



مقرر الجودة وتطبيقاتها في التعليم (ED 325)

برنامج تكنولوجيا التعليم الرقمي
وبرنامج الاقتصاد المنزلي وعلوم الأسرة
المستوى الثالث- الفصل الدراسي الثاني

إعداد أ.م.د. / محمد ضاحي محمد توني

أستاذ مساعد تكنولوجيا التعليم

كلية التربية النوعية - جامعة المنيا

اسم الكتاب:

الجودة وتطبيقاتها في التعليم

(ED 325)

إعداد:

أ.م.د / محمد ضاحي توني

أستاذ مساعد تكنولوجيا التعليم

كلية التربية النوعية

جامعة المنيا

رقم الإيداع والترقيم الدولي:

I.S.B.N:

جميع الحقوق محفوظة

جميع حقوق الطبع محفوظة لا يجوز نشر أي جزء من هذا الكتاب أو إعادة
طبعه أو تصويره أو اختزان مادته العلمية بأي صورة دون موافقة كتابية

لائحة مقرر الجودة وتطبيقاتها في التعليم

أولاً - لائحة المقرر:

التفاصيل	البند
ED 325	الرمز الكودي
الجودة وتطبيقاتها في التعليم	اسم المقرر
المستوى الثالث	الفرقة / المستوى
تكنولوجيا التعليم الرقمي الاقتصاد المنزلي وعلوم الأسرة	القسم / البرنامج
مركز التعليم المدمج بالتعاون مع كلية التربية النوعية	الكلية
جامعة المنيا	الجامعة
الجانب النظري: 1 ساعة (1 ساعة معتمدة)	عدد ساعات التدريس / الوحدات الدراسية
الجانب العملي: 4 ساعة (2 ساعة معتمدة)	
المجموع: 5 ساعات (3 ساعات معتمدة)	
أعمال السنة (تفعيل المقرر الإلكتروني): 30 درجة	توزيع الدرجات
العملي / التطبيقي: 30 درجة	
التحريري: 40 درجة	
المجموع: 100 درجة	
ساعتين	زمن الإمتحان

ثانياً - الهدف العام للمقرر:

يهدف المقرر إلى اعتماد نظام الجودة في إصلاح منظومة التعليم لتحقيق النتائج المرجوة.

ثالثاً - المحتوى النظري للمقرر:

تعريف المتعلمين بمفهوم الجودة ، وأهميتها ومعاييرها ، الجودة في التعليم ، مفهومها ، معاييرها ، آلياتها ، معايير تقييم جودة التعليم ، مبررات تطبيق الجودة في التعليم ، آليات تحقيق الجودة في اصلاح التعليم ، تجارب عالمية في تحقيق الجودة في التعليم ، ما يستجد من موضوعات.

رابعاً - المحتوى العملي للمقرر:

تطبيق بعض معايير ضبط الجودة في التعليم ، منها معايير كروزيبي ، معايير بلدرج ، معايير التقييم الشامل ، معايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد في مصر.

مقدمة عامة للمقرر والكتاب

يهدف هذا المقرر في مجمله إلى اكساب الطالب التربوي المفاهيم والمهارات في مجال جودة التعليم ، والتي تعد مكوناً هاماً من مكونات إعداده في سوق العمل، سواء عمل في بالتدريس أحد المؤسسات التعليمية حيث تعد الجودة ضمن متطلبات الوظائف في المؤسسات التعليمية ، أو في مجال التدريب في أحد المراكز المتخصصة حيث يمكنه تدريس دورات تدريبية في مجال الجودة والاعتماد ، أو بشكل متخصص كعضو في فريق الجودة في أحد المؤسسات التعليمية وهذا يعد قمة الهرم الوظيفي في مجال جودة التعليم، ولتحقيق هذا الهدف يتناول المقرر ما يلي:

الباب الأول – مفاهيم أساسية في إدارة الجودة الشاملة:

يتناول الباب الأول المعارف والمفاهيم الأساسية الخاصة بإدارة الجودة الشاملة ، يتكون الباب من الفصول التالية:

• الفصل الأول – مقدمة في الجودة:

يتناول الفصل المفاهيم الأساسية الخاصة بالجودة والجودة الشاملة كمقدمة لدراسة المقرر.

- **الفصل الثاني - نماذج ومعايير الجودة:**
يتناول الفصل المفاهيم الأساسية الخاصة بتاريخ ورواد الجودة وأهم نماذجها ومعاييرها.
 - **الفصل الثالث - اقتصاديات الجودة:**
يتناول الفصل المفاهيم الأساسية المتعلقة بأقتصاديات الجودة شاملة التكاليف والعمليات والانتاج.
 - **الفصل الرابع - العملاء. الموارد البشرية. المورد:**
يتناول الفصل المفاهيم الأساسية المتعلقة بالعناصر البشرية في مجال الجودة وهي العملاء والموردين والموارد البشرية بالمؤسسة.
 - **الفصل الخامس - الموصفات الدولية:**
يتناول الفصل المفاهيم الأساسية المتعلقة بالمواصفات الدولية للجودة والجهات التي تمنح الاعتماد في مصر والعالم.
- الباب الثاني - مفاهيم أساسية في جودة التعليم:**
يتناول الباب الثاني المعارف والمفاهيم الأساسية الخاصة بجودة التعليم ، يتكون الباب من الفصول التالية:

- **الفصل الأول - رؤية مصر 2030:**
يتناول الفصل المفاهيم الأساسية الخاصة بإستراتيجية التنمية المستدامة (رؤية مصر 2030) مع التركيز على مجال التعليم وعرض لأهمية تطبيق الجودة في العملية التعليمية.
- **الفصل الثاني - التخطيط الاستراتيجي:**
يتناول الفصل المفاهيم الأساسية الخاصة بالتخطيط الاستراتيجي كعنصر أساسي من عناصر الجودة الشاملة.
- **الفصل الثالث - تقارير الجودة:**
يتناول الفصل المفاهيم الأساسية الخاصة بالتقارير الإدارية كعنصر أساسي من عناصر إدارة الجودة الشاملة.
- **الفصل الرابع - القيادة والحوكمة الرشيدة:**
يتناول الفصل المفاهيم الأساسية الخاصة بالقيادة والحوكمة الرشيدة كعنصر أساسي من عناصر الجودة الشاملة.
- **الفصل الخامس - الامن والسلامة ومواصفات المباني:**
يتناول الفصل المفاهيم الأساسية الخاصة بالأبنية التعليمية من حيث الأمن والسلامة ومواصفات القياسية والبنية التحتية التكنولوجية ، كعنصر أساسي من عناصر إدارة الجودة الشاملة خصوصاً في مجال التعليم.

• **الفصل السادس - الموارد البشرية في المؤسسات التعليمية:**
يتناول الفصل المفاهيم الأساسية الخاصة بالعناصر البشرية في المؤسسات التعليمية وهي هيئة التدريس والطلاب والمجتمع الخارجي ، وتوضيح علاقتهم بالجودة الشاملة في المؤسسة.

• **الفصل السابع - التدريس والتعلم:**
يتناول الفصل المفاهيم الأساسية الخاصة بالبرامج والمقررات الدراسية وطرق التدريس ، وهي تعد أساس المؤسسات التعليمية والهدف من إنشائها ، مع توضيح علاقتها بالجودة الشاملة.

الباب الثالث - تطبيقات الجودة في التعليم:
يتناول الباب الثالث تطبيقات عملية تخص الاعتماد الاكاديمي لمؤسسات التعليم والعالى ومؤسسات التعليم قبل الجامعي وذلك من قبل الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد ، يتكون الباب من الفصول التالية:

• **الفصل الأول - الاعتماد الأكاديمي والهيئة القومية:**
يتناول الفصل المفاهيم الأساسية الخاصة بشروط ومتطلبات التقدم للاعتماد الأكاديمي من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بمصر .

- **الفصل الثاني - الجودة في مؤسسات التعليم العالي:**
يتناول الفصل المفاهيم الأساسية الخاصة بالاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العالي بنوعها (الاعتماد المؤسسي ، الاعتماد البرامجي) ، وذلك من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بمصر.
- **الفصل الثالث - الجودة في مؤسسات التعليم قبل الجامعي:**
يتناول الفصل المفاهيم الأساسية الخاصة بحصول مؤسسات التعليم قبل الجامعي على الاعتماد من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بمصر.

الباب الأول

مفاهيم أساسية

في إدارة الجودة الشاملة

الفصل الأول - مقدمة في الجودة

الفصل الثاني - نماذج ومعايير الجودة

الفصل الثالث - اقتصاديات الجودة

الفصل الرابع - العملاء . المورد البشرية .الموردين

الفصل الخامس - المواصفات الدولية وجوائز الجودة

الفصل الأول مقدمة في الجودة

تعريف الجودة

أنواع الجودة

مستويات الجودة

تعريف الجودة الشاملة

مبادئ الجودة الشاملة

أهمية تطبيق الجودة الشاملة

مراحل تطبيق الجودة الشاملة

مجالات تطبيق الجودة الشاملة

مقدمة الفصل

أولاً - الهدف العام:

إكساب المفاهيم الأساسية الخاصة بالجودة والجودة الشاملة كمقدمة لدراسة المقرر.

ثانياً - الأهداف التعليمية:

بعد الانتهاء من هذا الفصل /الدرس، يتوقع من الطالب أن يكون قادراً على أن:

- 1- يذكر مفهوم الجودة
- 2- يشرح أنواع الجودة
- 3- يميز بين مستويات الجودة
- 4- يذكر مفهوم الجودة الشاملة
- 5- يشرح مبادئ الجودة الشاملة
- 6- يفسر أهمية تطبيق الجودة الشاملة
- 7- يوضح مراحل تطبيق الجودة الشاملة
- 8- يبين مجالات تطبيق الجودة الشاملة

الجودة

مفهوم الجودة:

تعددت تعريفات الجودة باختلاف مدارسها وروادها، إلا أنه يمكن تعريف الجودة في أنها " ضبط المنتج أو الخدمة وفق معايير مقننة قابلة للقياس، بهدف أن تكون خالية من العيوب والمشكلات، وترضي العملاء وجميع الأطراف المعنية".

أنواع الجودة:

الجودة لها ثلاثة أنواع وهي:

1 - جودة المنتج:

هي أن تحقق مواصفات المنتج رضا العميل ومتطلباته

2 - جودة الخدمة:

هي أن تحقق مواصفات الخدمة رضا العميل ومتطلباته

3 - جودة المنشأة:

هي مدى وعي المنشأة بثقافة الجودة والسعي لرضا العميل

مستويات الجودة:

للجودة أربعة مستويات هي:

1 - ضبط الجودة:

هي تأكد المؤسسة من سلامة المنتجات أثناء عملية الإنتاج، ومحاولة الاستعداد للمشكلات المحتملة ومنعها من الحدوث

2 - ضمان الجودة:

تشتمل على ضبط الجودة، بالإضافة إلى توثيق عمليات الجودة في صورة معيارية (خطط وتقارير دورية)

3 - إدارة الجودة:

تشتمل على ضمان الجودة وبالتالي إدارة الجودة، بالإضافة إلى التقييم المستمر لرضا العملاء وتحسين المنتج بناء على آرائهم

4 - إدارة الجودة الشاملة:

تشتمل على كل ما سبق، بالإضافة إلى وجود تخطيط لكافة أنشطة المنشأة وإشراك كافة العاملين في كافة المستويات الإدارية لتحقيق الجودة.

الجودة الشاملة

مفهوم الجودة الشاملة:

بناء على ما سبق تعني الجودة الشاملة "التأكد من سلامة المنتج أثناء عملية الإنتاج (ضبط الجودة)، ثم توثيق عمليات الجودة في صورة معيارية (ضمان الجودة) ، والتقييم المستمر لرضا العملاء والتطوير بناء على آرائهم (إدارة الجودة) ، وكل ذلك يتم في مؤسسة تمتلك ثقافة الجودة تمارس التخطيط لكافة الأنشطة ويشترك فيه العاملون في جميع المستويات الادارية".

مبادئ الجودة الشاملة:

هي القواعد الأساسية لقيادة وتشغيل المؤسسة، بهدف التحسين المستمر من خلال التركيز على متطلبات العملاء، اختلفت المراجع في تحديد عدد مبادئها أو تفاصيل كل مبدأ، سيتم في المقرر الحالي دراسة المبادئ التالية:

1 - التركيز على العملاء:

عن طريق فهم احتياجاتهم وتحقيق متطلباتهم، من خلال القياس الدوري وتنفيذ إجراءات التحسين بناء على نتائج القياس، وهذا منطقياً يؤدي لنجاح المؤسسة وزيادة مواردها

2 - القيادة:

أن تتواجد قيادة تدعم ثقافة الجودة والتحسين والتطوير، ولها رؤية واضحة حالية ومستقبلية، وترفع مستوى رضا وولاء موظفيها، وتنمي قدراتهم وتدعمهم.

3 - مشاركة العاملين (الموارد البشرية):

أن يكون للعاملين في المؤسسة بجميع مستوياتهم الإدارية دوراً في عمليات التخطيط والتطوير المستمر للمنشأة، من خلال تحليل مشكلات عملهم والعمل على حلها، والتشجيع على عمليات التطوير والمبادرات الفردية.

4 - التخطيط الاستراتيجي:

أن يتم تنفيذ كافة إجراءات وأعمال المؤسسة بصورة منظمة ووفق منهج واضح، يتم فيه تحديد الأهداف والإجراءات والنتائج المتوقعة ومسئوليات التنفيذ وتوقيت التنفيذ والتكلفة المتوقعة.

5 - العلاقة مع الموردين:

لكل مؤسسة موردين الذين يقومون بتوفير المنتجات والخدمات للمؤسسة والتي تستخدمها كأساس لتقديم خدماتها ومنتجاتها، والجودة الشاملة تعني انشاء علاقات متبادلة ومتوازنة مع الموردين بحيث تتوازن بين المكاسب العاجلة والمكاسب على المدى الطويل

6- التحسين المستمر:

أن تسعى المؤسسة دائماً لتطوير منتجاتها وخدماتها، يتم ذلك وفق التقييم الدوري واتباع النماذج القياسية العالمية في التقييم والمواصفات.

7 - استخدام الحقائق في اتخاذ القرار:

لابد أن يتم اتخاذ القرارات بشكل استراتيجي منظم يعتمد على توفر المعلومات الموثقة، ولا يتم اتخاذ القرارات وفق الالهواء الشخصية أو التخمين.

أهمية تطبيق الجودة الشاملة:

لتطبيق الجودة الشاملة في المؤسسات أهمية كبرى، يمكن ذكر بعضها على النحو التالي:

1 - زيادة ثقة العملاء:

زيادة ثقة العملاء في المؤسسة نتيجة ارضائها لرغباتهم وبالتالي ضمان ولاء العملاء وعدم اتجاههم لمؤسسات أخرى تقدم خدمات مشابهة

2 - زيادة الموارد:

نتيجة لجودة المنتج وثقة العملاء تحصل المؤسسة على أرباح وموارد أعلى

3 - تقليل التكاليف:

تقليل التكاليف الناتجة عن العشوائية في عمليات الإنتاج أو اللا منطقية في اتخاذ القرار، حيث إن جميع الإجراءات تتم بشكل منظم ومنهجي

4 - التحسين المستمر:

التحسين المستمر يؤدي على مرونة المؤسسة في استقبال متغيرات السوق والتطور العلمي، والتاريخ يوضح أن الكثير من المؤسسات الناجحة ذات السمعة الكبيرة لم تستطع مواجه منافسيها بسبب عدم رغبتها في التطوير الأمر الذي أدى في النهاية إلى استبعادها تماما من السوق.

5 - زيادة الولاء الوظيفي:

نتيجة لقيام المؤسسة بالقياس المستمر لرضا موظفيها، والعمل على علاج مشاكلهم، وتقييمهم بشكل موضوعي، والاستماع لأرائهم ، الأمر الذي يرفع مستوى الرضا الوظيفي للحد الأعلى وبالتالي بيئة عمل مستقرة تدفع للإنتاج

مراحل تطبيق الجودة الشاملة:

1 - مرحلة الإعداد:

هي المرحلة الأولى والأهم في تطبيق الجودة الشاملة، يتم فيها اتخاذ القرار بشأن تطبيق الجودة الشاملة لما لها من فوائد إيجابية على المؤسسة، كما تقوم المؤسسة بتشكيل فريق للجودة ليكون مسئولاً عن التنفيذ، ويمكن أن يتم تدريب الفريق أو الاستعانة بخبرات خارجية للتطبيق.

2 - مرحلة التخطيط:

يتم فيها دراسة الوضع الحالي للمؤسسة لمعرفة نقاط القوة والضعف، ثم تحديد الأهداف الاستراتيجية التي تسعى المؤسسة لتحقيقها للاستفادة من نقاط القوة ولعلاج نقاط الضعف

3 - مرحلة التنفيذ:

أن تقوم المؤسسة بجميع مستوياتها الإدارية بتنفيذ ما تم تخطيطه وذلك على أرض الواقع

4 - مرحلة الرقابة:

تقوم فيها المؤسسة بعمل التقييم الذاتي لجميع الموارد البشرية وجميع العمليات والمنتجات والخدمات والأنشطة التي تقدمها

5 - مرحلة التطوير والتحسين المستمر:

تقوم فيها المؤسسة بالاستفادة من عمليات التقييم الذاتي في تعديل دورة الإنتاج، وعلاج الأخطاء ونقاط الضعف التي تم الوقوع فيها

مجالات تطبيق الجودة الشاملة:

لا يوجد أي مجال أو نشاط انساني بجميع أنواعه (اقتصادي، اجتماعي، تعليمي، صحي....) إلا ويمكنه تطبيق الجودة الشاملة في منتجاته أو خدماته، وذلك في المستويات التالية:

1 - التطبيق العام للجودة:

هو ان تسعى المؤسسة لتطبيق مبادئ الجودة في أعمالها بشكل عام (التركيز على العملاء، القيادة، مشاركة العاملين ، التخطيط الاستراتيجي ، العلاقة مع الموردين ، التحسين المستمر)

2 - التطبيق المتخصص للجودة:

بالإضافة إلى التطبيق العام للجودة، هو ان تسعى المؤسسة لتطبيق الجودة في القطاع أو النشاط المتخصصة فيه، ولها معايير محددة تخص هذا النشاط ، مثل جودة (التعليم ، المستشفيات ، المصانع) ويكون لها معايير وإجراءات خاصة بهذا النشاط الإنساني.

3 - التطبيق المجتمعي للجودة:

هو أن تسعى المؤسسة لمراعاة الجانب الاجتماعي والبيئي لنشاطها، مثل ان يكون نشاطها خالي من الملوثات البيئية، أن يكون لها مبادرات مجتمعية ونشاط خيري مؤثر وفعال في المجتمع

نشاط تعليمي على الفصل

البيان	الوصف
عنوان النشاط	أهمية تطبيق الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية
وصف النشاط	يتم فتح باب المناقشة في المميزات المتوقعة من قيام المؤسسات التعليمية بتطبيق الجودة الشاملة في جميع عملياتها
توقيت التنفيذ	خلال المحاضرة
طريقة التنفيذ	تعليم تعاوني - مجموعات صغيرة

تكليف على الفصل

قم بتنفيذ التكليف التالي، ثم تواصل مع أستاذ المادة لتسليمه ومناقشته في المحاضرات التالية:

التكليف:

اكتب تقرير موجز عن قيام أحد المؤسسات التعليمية - التي لك صلة بأحد منسوبيها - بالتقدم أو الحصول على الاعتماد من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، شارحاً ما قامت به المؤسسة وما عاد إليها النفع تجاه ما تم من إجراءات

مصادر إثرائية من بنك المعرفة المصري



Egyptian Knowledge Bank
بنك المعرفة المصري

من خلال المصادر الالكترونية التالية والموجودة ببنك المعرفة المصري والمكتبة الرقمية؛ يمكنك الاستزادة حول المحتوى العلمي للفصل:

عنوان الدراسة	الرابط
التعلم المنتشر وعلاقته بتنمية مهارات ضمان جودة التعليم وخفض التسويف الأكاديمي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعة	https://0810gku6n-1105-y-https-search-mandumah-com.mplbci.ekb.eg/Record/1004874

قاموس المصطلحات الواردة بالفصل

م	المصطلح بالعربية	المصطلح بالإنجليزية	الوصف
1	الجودة	Quality	ضبط المنتج أو الخدمة وفق معايير مقننة قابلة للقياس، بهدف أن تكون خالية من العيوب والمشكلات، وترضي العملاء وجميع الأطراف المعنية
2	الجودة الشاملة	Total Quality Management (T.Q.M)	التأكد من سلامة المنتج أثناء عملية الإنتاج (ضبط الجودة)، ثم توثيق عمليات الجودة في صورة معيارية (ضمان الجودة)، والتقييم المستمر لرضا العملاء والتطوير بناء على آرائهم (إدارة الجودة) ، وكل ذلك يتم في مؤسسة تمتلك ثقافة الجودة تمارس التخطيط لكافة الأنشطة ويشارك فيه العاملون في جميع المستويات الادارية

اختبر نفسك

السؤال الأول - ضع علامة صح أو خطأ:

م	العبرة
1	الجودة هي ضبط المنتج أو الخدمة وفق معايير مقننة قابلة للقياس
2	أدارة الجودة الشاملة هي جزء من ضمان الجودة
3	الجودة الشاملة هي التأكد من سلامة المنتج في عمليات (الإنتاج، التوثيق، التقييم ، الإدارة)
4	لا يصلح تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جميع المجالات وتقتصر على مجالات محددة
5	يمكن أن تنقسم مجالات الجودة لثلاث (عام، متخصص، بيئي)

السؤال الثاني - اختر الإجابة الصحيحة مما يلي:

م	1	العبرة
	أي من التالي ليس من أنواع الجودة	
	الخدمة	أ
	المنتج	ب
	العمل	ج
	المنشأة	د
	2	
	أي من التالي يعد الحد الأقصى والأشمل للجودة	
	ضبط الجودة	أ

إدارة الجودة	ب	
ضمان الجودة	ج	
إدارة الجودة الشاملة	د	
3		م
من مراحل تطبيق الجودة الشاملة يتم فيها دراسة الوضع الحالي وتحديد نقاط القوة والضعف		العبرة
الاعداد	أ	البدائل
التخطيط	ب	
التنفيذ	ج	
الرقابة	د	
4		م
من مبادئ الجودة الشاملة تعني أن يتم تنفيذ كافة إجراءات المؤسسة بصورة منظمة		العبرة
الموردين	أ	البدائل
التحسين	ب	
التخطيط الاستراتيجي	ج	
القيادة	د	
5		م
أي مما يلي ليس من مميزات تطبيق الجودة الشاملة		العبرة
زيادة تكاليف الإنتاج	أ	البدائل

زيادة ثقة العملاء	ب	
زيادة الموارد	ج	
زيادة الولاء الوظيفي	د	

مفتاح الإجابة

إجابة السؤال الأول - ضع علامة صح أو خطأ:

م	العبرة	الإجابة
1	الجودة هي ضبط المنتج أو الخدمة وفق معايير مقننة قابلة للقياس	العبرة صحيحة
2	أدارة الجودة الشاملة هي جزء من ضمان الجودة	العبرة خاطئة (إدارة الجودة الشاملة هي أشمل من ضمان الجودة)
3	الجودة الشاملة هي التأكد من سلامة المنتج في عمليات (الإنتاج، التوثيق، التقييم ، الإدارة)	العبرة صحيحة
4	لا يصلح تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جميع المجالات وتقتصر على مجالات محددة	العبرة خاطئة (يصلح تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جميع المجالات)
5	يمكن أن تنقسم مجالات الجودة لثلاث (عام، متخصص، بيئي)	العبرة صحيحة

إجابة السؤال الثاني - اختر الإجابة الصحيحة:

م	العبارة	الإجابة الصحيحة
1	أي من التالي ليس من أنواع الجودة	العميل
2	أي من التالي يعد الحد الأقصى والأشمل للجودة	إدارة الجودة الشاملة
3	من مراحل تطبيق الجودة الشاملة يتم فيها دراسة الوضع الحالي وتحديد نقاط القوة والضعف	التخطيط
4	من مبادئ الجودة الشاملة تعني أن يتم تنفيذ كافة إجراءات المؤسسة بصورة منظمة	التخطيط الاستراتيجي
5	أي مما يلي ليس من مميزات تطبيق الجودة الشاملة	زيادة تكاليف الإنتاج

الفصل الثاني

نماذج ومعايير الجودة

تاريخ علم الجودة

معايير ونماذج الجودة

فيليب كروزبي (من رواد الجودة)

معايير كروزبي للجودة

مالكوم بالدريج (من رواد الجودة)

معايير بالدريج للجودة

مقدمة الفصل

أولاً - الهدف العام:

إكساب المفاهيم الأساسية الخاصة بتاريخ، ورواد الجودة، وأهم نماذجها، ومعاييرها.

ثانياً - الأهداف التعليمية:

بعد الانتهاء من هذا الفصل /الدرس، يتوقع من الطالب أن يكون قادراً على أن:

- 1- يشرح التطور التاريخي لعلم الجودة
- 2- يذكر مفهوم معايير ونماذج الجودة
- 3- يشرح نبذة عن فيليب كروزبي (أحد رواد الجودة)
- 4- يوضح معايير كروزبي لإدارة الجودة الشاملة
- 5- يشرح نبذة عن مالكوم بالدريج (أحد رواد الجودة)
- 6- يوضح معايير بالدريج لإدارة الجودة الشاملة

مدخل تاريخي لعلم الجودة

تاريخ علم الجودة:

أولاً - ما قبل تقنين علم الجودة:

مرحلة كان يتم فيها ممارسة الجودة دون أن يتم تقنينها كعلم وأدوات، ومررت بالمراحل الفرعية التالية:

1 - العامل المنفذ للجودة:

بدأت عام 1700 وتؤكد مع الثورة الصناعية الأولى، عندما كان خط الإنتاج يتم كاملاً بواسطة عامل واحد أو مجموعة قليلة من العمال، وكان يقع على عاتق العامل مراعاة الجودة في مراحل الإنتاج ليكتسب سمعة جيدة وقيمة تنافسية في السوق.

2 - مرحلة رئيس العمال وضبط الجودة:

عندما اتسع خط الإنتاج وكثر عدد العمال المشاركين في المنتج الواحد، لم يعد بقدرة العامل أن يتحكم في جودة الإنتاج، فظهرت وظيفة رئيس أو مشرف العمال والذي يراقب الجودة في عملية الإنتاج.

3 - مرحلة المفتش وضبط الجودة:

في بدايات القرن العشرين بعد اتساع الوحدات الإنتاجية وظهور الصناعات الحديثة، ظهرت وظيفة المفتش والذي يضع معايير صارمة جدا لجودة الإنتاج وكانت فكرة مقبولة ومنتشرة في ذلك الوقت.

ثانياً - تقنين علم الجودة:

هي مرحلة تم فيها ادخال الضبط الاحصائي والتخطيط الاستراتيجي في مراقبة جودة الإنتاج، ومرت بالمراحل الفرعية التالية:

1 - تأسيس علم الجودة:

بدأ عدد من العلماء الأمريكيين ومن خلال مبادرات فردية في صياغة مبادئ علم الجودة، مثل العالم ألتون مايو الذي ادخل مفهوم اشراك العاملين في اتخاذ القرار بغرض تحسين الإنتاجية، والعالم والتر شيوارت الذي ادخل مفهوم الضبط الاحصائي للجودة، والعالم ادوارد ديمينج اول من استخدم وطبق الرقابة الإحصائية على الجودة، والعالم أرماند فينبيون أول من كتب في مراقبة الجودة الشاملة، والعالم ابراهام ماسلو صاحب نظرية هرم احتياجات الذات والجودة، والعالم جوران الذي قام بإدخال علم الجودة في اليابان.

2 - اليابان والجودة:

بعد الحرب العالمية الثانية قامت اليابان بدعوة علماء الجودة (علماء أمريكيان لم يلقوا الدعم في أمريكا ورحب بهم اليابان) ، حيث اهتمت اليابان بتطبيق الجودة في جميع نواحي الإنتاج وظهر مفهوم التحكم في الجودة ، كما ظهر بشكل

عملي تطبيقي مفهوم الجودة الشاملة على مستوى الدولة ، حيث ابتكرت اليابان مفهوم دوائر رقابة الجودة وهي عمل اجتماع دوري اسبوعي منظم لجميع العاملين بالمؤسسة لمناقشة طرق تحسين العمل وتحديد المشكلات وحلها ، وكانت ذروة هذه المرحلة في الثمانينات من القرن العشرين وكانت اليابان هي الرائدة على مستوى العالم.

3 - الولايات المتحدة والجودة:

بعد ازدهار علم الجودة في اليابان وظهور نتائجها الاقتصادية حاولت الولايات المتحدة الأمريكية تطبيق الجودة الشاملة في نظرا لنتائجها الملموسة في اليابان، إلا أن تطبيقها كان لها أثر سلبي! وفشلت في أمريكا، حيث نظر إليها الأمريكان أنها عبارة عن ندوة يمكن من خلالها تطبيق أي فكرة في المؤسسة.

4 - الجودة في العصر الحالي:

بدأ علم الجودة في الانتشار حول العالم، وظهرت محاولات لوضع معايير ومقاييس موحدة للجودة، والتي كللت بإنشاء منظمة المقاييس العالمية ISO والتي وضعت معايير دولية لتطبيق الجودة في جميع الأنشطة، وظهر بذلك علم الجودة الشاملة في شكله الحالي والذي أطلق عليه (T.Q.M Total Quality Management).

معايير ونماذج الجودة:

مخطط يمثل مجموعة من الإجراءات التي لو تم اتباعها من قبل المؤسسة ستقوم بحل مشكلاتها وتنفيذ الإجراءات وفق الجودة الشاملة، لا يوجد معيار واحد محدد متفق عليه، بل تعددت المعايير والنماذج لتتناسب مع مختلف الأنشطة والمواقف الإنسانية، من أشهرها (6) سيجما، معايير كروزبي، معايير بالدريج)

معايير/نموذج (كروزي) للجودة

فيليب كروزي (Philip B. Crosby):

عالم أمريكي من رواد علم الجودة ولد عام 1926 وأول أسس كلية للجودة، قام بوضع نموذج 6 سيجما الشهير، كما قام بوضع مجموعة من المعايير (14 معيار) لتحسين الجودة في المؤسسات.

معايير كروزي لإدارة الجودة الشاملة:

هي أربع عشر خطوة لو قامت المؤسسة بتنفيذها سيؤدي بها إلى تحقيق الجودة الشاملة في أنشطتها، وهي على النحو التالي:

1. التزام الإدارة العليا بالجودة.
2. تأسيس فريق لتحسين الجودة.
3. وضع مقاييس للجودة.
4. تحديد تكلفة الجودة.
5. الوعي بالجودة بين منسوبي المؤسسة.
6. الإجراءات التصحيحية.
7. التخطيط للعيوب الصفرية أي انعدام العيوب بتهيئة بيئة العمل بالمنشأة بالتأكد على تنفيذ برامج العيوب الصفرية.
8. تدريب المشرفون على القيام بدورهم في تحسين الجودة.

9. تخصيص مناسبة أو يوم وذلك لإشعار العاملين بأن هناك تغيير للأحسن، ويطلق عليه يوم المعيب الصفري.
10. وضع الأهداف، وتشجيع الابتكار الفردي بالمنشأة أو المنظمة.
11. إزالة أسباب الأخطاء، بتشجيع العاملين على الاتصال بالإدارة في حالة عدم قدرتهم على حل المشاكل التي تقف في سبيل تحقيق الأداء الخالي من العيوب.
12. عمل برنامج للمكافئات والتحفيز للعاملين الذين حققوا مؤشرات أداء جيدة في تحسين الجودة.
13. تأسيس مجالس الجودة.
14. تكرار الخطوات السابقة، للتأكد من أن عمليات التحسين مستمرة وغير منتهية.

معايير / نموذج (بالدرج) للجودة

مالكوم بالدريج (Malcolm Baldrige Jr):

ولد بالولايات المتحدة عام 1922، تدرج في عالم الاعمال حتى وصل إلى منصب رئيس مجلس إدارة مجموعة استثمارية، وتدرج في عالم السياسة حتى وصل لمنصب عضو في الكونجرس وتولى وزارة التجارة عام 1981، يعد من رواد علم الجودة ومن مؤسسي مفهوم الجودة الشاملة في أمريكا وقد دعا إلى تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في كافة مؤسسات المجتمع خصوصاً المؤسسات التعليمية.

معايير بالدريج لإدارة الجودة الشاملة:

يقوم نموذج بالدريج للجودة على 7 مبادئ وهي:

1- قناعة الإدارة العليا:

يجب أن يتوفر القناعة الكافية لدى الإدارة العليا بأهمية الجودة الشاملة، مع التركيز على أهمية الدور الذي تقوم به الإدارة الوسطي.

2- ترابط خطط الجودة:

من الضروري جعل خطط الجودة مترابطة مع اشتمالها على العناصر الآتية:

- الأهداف الإستراتيجية بعيدة المدى.

- الثقافة التنظيمية الجديدة.
- توضيح التغييرات الجذرية المطلوبة في الأداء التنظيمي.

3- نظام المعلومات:

يجب وضع نظام للمعلومات لتوفيرها في الوقت المناسب مع تحديثها باستمرار.

4- إعادة تصميم العمليات:

يجب إعادة تصميم العمليات بصورة تضمن:

- توفير درجة عالية من المرونة والسرعة في العمل.
- التأكيد على التحسين المستمر لجودة العمليات.
- استخدام السجلات لأغراض الرقابة والنظم.
- تلبية رغبات وحاجات العملاء.
- منع حدوث الأخطاء في العمليات.

5- إدارة وتنمية الموارد البشرية:

يجب إدارة وتنمية الموارد البشرية بصورة تضمن:

- مشاركة العاملين وإدماجهم في تخطيط الجودة الشاملة.
- تبني أسلوب فرق العمل لتحقيق التعاون والجهود المشتركة.
- العناية بصحة وسلامة العاملين.
- قياس وتقييم أداء العاملين بصورة دائمة.

6- اعداد نظام لقياس الجودة:

يجب وضع نظام لقياس وتقييم مستوى الجودة الفعلي في جميع العمليات، بحيث يتم مقارنة مستوى الجودة داخل المؤسسة مع المؤسسات المنافسة في السوق.

7- الاهتمام برضا العميل:

- يجب الأخذ في الاعتبار أن تحقيق رضاء العميل يتطلب الآتي:
- التفاعل المستمر مع العميل من خلال الاتصال به.
 - قياس ردود فعل العميل واتجاهاته وشعوره نحو المؤسسة بصورة دائمة.
 - تحديد ودراسة حاجات ومتطلبات العملاء طوال الوقت.
 - عقد المقارنة بين مستوى رضاء عملاء المؤسسة مع عملاء المؤسسات المنافسة في السوق.

نشاط تعليمي على الفصل

البيان	الوصف
عنوان النشاط	معايير كروزي في مقابل معايير بالدريج لإدارة الجودة الشاملة
وصف النشاط	يتم فتح باب المناقشة في المقارنة بين معايير إدارة الجودة الشاملة لكل من العالم كروزي والعالم بالدريج
توقيت التنفيذ	خلال المحاضرة
طريقة التنفيذ	تعليم تعاوني - مجموعات صغيرة

تكليف على الفصل

قم بتنفيذ التكليف التالي، ثم تواصل مع أستاذ المادة لتسليمه ومناقشته في المحاضرات التالية:

التكليف:

قم بالبحث في بنك المعرفة المصري وشبكة الانترنت واي مصدر متاح عن معايير أخرى لإدارة الجودة الشاملة غير التي تمت دراستها، ثم ارفق ملخص لتلك المعايير في تقرير موجز

مصادر إثرائية من بنك المعرفة المصري



Egyptian Knowledge Bank
بنك المعرفة المصري

من خلال المصادر الإلكترونية التالية والموجودة ببنك المعرفة المصري والمكتبة الرقمية؛ يمكنك الاستزادة حول المحتوى العلمي للفصل:

عنوان الدراسة	الرابط
استخدام الوسائط الإلكترونية لنشر ثقافة الجودة والاعتماد الأكاديمي بالجامعات اليمنية	https://0810gku6n-1105-y-https-search-mandumah-com.mplbci.ekb.eg/Record/821686

قاموس المصطلحات الواردة بالفصل

م	المصطلح بالعربية	المصطلح بالإنجليزية	الوصف
1	معايير ونماذج الجودة	Quality Standards & Models	مخطط أو مجموعة من النقاط المنظمة التي تمثل مجموعة من الإجراءات التي لو تم اتباعها من قبل المؤسسة ستقوم بحل مشكلاتها وتنفيذ الإجراءات وفق الجودة الشاملة، لا يوجد معيار واحد محدد متفق عليه، بل تعددت المعايير والنماذج لتتناسب مع مختلف الأنشطة والمواقف الإنسانية، من أشهرها (6) سيجما، معايير كروزبي، معايير بالدريج)
2	معايير كروزبي لإدارة الجودة الشاملة	Crosby's Quality Standards	هي أربع عشر خطوة لو قامت المؤسسة بتنفيذها سيؤدي بها إلى تحقيق الجودة الشاملة في أنشطتها، قام بوضعها العالم فيليب كروزبي
3	معايير بالدريج لإدارة الجودة الشاملة	Baldrige's Quality Standards	هي 7 مبادئ لو قامت المؤسسة بتنفيذها سيؤدي بها إلى تحقيق الجودة الشاملة في أنشطتها، قام بوضعها العالم مالكوم بالدريج

اختبر نفسك

السؤال الأول - ضع علامة صح أو خطأ:

م	العبارة
1	بدأ تطبيق الجودة في الصناعة قبل أن يتم تقنينها كعلم
2	اليابان هي سبب انتشار الجودة في العالم
3	العلماء اليابانيون هم من وضعوا أسس علم الجودة
4	من معايير كروزي لإدارة الجودة هي تأسيس مجالس للجودة
5	من معايير بالدريج لإدارة الجودة هي الاهتمام برضا الموردين

السؤال الثاني - اختر الإجابة الصحيحة مما يلي:

م	1	العبارة
		مخطط يمثل مجموعة من الإجراءات التي لو تم اتباعها من قبل المؤسسة ستقوم بحل مشكلاتها وتنفيذ الإجراءات وفق الجودة الشاملة
البدائل	أ	تخطيط الجودة
	ب	معايير ونماذج الجودة
	ج	تقارير الجودة
	د	إجراءات الجودة
م	2	العبارة
		من رواد الجودة وأول من أنشأ كلية للجودة
البدائل	أ	مالكوم بالدريج
	ب	ألتون ماير

والتر شتيوارت	ج	
فيليب كروزي	د	
3		م
من رواد الجودة ووصل إلى منصب وزير للتجارة في الولايات المتحدة الامريكية		العبارة
مالكوم بالدريج	أ	البدائل
فيليب كروزي	ب	
ارماند فينيون	ج	
ابراهيم ماسلو	د	
4		م
أي من التالي ليس من مبادئ بالدريج لإدارة الجودة الشاملة		العبارة
قناعة الإدارة العليا	أ	البدائل
ترابط خطط الجودة	ب	
نظام المعلومات	ج	
تقليل تكاليف الانتاج	د	
5		م
أي مما يلي ليس من معايير كروزي لإدارة الجودة الشاملة		العبارة
التزام الإدارة العليا	أ	البدائل
تأسيس فريق الجودة	ب	
الاعتماد على الإدارة العليا	ج	
وضع مقاييس للجودة	د	

مفتاح الإجابة

إجابة السؤال الأول - ضع علامة صح أو خطأ:

م	العبرة	الإجابة
1	بدأ تطبيق الجودة في الصناعة قبل أن يتم تقنينها كعلم	العبرة صحيحة
2	اليابان هي سبب انتشار الجودة في العالم	العبرة صحيحة
3	العلماء اليابانيون هم من وضعوا أسس علم الجودة	العبرة خاطئة (العلماء الأمريكيان هم من أسسوا علم الجودة) (اليابان هي أول من طبق علم الجودة على مستوى الدولة)
4	من معايير كروزبي لإدارة الجودة هي تأسيس مجالس للجودة	العبرة صحيحة
5	من معايير بالدريج لإدارة الجودة هي الاهتمام برضا الموردين	العبرة خاطئة (من معايير بالدريج: الاهتمام برضا العملاء، الاهتمام برضا الموارد البشرية بالمؤسسة)

إجابة السؤال الثاني - اختر الإجابة الصحيحة:

م	العبرة	الإجابة الصحيحة
1	مخطط يمثل مجموعة من الإجراءات التي لو تم اتباعها من قبل المؤسسة ستقوم بحل مشكلاتها وتنفيذ الإجراءات وفق الجودة الشاملة	معايير ونماذج الجودة
2	من رواد الجودة وأول من أنشأ كلية للجودة	فيليب كروزبي
3	من رواد الجودة ووصل إلى منصب وزير للتجارة في الولايات المتحدة الأمريكية	مالكوم بالدريج
4	أي من التالي ليس من مبادئ بالدريج لإدارة الجودة الشاملة	تقليل تكاليف الإنتاج
5	أي مما يلي ليس من معايير كروزبي لإدارة الجودة الشاملة	الاعتماد على الإدارة العليا

الفصل الثالث

اقتصاديات الجودة

تعريف تكاليف الجودة

أقسام تكاليف الجودة

تعريف العملية

تعريف جودة العمليات

نظام التحسين المستمر

تعريف جودة الإنتاج

الإنتاج الانسيابي

الإنتاج بلا فاقد

مقدمة الفصل

أولاً - الهدف العام:

إكساب المفاهيم الأساسية المتعلقة باقتصاديات الجودة شاملة التكاليف والعمليات والانتاج.

