



مدخل الى علم الجودة

الفصل الأول:

محاضرة 1

لطلاب الفرقة الاولى بكليات جامعه قناة السويس
اعداد

القائمون بتدريس المقرر

محتوى المقرر

الفصل الأول: اطار مفاهيم لمصطلحات الجودة فى مؤسسات التعليم العالى

الفصل الثانى: التخطيط الاستراتيجى

الفصل الثالث: متطلبات مؤسسات التعليم العالى للتأهل للاعتماد

الفصل الرابع: -نظم الجودة فى جامعة قناة السويس

الفصل الخامس: -استراتيجيات التعليم والتعلم

الفصل السادس: -دور الطالب فى ضمان جودة واعتماد مؤسسات وبرامج التعليم الجامعى

الفصل الاول: اطار مفاهيم لمصطلحات الجودة فى مؤسسات التعليم العالى 1

بعد دراسة هذا الفصل، ينبغي أن يكون المتعلم قادراً على أن:

1- يتعرف على المفاهيم الخاصة بالجودة والاعتماد بشكل صحيح.

2- يتعرف على أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين والمراجعين الداخليين و الخارجيين.

3- يحدد المقصود بنظام التعليم الجامعى والمؤسسة الجامعية.

4- يناقش أدوار المرشد الأكاديمى.

5- يبين المقصود بالمعايير.

6- يطبق الاستبيانات الخاصة برضا الطلاب عن العملية التعليمية.

الفصل الاول: اطار مفاهيم لمصطلحات الجودة فى مؤسسات التعليم العالى 2

بعد دراسة هذا الفصل، ينبغي أن يكون المتعلم قادراً على أن:

7- يفرق بين مفهومى ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمى.

8- يوضح المقصود بالهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد.

9- يعطى أمثلة عن أنواع الاعتماد.

10- يناقش المقصود بالتقويم، والتقويم الذاتى.

11- يناقش توصيف أحد المقررات التى يدرسها.

• يجب التفرقة فيما بين مفاهيم ذات علاقة بالنظام التعليمي ومفاهيم ذات علاقة بجودة النظام التعليمي

