة التعليم العالى.

كان مفهوم ضمان الجودة الشاملة قد نشأ وتطور فى أمريكا الشمالية فى وقت مبكر من القرن العشرين أخذا شكل الاعتماد الأكاديمى ، وبدأ كنشاط اختيارى غير حكومى يهدف إلى الارتقاء بنوعية التعليم فى المدارس والكليات والجامعات ، وعلى الرغم من أن الاعتماد على هذا النحو يتم على أيدى منظمات غير حكومية ومستقلة ، فأنه يتعين أن تعترف وزارة التربية فى الولايات المتحدة الأمريكية بالمنظمات التى تمنح الاعتماد ويلاحظ فى هذا الصدد أن وزارة التربية فى الولايات المتحدة لا تمنح الاعتماد لمؤسسات التعليم العالى أو البرامج الأكاديمية.

وأن كانت تصرح لمنظمات الاعتماد بممارسة نشاطها من خلال اللجنة الاستشارية الوطنية الخاصة بضمان نزاهة عمليات المراجعة والتدقيق وعلى أساس ما تقرره هذه اللجنة يقرر وزير التربية ما إذا كانت المنظمة التى تمنح الاعتماد سلطة يعتد بها فيما يتعلق بنوعية وجودة التعليم أو التدريب ، وتصنف منظمات الاعتماد فى الولايات المتحدة إلى فئتين : الفئة العامة ، والفئة الخاصة.

وهناك ست هيئات إقليمية موزعة على أساس جغرافى تمنح الاعتماد العام أو المؤسسى وفيه يتم اعتماد المؤسسة ككل ، أما هيئات الاعتماد التخصصى فهى على المستوى القومى وتتخصص فى مهن معينة مثل : الطب ، الهندسة ، والتربية ، وإدارة الأعمال ، ويمتد نشاط بعض منظمات الاعتماد خارج الولايات المتحدة ، وأن كان بعضها يقصر أنشطته الدولية على المعادلة ، وليس الاعتماد مثل مجلس الاعتماد للهندسة والتقنية وتوم منظمة الاعتماد بتشكيل لجان وفرق زائرة من أعضاء من مختلف الجامعات بالولايات المتحدة الأمريكية وتقوم كل لجنة بتطبيق معايير التقويم والاعتماد ، وهى معايير معروفة وتركز على الجودة (National Quality Assurance and Accreditation, 2004)

أهمية الجودة فى التعليم :-

1- مراجعة المنتج التعليمى المباشر وهو الطالب.

2- مراجعة المنتج التعليمى غير المباشر.

3- اكتشاف حلقات الهدر وأنواعه المختلفة.

4- تطوير التعليم من خلال تقويم النظام التعليمى وتشخيص القصور فى المدخلات والعمليات والمخرجات حتى يتحول التقويم إلى تطوير حقيقى وضبط فعلى لجودة الخدمة التعليمية.

إطار الجودة فى الأداء الجامعى :-

يتكون إطار الجودة فى التعليم الجامعى من عملية ثلاثية الأبعاد من التخطيط لرسالة الجامعة والمشاركة الفاعلة لعناصرها البشرية بما يحقق الإفادة من جميع تلك العناصر دون استثناء إحداها، أو التقليل فيها، وما يتم فى تلك العملية مستمر عليها، يؤدى إلى مواكبتها لأحدث ما توصلت إليها النظرية العملية فى شأنها (منذر، عبد الرحمن :2009م).

وترتكز المعايير الأساسية لتقييم الجودة النوعية فى الأداء الجامعى على الرسالة والأهداف العامة، وهيكلية البرنامج ومضمونه، والبيئة التربوية التعلمية /

التعليمية، ونوعية الطلبة المقبولين، ونظام الدراسة، ونسب النجاح، ونوعية الخريجين، ونجاح نظام الدراسة، ونوعية هيئة التدريس، والمرافق التعلمية / التعليمية، والتواصل الخارجى والتبادل المعرفى، والتقييم الداخلى للنوعية، ومن مجالات التحقق من مؤشرات الجودة فى التعليم الجامعى ما يلى:

المجال الأول: الفلسفة والرسالة والأهداف :-

فالجودة فى سياسات التعليم الجامعى تمثل معيار الفاعلية فيه، وتسيره كذلك فى طريق واضح المعالم دون تخبط، فعلى صعيد سياسات قبول الطلبة: يجب أن يفتح القبول للقادرين على تحقيق متطلباته، وينبغى إضافة اختبارات بالإضافة إلى شهادة الدراسة الثانوية كأساس للالتحاق بالجامعة فى امتحان للقبول فى الجامعات يضعه مركز متخصص للامتحانات والقياس، ويجب إجراء التغييرات اللازمة على امتحان الثانوية العامة ليتوافق مع ما ورد سابقًا (المعانى، وليد : 2002).

والإدارة الجامعية الرشيدة تلك التى تهيئ مناخًا تعليميًا وبحثيًا مناسبًا، والتى تتداخل فى مجملها وتتعاون معًا نحو تحقيق أهداف الجامعة الرئيسة (يوسف، على: 2005) لذا لابد من إدارة جامعية قادرة على تحديد الفلسفة والأهداف التى تنطلق من رسالة واضحة المعالم دون لبس فى المعتقد والنهج المؤدى إليها بطريقة عصرية تواكب تطورها.

المجال الثانى: المناهج الدراسية :-

إن التغيرات المجتمعية التى طرأت حديثًا على الأفراد، ومنها التحول إلى اقتصاديات السوق والنمط الاستهلاكى وتغير اتجاهات وميول الأفراد واستعداداتهم بسبب ظروف العصر حوّل الأفراد قسرًا إلى التحول عن ثقافة الذاكرة والتعلم بالصم، فما عاد للأفراد جهد ولا وقت لتحمل ذلك، وبالتالى تظهر الحاجة ملحة إلى تطوير مناهج الدراسة ولا سيما فى مرحلة الجامعة، وأن يرتبط هذا التطوير والتحديث بآليات نقل المعرفة إلى الأفراد – أى طرق التدريس وتكنولوجيا التعليم التى يجب أن تساير محتوى الدراسة المطور.

ذلك أن استخدام طرق التدريس ومتابعة وتقويم وتكنولوجيا تعليمية أكثر فعالية يؤدى إلى تفعيل العملية التعليمية برمتها (جودت، محمد : 2009) وتعتمد المساقات الدراسية ف التعليم الجامعى بكثير من الدول المتقدمة على أساس موضوعات بحثية، لا كتاب أو ملزمة محددة يتلقاها الطالب حسب طريقة التدريس القديمة، وهذه خطوة أولية لتخريج الطالب الجامعى باحثًا، أن الذى يعتمد فى الوصول إلى البيانات والمعلومات على نفسه بتوجيه وإرشاد من المحاضر.

ولا بد من عملية مراجعة مستمرة للمناهج الجامعية، وذلك لضمان كل مما يلى:-

الحداثة – المواءمة – التفكير التحليلى – التعلم الذاتى – إكساب المهارات.

كما يجب اكتمال المراجعة خلال سنة واحدة وتكرارها كل خمس سنوات، ويجب أن تتضمن:-

طرق التدريس :-

استخدام تقنيات المعلومات الحديثة ، والتركيز على التعلم الذاتى ، والتفكير التحليلى ، ويجب تغيير طرق تقييم الطلبة بحيث تصبح قادرة على قياس مدى تحققه للأهداف التعليمية ، كما يجب على الطلبة تعبئة نموذج لتقييم المنهج الذى دراسة والأساتذة الذين عملوهم وذلك عند تخرجهم ، ولذلك يقترح تشكيل لجنة لدراسة البرامج الجامعية القائمة من حيث الحاجة له وإمكانية تطبيقها ، وتوفر فرص العمل لخريجيها ، وأن تشكل اللجنة من جميع الجهات المعنية (المعانى ، وليد : 2003) ، وهكذا فإن المساقات الجامعية فى حاجة إلى تحديث مستمر حتى لا تتخلف وراء التطور الدائم والسريع لعلومها.

ويتضمن المنهج الدراسى المناسب برامج ذات علاقة باهتمام بميول الطلبة الأكاديمية والمهنية ومساقات تتركز حول مشكلات معينة بدل من المناهج التى تتركز حول مشكلات معينة بدل من المناهج التى تتركز حول مواد دراسية ، ويتم التركيز فى موضوعات الدراسة على التصورات الجديدة المتعلقة بالمقرنات الثقافية والأحداث الإنسانية العالمية ، وعلى فهم الطالب لنفسه ولمكانته فى المجتمع ، وعلى الأهداف المتعلقة بالكفايات التى سيتقنها فى النهاية (الخطيب ، أحمد : 2009).

المعايير القومية الأكاديمية القياسية لقطاع كليات التجارة

تم إصدار القرار الجمهورى رقم (82) لسنة 2006م بإنشاء الهيئة القومية لضمان جودة التعليم ، القرار رقم (25) لسنة 2007م متضمنا اللائحة التنفيذية للهيئة، وفى ضوء تكليفات الهيئة التى تتضمن وضع السياسات اللازمة لضمان جودة التعليم ، واتخاذ الإجراءات الكفيلة باعتماد مؤسسات التعليم فى مصر ، قامت الهيئة بتصميم وإعداد المعايير الأكاديمية القياسية القومية اللازمة للتقويم والاعتماد ، مسترشدة بالتجارب العالمية ، مع الحفاظ على الهوية المصرية.