ثانياً - الأهداف التعليمية:

بعد الانتهاء من هذا الفصل /الدرس، يتوقع من الطالب أن يكون قادراً على أن:

- 1- يذكر تعريف تكاليف الجودة
- 2- يوضح أقسام تكاليف الجودة
- 3- يذكر تعريف العملية
- 4- يذكر تعريف جودة العمليات
- 5- يوضح ماهية نموذج 6 سيجما
- 6- يشرح الهدف الأساسي من نموذج 6 سيجما
- 7- يذكر مفهوم جودة الإنتاج
- 8- يوضح مواصفات المنتج الجيد
- 9- يشرح أبعاد جودة المنتج
- 10- يبين ماهية الإنتاج الانسيابي
- 11- يبين ماهية الإنتاج بلا فاقد

تكاليف الجودة

تعريف تكاليف الجودة:

هي مجموع التكاليف التي تُنفق في المنشأة أو المنظمة الإنتاجية لضمان تقديم المنتج إلى المستهلك حسب متطلباته ورغباته، إذن هي مجموع التكاليف التي يتحملها المنتج والمتعلقة بتحديد مستوى لجودة المنتج وتحقيقه والتحكم فيه وتقييم مدى مطابقتها مواصفات المنتج مع متطلبات ورغبات المستهلك

أقسام تكاليف الجودة:

تنقسم تكاليف الجودة إلى ما يلي:

1 - تكلفة ضبط الجودة:

هي ما تتكلفه المؤسسة لتأكيد وضبط الجودة في الإجراءات والإنتاج، وتنقسم إلى:

- **تكاليف الوقائية:** ما يتم صرفه لمنع حدوث عيوب في المنتج، مثل: (التخطيط، تدريب العاملين، جودة الموردين)
- **تكاليف التقييم:** ما يتم صرفه في عمليات القياس والتفويض، مثل: (فحص الخامات، فحص المعدات، تقييم العاملين)

2 - تكلفة الإخفاق في ضبط الجودة:

هي ما تتكفه المؤسسة في حالة عدم تطبيق الجودة والذي يؤدي إلى وجود عيوب في المنتج، وتنقسم إلى:

- **تكاليف الإخفاق الداخلي:** ما تم صرفه لإصلاح عيوب المنتج داخلياً وقبل خروجه من المؤسسة، مثل: (إعادة تفنيش كافة المعدات، الفاقد من المنتج المعيوب والذي لا يمكن الاستفاده منها، حل مشكلة المنتج، إصابة العاملين وما يترتب عليها)
- **تكاليف الإخفاق الخارجي:** ما تم صرفه لإصلاح عيوب المنتج بعد من المؤسسة وخصوصاً عند وصوله للمستهلك، مثل: (معالجة شكاوى العملاء، استبدال المنتجات ذات العيب، الخسارة في المبيعات، دفع تعويضات الحوادث والتلفيات وقضايا التعويض)

جودة العمليات

تعريف العملية:

العملية بشكل عام هي مجموعة الإجراءات أو الأنشطة المنظمة التي نفذتها المؤسسة بغرض تقديم الخدمة وإنتاج المنتج.

تعريف جودة العمليات / تحسين العمليات:

عملية إدارية تقوم بها المؤسسة لفحص الأسباب المحتملة لخلل الإنتاج، من خلال التحقق من أسبابه الجذرية، ويتم تنفيذها من خلال العديد من النماذج المتاحة مثل نموذج 6 سيجما

مفهوم نموذج / معايير 6 سيجما:

نموذج وضعه العالم فيليب كروزبي، وهي الاستراتيجية أو الطريقة التي تمكن الشركات من تقليل نسب الأخطاء والعيوب في المنتجات الى نسب تكون معدومة وتكاد تصل الى صفر بالمئة وبالتالي تحقق حاجات الزبون بشكل كامل، حيث إن المؤسسة القادرة على قياس العيوب والأخطاء ستكون بالتالي قادرة على تقليصها الى نسب معدومة.

الهدف الأساسي من معايير 6 سيجما:

دراسة كل عنصر من عناصر الجودة على 6 مراحل من الجودة، الإتقان، والكفاءة وليس على المنتج بأكمله، وتقديمه للزبون لتحقيق حاجاته بمستوى جودة خالي من العيوب.

مراحل تطبيق نموذج Sigma 6:

1- المرحلة الأولى - التعريف Define:

وتتم في هذه المرحلة تحديد المشكلة نطاق البحث، ثم نقوم بتشكيل فريق للبحث عن أفضل الحلول التي تساهم بتحسين الجودة للمشكلة.

2- المرحلة الثانية - القياس Measure:

يحدد فريق البحث في هذه المرحلة جميع العيوب والمشاكل وقياسها حسب الأولوية، وإعداد بيانات تتناسب مع معيار الجودة في الشركة.

3- المرحلة الثالثة - التحليل Analyze:

يقوم الفريق في هذه المرحلة بتحليل البيانات التي جمعها كل واحدة على حدي، لمعرفة المشكلة من جذورها وحلها.

4- المرحلة الرابعة - التحسين :Improve

يقوم الفريق في هذه المرحلة باقتراح الأساليب والطرق التي يراها مناسبة لتحسين المشكلة, ورفعها للإدارة لتبدأ بالتنفيذ.

5- المرحلة الخامسة - الرقابة :Control

يتم في هذه المرحلة المراقبة على عملية التحسين واستمراريتها لعدم الوقوع في المشكلة مرة أخرى.

جودة الانتاج

تعريف جودة الانتاج:

هي مطابقة المنتج للمواصفات الموضوعه وبالتالي قدرته على اشباع رغبات العملاء وتحقيق منفعتهم ورضاهم.

مواصفات المنتج الجيد:

يمكن القول بأنّ المنتج عالي الجودة إذا امتلك الخصائص التالية:

- انخفاض في مستوى العيوب التي قد توجد فيه.
- تدني الكميات التالفة والمفقودة منه.
- قلة نسبة الشكاوى من المستهلكين.
- انخفاض الحاجة إلى تفتيش المنتج وعمل اختبارات عليه.
- إمكانية تحقيق رغبات ومتطلبات المستهلك.
- تقليل تكاليف الاستهلاك.

أبعاد جودة المنتج:

تقاس جودة المنتج بالأبعاد التالية:

1- الأداء: يتمثل بمدى قدرة المنتج على تحقيق الوظائف المرجوة منه.

- 2- **المظهر:** يتمثل بشكل المنتج الخارجي، وحجمه.
- 3- **المطابقة:** أي مطابقة المنتج مع المعايير المخطط لها والمتفق عليها مسبقاً.
- 4- **الاعتمادية:** مدى ثبات المنتج مع مرور الوقت، وعدم تلفه، بحيث يصبح من المنتجات المعتمد عليها.
- 5- **الصلاحية:** تتمثل بعمر المنتج التشغيلي.
- 6- **الجمالية:** خصائص المنتج الإضافية، ومدى جذب شكله للمستهلك.

الإنتاج الانسيابي:

مفهوم مستوحى من الصناعة اليابانية يهدف إلى الحد من معدلات الهدر خلال عملية الإنتاج (مثل الانتظار، وإعادة العمل، والنقل غير الضروري، والمخزون غير المستخدم، وعيوب التصنيع...) مع زيادة جودة المنتج والقيمة المضافة للعملاء. وبتطبيق مبادئه، سوف تلمس الشركات انخفاضاً ملحوظاً في معدل التكاليف، وزيادة في معدلات وجودة الإنتاج؛ ومن ثم ستصبح أكثر قدرة على المنافسة والتميز بين المنافسين.

الإنتاج بلا فاقد:

كأحد مفاهيم الإدارة الصناعية، والتي تهدف للتخلص من الهدر الصناعي، وذلك عبر إنتاج الكمية المطلوبة فقط (من المكونات)، وفي الوقت المناسب. ويرتكز هذا المفهوم على فكرة أن الهدر ينجم عن أي نشاط يزيد من كلفة العملية الإنتاجية دون أن يقدم قيمة مضافة للمنتج، ويتضمن هذا النوع من النشاطات (التي تقع تحت بند الهدر) كافة عمليات نقل المواد من موقع لآخر، أو حتى مجرد الاحتفاظ بالمواد في المستودع.

نشاط تعليمي على الفصل

البيان	الوصف
عنوان النشاط	جودة المنتج الياباني في مقابل المنتج الصيني
وصف النشاط	يتم فتح باب المناقشة في المقارنة بين جودة المنتج الياباني وجودة المنتج الصيني من خلال مثال فعلي يقارن من خصائص جودة المنتج التي تم دراستها
توقيت التنفيذ	خلال المحاضرة
طريقة التنفيذ	تعليم تعاوني - مجموعات صغيرة

تكليف على الفصل

قم بتنفيذ التكليف التالي، ثم تواصل مع أستاذ المادة لتسليمه ومناقشته في المحاضرات التالية:

التكليف:

استخدم نموذج 6 سيكما في حل أحد المشكلات الإنتاجية التي واجهتها في مجال عملك، مراعيًا التطبيق الفعلي للنموذج

مصادر إثنائية من بنك المعرفة المصري



Egyptian Knowledge Bank
بنك المعرفة المصري

من خلال المصادر الالكترونية التالية والموجودة ببنك المعرفة المصري والمكتبة الرقمية؛ يمكنك الاستزادة حول المحتوى العلمي للفصل:

عنوان الدراسة	الرابط
أثر تطبيق أنظمة الجودة الشاملة على نوعية التعليم العالي والبحث العلمي في الجامعات الاردنية من وجهة نظر الأكاديميين	https://0810gku6n-1105-y-https-search-mandumah-com.mplbci.ekb.eg/Record/910573

قاموس المصطلحات الواردة بالفصل

م	المصطلح بالعربية	المصطلح بالإنجليزية	الوصف
1	تكاليف الجودة	Quality Costs	هي مجموع التكاليف التي تُنفق في المنشأة أو المنظمة الإنتاجية لضمان تقديم المنتج إلى المستهلك حسب متطلباته ورغباته، إذن هي مجموع التكاليف التي يتحملها المنتج والمتعلقة بتحديد مستوى لجودة المنتج وتحقيقه والتحكم فيه وتقييم مدى مطابقة مواصفات المنتج مع متطلبات ورغبات المستهلك
2	العملية	Operation	العملية بشكل عام هي مجموعة الإجراءات أو الأنشطة المنظمة التي نفذتها المؤسسة بغرض تقديم الخدمة وإنتاج المنتج.
3	جودة العمليات	Operation Quality Management	عملية إدارية تقوم بها المؤسسة لفحص الأسباب المحتملة لخلل الإنتاج، من خلال التحقق من أسبابه الجذرية، ويتم تنفيذها من خلال العديد من النماذج المتاحة مثل نموذج 6 سيجما
4	نموذج / معايير 6 سيجما	Six Sigma Model	نموذج وضعه العالم فيليب كروزبي، وهي الاستراتيجية أو الطريقة التي تمكن الشركات من تقليل نسب الأخطاء والعيوب في المنتجات الى نسب تكون معدومة وتكاد تصل الى صفر بالمئة وبالتالي تحقق حاجات الزبون بشكل كامل، حيث إن المؤسسة القادرة على قياس العيوب والأخطاء ستكون بالتالي قادرة على تقليصها الى نسب معدومة.

م	المصطلح بالعربية	المصطلح بالإنجليزية	الوصف
5	جودة الانتاج	Output Quality	هي مطابقة المنتج للمواصفات الموضوعية وبالتالي قدرته على اشباع رغبات العملاء وتحقيق منفعتهم ورضاهم.
6	الإنتاج الانسيابي	Streamlined Production	مفهوم مستوحى من الصناعة اليابانية يهدف إلى الحد من معدلات الهدر خلال عملية الإنتاج (مثل الانتظار، وإعادة العمل، والنقل غير الضروري، والمخزون غير المستخدم، وعيوب التصنيع...) مع زيادة جودة المنتج والقيمة المضافة للعملاء. وبتطبيق مبادئه، سوف تلمس الشركات انخفاضًا ملحوظًا في معدل التكاليف، وزيادة في معدلات وجودة الإنتاج؛ ومن ثم ستصبح أكثر قدرة على المنافسة والتميز بين المنافسين.
7	الإنتاج بلا فاقد	Lossless production	أحد مفاهيم الإدارة الصناعية والتي تهدف للتخلص من الهدر الصناعي، وذلك عبر إنتاج الكمية المطلوبة فقط (من المكونات) وفي الوقت المناسب، ويرتكز هذا المفهوم على فكرة أن الهدر ينجم عن أي نشاط يزيد من كلفة العملية الإنتاجية دون أن يقدم قيمة مضافة للمنتج، ويتضمن هذا النوع من النشاطات (التي تقع تحت بند الهدر) كافة عمليات نقل المواد من موقع لآخر أو حتى مجرد الاحتفاظ بالمواد في المستودع.

اختبر نفسك

السؤال الأول - ضع علامة صح أو خطأ:

م	العبارة
1	تكاليف الجودة هي مجموع التكاليف التي تُنفق في المنشأة أو المنظمة الإنتاجية لضمان تقديم المنتج إلى المستهلك
2	العملية هي فحص الأسباب المحتملة لخلل الإنتاج
3	جودة العمليات هي مجموعة الإجراءات الخاصة بتقديم الخدمة او المنتج
4	الإنتاج الانسيابي هو التخلص من الهدر الصناعي عبر انتاج الكمية المطلوبة فقط
5	الإنتاج بلا فاقد هو الحد من معدلات الهدر خلال عملية الإنتاج مثل النقل الغير ضروري والمخزن الغير مستخدم

السؤال الثاني - اختر الإجابة الصحيحة مما يلي:

م	1
العبارة	من أقسام تكليف الجودة وتختص بما يتم صرفه لمنع حدوث عيوب في المنتج
البدائل	أ تكاليف التقييم
	ب تكاليف الإخفاق الداخلي
	ج تكاليف الإخفاق الخارجي
	د تكاليف الوقاية

2		م
استراتيجية تمكن الشركات من تقليل نسب الأخطاء والعيوب في المنتجات		العبارة
معايير 6 سيجما	أ	البدائل
معايير كروزبي	ب	
معايير بالدريج	ج	
معايير الجودة الشاملة	د	
3		م
أي مما يلي لا يختص بمفهوم جودة الإنتاج		العبارة
المطابقة للمواصفات	أ	البدائل
اشباع رغبات العملاء	ب	
تقليل التكلفة الناتجة	ج	
تحقيق منفعة العملاء	د	
4		م
أي مما يلي ليس من مواصفات المنتج الجيد		العبارة
قلة الايدي العاملة المشاركة	أ	البدائل
انخفاض مستوى العيوب	ب	
قلة الشكاوى	ج	
قلة التالف والهدر	د	
5		م
أي الابعاد التالية لجودة المنتج تختص بثباته مع مرور الوقت وعدم تلفه		العبارة

الاعتمادية	أ	البدائل
الأداء	ب	
المظهر	ج	
الجمالية	د	

مفتاح الإجابة

إجابة السؤال الأول - ضع علامة صح أو خطأ:

م	العبارة	الإجابة
1	تكاليف الجودة هي مجموع التكاليف التي تُنفق في المنشأة أو المنظمة الإنتاجية لضمان تقديم المنتج إلى المستهلك	العبارة صحيحة
2	العملية هي فحص الأسباب المحتملة لخلل الإنتاج	العبارة خاطئة (العملية هي مجموعة الإجراءات الخاصة بتقديم الخدمة أو المنتج)
3	جودة العمليات هي مجموعة الإجراءات الخاصة بتقديم الخدمة أو المنتج	العبارة خاطئة (جودة العمليات هي فحص الأسباب المحتملة لخلل الإنتاج)
4	الإنتاج الانسيابي هو التخلص من الهدر الصناعي عبر انتاج الكمية المطلوبة فقط	العبارة خاطئة (الإنتاج الانسيابي هو الحد من معدلات الهدر خلال عملية الإنتاج مثل النقل الغير ضروري والمخزن الغير مستخدم)
5	الإنتاج بلا فاقد هو الحد من معدلات الهدر خلال عملية الإنتاج مثل النقل الغير ضروري والمخزن الغير مستخدم	العبارة خاطئة (الإنتاج بلا فاقد هو التخلص من الهدر الصناعي عبر انتاج الكمية المطلوبة فقط)

إجابة السؤال الثاني - اختر الإجابة الصحيحة:

م	العبرة	الإجابة الصحيحة
1	من أقسام تكليف الجودة وتختص بما يتم صرفه لمنع حدوث عيوب في المنتج	تكاليف الوقاية
2	استراتيجية تمكن الشركات من تقليل نسب الأخطاء والعيوب في المنتجات	معايير 6 سيجما
3	أي مما يلي لا يختص بمفهوم جودة الإنتاج	تقليل التكلفة الناتجة
4	أي مما يلي ليس من مواصفات المنتج الجيد	قلة الايدي العاملة المشاركة
5	أي الابعاد التالية لجودة المنتج تختص بثباته مع مرور الوقت وعدم تلفه	الاعتمادية

الفصل الرابع

العملاء .الموارد البشرية. الموردین

العمیل

أصناف العملاء

أهمية قياس رأي العملاء

طرق قياس رأي العملاء

المورد البشرية

إدارة المواد البشرية

مهام إدارة المورد البشرية

رضا وولاء المورد البشرية (الرضا الوظيفي)

الموردین

نظام التوريد في الوقت المناسب

أهمية تنظيم علاقات جيدة مع الموردین

مقدمة الفصل

أولاً - الهدف العام:

إكساب المفاهيم الأساسية المتعلقة بالعناصر البشرية في مجال الجودة وهي العملاء والموردين والموارد البشرية بالمؤسسة

ثانياً - الأهداف التعليمية:

بعد الانتهاء من هذا الفصل /الدرس، يتوقع من الطالب أن يكون قادراً على أن:

- 1- يذكر مفهوم العميل
- 2- يقارن بين أصناف العملاء
- 3- يوضح أهمية قياس رأي العملاء
- 4- يشرح طرق قياس رأي العملاء
- 5- يذكر مفهوم الموارد البشرية
- 6- يذكر مفهوم إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة
- 7- يشرح مهام إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة
- 8- يوضح ماهية رضا الموارد البشرية بالمؤسسة (الرضا الوظيفي)
- 9- يذكر مفهوم الموردين
- 10- يشرح نظام التوريد في الوقت المناسب JIT
- 11- يفسر أهمية تنظيم علاقات جيدة مع الموردين

العملاء

مفهوم العميل:

هو الفرد أو الجهة التي تطلب أو تقبل على الخدمة أو المنتج الذي تقدمه المؤسسة، فهو المستفيد منها والذي يعطي مقابل نقدي أو غيره مقابل الحصول عليها، وبالتالي هو المستهدف من نشاط المؤسسة وهدفها يجب أن يكون إرضاءه، توجد مصطلحات مشابهة مثل الزبون أو المستهلك، إلا أن مصطلح العميل هو الأكثر شمولاً والمستهدف في علم الجودة.

أنصاف العملاء:

يوجد الكثير من تصنيفات العملاء، سيتم الاكتفاء بما يلي:

1 - حسب وضعهم في المؤسسة:

- **عميل محتمل:** من الفئة المستهدفة للمؤسسة والذي يمكن أن يكون من عملائها في المستقبل، يتم اكتساب هذا العميل من خلال الدعاية والتسويق مع شرح مفصل لمنتجات وخدمات المؤسسة.
- **عميل جديد:** هو عميل يجرب الخدمة أو المنتج للمرة أو المرات الأولى، يجب تقديم المساعدة له باستمرار وشرح المنتج والخدمة حتى يثق في المنتج ويتحول إلى عميل دائم.

- **عميل دائم:** هو عميل له تاريخ في الاستفادة من منتجات وخدمات المؤسسة، ولديه المعلومات الكافية عنها، يجب أن تستمر المؤسسة في نفس مستوى خدمة العملاء وجودة المنتجات للحفاظ عليه، حيث إنه يعد دعاية للمؤسسة في محيط معارفه.

2 - حسب سلوكهم النفسي:

- **العميل المتردد:** لا يعرف ماذا يريد بالتحديد وفي معظم الأحيان لا يتخذ قرار الشراء، يجب أن تقديم معلومات مباشرة وبسيطة له مع مقارنة بين الأنواع المختلفة لكي يقلل تردده ويتخذ قراره بالشراء من عدمه.
- **العميل الواثق:** لديه معلومات كافية عن المنتج وقرار للشراء، يجب أن توصله في أسرع وقت للمنتج أو الخدمة التي يريدها.
- **العميل الغاضب أو المتشكك:** لديه خبرات سيئة مسبقة تجاه الخدمة أو المنتج من مؤسسات سابقة، لا بد من عدم الدخول في الجدل معه، مع التوضيح بالأرقام والأدلة على جودة المنتج أو الخدمة.
- **العميل المشاهد:** غالباً تكون من النساء، عميل يلقي نظرة فقط ولا يرغب في شراء، يجب اشعاره أنه مرحب به في أي وقت سواء قام بالشراء أم لا.

أهمية قياس رأي العملاء:

قياس العملاء يعد من ركائز الجودة الشاملة، فهو يضع نظام واضح لقياس جودة المنتج، قياس رأي العملاء وتنفيذ رغباتهم يؤدي إلى الفوائد التالية للمؤسسة:

- زيادة ولاء وإخلاص العملاء للمؤسسة
- الحفاظ على العملاء والتقليل من خسارتهم
- زيادة عائدات المؤسسة المادية والمعنوية

يتم قياس رأي العملاء في جميع ما يخص المؤسسة وما تنتجه من خدمات، مثل (جودة المنتج، جودة التسليم، خدمة العملاء والاداريين، السعر، التنظيم)

طرق قياس رأي العملاء:

يمكن قياس العملاء بعدة طرق:

1 - استبيانات الرأي:

هو مقياس مقنن له عبارات واضحة واختيارات محددة، يتم توزيعه بشكل ورقي أو الكتروني أو حتى بمقابلة شخصية شفوية مع العميل، وعن طريق تحليل نتائج الاستبيان يتم استخراج متوسط عام لرضا العملاء في كل بند من بنود الاستبيان.

2 - تقارير المبيعات أو الاستفادة من الخدمات:

من خلال التقارير الدورية الخاصة بالمبيعات وعدد الزوار وغيرها، وعن طريق التحليل الاحصائي، يتم الكشف عن مستوى اقبال العملاء على المؤسسة سواء كان في تزايد أو تناقص أو في مستوى ثابت نسبياً

3 - متابعة الشبكات الاجتماعية:

تعد الشبكات الاجتماعية أداة هامة في قياس رأي العملاء سواء من خلال الأسئلة المباشرة أو من خلال بوستات العملاء تجاه المنتج أو منتجات أخرى منافسة.

4 - متابعة شكاوى العملاء:

من خلال التقارير التي توضح شكاوى العملاء يمكن معرفة مستوى رضاهم عن المنتج أو الخدمة وتحديد مواطن الضعف والقوة في المؤسسة.

الموارد البشرية

مفهوم الموارد البشرية:

من مصطلحات علم الاقتصاد والإدارة، وهو يصف العاملين بالمؤسسة باعتبارهم من مدخلات نظام المؤسسة أسوة بالموارد المالية والمادية.

مفهوم إدارة الموارد البشرية:

من الإدارات الموجودة في جميع المؤسسات، تختص بجذب الموظفين واختيارهم وتدريبهم وتقييمهم ومكافأتهم ومراقبة تنفيذهم للعمل وفق اللوائح والقوانين.

مهام إدارة الموارد البشرية:

1 - جذب الموظفين واختيارهم:

تحدد إدارة الموارد البشرية احتياجات المؤسسة من العاملين، ثم تقوم بوضع توصيف واضح للوظائف المطلوبة، ثم تقوم بالإعلان عنها بالوسائل المختلفة، وبعدها تقوم بعمل المقابلة الشخصية مع المتقدمين للوظائف واختيار الأفضل والأنسب.

2 - التدريب ورفع الكفاءة:

إدارة الموارد البشرية هي المسؤولة عن كافة التدريبات التي تتم بالمؤسسة، سواء كان هدفها تدريب الموظفين الجدد على العمل، أو تدريبهم على آلية جديدة، أو

تقنية، أو منتج جديد، أو التدريب الذي يستهدف حل مشكلات ظهرت في عملية التقييم.

3 - التقييم والمحاسبة:

تختص بعمل تقارير تقييم أداء الموظفين بالمؤسسة، من خلال جمع تقارير الرؤساء مع تقارير قياس رأي العملاء مع التقارير السرية السنوية، وبناء عليه يتم تقييم الموظف وفق درجات محددة، كما تختص بالتنقيش الإداري على كافة الأنشطة داخل المؤسسة وضبط العمليات الإدارية ومحاسبة المخطئ بالتعاون مع إدارة الشؤون القانونية وجهات المحاسبة

4 - الرواتب والأجور:

تقوم بإعداد كشوفات الرواتب والمكافآت بناء على نتائج التقييم

رضا وولاء الموارد البشرية بالمؤسسة (الرضا الوظيفي):

هي حالة من الرضا الوظيفي التي يكون عليها الموظف داخل المؤسسة، فكلما زادت سعادة المرء بوظيفته كلما زادت حالة الرضا وبالتالي ولاؤه، بما يعود بالنفع على المؤسسة نفسها، ويعد قياس الرضا الوظيفي للموارد البشرية والعمل على تحسينها من أسس إدارة الجودة الشاملة.

الموردين

مفهوم الموردين:

هو الفرد أو الجهة التي تقوم بإمداد المؤسسة بمنتج أو خدمة تكون من مدخلاتها في عمليات الإنتاج.

نظام التوريد في الوقت المناسب JIT – Just in Time:

هي طريقة لمراقبة المخزون التي تجمع المواد في عملية الإنتاج أو المستودع أو العميل في الوقت المناسب لاستخدامها، مما يقلل من الحاجة إلى تخزين مستويات مفرطة من المواد في المستودع، وهي من مفاهيم إدارة الجودة الشاملة

أهمية تنظيم علاقات جيدة مع الموردين:

1 – تكلفة توريد منخفضة:

قيام المؤسسة بالحفاظ على مورد أو اثنين دائمين يقدمون خدمة جيدة أفضل من التنوع والتخبط وزيادة عددهم، حيث إن العلاقة الجيدة وطويلة الأمد مع المورد يؤدي لزيادة الثقة وبالتالي الحصول على عروض وتخفيضات يقلل من تكاليف المؤسسة ككل.

2 - المرونة:

وجود علاقات جيدة مع الموردين تجعلهم أكثر سلاسة وتقبلاً لتنفيذ ملحوظات المؤسسة حول تحسين الخدمة التي يقدمونها بالشكل الذي يصب في مصلحة المؤسسة في النهاية.

3 - تحسين العملية:

الاستمرارية في التوريد تجعل المورد أكثر خبرة باحتياجات المؤسسة وتوقيتها وفهم المنتجات والمواصفات التي تهتم بها.

نشاط تعليمي على الفصل

البيان	الوصف
عنوان النشاط	كسب الرضا الوظيفي للموارد البشرية
وصف النشاط	يتم فتح باب المناقشة في كيفية زيادة الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسات التعليمية من خلال أمثلة واقعية
توقيت التنفيذ	خلال المحاضرة
طريقة التنفيذ	تعليم تعاوني - مجموعات صغيرة

تكليف على الفصل

قم بتنفيذ التكليف التالي، ثم تواصل مع أستاذ المادة لتسليمه ومناقشته في المحاضرات التالية:

التكليف:

قم بتصميم استبيان بسيط مكون من 5 عبارات لقياس رأي العملاء في منتجات أو خدمات أحد المؤسسات التعليمية أو الانتاجية

مصادر إثرائية من بنك المعرفة المصري



Egyptian Knowledge Bank
بنك المعرفة المصري

من خلال المصادر الإلكترونية التالية والموجودة ببنك المعرفة المصري والمكتبة الرقمية؛ يمكنك الاستزادة حول المحتوى العلمي للفصل:

عنوان الدراسة	الرابط
فاعلية نمط التيسير الجماعي للتدريب الإلكتروني التشاركي في تنمية المهارات اللازمة لفرق الجودة والاعتماد بالجمهورية اليمنية واتجاهاتهم نحوه	https://0810gku6n-1105-y-https-search-mandumah-com.mplbci.ekb.eg/Record/783413

قاموس المصطلحات الواردة بالفصل

م	المصطلح بالعربية	المصطلح بالإنجليزية	الوصف
1	العميل	Client	هو الفرد أو الجهة التي تطلب أو تقبل على الخدمة أو المنتج الذي تقدمه المؤسسة، فهو المستفيد منها والذي يعطي مقابل نقدي أو غيره مقابل الحصول عليها، وبالتالي هو المستهدف من نشاط المؤسسة وهدفها يجب أن يكون إرضاءه، توجد مصطلحات مشابهة مثل الزبون أو المستهلك، إلا أن مصطلح العميل هو الأكثر شمولاً والمستهدف في علم الجودة.
2	الموارد البشرية	Human – HR Resources	من مصطلحات علم الاقتصاد والإدارة، وهو يصف العاملين بالمؤسسة باعتبارهم من مدخلات نظام المؤسسة أسوة بالموارد المالية والمادية.
3	إدارة الموارد البشرية	Human Resource Management	من الإدارات الموجودة في جميع المؤسسات، تختص بجذب الموظفين واختيارهم وتدريبهم وتقييمهم ومكافأتهم ومراقبة تنفيذهم للعمل وفق اللوائح والقوانين.

م	المصطلح بالعربية	المصطلح بالإنجليزية	الوصف
4	رضا وولاء الموارد البشرية بالمؤسسة (الرضا الوظيفي)	Job Satisfaction	هي حالة من الرضا الوظيفي التي يكون عليها الموظف داخل المؤسسة، فكلما زادت سعادة المرء بوظيفته كلما زادت حالة الرضا وبالتالي ولاؤه، بما يعود بالنفع على المؤسسة نفسها، ويعد قياس الرضا الوظيفي للموارد البشرية والعمل على تحسينها من أسس إدارة الجودة الشاملة.
5	المورد	Supplier	هو الفرد أو الجهة التي تقوم بإمداد المؤسسة بمنتج أو خدمة تكون من مدخلاتها في عمليات الإنتاج
6	نظام التوريد في الوقت المناسب	JIT – Just in Time	هي طريقة لمراقبة المخزون التي تجمع المواد في عملية الإنتاج أو المستودع أو العميل في الوقت المناسب لاستخدامها، مما يقلل من الحاجة إلى تخزين مستويات مفرطة من المواد في المستودع، وهي من مفاهيم إدارة الجودة الشاملة

اختبر نفسك

السؤال الأول - ضع علامة صح أو خطأ:

م	العبارة
1	مصطلح المستهلك أو الزبون هو الأكثر ارتباطاً بمجال إدارة الجودة الشاملة
2	قياس رأي العملاء يأتي في المرتبة الثانية بعد الولاء الوظيفي للمؤسسة
3	الموارد البشرية هم العملاء الذين يعدون مورداً اقتصادياً للمؤسسة
4	إدارة الموارد البشرية هي إدارة شؤون العاملين وما يخصهم بالمؤسسة
5	المورد هو الفرد أو الجهة التي تقوم بإمداد المؤسسة بمنتج أو خدمة تكون من مدخلاتها في عمليات الإنتاج

السؤال الثاني - اختر الإجابة الصحيحة مما يلي:

م	1
العبارة	أي من أصناف العملاء التاليين هو من لديه معلومات كافية عن المنتج ولديه قرار بالشراء
البدائل	أ العميل المحتمل
	ب العميل الوائق
	ج العميل الدائم
	د العميل المشاهد

2		م
من الطرق الشائعة لقياس رأي العملاء يصلح الكترونياً وورقياً وبشكل مقابلة شخصية		العبارة
استبيانات الرأي	أ	البدائل
تقارير المبيعات	ب	
الشبكات الاجتماعية	ج	
متابعة الشكاوى	د	
3		م
أي من التالي ليس من مهام إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة		العبارة
اختيار الموظفين	أ	البدائل
تدريب الموظفين	ب	
تقييم الموظفين	ج	
الولاء الوظيفي للموظفين	د	
4		م
نظام التوريد في الوقت المناسب يختص بـ		العبارة
مراقبة المخزون	أ	البدائل
مراقبة الإنتاج	ب	
مراقبة التصنيع	ج	
مراقبة العملاء	د	

5		م
أي مما يلي لا علاقة له بالرضا الوظيفي		العبارة
الولاء الوظيفي	أ	البدائل
تقليل سعر المنتج	ب	
السعادة الوظيفية	ج	
زيادة الانتاجية	د	

مفتاح الإجابة

إجابة السؤال الأول - ضع علامة صح أو خطأ:

م	العبارة	الإجابة
1	مصطلح المستهلك أو الزبون هو الأكثر ارتباطاً بمجال إدارة الجودة الشاملة	العبارة خاطئة (مصطلح العميل هو الأكثر ارتباطاً بمجال إدارة الجودة الشاملة)
2	قياس رأي العملاء يأتي في المرتبة الثانية بعد الولاء الوظيفي للمؤسسة	العبارة خاطئة (قياس رأي العملاء والولاء الوظيفي كلاهما هامان ولا أفضلية لأحدهما على الآخر)
3	الموارد البشرية هم العملاء الذين يعدون مورداً اقتصادياً للمؤسسة	العبارة خاطئة (الموارد البشرية هم: العاملين بالمؤسسة باعتبارهم من مدخلات نظام المؤسسة أسوة بالموارد المالية والمادية)
4	إدارة الموارد البشرية هي إدارة شؤون العاملين وما يخصهم بالمؤسسة	العبارة صحيحة
5	المورد هو الفرد أو الجهة التي تقوم بإمداد المؤسسة بمنتج أو خدمة تكون من مدخلاتها في عمليات الإنتاج	العبارة صحيحة

إجابة السؤال الثاني - اختر الإجابة الصحيحة:

م	العبرة	الإجابة الصحيحة
1	أي من أصناف العملاء التاليين هو من لديه معلومات كافية عن المنتج ولديه قرار بالشراء	العميل الواثق
2	من الطرق الشائعة لقياس رأي العملاء يصلح الكترونياً وورقياً وبشكل مقابلة شخصية	استبيانات الرأي
3	أي من التالي ليس من مهام إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة	الولاء الوظيفي للموظفين
4	نظام التوريد في الوقت المناسب يختص بـ	مراقبة المخزون
5	أي مما يلي لا علاقة له بالرضا الوظيفي	تقليل سعر المنتج

الفصل الخامس

المواصفات الدولية وجوائز الجودة

المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس ISO

شهادة الأيزو

أهمية الحصول على شهادة الأيزو

أنواع شهادة الأيزو

جاؤة مصر للتميز الحكومي

فئات جاؤة مصر للتميز الحكومي

كيفية التقدم لجاؤة مصر للتميز الحكومي

جاؤة التميز الحكومي العربي

فئات جاؤة التميز الحكومي العربي

كيفية التقدم لجاؤة التميز الحكومي العربي

الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بمصر

مهام الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بمصر

مقدمة الفصل

أولاً - الهدف العام:

إكساب المفاهيم الأساسية المتعلقة بالمواصفات الدولية للجودة والجهات التي تمنح الاعتماد في مصر والعالم.

