



الهيئة القومية
لضمان جودة التعليم والاعتماد



جمهورية مصر العربية
رئيس مجلس الوزراء

دليل الطالب الجامعي إلى الجودة

مارس ٢٠١٠م

تمهيد

تمثل الجامعات الركيزة الأساسية للتعليم العالي، حيث تساهم في بناء الإنسان معرفياً وثقافياً وخلقياً ومهارياً، على النحو الذي يساعد على تنمية الموارد البشرية في كافة التخصصات التي تحتاجها خطط التنمية المستدامة. ومن هنا تزايد الاهتمام في مصر على المستويين الحكومي والمجتمعي بتطوير مؤسسات التعليم العالي؛ بهدف تحسين مستوى جودة أداء هذه المؤسسات، وتفعيل دورها في قيادة عمليات التنمية الشاملة.

وتعتبر الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد ثمرة المجهودات المخططة؛ لإصلاح وتطوير التعليم في مصر. فهي الجهة المسؤولة عن نشر ثقافة الجودة في المؤسسات التعليمية، على اختلاف أنواعها، وعن تنمية المعايير القومية التي تتواءم مع المعايير القياسية الدولية؛ لإعادة هيكلة نظم التعليم في هذه المؤسسات، وتحسين جودة عملياتها ومخرجاتها على النحو الذي يؤدي إلى كسب ثقة المجتمع فيها، وزيادة قدراتها التنافسية محلياً ودولياً، وخدمة الأغراض القومية المستهدفة.

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

و ما التوفيق إلا بالله،

رئيس مجلس إدارة الهيئة

الفهرس

الصفحة	المحتوى
١	• تمهيد
٤	• مقدمة
٦	• لمن يوجه هذا الدليل؟
٧	• لماذا ننشد الجودة في التعليم؟
١٠	• الجودة مسنولية من؟
١١	أولا : دور الطالب في تطبيق نظم جودة التعليم بالجامعة
١٥	ثانيا : دور الأستاذ في تطبيق نظم جودة التعليم بالجامعة
١٦	ثالثا : دور القيادات الجامعية في تطبيق نظم جودة التعليم بالجامعة
١٨	رابعا : دور المجتمع والمغنيين بالأمر في منظومة الجودة
١٩	• ما دواعي الاعتماد للمؤسسة التعليمية؟
١٩	• مبادئ عملية الاعتماد
٢٠	• أهلية المؤسسة التعليمية للتقدم للاعتماد
٢٠	• خطوات التقدم للاعتماد
٢٣	• متابعة الهيئة للمؤسسات المعتمدة
٢٥	• ما معنى ضمان جودة التعليم؟
٢٥	• لماذا ننشد الجودة في التعليم؟
٢٦	• هل تطبق الدول الأخرى نظم لضمان جودة التعليم بها ؟
٢٦	• ما هي الهيئة القومية لضمان جودة التعليم و الاعتماد ؟
٢٧	• ماذا يعود علي من تطبيق نظم الجودة في كليتي؟

- ٢٧ جودة التعليم مسئولية من؟
- ٢٨ ما دور عضو هيئة التدريس في تطبيق نظم جودة التعليم بالجامعة؟
- ٣٠ ما دور القيادات الجامعية في تطبيق نظم جودة التعليم بالجامعة؟
- ٣٠ ما هو الاعتماد؟
- ٣١ ما مبادئ عملية الاعتماد؟
- ٣٢ ما معنى أن أخرج من كلية معتمدة أو معهد معتمد؟
- ٣٢ هل يحق لكليتي/معهدتي التقدم للحصول على الاعتماد؟
- ٣٢ كيف تحصل كليتي على الاعتماد؟
- ٣٣ ما هي معايير الاعتماد التي حددتها الهيئة؟
- ٣٤ هل لشهادة الاعتماد مدة صلاحية؟
- ٣٤ ماذا يحدث بعد الاعتماد؟
- ٣٥ ماذا يحدث لو لم تستوف كليتي معايير الاعتماد؟
- ٣٧ كيف أساعد كليتي على الحصول على الاعتماد؟
- ٣٧ هل لي دور خارج حدود كليتي أو معهدي؟
- ٣٧ لدي تساؤلات أخرى، ماذا أفعل؟
- ٣٨ ملحق : المفاهيم الأساسية والمصطلحات

مقدمة

فى ظل عالم سريع التغير، يشبه بأنه قرية صغيرة، تميز بسرعة انتقال وتبادل الأفكار والثقافات بين بلدانه، وجدنا أنفسنا أمام مجموعة من التحديات التى فرضت نفسها على الساحة، والتى من أهم سماتها المنافسة الشرسة فى سوق العمل، الذى أصبح يبحث عن أفراد مؤهلين لهذه المنافسة، من خلال ما يتسلحون به من مهارات وإمكانات وقدرات تعدت حدود المعارف النظرية. لذلك أصبح لزاما علينا أن نضع هذه العوامل العالمية فى الاعتبار، مع الحفاظ على ثوابت الأمة وقيمها. هنا ظهرت منظومة الجودة فى التعليم، وأصبحت هى الأمل الوحيد فى التطوير والتحسين المستمر؛ لتحقيق التميز.

وأصبح ظهور نظم الجودة فى التعليم، وتبنى العمل بها فى هذه الآونة، بمثابة رد فعل مباشر لاحتياج حقيقى للأنظمة التعليمية بخاصة والمجتمع بعامة. خاصة وأن أنظمة الجودة تقوم على إستراتيجية شاملة للتحسين والتطوير، من خلال رصد الواقع وتحليله من جهة، وتحديد المستوى المطلوب الوصول إليه من جهة أخرى، فى ضوء الإمكانيات المتاحة وكذا الاعتبارات المحلية والعالمية.

وأصبح إعداد الطالب ورضائه عما يقدم له، وأثر ذلك فى مهاراته وارتباطها بسوق العمل، ضمن معايير الاعتماد، الذى لن تتاله مؤسسة دون استيفائه. ووفقا للمنظور الشامل للجودة، فقد أصبح كل فرد فى النظام التعليمي - بصفة عامة وفى المؤسسة التعليمية بصفة خاصة - مسئولا عن المؤسسة وعن تحقيق آمالها، ولن يتحقق ذلك إلا بتضافر الجهود واتحاد الهمم لتحقيق الهدف. فلتمد يدك عزيزي الطالب ولتبدلى جهدك عزيزتى الطالبة، بما يتيح لكم مكانتكم ومستقبلكم الذى يجب ألا ترضوا بأقل منه فى هذا المجتمع: مكانا مميزا، ساطعا، فاعلا، تكون فيه منتجا، مفكرا، مبدعا - محتلا مكانا لائقا تحت الشمس ...

هل تطمح فى الوصول لهذه المكانة؟ !

إن كانت الإجابة نعم

نهدي إليك هذا الدليل،

فلنتصفحه سويا

عزيزي الطالب ...

سيوضح لك عند قراءة هذا الدليل أن الجودة هي مدخلك لتحقيق ذلك، ولن تبدأ وحدك... فالجودة أسلوب تعاوني لأداء الأعمال وتحقيق الأهداف، وتحكمها مجموعة من القيم التي توظف مواهب جميع الأطراف؛ بغية إحداث نقلة نوعية والارتقاء بمستواهم، وبخاصة أنت.

حولك في كليتك وجامعتك ستجد وحدة ومركزاً لضمان الجودة، ويقف خلف كل هذه الأنشطة للجودة صرح يعتبر علامة مميزة للتعليم في مصر والعالم العربي، وهو الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد. لدى هذا الصرح عزيمة أكيدة وإصرار لن يلين للوصول بالتعليم إلى مكانته المنشودة التي نرجوها، وكان من أول أنشطتها التي تؤكد مكانة الطالب، أن أصدرت استفتاءً لقياس رأى الطلاب واستطلاع آرائهم في العملية التعليمية، ستجده متاحاً على الموقع الإلكتروني للهيئة.

ولك - عزيزي الطالب وعزيزتي الطالبة - تقدم الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد هذا الدليل، وتلقى الضوء على دوركم المهم في هذه المنظومة، بما يساعد على رسم مستقبل المكان الذي تنتمي إليه، وبما يحقق لك - عزيزي الطالب وعزيزتي الطالبة - وضعك في المجال المناسب الذي يحقق لك التفوق والإبداع، ولتصبح مواطناً متميزاً، يؤدي دوره علي أكمل وجه، في عصر تتسابق فيه الأمم علي التقدم والتميز؛ ليكون ذلك قوة لخطة التنمية ودفعة تقدم لمصرنا العريضة. كما ستخصص الهيئة مساحة من موقعها للتواصل معك - عزيزي الطالب وعزيزتي الطالبة - يمكنكم زيارته عبر الموقع الإلكتروني للهيئة.

الموقع الإلكتروني للهيئة يجب أن تتصفحه باستمرار

<http://naqaae.org>

مهم جداً

لمن يوجه هذا الدليل؟

لك عزيزي الطالب

لك عزيزتى الطالبة

فى الجامعات والكليات والمعاهد

الحكومية والخاصة

كما نتمنى أن يصل هذا الدليل إلى أيدي

أسرتك

لتعم الفائدة



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

◀ يوجد على موقع الهيئة جزء خاص بالدعم الفني، يمكنك التواصل من خلاله مع خبراء الهيئة؛ لاستشارتهم فى أية أمور ترتبط بالجودة.

لماذا ننشد الجودة في التعليم؟

عزيزي الطالب، عزيزتي الطالبة: هل تعلم أن الطلاب الذين يتخرجون في جامعات مرموقة، تحقق متطلبات الجودة، تتوافر لهم فرص عمل أفضل من غيرهم، سواء في بلدهم أو خارجها. وتطبيق نظم الجودة في مؤسسات التعليم العالي يضمن لك أن تكون خريجا متميزا وسط آلاف الخريجين، ويوفر لك فرصا عديدة للحصول على الوظيفة التي تسعى إليها فور تخرجك، ويجعل منظمات سوق العمل تتهافت على توظيفك.

إن الجامعات التي تطبق نظم الجودة تخرج طلابا يتميزون بأنهم:

- ذوو إرادة وقدرة على التكيف، مع مختلف ظروف العمل في بلدهم وفي خارجها، مع مراعاة واحترام عادات وتقاليد وثقافات الآخرين.
- قادرين على الاتصال، والتواصل الناجح مع الآخرين.
- قادرين على حل المشكلات، واتخاذ القرارات البناءة.
- قادرين على الإبداع والتميز.
- قادرين على إدارة الوقت، والموارد، والأزمات.
- ذوو أخلاق، وثقة بالنفس.
- ذوو سلوك قويم، ومظهر مقبول.