أولاً: مفاهيم ذات علاقة بالنظام التعليمي

نظام التعليم الجامعي

المؤسسة التعليمية

توصيف البرنامج والمقرر
الدراسي

أصحاب المصلحة

المرشد الأكاديمي

التقويم

استبيان رضا الطلاب

ثانياً: مفاهيم ذات علاقة بجودة النظام التعليمي

الجودة

ضمان الجودة

المعايير

الاعتماد

الهيئة القومية لضمان
جودة التعليم والاعتماد

المراجعون الداخليون &
المراجعون الخارجيون

دراسة التقويم الذاتي

أولاً: مفاهيم ذات علاقة بالنظام التعليمي

1- نظام التعليم
الجامعي

2- المؤسسة
التعليمية

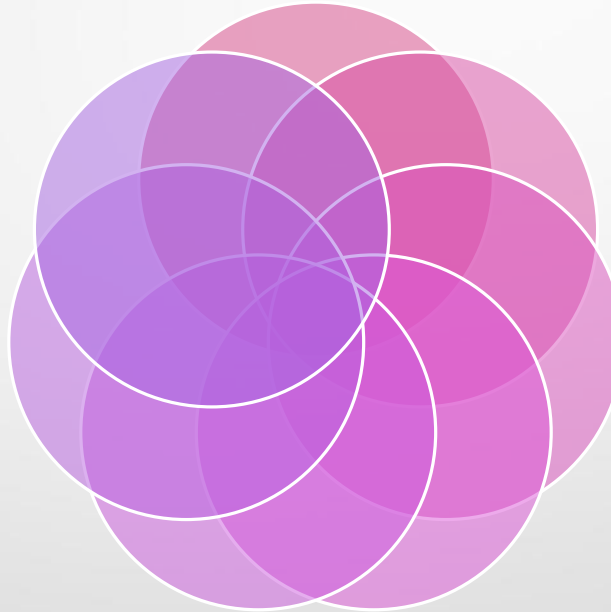
3- توصيف
البرنامج
والمقرر
الدراسي

4- أصحاب
المصلحة

5- المرشد
الأكاديمي

7- استبيان
رضا الطلاب

6- التقويم



مدخل إلى علم الجودة جامعة قناة السويس - الفرقة الأولى - متطلب جامعة

1- نظام التعليم الجامعى

1- نظام التعليم الجامعى

تتضمن عناصر بشرية
(اعضاء هيئة تدريس-
جهاز ادارى - طلاب)
اما العناصر المادية)
فهى تتضمن المباني،
التجهيزات
السياسات، اللوائح،
والتشريعات التى
تنظم العمل والمناهج
والمقررات

المدخلات

تتضمن كيفية
تحويل المدخلات
المختلفة عن طريق
عملية التدريس،
التقويم وما تقره
وتنظمه اللوائح و
العمليات الادارية
الخاصة بتخطيط،
متابعه، توجيه و
تقويم تلك العمليات

العمليات

وهو حاصل
استغلال المدخلات
عبر العمليات لانتاج
الخريجين - البحوث
العلمية - خدمة
المجتمع وتنمية
البيئة

المخرجات

التغذية الراجعة

وهو التغذية العكسية التى تحدد جوانب القوة والضعف
لكلا من المدخلات والعمليات بهدف تطوير الاداء للمنظومة
الجامعية

2- المؤسسة التعليمية

٢- المؤسسة التعليمية Educational Institution

يقصد بالمؤسسة التعليمية فى هذا الكتاب الجامعة أو الكلية أو المعهد الذى يمنح الطالب الدرجة الجامعية الأولى Undergraduate Degree سواءً كانت بكالوريوس أو ليسانس، أو الدراسات العليا Postgraduate Degree سواءً الدبلوم أو الماجستير أو الدكتوراه.

- ولكل مؤسسة رؤية وهو الحلم التى تطمح المؤسسة لتحقيق وفقا لسياساتها المعلنة. ولها رسالة تعبر عن دور المؤسسة فى المجتمع والذى يوضح طبيعه نشاطها



• جامعة قناة السويس كمؤسسة تعليمية

مدخل إلى علم الجودة جامعة قناة السويس - الفرقة الأولى - متطلب جامعة

3- توصيف البرنامج والمقررات الدراسية

3- توصيف البرنامج والمقررات الدراسية

توصيف البرنامج / المقرر
الدراسي هو ما يضم تحديداً للمعايير الأكاديمية والأهداف والنتائج التعليمية المستهدفة واستراتيجيات التدريس والتقويم، ويحدد موضوعات المقررات الدراسية وتوزيع ساعاتها

البرامج الدراسية هي ما يتم بالمؤسسات التعليمية بهدف الحصول على درجة علمية كالبيكالوريوس/الليسانس/الماجستير/الدكتوراه وتتضمن مجموعة من المقررات والأنشطة المصاحبة لتلك البرامج.

4- أصحاب المصلحة

٤- أصحاب المصلحة Stakeholders

• وهم المعنيون بالأمر وهم كل من لهم صلة مباشرة أو غير مباشرة مع المؤسسة سواء من جوانبها التعليمية، المجتمعية و البحثية.