ثانياً - الأهداف التعليمية:

بعد الانتهاء من هذا الفصل /الدرس، يتوقع من الطالب أن يكون قادراً على أن:

- 1- يوضح ماهية المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس ISO
- 2- يوضح مفهوم شهادة الأيزو
- 3- يفسر أهمية الحصول على شهادة الأيزو
- 4- يشرح أنواع شهادة الأيزو
- 5- يوضح ماهية جائزة مصر للتميز الحكومي
- 6- يبين فئات جائزة مصر للتميز الحكومي
- 7- يشرح كيفية التقدم لجائزة التميز الحكومي المصري
- 8- يوضح ماهية جائزة التميز الحكومي العربي
- 9- يبين فئات جائزة التميز الحكومي العربي
- 10- يشرح كيفية التقدم لجائزة التميز الحكومي العربي
- 11- يوضح ماهية الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بمصر
- 12- يبين مهام الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بمصر

المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس ISO

المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس ISO:

ترمز إلى المنظمة الدولية للمقاييس المعيارية الوحدة عالمياً International Organization For Standardization، وهي منظمة دولية تم إنشاؤها سنة 1947 بهدف وضع معايير دولية موحدة لجودة السلع والخدمات والمواد والعمليات، وتعطي المنظمة شهادة اعتراف للمؤسسات التي تطبق المعايير الموحدة وهذا يزيد من القيمة السوقية للمؤسسة وثقة عملائها، مقرها جنيف بسويسرا.

شهادة الأيزو:

شهادة اعتراف تعطى من قبل منظمة الأيزو (من خلال مكاتبها المعتمدة وفروعها حول العالم) ، وتعني أن المؤسسة (أيا كان نشاطها) تطبق معايير الجودة والمعايير الموحدة العالمية، يتم الحصول على الشهادة بعد تقييم دقيق من قبل المؤسسة، وتسري الشهادة لعدد محدد من السنوات ثم تحتاج المؤسسة لإعادة التقييم وتجديد الشهادة بعد ذلك.

أهمية الحصول على شهادة الأيزو:

- زيادة القيمة السوقية للمؤسسة الحاصلة على الشهادة

- زيادة ثقة عملاء المؤسسة في خدماتها
- العديد من الدول تمنع استيراد المنتجات من المؤسسات الغير حاصلة على شهادة الايزو
- تقييم الخدمات والمنتجات بشكل موحد حول العالم
- إيجاد روح للتعاون في كافة المجالات عالمياً

أنواع شهادة الأيزو:

هناك العديد من الشهادات التي تعطيها المنظمة، وذلك على النحو التالي:

1 - مواصفة إدارة المنظمات التعليمية ISO 21001:

تعني أن المؤسسة تطبق معايير الجودة في كافة الخدمات التعليمية بشكل متكامل وتحسن إدارة الموارد.

2 - مواصفة إدارة الجودة ISO 9001:

تعني أن المؤسسة تطبق معايير الجودة في كافة أنشطتها، وتعطي منتجات بجودة عالية.

3 - مواصفة إدارة البيئة ISO 14001:

تعني أن المؤسسة تطبق معايير الجودة في الالتزام البيئي والسيطرة على مصادر التلوث، وليس لديها ضرر على البيئة.

4 - مواصفة السلامة والصحة المهنية ISO 45001:

تعني أن المؤسسة تطبق معايير الجودة في السلامة والصحة المهنية، وسلامة العاملين، وسلامة المباني، والاستجابة للمواقف والأزمات الطارئة.

5- مواصفة إدارة الطاقة ISO 50001:

تعني أن المؤسسة تطبق معايير الجودة في ترشيد مصادر الطاقة

6 - مواصفة إدارة المعلومات ISO 27001:

تعني أن المؤسسة تطبق معايير الجودة في أمن وسلامة وسرية المعلومات، وأن بيانات العملاء محمية وسرية

7 - مواصفة إدارة جودة الأجهزة الطبية ISO 13485:

تعني أن المؤسسة تطبق معايير الجودة في تصنيع الأجهزة والمعدات الطبية وخلوها من مسببات العدوى

8 - مواصفة إدارة سلامة الغذاء ISO 22000:

تعني أن المؤسسة تطبق معايير الجودة في سلامة الغذاء وخلوة من مسببات الأمراض، وأن جميع الأغذية المقدمة آمنة

جائزة مصر للتميز الحكومي

جائزة مصر للتميز الحكومي:

جائزة تقدمها الحكومة المصرية تجسيدا لتوجيهات الرئيس / عبد الفتاح السيسي رئيس جمهورية مصر العربية، وذلك بهدف تحقيق استراتيجية التنمية المستدامة (رؤية مصر 2030)، وتحفيز روح المنافسة والتميز على مستوى المؤسسات والموظفين في المؤسسات الحكومية.

فئات جائزة مصر للتميز الحكومي:

1 - جائزة المؤسسة المتميزة:

تستهدف المؤسسات الحكومية المصرية، ولها فئتين:

- الوحدات المحلية بالمدن والمراكز والقرى
- المؤسسات التعليمية (المدارس، الجامعات)

2 - جائزة الوحدة المتميزة:

تستهدف مراكز ووحدات تقديم الخدمات ولها فئات فرعية هي: (مكاتب البريد، الشهر العقاري، مكاتب الصحة، المراكز التكنولوجية، مكاتب التأهيل الاجتماعي، مكاتب الصحة، مكاتب التموين)

3 - جائزة المواقع الالكترونية الحكومية المتميزة:

تستهدف الخدمات الالكترونية الحكومية بجميع أنواعها

4 - جائزة المبادرة الحكومية المتميزة:

تستهدف الإداريين وفرق العمل داخل المؤسسات الحكومية والتي تقوم بمبادرة ابتكارية تم تطبيقها وحققت نتائج وأثراً إيجابياً في التطوير وحل المشكلات

5 - جائزة القيادات المتميزة:

جائزة تعطى للقيادات الإدارية (بشكل فردي) في فئات (رئيس قطاع، رئيس إدارة مركزية، مدير عام، مدير إدارة) وذلك في الجهات الحكومية

6 - جائزة التميز الفردي:

جائزة تعطى للإداريين العاملين في الجهات الحكومية (بشكل فردي) في فئات (أفضل موظف حكومي، أفضل فريق عمل حكومي)

7 - جائزة تكافؤ الفرص وتمكين المرأة:

أحدث جائزة للتميز الحكومي، تمنح للمؤسسات التي تطبق مبدأ تكافؤ الفرص وإعطاء الفرص لتمكين المرأة وذوي الاحتياجات الخاصة.

جائزة التميز الحكومي العربي

جائزة التميز الحكومي العربي:

جائزة تقدمها دولة الامارات العربية المتحدة، تم اطلاقها للمرة الأولى عام 2019، تعطي جوائز للمؤسسات والقطاعات الحكومية في الدول العربية والتي تنتبتي فكر التميز المؤسسي وتجديد العمليات واستخدام التقنيات الذكية وأداء أفضل الممارسات الإدارية، ويتم التقييم وفق معايير محددة ومعلنة.

فئات جائزة التميز الحكومي العربي:

1 - جوائز المؤسسات:

- أفضل وزارة عربية
- أفضل هيئة أو مؤسسة حكومية

2 - الجوائز الفردية:

- أفضل وزير عربي
- أفضل محافظ / حاكم ولاية عربي
- أفضل مدير عام لمؤسسة أو هيئة عربية
- أفضل مدير بلدية / حاكم مدينة

3 - الجوائز الفرعية للمشاريع:

- أفضل مبادرة / تجربة تطويرية حكومية
- أفضل مشروع عربي لتمكين الشباب
- أفضل مشروع حكومي عربي لتطوير التعليم
- أفضل مشروع حكومي عربي لتطوير القطاع الصحي
- أفضل مشروع حكومي عربي لتطوير البنية التحتية
- أفضل مشروع حكومي عربي لتنمية المجتمع
- أفضل تطبيق حكومي عربي الكتروني ذكي

كيفية التقدم لجائزة التميز العربي:

تقوم المؤسسة أو الجهة الراغبة في دخول المسابقة بعمل حساب على الموقع الالكتروني للجائزة، وإدخال البيانات المطلوبة، ثم تقوم هيئة التحكيم بتقييم الجهات المشاركة، والجهات الأعلى في التقييم يتم تقييمها بشكل ميداني واقعي، وفي النهاية يتم تكريم الفائزين في جميع الفئات في حفل تكريم يحصل فيه الفائزين على جوائز مادية ومعنوية.

الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد

الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بمصر:

The National Authority for Education Quality Assurance and Accreditation in Egypt (NAQAA)

انشئت الهيئة القومية لضمان والاعتماد بالقانون رقم (82) لسنة 2006 برئاسة الجمهورية، وينص على أن هذه الهيئة تتمتع بالاستقلالية وتكون لها الشخصية الاعتبارية العامة، وتتبع رئيس مجلس الوزراء، ويكون مقرها مدينة القاهرة، وللهيئة أن تنشئ فروعاً لها في المحافظات. كما أصدر السيد/ رئيس الجمهورية قراراً رقم 25 لسنة 2007 بإصدار اللائحة التنفيذية لهذا القانون، وهي الهيئة المسؤولة عن الاعتماد الأكاديمي للمؤسسات التعليمية في مصر.

مهام الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بمصر:

- نشر الوعي بثقافة الجودة.
- التنسيق مع المؤسسات التعليمية بما يكفل الوصول إلى منظومة متكاملة من المعايير وقواعد مقارنات التطوير وآليات قياس الأداء استرشاداً بالمعايير الدولية بما لا يتعارض مع هوية الأمة.
- دعم القدرات الذاتية للمؤسسات التعليمية للقيام بالتقويم الذاتي.

- توكيد الثقة على المستوى المحلي والإقليمي والدولي في جودة مخرجات العملية التعليمية بما لا يتعارض مع هوية الأمة.
- التقويم الشامل للمؤسسات التعليمية وبرامجها طبقاً للمعايير القياسية والمعتمدة لكل مرحلة تعليمية ولكل نوع من المؤسسات التعليمية.

نشاط تعليمي على الفصل

البيان	الوصف
عنوان النشاط	جائزة مصر للتميز الحكومي والهيئة القومية لضمان جودة التعليم
وصف النشاط	يتم فتح باب المناقشة في المقارنة بين آليات جائزة مصر للتميز الحكومي والهيئة القومية لضمان جودة التعليم موضحا العناصر المشتركة والعناصر المختلفة بينهما
توقيت التنفيذ	خلال المحاضرة
طريقة التنفيذ	تعليم تعاوني - مجموعات صغيرة

تكليف على الفصل

قم بتنفيذ التكليف التالي، ثم تواصل مع أستاذ المادة لتسليمه ومناقشته في المحاضرات التالية:

التكليف:

اكتب تقرير موجز عن الفرق بين الجوائز التي تقدمها جائزة مصر للتميز الحكومي وجائزة التميز الحكومي العربي

مصادر إثرائية من بنك المعرفة المصري



Egyptian Knowledge Bank
بنك المعرفة المصري

من خلال المصادر الالكترونية التالية والموجودة ببنك المعرفة المصري والمكتبة الرقمية؛ يمكنك الاستزادة حول المحتوى العلمي للفصل:

عنوان الدراسة	الرابط
أثر تطبيق نظام إدارة الجودة 2008 : ISO 9001 في مؤسسات التعليم العالي على تحسين أداء عمادة شئون أعضاء هيئة التدريس والموظفين جامعة الأمير سطاتم بن عبد العزيز نموذجاً	http://search.man.dumah.com/Record/705195

قاموس المصطلحات الواردة بالفصل

م	المصطلح بالعربية	المصطلح بالإنجليزية	الوصف
1	المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس	ISO	ترمز إلى المنظمة الدولية للمقاييس المعيارية الوحدة عالمياً International Organization For Standardization، وهي منظمة دولية تم إنشائها سنة 1947 بهدف وضع معايير دولية موحدة لجودة السلع والخدمات والمواد والعمليات، وتعطي المنظمة شهادة اعتراف للمؤسسات التي تطبق المعايير الموحدة وهذا يزيد من القيمة السوقية للمؤسسة وثقة عملائها، مقرها جنيف بسويسرا.
2	شهادة الأيزو	ISO Certification	شهادة اعتراف تعطي من قبل منظمة الأيزو (من خلال مكاتبها المعتمدة وفروعها حول العالم) ، وتعني أن المؤسسة (أيا كان نشاطها) تطبق معايير الجودة والمعايير الموحدة العالمية، يتم الحصول على الشهادة بعد تقييم دقيق من قبل المؤسسة، وتسري الشهادة لعدد محدد من السنوات ثم تحتاج المؤسسة لإعادة التقييم وتجديد الشهادة بعد ذلك.

م	المصطلح بالعربية	المصطلح بالإنجليزية	الوصف
3	جائزة التميز الحكومي العربي	Arab Government Excellence Award	جائزة تقدمها دولة الامارات العربية المتحدة، تم اطلاقها للمرة الأولى عام 2019، تعطي جوائز للمؤسسات والقطاعات الحكومية في الدول العربية والتي تنتبتي فكر التميز المؤسسي وتجديد العمليات واستخدام التقنيات الذكية وأداء أفضل الممارسات الإدارية، ويتم التقييم وفق معايير محددة ومعلنة.
4	جائزة التميز الحكومي المصري	Egyptian Government Excellence Award	جائزة تقدمها الحكومة المصرية تجسيدا لتوجيهات الرئيس / عبد الفتاح السيسي رئيس جمهورية مصر العربية، وذلك بهدف تحقيق استراتيجية التنمية المستدامة (رؤية مصر 2030)، وتحفيز روح المنافسة والتميز على مستوى المؤسسات والموظفين في المؤسسات الحكومية.
5	الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بمصر NAQAA	National Authority for Education Quality Assurance and Accreditation	انشئت الهيئة القومية لضمان والاعتماد بالقانون رقم (82) لسنة 2006 برئاسة الجمهورية، وهي الهيئة المسؤولة عن الاعتماد الأكاديمي للمؤسسات التعليمية في مصر.

اختبر نفسك

السؤال الأول - ضع علامة صح أو خطأ:

م	العبرة
1	المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس تعطي شهادات الجودة في جميع السلع والخدمات والمواد والعمليات
2	شهادة الايزو شهادة جودة صالحة مدى الحياة
3	تتشرط العديد من الدول حصول المؤسسات على شهادة الايزو قبل استيراد منتجاتها
4	يمكن لجميع المؤسسات الحكومية والخاصة بمصر التقدم لجائزة مصر للتميز الحكومي
5	يمكن لجميع الوزراء في الوطن العربية التقدم لجائزة التميز الحكومي العربي وذلك بشكل فردي

السؤال الثاني - اختر الإجابة الصحيحة مما يلي:

م	1
العبرة	من أنواع شهادة الايزو وتختص بإدارة المنظمات التعليمية
البدائل	أ ISO 21001
	ب ISO 9001
	ج ISO 14001
	د ISO 45001

2		م
عند تقدم مدرسة أو كلية أو جامعة لجائزة مصر للتميز الحكومي، فأبي الفئات التالية هي المفترض أن تتقدم إليها		العبارة
جائزة الوحدة المتميزة	أ	البدائل
جائزة المواقع الالكترونية المتميزة	ب	
جائزة القيادات المتميزة	ج	
جائزة المؤسسة المتميزة	د	
3		م
جائزة التميز الحكومي العربي تنقسم لعدة فئات ما عدا		العبارة
جوائز المؤسسات	أ	البدائل
جوائز التطبيقات الالكترونية	ب	
الجوائز الفردية	ج	
الجوائز الفرعية للمشاريع	د	
4		م
أي مما يلي ليس من مهام الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بمصر		العبارة
نشر ثقافة الجودة	أ	البدائل
إعطاء شهادة الايزو لإدارة المؤسسات التعليمية	ب	
اعتماد المؤسسات التعليمية	ج	
تقويم المؤسسات التعليمية	د	

5		م
أي مما يلي ليس من مواصفات الهيئة القومية لضمان الجودة		العبارة
تابعة لوزارتي التربية والتعليم والتعليم العالي	أ	البدائل
التمتع بالاستقلالية	ب	
مقرها مدينة القاهرة	ج	
لها شخصية اعتبارية	د	

مفتاح الإجابة

إجابة السؤال الأول - ضع علامة صح أو خطأ:

م	العبارة	الإجابة
1	المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس تعطي شهادات الجودة في جميع السلع والخدمات والمواد والعمليات	العبارة صحيحة
2	شهادة الايزو شهادة جودة صالحة مدى الحياة	العبارة خاطئة (صالحة لعدد محدد من السنوات ويجب تجديدها بشكل دوري)
3	تتشرط العديد من الدول حصول المؤسسات على شهادة الايزو قبل استيراد منتجاتها	العبارة صحيحة
4	يمكن لجميع المؤسسات الحكومية والخاصة بمصر التقدم لجائزة مصر للتميز الحكومي	العبارة خاطئة (الجائزة قاصرة على المؤسسات الحكومية فقط ولا تغطي المؤسسات الخاصة)
5	يمكن لجميع الوزراء في الوطن العربية التقدم لجائزة التميز الحكومي العربي وذلك بشكل فردي	العبارة صحيحة

إجابة السؤال الثاني - اختر الإجابة الصحيحة:

م	العبرة	الإجابة الصحيحة
1	من أنواع شهادة الايزو وتختص بإدارة المنظمات التعليمية	ISO 21001
2	عند تقدم مدرسة أو كلية أو جامعة لجائزة مصر للتميز الحكومي، فأى الفئات التالية هي المفترض أن تتقدم إليها	جائزة المؤسسة المتميزة
3	جائزة التميز الحكومي العربي تنقسم لعدة فئات ما عدا	جوائز التطبيقات الالكترونية
4	أى مما يلي ليس من مهام الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بمصر	إعطاء شهادة الايزو لإدارة المؤسسات التعليمية
5	أى مما يلي ليس من مواصفات الهيئة القومية لضمان الجودة	تابعة لوزارتي التربية والتعليم والتعليم العالي

الباب الثاني

مفاهيم أساسية في جودة التعليم

الفصل الأول - رؤية مصر 2030

الفصل الثاني - التخطيط الاستراتيجي

الفصل الثالث - تقرير الجودة

الفصل الرابع - القيادة والحوكمة الرشيدة

الفصل الخامس - الامن والسلامة ومواصفات المباني

الفصل السادس - الموارد البشرية في المؤسسات
التعليمية

الفصل السابع - التدريس والتعلم

الفصل الأول

رؤية مصر 2030

رؤية مصر 2030

اهداف رؤية مصر 2030

محاو ر رؤية مصر 2030

رؤية مصر 2030 في مجال التعليم

ضمان جودة التعليم

أهمية تطبيق الجودة في مجال التعليم

مقدمة الفصل

أولاً - الهدف العام:

إكساب المفاهيم الأساسية المتعلقة بإستراتيجية التنمية المستدامة (رؤية مصر 2030) مع التركيز على مجال التعليم وعرض لأهمية تطبيق الجودة في العملية التعليمية.

ثانياً - الأهداف التعليمية:

بعد الانتهاء من هذا الفصل /الدرس، يتوقع من الطالب أن يكون قادراً على أن:

- 1- يحدد ماهية رؤية مصر 2030
- 2- يوضح اهداف رؤية مصر 2030
- 3- يشرح محاور رؤية مصر 2030
- 4- يحدد ماهية رؤية مصر 2030 في مجال التعليم
- 5- يذكر مفهوم ضمان جودة التعليم
- 6- يفسر أهمية تطبيق الجودة في مجال التعليم

رؤية مصر 2030

استراتيجية التنمية المستدامة (رؤية مصر 2030):

أجندة وطنية أطلقت في فبراير 2016 تعكس الخطة الاستراتيجية طويلة المدى للدولة لتحقيق مبادئ وأهداف التنمية المستدامة في كل المجالات، وتوطينها بأجهزة الدولة المصرية المختلفة. تستند رؤية مصر 2030 على مبادئ «التنمية المستدامة الشاملة» و«التنمية الإقليمية المتوازنة»، وتعكس رؤية مصر 2030 الأبعاد الثلاثة للتنمية المستدامة: البعد الاقتصادي، والبعد الاجتماعي، والبعد البيئي.

أهداف رؤية مصر 2030:

- الارتقاء بجودة حياة المواطن المصري وتحسين مستوى معيشته
- العدالة والاندماج الاجتماعي والمشاركة
- اقتصاد تنافسي ومتنوع
- المعرفة والابتكار والبحث العلمي
- نظام بيئي متكامل ومستدام
- حوكمة مؤسسات الدولة والمجتمع
- السلام والأمن المصري
- المكانة الريادية

محاورة رؤية مصر 2030:

- 1 - **الاقتصاد:** اقتصاد سوق منضبط يتميز بالاستقرار وله دور عالمي
- 2 - **الطاقة:** تلبية متطلبات التنمية المستدامة والريادة في الطاقة المتجددة
- 3 - **الشفافية:** والكفاءة في المؤسسات الحكومية والجودة وتلبية المتطلبات
- 4 - **التعليم:** ذو جودة عالية وقادر على المنافسة عالمية
- 5 - **البحث العلمي:** مجتمع حر ومنتج للعلوم والتكنولوجيا وذو كفاءة عالية
- 6 - **الصحة:** أن يتمتع كل المجتمع بالحق في الصحة وحياة صحية سليمة
- 7 - **الثقافة:** بناء منظومة قيم ثقافية إيجابية في المجتمع المصري
- 8 - **العدالة الاجتماعية:** مجتمع عادل متكاتف يتميز بالمساواة في الحقوق والواجبات
- 9 - **البيئة:** تحسين جودة الحياة وبيئة نظيفة للأجيال الحاضرة والمستقبلية.
- 10 - **التنمية العمرانية:** استخدام الموارد وتطوير العشوائيات ومضاعفة مساحة العمران
- 11 - **الأمن القومي:** بأن تكون مصر دولة ذات سيادة وهيبة وتمتلك قرارها

12 - السياسة الداخلية: نظام سياسي ديمقراطي يحترم حقوق الانسان

وسيادة القانون

ضمان جودة التعليم

رؤية مصر 2030 في مجال التعليم:

من المحاور الرئيسية لرؤية مصر 2030، وبشكل أكثر تفصيلاً تهدف إلى إتاحة التعليم والتدريب للجميع بجودة عالية دون تمييز، وفي إطار نظام مؤسسي كفاء، وأن يكون مرتكزا على المتعلم ليصبح مواطن منتمي لوطنه ومبدع وقادر على المنافسة محلياً وإقليمياً ودولياً

مفهوم ضمان جودة التعليم:

هي تلك العملية الخاصة بالتحقق من أن المعايير الأكاديمية المتوافقة مع رسالة المؤسسة التعليمية قد تم تحديدها وتعريفها وتحقيقها على النحو الذي يتوافق مع المعايير المناظرة لها سواء على المستوى القومي أو العالمي، وأن مستوى جودة فرص التعلم والبحث العلمي والمشاركة المجتمعية وتنمية البيئة تعد ملائمة وتقابل أو تفوق توقعات المستفيدين من الخدمات التي تقدمها المؤسسة التعليمية. (الهيئة القومية لضمان جودة التعليم دليل الاعتماد الإصدار الثالث، 2015)

أهمية تطبيق الجودة في مجال التعليم:

لتطبيق الجودة في مجال التعليم أهمية كبرى، يمكن سرد بعضها على النحو التالي:

- تحسين الخدمة الموجهة للمتعلم مما يزيد من مستواهم ودافعيتهم نحو التعلم
- رفع مستوى أداء أعضاء هيئة التدريس والاداريين بالمؤسسة التعليمية
- تحسين طرق التدريس وتطويرها
- تخفيض تكاليف الخدمة التعليمية من خلال تطبيق الجودة في العمليات
- تطبيق الحوكمة وآليات العدالة
- تطبيق فكر استراتيجي غير عشوائي
- الوسيلة الوحيدة للحصول على الاعتراف العالمي بالشهادات المصرية

نشاط تعليمي على الفصل

البيان	الوصف
عنوان النشاط	رؤية مصر 2030 وضمان جودة التعليم
وصف النشاط	يتم فتح باب المناقشة حول المواضيع التي ذكرت فيها ضمان جودة التعليم داخل رؤية مصر 2030 وتحديداً محور التعليم
توقيت التنفيذ	خلال المحاضرة
طريقة التنفيذ	تعليم تعاوني - مجموعات صغيرة

تكليف على الفصل

قم بتنفيذ التكليف التالي، ثم تواصل مع أستاذ المادة لتسليمه ومناقشته في المحاضرات التالية:

التكليف:

اكتب تقرير موجز رأيك الشخصي في توجه الدولة نحو تطبيق استراتيجية التنمية المستدامة (رؤية مصر 2030)

مصادر إثنائية من بنك المعرفة المصري



Egyptian Knowledge Bank
بنك المعرفة المصري

من خلال المصادر الالكترونية التالية والموجودة ببنك المعرفة المصري والمكتبة الرقمية؛ يمكنك الاستزادة حول المحتوى العلمي للفصل:

عنوان الدراسة	الرابط
أثر تطبيق معايير الاعتماد الخاص على تحسين جودة التعليم العالي في كليات الهندسة في الجامعات الأردنية	https://0810gku6n-1105-y-https-search-mandumah-com.mplbci.ekb.eg/Record/789121

قاموس المصطلحات الواردة بالفصل

م	المصطلح بالعربية	المصطلح بالإنجليزية	الوصف
1	استراتيجية التنمية المستدامة (رؤية مصر 2030)	Egypt Vision 2030	أجندة وطنية أُطلقت في فبراير 2016 تعكس الخطة الاستراتيجية طويلة المدى للدولة لتحقيق مبادئ وأهداف التنمية المستدامة في كل المجالات، وتوطينها بأجهزة الدولة المصرية المختلفة. تستند رؤية مصر 2030 على مبادئ «التنمية المستدامة الشاملة» و«التنمية الإقليمية المتوازنة»، وتعكس رؤية مصر 2030 الأبعاد الثلاثة للتنمية المستدامة: البعد الاقتصادي، والبعد الاجتماعي، والبعد البيئي.
2	رؤية مصر 2030 في مجال التعليم	Egypt's Vision 2030 in the field of education	من المحاور الرئيسية لرؤية مصر 2030، وبشكل أكثر تفصيلاً تهدف إلى إتاحة التعليم والتدريب للجميع بجودة عالية دون تمييز، وفي إطار نظام مؤسسي كفاء، وأن يكون مرتكزا على المتعلم ليصبح مواطن منتمي لوطنه ومبدع وقادر على المنافسة محلياً وإقليمياً ودولياً

م	المصطلح بالعربية	المصطلح بالإنجليزية	الوصف
3	ضمان جودة التعليم	Education Quality Assurance	هي تلك العملية الخاصة بالتحقق من أن المعايير الأكاديمية المتوافقة مع رسالة المؤسسة التعليمية قد تم تحديدها وتعريفها وتحقيقها على النحو الذي يتوافق مع المعايير المناظرة لها سواء على المستوى القومي أو العالمي، وأن مستوى جودة فرص التعلم والبحث العلمي والمشاركة المجتمعية وتنمية البيئة تعد ملائمة وتقابل أو تفوق توقعات المستفيدين من الخدمات التي تقدمها المؤسسة التعليمية. (الهيئة القومية لضمان جودة التعليم دليل الاعتماد الإصدار الثالث، 2015)

اختبر نفسك

السؤال الأول - ضع علامة صح أو خطأ:

م	العبارة
1	رؤية مصر 2030 هي الخطة الاستراتيجية لمصر
2	من أهداف رؤية مصر اقتصاد تنافسي ومتنوع
3	تهدف رؤية مصر 2030 في مجال التعليم إلى انتاج مواطن مبدع ومنتمي للوطن
4	مصطلح ضمان جودة التعليم يعني أن الخدمة التعليمية تقل عن توقعات المستفيدين
5	من مميزات تطبيق جودة التعليم بيئة تعليمية تطبق آليات العدالة

السؤال الثاني - اختر الإجابة الصحيحة مما يلي:

م	1
العبارة	من محاور رؤية مصر ويختص بتطوير العشوائيات
البدائل	أ التنمية العمرانية
	ب الاقتصاد
	ج الطاقة
	د الشفافية
م	2
العبارة	من محاور رؤية يختص بمجتمع متكاتف يتميز بالمساواة
البدائل	أ الاقتصاد
	ب التعليم

البيئة	ج	
العدالة الاجتماعية	د	
3		م
أي مما يلي ليس من مجالات رؤية مصر 2030 في مجال التعليم		العبارة
جودة واعتماد المؤسسات التعليمية	أ	البدائل
اتاحة التعليم والتدريب	ب	
اتاحة الدعم لمستحقيه	ج	
مؤسسات تعليمية ذات كفاءة	د	
4		م
أي مما يلي ليس ضمن مفهوم ضمان جودة التعليم		العبارة
تحقق المعايير الاكاديمية	أ	البدائل
خفض تكاليف التعليم	ب	
ملاءمة البحث العلمي	ج	
ملائمة التدريب والتعليم	د	
5		م
أي مما يلي ليس من مميزات تطبيق الجودة في مجال التعليم		العبارة
تطبيق مبدأ الإنتاج في الوقت المناسب	أ	البدائل
تحسين الخدمة التعليمية	ب	
مبدأ التخطيط الاستراتيجي	ج	
تحسين طرق التدريس	د	

مفتاح الإجابة

إجابة السؤال الأول - ضع علامة صح أو خطأ:

م	العبرة	الاجابة
1	رؤية مصر 2030 هي الخطة الاستراتيجية لمصر	العبرة صحيحة
2	من أهداف رؤية مصر اقتصاد تنافسي ومتنوع	العبرة صحيحة
3	تهدف رؤية مصر 2030 في مجال التعليم إلى انتاج مواطن مبدع ومنتمي للوطن	العبرة صحيحة
4	مصطلح ضمان جودة التعليم يعني أن الخدمة التعليمية نقل عن توقعات المستفيدين	العبرة خاطئة (ضمان جودة التعليم يعني أن الخدمة التعليمية يجب أن تقابل أو تزيد عن توقعات المستفيدين، ولا يجب أن تقل أبداً)
5	من مميزات تطبيق جودة التعليم بيئة تعليمية تطبق آليات العدالة	العبرة صحيحة

إجابة السؤال الثاني - اختر الإجابة الصحيحة:

م	العبرة	الإجابة الصحيحة
1	من محاور رؤية مصر ويختص بتطوير العشوائيات	التممية العمرانية
2	من محاور رؤية يختص بمجتمع متكاتف يتميز بالمساواة	العدالة الاجتماعية
3	أي مما يلي ليس من مجالات رؤية مصر 2030 في مجال التعليم	اتاحة الدعم لمستحقه
4	أي مما يلي ليس ضمن مفهوم ضمان جودة التعليم	خفض تكاليف التعليم
5	أي مما يلي ليس من مميزات تطبيق الجودة في مجال التعليم	تطبيق مبدأ الإنتاج في الوقت المناسب

الفصل الثاني التخطيط الاستراتيجي

مفهوم التخطيط الاستراتيجي

مراحل التخطيط الاستراتيجي

الخطة الاستراتيجية / دليل التخطيط الاستراتيجي

رؤية المؤسسة. رسالة المؤسسة. قيم المؤسسة

التحليل الاستراتيجي

تحليل سوات

الغايات الاستراتيجية. الأهداف الاستراتيجية

الخطط التنفيذية

مكونات الخطة التنفيذية

التقارير الدورية

عناصر التقرير الدوري

خطط التحسين والتطوير

عناصر خطة التحسين والتطوير

مقدمة الفصل

أولاً - الهدف العام:

إكساب المفاهيم والمهارات الأساسية الخاصة بالتخطيط الاستراتيجي كعنصر أساسي من عناصر الجودة الشاملة

ثانياً - الأهداف التعليمية:

بعد الانتهاء من هذا الفصل /الدرس، يتوقع من الطالب أن يكون قادراً على أن:

- 1- يذكر مفهوم التخطيط الاستراتيجي
- 2- يبين مراحل التخطيط الاستراتيجي
- 3- يوضح مكونات الخطة الاستراتيجية
- 4- يذكر مفهوم رؤية المؤسسة
- 5- يذكر مفهوم رسالة المؤسسة
- 6- يقارن بين رؤية ورسالة المؤسسة
- 7- يعدد أمثلة على رؤية ورسالة مؤسسات تعليمية
- 8- يذكر مفهوم قيم المؤسسة
- 9- يذكر مفهوم التحليل الاستراتيجي
- 10- يشرح أسلوب تحليل سوات

- 11- يذكر مفهوم الغايات الاستراتيجية
- 12- يذكر مفهوم الأهداف الاستراتيجية
- 13- يقارن بين الأهداف الاستراتيجية والغايات الاستراتيجية
- 14- يذكر مفهوم الخطط التنفيذية
- 15- يبين مكونات الخطط التنفيذية
- 16- يذكر مفهوم التقارير الدورية
- 17- يشرح عناصر التقرير الدوري
- 18- يذكر ماهية خطط التحسين والتطوير
- 19- يوضح عناصر خطة التحسين والتطوير

التخطيط الاستراتيجي

مفهوم التخطيط الاستراتيجي:

عملية تقوم بها المؤسسة بتحديد أهدافها وتخصيص مواردها لتحقيق تلك الأهداف من خلال خطة زمنية محددة، وهو دليل أن المؤسسة لا تنفذ أنشطتها بشكل عشوائي، وإنما تمتلك رؤية وفكر وقادرة على التطور والنجاح.

مراحل التخطيط الاستراتيجي:

1 - الرؤية والرسالة والقيم:

أن تحدد المؤسسة رؤيتها ورسالتها وقيمها بشكل واضح (سيتم شرح ذلك في الصفحات التالية)

2 - التحليل الاستراتيجي:

تحليل استراتيجي للوضع الراهن لمعرفة نقاط القوة ونقاط الضعف الحالية للمؤسسة، وتتم عملية التحليل وفق إجراءات ومنهج محدد

3 - الغايات الاستراتيجية:

وضع الغايات والاهداف الاستراتيجية التي تريد المؤسسة تحقيقها

4 - الخطة التنفيذية:

وضع خطة تنفيذية زمنية لتحقيق الغايات والاهداف الاستراتيجية

5 - المراجعة والتقييم:

المراجعة المستمرة لأعمال المؤسسة للتأكد من قيامها باتخاذ الإجراءات الصحيحة لتحقيق الخطة الاستراتيجية.

مفهوم الخطة الاستراتيجية / دليل التخطيط الاستراتيجي:

دليل ورقي أو إلكتروني يتم فيه توثيق نتائج عملية التخطيط الاستراتيجي (الرؤية والرسالة والقيم، التحليل البيئي، الغايات والاهداف الاستراتيجية، الخطة التنفيذية)

أهمية التخطيط الاستراتيجي:

يعد التخطيط الاستراتيجي عنصر عام في إدارة الجودة الشاملة، واتباع الفكر الاستراتيجي يفيد المؤسسات فيما يلي:

- توضيح اهداف المؤسسة بشكل دقيق وعدم تشتت الجهود
- الحفاظ على الموارد من خلال الاستغلال الأمثل لها
- تحديد إطار زمني للتطبيق مما يسهل عمليات المتابعة والتقييم الدوري
- المرونة في تغيير الأولويات وفق المستجدات
- قدرة المؤسسة على معرفة وضعها الحالي بشكل دقيق وموضوعي

الرؤية. الرسالة. القيم

رؤية المؤسسة:

هي وصف مختصر لما تطمح المؤسسة إلى تحقيقه في المستقبل وتهدف إلى تحفيز مجتمع المؤسسة. (الهيئة القومية لضمان جودة التعليم دليل الاعتماد الإصدار الثالث، 2015)

رؤية جامعة المنيا

"تسعى الجامعة لاستيفاء شروط الترتيب العالمي الملائم، لإنتاج خريج دولي منافس، يتمتع بأعلى درجات الانتماء لوطنه، محباً للعمل التطوعي لخدمة المجتمع وتنمية البيئة"

رسالة المؤسسة:

عبارة عن فقرة قصيرة تعبر عن ماهية المؤسسة وعن سبب وجودها وتحدد نطاق وكيفية عملياتها وما تقدمه في المجتمع. (الهيئة القومية لضمان جودة التعليم دليل الاعتماد الإصدار الثالث، 2015)

رسالة جامعة المنيا:

" تلتزم جامعة المنيا بتهيئة البيئة، والفرص الملائمة للطالب، لكي يبذل قصارى جهده ليكتسب مهارات التنافس محلياً وعالمياً، ولديه إحساس عالي بالمسئولية الاجتماعية، والاقدام على العمل التطوعي.

قيم المؤسسة:

هي المعتقدات الأساسية التي تقوم عليها سلوكيات وممارسات أفراد المؤسسة.

قيم جامعة المنيا:

- البحث العلمي والتعليم عالي الجودة
- الشفافية في اتخاذ القرارات
- تعزيز ثقافة الدعم والتعاون والتفاعل والتواصل
- الاحترام والتقدير والترحيب بالأفكار المتميزة
- الانفتاح على الأفكار
- بيئة تشجع على جذب المواهب
- التمسك بأعلى درجات المعايير الأخلاقية
- الريادة في توفير كفاءات في أعضاء هيئة التدريس
- الاستمرار في السعي نحو تحقيق مكانة مرموقة للجامعة

التحليل الاستراتيجي

التحليل الاستراتيجي:

تقييم بيئة العمل الداخلية والخارجية للمؤسسة بهدف حصر نقاط القوة والضعف وتقييم الوضع الحالي لها، وتتعدد طرق تنفيذ عملية التحليل الاستراتيجي ومن أشهرها تحليل سوات؛ تحليل بورتر؛ تحليل الجوانب الأربعة؛ تحليل الفجوات؛ تحليل القوى التنافسية.