وتطبيق هذه النظم يضمن مردودا جيدا على العملية التعليمية، يتمثل في:

- زيادة الكفاءة التعليمية، ورفع مستوى الأداء لجميع أفراد المؤسسة.
- ارتفاع شامل متكامل بمستوى الطلاب.
- تنمية الوعي لدى الطلاب وأولياء أمورهم تجاه المؤسسة.
- ضبط وتطوير النظام الإداري، ووضوح الأدوار، وتحديد المسؤوليات.
- الوفاء بمتطلبات الطلاب وأولياء أمورهم والمجتمع.
- متابعة رضا الطلاب وأولياء أمورهم والمجتمع المحلي وسوق العمل، عن الخدمات التعليمية.
- الترابط والتكامل بين جميع أفراد المؤسسة، والعمل بروح الفريق، بما يوفر جوا من التفاهم، والتعاون، والعلاقات الإنسانية السليمة بين جميع أفراد المؤسسة.
- نيل الاحترام والتقدير المحلي، والاعتراف العالمي.

- تحليل المؤسسة للمشكلات التي تقابلها بالطرق العلمية الصحيحة، والتعامل معها من خلال الإجراءات التصحيحية والوقائية.

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

١- إعداد الخريج فى ضوء متطلبات سوق العمل:

ويمكن تحقيق ذلك من خلال مايلى:

- وضع مواصفات للخريج، تتناسب مع احتياجات سوق العمل، وتجعلك قادرا على المنافسة.
- تستخدم الجامعة الآليات المناسبة التي تضمن اكتسابك لهذه المواصفات.

٢- اختيار التخصص الدراسي وفق ميولك المهنية:

- تساعد نظم الجودة على دراسة ميولك المهنية عند بداية الالتحاق بالدراسة.
- يتم توجيهك إلى اختيار التخصص الدراسي، بما يتفق مع ميولك واستعدادك.

٣- توفير البرامج الأكاديمية التي تنمى المهارات الضرورية لسوق العمل:

- تحرص الجامعة على حصر احتياجات سوق العمل.
- تتيح الجامعة مجموعة من البرامج الأكاديمية، التي تلبى احتياجات سوق العمل.
- يضمن ذلك، أن تعمل فى مهنة تتناسب مع مهاراتك واتجاهاتك، وما درسته بالجامعة.

٤- 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 اكتسابك المعارف والمهارات والاتجاهات المطلوبة.

٥- استخدام أساليب التقييم الفعالة:

- يسهم نظام الجودة فى أن يكون مفهوم التقييم مدخلا لتطوير معارفك ومهاراتك، وليس مقصورا على أنه امتحان يشكل مصدرا للقلق.
- يستخدم أعضاء هيئة التدريس أساليب متنوعة للتقييم، بما يعكس قدراتك الحقيقية وتنوعها.
- تتم الاستفادة من نتائج تقييمك فى تجويد العملية التعليمية والتطوير الشامل، بما يحقق لك ما تطمح إليه.

٦- تهيئة المناخ التعليمي:

- توفر الجامعة مناخا 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 الرعاية الصحية والاجتماعية والنفسية فى ضوء معايير الجودة.
- تتوفر لك فرص الدعم الأكاديمي، بما يضمن لك سهولة التقدم فى البرنامج الأكاديمي، وتحقيق أقصى استفادة ممكنة.

٧- ممارسة العمل الجماعي:

- تحرص الجامعة على تنمية مهارات العمل الجماعي لديك، باعتبارها إحدى متطلبات سوق العمل.
- توظف مواقف مختلفة للتعلم الجماعي، مثل: التعلم التعاوني، وحلقات البحث لتأكيد تحقق نواتج التعلم المستهدفة.

٨- توفير التجهيزات 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.

٩- الاستجابة للشكاوى والمقترحات:

- توفر الجامعة آلية لاستقبال شكاوك.
- تعمل الجامعة على فحص الشكاوى والاستجابة لها، بما يحقق حسن سيرالعملية التعليمية.

الجودة مسئولية من؟

ويوجد سؤال يفرض نفسه هنا، هو: من المنوط به تحسين جودة التعليم بجامعة؟ هل رئيس الجامعة؟ هل عميد الكلية / المعهد؟ هل لأستاذ الجامعي؟ هل تعتقد أن لك أنت دوراً؟! في الحقيقة، إن الإجابة عن كل هذه الأسئلة يأتي بنعم! فتطبيق نظم الجودة في منظومة التعليم بكليتك/ معهدك مسئولية كل من: القيادة الجامعية، والأستاذ الجامعي، والعاملين، علاوة علي مسئوليتك أنت في هذه المنظومة. إن هذا الدليل موجه إليك أنت، ليوضح لك دور كل من القيادات الجامعية والأساتذة بصفة عامة، ودورك أنت بصفة خاصة، في تحقيق نظم جودة التعليم بجامعةك.

أولاً- دور الطالب في تطبيق نظم جودة التعليم بالجامعة:



في البداية يجب أن تعرف أن محور منظومة التعليم بالجامعة هو أنت، نعم الطالب هو المستهدف الأساسي من العملية التعليمية، فكل ما يدور حولك من محاضرات، وامتحانات، وندوات، وغيرها، غرضها الأساسي الارتقاء بمستواك ومهاراتك التي تؤهلك، وتجعلك قادرا على المنافسة في سوق العمل، الذي تزداد فيه حدة المنافسة يوما بعد يوم، ومن هنا فإن دورك في تحسين الخدمة التعليمية التي تتلقاها في جامعتك، هو الدور الأساسي، بل والمحرك لباقي الأطراف المشتركة معك في المنظومة الجامعية، فأنت - ببساطة - متلقي الخدمة من المؤسسة التعليمية التي التحقت بها، وتعمل المؤسسة على تحسين الخدمة التعليمية التي تتلقاها في الجامعة، وهو الغرض الأساسي من تطبيق نظم الجودة في التعليم.

وفي ضوء ما تقدم، فإنه يمكن بلورة دورك الأساسي في تطبيق نظم جودة التعليم بكليتك، أو معهدك، في المحاور الآتية:

المنهج:

- اسأل أستاذ كل مقرر تقوم بدراسته عن مخرجات التعلم المستهدفة منه.
- اسأل عن توصيف البرنامج الذي تدرس مقرراته.

التعليم والتعلم:

- ساعد أساتذتك في عمليتي التعليم والتعلم، بأن تؤدي ما يسند إليك من تكليفات وقراءات وشارك بفاعلية في المناقشات التي تطرح داخل قاعات المحاضرات، واطرح أسئلة هادفة وبناءة.
- تفاعل مع أساتذتك، لتطبيق أساليب التعلم الحديثة (التعلم الإلكتروني - التعلم الذاتي ... إلخ)، والتي تهدف إلى تسليحك بمهارات أساسيه يطلبها سوق العمل.
- شارك في برامج التدريب التي تعقدها الجامعة، بهدف تنمية مهاراتك، واكتساب مزيد من المعلومات والمعارف.
- شارك بفاعلية في التدريب الميداني، الذي يمثل أهم متطلبات الالتحاق بسوق العمل.

التقييم:

- احرص على تقييم عمليتي: التعليم والتعلم، الذي تتفاعل خلاله مع أساتذتك، وأن تكون موضوعيا إلى أقصى الدرجات، حتى يتحقق الهدف المرجو من هذا التقييم، وعادة ما يجرى هذا التقييم من خلال أساليب رسمية مثل: الاستبانة (الاستبيان) الذي يتم استيفاءه في نهاية تدريس المقرر، أو باستخدام أساليب غير رسمية مثل: أن يسألك أحد أساتذتك عن رأيك في مقرر دراسي ما، أو عن خدمه تعليمية أخرى تتلقاها بالكلية/المعهد.
- تحل بالسلوك الإيجابي، وتخل عن السلبية، ففي حالة عدم رضائك عن أي شيء بمؤسستك التعليمية، فلا بد من توصيله للمسؤولين، وعادة ما سوف تجد بالكلية/المعهد آلية مناسبة لاستقبال شكواك فأحسن استخدامها.

العمل الجماعي:

- ساعد وساند زملاءك في الفهم والتعلم، وكذلك في توضيح أهمية دورهم في تحقيق جودة التعليم؛ لتضمن مستقبلا أفضل لك ولوطنك.
- احرص على المشاركة في أداء أنشطة التعلم مع زملائك، لتنمية مهارات العمل الجماعي.

الدعم الطلابي:

- اقرأ دليل الطالب الخاص بكليتك جيدا، واحرص على معرفة نظام الدراسة بها، وكيفية التحاقك بالتخصصات المختلفة بها، وكذلك نظم الامتحانات والقواعد المنظمة لها.
- احرص على الاستفادة من خدمات رعاية الشباب المتاحة بالكلية / المعهد.
- احرص على مناقشة أستاذك في نتائج الامتحانات؛ لكي تقف على أسباب أخطائك، لتعمل على تجنبها في الامتحانات القادمة.
- احرص على التواصل الدائم مع المرشد الأكاديمي الخاص بك، واسأله عن كل ما تريد، واطلب نصيحته باستمرار.

رسم سياسات الكلية/ المعهد:

- احرص على تمثيلك في اتخاذ القرارات بكليتك، وفي وضع خطط التطوير والخطة الإستراتيجية للكلية، وذلك من خلال إشراك ممثلين عنك وعن زملائك في اللجان المختلفة بالكلية/ المعهد.
- تعرف رسالة الكلية/ المعهد، وخطتها المستقبلية، وشارك برأيك في عمليات التحسين والتطوير.

اتخاذ قرارات سديدة :

- اتخذ قرارات بناءة، وناقشها مع أعضاء الكلية/ المعهد؛ بهدف مزيد من تحقيق نظم الجودة.
- عبر عن مدى رضائك عن الممارسات التي تقوم بها الكلية/ المعهد، سواء منها ما يخص أعضاء هيئة التدريس أو الجهاز الإداري، أو التجهيزات والمعامل التي توفرها الكلية/ المعهد.
- قارن بين ما تكتسبه من مهارات مع متطلبات سوق العمل، وأصحاب مؤسساته، والمعنيين بالأمر. وحدد في ضوء ذلك متطلباتك التي تناقشها في مؤسستك، وقدم بها مقترحات بناءة.

