



دليل الطالب لضمان جودة التعليم والإعتماد

وحدة ضمان الجودة



كلية طب الأسنان جامعة بني سويف ٢٠٢٣-٢٠٢٤



إلى طبيب الغد المشرق بإذن الله

إلى أبنائنا نور حاضرننا وأمل مستقبلنا

وإيماناً منا بأن الطالب هو محور العملية التعليمية وأن جودة التعليم مسئولية مشتركة بين الطالب والكلية نهدىكم هذا الكتيب ليحبيب على تساؤلاتكم فيما يخص ضمان جودة التعليم وما أعدته الكلية للتأهل للإعتماد آمليين أن يحفزكم على العمل بإيجابية لرفع مستوى الأداء وتحقيق إرتقاء العملية التعليمية

وحدة ضمان الجودة

كلية طب الاسنان جامعة بني سويف

يشتمل الكتيب على :

- ١- ضمان جودة التعليم والإعتماد
- ٢- معلومات تهكم عن تأهل الكلية للإعتماد



رؤية كلية طب الأسنان جامعة بني سويف

نحو مؤسسة تعليمية و بحثية متميزة و رائدة محليا و اقليميا و دوليا في مجال طب الفم و الأسنان تخدم مجتمعها بفاعلية و تساهم في رؤية مصر .

رسالة كلية طب الأسنان جامعة بني سويف

تلتزم كلية طب الأسنان جامعة بني سويف بتقديم خدمة تعليمية متميزة مرتكزة على أحدث الاساليب التعليمية و التكنولوجية لإعداد طبيب أسنان ملتزم أخلاقيا و مهنيا ذو مهارات معرفية و تقنية و بحثية عالية قادرا على المنافسة في سوق العمل محليا و اقليميا. كما تلتزم الكلية بدورها التوعوي و العلاجي - المتوافق مع معايير الجودة العالمية- في خدمة المجتمع و تعمل على تحقيق منظومة متكامله للبحث العلمي و الابتكار في مجال طب الفم و الاسنان ذات كفاءة عالية و عنصر بشري مبدع.



Vision of Faculty of Dentistry- BSU

Towards an educational and research institution that is highly distinguished, locally, regionally and internationally in the field of oral and dental medicine, serving its community effectively and contributing to Egypt vision .

Mission of Faculty of Dentistry- BSU

Faculty of Dentistry, Beni-Suef University is dedicated to deliver a distinguished educational service based on the most recent educational and technological methods to prepare an ethically and professionally dedicated dentist with high intellectual, technical and research skills capable of competing locally and , regionally. The faculty is also committed to its medical role and spreading awareness for the community– well-matched with international quality standards - targeting to achieve an integrated system of scientific research and innovation in the field of oral and dental medicine with high efficiency and creative human element.



القيم الحاكمة

تتبنى كلية طب اسنان جامعة بني سويف القيم الاتية :

الأمانة

العدل

الاحترام

المساواة وعدم التمييز

الثقة

التكامل المهني

احترام السرية والخصوصية



الأهداف الإستراتيجية لكلية طب الاسنان جامعة بني سويف

١ - تقديم خدمة تعليمية متميزة لإعداد طبيب أسنان قادرا على المنافسة في سوق العمل محليا و اقليميا و دوليا.

١ . تعظيم دور الكلية فى المشاركة المجتمعية وتنمية البيئة من خلال تقديم
٢ . خدمات علاجية متميزة و تعزيز التوعية بصحة الفم والأسنان.

٣ . الارتقاء بالبحث ال دعم و تطوير منظومة البحث العلمي و الدراسات العليا.

٤ . تنمية الموارد الذاتية للكلية

٥ . رفع كفاءة الاداء المؤسسى طبقا لنظم الجودة الشاملة والتطوير المستمر



معلومات عن ضمان جودة التعليم ه الاعتماد

ما معنى ضمان جودة التعليم؟

هو نظام داخلي للكلية للتحقق من أن المعايير المختلفة لعناصر العملية التعليمية متوافقة مع رسالة الكلية كما تتوافق مع المعايير المناظرة لها سواء على المستوى القومي أو العالمي، وأن مستوى جودة فرص التعلم تعتبر ملائمة أو تفوق توقعات المستفيدين النهائيين من الخدمات التي تقدمها المؤسسة التعليمية.