تحليل سوات SWOT Analysis:

يعد أشهر وسائل التحليل الاستراتيجي والمتبع بشكل موسع في جامعة المنيا، ينتج عنها ما يلي

1 - نقاط القوة (Strength):

هي ما تتميز به المؤسسة داخلياً ويساعدها في تحقيق أهدافها، وقد تكون المميزات في (الموارد البشرية، الموارد المادية، إجراءات وآليات) أمثلة على نقاط قوة لمؤسسة:

- وجود كفاءات إدارية عالية داخل المؤسسة (مميزات موارد بشرية)
- وجود منفذ لبيع منتجات المؤسسة في مناطق حيوية (مميزات موارد مادية)
- وجود نظام واضح للشكاوى والمقترحات (مميزات إجراءات وآليات)

2 - نقاط الضعف (Weakness):

هي ما يعوق المؤسسة داخليا ويقلل فرص تحقيق أهدافها، وقد تكون نقاط الضعف في (الموارد البشرية، الموارد المادية، إجراءات وآليات) أمثلة على نقاط ضعف لمؤسسة:

- قلة التدريبات التخصصية للإداريين (نقاط ضعف موارد بشرية)
- ضعف الموارد الذاتية واعتمادها على الدعم الحكومي (نقاط ضعف موارد مادية)
- اعتبار منسوبي الكلية أن الجودة رفاهية ومتطلب غير واقعي (نقاط ضعف في الإجراءات والآليات)

3 - عناصر الفرص (Opportunities):

هي ما يتواجد في البيئة (خارجياً) يمكن ان تستغله المؤسسة في تحقيق أهدافها، وقد تكون تلك الفرص (تسهيلات رسمية من الدولة، مميزات جغرافية، مميزات اقتصادية، احداث جارية طارئة) أمثلة على عناصر الفرص لمؤسسة:

- وجود رؤية قومية واضحة للتعليم (رؤية مصر 2030) (فرص رسمية من الدولة)
- النشاط الاقتصادي للعالي في المحافظة التي تقع فيها المؤسسة (فرص جغرافية واقتصادية في نفس الوقت)

- تنظيم حدث رياضي عالمي في المدينة التي تقع فيها المؤسسة مما يسهل تسويق المنتجات (فرص من الاحداث الطارئة)

4 – التهديدات (Threats):

هي ما يتواجد في البيئة (خارجياً) يمكن ان يتسبب في إعاقة اهداف المؤسسة، وقد تكون تلك التهديدات (مشكلات جغرافية، مشكلات اقتصادية، احداث جارية طارئة)

أمثلة على عناصر التهديدات لمؤسسة:

- ارتفاع نسبة الأمية في المحافظة التي تقع فيها المؤسسة (مشكلة جغرافية)
- أزمة فيروس كورونا (مشكلة طارئة)

الغايات والأهداف الاستراتيجية

الغايات الاستراتيجية:

عبارات عامة تصف ما تريد المؤسسة تحقيقه، يمكن أن تحتوي الخطة الاستراتيجية للمؤسسة ككل على 5 أو 6 غايات تشمل جميع أنشطتها، لا بد أن تتوافق الغايات الاستراتيجية مع رؤية ورسالة المؤسسة، ولا بد أن تكون الغايات واقعية تعمل على استغلال نتائج التحليل الاستراتيجي.

الغايات الاستراتيجية لجامعة المنيا:

1. اعداد جهاز رقمي كفاء
2. اعداد خريج عالمي منافس
3. عضو هيئة تدريس مكتسبا لمهارات التدريس والتقييم والبحث العلمي
4. خدمة المجتمع وتنمية البيئة
5. كليات الجامعة معتمدة
6. جامعة ذات مكانة دولية
7. استثمار الرقمنة في النشاط البحثي والأكاديمي والإداري للجامعة.
8. إدارة الازمات

الأهداف الاستراتيجية:

هي عبارات متفرعة من الغايات الاستراتيجية، مصاغة بشكل أكثر دقة لتصف كيفية تحقيق الغايات الاستراتيجية، لكل غاية استراتيجية 3 أو 4 أهداف استراتيجية متفرعة في المتوسط

الأهداف الاستراتيجية لل غاية الثامنة لجامعة المنيا (إدارة الازمات)

1. الية مقترحة لإدارة الازمات
2. تقديم تعليم وتدريب عالي الجودة للطلاب في ظل الازمات
3. تقديم الدعم الكامل لمحافظة المنيا لتمكينهم من مواجهة جائحة كورونا.

الخط التنفيذي

الخط التنفيذي:

مخطط عمل يتم فيه توضيح إجراءات تحقيق الغايات والاهداف الاستراتيجية، وهو مخطط مستقبلي غالبا ما يكون خلال خمس سنوات (خطة خمسية) أو ثلاث سنوات أو حتى سنة واحدة

مكونات الخطة التنفيذية:

تشتمل الخطة التنفيذية على ما يلي:

1 - الأنشطة والمهام:

المطلوب تنفيذها لتحقيق الهدف الاستراتيجي مثل:

- عقد دورات تدريبية إذا كان الهدف هو رفع الكفاءة
- عمل تحليل واجتماعات وورش عمل إذا كان الهدف هو تحديث المقررات
- عمل ندوات توعوية إذا كان الهدف هو زيادة الوعي بجانب معين مثل الجودة أو البيئة أو ريادة الاعمال

2 - مؤشرات (التحقق / التقييم / النجاح):

هي النتيجة الملموسة التي لو تحققت تدل على النجاح في تحقيق الهدف، قد تكون نتيجة تقاس بواسطة رقم أو نسبة مئوية أو حتى يكتفى بأن يكون النشاط قد تم تنفيذه، مثل:

- **مثال لمؤشر رقمي:** الوصول بعدد دورات تدريبية معين أو عدد متدربين محدد، إذا كان الهدف هو رفع الكفاءة والنشاط هو دورات تدريبية، مثل أن تسعى المؤسسة لتدريب 30 من منسوبيها كل عام بدلاً من الوضع الحالي وهو 10 فقط كل عام.
- **مثال لمؤشر نسبة مئوية:** الوصول بمستوى الرضا الوظيفي إلى معدلات محددة تقاس باستخدام مقياس الرضا الوظيفي، مثل أن يكون متوسط الرضا الوظيفي للمؤسسة 75% بدلاً من الوضع الحالي 40%.
- **مثال مؤشر تحقق:** التعاقد مع شركة صيانة لتنفيذ أعمال صيانة البينة التحتية، إذا كان الهدف هو رفع كفاءة التحول الرقمي بالمؤسسة.

3 - التوقيت / الإطار الزمني:

هو النطاق الزمني المفترض أن تتحقق فيه الأنشطة والمهام، فقد يكون (أسبوع، شهر، ترم دراسي، عام دراسي، خلال الخطة الاستراتيجية بأكملها)

4 - مسئولية التنفيذ:

تحديد (القسم، الإدارة، المسئول) بشكل فعلي عن تنفيذ النشاط، وهذا يضع الجميع تحت المسئولية ويفيد في عملية التقييم الوظيفي.

5 - التكلفة المتوقعة:

وضع تصور للتكلفة المتوقعة لتحقيق الأنشطة، ويجب أن تكون التكلفة واقعية وتتناسب مع إمكانيات المؤسسة ومواردها

المراجعة والتحسين

التقارير الدورية:

هي تقارير تصف ما تم تحقيقه من الخطة التنفيذية، لتقييم الوضع الحالي للمؤسسة، يقوم بها فريق الجودة أو فريق مستقل للتخطيط الاستراتيجي بالتنسيق مع فريق الجودة،

عناصر التقرير الدوري:

يشتمل التقرير الدوري علي ما يلي:

1 - توقيت التقرير:

يمكن للمؤسسات أن تقوم بعمل تقييم سنوي أو نصف سنوي أو ربع سنوي، المهم هو الثبات في التوقيت، والاستمرارية في الاعداد.

2 - نسب التحقق:

يتم بشكل واضح تحديد ما يلي:

- الغايات الاستراتيجية التي تم تحقيقها بشكل كامل، من خلال النجاح في تنفيذ كافة الأنشطة والوصول إلى القيم المطلوبة لمؤشرات التحقق
- الغايات الاستراتيجية التي تم تحقيقها بشكل جزئي، من خلال النجاح في تنفيذ العديد من الأنشطة ومن خلال الوصول لقيم مؤشرات أعلى من الوضع السابق، ولكنه لم يصل للمستوى المطلوب.

- الغايات الاستراتيجية التي لم يتم تحقيقها مطلقاً، بسبب عدم النجاح في تنفيذ الأنشطة، أو بسبب عدم الوصول لقيم المؤشرات المطلوبة أو ثبات القيم على الوضع القديم الأصلي دون تطوير.

خطط التحسين والتطوير:

بناء على التقارير الدورية تقوم المؤسسة بوضع خطة للتحسين والتطوير، تهدف لاستغلال نقاط القوة وعلاج نقاط الضعف، والتي اتضحت من التقارير الدورية.

عناصر خطة التحسين والتطوير:

تشتمل خطة التحسين والتطوير على ما يلي:

1 - نقاط القوة:

وضع مخطط يصف الأنشطة المطلوبة الجديدة التي يمكن أن تقوم بها المؤسسة لاستغلال نقاط القوة، والتي حصلت على نسب تحقق كاملة أو عالية، والتي ظهرت في التقرير الدوري.

2 - نقاط تحتاج إلى تحسين:

وضع مخطط يصف الأنشطة المطلوبة الجديدة التي يجب أن تقوم بها المؤسسة لعلاج نقاط الضعف، والتي حصلت على نسب جزئية أو منعدمة، والتي ظهرت في التقرير الدوري.

نشاط تعليمي على الفصل

البيان	الوصف
عنوان النشاط	الخطط الاستراتيجية
وصف النشاط	يتم عرض تطبيقي لخطة استراتيجية ومناقشة عناصرها (الرؤية، الرسالة، الغايات، الأهداف، الخطة التنفيذية، الآليات)
توقيت التنفيذ	خلال المحاضرة
طريقة التنفيذ	تعليم تعاوني - مجموعات صغيرة

تكليف على الفصل

قم بتنفيذ التكليف التالي، ثم تواصل مع أستاذ المادة لتسليمه ومناقشته في المحاضرات التالية:

التكليف:

قم بالبحث في شبكة الانترنت عن رؤية ورسالة لمؤسسات تعليمية مختلفة، ثم قارن بينها وبين الرؤية والرسالة التي تم عرضها في المحاضرة

مصادر إثنائية من بنك المعرفة المصري



Egyptian Knowledge Bank
بنك المعرفة المصري

من خلال المصادر الالكترونية التالية والموجودة ببنك المعرفة المصري والمكتبة الرقمية؛ يمكنك الاستزادة حول المحتوى العلمي للفصل:

العنوان الدراسة	الرابط
مهارات وضع الرؤية والرسالة كمطلب للحصول على الجودة والاعتماد في التعليم الجامعي	https://0810gku6n-1105-y-https-search-mandumah-com.mplbci.ekb.eg/Record/66997

قاموس المصطلحات الواردة بالفصل

م	المصطلح بالعربية	المصطلح بالإنجليزية	الوصف
1	التخطيط الاستراتيجي	Strategic Planning	عملية تقوم بها المؤسسة بتحديد أهدافها وتخصيص مواردها لتحقيق تلك الأهداف من خلال خطة زمنية محددة، وهو دليل أن المؤسسة لا تنفذ أنشطتها بشكل عشوائي، وإنما تمتلك رؤية وفكر وقادرة على التطور والنجاح.
2	الخطة الاستراتيجية	Strategic Plan	دليل ورقي أو إلكتروني يتم فيه توثيق نتائج عملية التخطيط الاستراتيجي (الرؤية والرسالة والقيم، التحليل البيئي، الغايات والاهداف الاستراتيجية، الخطة التنفيذية)
3	رؤية المؤسسة	Establishment Vision	هي وصف مختصر لما تطمح المؤسسة إلى تحقيقه في المستقبل وتهدف إلى تحفيز مجتمع المؤسسة
4	رسالة المؤسسة	Institution Mission/Message	عبارة عن فقرة قصيرة تعبر عن ماهية المؤسسة وعن سبب وجودها وتحدد نطاق وكيفية عملياتها

م	المصطلح بالعربية	المصطلح بالإنجليزية	الوصف
5	قيم المؤسسة	Institution Values	هي المعتقدات الأساسية التي تقوم عليها سلوكيات وممارسات أفراد المؤسسة.
6	التحليل الاستراتيجي	Strategic Analysis	تقييم بيئة العمل الداخلية والخارجية للمؤسسة بهدف حصر نقاط القوة والضعف وتقييم الوضع الحالي لها، تتعدد طرق تنفيذ عملية التحليل الاستراتيجي ومن أشهرها تحليل سوات؛ تحليل بورتر؛ تحليل الجوانب الأربعة؛ تحليل الفجوات؛ تحليل القوى التنافسية.
7	تحليل سوات	SWOT Analysis	يعد أشهر وسائل التحليل الاستراتيجي والمتبع بشكل موسع في جامعة المنيا، ينتج عنها تحديد (نقاط القوة، نقاط الضعف، الفرص، التهديدات)
8	الغايات الاستراتيجية	Strategic Purpose	عبارات عامة تصف ما تريد المؤسسة تحقيقه،، لابد أن تتوافق الغايات الاستراتيجية مع رؤية ورسالة المؤسسة، ولابد أن تكون الغايات واقعية تعمل على استغلال نتائج التحليل الاستراتيجي.

م	المصطلح بالعربية	المصطلح بالإنجليزية	الوصف
9	الأهداف الاستراتيجية	Strategic Goals	هي عبارات متفرعة من الغايات الاستراتيجية، مصاغة بشكل أكثر دقة لتصف كيفية تحقيق الغايات الاستراتيجية، لكل غاية استراتيجية 3 أو 4 أهداف استراتيجية متفرعة في المتوسط
10	الخطط التنفيذية	Operational Plans	مخطط يعمل يتم فيه توضيح إجراءات تحقيق الغايات والاهداف الاستراتيجية، وهو مخطط مستقبلي غالبا ما يكون خلال خمس سنوات (خطة خمسية) أو ثلاث سنوات أو حتى سنة واحدة
11	التقارير الدورية	Periodic Reports	هي تقارير تصف ما تم تحقيقه من الخطة التنفيذية، لتقييم الوضع الحالي للمؤسسة، يقوم بها فريق الجودة أو فريق التخطيط الاستراتيجي بالتنسيق مع فريق الجودة
12	خطط التحسين والتطوير	Improvement And Development Plans	بناء على التقارير الدورية تقوم المؤسسة بوضع خطة للتحسين والتطوير، تهدف لاستغلال نقاط القوة وعلاج نقاط الضعف، والتي اتضحت من التقارير الدورية.

اختبر نفسك

السؤال الأول - ضع علامة صح أو خطأ:

م	العبارة
1	التخطيط الاستراتيجي عملية تحديد الأهداف والإجراءات لمدة عشر سنوات على الأقل
2	رؤية المؤسسة هي عبارة عن فقرة قصيرة تعبر عن ماهية المؤسسة وعن سبب وجودها وتحدد نطاق وكيفية عملياتها وما تقدمه في المجتمع
3	رسالة المؤسسة هي وصف مختصر لما تطمح المؤسسة إلى تحقيقه في المستقبل وتهدف إلى تحفيز مجتمع المؤسسة
4	الخطة التنفيذية هي ما يختص بتقييم الوضع الحالي للمؤسسة
5	التقارير الدورية يتم فيها توضيح إجراءات تحقيق الغايات والاهداف الاستراتيجية
6	الغايات الاستراتيجية عبارات عامة تصف ما تريد المؤسسة تحقيقه
7	الأهداف الاستراتيجية عبارات مصاغة بشكل دقيق يصف كيفية تحقيق الغايات
8	رؤية المؤسسة تختص بالوضع الحالي أما رسالة المؤسسة تختص بالوضع المستقبلي
9	الغايات الاستراتيجية اعم واشمل من الأهداف الاستراتيجية
10	قيم المؤسسة تعني معتقدات المؤسسة وسلوك افرادها

السؤال الثاني - اختر الإجابة الصحيحة مما يلي:

1		م
من مراحل التخطيط الاستراتيجي وتختص بتقييم الوضع الراهن		العبارة
التحليل الاستراتيجي	أ	البدائل
الغايات الاستراتيجية	ب	
الخطة التنفيذية	ج	
المراجعة والتقييم	د	
2		م
أي مما يلي ليس من مكونات الخطة الاستراتيجية		العبارة
الرؤية والرسالة	أ	البدائل
تقارير الموارد البشرية	ب	
الغايات الاستراتيجية	ج	
الخطة التنفيذية	د	
3		م
أي مما يلي ليس ضمن مفهوم التحليل الاستراتيجي		العبارة
تقييم البيئة الداخلية	أ	البدائل
تقييم البيئة الخارجية	ب	
حصر معتقدات المؤسسة	ج	
حصر نقاط القوة	د	
4		م
من مكونات تحليل سوات ويختص بالميزات الداخلية للمؤسسة		العبارة

نقاط الضعف	أ	البدائل
الفرص	ب	
التحديات	ج	
نقاط القوة	د	
5		م
من مكونات تحليل سوات ويختص بالميزات الخارجية للمؤسسة		العبارة
الفرص	أ	البدائل
التحديات	ب	
نقاط القوة	ج	
نقاط الضعف	د	
6		م
من مكونات الخطط التنفيذية تختص بالنتيجة الملموسة لتحقيق الأهداف		العبارة
مؤشرات التحقق	أ	البدائل
الأنشطة والمهام	ب	
التوقيت الزمني	ج	
بيان المسؤولية	د	
7		م
أي مما يلي خاص بحساب التكاليف في الخطط التنفيذية		العبارة
الحد الواقعي	أ	البدائل
تفوق توقعات المستفيدين	ب	
الحد الأقصى	ج	

الحد الأدنى	د	
8		م
أي مما يلي ليس من عناصر التقرير الدوري		العبارة
التكلفة المتوقعة	أ	البدائل
توقيت التقرير	ب	
نسب التحقق الجزئي	ج	
نسب عدم التحقق	د	
9		م
أي مما يلي ليس ضمن مفهوم خطط التحسين والتطوير		العبارة
متعلقة بالتقارير الدورية	أ	البدائل
تحدد آليات الحوكمة الرشيدة	ب	
تستغل المميزات	ج	
تعالج المشكلات	د	
10		م
ما تم بشكل جزئي أو منعدم، يطلق عليه في خطة التحسين والتطوير		العبارة
نقاط القوة	أ	البدائل
نقاط الفرص	ب	
نقاط التهديدات	ج	
نقاط تحتاج لتحسين	د	

مفتاح الإجابة

إجابة السؤال الأول - ضع علامة صح أو خطأ:

م	العبرة	الإجابة
1	التخطيط الاستراتيجي عملية تحديد الأهداف والإجراءات لمدة عشر سنوات على الأقل	العبرة خاطئة (التخطيط الاستراتيجي يمكن أن يكون لعام واحد أو ثلاثة أو خمسة أيضاً)
2	رؤية المؤسسة هي عبارة عن فقرة قصيرة تعبر عن ماهية المؤسسة وعن سبب وجودها وتحدد نطاق وكيفية عملياتها وما تقدمه في المجتمع	العبرة خاطئة (رؤية المؤسسة هي وصف مختصر لما تطمح المؤسسة إلى تحقيقه في المستقبل وتهدف إلى تحفيز مجتمع المؤسسة)
3	رسالة المؤسسة هي وصف مختصر لما تطمح المؤسسة إلى تحقيقه في المستقبل وتهدف إلى تحفيز مجتمع المؤسسة	العبرة خاطئة (رسالة المؤسسة هي عبارة عن فقرة قصيرة تعبر عن ماهية المؤسسة وعن سبب وجودها وتحدد نطاق وكيفية عملياتها وما تقدمه في المجتمع)
4	الخطة التنفيذية هي ما يختص بتقييم الوضع الحالي للمؤسسة	العبرة خاطئة (الخطة التنفيذية هي مخطط عمل يتم فيه توضيح إجراءات تحقيق الغايات والأهداف الاستراتيجية)

م	العبارة	الاجابة
5	التقارير الدورية يتم فيها توضيح إجراءات تحقيق الغايات والاهداف الاستراتيجية	العبارة خاطئة (التقارير الدورية هي تقارير تصف ما تم تحقيقه من الخطة التنفيذية، لتقييم الوضع الحالي للمؤسسة)
6	الغايات الاستراتيجية عبارات عامة تصف ما تريد المؤسسة تحقيقه	العبارة صحيحة
7	الأهداف الاستراتيجية عبارات مصاغة بشكل دقيق يصف كيفية تحقيق الغايات	العبارة صحيحة
8	رؤية المؤسسة تختص بالوضع الحالي أما رسالة المؤسسة تختص بالوضع المستقبلي	العبارة خاطئة (رؤية المؤسسة تختص بالوضع المستقبلي، أما رسالة المؤسسة تختص بالوضع الحالي)
9	الغايات الاستراتيجية اعم واشمل من الأهداف الاستراتيجية	العبارة صحيحة
10	قيم المؤسسة تعني معتقدات المؤسسة وسلوك افرادها	العبارة صحيحة

إجابة السؤال الثاني - اختر الإجابة الصحيحة:

م	العبرة	الإجابة الصحيحة
1	من مراحل التخطيط الاستراتيجي وتختص بتقييم الوضع الراهن	التحليل الاستراتيجي
2	أي مما يلي ليس من مكونات الخطة الاستراتيجية	تقارير الموارد البشرية
3	أي مما يلي ليس ضمن مفهوم التحليل الاستراتيجي	حصر معتقدات المؤسسة
4	من مكونات تحليل سوات ويختص بالميزات الداخلية للمؤسسة	نقاط القوة
5	من مكونات تحليل سوات ويختص بالميزات الخارجية للمؤسسة	الفرص
6	من مكونات الخطط التنفيذية تختص بالنتيجة الملموسة لتحقيق الأهداف	مؤشرات التحقق
7	أي مما يلي خاص بحساب التكاليف في الخطط التنفيذية	الحد الواقعي
8	أي مما يلي ليس من عناصر التقرير الدوري	التكلفة المتوقعة
9	أي مما يلي ليس ضمن مفهوم خطط التحسين والتطوير	تحدد آليات الحوكمة الرشيدة
10	ما تم بشكل جزئي أو منعدم، يطلق عليه في خطة التحسين والتطوير	نقاط تحتاج لتحسين

الفصل الثالث

تقرير الجودة

تعريف التقرير

أنواع التقارير الإدارية

بيانات المؤسسة

أنواع بيانات المؤسسة

طرق جمع البيانات

التقرير الذاتية / التقييم الذاتي

الكتاب السنوي / التقرير السنوي

الوراثة الذاتية

مقدمة الفصل

أولاً - الهدف العام:

إكساب المفاهيم والمهارات الأساسية المتعلقة بالتقارير الإدارية كعنصر أساسي من عناصر إدارة الجودة الشاملة.

ثانياً - الأهداف التعليمية:

بعد الانتهاء من هذا الفصل /الدرس، يتوقع من الطالب أن يكون قادراً على أن:

- 1- يذكر تعريف التقرير
- 2- يشرح أنواع التقارير الإدارية
- 3- يوضح ماهية بيانات المؤسسة
- 4- يبين أنواع بيانات المؤسسة
- 5- يشرح طرق جمع البيانات
- 6- يوضح ماهية التقارير الذاتية
- 7- يذكر مفهوم التقرير / الكتاب السنوي
- 8- يذكر مفهوم الدراسة الذاتية

التقارير الإدارية

تعريف التقرير:

هي وثيقة تعرض معلومات مصاغة في صورة حقائق مدعمة بالمستندات والإحصائيات، وتعد جزء أساسي من أعمال أي مؤسسة.

أنواع التقارير الإدارية:

أنواع التقارير كثيرة جداً، يمكن تصنيفها على النحو التالي:

1 - حسب الهدف من التقرير:

- **تقارير المتابعة:** مرتبطة بتقييم خطة أو برنامج موضوع من قبل المؤسسة، مثل تقرير الخطة الاستراتيجية
- **تقارير المعلومات:** تهدف لنقل معلومات عن حدث محدد، مثل تقرير حصر المنافسين في السوق
- **تقارير تقييم الأداء:** تهدف لتقييم أداء منسوبي المؤسسة، مثل تقارير الأداء الوظيفي والتقارير السرية.

2 - حسب الجهة المرسل إليها:

- **تقارير داخلية:** تقوم بها أحد إدارات المؤسسة وترسلها لإدارة أخرى، مثل تقرير تحقيق قامت به الشؤون القانونية وتم إرساله لشئون العاملين.

- **تقارير خارجية:** تكون باسم المؤسسة ككل، ويتم ارسالها لخارج المؤسسة، مثل الإقرار الضريبي.

3 - حسب دورية الاصدار:

- **تقارير دورية:** يتم إصدارها كل فترة زمنية محددة، تعد من الأعمال الروتينية للمؤسسة، مثل تقرير أرباح المؤسسة الشهري أو السنوي
- **تقارير غير دورية:** يتم اعدادها واصدارها حسب المقتضيات ولا تخضع لدورية زمنية، مثل تقرير التحقيق في أحد الشكاوى.

بيانات المؤسسة

مفهوم بيانات المؤسسة:

هي البيانات الوصفية التي تحدد طبيعة المؤسسة وتبرز نشاطها، وكلما زاد إدراك المؤسسة لطبيعتها عملها وإعدادها لبيانات أكثر وضوحاً كلما زادت قدرة المؤسسة على تحقيق معايير الجودة الشاملة.

أنواع بيانات المؤسسة:

تتنوع البيانات بشكل كبير حسب طبيعة المؤسسة ونشاطها، ولكنها غالباً تتدرج أسفل تلك الأنواع:

1 - البيانات الأساسية:

تتعلق باسم المؤسسة، وموقعها الجغرافي وطبيعة نشاطها، بيانات مدير المؤسسة، وأي بيانات عامة غير سرية من المفترض أن تسوقها المؤسسة عبر المجتمع الخارجي.

2 - الموارد البشرية:

حصر شامل لجميع منسوبي المؤسسة، شاملة بياناتهم الشخصية والوظيفية وتقارير الأداء، ويختص بإعدادها وحصرها إدارة شؤون العاملين والموارد البشرية بالمؤسسة، وفي حالة المؤسسات التعليمية يضاف إليها إدارة شؤون الطلاب فيما يخص بيانات الطلاب.

3 - الموارد المادية:

حصر لكل ما يتبع المؤسسة من مباني وتجهيزات، وأثاث وأجهزة ومعدات، وغيرها من الموارد، يختص بإعدادها وحصرها إدارة المخازن وإدارة الصيانة بالمؤسسة.

4 - الموارد المالية:

حصر شامل لجميع المعاملات المالية التي تقوم بها المؤسسة، يختص بإعدادها إدارة الشؤون المالية.

5 - بيانات أخرى:

تختلف من إدارة لأخرى، مثل بيانات درجات الطلاب في المؤسسات التعليمية، بيانات الدورات التدريبية في مراكز التدريب والتطوير، وغيرها من البيانات.

طرق جمع البيانات:

يتم جمع البيانات من خلال ما يلي:

1 - الوثائق الإدارية:

هي الطريقة الأساسية لجمع البيانات، فعن طريق فواتير البيع والشراء يتم اعداد البيانات المالية، وعن طريق كراسات إجابات الطلاب يتم اعداد بيانات النجاح والرسوب، وهكذا

2 - المقابلة الشخصية:

تستخدم في قياس الرأي بطريقة مباشرة، تستخدم في تقييم أعمال المؤسسة من قبل منسوبيها، مثل مقابلة عملاء المؤسسة لسؤالهم عن آرائهم في منتجات المؤسسة.

3 - الاستبيانات:

هي وسيلة أساسية لقياس الرأي، سواء لمنسوبي المؤسسة أو المجتمع المدني، وتستخدم في أعمال التقييم وقياس الرضا الوظيفي وغيرها.

4 - القوانين واللوائح:

تعد من المصادر الأساسية لجمع المعلومات، فهي التي تحدد آليات المؤسسة وطريقتها في تنفيذ مهامها الإدارية.

5 - تقارير المؤسسة:

تستخدم التقارير الخاصة بإدارات وأقسام المؤسسة في جمع المعلومات وحصرها بما يحقق الترابط بين الإدارات.

تقارير الجودة

التقارير الذاتية / التقييم الذاتي:

هي العملية الخاصة بتقويم أداء المؤسسة عن طريق المؤسسة ذاتها، وذلك للكشف عن مجالات الضعف وتحديد مجالات القوة بالمؤسسة، لتحقيق رسالتها وأهدافها الاستراتيجية. (الهيئة القومية لضمان جودة التعليم دليل الاعتماد الإصدار الثالث، 2015)، ويكون لزاماً على المؤسسة التي ترغب في اعتماد الجودة أن يكون لديها القدرة على إعداد تقرير يصف أنشطة المؤسسة وتقييم فيه أعمالها وفق معايير محددة، مع تحري الأمانة والدقة فيما هو معروض بالتقرير.

الكتاب السنوي / التقرير السنوي:

من أنواع التقارير الذاتية بالمؤسسة، تعده سنوياً حتى يوضح نتائج التقييم الذاتي لأداء المؤسسة عن العام الجامعي المنقضي، ويحتوي أوجه التحسين لمواطن الضعف، وأوجه التعزيز لمواطن القوة في ضوء خطة التحسين والتطوير بالمؤسسة. (الهيئة القومية لضمان جودة التعليم دليل الاعتماد الإصدار الثالث، 2015)، وهو من المتطلبات الأساسية للمؤسسات الراغبة في حصول على اعتماد الجودة.

الدراسة الذاتية:

التقرير الذي تعده المؤسسة نتيجة عملية التقييم الذاتي، ويعتمد على توصيف وتشخيص الوضع الراهن للمؤسسة وتحديد مواطن القوة والضعف ومجالات التحسين والتطوير الممكنة. (الهيئة القومية لضمان جودة التعليم دليل الاعتماد الإصدار الثالث، 2015)، تختلف الدراسة الذاتية عن التقرير السنوي في أنها تقييم يشمل حالة المؤسسة خلال الأعوام الأخيرة، أما الكتاب والتقرير السنوي فهو يصف نشاط المؤسسة خلال عام واحد فقط.

نشاط تعليمي على الفصل

البيان	الوصف
عنوان النشاط	الدراسات الذاتية والتقويم الذاتي
وصف النشاط	يتم عرض تطبيقي لدراسة ذاتية ومناقشة عناصرها (البيانات الوصفية، التقويم الذاتي)
توقيت التنفيذ	خلال المحاضرة
طريقة التنفيذ	تعليم تعاوني - مجموعات صغيرة

تكليف على الفصل

قم بتنفيذ التكليف التالي، ثم تواصل مع أستاذ المادة لتسليمه ومناقشته في المحاضرات التالية:

التكليف:

قم بالبحث في شبكة الانترنت عن دراسة ذاتية لأحد المؤسسات التعليمية ثم قارن بينها وبين الدراسة الذاتية التي تم عرضها في المحاضرة وذلك في تقرير موجز

مصادر إثرائية من بنك المعرفة المصري



Egyptian Knowledge Bank
بنك المعرفة المصري

من خلال المصادر الإلكترونية التالية والموجودة ببنك المعرفة المصري والمكتبة الرقمية؛ يمكنك الاستزادة حول المحتوى العلمي للفصل:

عنوان الدراسة	الرابط
استخدام التعلم الإلكتروني لتحقيق الجودة الشاملة	http://search.mandumah.com/Record/444055

قاموس المصطلحات الواردة بالفصل

م	المصطلح بالعربية	المصطلح بالإنجليزية	الوصف
1	التقرير	Report	هي وثيقة تعرض معلومات مصاغة في صورة حقائق مدعمة بالمستندات والإحصائيات، وتعد جزء أساسي من أعمال أي مؤسسة.
2	بيانات المؤسسة	Institution Data	هي البيانات الوصفية التي تحدد طبيعة المؤسسة وتبرز نشاطها، وكلما زاد إدراك المؤسسة لطبيعتها عملها وإعدادها لبيانات أكثر وضوحاً كلما زادت قدرة المؤسسة على تحقيق معايير الجودة الشاملة.
3	التقويم الذاتي	Self- Evaluation	هي العملية الخاصة بتقويم أداء المؤسسة عن طريق المؤسسة ذاتها، وذلك للكشف عن مجالات الضعف وتحديد مجالات القوة بالمؤسسة، لتحقيق رسالتها وأهدافها الاستراتيجية
4	التقرير السنوي	Annual Report	من أنواع التقارير الذاتية بالمؤسسة، تعده سنوياً حتى يوضح نتائج التقويم الذاتي لأداء المؤسسة عن العام الجامعي المنقضي، ويحتوي أوجه التحسين لمواطن الضعف، وأوجه التعزيز لمواطن القوة في ضوء خطة التحسين والتطوير بالمؤسسة

الوصف	المصطلح بالإنجليزية	المصطلح بالعربية	م
التقرير الذي تعده المؤسسة نتيجة عملية التقييم الذاتي، ويعتمد على توصيف وتشخيص الوضع الراهن للمؤسسة وتحديد مواطن القوة والضعف ومجالات التحسين والتطوير الممكنة	Self-Study	الدراسة الذاتية	5

اختبر نفسك

السؤال الأول - ضع علامة صح أو خطأ:

م	العبرة
1	التقرير وثيقة تعرض معلومات مصاغة في صورة حقائق مدعمة بالمستندات والإحصائيات
2	العلاقة بين حصر المؤسسة لبياناتها وبين إدارة الجودة الشاملة علاقة طردية
3	هي العملية الخاصة بتقويم أداء المؤسسة عن طريق المؤسسة ذاتها
4	التقرير السنوي هو التقرير الذي تعده المؤسسة نتيجة عملية التقويم الذاتي خلال عدة أعوام سابقة
5	الدراسة الذاتية من أنواع التقارير الذاتية بالمؤسسة، تعده سنوياً حتى يوضح نتائج التقويم الذاتي لأداء المؤسسة عن العام الجامعي المنقضي

السؤال الثاني - اختر الإجابة الصحيحة مما يلي:

م	1	العبرة
البدائل	أ	تقارير تقوم بها أحد إدارات المؤسسة وترسلها لإدارة أخرى
	ب	تقارير تقييم الاداء
	ج	تقارير معلومات
	د	تقارير خارجية
م	2	العبرة
		تعد تقارير الخطة الاستراتيجية

تقارير خارجية	أ	البدائل
تقارير داخلية	ب	
تقارير متابعة	ج	
تقارير معلومات	د	
3		م
من بيانات المؤسسة وتختص بحصر ما يتبع المؤسسة من تجهيزات ومباني		
الموارد البشرية	أ	البدائل
الموارد المالية	ب	
البيانات الأساسية	ج	
الموارد المالية	د	
4		م
تنتمي فواتير البيع والشراء إلى أي من طرق جمع البيانات الوصفية للمؤسسة		
الوثائق الادارية	أ	البدائل
الاستبيان	ب	
تقارير المؤسسة	ج	
المقابلة	د	
5		م
من طرق جمع البيانات بطريقة مباشرة من العملاء		
المقابلة	أ	البدائل
الاستبيان	ب	

القوانين	ج	
الوثائق الإدارية	د	

مفتاح الإجابة

إجابة السؤال الأول - ضع علامة صح أو خطأ:

م	العبارة	الإجابة
1	التقرير وثيقة تعرض معلومات مصاغة في صورة حقائق مدعمة بالمستندات والإحصائيات	العبارة صحيحة
2	العلاقة بين حصر المؤسسة لبياناتها وبين إدارة الجودة الشاملة علاقة طردية	العبارة صحيحة
3	هي العملية الخاصة بتقويم أداء المؤسسة عن طريق المؤسسة ذاتها	العبارة صحيحة
4	التقرير السنوي هو التقرير الذي تعده المؤسسة نتيجة عملية التقويم الذاتي خلال عدة أعوام سابقة	العبارة خاطئة (التقرير السنوي هو من أنواع التقارير الذاتية بالمؤسسة، تعده سنوياً حتى يوضح نتائج التقويم الذاتي لأداء المؤسسة عن العام الجامعي المنقضي)
5	الدراسة الذاتية من أنواع التقارير الذاتية بالمؤسسة، تعده سنوياً حتى يوضح نتائج التقويم الذاتي لأداء المؤسسة عن العام الجامعي المنقضي	العبارة خاطئة (الدراسة الذاتية هي التقرير الذي تعده المؤسسة نتيجة عملية التقويم الذاتي خلال عدة أعوام سابقة)

إجابة السؤال الثاني - اختر الإجابة الصحيحة:

م	العبارة	الإجابة الصحيحة
1	تقارير تقوم بها أحد إدارات المؤسسة وترسلها لإدارة أخرى	تقارير داخلية
2	تعد تقارير الخطة الاستراتيجية	تقارير متابعة
3	من بيانات المؤسسة وتختص بحصر ما يتبع المؤسسة من تجهيزات ومباني	الموارد المالية
4	تتنمي فواتير البيع والشراء إلى أي من طرق جمع البيانات الوصفية للمؤسسة	الوثائق الادارية
5	من طرق جمع البيانات بطريقة مباشرة من العملاء	المقابلة

الفصل الرابع القيادة والحوكمة الرشيدة

تعريف الإدارة

تعريف القيادة

الفرق بين الإدارة والقيادة

مستويات الإدارة

الهيكل التنظيمي

التوصيف الوظيفي

التفويض الإداري

مجلس إدارة الجودة بالمؤسسة

مدير الجودة بالمؤسسة

وحدة الجودة بالمؤسسة

أعضاء فريق الجودة بالمؤسسة

الحوكمة الرشيدة

آليات الشكوى والمقترحات

مقدمة الفصل

أولاً - الهدف العام:

إكساب المفاهيم الأساسية المتعلقة بالقيادة والحوكمة الرشيدة كعنصر أساسي من عناصر الجودة الشاملة.

ثانياً - الأهداف التعليمية:

بعد الانتهاء من هذا الفصل /الدرس، يتوقع من الطالب أن يكون قادراً على أن:

- 1- يذكر تعريف الادارة
- 2- يذكر تعريف القيادة
- 3- يقارن بين الإدارة والقيادة
- 4- يشرح مستويات الإدارة
- 5- يوضح ماهية الهيكل التنظيمي
- 6- يوضح ماهية التوصيف الوظيفي
- 7- يوضح ماهية التفويض الاداري
- 8- يشرح مهام مجلس إدارة الجودة بالمؤسسة
- 9- يشرح مهام مدير الجودة بالمؤسسة
- 10- يشرح مهام وحدة الجودة بالمؤسسة

11- يوضح تشكيل فريق الجودة بالمؤسسة

12- يذكر مفهوم الحوكمة الرشيدة

13- يوضح آليات الشكاوى والمقترحات

الإدارة والقيادة

تعريف الإدارة:

هي عملية تحقيق الأهداف المطلوبة من المؤسسة من خلال استخدام الموارد المتاحة ووفق منهج محدد.

