دليل نشر ثقافة الجودة

كلية التربية للطفولة المبكرة - جامعة المنوفية

إعتماد مجلس الكلية بجلسته رقم (1) بتاريخ 20/ 8/2023م

محتويات الدليل

محتويات الدليل ٢

مقدمة: ٥

رؤية ورسالة ٦

كلية التربية للطفولة المبكرة جامعة المنوفية ٦

رؤية الكلية ٦

رسالة الكلية ٦

الأهداف الاستراتيجية ٧

إجراءات تحقيق الأهداف: ٨

لماذا ننشد الجودة في التعليم؟ ١٢

وتطبيق هذه النظم يضمن مردوداً جيداً على العملية التعليمية، يتمثل فى : ١٣

1- إعداد الخريجة فى ضوء متطلبات سوق العمل: ١٤

2- اختيار التخصص الدارسى وفق ميولك المهنية: ١٤

3- توفير البرامج الأكاديمية التى تنمى المهارات الضرورية لسوق العمل: ١٥

4- اختيار أعضاء هيئة التدريس الأكفاء: ١٥

5- استخدام أساليب التقييم الفعالة: ١٥

6- تهيئة المناخ التعليمى: ١٦

7 - ممارسة العمل الجامعى:- ١٦

8- توفير التجهزات المطلوبة: ١٧

9- الإستجابة للشكاوى والمقترحات: ١٧

الجودة مسئولية من ؟ ١٧
أولا: دور الطالب فى تطبيق نظم جودة التعليم بالجامعة: ١٨
المنهج: ١٩
التعليم والتعلم: ١٩
التقييم ٢٠
التقييم: ٢٠
العمل الجماعى : ٢١
الدعم الطلابي: ٢١
رسم سياسات الكلية: ٢٢
اتخاذ قرارات سديدة : ٢٢
اعتماد الكلية: ٢٣
الموارد والتجهيزات بالكلية : ٢٣
المحاسبية المستمرة: ٢٤
ثانياً: دور الأستاذ فى تطبيق نظم جودة التعليم بالجامعة : ٢٤
المناهج الدراسية : ٢٤
التعليم والتعلم : ٢٥
التقييم : ٢٥
جودة الأداء : ٢٥
ثالثاً: دور القيادات الجامعية فى تطبيق نظم جودة التعليم بالجامعة: ٢٦
رابعاً: دور المجتمع والمعنيين بالأمر في منظومة الجودة: من هم المعنيون بالأمر: ٢٧
والآن من هم المعنيون بالأمر من خارج المؤسسة ؟ ٢٧
على مستوى التخطيط: ٢٨

على مستوى التنفيذ:..... ٢٨
على مستوى المتابعة : ٢٨
ما دواعى الإعتماد للمؤسسة التعليمية ؟..... ٢٩
دواعى الإعتماد :..... ٢٩
مبادئ عملية الإعتماد : ٢٩
أهلية المؤسسة التعليمية للتقدم للإعتماد : ٣٠
خطوات التقدم للاعتماد:..... ٣١
1- إستيفاء المؤسسة لطلب التقدم للإعتماد: ٣١
قبول طلب الإعتماد : ٣١
2- تقويم المؤسسة:..... ٣٢
يصدر قرار مجلس إدارة الهيئة بعدم اعتماد المؤسسة في حالة:..... ٣٤
متابعة الهيئة للمؤسسات المعتمدة :..... ٣٥
استمرارية الإعتماد : ٣٥
وقف شهادة الإعتماد : ٣٥
إلغاء شهادة الإعتماد :..... ٣٥
المفاهيم الأساسية ومصطلحات الجودة فى البرنامج التعليمى: ٣٦
المراجع :..... ٤٥

مقدمة:

فى ظل عالم سريع التغيير يشبه بأنه قرية صغيرة يتميز 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 وامكانات وقدرات تعدت حدود المعارف النظرية، لذلك أصبح لزاماً علينا أن نضع هذه العوامل العالمية فى الإعتبار، مع الحفاظ على ثوابت الأمة وقيمها، هنا ظهرت منظومة الجودة فى التعليم، وأصبحت هى الأمل الوحيد فى التطوير والتحسين المستمر لتحقيق التميز .

تمثل الجامعات الركيزة الأساسية للتعليم العالى حيث تساهم فى بناء الإنسان معرفياً وثقافياً وخلقياً ومهارياً ، على النحو الذى يساعد على تنمية الموارد البشرية فى كافة التخصصات التى تحتاجها خطط التنمية المستدامة، ومن هنا تزايد الإهتمام فى مصرعلى المستويين الحكومى والمجتمعي بتطوير مؤسسات التعليم العالى بهدف تحسين مستوى جودة أداء هذه المؤسسات وتفعيل دورها فى قيادة عمليات التنمية الشاملة .

والله ولى التوفيق ،،،

رؤية ورسالة
كلية التربية للطفولة المبكرة جامعة المنوفية

رؤية الكلية

كلية التربية للطفولة المبكرة جامعة المنوفية كلية رائدة متميزة تهتم بأعداد المعلمين إعدادا مهنيا لمواكبة التطورات التعليمية والبحثية والمجتمعية في مجال الطفولة المبكرة الموجهة بأهداف التنمية المستدامة ومستجدات التحول الرقمى على المستويين المحلى والإقليمي.

رسالة الكلية

تسعى كلية التربية للطفولة المبكرة جامعة المنوفية لإعداد معلمين رائدين أكاديميا ومهنيا للتعامل مع الأطفال العاديين وذوى الاحتياجات الخاصة من خلال تقديم خدمات تعليمية وبحثية ومجتمعية مميزة بما يحقق متطلبات سوق العمل ويتفق مع أهداف التنمية المستدامة ورؤية مصر ٢٠٣٠ وكسب ثقة المجتمع المصرى.

الأهداف الاستراتيجية

١- إستحداث برامج جديدة مميزة لمعلمى الطفولة المبكرة بمواصفات تتناسب مع متطلبات سوق العمل ووفق آفاق التنمية المستدامة.

٢- تأهيل معلمى الطفولة المبكرة تقنياً ومهنياً وتربويا بما يناسب سوق العمل المحلى والدولى.

٣- تطوير البنية التحتية للكلية وصقل مهارات القائمين على المنظومة التعليمية بما يعزز متطلبات وتوجيهات التعليم الهجين.

٤- تبادل الخبرات البحثية والعلمية مع الهيئات والمؤسسات التعليمية والثقافية المصرية والعربية والدولية والتعاون معها فى القضايا الدولية ذات الاهتمام المشترك.

٥- زيادة الموارد الذاتية للكلية من خلال فتح قنوات جديدة مثمرة وتقديم المشورة الفنية للأفراد والمؤسسات في مجالات التخصص المختلفة.

٦- تطوير مهارات أعضاء هيئة التدريس والعاملين بالكلية بما يواكب المستجدات فى مجال تكنولوجيا الطفولة المبكرة

٧ - تعزيز التعاون والشراكة المجتمعية مع المؤسسات والهيئات ذات العلاقة بمجال الكلية من أجل توفير فرص التدريب العملي للطلاب.

٨- دعم منظومة ضمان الجودة والتحسين المستمر في ضوء معايير الجودة القومية.

٩- دعم وتطوير قدرات الجهاز الاداري بالكلية لتحقيق التميز في المجالات المختلفة.