لماذا ننشد الجودة في التعليم؟

- لضمان حق الطالب في الحصول على تعليم جيد يمكنه من أن يتبوأ مكانة مرموقة في المجتمع ومن المنافسة في سوق العمل محلياً و عالمياً .
- لضمان حق المجتمع في الحصول على خريجين يقابلون توقعاته واحتياجاته ويلبون متطلبات التنمية
- لاكتساب ثقة المجتمع المحلي والإقليمي والدولي في نتائج ومخرجات التعليم العالي في مصر.

ماهي الهيئة القومية لضمان جودة التعليم و الاعتماد ؟

هي هيئة مستقلة تم إنشاؤها بصدر القانون رقم ٨٢ لسنة ٢٠٠٦ والقرار الجمهوري رقم ٢٥ لسنة ٢٠٠٧ بإصدار لائحته التنفيذية. وهي تتبع مباشرة لرئيس الوزراء وهي مسؤولة عن ضمان جودة التعليم و الاعتماد للبرامج والمؤسسات التعليمية في مصر بكافة أنواعها ومستوياتها ورسالة الهيئة هي الارتقاء بجودة التعليم و تطويره المستمر لكسب ثقة المجتمع في مخرجاته واعتماد المؤسسات التعليمية وفقاً لرسالاتها وأهدافها المعلنة؛ وذلك من خلال نظم وإجراءات تتسم بالاستقلالية والعدالة والشفافية.

ماذا يعود على من تطبيق نظم الجودة في كليتي؟



إن تطبيق نظم الجودة يجعلك في محور العملية التعليمية ويكفل لك حقوقاً عديدة منها :

- التزام المؤسسة بالعدالة و عدم التمييز بين الطلاب بتوفير فرص التعلم المتكافئة للجميع و العدالة في التقييم و في تقديم سبل الدعم المختلفة بما يضمن المساواة بين الطلاب.
- ارتقاء المؤسسة بمحتوى البرنامج التعليمي ليحقق المعايير الأكاديمية القومية و التي تضمن اكتسابك لمواصفات الخريج الملائمة لنوع و مستوى الشهادة التي تحصل عليها مما يتيح لك التنافس في سوق العمل.
- توفر المؤسسة المصادر المتعددة والحديثة و الكافية لتعلمك
- تضع المؤسسة قواعد لتقييم أدائك بعدالة و موضوعية و التزام بالأهداف المطلوبة من تدريس المقررات) مخرجات التعلم المستهدفة (من المقررات و المعلنة لك.
- توفر المؤسسة سبل الدعم الطلابي المختلفة سواء الدعم الأكاديمي أو توفير مجالات الأنشطة الطلابية و الخدمات الصحية و غيرها .
- تستطلع المؤسسة رضاك عن المقررات و الأنشطة التعليمية و سبل الدعم التي توفرها بهدف تحسينها لتلاقي احتياجاتك
- تحترم المؤسسة رأيك و تشركك في اتخاذ القرار و تتعامل مع شكاك بجدية و شفافية .

جودة التعليم مسئولية من؟

- إن جودة التعليم تمثل مصلحة مشتركة للطلاب و المؤسسة التعليمية و المجتمع و الدولة و لذلك فهي أيضا مسئولية مشتركة، لكل طرف من الأطراف المعنية دور محدد فيه.
- فالدولة توفر فرص التعلم الجيد المتساوية للجميع و تضع القوانين و السياسات
 - الأطراف المجتمعية المعنية من يرتبطون بعمل الخريج و أنشطة المؤسسة مثل (أعضاء النقابات المهنية – أصحاب العمل – جهات التوظيف التي يقصدها الخريجون – المجتمع المحلي... إلخ) لها دور أساسي في جميع مراحل العملية التعليمية بدءا من التخطيط حيث يجب أن تشارك بفاعلية في تصميم البرامج بما يعكس احتياجات المجتمع و متطلبات سوق العمل، و مرورا بالتنفيذ حيث توفر الجهات المجتمعية أماكن التدريب للطلاب و تساهم في الإشراف عليه و تقييمه .كما