تعريف القيادة:

هي القدرة على التأثير في أفراد المؤسسة لجعلهم يرغبون في انجاز أهداف المؤسسة

الفرق بين الإدارة والقيادة:

- القيادة هي القدرة على التأثير في الآخرين، الإدارة هي القدرة على التحكم في الآخرين.
- القيادة لديها قائد بعيد النظر، الإدارة تكتفي بمدير قصير المدى
- في القيادة يتم وضع المبادئ والأسس، في الإدارة يتم تنفيذ الخطط والإجراءات المحددة
- تحتاج إدارة الجودة الشاملة إلى قائد وليس مجرد مدير ينفذ التعليمات.

مفاهيم إدارية

مستويات الإدارة:

تنقسم أي مؤسسة غالباً إلى ثلاث مستويات إدارية:

1 - الإدارة العليا:

المستوى الأعلى للإدارة في المؤسسة، يمثلها (رئيس مجلس إدارة المؤسسة، أعضاء مجلس الإدارة، الرئيس التنفيذي CEO ... وغيرها من المسميات)، تهتم بالتخطيط والتوجيه واتخاذ القرارات التي تؤثر على كامل أداء المؤسسة، لا ينخرطون في تفاصيل الأعمال اليومية للمؤسسة.

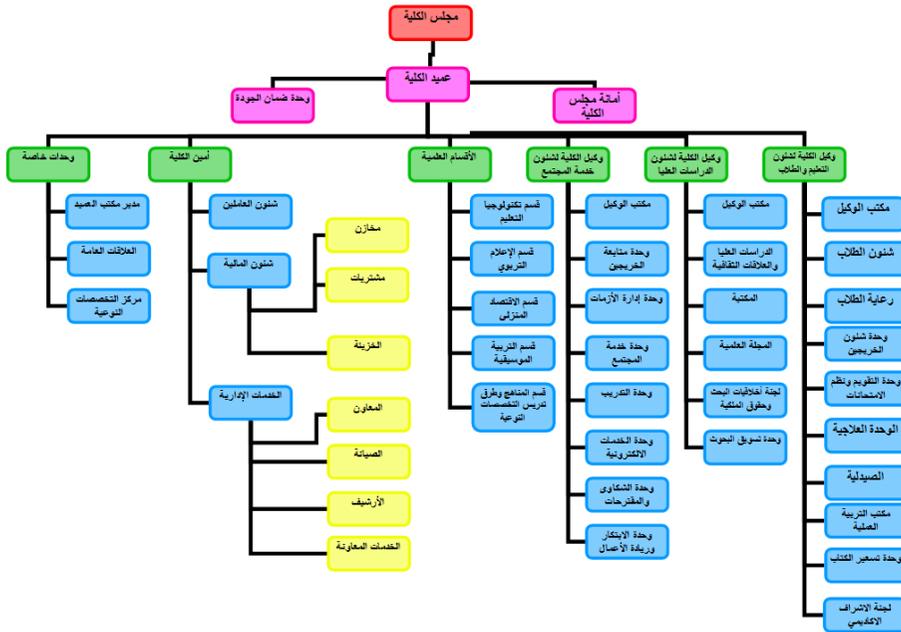
2 - الإدارة الوسطى:

مستوى أقل من الإدارة العليا، يمثلها (مدير القسم، رئيس القسم، مدير الفرع) مسئولون عن تنفيذ الأهداف التي حددتها الإدارة العليا من خلال تحويل الأهداف العامة إلى أهداف أكثر وضوحاً وتفصيلاً تتناسب مع طبيعة الإدارة أو القسم، وهم مسئولون عن رفع تقارير الإدارات الفرعية للإدارة العليا، ينخرطون بشكل جيد في الأعمال اليومية للمؤسسة.

3 - الإدارة الدنيا:

المستوى أقل من الإدارة بالمؤسسة، يمثلها (المشرفين، مديري المكاتب)، لا يضعون أي أهداف للمؤسسة، وظيفتهم تنفيذ تعليمات الإدارة الوسطى، من خلال الإشراف المباشر على الموظفين والعمال، هم الأكثر انخراطاً في الأعمال اليومية للمؤسسة.

الهيكل التنظيمي:



الهيكل التنظيمي لكلية التربية النوعية جامعة المنيا

هو مخطط بياني يعرض التسلسل الهرمي للوظائف والأقسام داخل المؤسسة، يتم فيه تحديد مستويات الإدارة (علياً، وسطى، دنياً)، ويتم فيه تحدي التسلسل الإداري واختصاصات كل إدارة من الإدارات، الهيكل الوظيفي للمؤسسة يعد مؤشراً لقيامها بتطبيق الجودة الشاملة في عملياتها الإدارية.

التوصيف الوظيفي:

هي وثيقة تعدها المؤسسة، يتم فيها شرح مهام كل وظيفة موجودة بالهيكل التنظيمي، شاملة (مسمى الوظيفة، المؤهلات، المهام الوظيفية، المدير المباشر، وغيرها من التفاصيل الدقيقة للوظيفة)، وتهدف إلى تحديد مهام كل وظيفة وبالتالي عدم وجود تضارب في الاختصاصات أو تهرب من المسؤوليات، وتستخدم في تحديد المؤهلين للوظيفة وفي تقييمهم الدوري، وجود توصيف وظيفي للمؤسسة يعد مؤشراً إيجابياً لقيامها بتنفيذ أعمالها وفق الجودة الشاملة.

التفويض الإداري:

التفويض الإداري هو أن يقوم صاحب الاختصاص بإعطاء أحد الأفراد الصلاحية للتصرف في حالة غيابه (مثل نائب المدير الذي يعطيه المدير صلاحيات محددة عن غياب المدير)، يجب أن يتم إعطاء التفويض الإداري في صورة وثيقة ورقية معتمدة وليس مجرد التعليمات الشفوية، يعد التفويض الإداري

دليل على عدم مركزية القرار وعلى الديمقراطية وتطبيق المؤسسة لمعايير الجودة الشاملة.

إدارة الجودة بالمؤسسة

مجلس إدارة الجودة بالمؤسسة:

مجلس إدارة وحدة ضمان الجودة هو السلطة المهيمنة على شئون الجودة وتصريف أمورها، ووضع السياسات التي تحقق أهدافها.

مدير الجودة بالمؤسسة:

يتولى مدير الوحدة تصريف جميع أمور الجودة اليومية، وإدارة جميع شئونها الفنية والإدارية والمالية في إطار القوانين واللوائح وقرارات مجلس الإدارة.

وحدة الجودة بالمؤسسة:

إدارة مستقلة داخل المؤسسة، تتبع رئيس المؤسسة مباشرة، تتولى جميع شئون الجودة وتحقيق معاييرها، يرأسها رئيس مجلس إدارة الجودة الذي قد يكون هو رئيس المؤسسة نفسه، ويديرها بشكل تنفيذي مدير الجودة.

أعضاء فريق الجودة بالمؤسسة:

بناء على طبيعة المؤسسة ونشاطها يتم وضع فريق يعاون مدير الجودة في تنفيذ أعماله، يتكون غالبا فريق الجودة بالمؤسسة من كل من:

- مديري ورؤساء الأقسام بالمؤسسة ويكون دورهم تطبيق معايير الجودة في أقسامهم بجوار مهامهم الوظيفية الأخرى
- أفراد تم تعيينهم ليتفرغوا بشكل كامل في إدارة الجودة الشاملة
- إداريين لتنفيذ أعمال السكرتارية، عمال خدمات مساعدة.
- أفراد من المجتمع الخارجي ذوي صلة بالمؤسسة

مفاهيم الحوكمة

مفهوم الحوكمة الرشيدة:

هي نظام المراقبة والتوجيه داخل المؤسسة ، يحدد المسؤوليات والعلاقات مع جميع منسوبيها ، يدعم العدالة والشفافية والمساءلة القانونية ، تهدف إلى حماية مصالح كل من المؤسسة ومنسوبيها في نفس الوقت وبالتالي تعزيز مصداقية المؤسسة ككل ، يعد الجهاز المركزي للمحاسبات النموذج الأعلى لهيئة مستقلة داخل الدولة تهدف إلى تحقيق الرقابة على أموال الدولة وتطبيق الحوكمة وفق القوانين واللوائح ، يعد تطبيق المؤسسة للوائح والقوانين بشكل عادل ومنصف مؤشرا على تطبيقها للحوكمة الرشيدة وبالتالي تحقيقها لمعايير الجودة الشاملة.

آليات الشكاوى والمقترحات:

يجب أن يتوفر في أي مؤسسة تسعى لتطبيق معايير الجودة وجود نظام للشكاوى والمقترحات، يسمح فيه بتلقي الشكاوى أو المقترحات من كافة منسوبي المؤسسة ومن أي جهة خارجية تتعامل معها المؤسسة، ثم تقوم بتجميع تلك الشكاوى والتحقيق فيها بشكل عادل وموضوعي، مع استدعاء الأفراد المعنيين والتحقيق معهم للوصول لحل تلك الشكاوى.

نشاط تعليمي على الفصل

البيان	الوصف
عنوان النشاط	الهيكل التنظيمية
وصف النشاط	يتم عرض تطبيقي لهيكل تنظيمي لأحد المؤسسات التعليمية ومناقشة عناصره (القطاعات الرئيسية، المستويات، العلاقات بين القطاعات)
توقيت التنفيذ	خلال المحاضرة
طريقة التنفيذ	تعليم تعاوني - مجموعات صغيرة

تكليف على الفصل

قم بتنفيذ التكليف التالي، ثم تواصل مع أستاذ المادة لتسليمه ومناقشته في المحاضرات التالية:

التكليف:

ابحث في شبكة الانترنت عن دليل للتوصيف الوظيفي لأحد المؤسسات التعليمية ثم استخرج التوصيف الوظيفي لفريق الجودة وذلك في تقرير موجز

مصادر إثرائية من بنك المعرفة المصري



Egyptian Knowledge Bank
بنك المعرفة المصري

من خلال المصادر الالكترونية التالية والموجودة ببنك المعرفة المصري والمكتبة الرقمية؛ يمكنك الاستزادة حول المحتوى العلمي للفصل:

عنوان الدراسة	الرابط
أثر تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي على تسويق مخرجات التعليم في الجامعات السعودية	https://0810gku6n-1105-y-https-search-mandumah-com.mplbci.ekb.eg/Record/444484

قاموس المصطلحات الواردة بالفصل

م	المصطلح بالعربية	المصطلح بالإنجليزية	الوصف
1	الإدارة	Management	هي عملية تحقيق الأهداف المطلوبة من المؤسسة من خلال استخدام الموارد المتاحة ووفق منهج محدد
2	القيادة	Leadership	هي القدرة على التأثير في أفراد المؤسسة لجعلهم يرغبون في انجاز أهداف المؤسسة
3	الهيكل التنظيمي	Organizational Chart	هو مخطط بياني يعرض التسلسل الهرمي للوظائف والأقسام داخل المؤسسة، يتم فيه تحديد مستويات الإدارة (علياً، وسطياً، دنياً)، ويتم فيه تحدي التسلسل الإداري واختصاصات كل إدارة من الإدارات، الهيكل الوظيفي للمؤسسة يعد مؤشراً لقيامها بتطبيق الجودة الشاملة في عملياتها الإدارية.
4	التوصيف الوظيفي	Job Descriptions	هي وثيقة تعدها المؤسسة، يتم فيها شرح مهام كل وظيفة موجودة بالهيكل التنظيمي، شاملة (مسمى الوظيفة، المؤهلات، المهام الوظيفية، المدير المباشر، وغيرها من التفاصيل الدقيقة للوظيفة)، وتهدف إلى تحديد مهام كل وظيفة وبالتالي عدم

م	المصطلح بالعربية	المصطلح بالإنجليزية	الوصف
			وجود تضارب في الاختصاصات أو تهرب من المسؤوليات، وتستخدم في تحديد المؤهلين للوظيفة وفي تقييمهم الدوري، وجود توصيف وظيفي للمؤسسة يعد مؤشرا إيجابياً لقيامها بتنفيذ أعمالها وفق الجودة الشاملة.
5	التفويض الإداري	Administrative Delegation	التفويض الإداري هو أن يقوم صاحب الاختصاص بإعطاء أحد الأفراد الصلاحية للتصرف في حالة غيابه (مثل نائب المدير الذي يعطيه المدير صلاحيات محددة عن غياب المدير)، يجب أن يتم إعطاء التفويض الإداري في صورة وثيقة ورقية معتمدة وليس مجرد التعليمات الشفهية، يعد التفويض الإداري دليل على عدم مركزية القرار وعلى الديمقراطية وتطبيق المؤسسة لمعايير الجودة الشاملة.
6	مجلس إدارة الجودة بالمؤسسة	Quality Management Board	مجلس إدارة وحدة ضمان الجودة هو السلطة المهيمنة على شئون الجودة وتصريف أمورها، ووضع السياسات التي تحقق أهدافها.
7	مدير الجودة بالمؤسسة	Quality Manager	يتولى مدير الوحدة تصريف جميع أمور الجودة اليومية، وإدارة جميع شئونها في إطار القوانين واللوائح وقرارات مجلس الإدارة.

م	المصطلح بالعربية	المصطلح بالإنجليزية	الوصف
8	وحدة الجودة بالمؤسسة	Quality Unit	إدارة مستقلة داخل المؤسسة، تتبع رئيس المؤسسة مباشرة، تتولى جميع شئون الجودة وتحقيق معاييرها، يرأسها رئيس مجلس إدارة الجودة الذي قد يكون هو رئيس المؤسسة نفسه، ويديرها بشكل تنفيذي مدير الجودة.
	الحوكمة الرشيدة	Good Governance	هي نظام المراقبة والتوجيه داخل المؤسسة، يحدد المسؤوليات والعلاقات مع جميع منسوبيها، يدعم العدالة والشفافية والمساءلة القانونية

اختبر نفسك

السؤال الأول - ضع علامة صح أو خطأ:

م	العبرة
1	الإدارة هي عملية تحقيق الأهداف المطلوبة من المؤسسة من خلال استخدام الموارد المتاحة ووفق منهج محدد
2	القيادة هي القدرة على التأثير في أفراد المؤسسة لجعلهم يرغبون في انجاز أهداف المؤسسة
3	التوصيف الوظيفي هو مخطط بياني يعرض التسلسل الهرمي للوظائف والأقسام داخل المؤسسة
4	التفويض الإداري هو أن يقوم صاحب الاختصاص بإعطاء أحد الأفراد الصلاحية للتصرف في حالة غيابه
5	الحوكمة هي نظام المراقبة والتوجيه داخل المؤسسة، يحدد المسؤوليات والعلاقات مع جميع منسوبيها

السؤال الثاني - اختر الإجابة الصحيحة مما يلي:

م	1	العبرة
		من مستويات الإدارة مسئول عن التخطيط ولا يخرط في التفاصيل اليومية للمؤسسة
	أ	الإدارة العليا
	ب	الإدارة الوسطى
	ج	الإدارة الدنيا
	د	الإدارة الرشيدة

2		م
أي مما يلي ليس ضمن مفهوم الهيكل التنظيمي		العبارة
عرض التسلسل الهرمي	أ	البدائل
تحديد مهام الوظائف	ب	
تحديد مستويات الإدارة	ج	
تحديد التسلسل الإداري	د	
3		م
أي مما يلي ليس ضمن خصائص مجلس إدارة الجودة		العبارة
وضع سياسات الجودة	أ	البدائل
السلطة المهيمنة للجودة	ب	
تصريف أمور الجودة	ج	
تابعة لإدارة الموارد البشرية	د	
4		م
أي مما يلي ضمن مهام مدير وحدة الجودة		العبارة
وضع جميع خطط الجودة	أ	البدائل
إدارة جميع شئون الجودة	ب	
كتابة جميع تقارير الجودة	ج	
اعداد كافة استبيانات الجودة	د	
5		م
أي مما يلي ليس ضمن خصائص ومهام وحدة الجودة		العبارة

تتبع مجلس إدارة الجودة	أ	البدائل
يديرها مدير الجودة	ب	
إدارة مستقبلة بالمؤسسة	ج	
تدير مواردها المالية بنفسها	د	

مفتاح الإجابة

إجابة السؤال الأول - ضع علامة صح أو خطأ:

م	العبرة	الاجابة
1	الإدارة هي عملية تحقيق الأهداف المطلوبة من المؤسسة من خلال استخدام الموارد المتاحة ووفق منهج محدد	العبرة صحيحة
2	القيادة هي القدرة على التأثير في أفراد المؤسسة لجعلهم يرغبون في انجاز أهداف المؤسسة	العبرة صحيحة
3	التوصيف الوظيفي هو مخطط بياني يعرض التسلسل الهرمي للوظائف والأقسام داخل المؤسسة	العبرة خاطئة (التوصيف الوظيفي هو وثيقة تعدها المؤسسة، يتم فيها شرح مهام كل وظيفة موجودة بالهيكل التنظيمي)
4	التفويض الإداري هو أن يقوم صاحب الاختصاص بإعطاء أحد الأفراد الصلاحية للتصرف في حالة غيابه	العبرة صحيحة
5	الحوكمة هي نظام المراقبة والتوجيه داخل المؤسسة، يحدد المسؤوليات والعلاقات مع جميع منسوبيها	العبرة صحيحة

إجابة السؤال الثاني - اختر الإجابة الصحيحة:

م	العبرة	الإجابة الصحيحة
1	من مستويات الإدارة، مسئول عن التخطيط، ولا ينخرط في التفاصيل اليومية للمؤسسة	الإدارة العليا
2	أي مما يلي ليس ضمن مفهوم الهيكل التنظيمي	تحديد مهام الوظائف
3	أي مما يلي ليس ضمن خصائص مجلس إدارة الجودة	تابعة لإدارة الموارد البشرية
4	أي مما يلي ضمن مهام مدير وحدة الجودة	إدارة جميع شئون الجودة
5	أي مما يلي ليس ضمن خصائص ومهام وحدة الجودة	تدبر مواردها المالية بنفسها

الفصل الخامس

الأمن والسلامة ومواصفات المباني

مفهوم الأمانة

مفهوم إدارة الامتثال والكوارث

وحدة إدارة الامتثال والكوارث

مراحل إدارة الامتثال والكوارث

معايير الأمن والسلامة في المؤسسة

تجهيزات نوي الفئات الخاصة

معايير نورمز NORMS

التحول الرقمي

البنية التحتية للتحويل الرقمي

مقدمة الفصل

أولاً - الهدف العام:

إكساب المفاهيم والمهارات الأساسية المتعلقة بالأبنية التعليمية من حيث الأمن والسلامة والمواصفات القياسية والبنية التحتية التكنولوجية، كعنصر أساسي من عناصر إدارة الجودة الشاملة خصوصاً في مجال التعليم.

ثانياً - الأهداف التعليمية:

بعد الانتهاء من هذا الفصل /الدرس، يتوقع من الطالب أن يكون قادراً على أن:

- 1- يذكر مفهوم الأزمة
- 2- يذكر مفهوم إدارة الازمات والكوارث
- 3- يوضح ماهية وحدة إدارة الازمات والكوارث
- 4- يشرح مراحل إدارة الازمات والكوارث
- 5- يوضح معايير الأمن والسلامة في المؤسسة
- 6- يشرح ماهية تجهيزات ذوي الفئات الخاصة
- 7- يذكر مفهوم معايير نورمز NORMS
- 8- يذكر مفهوم التحول الرقمي
- 9- يبين البنية التحتية اللازمة لتطبيق التحول الرقمي بالمؤسسة

مفاهيم الأمن والسلامة

مفهوم الأزمة:

الأزمة عبارة عن خلل يؤثر تأثيراً مادياً على نظام المؤسسة كما أنه يهدد الافتراضات الرئيسية التي يقوم عليها النظام، ويتطلب وجود الأزمة شرطين أساسيين هما أن يتعرض النظام كله للتأثير الشديد إلى الحد الذي تختل معه وحدته، وأن تصبح الافتراضات والمسلمات التي يؤمن بها أعضاء المؤسسة موضعاً للتحدي.

مفهوم إدارة الازمات والكوارث:

علم مستقل يهدف إلى التحكم في احداث مفاجأة ومتفاقمة، والتعامل معها وتصنيفها ومواجهة اثارها ونتائجها، وهي تقوم على الدراسة والبحث والمعرفة والتجارب المستفادة والتخطيط واستخدام المعلومات والبيانات كأساس للقرار السليم. تعمل إدارة الأزمات والكوارث من خلال التعامل الفوري مع الأحداث لوقف تصاعدها، والسيطرة عليها وتحجيمها وحرمانها من مقومات تعاضمها ومن أي روافد جديدة قد تكتسبها أثناء قوة اندفاعها

وحدة إدارة الازمات والكوارث:

هي إدارة مستقلة داخل أي مؤسسة تهدف إلى تطبيق معايير الأمن والسلامة وإلى إدارة الازمات والكوارث المحتملة داخلها، ويجب على كل مؤسسة أن يتوفر لديها وحدة مستقلة لإدارة الأزمات والكوارث لديها فريق إداري متفرغ، أو على الأقل لجنة لإدارة الأزمات تتكون من إداريين المؤسسة الذين ينفذون مهام اللجنة بجوار مهامهم الوظيفية الأخرى.

مراحل إدارة الازمات والكوارث:

1 - مرحلة ما قبل الأزمة:

هي الفترة التي تمر بها الكلية في مرحلة استقرار وعدم حدوث أزمات، ويتم استغلال هذه الفترة في اعداد الخطط وعقد الورش والتدريبات لمواجهة الأزمات والكوارث المحتملة.

2 - مرحلة الأزمة:

هي توقيت حدوث الازمة ويتم فيها مواجهة المخاطر والاستجابة لها والاحتواء بقدر الإمكان.

3 - مرحلة التوازن:

بعد مرور الازمة يتم حصر الخسائر في الموارد المالية والبشرية والتأهيل وإعادة البناء وتقييم الإجراءات وتوثيق الحدث.

معايير الأمن والسلامة في المؤسسة:

هي كل الإجراءات الإدارية والموارد المادية والبشرية التي تهدف إلى توفير بيئة عمل آمنة للمؤسسة وتحافظ على سلامتهم، وتنقسم في المؤسسات التعليمية إلى ما يلي:

1 - مكافحة الحرائق:

أن يتوفر بالمؤسسة وسائل لمكافحة الحرائق (طفايات الحريق، حنفيات المطافئ، جرادل الرمال، أجهزة الإنذار، أجهزة الإحساس بالدخان)، وأن يتم الكشف الدوري والصيانة المستمرة لتلك الوسائل، وأن يتم تدريب منسوبي المؤسسة على استخدامها، وأن تكون في أماكن ظاهرة يسهل استخدامها.

2 - أمن وسلامة التوصيات الكهربائية:

أن يكون مصدر الكهرباء للمؤسسة التعليمية مناسبة من حيث قدرته على توفير الطاقة المطلوبة، أن يتم تغطية جميع علب ولوحات الكهرباء، أن يتم عمل الكشف الدوري والصيانة المستمرة لمصادر الكهرباء.

3 - الأمن والسلامة الصحية:

أن يتوفر بمباني المؤسسة المياه الصالحة للشرب، شبكة للصرف الصحي، مصادر تهوية مناسبة، مصادر اضاءة طبيعية وصناعية مناسبة، توفر حجرة مجهزة للزائرة الصحية، تغطية المصارف والحفر، توفر وسائل صحية للتخلص

من القمامة، مناسبة عدد دورات المياه، توفر صندوق للإسعافات الأولية، تطبيق الإجراءات الاحترازية في حالات الأوبئة والأمراض.

4 - أمن وسلامة المباني:

أن تكون الحالة للمباني جيدة وغير آيلة للسقوط، وجود سلامة للمبنى من حيث الحوائط والسلالم والنوافذ الزجاجية وغيرها، وجود مخارج للهروب اثناء الطوارئ، تلاؤم الأسوار من حيث الارتفاع والسلامة، خلو الطرقات من معوقات الحركة.

معايير نورمز NORMS:

هي مجموعة المعايير التي توضح مواصفات الأبنية في المؤسسات التعليمية والجامعية، وتوضح القواعد والارشادات المطلوبة عن انشاء المؤسسات التعليمية أو تطويرها، وهي تمثل أفضل المواصفات المطلوبة لتحقيق معايير الجودة الشاملة.

تجهيزات ذوي الفئات الخاصة:

يجب أن يتوفر بالمؤسسة التعليمية الحد الأدنى من التجهيزات الخاصة لاستقبال ذوي الاحتياجات الخاصة المحتمل زيارتهم للمؤسسة، ويجب أن يتوفر بالمؤسسة جميع التجهيزات الخاصة بالفئات الخاصة إذا كان من ضمن منسوبها سواء من هيئة التدريس أو الإداريين أو الطلاب من ذوي الفئات الخاصة، وتصنف التجهيزات إلى ما يلي:

1 - تجهيزات ذوي الإعاقة الحركية:

أن يتوفر بالمؤسسة التعليمية وسائل لتسهيل حركة ذوي الإعاقة الحركية مثل الممرات المنزقة بديل السلالم أو حتى اسانسير، مساند في دورات المياه.

2 - تجهيزات ذوي الإعاقة البصرية:

أن يتوفر بالمؤسسة التعليمية مصادر تعليمية تعتمد على السمع أو المحتوى الدراسي مكتوب بطريقة برايل.

3 - تجهيزات ذوي الإعاقة السمعية:

أن يتوفر بالمؤسسة التعليمية بقدر الإمكان خبير في لغة الإشارة، أو ان تتعاقد المؤسسة مع خبير لاستدعائه عن الطلب.

التحول الرقمي

مفهوم التحول الرقمي:

هي عملية تسعى بها الدولة إلى تحسين ظروف المواطن المعيشية وتقديم خدمات الكترونية متعددة من خلال المنافذ الرقمية والغير رقمية ، وفي مجال التعليم يعني التحول الرقمي تحويل اعمال المؤسسة التعليمية إلى شكل الكتروني يسير جنبا إلى جنب مع الأعمال على أرض الواقع مثل تطبيق أنظمة المنصات التعليمية والتعليم الالكتروني والاختبارات الالكترونية ، بالإضافة إلى تحويل كافة الاعمال الإدارية للشكل الالكتروني لتقليل التحيز مثل تنسيق الثانوية العامة وقبول الطلاب في المراحل التعليمية المختلفة وفي المدارس ، كلما طبقت المؤسسة آليات التحول الرقمي كلما زادت لديها القدرة على تطبيق معايير الجودة الشاملة في كافة عملياتها.

البنية التحتية للتحول الرقمي:

يجب أن يتوفر بالمؤسسات التعليمية ما يلي لتطبيق التحول الرقمي:

1 - وسائل اتصال الكترونية:

يجب أن يكون للمؤسسة بريد الكتروني رسمي للمراسلات الإدارية، خط تليفون وفاكس، حساب على الشبكات الاجتماعية للتواصل مع المجتمع الخارجي.

2 - أجهزة كمبيوتر:

لابد من توفر معمل كمبيوتر لتدريس مقررات الكمبيوتر والمساهمة في تدريس المقررات الأخرى، بالإضافة إلى أجهزة كمبيوتر للعمليات الإدارية

3- أجهزة تعليمية:

يوصى بشكل كبير أن تحتوي جميع الفصول والقاعات الدراسية على أجهزة داتاشو بروجكتور لعرض المادة التعليمية، ويفضل التوسع فقي استخدام السبورة التفاعلية الذكية.

4- خط انترنت:

يجب أن يتوفر للمؤسسة التعليمية خط انترنت خاص بالعمليات الإدارية، كما يفضل التوسع في انشاء نقاط الانترنت في جميع القاعات والمكاتب الإدارية والتدريسية.

5- الدعم الفني:

يجب أن يتم تدريب جميع منسوبي المؤسسة التعليمية على الحد الأدنى من متطلبات التحول الرقمي لتشغيل الأجهزة والمصادر التعليمية، كما يجب توفر خبير مقيم بالمؤسسة لتقديم الدعم الفني في الحالات الطارئة، بالإضافة إلى إمكانية وجود تعاقد مع مؤسسات خارجية لتوفير الدعم الفني والصيانة الدورية والطارئة.

نشاط تعليمي على الفصل

البيان	الوصف
عنوان النشاط	وحدات إدارة الازمات والكوارث
وصف النشاط	يتم فتح باب المناقشة في مهام وحدة إدارة الازمات والكوارث وذلك عند حدوث أزمات طارئة غير متوقعة مثل: (حرائق، زلازل، سقوط المبني) وتوضح ما يجب أن يتم فعله في هذا الشأن
توقيت التنفيذ	خلال المحاضرة
طريقة التنفيذ	تعليم تعاوني - مجموعات صغيرة

تكليف على الفصل

قم بتنفيذ التكليف التالي، ثم تواصل مع أستاذ المادة لتسليمه ومناقشته في المحاضرات التالية:

التكليف:

اكتب تقرير موجز عن أهم مظاهر التحول الرقمي التي تراها في مجتمعك المحيط وأثرها على جودة حياة المواطنين (مثل منظومة دعم الخبر وغيرها)

مصادر إثنائية من بنك المعرفة المصري



Egyptian Knowledge Bank
بنك المعرفة المصري

من خلال المصادر الإلكترونية التالية والموجودة ببنك المعرفة المصري والمكتبة الرقمية؛ يمكنك الاستزادة حول المحتوى العلمي للفصل:

العنوان الدراسة	الرابط
مساهمة التعلم الإلكتروني في ضمان جودة التعليم	http://search.mandumah.com/Record/864512

قاموس المصطلحات الواردة بالفصل

م	المصطلح بالعربية	المصطلح بالإنجليزية	الوصف
1	الأزمة	The Crisis	خلل يؤثر تأثيراً مادياً على نظام المؤسسة كما أنه يهدد الافتراضات الرئيسية التي يقوم عليها النظام، ويتطلب وجود الأزمة شرطين أساسيين هما أن يتعرض النظام كله للتأثير الشديد إلى الحد الذي تختل معه وحدته، وأن تصيح الافتراضات والمسلمات التي يؤمن بها أعضاء المؤسسة موضعاً للتحدي
2	إدارة الازمات والكوارث	Crisis And Disaster Management	علم مستقل يهدف إلى التحكم في احداث مفاجأة ومتفاقمة، والتعامل معها وتصنيفها ومواجهة اثارها ونتائجها، وهي تقوم على الدراسة والبحث والمعرفة والتجارب المستفادة والتخطيط واستخدام المعلومات والبيانات كأساس للقرار السليم. تعمل إدارة الأزمت والكوارث من خلال التعامل الفوري مع الأحداث لوقف تصاعدها، والسيطرة عليها وتحجيمها وحرمانها من مقومات تعاضمها ومن أي روافد جديدة قد تكتسبها أثناء قوة اندفاعها

م	المصطلح بالعربية	المصطلح بالإنجليزية	الوصف
3	وحدة إدارة الازمات والكوارث	Crisis And Disaster Management Unit	هي إدارة مستقلة داخل أي مؤسسة تهدف إلى تطبيق معايير الأمن والسلامة وإلى إدارة الازمات والكوارث المحتملة داخلها، ويجب على كل مؤسسة أن يتوفر لديها وحدة مستقلة لإدارة الأزمات والكوارث لديها فريق إداري متفرغ، أو على الأقل لجنة لإدارة الأزمات تتكون من إداريين المؤسسة الذين ينفذون مهام اللجنة بجوار مهامهم الوظيفية الأخرى.
4	معايير الأمن والسلامة في المؤسسة	Safety And Security Standards	هي كل الإجراءات الإدارية والموارد المادية والبشرية التي تهدف إلى توفير بيئة عمل آمنة للمؤسسة وتحافظ على سلامتهم
5	معايير نورمز	Norms	هي مجموعة المعايير التي توضح مواصفات الأبنية في المؤسسات التعليمية والجامعية، وتوضح القواعد والإرشادات المطلوبة عن انشاء المؤسسات التعليمية أو تطويرها، وهي تمثل أفضل المواصفات المطلوبة لتحقيق معايير الجودة الشاملة.
6	التحول الرقمي	Digital Transformation	مفهوم التحول الرقمي: هي عملية تسعى بها الدولة إلى تحسين ظروف المواطن المعيشية وتقديم خدمات إلكترونية متعددة

الوصف	المصطلح بالإنجليزية	المصطلح بالعربية	م
<p>من خلال المنافذ الرقمية والغير رقمية، وفي مجال التعليم يعني التحول الرقمي تحويل اعمال المؤسسة التعليمية إلى شكل الكتروني يسير جنباً إلى جنب مع الأعمال على أرض الواقع مثل تطبيق أنظمة المنصات التعليمية والتعليم الالكتروني والاختبارات الالكترونية</p>			

اختبر نفسك

السؤال الأول - ضع علامة صح أو خطأ:

م	العبرة
1	الأزمة عبارة عن خلل يؤثر تأثيراً مادياً على نظام المؤسسة
2	إدارة الازمات والكوارث علم مستقل يهدف إلى التحكم في احداث مفاجأة ومتفاقمة
3	وحدة إدارة الازمات والكوارث منفصلة عن وحدة الامن والسلامة بالمؤسسة
4	يتم توفير التجهيزات لذوي الفئات الخاصة في حالة وجود افراد من ذوي الاحتياجات الخاصة ضمن المؤسسة
5	معايير نورمز NARS معايير أعدتها الهيئة القومية خاصة بمواصفات الخريج والبرامج الأكاديمية

السؤال الثاني - اختر الإجابة الصحيحة مما يلي:

م	1
العبرة	من مراحل إدارة الازمات والكوارث يتم فيها حصر الخسائر في الموارد
البدائل	أ مرحلة التوازن
	ب مرحلة ما قبل الازمة
	ج مرحلة الازمة
	د مرحلة التخطيط
م	2
العبرة	أي من الفئات التالية يتم تدريبهم استخدام وسائل مكافحة الحرائق

وحدة الازمات	أ	البدائل
جميع منسوبي المؤسسة	ب	
وحدة الجودة	ج	
جميع الإداريين بالمؤسسة	د	
3		م
أي مما يلي ضمن مواصفات أمن وسلامة المباني بالمؤسسات		العبارة
وجود عدة مخارج للطوارئ	أ	البدائل
توفر صندوق اسعافات أولية	ب	
توفر أدوات مكافحة الحرائق	ج	
وجود تهوية للمباني	د	
4		م
أي مما يلي ليس من مهام التحول الرقمي للمؤسسات		العبارة
تحسين ظروف المواطن	أ	البدائل
الامن والسلامة	ب	
تقليل التحيز	ج	
تسهيل الاجراءات	د	
5		م
أي مما يلي ليس من البنية التحتية لتطبيق التحول الرقمي		العبارة
أجهزة مكافحة الحرائق	أ	البدائل
أجهزة كمبيوتر	ب	

أجهزة انترنت	ج	
أجهزة تعليمية	د	

مفتاح الإجابة

إجابة السؤال الأول - ضع علامة صح أو خطأ:

م	العبرة	الإجابة
1	الأزمة عبارة عن خلل يؤثر تأثيراً مادياً على نظام المؤسسة	العبارة صحيحة
2	إدارة الازمات والكوارث علم مستقل يهدف إلى التحكم في احداث مفاجأة ومقاومة	العبارة صحيحة
3	وحدة إدارة الازمات والكوارث منفصلة عن وحدة الامن والسلامة بالمؤسسة	العبارة خاطئة (وحدة إدارة الازمات والكوارث مسؤولة عن تطبيق معايير الامن والسلامة بالمؤسسة)
4	يتم توفير التجهيزات لذوي الفئات الخاصة في حالة وجود افراد من ذوي الاحتياجات الخاصة ضمن المؤسسة	العبارة خاطئة (يجب يتم توفير التجهيزات لذوي الفئات الخاصة تحسبا لزيارة محتملة لأي من ذوي الفئات الخاصة، حتى لو لم يكن ضمن المؤسسة أحد من ذوي الاحتياجات الخاصة)
5	معايير نورمز NARS معايير أعدتها الهيئة القومية خاصة بمواصفات الخريج والبرامج الأكاديمية	العبارة خاطئة (معايير نورمز توضح مواصفات الأبنية في المؤسسات التعليمية والجامعية ،)

إجابة السؤال الثاني - اختر الإجابة الصحيحة:

م	العبرة	الإجابة الصحيحة
1	من مراحل إدارة الازمات والكوارث يتم فيها حصر الخسائر في الموارد	مرحلة التوازن
2	أي من الفئات التالية يتم تدريبهم استخدام وسائل مكافحة الحرائق	جميع منسوبي المؤسسة
3	أي مما يلي ضمن مواصفات أمن وسلامة المباني بالمؤسسات	وجود عدة مخارج للطوارئ
4	أي مما يلي ليس من مهام التحول الرقمي للمؤسسات	الامن والسلامة
5	أي مما يلي ليس من البنية التحتية لتطبيق التحول الرقمي	أجهزة مكافحة الحرائق

الفصل السادس الموارد البشرية في المؤسسات التعليمية

مهام هيئة التدريس في ظل الجودة

معايير الجودة لأعضاء هيئة التدريس

كثافة الطلاب في الفصول

الأنشطة الطلابية

الدعم الطلابي

قياس رضا الطلاب

المجتمع الخرجي

طرق انشاء العلاقات مع المجتمع الخرجي

أهمية انشاء العلاقات مع المجتمع الخرجي

مجلس الأمناء

مقدمة الفصل

أولاً - الهدف العام:

إكساب المفاهيم والمهارات الأساسية المتعلقة بالعناصر البشرية في المؤسسات التعليمية وهي هيئة التدريس والطلاب والمجتمع الخارجي، وتوضيح علاقتهم بالجودة الشاملة في المؤسسة.

ثانياً - الأهداف التعليمية:

بعد الانتهاء من هذا الفصل /الدرس، يتوقع من الطالب أن يكون قادراً على أن:

- 1- يشرح مهام هيئة التدريس في ظل الجودة
- 2- يشرح معايير الجودة لأعضاء هيئة التدريس
- 3- يبين ماهية كثافة الطلاب في الفصول
- 4- يشرح أهمية الأنشطة الطلابية
- 5- يوضح أنواع الدعم الطلابي
- 6- يبين ماهية قياس رضا الطلاب
- 7- يذكر مفهوم المجتمع الخارجي
- 8- يعدد بعض من طرق انشاء العلاقات مع المجتمع الخارجي
- 9- يفسر أهمية انشاء العلاقات مع المجتمع الخارجي
- 10- يوضح ماهية مجلس الأمناء

هيئة التدريس والجودة

مهام هيئة التدريس في ظل الجودة:

هيئة التدريس هم عماد المؤسسات التعليمية، ولهم العديد من المهام في ظل الجودة وهي على النحو التالي:

1 - التدريس:

هي المهمة الأساسية ووظيفة هيئة التدريس، لكن في ظل الجودة يجب أن تتم عملية التدريس باستخدام أحدث طرق وأساليب التدريس، وأن يسعى عضو هيئة التدريس لتحقيق نواتج التعلم المطلوبة من المتعلم والخريج باستخدام جميع الأساليب التربوية الممكنة

2 - الدعم الطلابي:

لعضو هيئة التدريس دور كبير في دعم الطلاب وتوفير مناخ تربوي هادف وهادئ، سواء من خلال الإدارة الجيدة للفصل، أو تقديم الدعم المشورة بشكل عام للتلاميذ باعتباره قدوة ومثالاً لهم.