اعتماد الكلية / المعهد:

- سوف يتوالى على كليتك/ معهدك زيارات للمراجعة، يقوم بها مراجعون خبراء في مجال جودة التعليم، تابعين للهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، احرص على إمدادهم بالمعلومات الصحيحة، دون مبالغة، عندما يطلب رأيك في هذا الشأن.

الموارد والتجهيزات بالكلية/ المعهد:

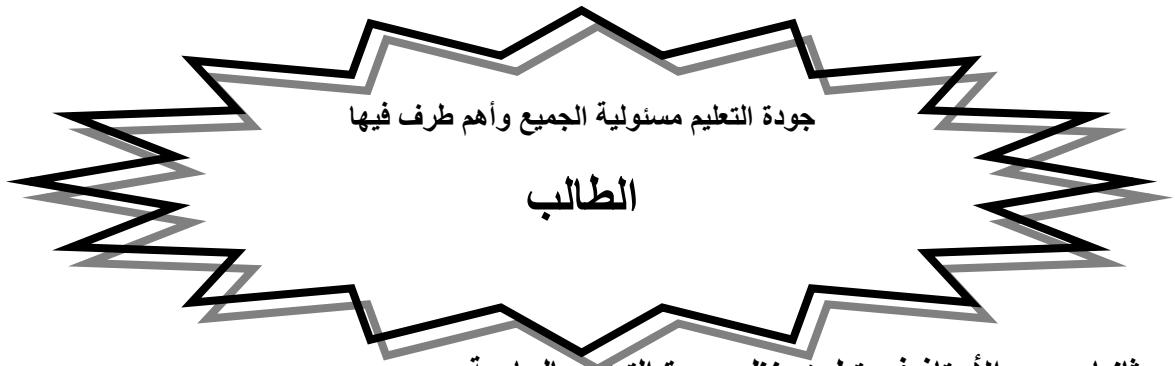
- احرص جيدا على الاستفادة من موارد كليتك/ معهدك (مكتبة وأجهزة حاسب آلي، وأدوات المعامل... إلخ).
- أحسن استخدام هذه الموارد، فهي من أجلك.

المشاركة المجتمعية:

- شارك مؤسستك في برامج التوعية المجتمعية والبيئية، فهي جزء لا يتجزأ من متطلبات اكتسابك لمهارات العمل.
- قدم الخدمة لأعضاء المجتمع المحلي، وشارك في تفعيل المشاركة المجتمعية التي تقوم بها الجامعة.
- شارك بفاعلية في الندوات العلمية، وإجراء البحوث التي يتم تدريبك من خلالها على المهارات العقلية والعملية، التي يتطلبها سوق العمل.

المحاسبية المستمرة:

- حاسب نفسك أولا بأول، واحكم على مدى مراعاتك لمواصفات الطالب الجيد.
- اطلب استشارة الإرشاد الأكاديمي في كليتك / معهدك إن تطلب الأمر ذلك.
- تابع ما يحدث في كليتك / معهدك في ضوء معايير الجودة للإسهام في التطوير.



ثانيا- دور الأستاذ في تطبيق نظم جودة التعليم بالجامعة:

إن دور عضو هيئة التدريس يمثل أساساً من أسس البناء الجامعي، كما أن دوره يتعدى التدريس إلى التأثير في شخصيات الطلاب، من خلال البرامج والنشاطات العلمية التي يحرص على تنفيذها. والجدير ذكره، في هذا الصدد، أن دور عضو هيئة التدريس في المنظومة الجامعية يختلف، باختلاف حجم الجامعة ومسئولياتها، وتباين الأنظمة التي تستند إليها في تحديد فلسفتها وأهدافها، وتتركز أدواره في مجالات التدريس، والبحث العلمي والتأليف، والترجمة، وتقديم خدمات للمجتمع المحلي من خلال المراكز والمؤسسات المتخصصة. وسوف يتم التركيز على دور الأستاذ في منظومة جودة التعليم بصفه عامة، وكل ما له علاقة مباشرة بك كطالب بصفة خاصة، ويمكن تلخيص تلك الأدوار في الآتي:

المناهج الدراسية:

- وضع مخرجات للتعلم، وتوصيف للمقررات، التي يقوم بتدريسها، و كذلك المساهمة في توصيف البرنامج الدراسي الجامعي.
- نشر الوعي بتوصيف المقرر على الطلاب في بداية الفصل الدراسي، والعمل على توعيتهم بالمخرجات المراد تحقيقها من هذا المقرر.
- تطوير محتويات المقررات الدراسية، بما يتواءم مع المستجدات الحديثة في المجال العلمي للمقرر.

التعليم والتعلم:

- استخدام طرق التدريس الفعال مع الطلاب، وإشراكهم بصفه دائمة في الحوار.
- استخدام الأساليب التعليمية الحديثة، مثل: التعلم الإلكتروني، وتشجيع وتدريب ومتابعة الطلاب لاستخدامها بصورة فعالة.

التقييم:

- مناقشة الطلاب في كيفية توزيع درجات التقييم في بداية الفصل الدراسي.
- تنويع أساليب تقويم الطلاب وتوزيعها على مدار الفصل الدراسي.
- إعلام الطلاب بنتائج تقييم أعمالهم، مع إمدادهم بتغذية راجعة.

جودة الأداء:

- إعداد ملف المقرر بصورة متكاملة.
- المشاركة في وضع وتنفيذ الخطة الاستراتيجية للكلية.
- مناقشة رؤية ورسالة الكلية / المعهد، والمشاركة في صياغتهما وتحقيقهما.
- الحرص على التطوير الذاتي لمعلوماته ومهاراته المختلفة، واشتراكه في المؤتمرات والندوات ذات العلاقة.
- الاهتمام بإجراء البحوث التي تتناول المشاكل القومية والملحة على الدولة.
- التعاون مع وحدة ضمان الجودة بالكلية/المعهد في ضوء دوره؛ لتحقيق منظومة الجودة.
- التفاعل بإيجابية مع المراجعين الخارجيين والداخليين، وحث زملائه على ذلك.

دعم الطلاب:

- الحرص على حضور المحاضرات، والتواجد أثناء الساعات المكتبية.
- القيام بدوره كمرشد أكاديمي للطلاب، على أكمل وجه.

المشاركة المجتمعية:

- العمل على فتح قنوات التواصل مع مؤسسات المجتمع ذات العلاقة، وكذلك مع المعنيين بالعملية التعليمية.
- عقد ندوات مع خبراء مؤسسات المجتمع المدني وجهات التوظيف؛ لتبادل الخبرات.
- المشاركة في اللقاءات التوظيفية، التي تفتح أبواب عمل للطلاب في مرحلة التخرج من خلال الربط مع سوق العمل.

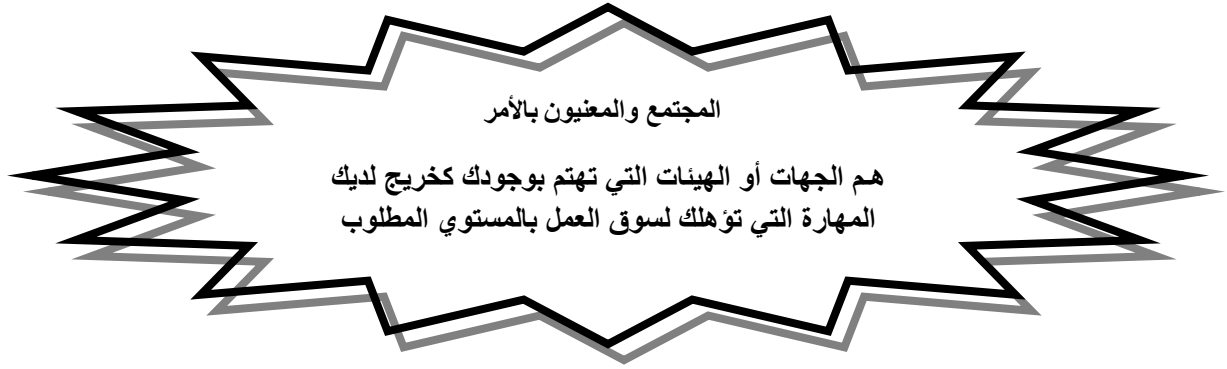
ثالثاً- دور القيادات الجامعية في تطبيق نظم جودة التعليم بالجامعة:

كي تساعد وتحفز القيادات الجامعية في تطبيق منظومة الجودة بالتعليم بالكلية/المعهد، ينبغي عليها الاعتراف بالطلبة كمحور للعملية التعليمية، وبالأساتذة كمنفذين للعملية التعليمية. وعموماً، يمكن تلخيص هذا الدور في النقاط الآتية:

- وضع خطة استراتيجيه متكاملة، تشمل على التعليم، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع.
- تفعيل ودعم نظم وآليات ضمان الجودة بالكلية / المعهد.
- عقد لقاءات توظيفية، لفتح أبواب عمل أمام الطلاب في مرحلة التخرج.
- وضع آلية لتقبل شكاوى الطلاب، والتعامل معها.

- تحسين وتطوير قطاع شؤون الطلاب، للتسريع من عمليات تسجيل المقررات والامتحانات بالكلية/المعهد.
- إصدار دليل للطلاب، على أن يتضمن معلومات متكاملة عن العملية التعليمية وطرق الدعم الطلابي.
- وضع سياسة للتعامل مع الطلاب المتعثرين.
- وضع برنامج خاص للطلاب المتفوقين.
- وضع نظام متكامل للإرشاد الأكاديمي بالكلية / المعهد.
- إعلان سياسة الكلية / المعهد في مجال النشاط الطلابي والدعم بالطرق المختلفة.
- مواصلة تحديث وتطوير المناهج؛ لتلبية احتياجات سوق العمل.
- استقطاب أعضاء هيئات التدريس من ذوي الكفاءات العالية.
- الاستفادة من الوسائل التعليمية واسعة الانتشار، كتكنولوجيا المعلومات والحاسوب والإنترنت، الخ.
- متابعة وتحديد المتطلبات المفضلة لاحتياجات أصحاب العمل، والمعنيين بالأمر.

رابعاً- دور المجتمع والمعنيين بالأمر فى منظومة الجودة



من هم المعنيون بالأمر؟

المعنيون بالأمر هم كل من لهم صلة مباشرة أو غير مباشرة بالمؤسسة، سواء في 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) التي تتناسب مع توقعاتهم واحتياجاتهم.
- المشاركة فى التخطيط واتخاذ القرارات الخاصة بتحديد الأولويات وآليات التنفيذ.