وفى ضوء المتغيرات العالمية والإقليمية ، وما واكبها من تغيير فى المفاهيم الاقتصادية والاجتماعية ، والذى لم تعد فيه الموارد الطبيعية هى العمود الفقرى الوحيد لتنمية ، بل جاء اقتصاد المعرفة ليساهم كركيزة رئيسية فى خطط التنمية والتطوير ، يأتى التعليم كأحد مقومات التنمية المستدامة ، وضمانة أساسية لأمن الأمم، الأمر الذى يتطلب منها تعليما متطورا يتسم جودة عاليا وفقا لمعايير قياسية ، ونظم حاكمة ومستمرة لقياس وتقويم الممارسات الفعلية للمؤسسات التعليمية.

ويهتم التعليم الجيد فى عصر المعرفة بتشجيع الطالب على الإبداع والابتكار ، واستخدام التكنولوجيا ، والتعليم الذاتى المستمر ، مما يستوجب تطوير المؤسسات التعليمية من خلال النهوض بقدراتها المؤسسية ، وفاعليتها التعليمية ، وتوجيه البرامج والمقررات الدراسية لتنمية المعارف والمهارات ، والتى تتوافق مع متطلبات سوق العمل ، وإكساب الخريج المرونة الكافية ، التى تمكنه من مواكبة التغيرات المستقبلية وللبدء فى إعداد أدلة المعايير القومية الأكاديمية القياسية فى قطاعات التعليم العالى المختلفة ، تمت دعوة مجموعة من خبراء التعليم لوضع الإطار العام والعناصر التى يجب أن تضمنها الدليل ، كما تمت دعوة مجموعة عمل من الخبراء من الجامعات

الحكومية ، والخاصة ، وجامعة الأزهر فى كل قطاع من القطاعات الأكاديمية ، للبدء فى استيفاء الأدلة طبقا لرؤية الهيئة ، وتتمثل منهجية العمل فى الخطوات التالية[1] :-

1- جلسات العصف الذهنى :-

عقدت الهيئة ورش عمل ، تم خلالها دعوة مجموعة من الخبراء لتحديد الأهداف ، ولوضع الإطار العام والعناصر التى يجب أن يتضمنها الدليل ، وكذا وضع الإطار الزمنى للتنفيذ ، وتوحيد المفاهيم والمصطلحات ، الخاصة بالمعايير الأكاديمية القياسية.

2- مراجعة المعايير الأكاديمية القياسية المطبقة عالميا :-

قاما مجموعة من الخبراء بمجموعة المعايير الأكاديمية القياسية التى تصدرها هيئات الاعتماد العالمية ، والمعايير الأكاديمية القياسية المطبقة فى الكليات المناظرة فى جامعات دول العالم المختلفة للاسترشاد بها ، وللوصول إلى المستوى العالمى واضعين فى الاعتبار متطلبات المرحلة ، والحافظ على الهوية المصرية.

3- مراجعة المعايير القومية الأكاديمية القياسية المتاحة فى مصر :-

قامت اللجنة المشكلة من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بمراجعة المعايير الأكاديمية المتاحة ، والتى تم وضعها من خلال القطاع المخصص – التابع للمجلس الأعلى للجامعات – وزارة التعليم العالى والدولة للبحث العلمى ، وأجرت اللجنة التعديلات المطلوبة طبقا لمتطلبات الهيئة ، حتى يخرج الدليل مستوفيا لحاجات مؤسسات التعليم العالى.

[1] - مراجعة الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد (المعايير القومية الأكاديمية القياسية – قطاع كلية التجارة – يناير 2009 ص ص 11-14)

4- العرض على اللجنة الفنية المشكلة من مجلس الإدارة :-

تم عرض مسودة المعايير القومية الأكاديمية القياسية على اللجنة الفنية المشكلة من مجلس الإدارة للتأكد من استيفائها للعناصر الأساسية المتفق عليها للمعايير ، وكذلك لإجراء الصياغة الفنية.

5- العرض على المستفيدين النهائيين :-

بعد الانتهاء من وضع مسودة المعايير القويمة الأكاديمية المرجعية القياسية ، تم عرضها على ممثلين من المستفيدين النهائيين ، وأعضاء هيئة التدريس بالجامعات ومماثلين عن وزارة التعليم العالى والدولة للبحث العلمى، ومؤسسات الأزهر.

6- الإعلان :-

قامت الهيئة بإعلان المعايير الأكاديمية التى تم التوصل إليها ، على موقعها الإلكترونى (NAQASE.ORG) ، لتلقى كافة ملاحظات المعنيين من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والمستفيدين النهائيين.

7- اعتماد الأدلة :-

تم عرض هذه المعايير ، بعد اتخاذ ما رأته الهيئة مناسبا فى ضوء التغذية الراجعة للمعايير على مجلس إدارة الهيئة للاعتماد.

المعايير القومية الأكاديمية القياسية لكليات التجارة وإدارة الأعمال :-

أولا : التعريف بقطاع كليات التجارة وإدارة الأعمال :-

ينفرد قطاع كليات التجارة وإدارة الأعمال بمجموعة من الخصائص تميزه عن غيره من القطاعات ، ومن أهم تلك الخصائص أنه لا تخلو أى مؤسسة أو منظمة – مهما اختلفت طبيعة نشاطها – من الوظائف الإدارية أو المحاسبية أو التأمينية بتخصصاتها الفرعية المختلفة والتى تعتبر من المجالات الأكاديمية الرئيسية لكليات التجارة ، ونجاح أى مؤسسة يتوقف إلى حد كبير على كفاءة ومهارة العنصر البشرى بتلك المؤسسة فى المجلات المشار إليها.

بالإضافة إلى ما سبق فإن كلية التجارة تتصف بأنها من الكليات ذات الأعداد الكبيرة نظرا للإقبال الشديد عليها من ناحية وقدرتها على استيعاب أعداد كبيرة من الطلاب مقارنة بالكليات العملية من ناحية أخرى.

ونظرا لاحتياج مختلف المؤسسات والمنظمات لخريجى كليات التجارة للعمل فى مختلف مجالات الأنشطة الإدارية والمالية والمحاسبية والتأمينية فإنه من الضرورى الارتقاء بمستوى هذا الخريج وإكسابه المعارف والمهارات التى تمكنه من ممارسته وظيفته بمستوى عال من الكفاءة وبما يتوافق مع متطلبات واحتياجات سوق العمل من تلك المعارف والمهارات[2].

ثانيا : المعايير الأكاديمية القياسية العامة لخريج كليات التجارة :-

1- المحاسبة والمراجعة.

2- إدارة الأعمال.

3- التأمين.

4- الاقتصاد والعلوم السياسية.

1- المواصفات العاملة لخريجى كليات التجارة :-

يجب أن يكون خريج كلية التجارة قادرا على :-

1- استخدام المنهج العلمى فى التفكير وحل المشكلات.

2- توظيف المعارف والمهارات المكتسبة فى مجال التخصص لخدمة المجتمع والبيئة المحيطة بشكل إيجابى.

3- التواصل والاتصال الفعال بالآخرين.

4- التفاعل مع المستجدات والمتغيرات العالمية واستشراف طبيعة وتأثير تلك المستجدات والمتغيرات على مجال تخصصه.

[2] مرجع سبق ذكره ص13.

5- تعليم المستمر لتطوير المعارف والمهارات المهنية المرتبطة بمجال التخصص.
6- الالتزام وتحمل المسئولية وإنجاز الأعمال المسندة إليه بما يتفق مع القواعد القانونية والمعايير الأخلاقية والمهنية.
7- إعداد دراسات جدوى المشروعات وتقييم المقترحات الاستثمارية.
8- استخدام الحاسب الآلى وتكنولوجيا المعلومات.

2- المعارف والمفاهيم :-

يجب أن يكون الخريج قد اكتسب المعارف وقادر على فهم :-

1- الأشكال والأنواع المختلفة لمؤسسات الأعمال والسمات المميزة لكل منها.
2- البيئات المختلفة التى تعمل فيها المنظمات وأساليب التعامل معها.
3- التطورات والاتجاهات الحديثة والقضايا المعاصرة المرتبطة بمجال التخصص.
4- المبادئ الأساسية والنظريات والاتجاهات والمدارس الفكرية فى مجال التخصص.
5- العلوم وثيقة الصلة بالتخصص إلى يدرسه الطالب.
6- مناهج البحث العلمى وأدواته وأساليب القياس والتحليل.
7- التكامل بين العلوم التجارية وغيرها من العلوم الاجتماعية.
8- أخلاقيات الأعمال والممارسة المهنية فى مجال التخصص.

3- المهارات المهنية :-

يجب أن يكون الخريج مكتسبا للمهارات المهنية التالية :-

1- التوظيف الفعال للموارد المادية والبشرية والموارد الأخرى وتنميتها والمحافظة عليها.
2- القيام بدراسات وتحليل الأسواق.
3- البحث عن مصادر المعلومات المختلفة والتحقق من صدقها.

4- جمع البيانات والإحصائيات وتحليلها وتفسيرها وما تعكسه من مؤشرات اقتصادية واجتماعية.
5- تصميم وتشغيل النظم الإدارية والمحاسبية والتأمينية كل من مجال تخصصه.
6- استخدام الأساليب العلمية فى حل المشكلات العلمية.
7- أسس ومبادئ الرقابة وتقييم الأداء.
8- إعداد وعرض وتفسير التقارير فى مجال التخصص بأسلوب عملى.
9- استخدام تطبيقات الحاسب الآلى وتكنولوجيا المعلومات فى مجال التخصص.
10- استخدام وتوظيف نتائج البحث والدراسات فى تطوير العمل وتحسين مستويات الأداء.