يقدم التغذية الراجعة للمؤسسة عن مستوى الخريج حتى تتمكن المؤسسة من تطوير أدائها بما يحقق متطلبات المجتمع وتكتسب ثقته.

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

ما هو الاعتماد؟

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

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

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

- لها رسالة تليق بمؤسسات التعليم العالي.
- ترشد لها أهداف محددة وملئمة.
- تتسم بالمصداقية والنزاهة.
- لها قدرة مؤسسية تمكنها من تحقيق رسالتها.
- تظهر فاعلية تعليمية.
- لها نظام للتقويم الذاتي وتستخدم نتائج هذا التقويم للتحسين و التطوير المستمر.
- تحقق بالفعل رسالتها المعلنة و لديها من التنظيم و الموارد البشرية و المادية ما يكفل لها استمرارية تحقيق الرسالة لفترة زمنية لا تقل عن مدة صلاحية الاعتماد.



ما معنى أن أخرج من كلية معتمدة؟

إن حصول كليتك على الاعتماد يكسبها ثقة المجتمع و يجعل الشهادة الصادرة عنها محل تقدير من سوق العمل، فالطلاب الذين يتخرجون في جامعات مرموقة تحقق متطلبات الجودة تتوافر لهم فرص عمل أفضل من غيرهم من خريجي المؤسسات غير المعتمدة، سواء في بلدهم أو خارجها.

كيف تحصل كليتي على الاعتماد؟

تتم عملية الاعتماد من خلال الخطوات التالية :

- ١- تتقدم المؤسسة بطلب التقدم للاعتماد
- ٢- إذا وجدت الهيئة أن المؤسسة تتوافر لها الشروط المؤهلة للتقدم فإنها تخطرها بالموافقة على التقدم و تحثها على إعداد دراستها الذاتية وفقا للنماذج الإرشادية التي توفرها الهيئة .
- ٣- تسدد المؤسسة الرسوم المقررة و تقوم بإعداد الدراسة الذاتية لتقديمها للهيئة .
- ٤- تشكل الهيئة فريقاً من المراجعين لمراجعة الدراسة الذاتية والوثائق والمستندات التي تتقدم بها المؤسسة .
- ٥- يقوم رئيس الفريق بزيارة تمهيدية للمؤسسة لتحديد ميعاد وأنشطة وتفصيل الزيارة الميدانية التي سيقوم بها الفريق لتقييم المؤسسة.
- ٦- يقوم فريق المراجعين بإجراء الزيارة الميدانية للتحقق من استيفاء المؤسسة لمعايير الاعتماد من خلال :

- الإطلاع على المستندات (محاضر المجالس، أوراق الأسئلة و الإجابة)
- الملاحظة (تقييم المنشآت ، الأنشطة التعليمية، الأنشطة الطلابية)
- مقابلات مع الأطراف المعنية (الطلاب، القيادات، أعضاء هيئة التدريس، العاملين)



ما هي معايير الاعتماد التي حددتها الهيئة؟

- ١- التخطيط الاستراتيجي
- ٢- القيادة والحوكمة
- ٣- إدارة الجودة والتطوير
- ٤- أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة
- ٥- الجهاز الإداري
- ٦- الموارد المالية والمادية
- ٧- المعايير الأكاديمية والبرامج التعليمية
- ٨- التدريس والتعليم
- ٩- الطلاب والخريجون
- ١٠- البحث العلمي والأنشطة العلمية
- ١١- الدراسات العليا
- ١٢- المشاركة المجتمعية وتنمية البيئة