3 - اعمال الجودة:

يقع على عاتق أعضاء هيئة التدريس استيفاء كافة متطلبات الجودة في المؤسسة التعليمية، سواء بشكل رسمي كعضو في مكتب الجودة يقوم بعمليات التخطيط

واعداد التقارير، أو بكونه عضو في هيئة التدريس يقوم بالتدريس والدعم الطلابي وفق معايير الجودة.

معايير الجودة لأعضاء هيئة التدريس:

يتم تقييم مدى نجاح المؤسسة في استيفاء معايير الجودة فيما يخص أعضاء هيئة التدريس بناء على المحاور التالية:

1 - نسبة أعضاء هيئة التدريس للطلاب:

يجب أن يتناسب عدد أعضاء هيئة التدريس مع اعداد الطلاب ، بحيث يستطيع عضو هيئة التدريس تنفيذ مهامه بشكل مريح ومنتقن ، تختلف النسب المرجعية حسب المرحلة الدراسية وطبيعة المؤسسة التعليمية نفسها ، يتم تقييم هذا البند من خلال النسب المرجعية والتي تحدد الحد المطلوب وهي نسب تقرها الهيئة القومية ، ففي المرحلة الجامعية تكون نسبة دكتور النظري للطلاب 1 : 50 ، ونسبة المعيد للطلاب 1 : 25 ، وفي مرحلة التعليم قبل الجامعي تكون النسبة 1 : 15 تلميذ ، وللهيئة القومية نسب مرجعية أخرى خاصة بالأخصائيين الاجتماعيين والصحيين وجميع المسميات الوظيفية الأخرى داخل المؤسسة التعليمية.

2 - التخصصات العلمية:

يجب أن يكون كل أعضاء هيئة التدريس في المؤسسة التعليم قبل الجامعي مؤهلين تربوياً أي خريجين كليات القطاع التربوي أو خريجين لكليات أخرى وحصلوا على شهادة معادلة تربوية، وفي جميع مؤسسات التعليم العالي والتعليم قبل الجامعي يجب يوكل تدريس المقرر الدراسي لعضو هيئة التدريس المختص علمياً وأكاديمياً، ويسري هذا أيضاً على باقي الجهاز الإداري بالمؤسسة التعليمية مثل الاخصائيين والاداريين والعمال وذلك فيما يخص أعمالهم

3 - التدريب ورفع الكفاءة:

يجب على المؤسسة التعليمية أن تقوم بشكل مستمر بعقد الدورات التدريبية سواء داخل المؤسسة أو بالتعاقد مع جهات خارجية، وذلك بهدف تدريب أعضاء هيئة التدريس ورفع كفاءتهم، وقد يكون التدريب (مهارات التدريس، البحث العلمي، اعمال الجودة، التنمية البشرية) وأي تدريب يصب في مصلحة طلاب المؤسسة التعليمية، علماً بأن الفئات الأخرى بالمدرسة مثل الاخصائيين والاداريين يجب أن يتم رفع كفاءتهم من خلال التدريبات المختلفة التي تخص مهامهم الوظيفية.

4 - التقييم المستمر:

يجب على المؤسسة التعليمية أن تقوم بشكل مستمر بتقييم أعضاء هيئة التدريس بها، وذلك للوقوف على نقاط قوتهم ونقاط ضعفهم بهدف التحسين والتطوير وليس بهدف العقوبة، يجب أن يتم التقييم بشكل محايد وموضوعي عن طريق

استبيانات ومقاييس معروفة لجميع أفراد المؤسسة التعليمية، وأن يتم تطبيقها بشكل معلن وأن تكون نتائجه معلنة أمام الجميع، يجب أن يشارك فيه طلاب المؤسسة أنفسهم، ويتم أيضاً تقييم باقي الجهاز الإداري بالمؤسسة التعليمية وعلى رأسهم قيادات المؤسسة نفسها.

5 - الرضا الوظيفي:

يجب على المؤسسة التعليمية أن تقوم بشكل مستمر بقياس الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بها وكذلك باقي الجهاز الإداري، ويجب عليها اتخاذ الإجراءات اللازمة لزيادة الولاء الوظيفي لديهم، ويتم ذلك من خلال قيادة رشيدة تطبق اللوائح والقوانين بهدف الإصلاح وليس بهدف العقوبة، وأن تتواجد العدالة في توزيع المسؤوليات والواجبات، وأيضاً في توزيع المكافآت والامتيازات، وأن تكون البيئة التعليمية في المؤسسة التعليمية مهيئة لتنفيذ الأعمال.

المتعلمين والجودة

كثافة الطلاب في الفصول:

هي متوسط عدد الطلاب في الفصل الواحد على مستوى المؤسسة التعليمية ، تعد كثافة الطلاب من معايير الجودة لتقييم أي مؤسسة تعليمية خصوصاً في التعليم قبل الجامعي ، فزيادة كثافة الفصول عن الحد الطبيعي يؤدي بشكل مؤكد على عدم قدرة المعلم على السيطرة على الفصل ، وعدم قدرته على توصيل المعلومة أو التفاعل مع التلاميذ ، لاتعد تلك مشكلة كبيرة في المدارس الخاصة والدولية لأنها تعتمد على موارد خاصة ، ولكنها مشكلة في الكثير من المدارس الحكومية خصوصاً في المحافظات الحضرية المزدهمة بالسكان ، وتقوم المؤسسة التعليمية عند التقدم للاعتماد بتوضيح كثافة الطلاب في الفصول الدراسية وما اتخذته من تدابير لتقليل المشكلات التعليمية الناتجة في حالة زيادة الكثافة عن المتوسط المقبول.

الأنشطة الطلابية:

هي سلسلة من البرامج التي تتم تحت اشراف المؤسسة التعليمية، يقبل عليها الطالب باختياره، منها ما يتعلق بالجوانب الأكاديمية، ومنها ما يتعلق بجوانب أخرى (اجتماعية، رياضية، رحلات، مكتبية، فنية، علمية.....)، ويجب على المؤسسة التعليمية أن تنفذ تلك البرامج ولا تعتبرها من الرفاهيات لأنها تعد من

الأهداف الأصلية لأي مؤسسة تعليمية، وهي من أسس تقييم الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية..

الدعم الطلابي:

هي ما تقدمه المؤسسة التعليمية لطلابها في مجال الارشاد الأكاديمي والنفسي وكل ما يؤدي إلى رفع مستوى الطلاب وحل مشكلاتهم، كلما زاد الدعم الطلابي بكافة أنواعه كلما دل ذلك على تطبيق المؤسسة لمعايير الجودة الشاملة، وتنقسم وسائل الدعم الطلابي إلى:

1 - الدعم الصحي:

توفر الدولة وفق قانون 99 في شأن التأمين الصحي الخدمات الصحية لجميع طلاب المدارس والجامعات ، وبناء على ذلك يحصل الطلاب بشكل مجاني على خدمات الفحص الشامل عند بداية كل مرحلة ، والفحص الطبي عند الشكوى المرضية بأسعار مخفضة أو مجانية سواء تم ذلك داخل المؤسسة من خلال الطبيب أو المستشفيات التابعة للتأمين الصحي والمستشفيات الجامعية ، المساهمة بنسب كبيرة في العلاج الدوائي وفي العمليات الجراحية ، لذلك لابد للمؤسسة التعليمية أن تسعى إلى تطبيق القانون وعمل التقارير الدورية عن الدعم الصحي وما تقوم به من نشر الوعي الصحي والعادات الصحية السليمة بين طلابها.

2 - الدعم الأكاديمي:

يجب على المؤسسة التعليمية أن توفر وسائل الدعم الأكاديمي لجميع الطلاب، سواء دعم الطلاب المتفوقين من خلال تشجيعهم بالمكافآت المادية والمعنوية، أو دعم الطلاب المتعثرين من خلال توفير مجموعات التقوية والبحث الاجتماعي عن مشكلاتهم، ودعم جميع الطلاب بالإجابة عن استفساراتهم الأكاديمية خارج وقت الحصة أو المحاضرة الدراسية.

3 - الدعم الاجتماعي:

يجب على المؤسسة التعليمية أن توفر وسائل الدعم الاجتماعي من خلال الإخصائي الاجتماعي والنفسي بالمدرسة أو من خلال مسئول النشاط الاجتماعي بالكلية.

4 - الدعم المادي:

يهدف صندوق التكافل الاجتماعي الذي توفره الجامعات والحكومة إلى مساعدة الطلاب المعوزين (خصوصاً في المدارس الحكومية) على أن يتم ذلك في إطار من السرية حفاظاً على مشاعر التلاميذ والطلاب.

قياس رضا الطلاب:

يجب على المؤسسة التعليمية أن تقوم بشكل مستمر بقياس رضا طلابها، ويجب عليها اتخاذ الإجراءات اللازمة لزيادة مستوياته، ويتم ذلك من خلال بيئة مدرسية آمنة ومشجعة على الدراسة وتوفير عمليات تدريس ودعم جيدين.

المجتمع الخارجي والجودة

مفهوم المجتمع الخارجي:

هو كل ما يحيط بالمؤسسة التعليمية من هيئات حكومية وخاصة، وكذلك الأفراد سواء كانوا أولياء أمور الطلاب أو لا، ويجب على المؤسسة التعليمية أن تتواصل مع المجتمع الخارجي وألا تكون منعزلة داخل أسوارها، ويعد التواصل مع المجتمع الخارجي من متطلبات تحقيق معايير الجودة في المؤسسات التعليمية والغير تعليمية.

طرق انشاء العلاقات مع المجتمع الخارجي:

يمكن للمؤسسات التعليمية تنفيذ ما يلي بهدف التواصل مع المجتمع الخارجي:

- دعوة المجتمع الخارجي للحفلات والفاعليات التي تقيمها المؤسسة التعليمية
- نشر اخبار المؤسسة التعليمية وانجازاتها عبر وسائل التواصل الاجتماعي وعبر موقعها الالكتروني
- وجود تقارير دورية عن أداء الطلاب يتم ايصالها بشكل ورقي والكتروني لأولياء الأمور
- عمل اجتماعات دورية لأولياء الأمور خصوصاً بالمدارس

- مشاركة ممثلي المؤسسة التعليمية في الفعاليات التي تتم داخل المدينة أو المحافظة أو الدولة.

أهمية انشاء العلاقات مع المجتمع الخارجي:

يفيد التواصل مع المجتمع الخارجي فيما يلي:

- زيادة ثقة أولياء الأمور في المؤسسة التعليمية
- رفع القيمة العلمية والتسويقية للمؤسسة التعليمية في المجتمع المحلي وربما المجتمع الإقليمي
- الحصول على التبرعات من الهيئات المجتمعية لمساعدة المؤسسة التعليمية في تنفيذ أنشطتها
- مشاركة افراد المجتمع الخارجي في الدورات التدريبية والأنشطة الأكاديمية التي تنفذها المؤسسة التعليمية مما يزيد من مواردها الذاتية

مجلس الأمناء:

- يجب أن يكون لكل مؤسسة تعليمية مجلس للأباء والأمناء، يهدف إلى معاونة إدارة المؤسسة التعليمية على دعم العملية التعليمية وتطويرها، وتقديم الخبرات الضرورية
- يتكون من الأعضاء التاليين (مدير المدرسة، أمين المجلس، أعضاء يمثلون أولياء الأمور، أعضاء يمثلون شخصيات عامة مهتمة بالتعليم،

أعضاء من هيئة التدريس بالمؤسسة التعليمية نفسها يتم انتخابهم أو اختيارهم.

نشاط تعليمي على الفصل

البيان	الوصف
عنوان النشاط	المجتمع الخارجي
وصف النشاط	يتم فتح باب المناقشة في كيفية جذب المجتمع الخارجي وتحديداً الرعاة والمستثمرين من خلال أفكار واقعية قابلة للتنفيذ
توقيت التنفيذ	خلال المحاضرة
طريقة التنفيذ	تعليم تعاوني - مجموعات صغيرة

تكليف على الفصل

قم بتنفيذ التكليف التالي، ثم تواصل مع أستاذ المادة لتسليمه ومناقشته في المحاضرات التالية:

التكليف:

قم بتصميم استبيان بسيط يقيس رضا الطلاب عن الخدمات التي تقدمها المؤسسة التعليمية

مصادر إثرائية من بنك المعرفة المصري



Egyptian Knowledge Bank
بنك المعرفة المصري

من خلال المصادر الالكترونية التالية والموجودة ببنك المعرفة المصري والمكتبة الرقمية؛ يمكنك الاستزادة حول المحتوى العلمي للفصل:

عنوان الدراسة	الرابط
تقويم أداء أعضاء هيئة التدريس بجامعة الحائل في ضوء معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي	https://0810gku6n-1105-y-https-search-mandumah-com.mplbci.ekb.eg/Record/8870 38

قاموس المصطلحات الواردة بالفصل

م	المصطلح بالعربية	المصطلح بالإنجليزية	الوصف
1	كثافة الطلاب	Student Density	هي متوسط عدد الطلاب في الفصل الواحد على مستوى المؤسسة التعليمية، تعد كثافة الطلاب من معايير الجودة لتقييم أي مؤسسة تعليمية خصوصاً في التعليم قبل الجامعي، فزيادة كثافة الفصول عن الحد الطبيعي يؤدي بشكل مؤكد على عدم قدرة المعلم على السيطرة على الفصل
2	الأنشطة الطلابية	Student Activities	هي سلسلة من البرامج التي تتم تحت اشراف المؤسسة التعليمية، يقبل عليها الطالب باختياره، منها ما يتعلق بالجوانب الأكاديمية، ومنها ما يتعلق بجوانب أخرى
3	الدعم الطلابي	Student Support	هي ما تقدمه المؤسسة التعليمية لطلابها في مجال الارشاد الأكاديمي والنفسي وكل ما يؤدي إلى رفع مستوى الطلاب وحل مشكلاتهم
4	المجتمع الخارجي	Outside Community	هو كل ما يحيط بالمؤسسة التعليمية من هيئات حكومية وخاصة، وكذلك الأفراد سواء كانوا أولياء أمور الطلاب أو لا

اختبر نفسك

السؤال الأول - ضع علامة صح أو خطأ:

م	العبرة
1	من المهام الأساسية لعضو هيئة التدريس تنفيذ أعمال الجودة بالمؤسسة التعليمية
2	تناسب زيادة كثافة الطلاب في الفصول طردياً مع إدارة الجودة الشاملة
3	الأنشطة الطلابية ليست ضمن معايير تقييم الجودة خصوصاً في ظل أزمة كورونا
4	قياس رضا الطلاب ضمن معايير تقييم جودة المؤسسات التعليمية
5	من طرق انشاء العلاقات مع المجتمع الخارجي الفعاليات المدرسية

السؤال الثاني - اختر الإجابة الصحيحة مما يلي:

م	1
العبرة	أي مما يلي ليس من معايير الجودة في تقييم ما يخص عضو هيئة التدريس
البدائل	أ جدول الرواتب
	ب نسبة أعضاء هيئة التدريس للطلاب
	ج التخصصات العلمية
	د رفع الكفاءة
م	2
العبرة	من أنواع الدعم الطلابي ويختص بالطلاب المتفوقين والطلاب المتعثرين
البدائل	أ الدعم الأكاديمي
	ب الدعم الصحي

الدعم المادي	ج	
الدعم الاجتماعي	د	
3		م
أي مما يلي يحد أحد عناصر المجتمع الخارجي للمؤسسات التعليمية		العبارة
الإدارة التعليمية	أ	البدائل
المستثمرين ورجال الأعمال	ب	
المديرية التعليمية	ج	
الموارد البشرية	د	
4		م
أي مما يلي ليس من مميزات انشاء علاقات مع المجتمع الخارجي		العبارة
زيادة ثقة أولياء الأمور	أ	البدائل
رفع القيمة العلمية للمؤسسة	ب	
الحصول على التبرعات	ج	
تنفيذ أعمال الجودة	د	
5		م
أي مما يلي ضمن أعضاء مجلس الأمناء بالمدرسة		العبارة
ممثلي الطلاب	أ	البدائل
مدير المدرسة	ب	
ممثلي أولياء الأمر	ج	
ممثلي الشخصيات العامة	د	

مفتاح الإجابة

إجابة السؤال الأول - ضع علامة صح أو خطأ:

م	العبارة	الإجابة
1	من المهام الأساسية لعضو هيئة التدريس تنفيذ أعمال الجودة بالمؤسسة التعليمية	العبارة صحيحة
2	تتناسب زيادة كثافة الطلاب في الفصول طردياً مع إدارة الجودة الشاملة	العبارة خاطئة (تتناسب زيادة كثافة الطلاب في الفصول عكسياً مع إدارة الجودة الشاملة)
3	الأنشطة الطلابية ليست ضمن معايير تقييم الجودة خصوصاً في ظل أزمة كورونا	العبارة خاطئة (الأنشطة الطلابية ضمن المعايير الأساسية لتقييم جودة المؤسسات التعليمية)
4	قياس رضا الطلاب ضمن معايير تقييم جودة المؤسسات التعليمية	العبارة صحيحة
5	من طرق انشاء العلاقات مع المجتمع الخارجي الفعاليات المدرسية	العبارة صحيحة

إجابة السؤال الثاني - اختر الإجابة الصحيحة:

م	العبرة	الإجابة الصحيحة
1	أي مما يلي ليس من معايير الجودة في تقييم ما يخص عضو هيئة التدريس	جدول الرواتب
2	من أنواع الدعم الطلابي ويختص بالطلاب المتفوقين والطلاب المتعثرين	الدعم الأكاديمي
3	أي مما يلي يحد أحد عناصر المجتمع الخارجي للمؤسسات التعليمية	المستثمرين ورجال الأعمال
4	أي مما يلي ليس من مميزات انشاء علاقات مع المجتمع الخارجي	تنفيذ أعمال الجودة
5	أي مما يلي ضمن أعضاء مجلس الأمناء بالمدرسة	ممثلي الطلاب

الفصل السابع التدريس والتعلم

مفهوم البرنامج الأكاديمي

مفهوم المقرر الدراسي

توصيف الواجبات الأكاديمية

توصيف المقرر الدراسي

مراجعة الواجبات والمقررات

تقرير الواجبات والمقررات

إستراتيجيات التدريس

طرق التدريس

أساليب التدريس

أنواع طرق التدريس

مقدمة الفصل

أولاً - الهدف العام:

إكساب المفاهيم والمهارات الأساسية المتعلقة بالبرامج والمقررات الدراسية وطرق التدريس، وهي تعد أساس المؤسسات التعليمية والهدف من إنشائها، مع توضيح علاقتها بالجودة الشاملة

ثانياً - الأهداف التعليمية:

بعد الانتهاء من هذا الفصل /الدرس، يتوقع من الطالب أن يكون قادراً على أن:

1- يوضح ماهية المعايير الأكاديمية المرجعية

2- يوضح مفهوم معايير NARS

3- يوضح ماهية تبني المعايير الأكاديمية

4- يذكر مفهوم البرنامج الأكاديمي

5- يذكر مفهوم المقرر الدراسي

6- يشرح مكونات توصيف البرنامج الأكاديمي

7- يشرح مكونات توصيف المقرر الدراسي

8- يوضح ماهية مراجعة البرامج الأكاديمية

9- يوضح ماهية تقارير البرامج والمقررات

- 10- يذكر مفهوم إستراتيجيات التدريس
- 11- يذكر مفهوم طرق التدريس
- 12- يذكر مفهوم أساليب التدريس
- 13- يفرق بين كل من (إستراتيجيات التدريس. طرق التدريس. أساليب التدريس)
- 14- يشرح أنواع طرق التدريس
- 15- يبين مشكلات طرق التدريس التقليدية
- 16- يفسر مميزات طرق التدريس الحديثة

المعايير الأكاديمية

مفهوم المعايير الأكاديمية:

هي الحد الأدنى من المعارف (Knowledge) والمهارات (Skills) التي يجب أن يمتلكها خريج المؤسسة التعليمية، ويتم وضع هذه المعايير من قبل مؤسسة تعليمية عريقة أو من قبل هيئات متخصصة، ويجب على جميع المؤسسات التعليمية التي تسعى لتطبيق معايير الجودة أن تقوم بإعداد البرامج الأكاديمية وفق إرشادات تلك المعايير.

مفهوم معايير NARS:

هي معايير وضعتها الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بمصر (National Academic Reference Standards)، والتي توضح الحد الأدنى من المعارف والمهارات التي يجب ان يمتلكها خريج مؤسسات التعليم العالي، وقد قامت الهيئة بوضع معايير محددة لكل قطاع قطاعات الكليات (الطب، الهندسة، الصيدلة، التربية النوعية)، ويتاح تحميل تلك المعايير من الموقع الرسمي للهيئة القومية على شكل ملفات PDF.

تبني المعايير الأكاديمية:

يجب على أي مؤسسة تعليمية في مصر أن تقوم بتبني معايير أكاديمية وتعمل بها في اعداد البرامج والمقررات الدراسية، سواء تبني معايير NARS المصرية، أو تبني معايير عالمية تفوقها من أي دولة من الدول المتقدمة خصوصا في الجامعات الدولية، تبني المعايير هو اتخاذ المؤسسة قرار رسمي باستخدامها، مع استخدامها بشكل فعلي ويظهر ذلك في الشكل النهائي للبرنامج والذي يتوافق فيه مواصفات الخريج مع المعايير الاكاديمية

البرامج والمقررات

مفهوم البرنامج الأكاديمي:

مجموعة من المقررات التي يدرسها الطالب في مجال معين، ولعدد فصول دراسية وأعوام محددة، بعد أن ينجح في جميع تلك المقررات يحصل على درجة جامعية (بكالوريوس، ليسانس) في هذا التخصص، يدير البرنامج الأكاديمي قسم علمي داخل أحد الكليات بالجامعة.

مفهوم المقرر الدراسي:

جزء من البرنامج التعليمي، عبارة عن مادة دراسية تحتوي على مجموعة من المعلومات والمفاهيم والمهارات الخاصة بمجال محدد، قد يكون المقرر تخصصي مثل التشريح في الطب، أو مقرر ثقافي مثل حقوق الانسان يتم تدريسه في أي كلية، يتم تدريس المقرر من قبل دكتور جامعي ويعاونه معيد لمساعدته في تدريس الجانب العملي.

توصيف البرنامج الأكاديمي:

يجب على جميع مؤسسات التعليم العالي الراغبة في الحصول على الاعتماد أن تقوم بعمل مخطط للبرنامج الأكاديمي بأكمله، وذلك بهدف حصر مخرجات

التعلم المطلوبة، وتنفيذ أفضل الإجراءات والممارسات لتحقيق تلك النواتج، يتكون توصيف البرنامج الأكاديمي من العناصر التالية:

1 - البيانات الأساسية:

معلومات أساسية عن البرنامج تشمل: (الاسم، القسم العلمي المسئول عن البرنامج (وهي موجودة باللائحة الرسمية للكلية)

2 - اهداف البرنامج:

يتم بشكل واضح تحديد الأهداف العامة، وتحديد الأهداف المعرفية والمهارات المطلوبة اكسابها من الخريج، والتي سيقوم باكتسابها إذا تم اتباع معايير الجودة في كافة المقررات الدراسية.

3 - الارتباط بالمعايير الاكاديمية:

توضيح المعايير الأكاديمية التي تم الاعتماد عليها في توصيف البرنامج، سواء معايير NARS أو معايير أخرى دولية.

4 - بيانات وصفية عن البرنامج:

يتم تحديد كافة البيانات التفصيلية للبرنامج من حيث: (مدة الدراسة، أسماء المقررات وعدد ساعات تدريسها ولائحة درجاتها)، وهي بيانات يتم اخذها بشكل مباشر من اللائحة الرسمية للكلية.

5 - معلومات إدارية عن البرنامج:

يتم تحديد متطلبات الالتحاق بالبرنامج، والتي تختلف من كلية لأخرى مثل درجات الثانوية العامة أو اختبار قدرات للفنون الجميلة، وتحديد القواعد المنظمة لاستكمال البرنامج مثل كيفية الحصول على تقديرات محددة (امتياز، جيد جدا)، طرق التقييم المستخدمة في البرنامج ونظام الامتحانات، ومعظم تلك المعلومات يتم اخذها من اللائحة الرسمية المعتمدة للكلية.

6 - المسئول عن البرنامج:

يتم تحديد أسماء المسئولين عن البرنامج وهم بترتيب الدرجة العلمية والإدارية:

- عميد الكلية
- رئيس القسم العلمي (أو رؤساء الأقسام العلمية) المختصين بتدريس البرنامج
- مدير وحدة الجودة بالكلية
- منسق البرنامج والذي يقوم بتوصيف البرنامج بشكل فعلي حيث إنه حلقة الوصل بين وحدة الجودة والقسم العلمي.

توصيف المقرر الدراسي:

كما هو الحال في البرنامج التعليمي، يتم عمل مخطط للمقرر الدراسي بحيث يستطيع أي دكتور تدريس المقرر وفق معايير الجودة، يتكون توصيف المقرر من العناصر التالية:

1 - البيانات الأساسية:

معلومات أساسية عن المقرر تشمل: (كود المقرر، اسم المقرر، توزيع تقييم العملي والنظري، توزيع ساعات التدريس)، ويتم الحصول عليها من اللائحة الرسمية للكلية.

2 - اهداف المقرر:

يتم بشكل واضح تحديد الأهداف العامة للمقرر، وتحديد الأهداف المعرفية والمهارات المطلوبة اكسابها للطالب الذي يدرس المقرر، والتي سيقوم باكتسابها إذا تم اتباع معايير الجودة في عمليات التعليم والتعلم.

3 - محتوى المقرر:

يتم عمل جدول يوضح فيه عناوين الموضوعات التي يتم تدريسها في المحاضرات النظرية والسكاشن العملية للمقرر.

4 - وسائل تدريس المقرر:

يتم تحديد كافة طرق التدريس المستخدمة والموصي بها في تدريس هذا المقرر، لكي يتمكن أي دكتور من تدريس المقرر بشكل فعال.

5 - وسائل تقييم المقرر:

يتم تحديد كافة الوسائل المستخدمة في تقييم المقرر، سواء من اللائحة الرسمية، أو التي اجتهدها دكتور المادة و اضافها للمقرر بدون تعارض مع اللائحة الرسمية، ويشتمل على درجات التقييم، وتوقيت التقييم.

6 - قائمة الكتب والمراجع الدراسية:

يتم تحديد الكتب والمراجع الدراسية المستخدمة في تدريس المقرر، حيث يمكن الاكتفاء بالمذكرة الرسمية لدكتور المادة، أو يتم الاستعانة بمراجع أخرى مثل القواميس في تعلم اللغات، والأطالس في تعلم الخرائط، وغيرها.

6 - المسئول عن المقرر:

- يتم تحديد أسماء المسئولين عن البرنامج وهم بترتيب الدرجة العلمية والإدارية:
- رئيس القسم العلمي (أو رؤساء الأقسام العلمية) المختصين بتدريس البرنامج
 - منسق البرنامج والذي يقوم بتوصيف البرنامج بشكل فعلي حيث إنه حلقة الوصل بين وحدة الجودة والقسم العلمي.
 - أستاذ المقرر الذي قام بتوصيف المقرر والمسئول غالباً عن تدريسه.

مراجعة البرامج والمقررات:

يجب على المؤسسة التعليمية أن تقوم بمراجعة البرنامج ومقرراته من قبل دكاترة في التخصص ومن قبل المجتمع المدني وخبراء سوق العمل، وذلك من أجل أن يستوفي المقرر جميع المواصفات من حيث الجانب الأكاديمي ومن حيث المنفعة للمجتمع، وذلك بمراعاة ما يلي:

- مراجعة المقرر من قبل عدد 2 أستاذ دكتور في التخصص من داخل القسم العلمي لمراجعته علمياً، ويفضل أن يكون لديه خلفية عن مجال الجودة والاعتماد.
- مراجعة المقرر من قبل عدد 2 أستاذ دكتور في التخصص من خارج القسم العلمي ومن جامعة أخرى، وذلك لضمان الحياد ولضمان وجهة نظر أخرى قد تكون مثمرة.
- عمل اجتماعات دورية مع عينة من أصحاب الاعمال والمجتمع المدني لمناقشة احتياجات المجتمع من الخريج لمراعاة ذلك في الموضوعات التي يتم تدريسها في المقرر.

تقارير البرامج والمقررات:

يتم بشكل دوري عمل تقرير للبرنامج ومقرراته، بهدف تقييم أوجه القوة والضعف وتحسينه بشكل مستمر، ويتكون تقرير البرنامج والمقررات مما يلي:

1 - معلومات اساسية:

البيانات الأساسية للبرنامج أو المقرر، والتي يتم الحصول عليها من توصيف البرنامج والمقرر، ومن اللائحة الرسمية للكلية.

2 - احصائيات:

إحصائية تشمل: (عدد الطلاب الملتحقين بالبرنامج أو المقرر، عدد الناجحين وعدد الراسبين، توزيع التقديرات)

3 - التقييم:

تقييم جوانب القوة وجوانب الضعف في البرنامج والمقرر والذي ظهرت بعد الانتهاء من تدريسه في نهاية العام الدراسي.

4 - مقترحات التطوير:

وضع مقترحات لتطوير البرنامج أو المقرر وفق الإمكانيات المتاحة وذلك بهدف حل المشكلات التي ظهرت اثناء التدريس.

طرق التدريس

استراتيجيات التدريس:

الخطة العامة للتدريس والتي سيتم استخدامها لكامل (المقرر الدراسي، المرحلة التعليمية)، والتي يتم الالتزام بها في كامل العملية التعليمية على مستوى (الدولة، الجامعة، الكلية، المدرسة)، ومن أشهر استراتيجيات التدريس القومية في مصر (استراتيجية التدريس باستخدام التابلت لطلاب المرحلة الثانوية)

طرق التدريس:

هي وسيلة الاتصال والنمط المستخدم لتحقيق الأهداف التعليمية لموقف تعليمي معين، ويمكن للمعلم استخدام عدة طرق تدريس متنوعة لتدريس المقرر الواحد حسب المتطلبات، من أشهر طرق التدريس (المحاضرة، المناقشة، البيان العملي، حل المشكلات، العصف الذهني، التعلم التعاوني)

أساليب التدريس:

الكيفية التي يفضل أن يقوم بها المعلم لتنفيذ طريقة التدريس، الأمر الذي يختلف حسب شخصية المعلم، وبالتالي يمكن أن يتم تنفيذ نفس طريقة التدريس بأكثر من أسلوب وفقاً للمعلم نفسه، مثل (المعلم الذي يميل للشرح بدون اشراك

المتعلم،، الذي يشرك المتعلم بشكل مستمر، المعلم المعتمد على المكافأة والعقاب، المعلم المعتمد على العمل الجماعي بين الطلاب)

أنواع طرق التدريس:

1 - طرق التدريس التقليدية:

- أول ما ظهر من طرق للتدريس
- مثل المحاضرة التقليدية والبيان العملي
- هي الأسهل والأكثر انتشارا والأقل تكلفة ولا تحتاج لمهارات خاصة من المعلم أو المتعلم
- يعيبها عدم مراعاة الفروق الفردية وأنها ترى ان التعليم عبارة عن معلومات ينقلها المعلم ليحفظها المتعلم.

2 - طرق التدريس الحديثة:

- هي المرحلة الوسطى لطرق التدريس وظهرت للتغلب على مشكلات طرق التدريس التقليدية
- مثل التعلم التعاوني والعصف الذهني وحل المشكلات
- تتميز بمراعاتها للفروق الفردية بين المتعلمين وتتمى جميع جوانب التعلم
- تحتاج لمهارات وخبرات من المعلم لتنفيذها.

3 - طرق التدريس الالكترونية:

- هي المرحلة الحالية والأحدث لطرق التدريس، ظهرت بعد انتشار وسائل الاتصال وأجهزة الكمبيوتر والموبايل
- يتم فيها استخدام المنصات التعليمية والشبكات الاجتماعية ومحاضرات الفيديو الالكترونية
- تتميز بالانتشار وسهولة الاستخدام بمراعاتها للفروق الفردية بين المتعلمين وتنمي جميع جوانب التعلم
- تتميز بمرونتها في جعل عملية التعلم والتقييم والتواصل مع المعلم تتم في أي مكان وأي زمان وباستخدام أجهزة منتشرة مثل الموبايل
- تحتاج إلى توفر الأجهزة ووسائل الاتصال لكي يتم تنفيذها
- لا تصلح للاستخدام مع المراحل العمرية الصغيرة جدا مثل رياض الاطفال

نشاط تعليمي على الفصل

البيان	الوصف
عنوان النشاط	توصيف المقررات الدراسية
وصف النشاط	يتم عرض تطبيق عملي لتوصيف أحد المقررات وفق النماذج القياسية للجودة ومناقشة عناصرها (البيانات الأساسية، الأهداف، طرق التدريس، وسائل التقييم، المصادر الخارجية، المسؤولية)
توقيت التنفيذ	خلال المحاضرة
طريقة التنفيذ	تعليم تعاوني - مجموعات صغيرة

تكليف على الفصل

قم بتنفيذ التكليف التالي، ثم تواصل مع أستاذ المادة لتسليمه ومناقشته في المحاضرات التالية:

التكليف:

قم بالدخول على الموقع الرسمي للهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد ثم قم بتحميل معايير NARS لكل من قطاع (التربية) وقطاع (التربية النوعية) ثم قارن بينهما في تقرير موجز

مصادر إثرائية من بنك المعرفة المصري



Egyptian Knowledge Bank
بنك المعرفة المصري

من خلال المصادر الالكترونية التالية والموجودة ببنك المعرفة المصري والمكتبة الرقمية؛ يمكنك الاستزادة حول المحتوى العلمي للفصل:

الرابط	عنوان الدراسة
https://search.manduma.com/Record/647601	مقترح توصيف برنامج ومقررات الدراسات القرآنية وفق معايير الاعتماد الأكاديمي لتحقيق مخرجات التعلم المرجوة

قاموس المصطلحات الواردة بالفصل

م	المصطلح بالعربية	المصطلح بالإنجليزية	الوصف
1	المعايير الأكاديمية	Academic Standards	هي الحد الأدنى من المعارف (Knowledge) والمهارات (Skills) التي يجب أن يمتلكها خريج المؤسسة التعليمية، ويتم وضع هذه المعايير من قبل مؤسسة تعليمية عريقة أو من قبل هيئات متخصصة، ويجب على جميع المؤسسات التعليمية التي تسعى لتطبيق معايير الجودة أن تقوم بإعداد البرامج الأكاديمية وفق إرشادات تلك المعايير.
2	معايير NARS	National Academic Reference Standards	هي معايير وضعتها الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بمصر (National Academic Reference Standards)، والتي توضح الحد الأدنى من المعارف والمهارات التي يجب ان يمتلكها خريج مؤسسات التعليم العالي، وقد قامت الهيئة بوضع معايير محددة لكل قطاع قطاعات الكليات (، ويتاح تحميل تلك المعايير من الموقع الرسمي للهيئة القومية عل شكل ملفات PDF.