4- المهارات الذهنية :-

يجب أن يكون الخريج قادراً على :-

1- التحليل والاستنتاج وإتباع المنهج العلمى فى التفكير.
2- تطبيق أسس ومبادئ التفكير الابتكارى.
3- النقد والتمييز واكتشاف العناصر الإيجابية والسلبية فى المسائل والقضايا المطروحة.
4- التعامل مع الأرقام وتحليلها وتفسير مدلولاتها.
5- التعامل الإيجابى مع المواقف المختلفة بما يمكن من تحويل التهديدات إلى فرص.
6- عرض الأفكار ووجهات النظر بوضوح وإبداء الرأى بأسلوب علمى مدعم بالأدلة والموضعية.

5- المهارات العامة :-

يجب أن يكون الخريج مكتسبا للمهارات العامة التالية :-

1- الإدارة الفعالة للوقت.

2- الاتصال الفعال والتأثير فى الآخرين.
3- العمل الجماعى.
4- التنمية المعرفية والفكرية والتعلم الذاتى المستمر.
5- استخدام أساليب حل المشكلات على المستوى الفردى أو المؤسسى بكفاءة عالية.
6- العرض والتقديم والحوار.
7- إدارة الذات والتعامل مع ضغوط العمل.
8- الابتكار والتطوير والتحسين المستمر فى العمل.
9- استخدام المصطلحات الفنية ذات الصلة بموضوعات البرنامج.
10- الإلمام بإحدى اللغات الأجنبية واسعة الانتشار.

مدة البرنامج : 4 سنوات. هيكل البرنامج 120 -140.

عدد الساعات إلزامى 120 اختيارى 30 إجمالى 150

مقررات المناهج	عدد	%
مقررات العلوم الأساسية	10	%25
مقررات العلوم الاجتماعية والإنسانية	5	%12.5
مقررات علوم التخصص	20	%50
مقررات من علوم أخرى (حاسب آلى و ...)	5	%12.5

- التدريب الميدانى : تدريب ميدانى لطلاب الفرقتين الثانية والثالثة لمدة 3 أسابيع فى كل فرقة[3].

[3] - مرجع الهيئة القومية لضمان جودة التعليم الاعتماد (المعايير القومية الأكاديمية القياسية – قطاع كلية التجارة ، يناير 2009 ص 24)

المبحث الثانى
توصيف البرامج والمقررات

مقدمة

إن الهدف العام للبرنامج هو تطوير معارف ومهارات القائمين والمشاركين فى مجال توصيف البرامج والمقررات بما يمكنهم من التوصيف وتصميم خرائط المنهج لتحقيق النتائج من نواتج التعليم المستهدفة والمحتوى العلمى لكل تخصص والتمكن من استخدام تلك الخرائط لاستيفاء المعايير القومية الأكاديمية القياسية للتعليم العالى.

لذلك ينبغى التعرف على مفهوم ضمان جودة التعليم والاعتماد ومعايير التقييم والاعتماد الحاكمة وكذلك مفهوم المعايير الأكاديمية[4].

ضمان جودة التعليم Quality Assurance Education

هى تلك العملية الخاصة بالتحقق من أن المعايير الأكاديمية والمؤسسية المتوافقة مع رسالة المؤسسة التعليمية قد تم تحديدها وتعريفها وتحقيقها على النحو الذى يتوافق مع المناظرة لها سواء على المستوى القومى أو العالمى ، وأن مستوى جودة فرص التعلم والبحث العلمى والمشاركة المجتمعية وتنمية البيئة تعتبر ملائمة أو تفوق توقعات كافة أنواع المستفيدين النهائيين من الخدمات التى تقدمها المؤسسة التعليمية.

الاعتماد Accreditation

وهو الاعتراف الذى تمنحه الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد للمؤسسة التعليمية إذا تمكنت من إثبات أن لديها القدرة المؤسسية ، وتحقق الفاعلية التعليمية وفقا للمعايير القومية الأكاديمية القياسية والتى تمثل الحد الأدنى ، أو أى معايير أخرى

[4] - مرجع الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد (المعايير القومية الأكاديمية القياسية – قطاع كلية التجارة ، يناير 2009 ص 36 – 37)

دولية معتمدة من الهيئة ، ولديها من الأنظمة المتطور التى تضمن التحسين والتعزيز المستمر للجودة.

المعايير الأكاديمية NARS/ARS

رسالة المؤسسة Mission

- هى وثيقة توضح بإيجاز الغرض الأساسى من وجود المؤسسة ، وفلسفتها الأساسية ، وتطلعاتها المستقبلية التى تلتزم بتحقيقها ، وهى ضرورية من أجل تحديد الأهداف والأوليات ووضع الاستراتيجيات والخطط وتخصيص العمل.
- هى وثيقة تتضمن الخصائص الفريدة فى المؤسسة والتى تميزها عن غيرها من المؤسسات المماثلة لها.

وتعتبر الرسالة نقطة البداية لتخطيط المهام ، وخريطة تسير على أساسها المؤسسة لتصل إلى مقصودها.

المعيار :

عبارة تصف الحد الأدنى من المعارف والأداءات المطلوب توافرها لدى الفرد أو المؤسسة لغرض معين.

المعايير الأكاديمية Academic Standards :

تمثل إطارا يحدد مستوى الأداء المتوقع أن يحققه المتعلم ، وما يتقنه من معارف ومهارات. وهى عبارات وصفية لما يجب أن يعرفه المتعلم ويكون قادراً على أدائه فى المراحل المختلفة للبرنامج وتتضمن:

- **المعرفة الأساسية :** ما يجب أن يعرفه المتعلم ، من قضايا ومبادئ ومفاهيم تتعلق ببرنامج علمى معين.
- **المهارات الأساسية :** ما يجب أن يكون المتعلم قادراً على أدائه من ممارسات وتتضمن طرق التفكير والعمل والتواصل والأداء العلمى والبحث العلمى.

المعايير القومية الأكاديمية المرجعية National Academic Reference Standards (NARS) : المعايير الأكاديمية للبرامج التعليمية المختلفة والتى أعدتها الهيئة بالاستعانة بخبراء متخصصين وممثلين لمختلف قطاعات المستفيدين. وتمثل الحد الأدنى من المعارف والمهارات المطلوب تحقيقها من خلال البرنامج التعليمى (مثل برنامج بكالوريوس الطب والجراحة) من أجل اعتماد من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد.

المعايير المرجعية المعتمدة Academic Reference Standards (ARS) : المعايير الأكاديمية للبرامج التعليمية المختلفة والتى تبناها المؤسسة وتعتمد من الهيئة بشرط أن يكون مستواها أعلى من الحد الأدنى للمعايير القومية الأكاديمية القياسية.

وثيقة المعايير

الأهداف :

- تتعرف أهمية إصدار المعايير القومية الأكاديمية المرجعية.
- تتعرف مكونات وثيقة المعايير الصادرة عن الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد.
- تتعرف مواصفات الخريج وأهمية تحديدها.
- تتحد العلاقة بين المواصفات الخريج والمعايير القومية الأكاديمية المرجعية.

أهمية إصدار المعايير الأكاديمية :

- تحقيق الحد الأدنى من الجدارات التى يتطلبها سوق العمل للمهن المختلفة لضمان الممارسة الجيدة.
- تحديد نواتج التعلم المستهدفة لكل برنامج تعليمى.
- مرشد لعمليات المراجعة الخارجية.

- زيادة وعى المستفيدين بمفهوم ومتطلبات التخصص وإمكانية مشاركتهم فى البرنامج التعلميى[5].

الأجزاء الرئيسية لوثيقة المعايير الأكاديمية :

- مقدمة عامة عن القطاع.
- الصفات العامة لخريجى القطاع.
- المعايير القومية الأكاديمية المرجعية العامة.
- مقدمة عن البرنامج التعليمى.
- الصفات الخاصة بخريجى البرنامج.
- المعايير القومية الأكاديمية المرجعية للبرنامج.

مواصفات الخريج Graduates Attributes :

مجموعة من المواصفات التى يحددها البرنامج التعليمى فى الخريج ، ويجب أن يتسم بها بعد الانتهاء من دراسة البرنامج مباشرة / خلال مدة زمنية من ممارسة العمل ، والتى يعمل البرنامج التعليمى على استيفائها من خلال ما يدرسه الطلاب من:

معارف وفهم Knowledge and Understanding.

مهارات ذهنية Intellectual Skills.

مهارات مهنية وعملية Professional and Practical Skills.

مهارات عامة General and Transferrable Skills.

وذلك فى ضوء احتياجات ومتطلبات سوق العمل.

مواصفات الخريج :

- وضع إطار عام لمكونات البرامج التعليمية.

[5] - مرجع الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد (المعايير القومية الأكاديمية القياسية – قطاع كلية التجارة ، يناير 2009 ص 42)

- تحديد نواتج التعلم المستهدفة (ضمان جودة التعليم).
- ضمان الحد الأدنى لرضا المجتمع عن خريجى كل مهنة.
- توفير مناخاً تعليمياً نشطاً متمركزا حول الطالب.

نواتج التعلم المستهدف Intended Learning Outcomes ILOs

التعلم المبنى على الناتج Outcome – Based Learning

يقصد به تحديد مجموعة من نواتج التعلم المستهدفة التى ينبغى أن يتعلمه الطالب ويصبح قادرا على إنجازه عند إنهائه البرنامج التعليمى ، ويساعد ذلك فى تنظيم محتوى المقررات الدراسية وطرق وأنشطة التعليم التعلم وأساليب التقويم ، وتوجيهها لضمان لتحقيق النواتج المستهدفة.

يتيح التعلم المبنى على الناتج العديد من الفرص والإمكانات فى بيئة التعلم ، منها :

- يجعل الطالب محوراً للعملية التعليمية.
- يهتم بالمدخلات والعمليات اللازمة لتحقيق النواتج.
- يساعد على الربط بين المقررات.
- يحدد من تكرار المعلومات.
- يساعد على تصميم عمليات التدريس.