هل لشهادة الاعتماد مدة صلاحية؟

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

ماذا يحدث بعد الاعتماد؟

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



ماذا يحدث لو لم تستوف كليتي معايير الاعتماد؟

- في حالة عدم استيفاء المؤسسة بعض معايير الجودة- غير الحاكمة -تخطر الهيئة المؤسسة بتقرير مفصل يحدد المعايير التي لم يتم استيفاؤها وكيفية التحسين لاستيفاء المستوى المطلوب وتحدد المدة التي تراها مناسبة لاستيفاء جوانب القصور حيث يتم إعادة التقويم مرة أخرى وإصدار قرار نهائي لا تمنح بعده المؤسسة مهلة أخرى

كيف أساعد كليتي على الحصول على الاعتماد؟

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

- اقرأ دليل الطالب الخاص بكليتك جيدا، واحرص على معرفة نظام الدراسة بها، وكيفية التحاقك بال تخصصات المختلفة بها، وكذلك نظم الامتحانات والقواعد المنظمة لها .
- تعرف رسالة الكلية /المعهد، وخطتها المستقبلية، وشارك برأيك في عمليات التحسين والتطوير .
- احرص على تمثيلك في اتخاذ القرارات بكليتك، وفي وضع خطط التطوير والخطة الإستراتيجية للكلية، وذلك من خلال إشراك ممثلين عنك وعن زملائك في اللجان المختلفة بالكلية .
- تابع ما يحدث في كليتك / معهدك في ضوء معايير الجودة للإسهام في التطوير.
- اسأل أستاذ كل مقرر تقوم بدراسته عن أهداف المقرر وما يجب أن تتعلمه من خلال دراستك له (مخرجات التعلم المستهدفة) و احرص على قراءة توصيف المقرر.
- احرص على تأدية ما يسند إليك من تكاليفات وقراءات وشارك بفاعلية في المناقشات التي تطرح داخل قاعات المحاضرات، واطرح أسئلة هادفة وبناءة.
- تفاعل مع أساتذتك، لتطبيق أساليب التعلم الحديثة (التعلم الإلكتروني – التعلم الذاتي... الخ) ، والتي تهدف إلى تسليحك بمهارات أساسية يطلبها سوق العمل.
- شارك في برامج التدريب التي تعقدتها الجامعة، بهدف تنمية مهاراتك، واكتساب مزيد من المعلومات والمعارف.
- احرص على الاستفادة من موارد كليتك /معهدك (مكتبة وأجهزة حاسب آلي، وأدوات المعامل... إلخ) وأحسن استخدام هذه الموارد، فهي من أجلك.



- احرص على تقييم عمليتي : التعليم والتعلم، الذي تتفاعل خلاله مع أساتذتك ، وأن تكون موضوعيا إلى أقصى الدرجات، حتى يتحقق الهدف المرجو من هذا التقييم، وعادة ما يجرى هذا التقييم من خلال أساليب رسمية مثل الاستبيان الذي يتم استيفاؤه في نهاية تدريس المقرر، أو باستخدام أساليب غير رسمية مثل أن يسألك أحد أساتذتك عن رأيك في مقرر دراسي ما أو عن خدمه تعليمية أخرى تتلقاها بالكلية/المعهد.
- تحل بالسلوك الإيجابي وتخل عن السلبية، ففي حالة عدم رضائك عن أي شيء بمؤسستك التعليمية، فلا بد من توصيله للمسؤولين، وعادة ما سوف تجد بالكلية/المعهد آلية مناسبة لاستقبال شكاوك فأحسن استخدامها.
- احرص على مناقشة أستاذك في نتائج الامتحانات، لكي تقف على أسباب أخطائك، لتعمل على تجنبها في الامتحانات القادمة.
- احرص على التواصل الدائم مع الرائد العلمي أو المرشد الأكاديمي الخاص بك، وأسأله عن كل ما تريد، واطلب نصيحته باستمرار.
- شارك بفاعلية في الندوات العلمية، وإجراء البحوث التي يتم تدريبك من خلالها على لمهارات العقلية والعملية التي يتطلبها سوق العمل.
- شارك فيما تراه مناسباً لك من الأنشطة الطلابية .
- عند زيارة المراجعين التابعين للهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد لكليتك، احرص على إمدادهم بالمعلومات الصحيحة دون المبالغة عندما يطلب رأيك في هذا الشأن.