أصحاب مصلحة

داخليون

Internal stakeholders

ويقصد بهم
المستفيد من
داخل المؤسسة
مثل الطلاب
وأعضاء هيئة
التدريس والجهاز
الاداري

أصحاب مصلحة

خارجيون

External stakeholders

ويقصد بهم
المستفيد من
توظيف الخريجين -
النقابات - وخدمات
الكلية البحثية او
مايخدم المجتمع

5- المرشد الأكاديمي

مدخل إلى علم الجودة جامعة قناة السويس - الفرقة الأولى - متطلب جامعة

٥- المرشد الأكاديمي Academic Guide

هو من يقدم خدمات
الارشاد الاكاديمي
لمجموعة من الطلاب من
خلال متابعه ادائهم
ومساعدتهم في اتخاذ
القرارات السليمة بشأن
المقررات الدراسية وفقا
لكل طالب على حده
وحل المشكلات التي
يتعرض لها الطالب.

6- التقويم

مدخل إلى علم الجودة جامعة قناة السويس - الفرقة الأولى - متطلب جامعة

٦- التقييم Evaluation

يقصد بتقويم الطالب هي مجموعة من الطرق والتي من بينها الامتحانات التي تقرها المؤسسة لقياس مدى تحقق النتائج التعليمية المستهدفة وما تحقق معارف وقدرات ذهنية ومهارات مهنية وعملية في برنامج دراسي / مقرر دراسي.

Intended Learning المقصود بالنواتج التعليمية المستهدفة (ما ينبغي ان يكتسبه المعلم من معارف ILO's Outcomes) ومهارات واتجاهات وقيم تعكس المعايير الاكاديمية وتكون قابلة للقياس، وهي ترتبط بطرق تقويم الطلاب.

- اما ملف الطالب Student Portfolio فهو عبارة عن سجل يعطى صورة كاملة عن الطالب بحيث يتضمن معلومات عن الطالب منذ انضمامه للمؤسسة وخلال فترة دراسته ومستوى التقديرات المتحصل عليها والمقررات التي اجتازها والتي تعثر فيها ممثل إلى عدد ١٠ جميعها ثلاثة السنين الفرقة الأولى - جامعة حصل عليها. أنواع التي حصل عليها.