مرتكزات التعلم المبنى على الناتج :

- تحديد نواتج التعلم المستهدفة (Intended Learning outcomes)
- تحديد طرق وأنشطة التعليم والتعلم (Teaching & learning methods and activities)
- تحديد أساليب تقييم نواتج التعلم المستهدفة (Assessment)

نواتج التعلم للبرنامج والمقرر

أهمية نواتج التعلم المستهدفة :

نواتج التعلم المستهدفة هى المخرجات التى تسعى المؤسسة إلى تحقيقها من خلال برامجها المختلفة والمرتبطة برسالتها ، وتعكس المعايير الأكاديمية ، وتكون قابلة للقياس ، وترتبط بشكل واضح بالطرق المختلفة لتقويم الطلاب ومواصفات الخريج ، وتصنف إلى :

1- المعرفة والفهم : Knowledge and Understanding

2- المهارات الذهنية والعقلية : Intellectual Skills

3- المهارات المهنية والعملية : Professional and Practical Skills

4- المهارات العامة : General and Transferrable Skills

أهمية نواتج التعلم :

- تعمل كلغة مشتركة للتعامل داخل المؤسسة.
- تكون بمثابة إطار عمل لعملية تصميم ومراجعة المقررات والبرامج.
- تساعد فى تحديد وسائل التقويم المناسبة.
- تساعد فى وضوح رؤية التحسين والتطوير المستمر.
- تفيد كمرجع هام لجهات التوظيف.

نواتج التعلم المستهدفة للبرنامج والمقرر

البرنامج	المقرر
تختص بالقدرات المهنية الأساسية لكل خريجى البرنامج الأكاديمى.	تشتق من نواتج التعلم المستهدفة للبرنامج.
تحدد القدرات الأكاديمية فى شكل أداء عام.	تنسق مع نواتج التعلم المستهدفة للبرنامج فى صيغة أدائية قابلة للقياس.
يمكن تقييمها من خلال بيانات أداء الطالب فى المقررات الدراسية المختلفة التى تقع تحدت برنامج أكاديمى ما.	يمكن تقييما فى المقرر الدراسى بأدوات تقييم مباشرة.

مجالات نواتج التعلم المستهدفة

مجالات نواتج التعلم المستهدفة Bloom's Taxonomy

- **المجال المعرفى Cognitive Domain**

1- **مستوى التذكر المعرفى Knowledge :** يتعلم بتذكر المعلومات واستدعائها ، ومن أمثلة أفعاله : يذكر – يتعرف – يحدد – يصف – يعدد – يسمى.

2- **مستوى الفهم Understanding :** يتعلق بالقدرة على صياغة المحتوى المعرفى بلغة وشكل آخر ، ومن أمثلة أفعاله : يميز ، يستنتج ، يتنبأ ، يكتب ، يعطى أمثلة ، يستدل ، يرتب.

3- **مستوى التطبيق Application :** يتعلق باستخدام المعلومات والنظريات لحل مسائل ومشكلات فى إطار جديد ومن أمثلة أفعالة : يستخدم ، يطبق ، يربط ، يحل ، يجرب ، يخطط ، ينشئ.

4- **مستوى التحليل Analysis :** يتعلق بالقدرات على اكتشاف العلاقات بين الأجزاء والمعلومات ، ومن أمثلة أفعاله : يحلل – يصنف – يستدل – يفرق – يوضح.

5- **مستوى التقويم Evaluation :** يتعلق باتخاذ قرار أو إصدار حكم على قيمة الأفكار والأعمال وفق معايير معينة ، ومن أمثلة أفعاله : يقيم – ينقد – يعلل – يحكم – يبدى رأيه – يبرهن – يثبت.

صياغة نواتج التعلم المستهدف للبرنامج / المقرر الدراسى :

1- عبارة عن استهلالية : بعد إتمام البرنامج / المقرر بنجاح ، يصبح الطالب قادرا على أن :

2- يتم اختيار الأفعال السلوكية وفقا لمجالات ومستويات نواتج التعلم : المعرفة والفهم – المهارات الذهنية – المهارات العلمية – المهارات العامة.

3- يحدد المحتوى الذى يمارس فيه الطالب السلوك المتوقع.

4- يحدد شروط الأداء بالنسبة لمقرر.

مواصفات نواتج التعلم المستهدفة

الهدف : تحدد مواصفات صياغة نواتج التعلم المستهدفة لكل مقرر دراسى

- مشتقة من المعايير القومية الأكاديمية المرجعية.
- متوافقة مع غاية وأهداف البرنامج.
- تحدد مستوى المعرفة والفهم / المهارات / السلوك المفترض أن يصل إليه الطالب.
- تستخدم جملا بسيطة خالية من التكرار ولا تجمع الجملة الواحدة أكثر من ناتج تعلم يمكن قياسه بنفس الطريقة.
- تركز على نتائج عملية التعلم وليس على الأنشطة التعليمية.

- تستخدم أفعالا واضحة المعنى قابلة للتحقق والقياس.
- تركز على الطالب وليس على ما سيفعله عضو هيئة التدريس.

محتوى المنهج Content

ما المقصود بمحتوى المنهج[6]؟

المحتوى : مجموعة المعارف ، المهارات ، والقيم ، والاتجاهات التى تساعد فى تحقيق نواتج التعلم المستهدفة. لذلك ينبغى عند اختيار المحتوى أن يشتق من نواتج التعلم المستهدفة ليعكس الجوانب :

1- المعرفية.

2- المهارية.

3- الوجدانية.

1- مكونات البنية المعرفة : تتضمن البنية المعرفية للمحتوى الدراسى وحدات تتمثل فى :

- **الحقائق :** الوحدات الأساسية للبنية المعرفية وهى معلومات أساسية تثبت صحتها مع تكرار عمليات الملاحظة والتجريب.
- **المفاهيم :** تجريد للعناصر أو الخواص المشتركة بين الحقائق أو الأشياء ، ويعطى المفهوم وعادة أسما أو رمزا أو مصطلحا.
- **التعميمات :** مجموعة من المفاهيم أو الحقائق المتشابهة والمترابطة معا ، وتجمع بين موقفين أو أكير فى عبارة لفظية شاملة.
- **القواعد :**
- **القوانين :** تصف علاقة بين مفهومين أو متغيرين معا ، ويعد القانون درجة من درجات التعميم ، إلا أنه يصف العلاقة بين المتغيرين وصفا كميا أو رياضيا.

[6] - مرجع سبق ذكره.

- **النظريات :** ثقة فى قمة هرم البنية المعرفية لمجال علمى وتعبر عن مجموعة من التصورات الذهنية الافتراضية التى تفسر الظواهر والأحداث تفسيراً مجرداً ، ويضع الإنسان هذه النظريات لربط الظواهر وتكاملها معا ، والتنبؤ ببعض النتائج المستقبلية وقد تتغير النظرية أو يتم دحضها مع التجريب العلمى لها بعد ذلك.

1- **الجوانب المهارية :** المهارات تعنى القدرة على أداء عمل معين بدرجة من السرعة والإتقان مع الاقتصاد فى الجهد المبذول.

وهى الوسيلة المباشرة للتفاعل بسهولة مع المواقف الحقيقة للحياة وحتى بالنسبة للمواقف الجديدة التى يطلق عليها أحيانًا كلمة "مشكلات" يتوقف اكتساب المهارة أساسًا على طريقة التدريب وعلى الفرص المتاحة للتدريب عليها – ترتبط بنوعية محتوى المنهج وبما يقدم للطلاب من معارف ومبادئ متصلة بها ويتوقف تعليم المهارة على الفهم الوظيفى للموقف والتدريب والمران على أدائها.

2- **الجوانب الوجدانية :** تتضمن القيم والاتجاهات والميول، وجوانب التقدير وسمات الشخصية، وترجع أهميتها إلى أنها محددات موجهة وضابطة ومنظمة للسلوك، ولن تتحقق الجوانب الوجدانية إلا بما يبذله أعضاء هيئة التدريس من جهود مقصودة لتنميتها وتوفير مواقف تعليمية تؤكدها.

شروط اختيار المحتوى

شروط اختيار المحتوى العلمى لمقرر دراسى :

1- **يحقق المعايير والنواتج :**

- ينبغى اختيار المحتوى المناسب لتحقيق المعايير الأكاديمية ونواتج التعلم.
- ينبغى النظر إلى المحتوى على أنه أداة لتحقيق أهداف معينة، وليس غاية فى ذاته.

- ينبغى أن يتم تغييره بالتعديل أو الحذف أو الإضافة فى المحتوى على أساس نواتج التعلم المستهدفة.

2- **يلبى حاجات المتعلم :**

اختيار المحتوى بخبراته، وأنشطته، ومهاراته لابد أن يتم فى ضوء حاجات المتعلم وقدراته ودرجة نضجه وطبيعة تعلمه.

3- **يستوف حاجات المجتمع :**

عند اختيار المحتوى لابد من مراعاة هذه الحاجات والتوافق مع متطلبات المجتمع وقيمه.

4- **يواكب التطور العلمى والتكنولوجى :**

- يحب التركيز على المبادئ والمفاهيم الأساسية للعلم وطرائق البحث الخاصة عند عملية اختيار المحتوى، حيث يتميز العصر الذى نعيش فيه بالانفجار المعرفى.
- يظهر التطور الحادث فى كافة مجالات العلم والتكنولوجيا.

مواصفات اختيرا وتنظيم المحتوى

المحتوى العلمى لمقرر دراسى

مواصفات اختيار وتنظيم المحتوى :

- يناسب تحقيق نواتج التعلم والمعايير.
- يلبى حاجات المتعلم.
- يراعى حاجات المجتمع.
- يستوف متطلبات التطور العلمى والتكنولوجى.
- يتسم بالمرونة والقابلية للتعديل.
- يتوافر فيه الصدق والحداثة.
- يشمل أساسيات المعرفة.
- يؤكد التوازن والشمول والتعمق.
- يوازن بين التنظيم المنطقى والسيكولوجى.