إجراءات تحقيق الأهداف:

فى زمن العولمة والتغيرات التكنولوجية السريعة ، أصبح لزاماً على كلية التربية للطفولة المبكرة أن تقوم بأعادة بناء نفسها حرصاً منها على المؤسسات الأخرى ذات الصلة ، ولهذا يجب على الكلية تطوير الإستراتيجيات والأنظمة الكفيلة بتحقيق أهدافها فكان من الضروري أن تحدد وبكل دقة الأهداف التى تعمل من خلالها وذلك لضمان كفاءة خططها وبرامجها العلمية على النحو التالى:

- تطوير النظام الاداري والتنظيم للكليه بهدف تحسين جوده الخدمات وتعزيز البنيه التحتيه لدعم التميز الاكاديمي والاداري.
- استحداث اساليب تسويقيه لخدمات الكليه لدعم مواردها الذاتيه تطوير البنيه التحتيه الالكترونيه لتعزيز التحول الرقمي في الكليه ودعم العمليات الاكاديميه والاداريه بكفاءه.
- تطوير منظومه الرعايه الصحيه والاجتماعيه للعاملين بالكليه تطوير البرامج والمقررات الدراسيه بما يتفق مع مستجدات العلم والتكنولوجيا الحديثه واحتياجات سوء العمل .
- تطوير قدرات اعضاء هيئه تدريس ومعاونيهم بما يتفق مع المستجدات التربوية والتكنولوجية.

- استحداث انشطه طلابية وتطوير نظم الرعاية وتوفير خدمات الدعم للطلاب والخريجين.
- تطوير نظم القياس والتقويم بالكليه تعزيز الشراقه بين كليات الموازيه الاخرى اقليميا ودوليا في مختلف الانشطه.
- تحديث استراتيجيات التدريس والتعلم تحديث السياسيات السياسات والنظم الداخليه المتعلقه بقبول الطلاب وتوزيعهم على اقسام الكليه بما يضمن تحقيق الشفافيه والكفاءه وتلبيه احتياجات الطلاب.
- توفير مقومات ربط الخريجين بمؤسسات سوق العمل المحلي والاقليمي والدولي وتوطيط العلاقات معها.
- توفير بيئه داعمه للابداع والابتكار وريادة الاعمال تطوير برامج دراسات عليا بالكليه لتلبي احتياجات المجتمع ومؤسساته و تتماشي مع اهداف التنميه المستدامه للدوله لتعزيز التخصصيه والابتكار في مجالات الطفوله المبكره.
- تحسين اليات العمل الاداري لتوفير بيئه عمل محفزه تدعم منظومه البحث العلمي وتعزيز الانتاجيه والابتكار.
- الارتقاء بالمقاومات البشريه والماديه في كليه التربيه للطفوله المبكره من خلال استثمار الكفاءات الاكاديميه والتقنيه.
- وتوفير بيئه بحثيه متميزه تدعم التميز العلمي بما مما يعزز القدرة التنافسية للكلية في مجالات البحثية.

- تحديث مجالات البحوث العلميه في مجال في مجال الطفوله المبكره مما يسهم في تقديم حلول مبتكره وفعاله لمشكلات مؤسسات المجتمع المتعلقه بتعليم وتنميه الاطفال مع التركيز على تعزيز مؤسسات التربيه المبكره وتوظيف الادوات التكنولوجيه لدعم نمو الطفل.
- تشجيع الابتكار في البحث العلمي في قضايا الطفوله المبكره ذات الاولويه للمجتمع بما يتماشى مع اهداف التنميه المستدامه من خلال تطوير قضايا بحثيه تعزز من جوده التعليم والتربيه في المراحل الاولى من العمر وتدعم بناء بيئات تعليميه متكامله تسهم في تنميه الطفل الشامله والمستدامه.
- تحفيز وتعزيز النشر العلمي للابحاث من خلال توفير الدعم الاكاديمي والمادي مما يسهم في نشر المعرفه المتقدمه ويعزز مكانه الكليه على المستوى العالمي ويشجع على تبادل الافكار البحثيه والابتكارات التي تسهم في تقديم مجالات الطفوله المبكره وتنميته.ا
- تفعيل مبادئ اخلاقيات البحث العلمي وتعزيز الوعي بها مع ضمان حمايه حقوق الملكيه والفكريه لجميع الابحاث المنشوره والمشاريع العلميه مما يضمن احترام حقوق الباحثين ويحفز على الابتكار المسؤول ويعزز مصداقيه الابحاث الاكاديمية.

- تدعيم دور كليه الطفوله المبكره في نشر الوعي الثقافي والاجتماعي وتعميقه مع التركيز على تنميه قيم الانتماء الوطني لدى الاطفال والاسر وتاصيل مبادئ التنشئه السليمه مما يعزز دور الاجيال الناشئه في بناء المجتمع.
- رفع كفاءه الوحدات ذات الطابع الخاص في الكليه. -
- تفعيل دور كليه التربيه للطفوله المبكره في مواجهه تحديات المجتمع والبيئه من خلال تطوير استراتيجيات تربويه مبتكره واعداد كوادر متخصصه قادره على دعم تنميه الطفوله المبكره وتعزيز الوعي المجتمعي باهميه الاستثمار في الطفوله لتحقيق تنميه مستدامه.
- تحديث منظومه العمل الاداري بالكليه وفقا لمفاهيم الاداره الحديثه.
- تطوير الفكره الاداريه لقيادات الاداريه بالكليه لتمكينهم من اتخاذ القرارات على اساس المبادره في مواجهه المشكلات -
- توعيه وكسب ثقه ومشاركه العاملين في تنفيذ الخطه الاستراتيجيه للكليه تعزيز ممارسه الحوكمه والشفافيه في اجراءات العمل بالكليه كافه.
- تعزيز التواصل الاجتماعي والثقافي لترسيخ روح التعاون بين العاملين اصلاح وتطوير النظم الاداء الوظيفي. -
- ترسيخ قيم السلوك الوظيفي الايجابي بين جميع العاملين بالكليه مما يعزز بيئه عمل متكامله قائمه على الابداع والالتزام والمسؤولية المهنية.

لماذا ننشد الجودة في التعليم؟

أعزائي الطلاب : هل تعلموا أن الطلاب اللذين تخرجوا فى جامعات مرموقة تحقق متطلبات الجودة، تتوافر لهم فرص عمل أفضل من غيرهم سواء فى بلدهم أو خارجها ، وتطبيق نظم الجودة فى مؤسسات التعليم العالى يضمن لكم أن تكونوا خريجيين مميزيين وسط آلاف الخريجيين ، ويوفر لكم فرصا عديدة للحصول على الوظيفة التى تسعوا إليها فور تخرجكم ، ويجعل منظمات سوق العمل تتهافت على توظيفكم .

إن الجامعات التى تطبق نظم الجودة تخرج طلاباً يتميزون بأنهم :

- ذو إرادة وقدرة على التكيف مع مختلف ظروف العمل فى بلدهم وفى خارجها ، مع مراعاة واحترام عادات وتقاليد وثقافة الآخرين.
- قادرون على الإتصال والتواصل الناجح مع الآخرين.
- قادرون على حل المشكلات واتخاذ القرارات البناءة.
- قادرون على الإبداع والتميز .
- قادرون على إدارة الوقت ،والموارد ،والأزمات.
- ذوى أخلاق وثقة بالنفس .
- ذوى سلوك قويم ومظهر مقبول.