التقويم المؤسسى Institutional Evaluation

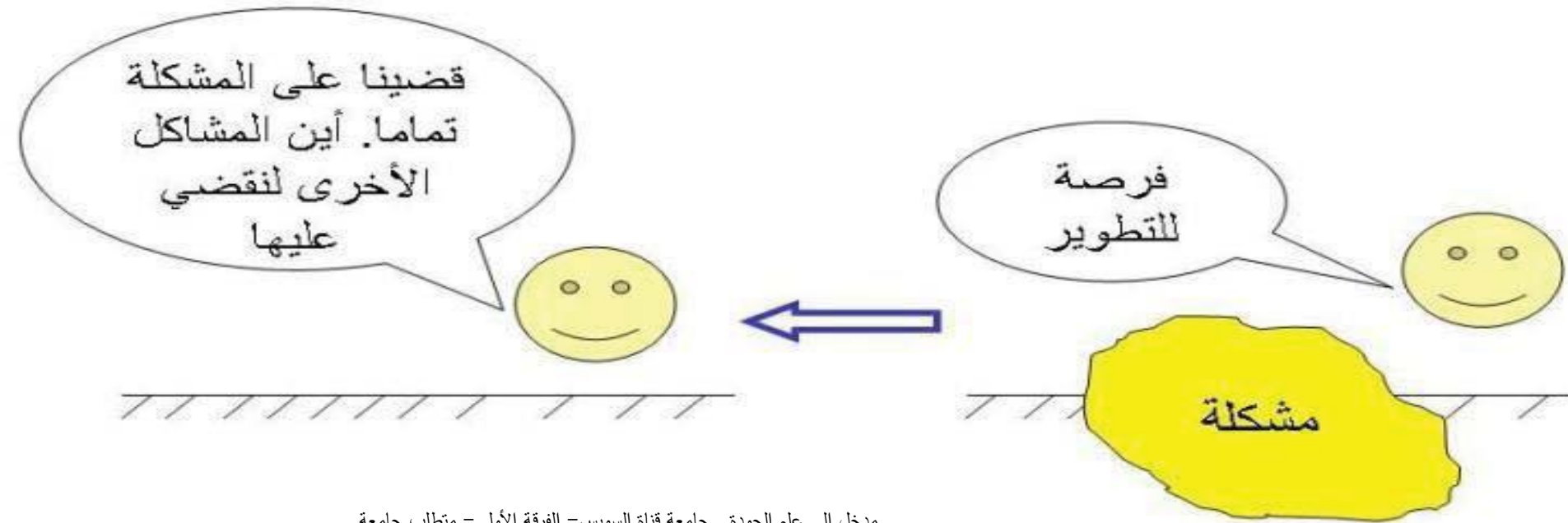
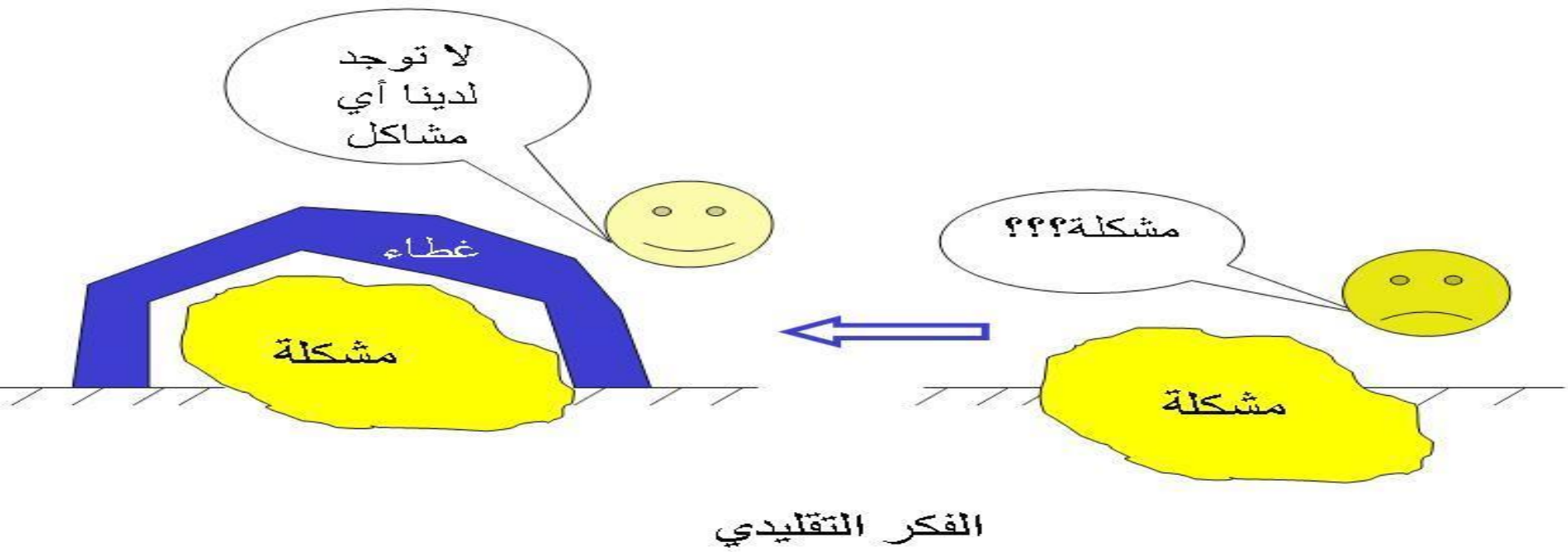
عملية يقصد بها الوصول الى تحديد نقاط القوة والضعف فى أداء المؤسسة من اجل تعزيز نقاط القوة والتغلب على أوجه القصور.

ويتم ذلك عن طريق التقويم الذاتى للمؤسسة

وهو مجموعه من الخطوات الاجرائيه التى يقوم بها افراد المؤسسة لتقييم مؤسستهم بأنفسهم استنادا الى معايير الاعتماد. من خلال جمع بيانات عن الاداء الحالى ومقارنته بمعايير الاعتماد ووضع خطط تحسين المؤسسة.