- يراعى المجال والترتيب.
- يحقق استمرارية تعلم المادة العلمية.
- يظهر الترابط والتكامل فى الخبرات المقدمة.
- يرتبط بالبيئة والمجتمع والحياة.

طرق التعليم والتعلم Instructional Methods

التعليم والتعلم

التعليم النشط Active Learning : فلسفة تربوية تؤكد مسئولية التعلم لدى الطالب، وتركز على تفاعله مع ما يسمعه أو يشاهده أو يقرأه، حيث يقوم بالملاحظة، والمقارنة، والتفسير، وإنتاج الأفكار، وفحص الفرضيات، وإصدار الأحكام، واكتشاف العلاقات والتواصل مع أقرانه ومعلميه بصورة إيجابية.

خصائص التعلم النشط :

- يشارك الطلاب فى عملية التعليم والتعلم بصورة فعالة تتعدى كونهم سلبيين.
- يركز بدرجة أقل الطلاب الأساسية والمتقدمة وتنميتها.
- يشجع الطلاب على استخدم مصادر رئيسة وأولية متعددة.
- يفعل دور الطلاب فى اكتساب مهارات التفكير العليا، مثل : التحليل، والتركيب، والتقويم، والإبداع.
- يهيئ مناخ تعليمى فعال ومناسب داخل قاعة الدراسة، ويتيح طرق ووسائل يمكن استخدامها فى عمليتى التعليم والتعلم.
- يؤكد التقييم الذاتى للطالب.

مشروعات التعلم Learning Projects

مشروع التعلم : هو موضوع أو مشكلة يقوم ببحثها ودراستها طالب أو مجموعة من الطلاب مستخدمين ما يلزم من قراءات وأنشطة ومقابلات وتجارب بتوجيه من عضو هيئة التدريس. وينتج عن المشروع مخرجًا، مثل : تقرير أو بحث أو نموذج لجهاز يتم عرضه على بقية الطلاب فى قاعة الدراسة.

- يتيح فرصة للعمل برواح الفريق والتعاون والعمل الجماعى.

- يتيح للطالب أن يتعلم من خلال التحدث والاستماع والشرح والتفسير والتفكير مع الآخرين ونفسه.
- يربط بطئ التعلم ومن يعانون من صعوبات التعلم بأعضاء المجموعة وتستثير انتباههم.
- يؤدى إلى زيادة روابط الصداقة وتطور العلاقات الشخصية بين الطلاب.
- ينمى مفهوم الذات لدى المتعلم وثقته بنفسه.

أسس استخدام مشروعات التعلم :

- الاعتراف بقدرة الطالب على التعلم، وحاجته إلى التصرف بجدية واهتمام.
- إشراك الطلبة فى المفاهيم والمبادئ الرئيسة للموضوع.
- تركيز الانتباه على قضايا أو أسئلة مثيرة تدفع لاستكشاف عميق لمواضيع مهمة وواقعية.
- التركيز على حل المشكلات وتفسير المعلومات المستمدة من خلال البحث والاستنتاج.
- تقويم المشروع فى ضوء محكات الأداء.

مزايا استخدام مشروعات التعلم :

- ربط المحتوى بالحياة الواقعية.
- تعود الطلاب العمل مع الخبراء الخارجيين وأفراد المجتمع.
- تنمية مهارات التخطيط لدى الطلاب، وقيامهم بنشاطات متعددة تؤدى إلى إكسابهم خبرات جديدة متنوعة.
- تنمية عادات تحمل المسئولية، التعاون، التحمس للعمل، الاستعانة بمصادر متنوعة.
- إتاحة التفكير، وتنمية الثقة بالنفس، ومراعاة الفروق الفردية بين الطلاب.

لكى تتصف طريقة التعليم بالجودة ينبغى أن :

- تحقق نواتج التعلم المستهدفة.
- تجعل بيئة التعلم فعالة لتنمية مهارات التفكير المختلفة.
- تؤكد الشمول، بحيث تتضمن جميع المواقف والاحتمالات المتوقعة فى الموقف التعليمى.
- تتسم بالمرونة والقابلية للتطوير، بحيث يمكن استخدامها من فرقة دراسية لأخرى.
- تراعى الإمكانات المتاحة بالمؤسسة.
- تساعد على استقلال نشاط الطالب ومنحه الفرصة للتفكير والعمل والحصول على المعلومات بنفسه.
- تسمح بتنويع الأنشطة لمواجهة الفروق الفردية بين الطلاب أثناء التدريس.
- تعمل على تدريب الحواس لاستخدام الملاحظة كأساس لتنمية كافة قدرات العقل الأخرى من تحليل واستنتاج وإصدار أحكام عند معالجة القضايا المختلفة.
- تشجع الطلاب على التعاون والعمل بروح الجماعة.

التقييم والتقويم

التقييم Assessment :

عملية جمع بيانات كمية أو كيفية باستخدام أدوات، وتحليل تلك البيانات لتشخيص نقاد القوة والضعف فى الأداء بما يعطينا أساسًا سليمًا نبنى عليه أحكام التقويم.

التقويم Evaluation :

عملية إصدار حكم على قيمة الأشياء أو الموضوعات أو المواقف أو الأشخاص، اعتماد على معايير أو محكات معينة واتخاذ قرارات مناسبة.

العملية التى ترمى إلى معرفة مدى النجاح أو الفشل فى تحقيق الأهداف العامة للمنهج ومدى نجاح العملية التعليمية، وكذلك نقاط القوة والضعف بها، حتى يمكن تحقيق الأهداف المرجوة بأحسن صورة ممكنة.

أسس التقويم :

- شاملا لجميع نواتج التعلم.
- مستمرا بحيث يمكن توظيفه فى علميات التشخيص والعلاج والإثراء.
- حقيقاً ويعبر بصدق عن أداء الطالب.
- تتوافر فيه الموضوعية والعدالة.
- تصف بالوضوح والشفافية.
- يتيح فرصاً لقياس عمليات التفكير ومهاراته.
- تعدد جهات ومستويات.

أنواع التقويم :

1- التقويم البنائى أو التكونى Formative Evaluation :

يطلق عليه أحيانا التقويم المستمر ، ويعرف بأنه العملية التقويمية التى يقوم بها عضو هيئة التدريس أثناء المراحل المختلفة لعملية التعلم من بدايتها حتى نهايتها. من الأساليب والطرق التى تستخدم فيها ما يلى :

- المناقشة الصفية.
- ملاحظة أداء الطالب.
- الواجبات.

2- **التقويم النهائى أو التجميعى Summative Evaluation :** العملية التقويمية التى يقوم بها عضو هيئة التدريس فى نهاية برنامج / مقرر تعليمى لتحديد مدى تحقيق الطالب لمخرجات التعلم بعد إتمام متطلباته فى الوقت المحدد. من أمثلة الامتحانات التحريرية والشفهية التى تتناول مختلف المواد الدراسية فى نهاية كل فصل دراسى.

أدوات التقويم

1- **أدوات مباشرة :** تستخدم لتقويم نواتج التعلم للمقررات مثل : الاختبارات – استخدام الآلات والأجهزة – التقارير – دراسات الحالة.

2- **أدوات غير مباشرة :** تستخدم لتقويم نواتج التعلم للبرنامج مثل : استبانة للطلاب – استبانة تقييم المواد – استبانة تقييم أعضاء هيئة التدريس.

3- أدوات تصلح لتقويم نواتج التعلم على مستوى البرنامج والمقررات معا :

- مشروعات التخرج Projects Capstone.
- استطلاعات رأى الطلاب Student والمقابلات الشخصية Interviews.
- سجل أداء الطالب Logbook.
- تقويم الأقران Peer Evaluations.

4- نواتج تعلم المعرفة والفهم :

- الاختبارات (المقالية والموضوعية) Short Essay & Objective Test
- كتابة التقارير Reports

5- نواتج تعلم المهارات الذهنية :

- المشروعات Projects
- كتابة التقارير Reports
- مقاييس التفكير Thinking Scales

6- نواتج تعلم المهارات المهنية :

- بطاقة الملاحظات Observation Cheek list
- سجلات الأداء Performance Records
- اختبار حل المشكلة Problem Solving Test

- المقابلات Interviews
- استطلاعات الرأى Questionnaires

مراحل إعداد الاختبار

الأهداف :

1- تتعرف مراحل إعداد الاختبارات التحريرية لتقويم نواتج التعلم المستهدفة.

2- تعد جدول مواصفات للاختبارات التحريرية فى مجال تخصصه.

3- تصمم اختبار فى ضوء مواصفات الاختبار التحريرى الجيد.

مخطط جدول مواصفات الاختبار

نواتج التعلم	المعرفة والفهم		المهارات الذهنية				النسبة المئوية
	تذكر	فهم	تطبيق	تحليل	تقويم	إبداع	
النسبة المئوية	%15	%20	%25	%15	%15	%10	%100

المبحث الثالث
الدراسة الميدانية

مجتمع وعينة البحث :

يتألف مجتمع البحث من أعضاء هيئة التدريس والمعاونين ، ومن مجموعة طلاب معهد الإدارة ونظم المعلومات ، ولتشكيل عينة البحث قام الباحث بتوزيع أعداد محدودة ومناسبة من الاستبيانين المعتمدين على أعضاء الهيئة التعليمية وعينة عشوائية من الطلاب ، مؤلفة من جميع الفرق والتخصصات.

وبلغ حجم عينة أعضاء الهيئة التعليمية ومعاونيهم (30) عضوا ، وحجم عينة الطلاب (337) طالباً.