وتطبيق هذه النظم يضمن مردوداً جيداً على العملية التعليمية، يتمثل فى :

- **زيادة الكفاءة التعليمية ورفع مستوى الآداء لجميع أفراد المؤسسة. إرتقاء شامل متكامل بمستوى الطلاب.**
- **تنمية الوعى لدى الطالبات وأولياء أمورهم تجاه المؤسسة.**
- **ضبط وتطوير النظام الإدارى ، ووضوح الأدوار ، وتحديد المسئوليات.**
- **الوفاء بمتطلبات الطالبات وأولياء أمورهم والمجتمع.**
- **متابعة رضا الطالبات وأولياء أمورهم والمجتمع المحلى وسوق العمل عن الخدمات التعليمية.**
- **الترابط والتكامل بين جميع أفراد المؤسسة ، والعمل بروح الفريق ، بما يوفر جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السليمة بين جميع أفراد المؤسسة.**
- **نيل الإحترام والتقدير المحلى والإعتراف العالمى.**
- **تحليل المؤسسة للمشكلات التى تقابلها بالطرق العلمية الصحيحة والتعامل معها من خلال الإجراءات التصحيحية والوقائية.**

في ضوء ذلك فأن تطبيق نظم الجودة فى التعليم يسهم فى إعداد أجيال مؤهلة قادرة على الإبداع والتعامل مع القضايا الشائكة الإقتصادية، والسياسية، والإجتماعية، ولتصبح هذه الأجيال قادرة على تذليل العقبات ورفع شأن أوطانهم، وتمتلك المهارات اللازمة لسوق العمل، ويتحقق ذلك عن طريق ممارسات عديدة من بينها:

1- إعداد الخريجة فى ضوء متطلبات سوق العمل:

ويمكن تحقيق ذلك من خلال ما يلى :

- وضع مواصفات للخريجة تتناسب مع احتياجات سوق العمل، وتجعلك قادرة على المنافسة
- تستخدم الجامعة الآليات المناسبة التى تضمن إكتسابك لهذه المواصفات.

2- اختيار التخصص الدارسى وفق ميولك المهنية:

- تساعد نظم الجودة على دراسة ميولك المهنية عند بداية الإلتحاق بالدراسة.
- يتم توجيهك إلى إختيار التخصص الدراسى، بما يتفق مع ميولك واستعدادك.

3- توفير البرامج الأكاديمية التى تنمى المها ارت الضرورية لسوق العمل:

- تحرص الجامعة على حصر احتياجات سوق العمل.
- تتيح الجامعة مجموعة من البرامج الأكاديمية التى تلبى احتياجات سوق العمل.
- يتضمن ذلك أن تعملى فى مهنة تتناسب مع مهاراتك واتجاهاتك وما تم دراسته بالجامعة.

4- اختيار أعضاء هيئة التدريس الأكفاء:

- فى ظل تطبيق نظم الجودة يتم اختيار أعضاء هيئة التدريس بعناية.
- يعمل أعضاء هيئة التدريس بكفاءة عالية بما يحقق معايير الجودة.
- يشارك عضو هيئة التدريس طلابه فى عمليات التعليم والتعلم بما يضمن إكتسابك المعارف والمهارات والإتجاهات المطلوبة.

5- استخدام أساليب التقييم الفعالة:

- يسهم نظام الجودة فى أن يكون مفهوم التقييم مدخلًا لتطوير معارفك ومهاراتك، وليس مقصوراً على أنه إمتحان يشكل مصدراً للقلق .
- يستخدم أعضاء هيئة التدريس أساليب متنوعة للتقييم بما يعكس قدراتك الحقيقية وتنوعها.

- تتم الإستفادة من نتائج تقييمك فى تجويد العملية التعليمية والتطوير الشامل، بما يحقق لك ما تطمحى إليه.

6- تهيئة المناخ التعليمى:

- توفر الجامعة مناخاً يتسم بالود والديمقراطية، يتيح لك المشاركة فى اتخاذ القرار مع ضمان حرية التعبير واحترام الرأى الآخر.
- تمارس الأنشطة الثقافية والرياضية / بما يضمن بناء شخصيتك بكافة جوانبها.
- تتاح لك فرص الدعم الأكاديمى، بما يضمن لك سهولة التقدم فى البرنامج الأكاديمي وتحقيق أقصى استفادة ممكنة.

7 - ممارسة العمل الجامعى:-

- تحرص الجامعة على تنمية مهارات العمل الجامعى لديك بأعتبارها إحدى متطلبات سوق العمل.
- توظيف مواقف مختلفة للتعلم الجماعى مثل: التعلم التعاونى، وحلقات البحث لتأكيد تحقيق نواتج التعلم المستهدفة.

8- توفير التجهزات المطلوبة:

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

9- الإستجابة للشكاوى والمقترحات:

- توفر الجامعة آلية لاستقبال شكواك.
- تعمل الجامعة على فحص الشكاوى والإستجابة لها، بما يحقق حسن سير العملية التعليمية.

الجودة مسئولية من ؟

يوجد سؤال يفرض نفسه هنا هو : من المنوط به تحسين جودة التعليم بجامعتى ! هل رئيس الجامعة ! هل عميد الكلية ! هل الأستاذ الجامعى ! هل تعتقدي أن لك أنت دوراً!

فى الحقيقة إن الإجابة عن كل هذه الأسئلة يأتى بنعم، فتطبيق نظم الجودة في منظومة التعليم بكليتك مسئولية كل من : القيادة الجامعية، والأستاذ الجامعى، والعاملين، علاوة على مسئوليتك أنت فى هذه المنظومة.

إن هذا الدليل موجه إليكى أنت كطالبة جامعية، ليوضح لكى دور كل من القيادات الجامعية والأساتذة بصفة عامة ودورك أنت بصفة خاصة فى تحقيق نظم جودة بكليتك.

أولا: دور الطالب فى تطبيق نظم جودة التعليم بالجامعة:

فى البداية يجب أن تعرفى أن محور منظومة التعليم بالكلية هو أنتى، نعم الطالبة

هى المستهدف الأساسى من العملية التعليمية، فكل ما يدور حولك من محاضرات، وامتحانات، وندوات وغيرها، غرضها الأساسى الإرتقاء بمستواكى ومهاراتك التى تؤهلك وتجعلك قادرة على المنافسة فى سوق العمل، الذى تزداد فيه حدة المنافسة يوماً بعد يوم، ومن هنا فأن دورك فى تحسين الخدمة التعليمية التى تتلقيها فى كليتك هو الدور الأساسى، بل والمحرك لباقى الأطراف المشتركة معك فى المنظومة الجامعية، فأنتى ببساطة متلقى الخدمة من المؤسسة التعليمية التى إلتحقت بها، وتعمل المؤسسة على تحسين الخدمة التعليمية التى تتلقيها فى الكلية ، وهو الغرض الأساسى من تطبيق الجودة فى التعليم.

وفى ضوء ما تقدم فأنه يمكن بلورة دورك الأساسى فى تطبيق نظم جودة التعليم بكليتك في المحاور الآتية:

المنهج:

- اسألى أستاذ كل مقرر تقوم بدراسته عن مخرجات التعلم المستهدفة منه.
- أسألى عن توصيف البرنامج التي تدرس مقرراته.

التعليم والتعلم:

- ساعدي اساتذتك في عمليتي التعليم والتعلم، بان تؤدي ما يسند اليكي من تكليفات وقراءات وشاركى بفاعلية في المناقشات التي تطرح داخل قاعات المحاضرات، أو طرح أسئلة هادفة وبناءة.
- شاركى في برامج التدريب التي تعقدها الكلية، بهدف تنمية مهاراتك واكتساب مزيد من المعلومات والمعارف.
- تفاعلي مع أساتذتك لتطبيق أساليب التعلم الحديثة (التعلم الإلكتروني – التعلم الذاتي إلخ) والتي تهدف إلى تسليحك بمهارات أساسية يطلبها سوق العمل.
- شاركي بفاعلية في التدريب الميداني الذي يمثل أهم متطلبات الالتحاق بسوق العمل.