اما التقويم الذاتى للبرنامج

فهو عملية خاصة يقصد بها تقويم الاداء الكلى للبرنامج عن عن طريق المسئولين عن ادارة البرنامج سواء الاكاديميين او الاداريين للكشف عن مجالات القوة والضعف بالبرنامج وبيان طرق تحسينه.



7- استبيانات رضا الطلاب

• 7- استبيانات رضا الطلاب

الاستبيانات هي اداة مقننه لاستطلاع آراء او تجميع بيانات عن موضوع ما وتعد بأسلوب معين ويتم تحليلها إحصائيا للتعرف على نتيجة الاستبيان وتيسيرا لتفسير نتائجها.

ويعتبر استبيان رضا الطلاب من أهم الاستبيانات التي تعدها المؤسسة للتعرف على آراء الطلاب من حيث العملية التدريسية، المقرر الدراسي، الامتحانات، الإدارة. وكذلك الخدمات الغير تعليمية مثل الخدمات الصحية، الخدمات الاجتماعية و الخدمات الطبية. وتتواجد نماذج لتلك الاستبيانات في اخر الكتاب

ناقش مع زملائك فوائد الاستجابة لأسئلة الاستبيانات بشكل فعال

مثال

تطبيق

**نتائج استطلاع
رأي طلاب
الفرقة الرابعة
لعام
2015/2014
معبرا عنها
بالنسب المئوية
لأحد الكليات
بالجامعة**

مثال تطبيقي

نتائج استطلاع رأى طلاب الفرقة الرابعة لعام 2015/2014 معبرا عنها بالنسب المئوية لأحد الكليات بالجامعة

• البرنامج: جميع برامج الكلية فيما عدا برنامج الإنتاج الزراعي الذي خلا من الطلاب هذا العام

• عدد الاستمارات : 184 استمارة موزعة على طلاب جميع طلاب الفرقة الرابعة بجميع برامج الكلية

• العام الجامعي: 2015/2014 تاريخ يونيو 2015

• سؤال عام: لو رجع الزمان سنتين هل كنت ستختار نفس البرنامج التي انضمت إليه؟ ولماذا؟

• أجاب ما نحو 88% من الطلاب وامتنع 12% المتبقين عن الإجابة وتوزعت الإجابة إلى أن ما نحو 60% من طلاب البرامج المختلفة بأنهم لو عاد بهم الزمان سوف يختارون نفس البرنامج مرة أخرى لكونها برامج جيدة وفرص العمل بها جيدة و أشار ما نحو 28.3% من الطلاب بأنهم لن يختاروا البرنامج لو عاد بهم الزمان و امتنع ما يمثل ما نحو 12% من الطلاب عن ذكر رأيهم.

سؤال عام: من وجهة نظرك. ما هي فرص الحصول على

عمل فور التخرج؟ ولماذا

أجاب 52.2% من الطلاب بأن فرص العمل التي يتوقع توافرها للخريجين جيدة بينما وجد أن ما نحو 38% من الطلاب المستطلع رأيهم أن فرص العمل التي من المتوقع توافرها لهم قليلة أو محدودة وذكر بعضهم أن ذلك ربما يرجع إلى الوضع السياسي والاقتصادي في البلد بينما لم يجب عن السؤال ما نحو 12% من الطلاب على السؤال.