منهج البحث :

اعتمدت الباحث عند إعداد هذا البحث على منهج التحليل الوصفى ، الذى استخدمه فى تحليل البيانات الإحصائية ، وحساب المتوسطات والانحرافات المعيارية والقيم النسبية للإجابات الميدانية ، وفى إجراء المقارنات اللازمة عليها.

أدوات البحث :

تتألف أدوات البحث من استبيانين إحصائيين لجمع البيانات وهما :

أ- استبيان خاص بأعضاء الهيئة التعليمية ويتألف من (8) محاور معيارية تتضمن (110) سؤالا معيارياً مرتبطاً بجودة التدريس فى المعهد.

ب- استبيان خاص بالطلاب ويتألف من (7) محاور معيارية ، تتضمن (35) سؤالا معيارياً مرتبطاً بجودة التدريس فى المعهد.

الجدول (1)

عرضاً موجزاً لمحاور هذين الاستبيانين وعدد الأسئلة فى كل منها

م	اسم المحور المعيارى	عدد الأسئلة للأساتذة	عدد الأسئلة للطلاب
1	جودة المناهج الدراسية	15	6
2	جودة الإدارة	15	5
3	جودة المكتبة	12	دمج مع القاعات
4	جودة مهارات التدريس	15	5
5	جودة التعامل مع الطلاب والامتحانات	15	6
6	جودة أحوال وأعمال الهيئة التعليمية	16	-
7	جودة القاعات والمدرجات والمعامل	14	5
8	جودة التدريس العامة والخاصة + جودة أداء الطلاب	9	11

ولقد استخدام الباحث فى كل هذين الاستبيانين مقياساً خماسياً لتقدير درجة كل معيار وأعطاها أرقماً متزايدة كما يلى :

5	4	3	2	1

وبناء على ذلك تم حساب المتوسط الحسابى والقيمة النسبية للإجابات لكل معيار من العلاقة الآتية =

القيمة النسبية للإجابات = مجموع النقاط التى حصل عليها القيمة النسبية / القيمة العظمى لمجموع الإجابات

ولحساب المتوسط الحسابى والقيمة النسبية للجودة فى كل محور من المحاور المذكورة ، قام الباحث بتطبيق نفس العلاقات السابقة على كل محور.

كما يمكن تقدير القيمة النسبية العامة للجودة فى الكلية P حسب المقياس الخماسى من إحدى العلاقتين التاليتين :

$$\bar{P} = \frac{\dot{X}}{5} = PQ$$

$$\bar{P} = \frac{m_1P_1 + m_2P_2 + m_3P_3 + \ldots\ldots m_kP_k}{m_1 + m_2 + m_3 + \ldots\ldots m_k} = PQA$$

مصداقية الاستبيان

للتأكد والتحقق من مصداقية هذه الاستبيانين تم عرضها على عدد من المختصين فى الإحصاء والجودة وتم اعتماد جميع المحاور والعبارات والأسئلة الواردة فيهما.

وتم كتابة المقياس الرقمى للإجابات على الشكل التالى

5	4	3	2	1	0

على أن تعتبر درجة الصفر مكافئة لحالة عدم الإجابة على السؤال. وهذا الأمر أعطى مرونة كبيرة للاستبيان وأتاح الفرصة للباحث لدراسة وتقدير أعداد ونسب حالات عدم الرضا عن مكونات جودة التدريس فى المعهد. لذلك ننصح بإضافة هذا الصفر فى المقاييس ثم عزله عن الإجابات والاستفادة منه فى أمور أخرى.

دراسة ثبات المقاييس المستخدمة :

للتحقق من ثبات هذين الاستبيانين قام الباحث بعد جمع البيانات وإدخالها على الحاسب ضمن برنامج SPSS. بحساب معاملات (ألفا كرونباخ) من الإجابات فى المحاور الأساسية ككل فكانت كما يلى : (0.96) للإجابات أعضاء الهيئة التعليمية (0.917) لإجابات الطلاب.

كما قام بحساب قيم (ألفا) فى المحاور الأساسية كل على حدة فكانت جميع قيمها جيدة ولا تقل عن (0.70) ، وهذا دليل آخر على مدى ثبات هذين الاستبيانين :

بدأت إجراءات هذا البحث فى بداية عام 2013 ، وتم إدخال البيانات وتحليلها خلال الشهر (نوفمبر) عام 2013.

التحليل الإحصائى

أولاً : تمهيد :-

ينطلق الباحث عند معالجة أمور هذه الدراسة من الافتراضات التالية :-

1- إن ثمرة جميع الجهود التى يبذلها أعضاء الهيئة التعليمية فى الجامعات المعتمدة والجهات الإدارية وأداء الطلاب فيها ، يجب أن تحقق قيمة لمستوى الجودة النسبية عن 100% أى أن مستوى الجودة النسبية يتحول عشوائيا فى المجال المتصل (0.50.1).

2- إن الشكل العام للتوزيع الاحتمالى يأخذ شكلاً مائلا إلى اليمين ، وبذلك تكون قيمة توقعه الرياضى أكبر من قيمة المنوال فيه.

3- إن التوزيع المناسب لهاتين الخاصتين هو توزيع من مجموعة توزيعات (بيتا B(x) المعروفة على المجال (a,b) :

4- إن أبسط شكل يمكن أن نتخذه معياراً لقياس ومقارنة مستويات الجودة النسبية هو الشكل الذى يكون فيه P=2 و q=4. وعندما تأخذ معادلة هذا التوزيع الاحتمالى فى المجال (0.5.1) الشكل التالى :

$$B_{2.4}(x) = 640(x - 0.5)(1 - x)^3 \qquad 0.5$$

5- إن قيمة التوقع الرياضى له تساوى (0.6666) لأن :

6- E(x) = aq + bp/p+q=0.5.4+1.2/2+4 = 0.6666

7- ويمكن حساب قيمة المنوال فندا أنها تساوى : Mod = 0.62.5

8- وقيمة الوسيط فنجد أنها تساوى : Mod = 0.65.6

9- وقيمة التباين فند أنها تساوى $Q^2 = 0.0079$

10- وقيمة الانحراف فى المعيارى فنجد أنها تساوى : q = 0.0889

11- وبناء على ما تقدم يمكننا أن نعتبر القيمة العددية لتوقع هذا التوزيع (0.666) قيمة معيارية لقياس مستوى الجودة ، وسنطلق عليها اسم القيمة النسبية المتوقعة للجودة ، وإننا سنعتمد عليها فى إجراء الاختبارات والمقارنات المختلفة.

12- يمكن الاستفادة من خصائص هذا التوزيع ومن قيمة الانحراف المعيارى فيه (Q = 0.0889) لتصميم سلم معتدل لتصنيف التقديرات الممكنة. وذلك بتشكيل خمس مراتب ضمن المجال (0.5, 1) لتقدير مستوى الجودة طول كل منها (0.10) وبالتالى سنحصل على السلم المعتدل التالى :

فئات التقدير	60 – 50	70 – 60	80 – 70	90 – 80	100 – 90
مرتبة التقدير	ضعيفة	مقبولة	جيدة	جيدة جدا	ممتازة

13- تحديد نقاط القوة والقبول والضعف : يمكننا بعد أن استخراج المتوسطات والقيم النسبية الجودة فى مختلف المحاور والأسئلة : أن تستخلص ما يلى :

- **نقاط القوة :** هى النقطة أو المحاور التى تكون قيمة مستوى الجودة النسبية فيها . أكبر من القيمة المتوقعة لها (0.6666) ويكون الفرق بينهما جوهريا وموجباً (معنوياً) وبمستوى دلالة Q = 0.05 وهذه النقاط تحتاج إلى تطوير دائم مع المحافظى على مستوياتها.
- **نقاط القبول :** وهى النقط أو المحاور التى تكون قيمة مستوى الجودة النسبية فيها لا تختلف جوهرياً (معنويا) عن القيمة المتوقعة لها (0.6666) وذلك بمستوى دلالة Q.0.0.5 وهذه النقاط تحتاج إلى تحسين (0.6666) وهذه النقاط تحتاج إلى تحسين وتطوير مستمر.
- **نقاط الضعف :** هى النقاط أو المحاور التى تكون قيمة مستوى الجودة النسبية فيها أقل من القيمة المتوقعة لها وهى (0.6666) ويكون الفرق بينهما جوهريا وسالب (معنويا) وبمستوى دلالة Q.0.05 وهذه النقاط تحتاج إلى معالجة ودعم وتحسين وتطوير فعال.
- **ثانياً : التحليل الإحصائى :**

وبعد إن قمنا بتعريف بعض المؤشرات الإحصائية المذكورة فى الفترة السابقة. ننتقل إلى إجراء بعض الاختبارات الإحصائية فى البيانات لإثبات أو رفض الفرضيات البحثية المذكورة فى الفقرة (5) وسنتبع فى ذلك الترتيب التالى :

أ- دراسة إجابات أعضاء الهيئة التعليمية فى المعهد المذكور.
ب- دراسة إجابات الطلاب فيه.
ج- استنتاج بعض النتائج الممكنة واستخلاص نقاط القوة والقبول والضعف.

إن معاهد العبور العليا تشكل مؤسسة تعليمية خاصة وهى عضو فى اتحاد الجامعات العربية ويوجد فيها عدة معاهد عليا متخصصة هى : معاهد لإدارة ونظم المعلومات + مهند الهندسة + معهد الإعلام.