على مستوى التنفيذ

- المساهمة والمشاركة في تنفيذ الخطط التي تتبناها المؤسسة لتحقيق أهدافها.
- دعم الموارد المالية والبشرية، وآليات الاستفادة منها، بالوسائل المادية والمعنوية والأدبية، في مجال التدريس والبحث العلمي والمشاركة في المجتمعية.

على مستوى المتابعة

- المشاركة في مدى متابعة مدى تحقيق المؤسسة لرسالتها، وتقديمها نحو رؤيتها.
- المشاركة في تقييم التقدم في خطط التحسين.
- تقديم التغذية الراجعة للمؤسسة عن سياساتها وقراراتها ومستوى الخريج والمنتج. البحثي الخاص بها، والخدمات المجتمعية التي تقدمها للمجتمع المحيط.
- عين المجتمع القائمة بالتقييم غير الرسمي للمؤسسة التعليمية، بما يسهم في تصحيح مسارها أو في كسب ثقة المجتمع تجاهها.
- ترسيخ قيمة الخريج المؤهل بالمجتمع، بما يتناسب مع احتياجات سوق العمل، وقيمة المؤسسة التعليمية المعتمدة.

ما دواعي الاعتماد للمؤسسة التعليمية ؟

دواعي الاعتماد

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

مبادئ عملية الاعتماد

- الاهتمام بالمستفيد الأساسي (الطالب من أهم المستفيدين).
- القيادة الموجهة بالفكر والتخطيط الاستراتيجي.
- نمط الإدارة الديمقراطية التي تعتمد المشاركة الفعالة لكافة الأطراف (الطالب).
- الابتكار والإبداع بغرض التغيير الهادف.
- الاستقلال بما يضمن احترام المؤسسة ومسئوليتها في العمليات.
- الالتزام وعدم التخلي عن المسؤوليات والواجبات.

- التعلم المستمر من جانب المؤسسة والمعتمد على الاستفادة من الخبرات.
- المنافع المتبادلة بين جميع الأطراف ذات العلاقة (الطالب).
- الاهتمام بالعمليات التشغيلية والفنية في المؤسسة.
- الاهتمام بالتغذية المرتدة والحرص على جمع المعلومات وتوثيقها.

أهلية المؤسسة التعليمية للتقدم للاعتماد

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

خطوات التقدم للاعتماد

أ- استيفاء المؤسسة لطلب التقدم للاعتماد

- التقديم بطلب الاعتماد وفق النموذج المعد لذلك، ويرفق به ما يفيد:
 - التزام المؤسسة بالمعايير التي حددتها الهيئة.
 - أن المؤسسة مرخص لها قانونا بمنح الشهادات الدراسية التي تمنحها.
 - موافقة الجهة التابعة لها مباشرة للتقدم بالاعتماد.
 - أن المؤسسة قد منحت شهادة دراسية واحدة على الأقل في أحد برامجها التعليمية، أو أتمت دورة دراسية متكاملة.
 - أن المؤسسة لديها من واقع السجلات خطة إستراتيجية ونظم مراجعة داخلية، ونظم تقارير سنوية وخطة تحسين الأداء على أن تقدم للهيئة وفقا للنماذج التي أعدتها الهيئة).

• قبول طلب الاعتماد:

- تتأكد الهيئة من استيفاء المؤسسة للشروط السابقة
- تفيد المؤسسة رسمياً خلال مدة لا تزيد عن ثلاثين يوماً من تاريخ تقديم الطلب بقبولها الطلب، أو رفضه مع توضيح الأسباب.
- تسديد الرسوم المعلن عنها، ويجب أن تسدد بعد قبول الطلب مباشرة.
- تقدم الهيئة للمؤسسة النماذج والبيانات اللازم استيفاؤها، ودليلاً يساعد المؤسسة على ملء هذه النماذج، وجميع هذه النماذج والإصدارات متاحة على الموقع الإلكتروني للهيئة، كما تقدم الهيئة للمؤسسة دعماً فنياً - إن تطلب الأمر ذلك - وبناء على طلب المؤسسة.
- تقديم الدراسة الذاتية الخاصة بالمؤسسة، والدراسات الموثقة التي تثبت استيفاءها للمعايير، وبصفة خاصة:
 - رؤية ورسالة المؤسسة.
 - دراسة التقييم الذاتي التي قامت بها المؤسسة.
 - خطة التحسين ونتائج تنفيذها التي تمت بالفعل.
 - نظم التقييم وضبط الجودة بالمؤسسة.
 - أية بيانات أو دراسات أو مستندات أخرى، تطلبها الهيئة.

ب- تقييم المؤسسة

- تخطر الهيئة المؤسسة بالإجراءات التي سيتم اتباعها لإتمام عملية التقييم (أسماء المراجعين - مواعيد الزيارات ... إلخ)
- ما بين تقديم الطلب وزيارة المؤسسة للتقييم والمراجعة، تقوم الهيئة بمجموعة إجراءات داخلية، تشمل على:
 - تشكيل فريق المراجعين.
 - فحص الدراسة الذاتية للمؤسسة.
 - الزيارة التنسيقية.
 - الزيارة الميدانية.
 - تقرير المراجعة الخارجية، ويقدمه فريق المراجعة.

- ترسل الهيئة خطابا (موصى عليه بعلم الوصول) إلى المؤسسة، مرفقا به تقرير يتضمن أهم نقاط القوة، والنقاط التي تحتاج إلي تحسين، علي أن ترسل المؤسسة خطابا (موصى عليه بعلم الوصول) إلي الهيئة خلال خمسة عشر يوما من تاريخ وصول تقرير الهيئة للمؤسسة، يتضمن رد المؤسسة على النقاط الواردة في تقرير الهيئة.
- تخطر الهيئة المؤسسة بنتائج عملية التقييم والمراجعة خلال ستين يوما من انتهائها وذلك بكتاب (موصى عليه بعلم الوصول)، وفقا لما يلي:

- يمنح الاعتماد في حال استيفاء المؤسسة للمعايير .

- في حالة عدم استيفاء المؤسسة بعض معايير الجودة - غير الحاكمة - ترجيء الهيئة البت في إصدار قرار الاعتماد، وتخطر الهيئة المؤسسة بتقرير مفصل، يحدد نواحي القوة، وكذا المعايير التي لم يتم استيفائها، وكيفية التحسين؛ لاستيفاء المستوى المطلوب، وتمنح المؤسسة مهلة خمسة عشر يوما للرد على خطاب الهيئة، وتحدد فيه المدة التي تراها مناسبة لاستيفاء جوانب القصور بحد أقصى تسعة أشهر من تاريخ الإخطار، حيث يتم إعادة التقييم مرة ثانية، وإصدار قرار نهائي (اعتماد - عدم اعتماد)، ولا تمنح بعده المؤسسة مهلة أخرى.

• يصدر قرار مجلس إدارة الهيئة بعدم اعتماد المؤسسة في حالة:

- أ) عدم قدرتها على استيفاء المعايير الحاكمة، عدم قدرتها على تحقيق بعض المعايير الخاصة بالفاعلية التعليمية، والمتعلقة بالمعايير الأكاديمية، والبرامج والمقررات، والتعليم والتعلم، حيث تعتبر من المعايير الحاكمة في عملية الاعتماد.
- ب) إذا تضمنت رسالة المؤسسة منح دبلومات ودرجات جامعية عليا (ماجستير / دكتوراه)، ولم تستوف مرحلة الدراسات العليا بالمؤسسة المستوى المطلوب، حتى وإن استوفت المرحلة الجامعية الأولى بها كافة المعايير التي حددتها الهيئة، حيث تعتبر من المعايير الحاكمة أيضا.

- إذا لم تحصل المؤسسة على شهادة الاعتماد وفقا لتقرير فريق المراجعة، يحال الأمر للوزير المختص، ويتضمن قرار الإحالة مايلي:

- درجة العجز في استيفاء المعايير (متوسط - شديد).
- المعايير التي لم تطبقها المؤسسة.
- مايجب على المؤسسة القيام به للحصول على شهادة الاعتماد.

- للوزير وبالتشاور مع الهيئة، اتخاذ أحد الإجراءات أو التدابير المناسبة لتصحيح أوضاع المؤسسة في ضوء القانون وأحكامه، ومن قبيل 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 الاعتماد (خمس سنوات)؛ بهدف التأكد من استمرار استيفاء نشاطها، ونظام العمل بها، وبرامجها وفقاً لمعايير الاعتماد السابق استيفاؤها، وقد ينتج عن ذلك:

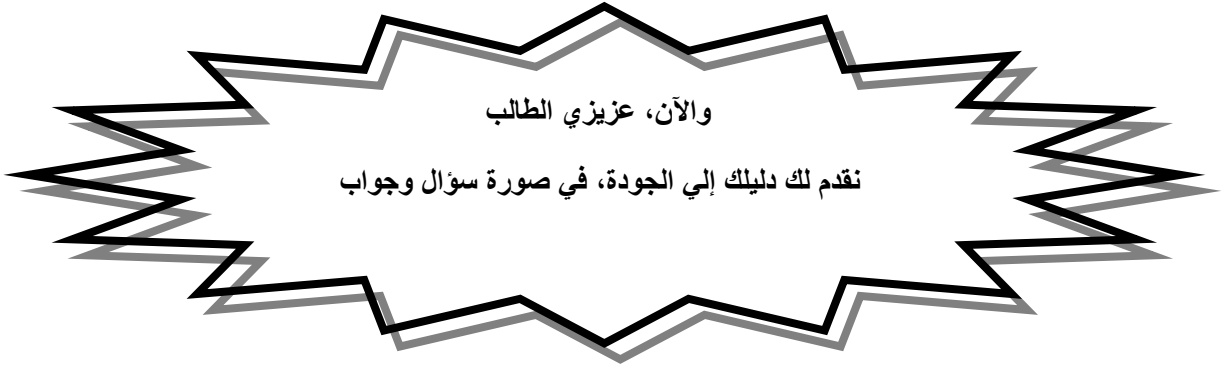
استمرار الاعتماد: في حال حفاظها على الشروط التي اعتمدت في ضوءها، واستمرارها في تطبيق خطة التحسين.

وقف شهادة الاعتماد: إذا تبين من أعمال المتابعة، أو المراجعة، أو الفحص الدوري للمؤسسة أنها فقدت أحد الشروط المؤهلة للاعتماد، أو ارتكبت مخالفات أو تعديلاً في نشاطها أو نظام العمل بها، أو البرامج التعليمية التي تقدمها؛ بما يخل باستيفائها لشروط الاعتماد.