م	المصطلح بالعربية	المصطلح بالإنجليزية	الوصف
3	تبني المعايير الأكاديمية	Adopting Academic Standards	ان تتخذ المؤسسة التعليمية قراراً بتوظيف أحد المعايير المعتمدة في توصيف البرامج الأكاديمية، بحيث تحقق برمجها ما هو مطلوب في تلك المعايير
4	البرنامج الأكاديمي	Academic Program	مجموعة من المقررات التي يدرسها الطالب في مجال معين، ولعدد فصول دراسية وأعوام محددة، بعد أن ينجح في جميع تلك المقررات يحصل على درجة جامعية (بكالوريوس، ليسانس) في هذا التخصص، يدير البرنامج الأكاديمي قسم علمي داخل أحد الكليات بالجامعة.
5	المقرر الدراسي	Course	جزء من البرنامج التعليمي، عبارة عن مادة دراسية تحتوي على مجموعة من المعلومات والمفاهيم والمهارات الخاصة بمجال محدد، قد يكون المقرر تخصصي مثل التشريح في الطب، أو مقرر ثقافي مثل حقوق الانسان يتم تدريسه في أي كلية، يتم تدريس المقرر من قبل دكتور جامعي ويعاونه معيد لمساعدته في تدريس الجانب العملي
6	استراتيجيات التدريس	Teaching Strategies	الخطة العامة للتدريس والتي سيتم استخدامها لكامل (المقرر الدراسي، المرحلة التعليمية)، والتي

م	المصطلح بالعربية	المصطلح بالإنجليزية	الوصف
			يتم الالتزام بها في كامل العملية التعليمية على مستوى (الدولة، الجامعة، الكلية، المدرسة)، ومن أشهر استراتيجيات التدريس القومية في مصر (استراتيجية التدريس باستخدام التابلت لطلاب المرحلة الثانوية)
7	طرق التدريس	Teaching Methods	هي وسيلة الاتصال والنمط المستخدم لتحقيق الأهداف التعليمية لموقف تعليمي معين، ويمكن للمعلم استخدام عدة طرق تدريس متنوعة لتدريس المقرر الواحد حسب المتطلبات، من أشهر طرق التدريس (المحاضرة، المناقشة، البيان العملي، حل المشكلات، العصف الذهني، التعلم التعاوني)
8	أساليب التدريس	Teaching Styles	الكيفية التي يفضل أن يقوم بها المعلم لتنفيذ طريقة التدريس، الأمر الذي يختلف حسب شخصية المعلم، وبالتالي يمكن أن يتم تنفيذ نفس طريقة التدريس بأكثر من أسلوب وفقاً للمعلم نفسه، مثل (المعلم الذي يميل للشرح بدون اشراك المتعلم، الذي يشرك المتعلم بشكل مستمر، المعلم المعتمد على المكافأة والعقاب، المعلم المعتمد على العمل الجماعي بين الطلاب)

اختبر نفسك

السؤال الأول - ضع علامة صح أو خطأ:

م	العبارة
1	المعايير الأكاديمية هي الحد الأدنى من المعارف (Knowledge) والمهارات (Skills) التي يجب أن يمتلكها خريج المؤسسة التعليمية
2	يجب أن تختلف المعايير الأكاديمية للقطاع الطبي عن المعايير الطبية القطاع التربوي
3	هي معايير وضعتها الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بمصر
4	جميع المعايير الأكاديمية هي معايير NARS
5	تتبي المعايير الأكاديمية يعني استخدامها من قبل المؤسسة في توصيف البرامج
6	أساليب التدريس أشمل من طرق التدريس، وطرق التدريس أشمل من استراتيجيات التدريس
7	من عيوب طرق التدريس التقليدية عدم مراعاتها للفروق الفردية بين المتعلمين
8	من عيوب طرق التدريس الحديثة
9	مراجعة البرامج الأكاديمية تقرير يتم بشكل دوري بهدف تقييم أوجه القوة والضعف في البرامج والمقررات
10	تقارير البرامج والمقررات عملية تتم من قبل دكاترة في التخصص ومن قبل المجتمع المدني من اجل ان يستوفي المقرر جميع المواصفات قبل اعتماده

السؤال الثاني - اختر الإجابة الصحيحة مما يلي:

1		م
من مكونات توصيف البرنامج الأكاديمي يرتبط ما يتم تدريسه في البرنامج		العبارة
اهداف البرنامج	أ	البدائل
البيانات الأساسية	ب	
البيانات الوصفية	ج	
المعلومات الادارية	د	
2		م
أي مما يلي ليس من مكونات توصيف البرنامج الأكاديمي		العبارة
قائمة الكتب والمراجع	أ	البدائل
المعايير الاكاديمية	ب	
المسئول عن البرنامج	ج	
أهداف البرنامج	د	
3		م
من مكونات توصيف المقرر الدراسي يضم عناوين الموضوعات التي يتم تدريسها في المحاضرات		العبارة
وسائل تدريس المقرر	أ	البدائل
محتوى المقرر	ب	
اهداف المقرر	ج	
البيانات الاساسية	د	

4		م
أي مما يلي ليس من مكونات توصيف المقرر الدراسي		العبارة
محتوى المقرر	أ	البدائل
المعايير الاكاديمية المرجعية	ب	
قائمة الكتب والمراجع	ج	
وسائل تقييم المقرر	د	
5		م
استخدام التابلت في المرحلة الثانوية في مصر يعد...		العبارة
طريقة تدريس	أ	البدائل
أسلوب تدريس	ب	
استراتيجية تدريس	ج	
نمط تدريس	د	
6		م
استخدام التعلم التعاوني في التدريس يعد...		العبارة
استراتيجية تدريس	أ	البدائل
نمط تدريس	ب	
طريقة تدريس	ج	
أسلوب تدريس	د	
7		م
استخدام المعلم للتشجيع والمكافأة يعد...		العبارة

طريقة تدريس	أ	البدائل
نمط تدريس	ب	
استراتيجية تدريس	ج	
أسلوب تدريس	د	
8		م
مجموعة مقررات يدرسها الطالب وبعدها يحصل على شهادة		العبارة
ترم أكاديمي	أ	البدائل
برنامج أكاديمي	ب	
عام أكاديمي	ج	
مقرر أكاديمي	د	
9		م
أي مما يلي ليس من خصائص المقررات الدراسية		العبارة
يحصل الطالب بعد النجاح فيه على شهادة جامعية	أ	البدائل
جزء من البرنامج الأكاديمي	ب	
تحتوي معلومات ومفاهيم	ج	
قد يكون تخصصي او ثقافي	د	
10		م
أي مما يلي ليس من أنواع طرق التدريس التقليدية		العبارة
المنصات الالكترونية	أ	البدائل
التعلم التعاوني	ب	

العصف الذهني	ج	
حل المشكلات	د	

مفتاح الإجابة

إجابة السؤال الأول - ضع علامة صح أو خطأ:

م	العبارة	الإجابة
1	المعايير الأكاديمية هي الحد الأدنى من المعارف (Knowledge) والمهارات (Skills) التي يجب أن يمتلكها خريج المؤسسة التعليمية	العبارة صحيحة
2	يجب أن تختلف المعايير الأكاديمية للقطاع الطبي عن المعايير الطبية القطاع التربوي	العبارة صحيحة
3	هي معايير وضعتها الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بمصر	العبارة صحيحة
4	جميع المعايير الأكاديمية هي معايير NARS	العبارة خاطئة (معايير NARS معايير مصرية وضعتها الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، يوجد بكل دولة هيئة مستقلة تضع معايير خاصة بالدولة)
5	تتبي المعايير الأكاديمية يعني استخدامها من قبل المؤسسة في توصيف البرامج	العبارة صحيحة

م	العبارة	الاجابة
6	أساليب التدريس أشمل من طرق التدريس، وطرق التدريس أشمل من استراتيجيات التدريس	العبارة خاطئة (استراتيجيات التدريس أشمل من طرق التدريس، وطرق التدريس أشمل من أساليب التدريس)
7	من عيوب طرق التدريس التقليدية عدم مراعاتها للفروق الفردية بين المتعلمين	العبارة صحيحة
8	من عيوب طرق التدريس الحديثة	العبارة خاطئة
9	مراجعة البرامج الأكاديمية تقرير يتم بشكل دوري بهدف تقييم أوجه القوة والضعف في البرامج والمقررات	العبارة خاطئة (مراجعة البرامج الأكاديمية هي عملية تتم من قبل دكاترة في التخصص ومن قبل المجتمع المدني من اجل ان يستوفي المقرر جميع المواصفات قبل اعتماده)
10	تقارير البرامج والمقررات عملية تتم من قبل دكاترة في التخصص ومن قبل المجتمع المدني من اجل ان يستوفي المقرر جميع المواصفات قبل اعتماده	العبارة الخاطئة (تقارير البرامج والمقررات عملية تتم بشكل دوري بهدف تقييم أوجه القوة والضعف في البرامج والمقررات)

إجابة السؤال الثاني - اختر الإجابة الصحيحة:

م	العبرة	الإجابة الصحيحة
1	من مكونات توصيف البرنامج الأكاديمي يرتبط ما يتم تدريسه في البرنامج	اهداف البرنامج
2	أي مما يلي ليس من مكونات توصيف البرنامج الأكاديمي	قائمة الكتب والمراجع
3	من مكونات توصيف المقرر الدراسي يضم عناوين الموضوعات التي يتم تدريسها في المحاضرات	محتوى المقرر
4	أي مما يلي ليس من مكونات توصيف المقرر الدراسي	المعايير الأكاديمية المرجعية
5	استخدام التابلت في المرحلة الثانوية في مصر يعد...	استراتيجية تدريس
6	استخدام التعلم التعاوني في التدريس يعد...	طريقة تدريس
7	استخدام المعلم للتشجيع والمكافأة يعد...	أسلوب تدريس
8	مجموعة مقررات يدرسها الطالب وبعدها يحصل على شهادة	برنامج أكاديمي
9	أي مما يلي ليس من خصائص المقررات الدراسية	يحصل الطالب بعد النجاح فيه على شهادة جامعية
10	أي مما يلي ليس من أنواع طرق التدريس التقليدية	المنصات الإلكترونية

الباب الثالث

تطبيقات الجودة في التعليم

الفصل الأول - الاعتماد الأكاديمي والهيئة القومية

الفصل الثاني - الجودة في مؤسسات التعليم العالي

الفصل الثالث - الجودة في مؤسسات التعليم قبل الجامعي

الفصل الأول

الاعتماد الأكاديمي والهيئة القومية

الاعتماد الأكاديمي

شروط التقدم للاعتماد الأكاديمي

النظام الإلكتروني للاعتماد

منسق المؤسسة

مراحل الاعتماد الأكاديمي المؤسسات التعليمية

ماهية فريق المراجعة

أنواع زيارات فريق المراجعة الخرجية

نتائج زيارات فريق المراجعة الخرجية

النظم من فريق المراجعة الخرجية

مقدمة الفصل

أولاً - الهدف العام:

إكساب المفاهيم والمهارات الأساسية المتعلقة بشروط ومتطلبات التقدم للاعتماد الأكاديمي من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بمصر.

ثانياً - الأهداف التعليمية:

بعد الانتهاء من هذا الفصل /الدرس، يتوقع من الطالب أن يكون قادراً على أن:

- 1- يذكر مفهوم الاعتماد الأكاديمي.
- 2- يعدد شروط تقدم المؤسسات التعليمية للاعتماد الأكاديمي
- 3- يوضح ماهية النظام الإلكتروني للاعتماد
- 4- يوضح ماهية منسق المؤسسة
- 5- يحدد مراحل الاعتماد الأكاديمي للمؤسسات التعليمية
- 6- يبين ماهية فرق المراجعة الخارجية
- 7- يعدد أنواع زيارات فريق المراجعة الخارجية
- 8- يوضح نتائج زيارات فريق المراجعة الخارجية
- 9- يوضح ماهية التظلم من فريق المراجعة الخارجية

الاعتماد الأكاديمي

مفهوم الاعتماد الأكاديمي:

العملية المنهجية التي تستهدف تمكين المؤسسات التعليمية من الحصول على صفة مميزة ، وهوية معترف بها محلياً ودولياً ، والتي تعكس بوضوح نجاحها في تطبيق استراتيجيات وسياسات وإجراءات فعالة لتحسين الجودة في عملياتها وانشطتها ومخرجاتها ، بما يقابل أو يفوق توقعات المستفيدين ، ويحقق مستويات عالية من رضائهم ، ويمكن تعريفها أيضاً بأنها إقرار الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بمصر استيفاء المؤسسة التعليمية أو البرنامج التعليمي مستوى معيناً من معايير الجودة استناداً إلى معايير الاعتماد بالهيئة ووفقاً لأحكام قانون الهيئة. (الهيئة القومية لضمان جودة التعليم دليل الاعتماد الإصدار الثالث، 2015)

شروط التقدم للاعتماد الأكاديمي:

حددت الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بمصر مجموعة الشروط التالية لأي مؤسسة تعليمية للتقدم للاعتماد، وهي موضحة بموقعها الإلكتروني الرسمي، وذلك على النحو التالي:

- أن تكون المؤسسة حاصلة على الترخيص من الوزارة المختصة (التعليم العالي، التربية والتعليم).

- أن تكون قد منحت شهادة دراسية في أحد برامجها التعليمية (أتمت دورة دراسية كاملة) مرة واحدة على الأقل، أي تخرج منها دفعة واحدة على الأقل.
- أن تكون للمؤسسة رسالة محددة ومعتمدة ومعلنة وخطة إستراتيجية ونظم ضمان جودة داخلية ونظم تقارير سنوية
- تقديم ما يفيد موافقة الجهة التابعة لها المؤسسة مباشرة (الجامعة / الأكاديمية) على طلب التقدم للاعتماد.

النظام الإلكتروني للاعتماد:

قامت الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بمصر بإنشاء نظام الكتروني متكامل لإدارة اعمال الاعتماد، وله المهام التالية:

- استقبال طلبات التقدم للاعتماد من المؤسسات التعليمية
- استلام الوثائق الإدارية والاحصائيات المطلوبة من المؤسسة
- جميع المراسلات الإدارية بين الهيئة والمؤسسة التعليمية تتم بشكل الكتروني داخل النظام
- متابعة اعمال الاعتماد وتقديم الدعم الفني
- اخطار المؤسسات التعليمية بقرارات الاعتماد

منسق المؤسسة:

هو أحد أعضاء المؤسسة التعليمية، يكون مرشحاً من قبلها، يكون هو المسئول عن التواصل بين المؤسسة التعليمية وبين الهيئة القومية، ويجب أن يتوفر فيه الشروط التالية:

- ألا يكون ضمن القيادات الرسمية للمؤسسة (عميد، مدير....)، وألا يكون هو نفسه مدير الجودة.
- أن يكون أحد أعضاء هيئة التدريس بالمؤسسة
- لا يشترط السن أو الدرجة الوظيفية
- يشترط توفر الخبرة العالية في مجال الجودة نظراً لأنه المسئول عن إجابة جميع استفسارات الهيئة القومية وفريق المراجعة الخارجية
- يجب أن يتمتع بمهارات التواصل الفعال واللباقة والقدرة على امتصاص ردود الأفعال المختلفة.

مراحل اعتماد المؤسسات التعليمية من الهيئة القومية لضمان**الجودة بمصر:****1 - التقدم للاعتماد:**

بعد استيفاء المؤسسة التعليمية للشروط السابقة، تقوم المؤسسة بإنشاء حساب الكتروني على الموقع الرسمي للهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، ويكون صاحب الحساب هو منسق المؤسسة التعليمية المفوض منها بشكل

رسمي للتعامل مع الهيئة، ويقوم منسق المؤسسة بتسجيل بيانات المؤسسة التعليمية ونوع الاعتماد المطلوب.

2 - دفع رسوم التقدم:

تحدد الهيئة القومية لضمان جودة التعليم رسوم محددة للتقدم للاعتماد، والتي تختلف حسب نوع الاعتماد (مؤسسي، برامجي)، وحسب نوع المؤسسة (حكومية، خاصة) وحسب المؤسسة التعليمية (تعليم عالي - تعليم ما قبل الجامعي)، ويتم دفع الرسوم عن طريق وسائل الدفع الالكترونية.

3 - رفع المستندات المطلوبة:

في حالة موافقة الهيئة على طلب المؤسسة وبعد دفع المصروفات، تقوم المؤسسة التعليمية برفع مجموعة الملفات والوثائق الإدارية (بشكل الكتروني) على أكاونت المؤسسة على موقع الهيئة القومية، تختلف الملفات المطلوب رفعها على حسب نوع الاعتماد ونوع المؤسسة التعليمية إلا أنها جميعها عبارة عن إحصائيات الموارد البشرية والمادية للمؤسسة والتقارير الدورية الأساسية.

4 - فريق المراجعة:

تقوم الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بتحديد فريق من المراجعين المسؤولين عن فحص الوثائق والمستندات المرفوعة، وبعد عملية الفحص يتم تحديد موعد يقوم فيه فريق المراجعة بزيارة المؤسسة التعليمية بشكل فعلي لمعاينة العمليات التعليمية على أرض الواقع، وعلى المؤسسة التعليمية توفير كل

الوثائق الإدارية وتنظيم الاجتماعات المطلوبة، مع العلم بأن تفاصيل المبيت والإقامة يكون منظماً ومحددًا من قبل الهيئة القومية ولا دخل للمؤسسة التعليمية في ذلك أبداً وذلك ضمان الحياد والنزاهة.

5 - نتيجة المراجعة:

يقوم فريق المراجعة بكتابة تقرير للهيئة القومية يوضح فيه ما إذا كانت المؤسسة التعليمية قد استوفت كافة متطلبات الاعتماد بشكل كامل، أو بشكل جزئي، أو لم تستوف أي متطلبات للاعتماد على الاطلاق.

6 - الحصول على الاعتماد الأكاديمي:

في حالة قيام فريق المراجعة بالتوصية باعتماد المؤسسة التعليمية، تقوم الهيئة القومية بإصدار قرار حصول المؤسسة على الاعتماد الأكاديمي والذي يسري لعدد من السنوات يصل غالباً إلى خمس سنوات تكون فيها المؤسسة التعليمية معتمدة من قبل الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد

ملحوظة: بعد انتهاء مدة الاعتماد سيكون على المؤسسة التعليمية التقدم مرة أخرى للهيئة القومية والتقدم بطلب جديد وتنفيذ كافة المراحل السابقة مرة أخرى.

فريق المراجعة

فريق المراجعة:

فريق مكلف من قبل الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، يقوم بتقويم أنشطة المؤسسة ويوثق نتائج التقويم في تقرير، وبناء على يتم اتخاذ قرار من قبل الهيئة القومية وفق نتائج هذا التقرير.

أنواع زيارات فريق المراجعة الخارجية:

بناء على طلب المؤسسة التعليمية يقوم فريق المراجعة الخارجية المكلف من قبل الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بتنفيذ الأعمال التالية:

1 - زيارة استطلاعية:

هي زيارة دعم فني من قبل فريق المراجعة، حيث يقوم بتقييم المؤسسة التعليمية وتحديد جوانب القوة والضعف فيها قبل أن تتقدم للاعتماد بشكل فعلي، وهي زيارة ودية اختيارية حسب رغبة المؤسسة، لها مصروفات خاصة ولها مستندات محددة مطلوبة.

2 - زيارة المراجعة الخارجية:

هي زيارة تقييم رسمية من قبل فريق المراجعة، حيث يقوم بتقييم المؤسسة التعليمية وتحديد ما إذا كانت مستوفية لشروط الاعتماد أم لا، لها مصروفات

خاصة، ولها مستندات محددة مطلوبة، أياً كانت نتيجة الزيارة يتم ارسالها بشكل رسمي إلى المؤسسة التعليمية.

3 - زيارة إعادة التقييم:

في حالة رسوب المؤسسة وعدم حصولها على الاعتماد الاكاديمي في زيارة (المراجعة الخارجية)، يتم إعطاء مهلة للمؤسسة لعلاج المشكلات، ثم تقوم بطلب إعادة التقييم، وفي هذه الزيارة يتم التركيز على جوانب الضعف والقصور الواردة في تقرير رسوب المؤسسة بشكل أساسي، مع عدم اغفال الجوانب الأخرى للتقييم، لها مصروفات خاصة، ولها مستندات محددة مطلوبة أهمها تقرير ما قامت به المؤسسة من إجراءات لحل المشكلات التي تسببت في رسوبها في الزيارة السابقة.

نتائج زيارات فريق المراجعة الخارجية:

1 - تقييم المؤسسة:

في حالة الزيارة الاستطلاعية يقوم فريق المراجعة بتقديم تقرير دعم فني موضح فيه وضع المؤسسة وأهليتها للتقدم للاعتماد.

2 - الاستيفاء والتوصية بالاعتماد:

في حالة استيفاء المؤسسة التعليمية لكامل معايير الجودة، يوصي تقرير فريق المراجعة بأحقية حصول المؤسسة التعليمية على الاعتماد الأكاديمي من الهيئة القومية.

3 - عدم الاستيفاء:

في حالة عدم الاستيفاء يقوم فريق المراجعة بتوضيح المعيار أو المعايير التي لم تستوف نتيجة عدم تلبيتها للشروط المحددة، في حالة عدم استيفاء معيار واحد على الأقل تكون النتيجة الكلية عدم استيفاء، تختلف التقارير فيما بينها في عدد المعايير التي لم تستوف، وكمية الإجراءات التي لم تستوفى داخل كل معيار.

التظلم من فريق المراجعة الخارجية:

يجوز للمؤسسة التعليمية طلب تعديل في أحد أو كل فريق المراجعة الخارجية المرشح من قبل الهيئة القومية وذلك وفق أسباب تقتنع بها الهيئة القومية، وذلك قبل أن يبدأ فريق المراجعة في تنفيذ أي مهام بشكل رسمي، كما يجوز للمؤسسة التعليمية التظلم من تقارير فريق المراجعة الخارجية في حالة استشعار الظلم والاحجاف، مع تقديم الوثائق الدالة على موقف المؤسسة التعليمية ودفع رسوم التظلم.

نشاط تعليمي على الفصل

البيان	الوصف
عنوان النشاط	النظام الالكتروني للهيئة القومية لضمان جودة التعليم
وصف النشاط	يتم عرض تطبيقي للنظام الالكتروني للهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد مع مناقشة أجزاء النظام
توقيت التنفيذ	خلال المحاضرة
طريقة التنفيذ	تعليم تعاوني - مجموعات صغيرة

تكليف على الفصل

قم بتنفيذ التكليف التالي، ثم تواصل مع أستاذ المادة لتسليمه ومناقشته في المحاضرات التالية:

التكليف:

اكتب تقرير موجز عن مؤسسة تعليمية ذات صلة بك، ثم قم بعرض ما إذا كانت المؤسسة تستوفي شروط التقدم أم لا، مع توضيح الأسباب

مصادر إثرائية من بنك المعرفة المصري



Egyptian Knowledge Bank
بنك المعرفة المصري

من خلال المصادر الالكترونية التالية والموجودة ببنك المعرفة المصري والمكتبة الرقمية؛ يمكنك الاستزادة حول المحتوى العلمي للفصل:

عنوان الدراسة	الرابط
أثر تطبيق برنامج الجودة الشاملة في رفع مستوى التعليم بسلطنة عمان	https://0810gku6n-1105-y-https-search-mandumah-com.mplbci.ekb.eg/Record/58909

قاموس المصطلحات الواردة بالفصل

م	المصطلح بالعربية	المصطلح بالإنجليزية	الوصف
1	الاعتماد الأكاديمي	Accreditation	العملية المنهجية التي تستهدف تمكين المؤسسات التعليمية من الحصول على صفة مميزة، وهوية معترف بها محلياً ودولياً، والتي تعكس بوضوح نجاحها في تطبيق استراتيجيات وسياسات وإجراءات فعالة لتحسين الجودة في عملياتها وانشطتها ومخرجاتها
2	منسق المؤسسة	Coordinator	هو أحد أعضاء المؤسسة التعليمية، يكون مرشحاً من قبلها، يكون هو المسئول عن التواصل بين المؤسسة التعليمية وبين الهيئة القومية
3	فريق المراجعة	Judgement team	فريق مكلف من قبل الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، يقوم بتقويم أنشطة المؤسسة ويوثق نتائج التقويم في تقرير، وبناء على يتم اتخاذ قرار من قبل الهيئة القومية وفق نتائج هذا التقرير

اختبر نفسك

السؤال الأول - ضع علامة صح أو خطأ:

م	العبارة
1	الاعتماد الأكاديمي هو اعتراف من الهيئة القومية لضمان الجودة باستيفاء المؤسسة لمعايير الاعتماد
2	يتم التقدم للاعتماد الأكاديمي من خلال مجموعة من المستندات الورقية التي تقدم للهيئة القومية لضمان الجودة بخطاب مسجل
3	منسق المؤسسة هو مدير الجودة داخل المؤسسة
4	فريق المراجعة الخارجية هو المسئول عن كافة أعمال التقييم عن التقدم للاعتماد
5	جميع قرارات الهيئة القومية لضمان جودة التعليم نهائية ولا يمكن التظلم فيها

السؤال الثاني - اختر الإجابة الصحيحة مما يلي:

م	1
العبارة	أي مما يلي ليس من شروط المؤسسات التعليمية للتقدم للاعتماد من الهيئة القومية لضمان الجودة
البدائل	أ أن تكون مؤسسة تعليمية حكومية
	ب الحصول على ترخيص
	ج تخريج دفعة من الطلاب
	د موافقة الجهة التابعة لها

2		م
أي من المراحل التالية هي الأسبق في التقدم للاعتماد الأكاديمي		العبارة
زيارة فريق المراجعة	أ	البدائل
رفع المستندات المطلوبة	ب	
الحصول على الاعتماد	ج	
تقرير نتيجة المراجعة	د	
3		م
من أنواع زيارات فريق المراجعة وتهدف للدعم الفني		العبارة
زيارة مراجعة خارجية	أ	البدائل
زيارة إعادة تقييم	ب	
زيارة استطلاعية	ج	
زيارة مراجعة داخلية	د	
4		م
أي من تقارير زيارة فريق المراجعة الخارجي يعني حصول المؤسسة على الاعتماد		العبارة
الاستيفاء الكلي	أ	البدائل
الاستيفاء الجزئي	ب	
الزيارة الاستطلاعية	ج	
الزيارة النهائية	د	

5		م
أي مما يلي ليس من نتائج زيارات فريق المراجعة الخارجية		العبارة
التوصية بالاعتماد	أ	البدائل
دفع غرامة مالية لعدم الاستيفاء	ب	
عدم الاستيفاء الكلي للمعايير	ج	
عدم الاستيفاء الجزئي للاعتماد	د	

مفتاح الإجابة

إجابة السؤال الأول - ضع علامة صح أو خطأ:

م	العبارة	الإجابة
1	الاعتماد الأكاديمي هو اعتراف من الهيئة القومية لضمان الجودة باستيفاء المؤسسة لمعايير الاعتماد	العبارة صحيحة
2	يتم التقدم للاعتماد الأكاديمي من خلال مجموعة من المستندات الورقية التي تقدم للهيئة القومية لضمان الجودة بخطاب مسجل	العبارة خاطئة (يتم التقدم للاعتماد الأكاديمي من خلال النظام الإلكتروني الخاص بالهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد)
3	منسق المؤسسة هو مدير الجودة داخل المؤسسة	العبارة خاطئة (منسق المؤسسة هو المسئول عن التواصل بين المؤسسة التعليمية والهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد)
4	فريق المراجعة الخارجية هو المسئول عن كافة أعمال التقييم عن التقدم للاعتماد	العبارة صحيحة
5	جميع قرارات الهيئة القومية لضمان جودة التعليم نهائية ولا يمكن التظلم فيها	العبارة خاطئة (يجوز التظلم من قرارات الهيئة القومية بعد دفع الرسوم المقررة وتقديم المستندات الدالة)

إجابة السؤال الثاني - اختر الإجابة الصحيحة:

م	العبرة	الإجابة الصحيحة
1	أي مما يلي ليس من شروط المؤسسات التعليمية للتقدم للاعتماد من الهيئة القومية لضمان الجودة	أن تكون مؤسسة تعليمية حكومية
2	أي من المراحل التالية هي الأسبق في التقدم للاعتماد الأكاديمي	رفع المستندات المطلوبة
3	من أنواع زيارات فريق المراجعة وتهدف للدعم الفني	زيارة استطلاعية
4	أي من تقارير زيارة فريق المراجعة الخارجي يعني حصول المؤسسة على الاعتماد	الاستيفاء الكلي
5	أي مما يلي ليس من نتائج زيارات فريق المراجعة الخارجية	دفع غرامة مالية لعدم الاستيفاء

الفصل الثاني

تطبيقات الجودة

في مؤسسات التعليم العالي

الاعتماد المؤسسي

معايير الاعتماد المؤسسي

الاعتماد الوامجي

معايير الاعتماد الوامجي

مقدمة الفصل

أولاً - الهدف العام:

إكساب المفاهيم والمهارات الأساسية المتعلقة بالاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العالي بنوعيتها (الاعتماد المؤسسي، الاعتماد البرامجي)، وذلك من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بمصر.

ثانياً - الأهداف التعليمية:

بعد الانتهاء من هذا الفصل /الدرس، يتوقع من الطالب أن يكون قادراً على أن:

- 1- يذكر مفهوم الاعتماد المؤسسي.
- 2- يشرح معايير الاعتماد المؤسسي
- 3- يذكر مفهوم الاعتماد البرامجي
- 4- يشرح معايير الاعتماد البرامجي

الاعتماد المؤسسي

مفهوم الاعتماد المؤسسي:

يختص الاعتماد المؤسسي بتحقيق المؤسسة التعليمية ككل لمستوى الجودة في خدماتها، شاملة الأطر الأكاديمية والتنظيمية للكلية وجميع إداراتها وبرامجها الأكاديمية.

معايير الاعتماد المؤسسي:

هي معايير معدة من قبل الهيئة القومية لتقويم واعتماد المؤسسة التعليمية بكامل أنشطتها وبرامجها الدراسية، وهي الأداة الرئيسية التي يتم الاستعانة بها في اعداد الدراسة الذاتية من قبل المؤسسة، وتستخدم بواسطة المراجعين من الهيئة كأساس لعملية التقويم والاعتماد، تتكون من 12 معيار وذلك على النحو التالي:

1 - معيار التخطيط الاستراتيجي:

هي أنه للمؤسسة رؤية ورسالة واضحة، ولها خطة استراتيجية تم اعدادها وفق الإجراءات المنهجية، وأن تكون الخطة واقعية وقابلة للتنفيذ، وأن يتم اعداد تقاريرها السنوية.

2 - معيار القيادة والحوكمة:

أن يتوفر بالمؤسسة قيادات مؤهلة يتم اختيارها وتنمية قدراتها وتقييم أدائها وفق معايير موضوعية، وأن تلتزم المؤسسة بالشفافية والنزاهة والأخلاق، وأن يكون لها هيكل تنظيمي يلائم حجم المؤسسة وانشطتها، وأن يكون لها توصيف وظيفي يحدد بوضوح المسؤوليات والاختصاصات.

3 - معيار إدارة الجودة والتطوير:

أن يتوفر بالمؤسسة نظام لإدارة الجودة توفر له القيادات سبل الدعم، وأن تتم عمليات التقويم الذاتي بشكل مستمر، وأن تستخدم نتائج التقويم في تحسين أداء المؤسسة.

4 - معيار أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة:

أن يتوفر بالمؤسسة العدد الكافي والمؤهل من أعضاء هيئة التدريس بما يتناسب مع متطلبات التدريس، وأن تعمل المؤسسة على تنمية قدراتهم، وتقييم أدائهم وفق معايير موضوعية، وأن يتوفر بها رضا وولاء وظيفي للمؤسسة.

5 - معيار الجهاز الاداري:

أن يتوفر بالمؤسسة جهاز اداري ملائم من حيث العدد والمؤهلات بما يتناسب مع حجم المؤسسة وأنشطتها، وأن يتسم بالكفاءة في الأداء، وأن تعمل المؤسسة

على تنمية قدراتهم، وتقييم أدائهم وفق معايير موضوعية، وأن يتوفر رضا ولاء وظيفي للمؤسسة.

6 - معيار الموارد المالية والمادية:

أن يتوفر بالمؤسسة الموارد المالية الملائمة لحجمها وأنشطتها، بما يمكنها من تحقيق رؤيتها وتنفيذ خططها الاستراتيجية، وأن تحرص على كفاءة استخدام تلك الموارد وتعمل على تنميتها وفق اللوائح والقوانين.

7 - معيار المعايير الأكاديمية والبرامج التعليمية:

أن تتبنى المؤسسة المعايير القومية المرجعية أو غيرها من المعايير العالمية للبرامج التعليمية، وأن تتأكد من تحقق نواتج التعلم، وأن تلبى البرامج التعليمية احتياجات المجتمع وسوق العمل، وأن يتم توصيف المقررات الدراسية ومراجعتها وتطويرها بصورة دورية.

8 - معيار التدريس والتعلم:

أن يتوفر بالمؤسسة استراتيجية للتدريس والتعلم والتقويم يتم مراجعتها وتطويرها بصفة دورية، وأن تتلاءم طرق التدريس مع الأهداف التعليمية ونواتج التعلم المستهدفة، وأن يتم تدريب الطلاب على المهارات اللازمة للخريج، وأن تضع معايير عادلة للتقويم والامتحانات.

9 - معيار الطلاب والخريجين:

أن يتوفر بالمؤسسة قواعد معلنة وعادلة لقبول الطلاب، وأن تعمل على جذب الطلاب الوافدين، وأن تلتزم بتقديم الدعم المادي والصحي والاجتماعي والأكاديمي اللازم، وأن تشجع الأنشطة الطلابية، وأن تحرض على رضا الطلاب، وأن تتواصل بشكل مستمر مع الخريجين.

10 - معيار البحث العلمي:

أن يتوفر بالمؤسسة خطة بحثية تتسق مع خطة الجامعة، وأن توفر الموارد اللازمة لتنفيذها، وأن تشجع على مناخ داعم للأنشطة العلمية والبحث العلمي والمؤتمرات.

11 - معيار الدراسات العليا:

أن يتوفر بالمؤسسة برامج للدراسات العليا (دبلوم، ماجستير، دكتوراه)، لها معايير أكاديمية، وأن يتم توصيفها ومراجعتها وتقييمها بشكل دوري، وأن تتأكد من تحقق نواتج التعلم، وأن تلبى البرامج التعليمية احتياجات المجتمع وسوق العمل، وأن تحرض على رضا طلاب الدراسات العليا، وأن تضع معايير موضوعية للتقييم.

12 - معيار المشاركة المجتمعية:

أن يكون للمؤسسة دوراً واضحاً في المجتمع، من خلال خدمات تقدمها المؤسسة، واستفادة من إمكانيات المجتمع

الاعتماد البرامجي

مفهوم الاعتماد البرامجي:

يختص الاعتماد البرامجي بتحقيق برنامج تعليمي محدد داخل المؤسسة التعليمية لمستوى الجودة بشكل متمعق ومستقل عن باقي البرامج الأكاديمية الأخرى بالمؤسسة التعليمية.

معايير الاعتماد البرامجي:

المحور الأول (إدارة البرنامج):

يختص بالجانب الإداري للبرنامج، يتكون من المعايير الفرعية التالية:

1 - معيار رسالة وأهداف البرنامج:

أن تكون للمؤسسة التعليمية رؤية ورسالة معتمدة، وأن يكون للبرنامج خطة استراتيجية، ومراجعة وتقارير دورية لخطة البرنامج.

2 - معيار قيادة وتنظيم البرنامج:

أن يكون للبرنامج قيادة أكاديمية تتصف بالكفاءة، وأن يتم اختيارها وتنفيذ أعمالها بشفافية، أن يكون للبرنامج هيكل تنظيمي محدد الاختصاصات والمسئوليات، أن يتوفر للبرنامج قواعد بيانات حديثة، أن يتم نشر معلومات كافية للبرنامج من خلال وسائل تكنولوجيا المعلومات.

3 - الموارد المالية والتسهيلات الداعمة:

أن يتوفر للبرنامج موارد مالية وتسهيلات لدعم العمل مثل الأجهزة والقاعات والمعامل، وأن يتوفر مصادر للتمويل، وأن يتم تحديد أولويات الانفاق بشكل موضوعي وبشفافية.

المحور الثاني (الفاعلية التعليمية):

يختص بالجانب التعليمي للبرنامج، يتكون من المعايير الفرعية التالية:

1 - معيار المعايير الأكاديمية للبرنامج:

أن يتبنى البرنامج المعايير الأكاديمية المرجعية للبرامج التعليمية، وأن تحدد تلك المعايير بشكل دقيق مواصفات خريج البرنامج.

2 - معيار تصميم البرنامج:

أن يتوفر للبرنامج ومقرراته توصيف واضح ومعتمد، أن يشارك في التوصيف جميع الأطراف المعنية، أن يتم بشكل دوري مراجعة التوصيف وتحديثه وفق المستجدات.

3 - معيار الطلاب:

أن يتوفر للبرنامج شروط واضحة لقبول وتحويل الطلاب، أن يتوفر نظام فعال للإرشاد الأكاديمي والدعم المادي والصحي والاجتماعي، أن يراعي الطلاب المتميزين والطلاب ذوي المشكلات، أن يحقق البرنامج مستويات عالية من رضا الطلاب.

4 - معيار أعضاء هيئة التدريس:

أن يراعي البرنامج كفاية أعضاء هيئة التدريس من حيث العدد والكفاءة العلمية، وأن يعمل على تنمية قدراتهم، وتقييمهم بشكل موضوعي، وأن يحقق البرنامج مستويات عالية من رضا هيئة التدريس.

5 - معيار التعليم والتعلم:

أن استراتيجيات وسياسات وطرق معتمدة شارك فيها الأطراف المعنية، أن يتم استخدام أنماط وطرق تدريس حديثة ومناسبة، أن تتبع إجراءات منظمة للتعامل مع مشكلات التعلم.

6 - معيار التعزيز والتطوير:

أن يتوفر للبرنامج خطة معتمدة للتطوير يشارك فيها الأطراف المعنية، أن يتم اتخاذ إجراءات وممارسات تطور من البرنامج بشكل فعلي، أن يتوفر الجدية في المساءلة والمحاسبة.

7 - معيار مؤشرات نجاح البرنامج:

أن يتم بشكل دوري قياس مؤشرات نجاح البرنامج، من خلال تقييم الخريج في سوق العمل، وتقييم منافسة البرنامج مع المؤسسات التعليمية الأخرى التي تقدم برامج مشابهة.

نشاط تعليمي على الفصل

البيان	الوصف
عنوان النشاط	الاعتماد المؤسسي مقابل الاعتماد البرامجي
وصف النشاط	يتم فتح باب المناقشة في الفرق بين الاعتماد المؤسسي والاعتماد البرامجي مع توضيح مميزات كل نوع من الاعتماد
توقيت التنفيذ	خلال المحاضرة
طريقة التنفيذ	تعليم تعاوني - مجموعات صغيرة

تكليف على الفصل

قم بتنفيذ التكليف التالي، ثم تواصل مع أستاذ المادة لتسليمه ومناقشته في المحاضرات التالية:

التكليف:

قم بفتح النظام الالكتروني للهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، ثم قم بالبحث عن الكليات التي حصلت على الاعتماد في نطاق محافظتك، واكتب أسماء تلك المؤسسات في جدول يوضح اسم الكلية وتاريخ الحصول على الاعتماد ونوع الاعتماد

مصادر إثرائية من بنك المعرفة المصري



Egyptian Knowledge Bank
بنك المعرفة المصري

من خلال المصادر الالكترونية التالية والموجودة ببنك المعرفة المصري والمكتبة الرقمية؛ يمكنك الاستزادة حول المحتوى العلمي للفصل:

عنوان الدراسة	الرابط
ضمان جودة الأداء التدريسي في التعليم الجامعي تطوير الكفايات الأدائية للمعلم على ضوء معايير الجودة	https://0810gku6n-1105-y-https-search-mandumah-com.mplbci.ekb.eg/Record/1157538

قاموس المصطلحات الواردة بالفصل

م	المصطلح بالعربية	المصطلح بالإنجليزية	الوصف
1	الاعتماد المؤسسي	Institutional Accreditation	يختص الاعتماد المؤسسي بتحقيق المؤسسة التعليمية ككل لمستوى الجودة في خدماتها، شاملة الأطر الأكاديمية والتنظيمية للكلية وجميع إداراتها وبرامجها الأكاديمية.
2	الاعتماد البرامجي	Program Accreditation	يختص الاعتماد البرامجي بتحقيق برنامج تعليمي محدد داخل المؤسسة التعليمية لمستوى الجودة بشكل متمتع ومستقل عن باقي البرامج الأكاديمية الأخرى بالمؤسسة التعليمية.