1- سياسات القبول بالبرنامج والتحويل:

- 1- تم قبورك في البرنامج تم عن رغبة شخصية
- نعم 88.9 لا 11
- 12- هل القبول تم على معايير واضحة
- لا 18.2 إلى حد ما 20.8 نعم 61.0
- 3- هل اتيحت لك فترة للتقدم للتحويل إلى برنامج آخر
- نعم 23.3 لا 24.4 لم أرغب في هذا 52.3

مدخل إلى علم الجودة - جامعة قناة السويس - الفرقة الأولى - منطلبة جامعة

2-الالتزام بمحتوى ومواعيد المحاضرات والإرشاد الأكاديمي

1- لاحظت انتظام مواعيد المحاضرات خلال السنوات الدراسية الأربع

نعم 52.1 لا 10.6 إلى حد ما 37.2

2- لاحظت انتظام الدروس العملية خلال السنوات الدراسية الأربع

نعم 51.1 لا 8.9 إلى حد ما 40.0

3- لوحظ التزام القائم بالتدريس بمواعيد المحاضرة/المعمل

نعم 62.9 لا 5.6 إلى حد ما 31.5

4- لوحظ تشتت المحاضر عن موضوع الدرس إلى مواضيع غير ذات صلة بالموضوع

نعم 21.2 لا 36.5 إلى حد ما 42.3

5- هل يساعد أعضاء هيئة التدريس بالقسم للإجابة عن أي استفسارات للطلاب

نعم 59.3 لا 7.0 إلى حد ما 33.7

6- في البرامج التي تعتمد على نظام الساعات المعتمدة هل يقوم المرشد الأكاديمي بتوجيه ونصح الطلاب خلال التقدم في البرنامج (هندسة زراعية + إدارة مشروعات فقط)

نعم 41.3 لا 22.7 إلى حد ما 36.0 مدخل إلى علم الجودة جامعة قناة السويس - الفرقة الأولى - متطلب جامعة

3- طرق التدريس وتكنولوجيا التعليم وتوجهات وفعالية التعلم الذاتي:

- 1- أساليب التدريس المستخدمة في العملية التعليمية فعالة
• نعم 48.3 لا 17.2 إلى حد ما 34.5
- 2- هل اتبع في التدريس أساليب مختلفة
• نعم 53.4 لا 20.5 إلى حد ما 26.1
- 3- هل اتبع في التدريس أساليب متقدمة مثل
• * التعلم الذاتي (تكليف الطالب بالبحث عن موضوع معين سواء في المكتبة أو الشبكة الدولية للمعلومات)
• نعم 67.1 لا 5.9 إلى حد ما 27.0
- * دراسة الحالة (عمل بعض التجارب العملية على عينة ما لأخذ قرار ما أو عمل تقرير عنها)
• نعم 58.0 لا 16.0 إلى حد ما 26.0
- * العمل في مجموعات لدراسة احد الموضوعات
• نعم 56.6 لا 22.9 إلى حد ما 20.5
- بأسلوب فعال لتوصيل data show * هل استخدم أجهزة المعلومات
• نعم 77.1 لا 8.4 إلى حد ما 14.5

4- البيئة التعليمية والتدريب الميداني و التجهيزات من حيث القاعات والمعامل والأعمال الفضلنة والكثافة العددية

1- هل التجهيزات الإنشائية من قاعات تدريسية أو معامل مناسبة لعدد الطلاب بالبرنامج

نعم 58.0 لا 7.4 إلى حد ما 34.6

2- البيئة التعليمية المتوفرة بالقسم تساعد علي التعليم والتعلم

نعم 57.0 لا 16.5 إلى حد ما 26.5

3- التدريب الميداني للطلاب كان فعالا في الهدف الذي اقر من اجله

نعم 34.2 لا 40.5 إلى حد ما 25.3

4- هل تتناسب تجهيزات المعامل مع المطلوب اداة في الدروس العملية

نعم 38.1 لا 26.2 إلى حد ما 35.7

مقترحات التطوير من جانب الطلاب:- تطوير إمكانيات وتجهيزات المعامل - العمل علي توافر رحلات علمية بدرجة كبر تربط الجانب العملي من المقررات الدراسية مع الواقع العملي - الاهتمام بالزيارات الميدانية وإشراك طلاب برنامج البساتين إلي ضرورة استخدام الأساليب الحديثة في زيادة فعالية التدريب الميداني.- التدريس بدرجة اكبر