التقييم

- ساعدي اساتذتك في عمليتي التعليم والتعلم، بان تؤدي ما يسند اليكي من تكليفات وقراءات وشاركى بفاعلية فى المناقشات التى تطرح داخل قاعات المحاضرات، أو طرح أسئلة هادفة وبناءة.
- شاركى فى برامج التدريب التى تعقدها الكلية ، بهدف تنمية مهاراتك واكتساب مزيد من المعلومات والمعارف .
- تفاعلى مع أساتذتك لتطبيق أساليب التعلم الحديثة (التعلم الإلكترونى – التعلم الذاتى إلخ) والتى تهدف إلى تسليحك بمهارات أساسية يطلبها سوق العمل .
- شاركي بفاعلية فى التدريب الميدانى الذى يمثل أهم متطلبات الإلتحاق بسوق العمل.

التقييم:

- إحرصى على تقييم عمليتي: التعليم والتعلم الذي تتفاعلي خلاله مع أساتذتك وأن تكوني موضوعية إلى أقصى الدرجات، حتى يتحقق الهدف المرجوم من هذا التقييم، وعادة ما يجرى هذا التقييم من خلال أساليب رسمية مثل: الاستبانة (الاستبيان) الذي يتم استيفاؤه في نهاية تدريس المقرر، أو باستخدام أساليب غير رسمية مثل: أن يسألك أحد أساتذتك عن رأيك في مقرر دراسي ما، أو عن خدمة تعليمية أخرى تتلقيها بالكلية.

- تحلى بالسلوك الإيجابي وتخلى عن السلبية، ففي حالة عدم رضائك عن أى شئ بمؤسستك التعليمية فلا بد من توصيله للمسئولين وعادة ما سوف تجدى بالكلية آلية مناسبة لاستقبال شكواك فأحسنى استخدامها.

العمل الجماعى :

- ساعدى وساندى زملائك فى الفهم والتعلم وكذلك فى توضيح أهمية دورهم فى تحقيق جودة التعليم لتضمنى مستقبلًا أفضل لك ولوطنك.
- أحرصى على المشاركة في أداء أنشطة التعلم مع زملائك لتنمية مهارات العمل الجماعى.

الدعم الطلابي:

- إقرئى دليل الطالبة الخاص بكليتك جيداً، وأحرصى على معرفة نظام الدراسة بها وكيفية التحاقك بالتخصصات المختلفةبها ، وكذلك نظم الإمتحانات والقواعد المنظمة لها .
- احرصى على الإستفادة من خدمات رعاية الشباب المتاحة بالكلية.
- احرصى على مناقشة أساتذتك فى نتائج الإمتحانات لكى تقفى على أسباب أخطائك لتعملى على تجنبها فى الإمتحانات القادمة.
- احرصى على التواصل الدائم مع المرشد الأكاديمى الخاص بكى، وسأليه عن كل ما تريدي، أو طلب نصيحته باستمرار.

رسم سياسات الكلية:

- احرصى على تمثيلك فى اتخاذ القرارات بكليتك وفى وضع خطط التطوير والخطط الإستراتيجية للكلية ، وذلك من خلال إشراك ممثلين عنك وعن زملائك فى اللجان المختلفة بالكلية.
- تعرفى على رسالة الكلية وخطتها المستقبلية وشاركى برأيك فى عمليات التحسين والتطوير.

اتخاذ قرارات سديدة :

- اتخذى قرارات بناءة ونناقشيها مع أعضاء الكلية بهدف مزيد من تحقيق نظم الجودة .
- عبرى عن مدى رضائك عن الممارسات التى تقوم بها الكلية سواء منها ما يخص أعضاء هيئة التدريس أو الجهاز الإدارى، أو التجهيزات والمعامل التى توفرها الكلية.
- قارني بين ما تكتسبيه من مهارات مع متطلبات سوق العمل، أو أصحاب مؤسساته، والمعنيين بالأمر، وحددي فى ضوء ذلك متطلباتك التى تناقشيها فى مؤسستك، وقدمى بها مقترحات بناءة.

اعتماد الكلية:

- سوف يتوالى على كليتك زيارات للمراجعة يقوم بها مراجعون وخبراء فى مجال جودة التعليم ، تابعين للهيئة القومية لضمان جودة التعليم والإعتماد.احرصي على إمدادهم بالمعلومات الصحيحة دون مبالغة عندما يطلب رأيك فى هذا الشأن.

الموارد والتجهيزات بالكلية :

- احرصى جيداً على الإستفادة من موارد كليتك، مكتبة وأجهزة حاسب آلي، وأدوات المعامل إلخ) .
- أحسني استخدام هذه الموارد فهى من أجلك. المشاركة المجتمعية :
- شاركى مؤسستك فى برامج التوعية المجتمعية والبيئية فهى جزء لا يتجزأ من متطلبات اكتسابك لمهارات العمل .
- قدمى الخدمة لأعضاء المجتمع المحلى وشاركى فى تفعيل المشاركة المجتمعية التى تقوم بها الجامعة.
- شاركى بفاعلية فى الندوات العلمية واجراء البحوث التى يتم تدريبك من خلالها على المهارات العقلية والعملية التي يتطلبها سوق العمل.

المحاسبية المستمرة:

- حاسبى نفسك أولًا بأول وأحكمى على مدى مراعاتك لمواصفات الطالبة الجيدة.
- اطلبى استشارة الإرشاد الأكاديمى فى كليتك إن تطلب الأمر ذلك.
- تابعى ما يحدث فى كليتك فى ضوء معايير الجودة للإسهام فى التطوير.

ثانياً: دور الأستاذ فى تطبيق نظم جودة التعليم بالجامعة :

إن دور عضو هيئة التدريس يمثل أساساً 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، أن دور عضو هيئة التدريس فى المنظومة الجامعية يختلف بأختلاف حجم الجامعة ومسئولياتها، 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 ، وكل ما له علاقة بك كطالبة بصفة خاصة، ويمكن تلخيص تلك الأدوار فى الآتى :

المناهج الدراسية :

- وضع مخرجات للتعلم، وتوصيف للمقررات التى يقوم بتدريسها وكذلك المساهمة فى توصيف البرنامج الدراسى الجامعى.

- نشر الوعي بتوصيف المقرر على الطالبات 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 الطالبات واشراكهم بصفة دائمة فى الحوار.
- استخدام الأساليب التعليمية الحديثة مثل: التعلم الإلكتروني وتشجيع وتدريب ومتابعة الطلاب لاستخدامها بصورة فعالة.

التقييم :

- مناقشة الطالبات فى كيفية توزيع درجات التقييم فى بداية الفصل الدراسى.
- تنوع أساليب تقويم الطالبات وتوزيعها على مدار الفصل الدراسى.
- إعلام الطالبات بنتائج تقييم أعمالهم مع إمدادهم بتغذية راجعة.

جودة الأداء :

- إعداد ملف المقرر بصورة متكاملة.
- المشاركة فى وضع وتنفيذ الخطة الاستراتيجية للكلية.
- مناقشة رؤية ورسالة الكلية / المعهد أو مشاركته فى صياغتها وتحقيقها.
- الحرص على التطوير الذاتى لمعلوماته ومهاراته المختلفة، واشتراكه فى المؤتمرات والندوات ذات العلاقة.