اختبر نفسك

السؤال الأول - ضع علامة صح أو خطأ:

م	العبرة
1	الاعتماد المؤسسي هو حصول البرنامج الأكاديمي للمؤسسة على اعتماد الجودة
2	الاعتماد البرامجي يعني حصول المؤسسة التعليمية على اعتماد الجودة
3	يتكون الاعتماد المؤسسي من 12 معيار
4	معيار الجهاز الإداري هو المعيار رقم (1) في الاعتماد المؤسسي
5	يتكون الاعتماد البرامجي من محورين رئيسيين

السؤال الثاني - اختر الإجابة الصحيحة مما يلي:

م	1
العبرة	من معايير الاعتماد المؤسسي للجودة ويختص بالشفافية والنزاهة
البدائل	أ القيادة والحوكمة
	ب التخطيط الاستراتيجي
	ج إدارة الجودة
	د أعضاء هيئة التدريس
م	2
العبرة	من معايير الاعتماد المؤسسي ويختص بالتقويم والامتحانات
البدائل	أ الطلاب والخريجين
	ب التدريس والتعليم

المعايير الاكاديمية	ج	
البحث العلمي	د	
3		م
أي مما يلي ضمن محور إدارة البرنامج في الاعتماد البرامجي		العبارة
رسالة واهداف البرنامج	أ	البدائل
تصميم البرنامج	ب	
الطلاب	ج	
التعليم والتعلم	د	
4		م
أي مما يلي ضمن محور الفاعلية التعليمية في الاعتماد البرامجي		العبارة
قيادة البرنامج	أ	البدائل
تنظيم البرنامج	ب	
الموارد المالية	ج	
المعايير الاكاديمية	د	
5		م
أي مما يلي ليس من معايير الاعتماد البرامجي		العبارة
التعزيز والتطوير	أ	البدائل
المشاركة المجتمعية	ب	
مؤشرات النجاح	ج	
التعليم والتعلم	د	

مفتاح الإجابة

إجابة السؤال الأول - ضع علامة صح أو خطأ:

م	العبرة	الإجابة
1	الاعتماد المؤسسي هو حصول البرنامج الأكاديمي للمؤسسة على اعتماد الجودة	العبرة خاطئة (الاعتماد المؤسسي هو حصول كامل المؤسسة بجميع أنشطتها وادارتها على اعتماد الجودة)
2	الاعتماد البرامجي يعني حصول المؤسسة التعليمية على اعتماد الجودة	العبرة خاطئة (الاعتماد البرامجي يعني حصول أحد برامج المؤسسة التعليمية على الاعتماد الأكاديمي)
3	يتكون الاعتماد المؤسسي من 12 معيار	العبرة صحيحة
4	معيار الجهاز الإداري هو المعيار رقم (1) في الاعتماد المؤسسي	العبرة خاطئة (المعيار رقم (1) التخطيط الاستراتيجي - المعيار رقم (5) الجهاز الإداري)
5	يتكون الاعتماد البرامجي من محورين رئيسيين	العبرة صحيحة

إجابة السؤال الثاني - اختر الإجابة الصحيحة:

م	العبارة	الإجابة الصحيحة
1	من معايير الاعتماد المؤسسي للجودة ويختص بالشفافية والنزاهة	القيادة والحوكمة
2	من معايير الاعتماد المؤسسي ويختص بالتقويم والامتحانات	التدريس والتعليم
3	أي مما يلي ضمن محور إدارة البرنامج في الاعتماد البرامجي	رسالة واهداف البرنامج
4	أي مما يلي ضمن محور الفاعلية التعليمية في الاعتماد البرامجي	المعايير الاكاديمية
5	أي مما يلي ليس من معايير الاعتماد البرامجي	المشاركة المجتمعية

الفصل الثالث

الجودة في مؤسسات التعليم قبل الجامعي

أنواع اعتماد مؤسسات التعليم قبل الجامعي

المستندات المطلوبة للتقدم للاعتماد من قبل مؤسسات التعليم

قبل الجامعي (ملف التقدم)

معايير اعتماد مؤسسات التعليم قبل الجامعي

مقدمة الفصل

أولاً - الهدف العام:

إكساب المفاهيم والمهارات الأساسية المتعلقة بحصول مؤسسات التعليم قبل الجامعي على الاعتماد من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بمصر.

ثانياً - الأهداف التعليمية:

بعد الانتهاء من هذا الفصل /الدرس، يتوقع من الطالب أن يكون قادراً على أن:

- 1- يوضح انواع اعتماد مؤسسات التعليم قبل الجامعي
- 2- يحدد المستندات المطلوبة للتقدم للاعتماد من قبل مؤسسات التعليم قبل الجامعي (ملف التقدم)
- 3- أن يبين معايير اعتماد مؤسسات التعليم قبل الجامعي

اعتماد مؤسسات التعليم قبل الجامعي

أنواع الاعتماد في مؤسسات التعليم قبل الجامعي:

على العكس من مؤسسات التعليم العالي، فإن مؤسسات التعليم قبل الجامعي متنوعة جداً نظراً لتنوع المرحلة السنوية (رياض أطفال، ابتدائي، اعدادي، ثانوي)، واختلاف المدارس ما بين الحكومي والخاص والدولي، لذلك يجب على المؤسسة تحديد نوع المؤسسة التعليمية بدقة نظراً لأن كل نوع سيخضع لاختلافات في مصروفات التقدم وفي بعض المستندات المقدمة وتفاصيل تلك المستندات، وتصنف زيارات الاعتماد لمؤسسات التعليم قبل الجامعي إلى ما يلي:

1 - المدارس الحكومية (عام / أهري):

- مدارس رياض الأطفال
- مدارس باقي المراحل (ابتدائي، اعدادي، ثانوي)
- التعليم الفني

2 - المدارس الخاصة (عام / أهري):

- مدارس رياض الأطفال
- مدارس باقي المراحل (ابتدائي، اعدادي، ثانوي)

3 - المدارس الدولية:

- مدارس رياض الأطفال
- مدارس باقي المراحل

المستندات المطلوبة للاعتماد من قبل مؤسسات التعليم قبل الجامعي (ملف التقدم):

أيا كان نوع المؤسسة التعليمية، فإن ملف التقدم للاعتماد لجميع المؤسسات التعليمية يتكون مما يلي:

1 - تفويض المدرسة للمنسق:

مستند إداري معتمد ومختوم موضح فيه تفويض المدرسة لأحد منسوبيها بالقيام بأعمال المنسق

2 - طلب التقدم:

مستند اداري موضح فيه ما يلي:

- موافقة معتمدة ومختومة من الإدارة التعليمية التابع لها المدرسة
- موافقة معتمدة ومختومة من المديرية التعليمية التابع لها المدرسة والإدارة
- بعض البيانات الأساسية الخاصة بالمؤسسة مثل (نوعها - كود المدرسة، وسائل التواصل مع المدير، بيانات أساسية عن اعداد الطلاب وهيئة التدريس.
- إقرار من المدرسة بصحة البيانات الواردة في طلب التقدم.

3 - مستند سداد الرسوم:

مستند يثبت قيام المؤسسة بسداد الرسوم (عبر وسائل الدفع الالكترونية)

4 - الاحصاءات:

تشتمل الاحصائيات على ما يلي:

- إحصائية قيادات المدرسة تشمل على بيانات عددية ووصفية لكل من (المدير، الوكلاء، مشرفي المراحل، قيادات أخرى) وغيرها من البيانات حسب نوع المدرسة.
- إحصائية هيئة التدريس تشمل على (العدد، النوع، الحالة الوظيفية، نسبتهم لعدد التلاميذ) وغيرها من البيانات حسب نوع المدرسة.
- إحصائية الأخصائيين والإداريين والعمال وذوي الصلة تشتمل على (العدد، النوع، الحالة الوظيفية، نسبتهم لعدد التلاميذ) وغيرها من البيانات حسب نوع المدرسة.
- إحصائية للتلاميذ تشتمل على (العدد، النوع، التوزيع على الفرق الدراسية، التوزيع على الفصول الدراسية، متوسط كثافة الفصول) وغيرها من البيانات حسب نوع المدرسة.
- إحصائية للتلاميذ ذوي الاحتياجات الخاصة والدمج تشتمل على (العدد، نوع الاعاقة) وغيرها من البيانات حسب نوع المدرسة (إن وجد).
- النسب المئوية لغياب التلاميذ على مدار الفصول الدراسية والعام بأكمله.

- النسب المئوية لتحويلات التلاميذ (من وإلى المدرسة) على مدار الفصول الدراسية والعام بأكمله.

5 - التقييم الذاتي للمؤسسة:

يشتمل التقييم الذاتي للمدرسة على ما يلي:

- رؤية ورسالة المدرسة
- البيانات الوصفية للمؤسسة (تشارك في بعض البيانات الموجودة في مستند طلب التقدم)
- جميع الاحصائيات الواردة في مستند الاحصائيات
- مواصفات المبنى من حيث وصف الأماكن بدقة والمساحات والعمر وتوفر قواعد الأمن والسلامة وتوفر وسائل الاتصال الالكترونية
- وصف لحالة المؤسسة وفقاً لمعايير الجودة.

6 - خطط التحسين المستمر:

بعد تقييم المؤسسة لأدائها، يتم عمل خطة للتحسين تستثمر فيها المؤسسة نقاط القوة التي لديها، وتحاول علاج نقاط الضعف الموجودة، ويتم اعدادها وفق طريقة اعداد الخطط التنفيذية الخاصة بالخطة الاستراتيجية

7 - نماذج من خرائط المنهج:

هو جدول موضح فيه نواتج التعلم الخاصة بالمدرسة، والمحتوى المتعلق بتلك النواتج، استراتيجيات التعليم الخاصة، الأنشطة التعليمية، أساليب وأدوات التقويم.

8 - فريق الجودة:

يتكون فريق الجودة والمسئول عن أعمال الجودة من:

- مسئول وحدة الجودة بالمدرسة
- منسق الجودة بالمدرسة
- القيادات (مدير، وكلاء، مشرفي مراحل)
- المعلمين المشتركين في الفريق
- الاخصائيين المشتركين في الفريق
- الإداريون المشتركون في الفريق
- مجلس الأمناء
- أولياء الأمر المشتركين والمهتمين بالجودة
- آخرون غير مصنّفون مما سبق.

معايير اعتماد مؤسسات التعليم قبل الجامعي

معايير اعتماد مؤسسات التعليم قبل الجامعي:

المحور الأول (القدرة المؤسسية):

1 - المجال الأول - رؤية المدرسة ورسالتها:

أن يكون للمدرسة رؤية، ورسالة واضحة، ومعتمدة، ومعلنة.

2 - المجال الثاني - القيادة والحكمة:

أين يكون للمدرسة قيادة فعالة، أساليب الديمقراطية، وتوفر مجتمع يجذب المتعلمين، وأن تطبق الحكمة الرشيدة واللوائح والأنظمة، وأن توظف بشكل جيد الموارد المادية والبشرية، وأن تدعم جميع العاملين بالمدرسة.

3 - المجال الثالث - المبنى والتجهيزات:

أن يتوفر للمدرسة مبنى مناسب ومجهز وصالح لممارسة العملية التعليمية والأنشطة، وأن يراعي مواصفات الأمن والسلامة

4 - المجال الرابع - المشاركة المجتمعية:

أن يكون للمدرسة مشاركة فعالة مع الاسرة ومع المجتمع المحلي.

5 - المجال الخامس - ضمان الجودة والمساءلة:

أن يتوفر بالمدرسة نظام داخلي للجودة (فريق، اختصاصات، موارد، خطط وتقارير)

المحور الثاني (الفاعلية التعليمية):**6 - المجال السادس - المتعلم:**

أن يتصف المتعلم الاستعداد المناسب للتعلم، أن يمارس الأنشطة المتنوعة، أن يكتسب المهارات العامة الاجتماعية والصحية والتعامل مع الأجهزة.

7 - المجال السابع - المعلم:

أن يقوم المعلم بالتخطيط لعمليتي التعليم والتعلم في ضوء نواتج التعلم المستهدفة، وأن ينمي جوانب التعلم المعرفية والمهارية والوجدانية لدى المتعلمين، وأن يراعي ذوي الاحتياجات الخاصة، وأن يطبق أساليب تقويم فعالة، وأن يوفر مناخاً داعماً لعمليتي التعليم والتعلم.

8 - المجال الثامن - المناخ التربوي:

أن يتوفر المدرسة بيئة داعمة للتعليم والتعلم، وتوفير الارشاد التربوي، ودعم للعلاقات الإنسانية، وتوفير الثقافة الصحية لدى جميع منسوبي المدرسة.

نشاط تعليمي على الفصل

الوصف	البيان
اعتماد مدارس رياض الأطفال، التعليم الأساسي، التعليم الثانوي	عنوان النشاط
يتم فتح باب المناقشة في الفرق بين اعتماد مدارس (رياض الأطفال، التعليم الأساسي، التعليم الثانوي)	وصف النشاط
خلال المحاضرة	توقيت التنفيذ
تعليم تعاوني - مجموعات صغيرة	طريقة التنفيذ

تكليف على الفصل

قم بتنفيذ التكليف التالي، ثم تواصل مع أستاذ المادة لتسليمه ومناقشته في المحاضرات التالية:

التكليف:

قم بفتح النظام الالكتروني للهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، ثم قم بالبحث عن المدارس التي حصلت على الاعتماد في نطاق مدينتك أو محافظتك، واكتب أسماء تلك المدارس في جدول يوضح اسم المدرسة وتاريخ الحصول على الاعتماد ونوع الاعتماد

مصادر إثرائية من بنك المعرفة المصري



Egyptian Knowledge Bank
بنك المعرفة المصري

من خلال المصادر الالكترونية التالية والموجودة ببنك المعرفة المصري والمكتبة الرقمية؛ يمكنك الاستزادة حول المحتوى العلمي للفصل:

عنوان الدراسة	الرابط
أثر تطبيق نظام إدارة الجودة في فاعلية أداء مديريات التربية والتعليم في محافظة الزرقاء	https://0810gku6n-1105-y-https-search-mandumah-com.mplbci.ekb.eg/Record/585913

قاموس المصطلحات الواردة بالفصل

م	المصطلح بالعربية	المصطلح بالإنجليزية	الوصف
1	مستويات الاعتماد في مؤسسات التعليم قبل الجامعي	Levels of Accreditation	على العكس من مؤسسات التعليم العالي، فإن مؤسسات التعليم قبل الجامعي متنوعة جداً نظراً لتنوع المرحلة السنوية (رياض أطفال، ابتدائي، اعدادي، ثانوي)، واختلاف المدارس ما بين الحكومي والخاص والدولي، لذلك يجب على المؤسسة تحديد نوع المؤسسة التعليمية بدقة نظراً لأن كل نوع سيخضع لاختلافات في مصروفات التقدم وفي بعض المستندات المقدمة وتفصيل تلك المستندات

اختبر نفسك

السؤال الأول - ضع علامة صح أو خطأ:

م	العبارة
1	يتم اعتماد المدارس الازهرية من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد
2	اعتماد الهيئة القومية لضمان جودة التعليم يسري على المدارس الحكومية فقط
3	تخضع المدارس الدولية للاعتمادات الدولية خارج الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد
4	اعتماد مدارس رياض الأطفال منفصل عن باقي المراحل
5	نماذج خرائط المنهج من مستندات تقدم مؤسسات التعليم العالي لاعتماد الجودة

السؤال الثاني - اختر الإجابة الصحيحة مما يلي:

م	1	العبارة
البدائل	أ	من مستندات ملف التقدم لمؤسسات التعليم المدرسي ويختص ببيانات المدرسة
	ب	الاحصاءات
	ج	التفويض للمنسق
	د	التقويم الذاتي
م <th>2</th> <th>العبارة</th>	2	العبارة
		من مستندات ملف التقدم المدارس للهيئة القومية للجودة ويضم رؤية ورسالة المدرسة

التقويم الذاتي	أ	البدائل
طلب التقدم	ب	
خطط التحسين والتطوير	ج	
الإحصاءات	د	
3		م
أي مما يلي ليس ضمن مستندات ملف التقدم المدارس للهيئة القومية لضمان جودة التعليم		العبارة
معايير نورمز	أ	البدائل
سداد الرسوم	ب	
الإحصاءات	ج	
التقويم الذاتي	د	
4		م
من محاور القدرة المؤسسية في تقدم المدارس لاعتماد الجودة		العبارة
الرؤية والرسالة	أ	البدائل
المعلم	ب	
المناخ التربوي	ج	
الملفات الداعمة	د	
5		م
من محاور الفاعلية التعليمية في تقدم المدارس لاعتماد الجودة		العبارة
المتعلم	أ	البدائل
القيادة والحوكمة	ب	

المبنى والتجهيزات	ج	
المشاركة المجتمعية	د	

مفتاح الإجابة

إجابة السؤال الأول - ضع علامة صح أو خطأ:

م	العبارة	الإجابة
1	يتم اعتماد المدارس الازهرية من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد	العبارة صحيحة
2	اعتماد الهيئة القومية لضمان جودة التعليم يسري على المدارس الحكومية فقط	العبارة خاطئة (اعتماد الهيئة القومية لضمان جودة التعليم يسري على جميع المدارس والجامعات في مصر سواء كانت خاصة أو حكومية)
3	تخضع المدارس الدولية للاعتمادات الدولية خارج الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد	العبارة خاطئة (المدارس الدولية تقع في نطاق اعتماد الهيئة القومية لضمان جودة التعليم، ويمكنها ان تجمع بين الاعتماد في مصر واعتمادات دولية أخرى مثل الأيزو)
4	اعتماد مدارس رياض الأطفال منفصل عن باقي المراحل	العبارة صحيحة
5	نماذج خرائط المنهج من مستندات تقدم مؤسسات التعليم العالي لاعتماد الجودة	العبارة خاطئة (نماذج خرائط المنهج من مستندات تقدم مؤسسات التعليم قبل الجامعي لاعتماد الجودة)

إجابة السؤال الثاني - اختر الإجابة الصحيحة:

م	العبرة	الإجابة الصحيحة
1	من مستندات ملف التقدم لمؤسسات التعليم المدرسي ويختص ببيانات المدرسة	الاحصاءات
2	من مستندات ملف التقدم المدارس للهيئة القومية للجودة ويضم رؤية ورسالة المدرسة	التقويم الذاتي
3	أي مما يلي ليس ضمن مستندات ملف التقدم المدارس للهيئة القومية لضمان جودة التعليم	معايير نورمز
4	من محاور القدرة المؤسسية في تقدم المدارس لاعتماد الجودة	الرؤية والرسالة
5	من محاور الفاعلية التعليمية في تقدم المدارس لاعتماد الجودة	المتعلم

قائمة المراجع والمصادر

قائمة المصادر والمراجع

(جميعها من بنك المعرفة المصري ماعدا بعض مواقع الانترنت)

أولاً - المراجع العربية:

أحمد محمد ربيع (2012). "أثر تطبيق أنظمة الجودة الشاملة على نوعية التعليم العالي والبحث العلمي في الجامعات الاردنية من وجهة نظر الأكاديميين"، مجلة كلية التربية النوعية، جامعة المنصورة (25) ، 218-235.

أنعام قاسم الصديقي، أحمد عبد الله نعمة (2013). "استخدام التعلم الإلكتروني لتحقيق الجودة الشاملة"، المجلة العربية لضمان جودة التعليم، 6(12).

تيسير أندراوس سليم (2015). "درجة تطبيق معلمي المرحلة الثانوية في المدارس الحكومية لمعايير الجودة الشاملة في التعليم من وجهة نظري المشرفين التربويين في مديريات التربية والتعليم"، المؤتمر العربي الدولي الخامس تحت عنوان ضمان جودة التعليم العالي، جامعة الشارقة، الإمارات، في الفترة من 2 إلى 5 مايو 2015.

حاتم حسين البصيص (2011). "ضمان جودة الأداء التدريسي في التعليم الجامعي تطوير الكفايات الأدائية للمعلم على ضوء معايير الجودة"، المؤتمر العربي الدولي تحت عنوان ضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء الخاصة، الأردن، في الفترة من 10 إلى 12 مايو 2011.

خالد حسن علي الحريري (2017). "استخدام الوسائط الإلكترونية لنشر ثقافة الجودة والاعتماد الأكاديمي بالجامعات اليمنية"، مجلة كلية التربية، جامعة السلطان قابوس، 11(3) ، 565-585.

- سامح محمد محافظة & خيرة خليل راجي (2009). "أثر تطبيق نظام إدارة الجودة في فاعلية أداء مديريات التربية والتعليم في محافظة الزرقاء"، مجلة الجامعة الاردنية، عمادة البحث العلمي، 36، 41-63.
- عطا الله بن فهد السرحان (2013). "أثر تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي على تسويق مخرجات التعليم في الجامعات السعودية"، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، 6(13)، 3-17.
- علي عبد الله محمد أخواجه (2017). "فاعلية نمط التيسير الجماعي للتدريب الإلكتروني التشاركي في تنمية المهارات اللازمة لفرق الجودة والاعتماد بالجمهورية اليمنية واتجاهاتهم نحوه"، مجلة الجمعية المصرية للقراءة والمعرفة، 186، 95-119.
- غانم بن عوض بن رجب (2010). "أثر تطبيق برنامج الجودة الشاملة في رفع مستوى التعليم بسلطنة عمان"، وزارة التربية والتعليم، 27، 118-125.
- محمد ضاحي محمد توني، محمد عبد الله توني (2017). "التعلم المنتشر وعلاقته بتنمية مهارات ضمان جودة التعليم وخفض التسويف الأكاديمي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعة. مجلة البحوث في مجالات التربية النوعية، كلية التربية النوعية، جامعة المنيا، العدد 12، 1-85.
- محمد عبد السلام أبوخزيم (2015). "مقترح توصيف برنامج ومقررات الدراسات القرآنية وفق معايير الاعتماد الأكاديمي لتحقيق مخرجات التعلم المرجوة. جامعة الملك سعود"، مجلة كرسي القرآن وعلومه، 1، 195-225.
- محمود السيد عباس (2010). "مهارات وضع الرؤية والرسالة كمتطلب للحصول على الجودة والاعتماد في التعليم الجامعي"، مجلة جمعية الثقافة من أجل التنمية، 11(38)، 112-151.

- منصور بن زيد الخثلان (2015). " أثر تطبيق نظام إدارة الجودة 2008: ISO 9001 في مؤسسات التعليم العالي على تحسين أداء عمادة شئون أعضاء هيئة التدريس والموظفين جامعة الأمير سطاتم بن عبد العزيز نموذجاً". مجلة التربية، 1(164) , 677-722.
- نجم عبود نجم (2008). "الجودة الإلكترونية، المراجعة وأبعاد التطور"، المؤتمر العربي الأول لإدامة التميز والتنافسية في مؤسسات القطاع العام والخاص , عمان، ابريل 2008.
- نهى سعيد أحمد مغازي (2015). "مساهمة التعلم الإلكتروني في ضمان جودة التعليم"، المؤتمر العربي الدولي الخامس تحت عنوان ضمان جودة التعليم العالي، جامعة الشارقة، الإمارات، في الفترة من 2 إلى 5 مايو 2015.
- هشام يوسف العربي (2017). "تقويم أداء أعضاء هيئة التدريس بجامعة الحائل في ضوء معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي". المجلة التربوية (49) , 280-391.
- هناء أحمد المتولي غنيمية (2014). "سمات شخصية الأستاذ الجامعي في ضوء جودة التعليم وعلاقتها بالانتماء الاجتماعي والعنف لدى عينة من طلاب الجامعة"، مجلة دراسات عربية في علم النفس، 13(3) , 393-461.
- وفاء الهويدي (2015). أثر تطبيق معايير الاعتماد الخاص على تحسين جودة التعليم العالي في كليات الهندسة في الجامعات الأردنية، رسالة ماجستير، كلية الأعمال، جامعة عمان العربية.
- ياسر أحمد الطيب (2016). "أثر تطبيق معايير ضمان جودة التعليم العالي على البرامج الأكاديمية: دراسة ميدانية لقياس آراء أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الخاصة"، مجلة مركز صالح عبد الله كامل للاقتصاد الإسلامي، 20(58) , 529-571.

ثانياً - المراجع الأجنبية:

- Al-Attayah, A. (2010). "Academic Procrastination and Its Relation to Motivation and Self-Efficacy: The Case of Qatari Primary School Students ", **Psychological Sciences**, 17(8), 173-186.
- Balkis, M. (2013). "Academic Procrastination, Academic Life Satisfaction and Academic Achievement: The Mediation Role of Rational Beliefs About Studying", **Journal of Cognitive and Behavioral Psychotherapies**, 13(1), 57-74.
- Ebadi, S., & Shakoorzadeh, R. (2015). "Investigation of Academic Procrastination Prevalence and Its Relationship with Academic Self-Regulation and Achievement Motivation among High-School Students in Tehran City", **International Education Studies**, 8(10).
- Motie, H., Heidari, M., & Sadeghi, M. A. (2012). " Development of a Self-Regulation Package for Academic Procrastination and Evaluation of Its Effectiveness", **The European Journal of Social & Behavioral Sciences**, 4(1), 889.
- Ozer, B., & Sackes, M. (2011). "Effects Of Academic Procrastination on Colleges Life Satisfaction", **Procedia Social & Behavioral Sciences**, 12, 512-519.
- Rakes, C., & Dunn, K. (2010). " The Impact of Online Graduate Students' Motivation and Self-Regulation on Academic

Procrastination”, Journal of Interactive Online Learning, 9(1), 78–93.

Schouwenburg, H. (2002). " Procrastination, Persistence, Work Discipline, And Impulsivity: A Nomological Network of Self–Control”, Paper presented at the 11th European Conference on Personality, Jena, Germany.

ثالثاً – مواقع الانترنت

الموقع الرسمي لبنك المعرفة المصري

<https://www.ekb.eg/>

الموقع الرسمي للهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بمصر

<https://naqaae.eg/>

الموقع الرسمي لجائزة مصر للتميز الحكومي

<https://egea.gov.eg/>

الموقع الرسمي لجائزة التميز العربي

https://ageaward.com/?page_id=8

الموقع الرسمي لمنظمة الأيزو

<https://www.iso.org/home.html>

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

الصفحات	الموضوع
8-0	مقدمة المقرر والكتاب
0	الغلاف الخارجي للكتاب
1	الغلاف الداخلي للكتاب
2	لائحة مقرر مقدمة في البرمجة
3	أهداف المقرر
4	مقدمة عامة للمقرر والكتاب
108-9	الباب الأول - مفاهيم أساسية في إدارة الجودة الشاملة
28-10	الفصل الأول - مقدمة في الجودة
10	مقدمة الفصل (الهدف العام والأهداف التعليمية)
12	مفهوم الجودة
12	أنواع الجودة
12	مستويات الجودة
14	مفهوم الجودة الشاملة
14	مبادئ الجودة الشاملة
16	أهمية تطبيق الجودة الشاملة
17	مراحل تطبيق الجودة الشاملة
18	مجالات تطبيق الجودة الشاملة
20	نشاط تعليمي على الفصل
21	تكليف الفصل
22	مصادر إثرائية من بنك المعرفة المصري
23	قاموس المصطلحات الواردة في الفصل
24	اختبر نفسك

الصفحات	الموضوع
27	مفتاح إجابة اختبار نفسك
47-30	الفصل الثاني - نماذج ومعايير الجودة
30	مقدمة الفصل (الهدف العام والأهداف التعليمية)
31	تاريخ علم الجودة
34	معايير ونماذج الجودة
35	فيليب كروزبي
35	معايير كروزبي لإدارة الجودة الشاملة
37	مالكوم بادريج
37	معايير بالدريج لإدارة الجودة الشاملة
40	نشاط تعليمي على الفصل
41	تكليف الفصل
42	مصادر إثرائية من بنك المعرفة المصري
43	قاموس المصطلحات الواردة في الفصل
44	اختبر نفسك في المفاهيم الأساسية في البرمجة
46	مفتاح إجابة اختبار نفسك
67-48	الفصل الثالث - اقتصاديات الجودة
49	مقدمة الفصل (الهدف العام والأهداف التعليمية)
50	تكاليف الجودة
50	أقسام تكاليف الجودة
52	تعريف العملية
52	جودة العمليات
52	معايير 6 Sigma
53	الهدف الأساسي من معايير سيجما
53	مراحل تطبيق نموذج 6 سيجما

الصفحات	الموضوع
55	جودة الإنتاج
55	مواصفات المنتج الجيد
55	ابعاد جودة المنتج
56	الإنتاج الانسيابي
57	الإنتاج بلا فاقد
58	نشاط تعليمي على الفصل
59	تكليف الفصل
60	مصادر إثرائية من بنك المعرفة المصري
61	قاموس المصطلحات الواردة في الفصل
63	اختبر نفسك في المفاهيم الأساسية في البرمجة
66	مفتاح إجابة اختبر نفسك
87-68	الفصل الرابع - العملاء . الموارد البشرية . المورد
69	مقدمة الفصل (الهدف العام والأهداف التعليمية)
70	العميل
72	أهمية قياس رأي العملاء
72	طرق قياس رأي العملاء
74	الموارد البشرية
74	إدارة الموارد البشرية
74	مهام إدارة الموارد البشرية
75	رضا وولاء الموارد البشرية (الرضا الوظيفي)
76	المورد
76	نظام التوريد في الوقت المناسب JIT
76	أهمية تنظيم علاقات جيدة مع المورد
78	نشاط تعليمي على الفصل

الصفحات	الموضوع
79	تكليف الفصل
80	مصادر إثرائية من بنك المعرفة المصري
81	قاموس المصطلحات الواردة في الفصل
83	اختبر نفسك في المفاهيم الأساسية في البرمجة
86	مفتاح إجابة اختبر نفسك
108-88	الفصل الخامس - المواصفات الدولية
89	مقدمة الفصل (الهدف العام والأهداف التعليمية)
90	المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس ISO
90	شهادة الايزو
90	أهمية الحصول على شهادة الايزو
91	أنواع شهادات الايزو
93	جائزة مصر للتميز الحكومي
93	فئات جائزة مصر للتميز الحكومي
95	جائزة التميز الحكومي العربي
96	كيفية التقدم لجائزة التميز الحكومي العربي
97	الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بمصر NAQAA
97	مهام الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد
99	نشاط تعليمي على الفصل
100	تكليف الفصل
101	مصادر إثرائية من بنك المعرفة المصري
102	قاموس المصطلحات الواردة في الفصل
104	اختبر نفسك في المفاهيم الأساسية في البرمجة
107	مفتاح إجابة اختبر نفسك
266-109	الباب الثاني - مفاهيم أساسية في جودة التعليم

الصفحات	الموضوع
125-110	الفصل الأول - رؤية مصر 2030
111	مقدمة الفصل (الهدف العام والأهداف التعليمية)
112	استراتيجية التنمية المستدامة (رؤية مصر 2030)
112	أهداف رؤية مصر 2030
113	معايير رؤية مصر 2030
115	رؤية مصر 2030 في مجال التعليم
115	مفهوم ضمان جودة التعليم
115	أهمية تطبيق الجودة في مجال التعليم
117	نشاط تعليمي على الفصل
118	تكليف الفصل
119	مصادر إثرائية من بنك المعرفة المصري
120	قاموس المصطلحات الواردة في الفصل
122	اختبر نفسك
124	مفتاح إجابة اختبار نفسك
155-126	الفصل الثاني - التخطيط الاستراتيجي
127	مقدمة الفصل (الهدف العام والأهداف التعليمية)
129	التخطيط الاستراتيجي
129	مراحل التخطيط الاستراتيجي
130	مفهوم الخطة الاستراتيجية
130	أهمية التخطيط الاستراتيجي
131	رؤية المؤسسة
131	رسالة المؤسسة
132	قيم المؤسسة
133	التحليل الاستراتيجي

الصفحات	الموضوع
133	تحليل سوات SWOT Analysis
136	الغايات الاستراتيجية
137	الأهداف الاستراتيجية
138	الخطط التنفيذية
138	مكونات الخطة التنفيذية
141	التقارير الدورية
141	عناصر التقرير الدوري
142	خطط التحسين والتطوير
142	عناصر خطة التحسين والتطوير
143	نشاط تعليمي على الفصل
144	تكليف الفصل
145	مصادر إثرائية من بنك المعرفة المصري
146	قاموس المصطلحات الواردة في الفصل
149	اختبر نفسك
153	مفتاح إجابة اختبار نفسك
174-156	الفصل الثالث - تقارير الجودة
157	مقدمة الفصل (الهدف العام والأهداف التعليمية)
158	التقرير
158	أنواع التقارير الإدارية
160	بيانات المؤسسة
160	أنواع بيانات المؤسسة
161	طرق جمع البيانات
163	التقارير الذاتية
163	الكتاب السنوي / التقرير السنوي

الصفحات	الموضوع
164	الدراسة الذاتية
165	نشاط تعليمي على الفصل
166	تكليف الفصل
167	مصادر إثرائية من بنك المعرفة المصري
168	قاموس المصطلحات الواردة في الفصل
170	اختبر نفسك
173	مفتاح إجابة اختبار نفسك
196-175	الفصل الرابع - القيادة والحوكمة الرشيدة
176	مقدمة الفصل (الهدف العام والأهداف التعليمية)
178	الإدارة
178	القيادة
178	الفرق بين القيادة والإدارة
179	مستويات الإدارة
180	الهيكل التنظيمي
181	التوصيف الوظيفي
181	التفويض الإداري
183	مجلس إدارة الجودة بالمؤسسة
183	مدير الجودة بالمؤسسة
183	وحدة الجودة بالمؤسسة
183	أعضاء فريق الجودة بالمؤسسة
185	الحوكمة الرشيدة
185	آليات الشكاوى والمقترحات
186	نشاط تعليمي على الفصل
187	تكليف الفصل

الصفحات	الموضوع
188	مصادر إثرائية من بنك المعرفة المصري
189	قاموس المصطلحات الواردة في الفصل
192	اختبر نفسك
195	مفتاح إجابة اختبر نفسك
216-196	الفصل الخامس - الامن والسلامة ومواصفات المباني
198	مقدمة الفصل (الهدف العام والأهداف التعليمية)
199	الازمة
199	إدارة الازمات والكوارث
200	وحدة إدارة الازمات والكوارث
200	مراحل إدارة الازمات والكوارث
201	معايير الامن والسلامة في المؤسسة
202	معايير نورمز NORMS
202	تجهيزات ذوي الفئات الخاصة
204	التحول الرقمي
204	البنية التحتية للتحويل الرقمي
206	نشاط تعليمي على الفصل
207	تكليف الفصل
208	مصادر إثرائية من بنك المعرفة المصري
209	قاموس المصطلحات الواردة في الفصل
212	اختبر نفسك
215	مفتاح إجابة اختبر نفسك
237-217	الفصل السادس - الموارد البشرية في المؤسسات التعليمية
218	مقدمة الفصل (الهدف العام والأهداف التعليمية)
219	مهام هيئة التدريس في ظل الجودة

الصفحات	الموضوع
220	معايير الجودة لأعضاء هيئة التدريس
223	كثافة الطلاب في الفصول
223	الأنشطة الطلابية
224	الدعم الطلابي
226	قياس رضا الطلاب
227	المجتمع الخارجي
227	طرق انشاء علاقات مع المجتمع الخارجي
228	أهمية انشاء العلاقات مع المجتمع الخارجي
228	مجلس الأمناء
230	نشاط تعليمي على الفصل
231	تكليف الفصل
232	مصادر إثرائية من بنك المعرفة المصري
233	قاموس المصطلحات الواردة في الفصل
234	اختبر نفسك
236	مفتاح إجابة اختبر نفسك
266-238	الفصل السابع - التدريس والتعلم
239	مقدمة الفصل (الهدف العام والأهداف التعليمية)
241	المعايير الاكاديمية
241	معايير NARS
242	تبني المعايير الاكاديمية
243	البرنامج الاكاديمي
243	المقرر الدراسي
243	توصيف البرنامج الاكاديمي
245	توصيف المقرر الدراسي

الصفحات	الموضوع
247	مراجعة البرامج والمقررات
248	تقارير البرامج والمقررات
250	استراتيجيات التدريس
250	طرق التدريس
250	أساليب التدريس
251	أنواع طرق التدريس
253	نشاط تعليمي على الفصل
254	تكليف الفصل
255	مصادر إثرائية من بنك المعرفة المصري
256	قاموس المصطلحات الواردة في الفصل
259	اختبر نفسك
264	مفتاح إجابة اختبر نفسك
321-267	الباب الثالث - تطبيقات الجودة في التعليم
286-268	الفصل الأول - الاعتماد الأكاديمي والهيئة القومية
268	مقدمة الفصل (الهدف العام والأهداف التعليمية)
270	الاعتماد الأكاديمي
270	شروط التقدم للاعتماد الأكاديمي
271	النظام الإلكتروني للاعتماد
272	منسق المؤسسة
272	مراحل اعتماد المؤسسات التعليمية بمصر
275	فريق المراجعة
275	أنواع زيارات فريق المراجعة الخارجية
276	نتائج زيارات فرق المراجعة الخارجية
277	التظلم من فرق المراجعة الخارجية

الصفحات	الموضوع
278	نشاط تعليمي على الفصل
279	تكليف الفصل
280	مصادر إثرائية من بنك المعرفة المصري
281	قاموس المصطلحات الواردة في الفصل
282	اختبر نفسك
285	مفتاح إجابة اختبر نفسك
303-287	الفصل الثاني - الاعتماد الأكاديمي والهيئة القومية
288	مقدمة الفصل (الهدف العام والأهداف التعليمية)
289	الاعتماد المؤسسي
289	معايير الاعتماد المؤسسي
293	الاعتماد البرامجي
293	معايير الاعتماد البرامجي
296	نشاط تعليمي على الفصل
297	تكليف الفصل
298	مصادر إثرائية من بنك المعرفة المصري
299	قاموس المصطلحات الواردة في الفصل
300	اختبر نفسك
302	مفتاح إجابة اختبر نفسك
321-304	الفصل الثالث - الجودة في مؤسسات التعليم قبل الجامعي
305	مقدمة الفصل (الهدف العام والأهداف التعليمية)
306	أنواع الاعتماد في مؤسسات التعليم قبل الجامعي
307	المستندات المطلوبة للاعتماد من قبل مؤسسات التعليم قبل الجامعي
311	معايير اعتماد مؤسسات التعليم قبل الجامعي
313	نشاط تعليمي على الفصل

الصفحات	الموضوع
314	تكليف الفصل
315	مصادر إثرائية من بنك المعرفة المصري
316	قاموس المصطلحات الواردة في الفصل
317	اختبر نفسك
320	مفتاح إجابة اختبار نفسك
327-321	قائمة المراجع
340-328	قائمة المحتويات