• 5-الدروس الخصوصية والامتحانات

- 1- هل حدث خلال فترة الدراسة أن أخذت درس خصوصي عند أحد أعضاء هيئة التدريس بالكلية أو معاونيهم
نعم 4.8 لا 91.6 إلى حد ما 3.6
- 2- هل ضغط عليك أحد لأخذ درس خصوصي
نعم 7.3 لا 90.2 لرغبة شخصية ما 2.4
- 3- هل الامتحانات النظرية والعملية والفصلية تتناسب مع ما جاء بمحتوى المقرر
نعم 59.3 لا 12.5 إلى حد ما 28.2
- 4- هل يمكن تعديل جدول الامتحانات وفقا للرغبة الجماعية للطلاب
نعم 74.7 لا 7.6 إلى حد ما 17.7
- 5- يوجد إعلان واضح وبوقت كاف قبل عقد الامتحانات العملية والنظرية
نعم 69.6 لا 12.7 إلى حد ما 17.7

6- الكتاب الجامعي

1- هل يتوافر كتاب مقرر للمحتوى العلمي لأغلب المقررات الدراسية في الأساس

نعم 53.7 لا 20.7 إلى حد ما 25.6

2- يعتمد في الأساس على جميع موضوعات المحاضرات من الكتب بالمكتبة

نعم 36.6 لا 22.0 أحيانا 41.5

7- الأنشطة الدراسية والمنح الطلابية وتشجيع التميز

1- هل تمارس قدرًا من الأنشطة الطلابية (ثقافية - رياضية - اجتماعية - جوائز - أخرى) في الكلية

نعم 33.3 لا 42.9 إلى حد ما 23.8

2- هل يتم مكافأة المتميز في تلك الأنشطة تقديرًا على الأقل أو ماديًا

نعم 56.1 لا 17.1 إلى حد ما 26.8

3- هل التميز في الأداء الدراسي والحصول على تقدير عام جيد جدًا والحصول على مكافأة مادية بسيطة أمرًا دافعًا لباقى الطلاب للتميز

نعم 64.2 لا 24.7 إلى حد ما 11.1

• 8- الشفافية عند تقسيم المقررات

- 1- هل يتسم تقييمك للمقررات الدراسية بالحيادة والنزاهة
نعم 71.3 لا 17.5 إلى حد ما 11.3
- 2- هل يتأثر تقييمك على المقرر الدراسي بشخصية من يقوم بالتدريس
نعم 46.2 لا 32.1 إلى حد ما 21.8
- 3- هل عملية التقييم للمقررات تتم بدون أي مؤثرات عليك

نعم 77.2 لا 8.9 إلى حد ما 13.9

• 9- سياسات عدم التمييز والعدالة

- 1- هل حسيت بميل بعض من أعضاء هيئة التدريس أو معاونيهم نحو بعض الطلاب دون الآخرين

نعم 26.5 لا 48.2 إلى حد ما 25.3

- 2- يوجد تمييز في المعاملة ما بين الطلاب

نعم 19.0 لا 51.2 إلى حد ما 29.8

- 3- هل يتعامل السادة أعضاء هيئة التدريس أو معاونيهم بشفافية واضحة ما بين الطلاب وبمعايير واحدة