هل لي دور خارج حدود كليتي ؟

- شارك مؤسستك في برامج التوعية المجتمعية والخدمات البيئية، فهي جزء لا يتجزأ من متطلبات اكتسابك لمهارات العمل.
- احرص على المشاركة الفعالة في الجهود القومية الهادفة إلى تحسين و تطوير التعليم في مصر من خلال المشاركة في الاستبيانات والاستفتاءات التي تطرحها وحدة ضمان الجودة.

لدي تساؤلات أخرى، ماذا افعل؟

يمكنك التواصل مع أي عضو من أعضاء وحدة ضمان الجودة بالكلية و الدخول على موقع الكلية <https://dent.bsu.edu.eg> وتصفح وحدة ضمان الجودة و يمكنك الدخول على موقع الهيئة و تصفح محتوياته وستجد الإجابة على اغلب أسئلتك www.naqaae.org ويمكنك أيضا توجيه ما تريد من أسئلة واستفسارات من خلال الجزء الخاص بالدعم الفني و سوف يقوم المتخصصون بالرد عليها.



معلومات تهتمك عن تأهل الكلية للإعتماد

- ▶ وحدة ضمان الجودة بالكلية مسؤولة عن التحقق من معايير ضمان جودة التعليم بما يشمل من وامتحانات وطرق تدريس ومكان مناسب لأنشطة التعليم والتعلم
- ▶ تقوم بنشر ثقافة الجودة داخل الكلية وذلك بعمل ورش عمل وندوات
- ▶ تقوم بأعمال المراجعة الداخلية للتأكد من استيفاء المعايير والمؤشرات المؤهلة للحصول على الاعتماد
- ▶ كتابة الدراسة الذاتية والتقارير السنوى للكلية

ماذا فعلت الكلية لتحقيق معايير ضمان جودة التعليم

في مجال التخطيط الإستراتيجي :

- عمل تحليل بيئي رباعى بدراسة البيئة الداخلية والخارجية للكلية .
- وضعت الخطة الاستراتيجية للكلية وصياغة الاهداف والغايات وخطة التنفيذ وإعادة صياغة رؤية ورسالة كلية الطب.
- وضعت خطة البحث العلمى للكلية.
- وضع خطة الخدمات المجتمعية و تنمية البيئة.

في مجال التعليم:

- وضع إستراتيجية للتعليم والتعلم
- تحديث برنامج بكالوريوس طب الاسنان لكلية طب الاسنان جامعة بني سويف وصياغة الأهداف و نواتج التعلم المستهدفة (تم التحديث فى ضوء المعايير المرجعية الأكاديمية القومية NARS والتي تحدد مواصفات الخريج وما يلزم له من معارف ومهارات)
- توصيف المقررات والبرامج (برنامج الكلية : بكالوريوس طب الاسنان جامعة بني سويف وتوصيف مقررات الطلاب - برامج الدراسات العليا – مقررات الدراسات العليا)
- انشاء معامل و عيادات لضمان اكتساب المهارات الاكلينيكية .
- تجهيز قاعات الدرس والمدرجات والمعامل بأجهزة للعرض الفعال مثل اجهزة الكمبيوتر والداتا شو وشاشات ذكية .



- دعم التعلم الذاتي وتشجيع التعلم المعتمد على الطالب واستخدام الطلاب للمكتبة الالكترونية لعمل وتقديم ابحاث علمية ومشروعات وحل مهام و تكليفات

في مجال تقويم الطلاب :

- ▶ تحديث الكنترولات وإمدادها بأجهزة تصحيح أوتوماتيكية
- ▶ إنشاء قاعة لإمتحانات الألكترونية.
- ▶ وضع معايير للإمتحانات الإكلينيكية والعملية ومعايير للورقة الإمتحانية.