إلغاء شهادة الاعتماد: إذا تبين من أعمال المتابعة، أو المراجعة، أو الفحص الدوري للمؤسسة أنها ارتكبت مخالفات جسيمة، وقامت بتغيير غرضها تغييراً جوهرياً في أو إجراءاتها، أو ثبت أن البيانات، أو المستندات التي قدمتها للحصول على الاعتماد غير صحيحة، أو أنها حصلت على الاعتماد عن طريق الغش والتدليس.

★ **تخطر الهيئة المؤسسة التعليمية بكتاب (وصي عليه بعلم الوصول) بقرار إيقاف شهادة الاعتماد أو إلغائها خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ صدور القرار علي أن يتضمن هذا الإخطار أسباب القرار مع الإعلان عن هذا القرار بذات طريق الإعلان عن قرار إصدار شهادة الاعتماد.**

★ يلغى مجلس إدارة الهيئة قرار إيقاف شهادة الاعتماد، إذا أزلت المؤسسة الأسباب التي بنى عليها هذا القرار.



ما معنى ضمان جودة التعليم؟

- ★ هو تلك العملية الخاصة بالتحقق من أن المعايير المختلفة لعناصر العملية التعليمية، المتوافقة مع رسالة الكلية أو المعهد، قد تم تحديدها وتعريفها وتحقيقها، على النحو الذي يتوافق مع المعايير المناظرة لها، سواء على المستوى القومي أو العالمي، وأن مستوى جودة فرص التعلم تعتبر ملائمة، أو تفوق توقعات المستفيدين النهائيين من الخدمات، التي تقدمها المؤسسة التعليمية.
- ★ و ضمان جودة التعليم هو في الأساس نظام داخلي للكلية أو المعهد، يعمل على التأكد من استيفاء جميع عناصر العملية التعليمية لمستوى محدد من الجودة، وتشمل تلك العناصر التخطيط و المناهج والموارد وعمليات التعليم والتعلم والتقييم وغيرها.

لماذا ننشد الجودة في التعليم؟

- ★ لضمان حق الطالب في الحصول على تعليم جيد، يمكنه من أن يتبوأ مكانة مرموقة في المجتمع، ومن المنافسة في سوق العمل محليا وعالميا
- ★ لضمان حق المجتمع في الحصول على خريجين يقابلون توقعاته واحتياجاته، ويلبون متطلبات التنمية.
- ★ لاكتساب ثقة المجتمع المحلي، والإقليمي، والدولي في نتائج ومخرجات التعليم العالي في مصر. ومن ناحية أخرى، فإن نظم وعمليات ضمان الجودة تتيح للمؤسسات التعليمية التأكد من تطبيق ما تم التخطيط له، مع الاكتشاف المبكر للمشاكل وتصحيحها والتحسين والتطوير المستمر لبرامجها، ولأدائها العلمي والخدمي.

هل تطبق الدول الأخرى نظاماً لضمان جودة التعليم بها ؟

إن نظم ضمان جودة التعليم موجودة في كثير من دول العالم، و قد بدأت منذ عدة عقود في الدول المتقدمة. وتختلف طبيعة الجهات المسؤولة عن ضمان جودة التعليم من دولة لأخرى، ففي بعض الدول تكون تلك الجهة حكومية، وفي دول أخرى تكون غير حكومية. وقد تكون تلك الجهات مختصة بضمان جودة التعليم فقط - مثل QAA في المملكة المتحدة، أو تكون جهات لضمان جودة التعليم والاعتماد، مثل الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد في مصر، ومؤسسات الاعتماد المتعددة بالولايات المتحدة الأمريكية.

وفي بعض الدول يكون التقدم للحصول على الاعتماد فرضاً على المؤسسات التعليمية بموجب القانون، كما هو الحال في مصر، بينما في دول أخرى يكون اختيارياً حيث تتقدم المؤسسات طواعية؛ ليتم تقييمها من قبل جهات ضمان الجودة والاعتماد، وهي تهدف بذلك إلى اكتساب ثقة المجتمع، وتحسين وضعها التنافسي لاجتذاب الطلاب المتميزين.

ما هي الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد؟

هي هيئة مستقلة، تم إنشاؤها بصدور القانون رقم ٨٢ لسنة ٢٠٠٦ م والقرار الجمهوري رقم ٢٥ لسنة ٢٠٠٧ م بإصدار لائحته التنفيذية. وهي تتبع مباشرة لرئيس الوزراء لضمان استقلالها عن وزارتي التعليم والتعليم العالي، وضمان حياد وموضوعية قراراتها. وهي مسؤولة عن ضمان جودة التعليم والاعتماد للبرامج والمؤسسات التعليمية في مصر، بكافة أنواعها ومستوياتها وأياً كانت مسمياتها أو تبعيتها. بمعنى آخر هي مسؤولة عن ضمان جودة التعليم الحكومي والخاص، العام والفني والأزهري على كافة مستوياته، من مرحلة ما قبل المدرسة إلى الدراسات العليا.

ورسالة الهيئة هي الارتقاء بجودة التعليم وتطويره المستمر؛ لكسب ثقة المجتمع في مخرجاته واعتماد المؤسسات التعليمية وفقاً لرسالاتها وأهدافها المعلنة؛ وذلك من خلال نظم وإجراءات، تتسم بالاستقلالية، والعدالة، والشفافية.

وتهدف الهيئة إلى ضمان جودة التعليم وتطويره المستمر من خلال:

- ★ نشر الوعي بثقافة الجودة.
- ★ التنسيق مع المؤسسات التعليمية للوصول إلى منظومة متكاملة من معايير الجودة وآليات قياس الأداء.
- ★ دعم القدرات الذاتية للمؤسسات التعليمية للقيام بالتقويم الذاتي.

- ★ تأكيد الثقة على المستوى المحلى والإقليمي والدولي في مخرجات العملية التعليمية.
- ★ القيام بالتقويم الشامل للمؤسسات التعليمية، وبرامجها طبقاً للمعايير القياسية لكل مرحلة تعليمية، ولكل نوع من المؤسسات التعليمية.

ماذا يعود على من تطبيق نظم الجودة فى كليتي؟

- إن تطبيق نظم الجودة يجعلك في محور العملية التعليمية، ويكفل لك حقوقاً عديدة، منها:
- ★ التزام المؤسسة بالعدالة، وعدم التمييز بين الطلاب بداية من تطبيقها لمعايير الالتحاق بالبرامج المختلفة، ومروراً بتوفير فرص التعلم المتكافئة للجميع والعدالة في التقييم، وفي تقديم سبل الدعم المختلفة؛ بما يضمن المساواة بين الطلاب.
- ★ ارتفاع المؤسسة بمحتوى البرنامج التعليمي؛ ليحقق المعايير الأكاديمية القومية والتي تضمن اكتسابك لمواصفات الخريج الملائمة لنوع ومستوى الشهادة التي تحصل عليها؛ مما يتيح لك التنافس في سوق العمل.
- ★ توفر المؤسسة المصادر المتعددة والحديثة والكافية لتعلمك.
- ★ تضع المؤسسة قواعد لتقييم أدائك، بعدالة وموضوعية والتزام بالأهداف المطلوبة من تدريس المقررات (مخرجات التعلم المستهدفة)، والمعلنة لك.
- ★ توفر المؤسسة سبل الدعم الطلابي المختلفة سواء الدعم الأكاديمي، أو توفير مجالات الأنشطة الطلابية، والخدمات الصحية، وغيرها
- ★ حدوث حالة من الرضا الكامل لديك عن المقررات والأنشطة التعليمية، وسبل الدعم التي توفرها؛ بهدف تحسينها؛ لمواجهة احتياجاتك.
- ★ تحترم المؤسسة رأيك، وتشركك في اتخاذ القرار، وتتعامل مع شكاوك بجدية وشفافية.

جودة التعليم مسئولية من؟

- إن جودة التعليم تمثل مصلحة مشتركة للطلاب والمؤسسة التعليمية والمجتمع والدولة، ولذلك فهي أيضاً مسئولية مشتركة، لكل طرف من الأطراف المعنية دور محدد فيه:
- ★ **فالدولة** توفر فرص التعلم الجيد المتساوية للجميع، وتضع القوانين والسياسات، وترصد الموارد لتطبيقها. وكذلك تكفل لمؤسسات التعليم العالي قدراً كبيراً من الذاتية، التي تتيح لها التحسين

والتطوير سعياً للتميز. وفي مقابل تلك الذاتية، تضع النظم والآليات اللازمة للمحاسبة والمساءلة؛ حماية لحق الطلاب والمجتمع، على رأس هذه النظم إنشاء الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد.

★ والأطراف المجتمعية المعنية (من يرتبطون بعمل الخريج وأنشطة المؤسسة، مثل: أعضاء النقابات المهنية – أصحاب العمل – جهات التوظيف التي يقصدها الخريجون – المجتمع المحلي... إلخ) لها دور أساسي في جميع مراحل العملية التعليمية بدءاً من التخطيط، حيث يجب أن تشارك بفاعلية في تصميم البرامج بما يعكس احتياجات المجتمع ومتطلبات سوق العمل، و مروراً بالتنفيذ حيث توفر الجهات المجتمعية أماكن التدريب للطلاب، وتساهم في الإشراف عليه وتقييمه.

وكذلك، فإن المجتمع هو أحد أهم الأطراف المسؤولة عن تقييم المؤسسة التعليمية ومخرجاتها وعن تقديم التغذية الراجعة للمؤسسة عن سياساتها وقراراتها ومستوى الخريج والمنتج البحثي الخاص بها والخدمات المجتمعية التي تقدمها للمجتمع المحيط حتى تتمكن المؤسسة من تطوير أدائها بما يحقق متطلبات المجتمع وتكتسب ثقته.

★ أما المؤسسات التعليمية فهي المسئول المباشر عن جودة التعليم بها، ويشترك في تلك المسئولية القيادات الجامعية وأعضاء هيئة التدريس والعاملون والطلاب كل في مكانه.