نعم 55.4 لا 13.3 إلى حد ما 31.3

• 10- إتاحة المعلومات والتسهيلات المتواجدة بالمكتبة

- 1- هل قمت بزيارات دورية للمكتبة للبحث والإطلاع
نعم 74.4 لا 9.8 إلى حد ما 15.9
- 2- هل الدوريات المتاحة كافية بالنسبة للمجال الخاص بمجال
دراستك
نعم 50.6 لا 17.3 إلى حد ما 32.1
- 3- هل تتوفر إمكانية البحث في الشبكة الدولية للمعلومات في
المكتبة
نعم 63.0 لا 13.6 إلى حد ما 23.4
- 4- هل تتوفر الخدمات المساعدة في المكتبة بالقدر
الكاف
نعم 54.8 لا 13.1 إلى حد ما 32.1
- أي مقترحات لتطوير العمل في المكتبة من جانب الطلاب: يقترح
بعض الطلاب أن تمتد فترة العمل بالمكتبة وقاعات الحاسب
الالى بالكلية لكي تناسب بدرجة اكبر لاحتياجات الطلاب- بينما
طالب طلاب برنامج ادارة الاعمال والمشاروعات الزراعية بتوفير
عدد اكبر من الكتب فى مجال التخصص.

11- فعالية المشاركة في المؤتمرات العلمية للأقسام في نهاية كل فصل دراسي

1- الأسلوب المتبع في عقد المؤتمرات العلمية للطلاب مع أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم أسلوب فعال لعلاج المشاكل التي تواجههم بصورة سريعة

نعم 42.5 لا 27.4 إلى حد ما 30.1

2- هل يتم الحد من حريتك في طرح مشكلات زملاء في المؤتمر العلمي للقسم

نعم 21.4 لا 50.0 إلى حد ما 28.6

3- هل يتواجد مشاكل تم عرضها وتم حلها حلا فعالا للقسم
نعم لا وضح من فضلك

نعم 54.8 لا 45.2

* أمكن تغيير مواعيد بعض الامتحانات - الحصول على امتحانات إتمام بعض الرحلات العلمية مثل - سابقة لبعض المواد النباتية و وقاية النبات - حل بعض المشاكل بالتجارب ما بين الطلاب والسيد أ.د / رئيس القسم (النباتية) - طلبه برنامج إدارة المشروعات الزراعية لم تتواجد مشاكل لديهم لحلها.

* بينما ذكر بعض طلاب البرامج المختلفة بعدم عقد مؤتمر علمي بالأقسام للإطلاع على مشاكل الطلاب وأشار طلاب برنامج إدارة الأعمال والمشروعات الزراعية إلى عدم انعقاد أي اجتماع ما بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب.

12- مصداقية الإدارة و الشكاوى والمقترحات والدعم المادى

1- هل شكاوى الطلاب لدى إدارة الكلية تجد أذان صاغية
نعم 24.4 لا 39.0 إلى حد ما 36.6

2- هل تجد أن الإدارة الجامعية تحاول بصدق في حل المشاكل التي تواجه الطلاب بصورة إنسانية مع مراعاة صخيخ القانون

نعم 25.0 لا 32.5 إلى حد ما 42.5

3- في الاجتماعات الدورية مع قيادات الكلية هل تتقبل شكاوى الطلاب وتعمل على حلها

نعم 28.9 لا 22.4 إلى حد ما 48.7

13- الخدمات الصحية والمرافق

1- هل تتوافر الخدمات الطبية لك بالقدر المناسب والمتاح

نعم 35.0 لا 31.3 إلى حد ما 33.8

2- هل تحس بالرضا تجاه ما تقوم به الكلية من خدمات اجتماعية

نعم 31.7 لا 31.7 إلى حد ما 36.6

3-هل تتوافر المرافق (الحمامات- العيادة الطبية.....) بالقدر المناسب

نعم 31.7 لا 28.1 إلى حد ما 40.2

مدخل إلى علم الجودة - جامعة قناة السويس - الفرقة الأولى - متطلبات جامعة

تكليف رقم 1

من وجهة نظركم اذا
ما توافر لديك نتائج
مثل هذا الاستبيان
من كليتك فما هو
النفع الذي سيعود
عليك او على أصحاب
القرار بالكلية في
تطوير أدائها ؟

The muddy points and light points