- الإهتمام بأجراء البحوث التى تتناول المشاكل القومية والملحة على الدولة.
- التعاون مع وحدة ضمان الجودة بالكلية فى ضوء دوره لتحقيق منظومة الجودة.
- التفاعل بأيجابية مع المراجعين الخارجيين والداخليين وحث زملائه على ذلك
- دعم الطلاب :التخرج من خلال الربط مع سوق العمل .

ثالثاً: دور القيادات الجامعية فى تطبيق نظم جودة التعليم بالجامعة:

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

- وضع خطة إستراتيجية متكاملة تشتمل على التعليم والبحث العلمى وخدمة المجتمع.
- تفعيل ودعم نظم وآليات ضمان الجودة بالكلية.
- عقد لقاءات توظيفية لفتح أبواب عمل أمام الطالبات فى مرحلة التخرج.
- وضع آلية لتقبل شكاوى الطالبات والتعامل معها.
- تحسين وتطوير قطاع شئون الطلاب للتسريع من عمليات تسجيل المقررات والإمتحانات بالكلية.
- إصدار دليل للطالبة 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 للإرشاد الأكاديمي بالكلية.
- إعلان سياسة الكلية فى مجال النشاط الطلابى والدعم بالطرق المختلفة.
- مواصلة تحديث وتطوير المناهج لتلبية احتياجات سوق العمل.
- استقطاب أعضاء هيئات التدريس من ذوى الكفاءات العالية.
- الاستفادة من الوسائل التعليمية واسعة الانتشار كتكنولوجيا المعلومات والحاسوب والإنترنت إلخ .
- متابعة وتحديد المتطلبات المفضلة لإحتياجات أصحاب العمل والمعنيين بالأمر.

رابعاً: دور المجتمع والمعنيين بالأمر في منظومة الجودة: من هم المعنيون بالأمر:

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

والآن من هم المعنيون بالأمر من خارج المؤسسة ؟

المعنيون بالأمر من خارج المؤسسة هم من يرتبطون بعمل الخريج وأنشطة المؤسسة. على سبيل المثال: أعضاء النقابات المهنية. أصحاب العمل. جهات التوظيف التي يقصدها الخريجون – المجتمع المحلى إلخ. ودور هؤلاء محوري في جودة العملية التعليمية ويمكن تلخيصه من خلال ثلاثة مستويات كما يلي:

على مستوى التخطيط:

- المشاركة فى صياغة رؤية المؤسسة ورسالتها.
- المشاركة فى مراجعة وتحديث رؤية المؤسسة ورسالتها.
- المشاركة فى تحديد مواصفات الخريج: معارف – مهارات – اتجاهات إلخ)التى تتناسب مع توقعاتهم واحتياجاتهم.
- المشاركة فى التخطيط واتخاذ القرارات الخاصة بتحديد الأولويات وآليات التنفيذ.

على مستوى التنفيذ:

- المساهمة والمشاركة فى تنفيذ الخطط التى تتبناها المؤسسة لتحقيق أهدافها.
- دعم الموارد المالية والبشرية وآليات الاستفادة منها بالوسائل المالية والمعنوية والأدبية فى مجال التدريس والبحث العلمى والمشاركة المجتمعية.

على مستوى المتابعة :

- المشاركة فى مدى متابعة تحقيق المؤسسة لرسالتها وتقدمها نحو رؤيته.
- المشاركة فى تقييم التقدم فى خطط التحسين.
- تقديم التغذية الراجعة للمؤسسة عن سياساتها 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 احتياجات سوق العمل وقيمة المؤسسة التعليمية المعتمدة.

ما دواعى الإعتماد للمؤسسة التعليمية ؟

دواعى الإعتماد :

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

مبادئ عملية الإعتماد :

- الإهتمام بالمستفيد الأساسي (الطالبة من أهم المستفيدين) .
- القيادة الموجهة بالفكر والتخطيط الاستراتيجي.
- نمط الإدارة الديمقراطية التى تعتمد على المشاركة الفعالة لكافة الأطراف (الطالبة) .
- الإبتكار والإبداع بغرض التغيير الهادف .
- الإستقلال بما يضمن احترام المؤسسة ومسئوليتها فى العمليات .
- الإلتزام وعدم التخلى عن المسئوليات والواجبات .
- التعلم المستمر من جانب المؤسسة والمعتمد على الإستفادة من الخبرات.
- المنافع المتبادلة بين جميع الأطراف ذات العلاقة(الطالبة) .

- الإهتمام بالعمليات التشغيلية والفنية في المؤسسة.
- الإهتمام بالتغذية المرتدة والحرص على جمع المعلومات وتوثيقها .

أهلية المؤسسة التعليمية للتقدم للإعتماد :

- المؤسسة التعليمية حاصلة على الترخيص للعمل كمؤسسة للتعليم العالى
- منحت شهادة دراسية فى أحد برامجها التعليمية مرة واحدة على الأقل ، أو أتمت دورة دراسية كاملة .
- لديها من واقع السجلات المنتظمة خطة استراتيجية، ونظم مراجعة داخلية ، ونظم تقارير سنوية، وخطة تحسين الأداء على أن تقدم للهيئة (وفقاً للنماذج التى أعدتها الهيئة) .
- لديها مجلس رسمى مضطلع بالإدارة (مجلس الكلية – المعهد –إلخ)
- ويسمح تشكيله بتمثيل المجالس الحاكمة داخل المؤسسة (مجالس الأقسام إلخ) .
- للمؤسسة رسالة محددة ومعتمدة ومعلنة.
- موافقة الجهة التابعة لها المؤسسة مباشرة(كالجامعة) على طلب التقدم للاعتماد.

خطوات التقدم للاعتماد:

1- إستيفاء المؤسسة لطلب التقدم للإعتماد:

- التقدم بطلب الإعتماد وفق النموذج المعد لذلك ، ويرفق به ما يفيد :
- إلتزام المؤسسة بالمعايير التى حددتها الهيئة.
- أن المؤسسة مرخص لها قانوناً بمنح الشهادات الدراسية التى تمنحها
- موافقة الجهة التابعة لها مباشرة للتقدم بالإعتماد .
- أن المؤسسة قد منحت شهادة دراسية واحدة على الأقل فى أحد برامجها التعليمية .
- أو اتمت دورة دراسية متكاملة.
- أن المؤسسة لديها من واقع السجلات خطة إستراتيجية ونظم مراجعة داخلية، ونظم تقارير سنوية وخطة تحسين الأداء على أن تقدم للهيئة وفقاً للنماذج التى أعدتها الهيئة.

قبول طلب الإعتماد :

- تتأكد الهيئة من استيفاء المؤسسة للشروط السابقة.
- تفيد المؤسسة رسمياً خلال مدة لا تزيد عن ثلاثين يوماً من تاريخ تقديم الطلب قبولها الطلب ، أو رفضه مع توضيح الأسباب.
- تسديد الرسوم المعلن عنها، ويجب أن تسدد بعد قبول الطلب مباشرة..

- تقدم الهيئة للمؤسسة النماذج والبيانات اللازم استيفائها، ودليلًا يساعد المؤسسة على ملء هذه النماذج، وجميع هذه النماذج والإصدارات متاحة على الموقع الإلكتر ونى للهيئة، كما تقدم الهيئة للمؤسسة دعماً فنياً حين تطلب الأمر ذلك وبناء على طلب المؤسسة.
- تقديم الدراسة الذاتية الخاصة بالمؤسسة، والدراسات الموثقة التى سبتت استيفاءها للمعايير وبصفة خاصة رؤية ورسالة المؤسسة.
- دراسة التقويم الذاتى التى قامت بها المؤسسة.
- خطة التحسين ونتائج تنفيذها التى تمت بالفعل.
- نظم التقويم وضبط الجودة بالمؤسسة.
- آية بيانات أو دراسات أو مستندات أخرى تطلبها الهيئة.