ما دور عضو هيئة التدريس في تطبيق نظم جودة التعليم بالجامعة؟

إن دور عضو هيئة التدريس يمثل أساساً من أسس البناء الجامعي، كما أن دوره يتعدى التدريس إلى التأثير في شخصيات الطلاب، من خلال البرامج والنشاطات العلمية التي يحرص على تنفيذها، ويمكن تلخيص تلك الأدوار في الآتي:

المناهج الدراسية:

- وضع مخرجات للتعليم، وتوصيف للمقررات، التي يقوم بتدريسها، وكذلك المساهمة في توصيف البرنامج الدراسي الجامعي.
- نشر الوعي بتوصيف المقرر على الطلاب في بداية الفصل الدراسي، والعمل على توعيتهم بالمخرجات المراد تحقيقها من هذا المقرر.
- تطوير محتويات المقررات الدراسية، بما يتواءم مع المستجدات الحديثة في المجال العلمي للمقرر.

التعليم والتعلم:

- استخدام طرق التدريس الفعال مع الطلاب، وإشراكهم بصفه دائمة في الحوار.
- استخدام الأساليب التعليمية الحديثة، مثل: التعلم الإلكتروني، وتشجيع، وتدريب ومتابعة الطلاب؛ لاستخدامها بصورة فعالة.

التقييم:

- مناقشة الطلاب في كيفية توزيع درجات التقييم في بداية الفصل الدراسي.
- تنوع أساليب تقويم الطلاب، وتوزيعها على مدار الفصل الدراسي.
- إعلام الطلاب بنتائج تقييم أعمالهم، مع إمدادهم بتغذية راجعة.

جودة الأداء:

- إعداد ملف المقرر بصورة متكاملة.
- المشاركة في وضع وتنفيذ الخطة الإستراتيجية للكلية.
- مناقشة رؤية ورسالة الكلية / المعهد، والمشاركة في صياغتهما وتحقيقهما.
- الحرص على التطوير الذاتي لمعلوماته ومهاراته المختلفة، واشتراكه في المؤتمرات والندوات ذات العلاقة.
- الاهتمام بإجراء البحوث، التي تتناول المشاكل القومية والملحة على الدولة.
- التعاون مع وحدة ضمان الجودة بالكلية/المعهد في ضوء دوره لتحقيق منظومة الجودة.
- التفاعل بإيجابية مع المراجعين الخارجيين والداخليين، وحث زملائه على ذلك.

دعم الطلاب:

- الحرص على حضور المحاضرات، والتواجد أثناء الساعات المكتبية.
- القيام بدوره كمرشد أكاديمي للطلاب على أكمل وجه.

المشاركة المجتمعية:

- العمل على فتح قنوات التواصل مع مؤسسات المجتمع ذات العلاقة، وكذلك مع المعنيين بالعملية التعليمية.
- عقد ندوات مع خبراء مؤسسات المجتمع المدني، وجهات التوظيف؛ لتبادل الخبرات.
- المشاركة في اللقاءات الوظيفية، التي تفتح أبواب عمل للطلاب في مرحلة التخرج من خلال الربط مع سوق العمل.

ما دور القيادات الجامعية في تطبيق نظم جودة التعليم بالجامعة؟

يمكن تلخيص هذا الدور في النقاط الآتية:

- وضع خطة استراتيجية متكاملة، تشمل على التعليم، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع.
- تفعيل ودعم نظم وآليات ضمان الجودة بالكلية / المعهد.
- عقد لقاءات توظيفية؛ لفتح أبواب عمل أمام الطلاب في مرحلة التخرج.
- وضع آلية لتقبل شكاوى الطلاب، والتعامل معها.
- تحسين وتطوير قطاع شئون الطلاب، للتسريع من عمليات تسجيل المقررات والامتحانات بالكلية/المعهد، وتقديم كافة الخدمات والأنشطة الطلابية.
- إصدار دليل للطلاب على أن يتضمن معلومات متكاملة عن العملية التعليمية وطرق الدعم الطلابي.
- وضع سياسة للتعامل مع الطلاب المتعثرين.
- وضع برنامج خاص للطلاب المتفوقين.
- وضع نظام متكامل للإرشاد الأكاديمي بالكلية / المعهد.
- إعلان سياسة الكلية / المعهد في مجال النشاط الطلابي والدعم بالطرق المختلفة.
- مواصلة تحديث وتطوير المناهج بغية تلبية احتياجات سوق العمل.
- استقطاب أعضاء هيئات التدريس من ذوي الكفاءات العالية.
- الاستفادة من الوسائل التعليمية واسعة الانتشار، كتكنولوجيا المعلومات والحاسوب والإنترنت، الخ.
- متابعة وتحديد المتطلبات المفضلة لاحتياجات أصحاب العمل والمعنيين بالأمر.

ما هو الاعتماد؟

الاعتماد بصورة عامة، هو شهادة من جهة تقويم خارجية مانحة للاعتماد (قد تكون حكومية أو غير حكومية) بأن المؤسسة المعتمدة تستوفي معايير الجودة، المحددة من قبل تلك الجهة.

ويعني هذا أن الاعتماد للمؤسسات التعليمية في مصر، هو الاعتراف الذي تمنحه الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، إذا تمكنت من إثبات أن لديها قدرة المؤسسية، وفاعلية تعليمية وفقاً للمعايير المحددة من الهيئة، ولديها من الأنظمة المتطورة التي تضمن التحسين والتعزيز المستمر للجودة.

أي أن الهيئة بمنحها الاعتماد لمؤسسة من مؤسسات التعليم العالي، تعلن ثقتها بأن المؤسسة يتحقق فيها الآتي:

- ★ لها رسالة تليق بمؤسسات التعليم العالي.
- ★ ترشدتها أهداف محددة وملاتمة.
- ★ تتسم بالمصداقية والنزاهة.
- ★ لها قدرة مؤسسية تمكنها من تحقيق رسالتها.
- ★ تظهر فاعلية تعليمية.
- ★ لها نظام للتقويم الذاتي، وتستخدم نتائج هذا التقويم للتحسين والتطوير المستمر
- ★ تحقق بالفعل رسالتها المعلنة، لديها من التنظيم والموارد البشرية والمادية ما يكفل لها استمرارية تحقيق الرسالة، لفترة زمنية لا تقل عن مدة صلاحية الاعتماد.

ما مبادئ عملية الاعتماد؟

- الاهتمام بالمستفيد الأساسي (الطالب من أهم المستفيدين).
- القيادة الموجهة بالفكر والتخطيط الاستراتيجي.
- نمط الإدارة الديمقراطية التي تعتمد المشاركة الفعالة لكافة الأطراف (الطالب).
- الابتكار والإبداع بغرض التغيير الهادف.
- الاستقلال بما يضمن احترام المؤسسة ومسئوليتها في العمليات.
- الالتزام وعدم التخلي عن المسؤوليات والواجبات.
- التعلم المستمر من جانب المؤسسة والمعتمد على الاستفادة من الخبرات.
- المنافع المتبادلة بين جميع الأطراف ذات العلاقة (الطالب).
- الاهتمام بالعمليات التشغيلية والفنية في المؤسسة.
- الاهتمام بالتغذية المرتدة والحرص على جمع المعلومات وتوثيقها.

ما معنى أن أخرج من كلية معتمدة أو معهد معتمد؟

إن حصول كليتك أو معهدك على الاعتماد يكسبها ثقة المجتمع، ويجعل الشهادة الصادرة عنها محل تقدير من سوق العمل، فالطلاب الذين يتخرجون في جامعات مرموقة، تحقق متطلبات

الجودة تتوافر لهم فرص عمل أفضل من غيرهم من خريجي المؤسسات غير المعتمدة، سواء في بلدهم أو خارجها.

هل يحق لكائتي/معهدى التقدم للحصول على الاعتماد؟

يحق لأي مؤسسة التقدم للهيئة بطلب التقييم للاعتماد، إذا توافرت فيها الشروط التالية:

- ★ أن تكون حاصلة على الترخيص للعمل كمؤسسة للتعليم العالي.
- ★ أن تكون قد منحت شهادة دراسية في أحد برامجها التعليمية مرة واحدة على الأقل، أو أتمت دورة دراسية كاملة.
- ★ أن يكون لديها - من واقع السجلات المنتظمة - خطة إستراتيجية، ونظم مراجعة داخلية، ونظم تقارير سنوية، وخطة تحسين الأداء.
- ★ أن يكون لديها مجلس رسمي مضطلع بالإدارة (مجلس الكلية - المعهد ... إلخ)، ويسمح تشكيله بتمثيل المجالس الحاكمة داخل المؤسسة (مجالس أقسام ... إلخ).
- ★ أن يكون للمؤسسة رسالة محددة ومعتمدة ومعلنة.
- ★ موافقة الجهة التابعة لها المؤسسة مباشرة على طلب التقدم للاعتماد.

كيف تحصل كائتي على الاعتماد؟

تتم عملية الاعتماد من خلال الخطوات التالية:

١. تتقدم المؤسسة - المستوفاة للشروط المؤهلة للتقدم - بطلب التقدم للاعتماد، مرفقا به الدراسة الذاتية المعتمدة - وذلك وفقا لنماذج الهيئة- مع تسديد الرسوم المقررة.
٢. تشكل الهيئة فريقاً من المراجعين؛ لمراجعة الدراسة الذاتية والوثائق والمستندات التي تتقدم بها المؤسسة.
٣. يقوم رئيس الفريق بزيارة تمهيدية للمؤسسة؛ لتحديد ميعاد وأنشطة وتفاصيل الزيارة الميدانية التي سيقوم بها الفريق؛ لتقييم المؤسسة.
٤. يقوم فريق المراجعين بإجراء الزيارة الميدانية؛ للتحقق من استيفاء المؤسسة لمعايير الاعتماد من خلال:

★ الإطلاع على المستندات (محاضر المجالس، أوراق الأسئلة والإجابة،....).

★ الملاحظة (تقييم المنشآت، الأنشطة التعليمية، الأنشطة الطلابية....).

★ مقابلات مع الأطراف المعنية (الطلاب، القيادات، أعضاء هيئة التدريس، العاملين).

ما هي معايير الاعتماد التي حددتها الهيئة؟

تقوم الهيئة بتقييم مؤسسات التعليم العالي بناء على محورين، لكل منهما ثمانية معايير، وهما كالآتي:

★ المحور الأول هو القدرة المؤسسية، والذي من خلاله تتحقق الهيئة من أن المؤسسة تنتم بالمصداقية والنزاهة، ولديها من القيادة والحوكمة والتنظيم، والموارد البشرية والمادية ما يدعم تحقيق رسالتها المعلنة، وأهدافها الإستراتيجية.