في مجال دعم الطلاب

- ❖ وضعت آلية للكشف عن ودعم الطلاب المتعثرين ورعاية الفائقين أكاديميا وإجتماعيا و طبيا.

في مجال المصدقية والأخلاقيات

- ✓ عمل آلية لتلقى شكاوى الطلاب والرد عليها
- ✓ وضع ميثاق أخلاقيات للكلية

تحديث لائحة نظام تقييم الطلاب في كلية طب اسنان جامعة بني سويف

تهدف هذه اللائحة المعدلة إلى تحقيق أكبر قدر ممكن من العدالة بين جميع الطلاب كما تهدف إلى أن يكون التقييم موضوعيا و يقيس كل مخرجات التعلم المستهدفة. ومن أهم بنودها:

آلية الكشف عن الطلاب المتعثرين

من خلال مراقبة درجات اعمال السنه و متابعة نسب الغياب والحضور للطلاب

آلية دعم ورعاية الطلاب المتعثرين

1. تنظيم حلقات نقاشية وإرشادية يقوم بها أعضاء هيئة التدريس المختارين من الأقسام والطلاب ومراجعته ما يصعب عليهم من المقررات مع الاستعانة بالطلاب الفائقين



٢. عند اكتشاف حالات تعثر بسبب مشاكل اجتماعية أو مالية يتم مناقشة هذه المشكلات على انفراد مع الطالب للحفاظ على الخصوصية والسرية

آلية تشجيع الطلاب الفائزين

يكرم الطلاب الفائزون بصور متعددة منها عمل لوحة شرف للطلاب المتفوقين في كل الامتحانات أثناء العام الدراسي او توزيع جوائز مالية وشهادات تقدير

آلية تلقي شكاوي الطلاب

حرصا على حل أي مشكلات قد يتعرض لها الطلاب و إيماننا بأهمية رضاهم حتى يتمكنوا من الاستفادة من كل أوجه العملية التعليمية فقد وضعت الكلية آلية لتلقي شكاوي الطلاب و تهدف هذه الآلية إلى:

• الحرص على سرية الشكوى. والحرص على عدم تضرر الطالب بسبب شكواه. مع سرعة البت في الشكوى
آلية تلقي الشكاوي: شكاوي الطلاب تستقبل من خلال:

- صناديق شكاوي الطلاب (صندوق أمام مكتب رعاية الشباب ومكتب شؤون الطلاب).
- رؤساء الأقسام العلمية مباشرة إما كتابة وإما شفاهة.
- من خلال إجتماعات الريادة مع السادة الأساتذة أعضاء هيئة التدريس بالمجموعات الطلابية.
- طلاب الإتحاد.

آلية كتابة الشكاوي : كتابة الشكوى بوضوح و مرفق معها ما يثبتها إن أمكن

- يراعى كتابة بيانات صاحب الشكوى (الاسم رباعي – الفرقة والمجموعة - رقم التليفون – البريد الإلكتروني) وذلك لسرعة التواصل بين أعضاء اللجنة وصاحب الشكوى .