ولقد شملت عينة البحث معظم أساتذة هذه المعاهد وعينة عشوائية من طلاب معهد الإدارة ونظم المعلومات. وسنعالج بياناتها كما يلى :

الجدول رقم (2)

خصائص العينة

حسب الأقسام	العدد	حسب المرتبة	العدد	حسب القدم الأكاديمى	العدد
علوم الحاسب	4	أستاذ	3	أكثر من 20 عاما	
نظم المعلومات	6	أستاذ مساعد	3	من 10 – 15	4
إدارة الأعمال	4	مدرس	7	10 – 15	6
المحاسبة	5	مدرس مساعد	7	5 – 10	10
العلوم الأساسية	6	معيد	10	أقل من 5	10
المجموع	30		30		30

وبعد إجراء الحسابات اللازمة والقيام بعمليات التحليل الإحصائى للبيانات ، حصلانا على القيم النسبية لإجابات أعضاء الهيئة التعليمية حول جودة المحاور الواردة فى الاستبيان المخصص لهم ، فكانت كما فى الجدول التالى :

الجدول رقم (3)

القيم النسبية لأعضاء الهيئة التعليمية α

One – sample statistics

المحور	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error mean
Pa	30	.5842	.15651	.2724
Pb	30	.6764	.18016	.3136
Pc	30	.6323	.16260	.02831
Pd	30	.7231	.18648	.3246
Pe	30	.7309	.12108	.02108
Pf	30	.6189	.10285	.01790
Pg	30	.5628	.17567	.03058
Ph	30	.6330	.14573	.02537

المصدر : الدراسة الميدانية

وعند دراسة القيم النسبية فى هذا الجدول نلاحظ أن بعض هذه القيم أصغر من القيمة المتوقعة (0.6666) وهى القيمة المقابلة للمحاور Ph, pg, pf, pc, pa أماعن بقية القيم أكبر منها وهى التى تقابل المحاور pe, pd, pb ، والتى تمثل جودة الإدارة Pb وجودة مهارات التدريس pD وجودة التعامل مع الطلاب والامتحانات PE.

الجدول رقم (4)

نتائج الاختبار T

Test value = .6666						
95% confidence interval of the Difference		Mean Difference	Sig. (2-	Df	t	
Upper	Lower					
.-269-	.-1379-	-.0.8236-	.005	32	.023.3-	Pa
0736	0541	00976	758	32	311	Pb
0234	0919	03428	235	32	1.211	Pc
1226	0097	05646	0092	32	1.739	Pd
1072	0214	06431	005	32	3.051	Pe
0112	0841	04766	012	32	2.662	Pf
0181	0.853	03360	195	32	1.325	Ph

ولكن عند تطبيق اختبار ستودينت T-test على بيانات هذه العينة يتبين لنا أنه يوجد فروقات جوهرية سالبة وأخرى موجبة بين القيم النسبية لبعض المحاور والقيمة المتوقعة لها وهى (0.6666) والفروقات السالبة هى فى المحاور pf, pe, pa (وهى المحاور المقابلة لجودة المناهج والتعامل مع الطلاب وأحوال الأساتذة) كما نجد أنه لا يوجد فروقات جوهرية (معنوية) بين القيم النسبية للمحاور Ph, pg, pd, pc, pb مع القيمة المتوقعة (0.6666) لعما بأنها بعضها موجب (pD, pB) وبعضها سالب (ph, pg, pc).

والنتيجة : إن الفرضية الأولى ليست صحيحة بشكل عام ، لأنها لا تشمل جميع المحاور الأساسية ، بل هى غير صحيحة على المحاور Pa, pe, pf وصحيحة على بقية المحاور فقط.

وهذا يعنى أن إجابات أعضاء الهيئة التعليمية تشير إلى نقاط الضعف والقوة والقبول ، لذلك نلخصها ونضعها بأسمائها فى الجدول التالى:

الجدول رقم (5)

نقاط الضعف والقبول والقوة

م	اسم المحور فى الاستبيان	رمزه فى البرنامج	نتيجة اختبار T حسب قيمة P	نوع النقطة	نتيجة تحليل التباين
1	جودة المناهج الدراسية	Pa	يوجد فرق سالب	ضعيف	لا يوجد اختلاف
2	جودة الإدارة فى الكلية	Pb	لا يوجد فرق جوهرى	قبول	لا يوجد اختلاف
3	جودة المكتبة فى الكلية	Pc	لا يوجد فرق جوهرى	قبول	لا يوجد اختلاف
4	جودة مهارات التدريس	Pd	لا يوجد فرق جوهرى	قبول	لا يوجد اختلاف
5	جودة التعامل مع الطلاب والامتحانات	Pe	يوجد فرق جوهرى موجب	قوة	لا يوجد اختلاف
6	جودة أحوال أعضاء الهيئة التعليمية	Pf	يوجد فرق سالب	ضعيف	قبول
7	جودة القاعات والمعامل والمرافق	Pg	لا يوجد فرق جوهرى	قبول	لا يوجد اختلاف
8	جودة التدريس العامة	Ph	لا يوجد فرق جوهرى	قبول	لا يوجد اختلاف

ملاحظة : لقد إجراء تحليل التباين ولم نحصل على فروقات جوهرية بين الإجابات حسب القسم والمرتبة والقدم الأكاديمى ، وتم حذفه لضيق المساحة. وللتحقق من الفرضية الثانية حسبنا القيمتين النسبتين الإجماليتين للجودة فى المعهد PQ و PQA ثم اختبرناهما بواسطة T-test مع القيمة المتوقعة (0.6666) فحصلنا على الجدولين التاليين :

الجدول رقم (6)

القيمة النسبية الإجمالية للجودة فى المعهد

One – Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Sdt. Error Mean
Pq	30	.6565	.10797	.01880
Pqa	30	.6581	.10736	.10869

الجدول رقم (7)

نتائج الاختبار T

One – Sample test

Test Value = .6666						
95% confidence interval of the difference		Mean Difference	Sig. (2-	Df	T	
Upper	Lower					
.0281	-.0484-	-.01014-	.593	32	-.540-	Pq
.0295	-0.466-.	00853	.651	32	.-456-	pqa

من الجدول الثانى نلاحظ أن نتيجة الاختبار تشير إلى عدم وجود فرق جوهرى بين هاتين القيمتين والقيمة المتوقعة (0.6666).

النتيجة : إن الفرضية الثانية صحيحة حسب إجابات أعضاء الهيئة وإن مستوى الجودة الإجمالى لا يختلف جوهريا عن القيمة المتوقعة (0.6666) وهو من الدرجة المقبولة ويساوى حوالى (0.66)

2- تحليل إجابات الطلاب فى المعهد :

تتآلف عينة الطلاب (335) طالباً. وبعد إجراء الحسابات اللازمة والقيام بعمليات التحليل الإحصائى للبيانات ، حصلنا على القيمة النسبية لإجابات الطلاب حول جودة المحاور الأساسية الواردة فى الاستبيان المخصص لهم.

فكانت كما يلى :

جدول (8)
القيمة النسبية للطلاب

One – Sample test

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error mean
Pa	33S	.6382	.15399	.00840
Pb	33S	.6699	.17825	.00972
Pc	33S	.6382	.19919	.01078
Pds	33S	6203	15587	00850
Pe	33S	6720	17046	00930
Pf	33S	6843	16504	00900
pf	33S	6882	20532	01120

- ومن الجدول الأول نلاحظ أن بعض القيم النسبية المقابلة للمحاور الأساسية كانت أقل من القيمة المتوقعة لها (0.6666) وبعضها كان أكبر منها.

ثالثاً : نتائج اختبار صحة – عدم صحة فروض البحث :

1- نتيجة اختبار الفرضية الأولى :

إن هذه الفرضية تنص على عدم وجود فرق جوهرى بين القيم النسبية فى المحاور الأساسية والقيم المتوقعة لها ، وبعد إجراء الاختبارات الإحصائية اللازمة تبين لنا أن هذه الفرضية غير صحيحة بشكل عام ، لأنه يوجد قيم نسبية لبعض المحاور تختلف سلباً أو إيجابا عن تلك القيمة المتوقعة.

2- نتيجة اختبار الفرضية الثانية :

وهى التى تنص على عدم وجود فرق جوهرى بين القيمة النسبية الإجمالية للجودة فى الكلية والقيمة المتوقعة لها (0.6665) ولقد بينت الاختبارات الإحصائية :

إن هذه الفرضية صحيحة فى معهد الإدارة ونظم المعلومات بمعاهد العبور العليا لأن القيمة النسبية الإجمالية كانت تبلغ حوالى (0.66) حسب إجابات الطلاب فيه.

3- نتيجة اختبارات الفرضية الثالثة :

وهى التى تنص على عدم وجود فروقات جوهرية بين إجابات أعضاء الهيئة التعليمية فى الكليات المدروسة حسب القيم أو المرتبة العلمية أو القدم الأكاديمى ، وقد بينت اختبارات تحليل التباين إن هذه الفرضية صحيحة فى معاهد العبور العليا حسب إجابات الهيئة التعليمية فيها.

4- نتيجة اختبارات الفرضية الرابعة :

وهى التى تنص على عدم وجود فروقات جوهرية بين إجابات الطلاب فى الكليات المدروسة حسب الصفوف (الفرق) أو الاختصاص أو النوع ولقد بينت اختبارات تحليل التباين إن هذه الفرضية صحيحة بشكل عام فى معهد الإدارة ونظم المعلومات فى معاهد العبور العليا ، ولكن يوجد اختلاف حول المحاور PA (المناهج) و Pb (الإدارة) و Pe (مهارات التدريس) حسب الاختصاصات فقط.