والمعايير الخاصة بالقدرة المؤسسية هي:

١. التخطيط الإستراتيجي.
٢. الهيكل التنظيمي.
٣. القيادة والحوكمة.
٤. المصداقية والأخلاقيات.
٥. الجهاز الإداري.
٦. الموارد المالية والمادية.
٧. المشاركة المجتمعية وتنمية البيئة.
٨. التقويم المؤسسي وإدارة الجودة.

★ المحور الثاني للتقييم هو الفاعلية التعليمية، والذي من خلاله تتحقق الهيئة من أن المؤسسة تضع الطالب في مقدمة اهتماماتها، وتتوافر بها السياسات، والبرامج، وأنماط التعلم، والكفاءات الأكاديمية اللازمة؛ لضمان تحقيق واستمرارية الفاعلية التعليمية.

والمعايير الخاصة بالفاعلية التعليمية هي:

١. الطلاب والخريجون.

٢. المعايير الأكاديمية.
٣. البرامج /المقررات الدراسية.
٤. التعليم والتعلم والتسهيلات الداعمة.
٥. أعضاء هيئة التدريس.
٦. البحث العلمي والأنشطة العلمية.
٧. الدراسات العليا.
٨. التقييم المستمر للفاعلية التعليمية.

هل لشهادة الاعتماد مدة صلاحية؟

تسري صلاحية شهادة الاعتماد التي تمنحها الهيئة للمؤسسة لمدة خمس سنوات، ويتم تجديدها بذات الإجراءات والقواعد المطبقة للاعتماد أول مرة، ويوضع في الاعتبار مدى التطور الذي حققته المؤسسة خلال الفترة المنقضية منذ اعتمادها الأخير.

ماذا يحدث بعد الاعتماد؟

- ★ تخضع المؤسسة المعتمدة - خلال فترة صلاحية الشهادة - لإجراءات المتابعة والمراجعة الدورية، من خلال التقارير الذاتية السنوية، التي تقدمها المؤسسة، وما تقوم به الهيئة من زيارات؛ للتأكد من استمرارية مقومات الاعتماد.
- ★ إذا تبين من أعمال المتابعة، أن المؤسسة التي تم اعتمادها فقدت أحد الشروط المقررة للاعتماد، أو ارتكبت أية مخالفات، أو تعديلات في نشاطها أو برامجها، أو غيرت تغييرا جوهريا في غرضها أو رسالتها بما يجعلها غير مستوفية لمعايير الاعتماد؛ كان لمجلس إدارة الهيئة وقف أو إلغاء الاعتماد بحسب جسامه المخالفة.

ماذا يحدث لو لم تستوف كلتي معايير الاعتماد؟

- ★ في حالة عدم استيفاء المؤسسة بعض معايير الجودة - غير الحاكمة- تخطر الهيئة المؤسسة بتقرير مفصل، يحدد المعايير التي لم يتم استيفاؤها، وكيفية التحسين لاستيفاء المستوى المطلوب، وتمنح المؤسسة مهلة خمسة عشر يوما للرد على خطاب الهيئة، وتحدد فيه المدة التي تراها

مناسبة لاستيفاء جوانب القصور، حيث يتم إعادة إجراء التقييم مرة أخرى وإصدار قرار نهائي) اعتماد - عدم اعتماد)، ولا تمنح بعده المؤسسة مهلة أخرى.

★ إذا لم تستوف المؤسسة معايير الاعتماد - على الأخص المعايير الحاكمة- المتعلقة بالمعايير الأكاديمية، والبرامج والمقررات، والتعليم والتعلم يصدر القرار بعدم الاعتماد، وبحال الأمر للوزير المختص. وللوزير وبالتشاور مع الهيئة، اتخاذ أحد الإجراءات أو التدابير المناسبة في ضوء القانون وأحكامه، ومن ذلك:

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

كيف أساعد كليتي على الحصول على الاعتماد؟

إن دورك في منظومة ضمان جودة التعليم داخل كليتك أو معهدك، هو الدور الأساسي بل والمحرك لباقي الأطراف المشتركة معك. ولكي تكون مشاركا بإيجابية في تلك العمليات، عليك أن تتعرف على حقوقك وواجباتك بوضوح، وعليك مراعاة الآتي:

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

★ تعرف رسالة الكلية/ المعهد، وخطتها المستقبلية، وشارك برأيك في عمليات التحسين والتطوير.

★ احرص على تمثيلك في اتخاذ القرارات بكليتك، وفي وضع خطط التطوير والخطة الإستراتيجية للكلية، وذلك من خلال إشراك ممثلين عنك وعن زملائك في اللجان المختلفة بالكلية/ المعهد، وذلك وفقا للقوانين والقرارات المنظمة لذلك.

★ تابع ما يحدث في كليتك / معهدك في ضوء معايير الجودة للإسهام في التطوير.

★ اسأل أستاذ كل مقرر تقوم بدراسته عن أهداف المقرر، وما يجب أن تتعلمه من خلال دراستك له (مخرجات التعلم المستهدفة)، واحرص على قراءة توصيف المقرر.

★ احرص على تأدية ما يسند إليك من تكليفات وقراءات وشارك بفاعلية في المناقشات التي تطرح داخل قاعات المحاضرات، واطرح أسئلة هادفة وبناءة.

★ تفاعل مع أساتذتك، لتطبيق أساليب التعلم الحديثة (التعلم الإلكتروني - التعلم الذاتي ... الخ)، والتي تهدف إلى تسليحك بمهارات أساسيه يطلبها سوق العمل.

★ شارك في برامج التدريب التي تعقدها الجامعة، بهدف تنمية مهاراتك، واكتساب مزيدا من المعلومات والمعارف.

★ احرص على الاستفادة من موارد كليتك/ معهدك (مكتبة، وأجهزة حاسب آلي، وأدوات المعامل، الملاعب ، الصالات الرياضية، وأماكن الأنشطة الفنية... إلخ) وأحسن استخدام هذه الموارد، فهي من أجلك.

★ احرص على تقييم عمليتي: التعليم والتعلم، الذي تتفاعل خلاله مع أساتذتك، وأن تكون موضوعيا؛ حتى يتحقق الهدف المرجو من هذا التقييم، وعادة ما يجرى هذا التقييم من خلال أساليب رسمية، مثل: 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 خدمه تعليمية أخرى تتلقاها بالكلية/المعهد.

★ تحل بالسلوك الإيجابي وتخل عن السلبية، ففي حالة عدم رضائك عن أي شيء بمؤسستك التعليمية، فلا بد من توصيله للمسؤولين، وعادة ما سوف تجد بالكلية/المعهد آلية مناسبة لاستقبال شكاوك فأحسن استخدامها.

★ احرص على مناقشة أساتذتك في نتائج الامتحانات؛ لكي تقف على أسباب أخطائك، وتعمل على تجنبها في الامتحانات القادمة.

★ احرص على التواصل الدائم مع المرشد الأكاديمي الخاص بك، وأسأله عن كل ما تريد، واطلب نصيخته باستمرار.

★ شارك بفاعلية في الندوات العلمية، وإجراء البحوث التي يتم تدريبك من خلالها على المهارات العقلية والعملية، التي يتطلبها سوق العمل.

★ شارك فيما تراه مناسباً لك من الأنشطة الطلابية .

★ عند زيارة المراجعين التابعين للهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد لكليتك، احرص على إمدادهم بالمعلومات الصحيحة، دون مبالغة عندما يطلب رأيك في هذا الشأن.

هل لى دور خارج حدود كليتي أو معهدي؟

★ شارك مؤسستك فى برامج التوعية المجتمعية والخدمات البيئية، فهي جزء لا يتجزأ من متطلبات اكتسابك لمهارات العمل.

★ احرص على المشاركة الفعالة، في الجهود القومية الهادفة إلى تحسين وتطوير التعليم في مصر، من خلال المشاركة في الاستبيانات، والاستفتاءات التي تطرحها الهيئة القومية لضمان جودة التعليم من خلال موقعها الإلكتروني.

لدى تساؤلات أخرى، ماذا افعل؟

يمكنك الدخول على موقع الهيئة (www.naqaae.org)، وتصفح محتوياته، وستجد الإجابة على أغلب أسئلتك. ويمكنك أيضا توجيه ما تريد من أسئلة واستفسارات من خلال الجزء الخاص بالدعم الفني، وسوف يقوم المتخصصون بالرد عليها.

الملحق

المفاهيم الأساسية والمصطلحات

عند استخدام هذه المفاهيم والمصطلحات، تؤكد الهيئة على المعاني الموضحة أمام كل منها، والهيئة على دراية بأن بعض هذه المفاهيم والمصطلحات قد تكون وردت بمعاني مختلفة في مراجع أو أدلة

أخرى. كما تؤكد الهيئة على أن هذه المفاهيم قد تم تبسيطها بصورة كبيرة؛ لتعظيم الاستفادة منها، بما يتناسب مع الطلاب.

ضمان الجودة: العملية الخاصة بالتحقق من أن المعايير الأكاديمية والمؤسسية، المتوافقة مع رسالة المؤسسة التعليمية قد تم تحديدها وتعريفها وتحقيقها، على النحو الذي يتوافق مع المعايير المناظرة لها، سواء على المستوى القومي أو العالمي

معايير الاعتماد: هي الحد المطلوب توافره لدى المؤسسة؛ كي تستطيع أن تؤدي بفاعلية وبمستوى يليق بمؤسسات التعليم العالي، وذلك في ضوء رسالتها المعلنة . وهي تشمل على ثمانية معايير ترتبط بقدرة المؤسسة، وثمانية معايير ترتبط بالفاعلية التعليمية لها .

الزيارات الميدانية(زيارات المراجعة): زيارات تتم بمعرفة فريق مشكل من الهيئة القومية (يعرف بفريق المراجعة الخارجية)؛ لتقويم مدى استيفاء المؤسسة التعليمية لمعايير الجودة و الاعتماد.

المؤسسة التعليمية (مشار إليها بالمؤسسة): هي الكلية أو المعهد العالي الذي تنتمي إليه للحصول على الدرجة العلمية (بكالوريوس أو ليسانس) أو درجة أعلى (دبلوم/ ماجستير/ دكتوراه).

رسالة الكلية / المعهد: هي الوجه الذي يعبر عن الكلية / المعهد ومجال عملها، وتعتبر الموجه الأساسي لكافة أنشطتها، وتوضح هويتها، وما الذي تسعى الكلية / المعهد إلى تحقيقه.