2- تقويم المؤسسة:

- تخطر الهيئة المؤسسة بالإجراءات التى سيتم اتباعها لإتمام عملية التقويم (أسماء المراجعون – مواعيد الزيارات إلخ .
- ما بين تقديم الطلب وزيارة المؤسسة للتقديم والمراجعة، تقوم الهيئة بمجموعة اجراءات داخلية تشتمل على :
- تشكيل فريق المراجعين.
- فحص الدراسة الذاتية للمؤسسة.
- الزيارات التنسيقية.
- الزيارة الميدانية.

- تقرير المراجعة الخارجية، ويقدم فريق المراجعة.
- ترسل الهيئة خطاباً (موصى عليه بعلم الوصول) إلى المؤسسة، مرفقاً به تقرير يتضمن أهم نقاط القوة والنقاط التى تحتاج إلى تحسين، على أن ترسل المؤسسة خطاباً (موصى عليه بعلم الوصول) إلى الهيئة خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ وصول تقرير الهيئة للمؤسسة يتضمن رد المؤسسة على النقاط الواردة فى تقرير الهيئة .
- تخطر الهيئة المؤسسة بنتائج عملية التقويم والمراجعة خلال ستين يوماً من انتهائها وذلك بكتاب (موصى عليه بعلم الوصول) وفقاً لما يلى:
- يمنح الإعتماد فى حال استيفاء المؤسسة للمعايير.
- في حالة عدم استيفاء المؤسسة بعض المعايير – غير الحاكمة – ترجئ الهيئة البث في إصدار قرار الاعتماد، وتخطر الهيئة المؤسسة بتقرير مفصل ويحدد نواحي القوة، وكذلك المعايير التي لم يتم استيفاؤها، وكيفية التحسين لاستيفاء المستوى المطلوب، وتمنح المؤسسة مهلة خمسة عشر يوماً للرد على خطاب الهيئة، وتحدد فيه المدة التي تراها مناسبة لاستيفاء جوانب القصور بحد أقصى تسعة أشهر من تاريخ الإخطار، حيث يتم اعادة اجراء التقويم مرة ثانية، واصدار قرار نهائي(الاعتماد / عدم الاعتماد) ، ولا تمنح بعده المؤسسة مهلة أخرى.

يصدر قرار مجلس إدارة الهيئة بعدم اعتماد المؤسسة في حالة:

- - عدم قدرتها على استيفاء المعايير الحاكمة، وعدم قدرتها على تحقيق بعض المعايير الخاصة بالفاعلية التعليمية ، والمتعلقة بالمعايير الأكاديمية والبرامج والمقررات والتعليم والتعلم، حيث تعتبر من المعايير الحاكمة فى عملية الإعتماد.
- - إذا تضمنت رسالة المؤسسة منح دبلومات ودرجات علمية عليا (ماجستير/وكتوراه) ، ولم تستوف مرحلة الدراسات العليا بالمؤسسة المستوى المطلوب، حتى وان استوفت المرحلة الجامعية الأولى بها كافة المعايير التى حددتها الهيئة حيث تعتبر من المعايير الحاكمة أيضاً.

❖ **اذا لم تحصل المؤسسة على شهادة الإعتماد وفقاً لتقرير فريق المراجعة، يحال الأمر للوزير المختص، وتضمن قرار الإحالة ما يلى:**

- درجة العجز فى استيفاء المعايير (متوسط – شديد)
- المعايير التى لم تطبقها المؤسسة.
- ما يجب على المؤسسة القيام به للحصول على شهادة الإعتماد.

- **يقوم الوزير بالتشاور مع الهيئة، اتخاذ أحد الإجراءات أو التدابير المناسبة لتصحيح أوضاع المؤسسة فى ضوء القانون وأحكامه، ومن قبل ذلك:**

- تأهيل المؤسسة على نفقتها.
- إلزامها بتغيير إدارتها .
- إيقاف قبول طلاب جدد بأقسامها حتى تتم استيفاء معاييرها ، وذلك خلال عام دراسي واحد.

متابعة الهيئة للمؤسسات المعتمدة :

تضع الهيئة نظاماً دورياً لمراجعة ومتابعة المؤسسات المعتمدة، طوال فترة صلاحية شهادة الإعتماد (خمس سنوات)، بهدف التأكد من استمرار استيفاء نشاطها، ونظم العمل بها وبرامجها وفقاً لمعايير الإعتماد السابق استيفاؤها، وقد ينتج عن ذلك :

استمرارية الإعتماد :

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

وقف شهادة الإعتماد :

اذا تبين من أعمال المتابعة ، أو المراجعة ، أو الفحص الدورى للمؤسسة انها فقدت أحد الشروط المؤهلة للإعتماد، أو ارتكبت مخالفات أو تعديلًا فى نشاطها أو نظام العمل بها، أو البرامج التعليمية التى تقدمها، بما يخل بأستيفائها لشروط الإعتماد .

إلغاء شهادة الإعتماد :

إذا تبين من أعمال المتابعة، أو المراجعة، أو الفحص الدورى أنها ارتكبت مخالفات جسيمة، وقامت بتغيير غرضها تغيراً جوهرياً أو إجراءاتها، أو ثبت أن المستندات التى قدمتها للحصول على الإعتماد غير صحيحة، أو أنها حصلت على الإعتماد عن طريق الغش والتدليس.

- تخطر الهيئة المؤسسة التعليمية بكتاب (موصى عليه بعلم الوصول) بقرار ايقاف شهادة الإعتماد أو إلغائها خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ صدور القرار على أن يتضمن هذا الإخطار أسباب القرار مع الإعلان عن هذا القرار بذات طريق الإعلان عن قرار إصدار شهادة الإعتماد.
- يلغى مجلس إدارة الهيئة قرار شهادة الإعتماد، إذا أزالت المؤسسة الأسباب التى بنى عليها هذا القرار.

المفاهيم الأساسية ومصطلحات الجودة فى البرنامج التعليمى:

- **المؤسسة التعليمية:** جامعة أو كلية أو تقدم برامج تعليمية تؤدى إلى منح مؤهل علمي جامعي (بكالوريوس أو ليسانس) أو درجة أعلى (ماجستير، دكتوراه) .
- **البرنامج التعليمي:** مجموعة من المقررات والأنشطة التعليمية التى تحددها المؤسسة لتحقيق جدارات الخريج المطلوب لحصول الطالب على درجة علمية فى تخصص معين.
- **رؤية البرنامج:** عبارة أو فقرة مختصرة تصف التطلعات المستقبلية للمؤسسة التعليمية أو المنظمة وتود أن تصل إليها وهي تمثل ما تتمنى المؤسسة أن تصبح عليه في المستقبل، صورة المؤسسة وطموحها وأهدافها على المدى الطويل.
- **رسالة البرنامج:** عبارات يتم صياغتها بدقة تعكس أسباب إنشاء البرنامج وتحدد ما يمكن تقديمه للمجتمع وسوق العمل وتعرض الغرض الذي يجعله مختلفاً عن البرامج الأخرى، وتوضح جوهر عملياته فى التعليم والتعلم، والقطاعات المستهدفة، والموارد البشرية والمادية التي يتميز بها.