بعض المفاهيم الأساسية

- ✓ **ضمان الجودة:** العملية الخاصة بالتحقق من أن المعايير الأكاديمية والمؤسسية المتوافقة مع رسالة المؤسسة التعليمية قد تم تحديدها وتعريفها وتحقيقها على النحو الذي يتوافق مع المعايير المناظرة لها سواء على المستوى القومي أو العالمي.
- ✓ **معايير الاعتماد:** المعايير هي الحد الأدنى المطلوب توافره لدى المؤسسة ويتم الاعتماد في ضوء مدى استيفاء المؤسسة لها وهي تشمل على ثمانية معايير ترتبط بقدرة المؤسسة وثمانية معايير ترتبط بالفاعلية التعليمية لها.
- ✓ **رسالة الكلية:** هي الوجه الذي يعبر عن الكلية ومجال عملها وتعتبر الموجه الأساسي لكافة أنشطتها وتوضح هويتها وماذا تسعى إلى تحقيقه.
- ✓ **الطلاب المتعثرين:** ذوو صعوبات تعلم ومن لم يحققوا النتائج التعليمية المستهدفة والمعرضون للرسوب .
- ✓ **المجتمع المحلي:** كافة الافراد والمؤسسات والجهات التي لها اهتمام أو مصلحة ما مثل النقابة المهنية المرتبطة ببرامج المؤسسة، وأفراد ومؤسسات المجتمع المدني التي تتعامل مع المؤسسة كمستهلكين لخدماتها ، أو يقومون بتوفير أماكن للتدريب ، أو يشكلون المجتمع المحلي للمؤسسة جغرافي إلخ.
- ✓ **المشاركة المجتمعية:** الاندماج الفعال بين المجتمع والمؤسسة من خلال إسهام متبادل في جهود متواصلة لتحسين التعليم وزيادة فاعليته وحل مشكلات مجتمعية وتقديم خدمات لأفراده ومؤسساته بما يعود بالنفع والفائدة على المجتمع وعلى المؤسسة التعليمية .
- ✓ **التخطيط الاستراتيجي:** تحديد رؤية ورسالة المؤسسة وغاياتها وأهدافها الإستراتيجية التي يجب أن تحقيقها في فترة زمنية طويلة (٥ سنوات فأكثر) وكذلك الوسائل اللازمة لتحقيق ذلك ,
- ✓ **الخطة التنفيذية لإستراتيجية المؤسسة:** تتضمن مختلف الأنشطة والمهام المطلوب القيام بها من أجل تحقيق أهدافها الإستراتيجية، مع تحديد دقيق للمسئوليات والجدول الزمني ومؤشرات المتابعة والتقييم، ومستويات الإنجاز.



- ✓ **الاستبيان :** أدوات مقننة لاستطلاع رأى أو تجميع بيانات عن موضوع / موضوعات محددة وتعد وفقاً لشروط علمية ويتم تحليل نتائجها إحصائياً لمعرفة الآراء.
- ✓ **توصيف البرنامج/المقرر :** يضم تحديداً للمعايير الأكاديمية والأهداف والنتائج التعليمية المستهدفة واستراتيجيات التدريس والتقييم، ويحدد المقررات الدراسية وتوزيع ساعاتها وكل مايرتبط بالبرنامج لنجاح تنفيذه.
- ✓ **التعلم الذاتي :** قدرة الطالب على الاستمرار في تنمية قدراته ومهاراته المعرفية والذهنية والمهنية ذاتياً، وذلك بخلاف الطرق النمطية في التعلم .
- ✓ **التدريب الميداني :** تدريب في مجال العمل الذي يعد الطالب للالتحاق به مثل التدريب بالمصانع والمستشفيات والمدارس ... إلخ.
- ✓ **(نواتج التعلم المستهدفة) مخرجات التعلم (ILO's) :** ماينبغي أن يكتسبه المتعلم من معارف ومهارات واتجاهات وقيم وتعكس المعايير الأكاديمية، وقابلة للقياس، وكذا ترتبط بشكل واضح بالطرق المختلفة لتقويم الطلاب.
- ✓ **الساعات المكتبية :** ساعات محددة يتواجد بها أعضاء هيئة التدريس بمكاتبهم لاستقبال الطلاب ومناقشة أية مشكلات تعليمية ترتبط بهم والعمل على إرشادهم لحلها.
- ✓ **تقويم الطلاب:** مجموعة من الطرق التي من بينها الامتحانات تقرها المؤسسة لقياس مدى انجاز وتحقيق نتائج التعلم المستهدفة (قدرات ومهارات الطلاب المعرفية والذهنية والمهنية) من برنامج تعليمي أو مقرر.