المعنيون بالأمر: جميع أعضاء مجتمع المؤسسة، والمجتمع المحلي أو المدني ذو الصلة بالمؤسسة. **المجتمع المحلي:** كافة الأفراد والمؤسسات والجهات التي لها اهتمام أو مصلحة ما، مثل: النقابة المهنية المرتبطة ببرامج المؤسسة، وأفراد ومؤسسات المجتمع المدني التي تتعامل مع المؤسسة كمستهلكين لخدماتها، أو يقومون بتوفير أماكن للتدريب، أو يشكلون المجتمع المحلي للمؤسسة جغرافياً... الخ.

الإرشاد الأكاديمي: تعريف الطلاب بالبرامج الأكاديمية والأنظمة والقوانين داخل الكلية/ المعهد، وكذلك كشف ميولهم وقدراتهم، وإتاحة الفرصة لهم؛ للاستفادة من خبرات أعضاء هيئة التدريس، ومساعدتهم في حل مشكلاتهم بالطرق العلمية الملائمة لكل حاله. ويهدف أيضاً إلى مساعدة الطالب على اكتشاف ذاته واتخاذ قراراته بنفسه، وخاصة كيفية التغلب على الصعوبات التي تعترض مساره الدراسي.

الاستبيان(الاستبانة): أدوات مقننة لاستطلاع رأى أو تجميع بيانات عن موضوع/ موضوعات محددة، وتعد وفقاً لشروط علمية، ويتم تحليل نتائجها إحصائياً لمعرفة الآراء.

تغذية راجعة: الاستفادة من نتائج عملية التقويم وتصحيح المسار نحو الهدف المطلوب.
توصيف البرنامج/المقرر: يضم تحديداً للمعايير الأكاديمية والأهداف والنتائج التعليمية المستهدفة واستراتيجيات التدريس والتقويم، ويحدد المقررات الدراسية وتوزيع ساعاتها وكل ما يرتبط بالبرنامج لنجاح تنفيذه.

نواتج التعلم المستهدفة (مخرجات التعلم): ما ينبغي أن يكتسبه المتعلم من معارف ومهارات واتجاهات وقيم تعكس المعايير الأكاديمية، وقابلة للقياس، وكذا ترتبط بشكل واضح بالطرق المختلفة لتقويم الطلاب.

دليل الطالب: دليل تقوم الكلية/ المعهد بإعداده وتوزيعه على الطلاب، يحوى معلومات تهمهم عن الكلية/ المعهد، والبرامج المتاحة وآليات الالتحاق بها، والخدمات التعليمية والاجتماعية والصحية والنفسية والثقافية ... الخ التي تقدمها الكلية/ المعهد، وكيفية الاستفادة منها.
وحدة إدارة الجودة: الوحدة المسؤولة عن إدارة الجودة داخل المؤسسة، ويتوافر لديها كافة الوثائق والأدلة الخاصة بإدارة الجودة في المؤسسة.

الأستاذ الجامعي: يقصد به في سياق هذا الدليل عضو هيئة التدريس (أستاذ - أستاذ مساعد - مدرس) أو عضو الهيئة المعاونة (مدرس مساعد - معيد).

المرشد الأكاديمي: عضو هيئة تدريس بالكلية / المعهد يقدم خدمات الإرشاد الأكاديمي من خلال متابعة أداء الطالب، ومعاونته في اختيار المقررات أو تغييرها كل فصل دراسي ... إلخ، ومن أهم الخصائص التي يتحلى بها المرشد الأكاديمي: العدل، والدفء في المعاملة، التأثير، فهم الدور الإرشادي، مراعاة مشاعر الطلبة، الاهتمام بتقديم سيرهم الدراسي، والمقدرة على حل مشكلاتهم، والتعامل مع كافة مستوياتهم الدراسية. والمرشد الأكاديمي يتقبل الموضوعات الإرشادية برحابة صدر، يشجع الطلبة على اتخاذ قراراتهم بأنفسهم، ويتفهم مشكلاتهم وحاجاتهم، ولديه القدرة على تطوير قدراتهم، ويتواجد في مكتبه عند الحاجة إليه.

مواصفات الطالب الجيد: يمتلك مجموعة من المعارف والمهارات والخبرات والاتجاهات في مجال التخصص، وفى مجال الحياة والمواطنة في إطار أخلاقي قويم. وقد حددت الهيئة مجموعة من المعايير يجب توافرها في الخريج يسعى الجميع (الأستاذ - الطالب - القيادات ... إلخ) لتحقيقها من خلال منظومة الجودة.

الطلاب المتعثرون: ذوو صعوبات تعلم، ومن لم يحققوا النتائج التعليمية المستهدفة، والمعرضون للرسوب.

المراجعون الخارجيون، والمراجعون الداخليون: المراجعون الخارجيون هم الفريق المشكل من الهيئة؛ للقيام بالمراجعة الخارجية، بينما المراجعون الداخليون هم أي فريق عمل تشكله الكلية / المعهد أو الجامعة؛ للتحقق من استيفاء معايير الجودة بالمؤسسة.

المشاركة المجتمعية: الاندماج الفعال بين المجتمع والمؤسسة، من خلال إسهام متبادل في جهود متواصلة؛ لتحسين التعليم، وزيادة فاعليته، وحل مشكلات مجتمعية، وتقديم خدمات لأفراده ومؤسساته، بما يعود بالنفع والفائدة على المجتمع وعلى المؤسسة التعليمية.

التخطيط الإستراتيجي : تحديد رؤية ورسالة المؤسسة وغاياتها وأهدافها الإستراتيجية، التي يجب أن تحقيقها في فترة زمنية طويلة (٥ سنوات فأكثر)، وكذلك الوسائل اللازمة لتحقيق ذلك.

الخطة الإستراتيجية: تمثل ناتج عملية التخطيط الاستراتيجي، ويجب أن تكون مكتوبة ومعتمدة، وتحدد رؤية ورسالة المؤسسة، وغاياتها وأهدافها الإستراتيجية، والوسائل المتاحة والمستقبلية لتحقيق ذلك، وتعكس إستراتيجية الجامعة/ الأكاديمية.

الخطة التنفيذية لإستراتيجية المؤسسة: تتضمن مختلف الأنشطة والمهام المطلوب القيام بها من أجل تحقيق غايات المؤسسة وأهدافها الإستراتيجية، مع تحديد دقيق للمسئوليات والجدول الزمني ومؤشرات المتابعة والتقييم، ومستويات الإنجاز.

الإجراءات التصحيحية والوقائية: هي مجموعة الإجراءات التي تقرر المؤسسة القيام بها؛ لاستيفاء معايير غير مستوفاة، أو لتعزيز الأداء الخاص ببعض المعايير المستوفاة بالفعل؛ للحفاظ على استيفائها، ويتم ذلك من خلال إجراءات منظمة تحدد المهام، وتوزيع الأدوار، والزمن المحدد للتنفيذ، ويتم متابعتها فيما يعرف بخطة التحسين.

التطوير: تلك الجهود المخططة التي يبذلها أفراد مجتمع المؤسسة؛ لتطوير مستوى أدائها.

خط التطوير: تحديد المهام المطلوبة لعملية التطوير، ومسئوليات التنفيذ، والإطار الزمني، وآلية للمتابعة، وإجراءات بديلة في حالة تعثر التنفيذ.

آلية مناسبة: طريقة تعلنها الكلية / المعهد وتتبناها، تتناسب مع طبيعتها وطبيعة الطلاب بها، مثل: صندوق شكاوى - التقدم بطلب أو تظلم - إرسال بريد إلكتروني ...

تغذية راجعة: الاستفادة من نتائج عملية التقييم، وتصحيح المسار نحو الهدف المطلوب

البرامج الأكاديمية: يتم تنفيذها في المؤسسات بهدف الحصول على درجة علمية (بكالوريوس/ ليسانس/ ماجستير/ دكتوراه... إلخ)، ويتضمن المناهج والمقررات والأنشطة، التي تكسب

الطالب المعرفة والمهارات والقيم اللازمة؛ لتحقيق أهداف تعليمية مخططة، وفي تخصص دراسي محدد.

ملف البرنامج / المقرر: ملف يحتوى على توصيف المقرر وتقاريره عن الأعوام السابقة، وأنشطة التدريس والتقويم، وتعليقات الطلاب ورأى الخبراء، والإجراءات التي اتخذت لتحسينه، والإجراءات الجاري تنفيذها، وكل ما يرتبط بالمقرر؛ ليضمن أداءً أفضل، حيث يتم الاستفادة من خبرات العام الماضي في تحسين الأداء، ويضمن ارتقاء وتحسن الأداء بغض النظر عن المسئول عن المقرر.

توصيف البرنامج/المقرر: يضم تحديداً للمعايير الأكاديمية، والأهداف، والنتائج التعليمية المستهدفة، واستراتيجيات التدريس والتقويم، ويحدد المقررات الدراسية، وتوزيع ساعاتها، وكل ما يرتبط بالبرنامج؛ لنجاح تنفيذه.

التعلم التعاوني: التعلم التعاوني هو أسلوب تعلم يتمحور حول الطالب، حيث يعمل الطلاب ضمن مجموعات غير متجانسة (تضم مستويات معرفية ومهارية مختلفة)؛ لتحقيق هدف تعليمي مشترك، يتراوح عدد أفراد كل مجموعة ما بين ٤ - ٦ أفراد. وأحد أهم مسلمات التعلم التعاوني أنه لا يسمح للطلاب أن يكونوا متلقين سلبيين، بل يتم حثهم على المشاركة الفاعلة في التعلم؛ ليتفاعلوا مع زملائهم، ويشرحوا لهم ما تعلموه، ويستمعوا لوجهات نظرهم، ويشجع بعضهم البعض، ويدعمه.

التعلم الذاتي: قدرة الطالب على الاستمرار في تنمية قدراته ومهاراته المعرفية والذهنية والمهنية ذاتياً، وذلك بخلاف الطرق النمطية في التعلم.

التدريب الميداني: تدريب في مجال العمل الذي يعد الطالب للالتحاق به، مثل: التدريب بالمصانع والمستشفيات والمدارس ... إلخ.

الساعات المكتبية: ساعات محددة، يتواجد فيها أعضاء هيئة التدريس بمكاتبهم؛ لاستقبال الطلاب، ومناقشة أية مشكلات تعليمية ترتبط بهم، والعمل على إرشادهم لحلها.

تقويم الطلاب: مجموعة من الطرق التي من بينها الامتحانات، تقرها المؤسسة؛ لقياس مدى إنجاز وتحقيق نتائج التعلم المستهدفة (قدرات ومهارات الطلاب المعرفية والذهنية والمهنية) من برنامج تعليمي، أو مقرر دراسي معين.