رابعاً : نتائج الدراسة

1- تشكيل هيئة عربية عليا لإدارة وضمان الجودة فى الجامعات العربية ، ووضع نظام داخلى لها ضمن اتحاد الجامعات العربية.
2- وضع أسس ومعايير للجودة الشاملة فى الجامعات العربية وإعداد استبيان موحد ، بمحاور ومعايير موحدة وبشروط محددة لإجراء البحوث العلمية حول الجودة فيها.
3- التزام الإدارة العليا والمعاهد والأقسام بنظام إدارة الجودة الشاملة ، والعمل على تطبيقه فى جميع تخصصات المعاهد والكليات.
4- العمل على تهيئة جميع الظروف الملائمة لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة، وتذليل جميع العقبات التى تقف فى مساره ، وإنشاء إدارات خاصة بالجودة فى الجامعة والكليات والمعاهد المختلفة.
5- العمل على تأمين جميع متطلبات الجودة الشاملة من مبانى وقاعات وأجهزة وبرامج وخطط ومناهج ومكتبات وكوادر خدمية كافية.
6- العمل على إنجاز معايير الجودة الشاملة على مستوى الأقسام والكليات والجامعة والعمل على معالجة جميع نقاط الضعف الواردة فى النتائج السابقة.
7- العمل على وضع مفردات للمقررات فى الكليات ومتابعة جودة تدريسها ونسبة الانجاز فيها.
8- العمل على مراجعة المناهج الدراسية بشكل دورى وتطورها حسب حاجة السوق والمجتمع المحلى.
9- العمل على تحسين أحوال أعضاء الهيئة التعليمية وتأمين مكتب لها وتلبية احتياجاتهم وتسهيل أمورهم وتطوير مهاراتهم التعليمية.
10- العمل على تأمين جميع مستلزمات العلمية التعليمية وتحسين تنظيمها ومتابعة تنفيذها على كل المستويات.
11- إتباع الأسلوب العلمى فى وضع الامتحانات التى تقره نظام الجودة وتطوير أساليب التقويم العملى و النظرى بما يتناسب مع كل مقرر.

12- تأمين المصادر التعليمية من كتب جامعية ومراجع أساسية ومجلات علمية واتصالات شبكية.
13- توفير الدعم والإرشاد الأكاديمى للطلاب والعمل على حل جميع مشكلاتهم الخاصة والعامة من خلال ساعات المقابلات مع الأساتذة ومع الإدارة.
14- متابعة أداء الطلاب فى جميع المستويات ودراسة نتائجهم الانتمائية ونسب نجاحهم ومعدلات ترفعه ومعدلات تخرجهم.
15- توفير المرافق اللازمة للأساتذة وللطلاب ومتابعة نظافتها ونوعية الخدمة فيها.
16- تأمين القاعات والمدرجات اللازمة للعملية التدريسية والعمل على استثمارها بشكل مناسب.
17- إقامة بعض الأنشطة الاجتماعية فى الكليات وتعزيز دور الطلبة فيها.
18- تشجيع أعضاء الهيئة التدريسية على البحث العلمى وتأليف وعمل تطوير معارفهم وتعزيز قدراتهم العلمية وتنمية مهاراتهم التدريسية.
19- متابعة أمور المتخرجين فى الكلية والتواصل معهم لمعرفة جميع أحوالهم والاعتزاز بنجاحاتهم فى الحياة والعمل.
20- العمل على التواصل مع المجتمع وتقديم الخدمات والاستشارات والأعمال اللازمة له.
21- تنشيط حركة الزيارات المتبادلة بين الجامعات والكليات المحلية والخارجية.
22- دعم وتنشيط حركة الدعاية والإعلام والإعلان فى الجامعة والكلية.

خامساً : التوصيات :-

مما سبق يمكن أن نتقدم التوصيات على النحو التالى :-

1- يجب على كافة القوى الممثلة للمؤسسة التعليمية فهم ما يحويه مصطلح الجودة ومركباته من (المفهوم والأهمية فى العملية التعليمية) حتى يتسنى لهم الاشتراك الفعلى فى تحقيق الرسالة.
2- خلاف المعرفة للمفهوم والأهمية للمصطلحات الفرضية الآنية ، يجب على أن توفر المؤسسات التعليمية البيئة الصالحة للتطبيق.
3- ضرورة أن تحدد كل مؤسسة تعليمية سواء كانت فى المراحل الأولية أو الوسطى أو العالية رسالتها ثم تعمل على تنفيذها من خلال تذليل الصعاب حتى تتحقق الأهداف الرئيسية والفرعية للجودة.
4- زيادة اهتمام إدارات الجامعات بتطبيق مؤشرات الجودة فى التعلم الجامعى.
5- ضرورة الاهتمام بتقديم خدمة الإنترنت مجانا لكل من الطلبة والمحاضرين الجامعيين لما لها من نتائج إيجابية فى التحفيز على البحث والدراسة لكل منهم ، كما يزيد استخدام تلك الشبكة كل من المعلم والطالب مهارة البحث العلمى ، وتوظيف التقنيات فى تنفيذ المساقات الدراسية ، والأبحاث العلمية.
6- ضرورة أن يكون المقرر الدراسى على هيئة موضوعات بحثية ، وليس فى صورة كتاب ملزم للطلبة.
7- تنويع الموضوعات الدراسية بما يتناسب مع حاجات السوق المحلى.
8- ضرورة محاضرين إلى الخارج للإفادة من الخبرات العالمية فى التعليم الجامعى.
9- اعتماد سياسة التقويم الخارجى للتحقق من مدى تطبيق الجودة فى التعليم الجامعى.
10- تنويع تقنيات التعليم والتقويم الجامعى.
11- احترام الحرية الأكاديمية للجامعات.
12- العمل على تفعيل فكرة إنشاء وحدة الجودة الشاملة وتطوير الأداء بكليات الجامعة فى ضوء المعايير الدولية.

المراجع

أولاً المراجع العربية :

1- الهوائى ، السيد عبد العزيز (2007) ، الاعتماد وضمان الجودة فى التعليم العالى ، مكتبة النهضة المصرية – القاهرة.

2- الهلالى ، الشربينى الهلالى (1998) ، إدارة الجودة الشاملة فى مؤسسات التعليم العالى – المجلة العلمية لكلية التربية – جامعة المنصورة – العدد الثانى لعام 1998.

3- محمد ، أشرف السعيد أحمد (2009) ، بعض مؤشرات جودة التعليم الجامعى مع التطبيق على كليات التربية (فى الجامعات المصرية).

4- الخطة الإستراتيجية بجامعة حلوان (2007) ، جامعة حلوان.

5- الجسر ، سمير : ورقة عمل قدمت لورشة العمل حول "إعادة تنظيم التعليم العالى الخاص" ، والتى عقدتها وزارة التربية والتعليم العالى فى الفترة 10-2004/2/24 ، المديرية العامة للتعليم العالى ، بيروت ، لبنان ، 2004.

6- القبيسى ، محمد حسن : الجامعة بين النقد والتقويم – دراسة حالة ، جامعة قطر، دراسات فى المناهج ، كلية التربية ، جامعة عين شمس ، ع (39) ، القاهرة ، ص 125 – 169 ، 1999.

7- أبو نبعة ، عبد العزيز وفوزية مسعد : إدارة الجودة الشاملة فى مؤسسات التعليم العالى ، بحث مقدم لمؤتمر التعليم العالى فى الوطن العربى فى ضوء متغيرات العصر ، جامعة الإمارات 1998.

8- أبن منظور ، لسان العرب ، الجزء الثانى ، دار المعارف ، القاهرة ، 1984.

9- سليمان ، نجدة إبراهيم : رؤية مستقبلية لتكامل الجودة والالتحاق وتحقيق جودة التعليم العالى فى ضوء تجارب بعض الدول المتقدمة ، 2003.

10- شهيب ، محمد على وآخرون : تقييم جودة العلمية التعليمية فى كلية التجارة – جامعة القاهرة دراسة مقارنة للنظم التعليمية المختلفة بالكلية 2004.

11- على ، على حسين : قضية التحديث فى التعليم العالى فى جمهورية مصر العربية.

12- مصطفى ، أحمد والأنصارى محمد : برنامج إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها فى المجال التربوى ، المركز العربى للتدريب التربوى لدولة الخليج ، 23 – 2006/6/26 ، قطر 2002.

13- زيدان ، مراد صالح : مؤشرات الجودة فى التعليم الجامعى المصرى ، مجلة كلية التربية ، جامعة الأزهر ، ع72 ، 1998.

14- يوسف ، على : معايير الجودة فى التعليم العالى ، دار العلم ، بيروت 2005.

15- وزارة التعليم العالى – مشروع ضمان الجودة والاعتماد – دليل الاعتماد (ضمان الجودة للتعليم العالى – مصر 2005).

16- القانون رقم (82) لسنة 2006 بشأن إنشاء الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد.

ثانياً : المراجع الأجنبية :-

1- Kauffman, M.S (2005). What is Quality Assurance, Washington , the American society for Quality.

2- National Quality Assurance and Accreditation. (2004).

3- Nughraha paul : (2001) : Management in teaching & learning process (Online) Available from : http://www.petra.ac.id/english /science/tqm/papers.htm (accessed 22 jan. 2003).

4- David, D., & Harold, T. (2000). Quality in Higher Education (Vol. 6) : Routledge, part of Taylor & Frances Group.

5- Brenna, J. (1998) : Quality Assurance in Higher Education A legislative Review and Needs Analysis of Deveopments in Central and Eastern Europe : EC/Phare/ETF copyright.

6- Murrary, Harry & Others (1997) : Ethical Principles in University TEACHINGM, Central for DEVELOPMENT Of Teaching Learning, Vol (1). NO (1) TORINTO – CANADA, JAN, 1997.

7- ABET, Criteria Jar Accrediting Engineering Programs, Baltimore, 2008 – 2009.

8- Certo, S and Trevis C., Modern Management, Pearson Prentic Hall, 2008 New Jersey.