وربما تتضمن رسالة البرنامج القيم والفلسفة التى تحكم أداء البرنامج وتعامل إدارته مع الآخرين.

- **أهداف البرنامج**: النتائج النهائية التي يسعى البرنامج إلى تحقيقها والتى يجب أن تكون محددة بدقة وواضحة ومفهومة وواقعية ومرنة وقابلة للقياس.
- السياسات: مرشد لاتخاذ القرارات في مجالات الأنشطة المختلفة ذات العلاقة بالبرنامج التعليمى مثل سياسة القبول والتحويلات، وسياسة التعليم، والسياسة المالية، ويجب أن تكون السياسات مكتوبة، ومعتمدة، ومفهومة، ومرنة.
- **المجالس الحاكمة**: المجالس الرسمية للمؤسسة وللبرنامج التعليمي، مثل مجلس الكلية، مجلس إدارة البرنامج) والتي تتمتع بالسلطة الشرعية المستمدة من الهيكل التنظيمي للمؤسسة ولها حق وضع واعتماد السياسات والبرامج التعليمية والمقررات والموازنات، واتخاذ القرارات التنفيذية ذات العلاقة، كما تتضمن المجالس الرسمية للجهة التابعة لها المؤسسة، مثال ذلك مجلس الجامعة / الأكاديمية) .
- **الجودة**: تعرف بأنها المطابقة لمتطلبات ومواصفات أو خصائص معينة قادرة على الوفاء بالمعايير والمتطلبات المتعارف عليها في المؤسسات المماثلة. بينما يعرفها المعهد الأمريكي للمعايير American National Standards Institute بأنها جملة الخصائص والسمات للمنتج أو الخدمة التي تجعله قادراً على الوفاء باحتياجات معينة.

- **الجودة الشاملة**: قصد بها في التربية مجموعة من الخصائص أو السمات التي تعبر بدقة وشمولية عن جوهر التربية وحالتها بما في ذلك كل أبعادها، مدخلات وعمليات ومخرجات وتغذية راجعة وكذلك التفاعلات المتواصلة التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة والمناسبة للجميع.
- **إدارة الجودة الشاملة**: وهي أسلوب شامل يهدف إلى تحقيق رضا المستفيد وتوقعاته. بحيث يتعاون جميع أفراد المؤسسة باستمرار في جهود تحسين جودة العمليات والنواتج.
- وهو فكر فلسفي يهدف إلى تطوير نشاط المؤسسة باستخدام أساليب تحليلية واحصائية متطورة ومتنوعة للحصول على أفضل النتائج واشراك جميع عناصر المنظومة وادارتها بما يحقق الجودة المطلوبة في العمل المؤسسي وارضاء المستفيدين.
- **المعايير**: وسيلة للحكم على شيء ما. والمعيار صفة أو قاعدة تستخدم لتقييم أو تعريف أو تصنيف شيء ما، وهو أيضاً مستوى للتقييم.
- **الهيكل التنظيمي للمؤسسة**: خطط توضح تقسيم العمل داخل المؤسسة وهياكل الإدارات والتسلسل الوظيفي ومسمى الوظائف المتاحة داخل المؤسسة.
- **ضمان جودة التعليم**: العملية الخاصة بالتحقق من أن المعايير الأكاديمية متوافقة مع رسالة المؤسسة التعليمية التى قد تم تحديدها وتعريفها واعتمادها من مجالسها الحاكمة، على النحو الذي يتوافق مع المعايير القومية الأكاديمية القياسية أو المعايير العالمية المعتمدة.

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**: الاعتراف الذي تمنحه الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والإعتماد للمؤسسة التعليمية إذا تمكنت من إثبات أن لديها الكفاءة فى القدرة المؤسسية، وتحقق الفاعلية التعليمية، أو تمنحه للبرنامج التعليمى وفقاً للمعايير القومية أو أى معايير أخرى، ولكن معتمدة من قبل الهيئة، ويكون لدى المؤسسة أو البرنامج من الأنظمة المتطورة التى تضمن التحسين والتعزيز المستمر للجودة.
- **المعايير القومية الأكاديمية القياسية** (NARS) : المعايير القومية الأكاديمية القياسية للبرامج التعليمية المختلفة والتى أعدتها الهيئة بالإستعانة بخبراء متخصصين وممثلين لمختلف قطاعات المستفيدين وتمثل هذه المعايير الحد الأدنى المطلوب تحقيقه للإعتماد.
- **المعايير المعتمدة**: المعايير الأكاديمية القياسية والتي تتبناها المؤسسة (أو البرنامج التعليمي في المؤسسة) وتعتمد من الهيئة بشرط أن يكون مستواها أعلى من الحد الأدنى للمعايير الأكاديمية القومية القياسية .NARS
- **معايير التقويم والإعتماد** : المعايير المعدة من قبل الهيئة لتقويم وأعتماد مؤسسات التعليم العالى أو البرامج التعليمية فى هذه المؤسسات.

والتي تم تصميمها ومراجعتها عن طريق فريق من الخبراء المتخصصين من القيادات الأكاديمية وممثلى مختلف قطاعات المستفيدين، وتتمحور معايير التقويم والإعتماد للبرنامج التعليمى فى كل من إدارة البرنامج، والفاعلية التعليمية للبرنامج، وتعتبر معايير التقويم والإعتماد للبرنامج التعليمى فى كل من إدارة البرنامج، والفاعلية التعليمية للبرنامج، وتعتبر معايير التقويم والاعتماد الأداة الرئيسية التي يتم الاستعانة بها في مرحلة التقويم والاعتماد.

- **إدارة البرنامج**: يمثل المحور الأول لتقويم واعتماد البرنامج التعليمي، ويشير هذا المحور إلى قدرة البرنامج على الأداء بكفاءة من خلال توافر رسالة واضحة وأهداف محددة، وقيادة أكاديمية وادارية واعية وتنظيم واضح وملائم، وموارد مالية وتسهيلات مادية داعمة كافية وملائمة، وتكنولوجيا المعلومات للطلاب.
- **الفاعلية التعليمية** : تمثل المحور الثانى لتقويم واعتماد البرنامج التعليمى ويقصد بها فاعلية عملية التعليم والتعلم فى البرنامج وفقاً للمعايير الأكاديمية المتبناه والتى تحقق رسالة وأهداف البرنامج المخططة ويقابل توقعات المستفيدين النهائيين ، ويتطلب ذلك تبنى معايير أكاديمية محددة ومعتمدة وتصميماً جيداً للبرنامج ومقرراته الدراسية على النحو الذى يحقق نتائج التعلم المستهدفة من البرنامج ، واتباع سياسات وأساليب فعالة للتعليم والتعلم ، واتباع سياسات موضوعية ومعلنة لقبول الطلاب مع تقديم الإرشاد الأكاديمى المناسب وكافة أشكال الدعم الأخرى للطلاب، والتقويم المستمر لمخرجات التعلم.

واستخدام أعضاء هيئة تدريس ذوي جدارات عالية، وتوافر خطط هادفة للتعزيز والتطوير.

- **التقويم الذاتي للبرنامج**: العملية الخاصة بتقويم الأداء الكلى للبرنامج التعليمى عن طريق المسئولين عن إدارة البرنامج من القيادات الأكاديمية والإدارية، وذلك للكشف عن مجالات القوة والضعف فى إدارة هذا البرنامج وفى فاعليته التعليمية.
- **الدراسة الذاتية للبرنامج**: أحد الوسائل الأساسية للتقويم الذاتي للبرنامج التعليمي، وتعتمد أساسا على توصيف وتشخيص الوضع الراهن للبرنامج، وتحديد مجالات القوة والضعف فى إمكانياته وإدارته وتصميمه وعملياته التعليمية، ومصار التعلم التي يستخدمها وغيرها. إضافة إلى ذلك فأن هذه الدراسة لا بد وأن تتضمن تحديد دقيق لمجالات التحسين والتطوير الممكنة، مقترحات، ووسائل، ومسئوليات التعزيز، والتطوير.
- **معايير تقويم واعتماد البرنامج**: مجموعة من المعايير المعدة من قبل الهيئة وتتعلق بالمحورين الأساسيين لتقويم واعتماد البرامج التعليمية فى مؤسسات التعليم العالى وهما إدارة البرنامج، والفعالية التعليمية للبرنامج.
- **مؤشرات وعناصر وخصائص التقويم والاعتماد**: كل معيار من معايير التقويم والإعتماد المحددة من قبل الهيئة يتضمن مجموعة من المؤشرات التى تعبر عن المعيار المقصود، وكل مؤشر يتضمن مجموعة من العناصر ذات العلاقة.

وأخيراً كل عنصر يتضمن مجموعة من الخصائص المطلوب قياسها أثناء عملية التقويم والاعتماد للبرنامج.

- **السمات المميزة للبرنامج:** مجموعة من الصفات التى ينفرد بها البرنامج وتميزه عن غيره من البرامج المناظرة من ناحية، وعن البرامج الأخرى فى نفس المؤسسة من ناحية أخرى، ويطلق على مثل هذه الصفات المميزات التنافسي.
- **الوضع التنافسي للبرنامج:** يعكس وضع البرنامج التعليمى بالمقارنة بغيره من البرامج التعليمية المناظرة، أو حتى غير المناظرة فى المؤسسة الواحدة) من حيث مجالات وعناصر التفوق والتميز مما يساعد على تحديد مكانته بين هذه البرامج المنافسة بشكل مباشر أو غير مباشر.
- **إدارة الجودة في البرنامج:** تتعلق بالآليات والإجراءات والقواعد والأنشطة التى تستخدم لضمان تحقيق مستويات عالية من الجودة في البرنامج، والتي تتعلق بصفة أساسية بمعايير إدارة البرنامج وفاعليته التعليمية.
- **الأطراف المجتمعية:** كافة الأفراد والمؤسسات والجهات التى لها اهتمام مشروع أومصلحة ما أو تتحمل مخاطر ناتجة عن وجود وتنفيذ البرنامج التعليمي، والذين يشملون بالنسبة للبرامج التعليمية: الطلاب، وأولياء الأمور، وأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم والعاملين بالمؤسسة، وممثلي النقابة المهنية المرتبطة بالبرنامج، ومنظمات الأعمال والمنظمات الحكومية، وأفراد ومؤسسات المجتمع المدنى الذين يشكلون المجتمع المحلى للمؤسسة جغرافياً) .

- **المراجع الخارجي**: أحد الأعضاء الأكاديميين من ذوي الخبرة في مجال التخصص يتم دعوته من قبل المؤسسة التابع لها البرنامج لمراجعة هيكله ومحتواه والمعايير الأكاديمية التى يطبقها، ومدى قدرته على تحقيق النتائج المستهدفة للتعلم، وطرق ومصادر التعلم الذاتى المستخدمة، وتسهيلات التعليم والتعلم المتاحة، وتقويم أعمال الطلاب، وغيرها من الأنشطة ذات العلاقة بأدارته وفعاليته التعليمية.
- **المراجعون المعتمدون**: فريق من أعضاء هيئة التدريس أو الخبراء فى مجال تطوير التعليم العالى من خارج المؤسسة الخاضعة للتقويم والإعتماد، وذو علاقة بتخصصات البرامج التى تقدمها المؤسسة وليس لهم مصالح متعارضة، حيث يتم اختيارهم وتعيينهم وتدريبهم واعتمادهم من قبل الهيئة للقيام بعملية المراجعة والتقويم أثناء الزيارات الميدانية للمؤسسة.
- **المنسق**: أحد أعضاء هيئة التدريس الذي تقوم المؤسسة بترشيحه ليتولى التنسيق لإجراء عملية المراجعة والتقويم للبرنامج التعليمى وذلك قبل وأثناء وبعد الزيارة الميدانية.
- **الزيارة الميدانية**: زيارة يقوم بها المراجعون المعتمدون من قبل الهيئة لمكان البرنامج وذلك لأغراض التقويم والاعتماد، حيث يتم خلالها المراجعة والتدقيق لجميع المعايير والمؤشرات والعناصر والخصائص المتعلقة بمحاور التقويم والإعتماد فى البرنامج كما هى واردة في الدراسة الذاتية، وتتم الزيارة الميدانية بالتنسيق مع المؤسسة التابع لها البرنامج.

- **التقرير السنوي للبرنامج:** تقرير يقدم سنوياً للهيئة عن البرنامج التعليمي الخاضع للتقويم والاعتماد، حيث يوضح نتائج التقويم الذاتي لأداء البرنامج في العام الدراسي السابق مباشرة، ومجالات تحسين ومعالجة أوجه الضعف في البرنامج، ومجالات تعزيز نقاط القوة.
- **التعليم الذاتي:** قدرة الطالب على الإستمرار فى تنمية قدراته ومهاراته المعرفية والذهنية والمهنية ذاتياً وذلك بخلاف الطرق النمطية فى التعلم.
- **أنماط التعلم:** الطرق المختلفة التي تتم من خلالها عملية التعلم ومنها التعلم وجهاً لوجه، والتعلم عن بعد، والتعلم الإلكتروني.
- **مخرجات التعلم المستهدفة** (ILO'S): النتائج المستهدفة من التعلم وهي المعرفة والفهم والمهارات التى تسعى إلى تحقيقها المؤسسة من خلال برامجها المختلفة والمرتبطة برسالتها، وتعكس المعايير الأكاديمية المتبناه، وقابلة للقياس، وهكذا ترتبط بشكل واضح بالطرق المختلفة لتقويم الطلاب.
- **تقويم أداء الطلاب:** مجموعة من الطرق المباشرة وغير المباشرة التى من بينها الامتحانات تقرها المؤسسة لقياس مدى إنجاز وتحقيق نتائج التعلم المستهدفة (القدرات المعرفية ومهاراتهم الذهنية والعملية والمهنية) من برنامج تعليمي أو مقرر دراسي معين.
- **مواصفات الخريج:** جدارات (كفاءات / قدرات) الخريج المتوقعة والناتجة عن اكتساب المعارف والمهارات بمجرد الانتهاء من دراسة برنامج تعليمي معين.

- **ملف الطالب: سجل يتضمن كافة المعلومات المتعلقة بالطالب أثناء فترة دراسته في البرنامج، حيث يتضمن البيانات الخاصة بالمقررات التى انتهى من دراستها، والدرجات التي حصل عليها، والمقررات التي تعثر فيها دراسياً، وأنواع الدعم التى حصل عليها، ونماذج التظلمات التى سبق التقدم بها وغيرها، إنه بمثابة صورة كاملة لحالة الطالب الدراسية.**
- **منظمات سوق العمل: المؤسسات الحكومية، والشركات العامة والخاصة، والمنظمات الأهلية التي تتيح فرص التوظيف لخريجي البرنامج.**

المراجع :

- **الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والإعتماد - دليل الطالب الجامعى إلى الجودة.**