

## بحث بعنوان

# جودة تعليم الخدمة الاجتماعية

الباحثة

رشا عبد العظيم حسين إبراهيم

معيدة بقسم التخطيط الاجتماعي

كلية الخدمة الاجتماعية

جامعة أسوان

### جودة تعليم الخدمة الاجتماعية

أصبح تطبيق الجودة داخل مؤسسات التعليم الجامعي مطلباً ملحاً وحيوياً وذلك من أجل التعامل مع متغيرات عصر يتسم بالتسارع المعرفي والتكنولوجي ، فالجودة والاعتماد تساعد مؤسسات التعليم الجامعي على استثمار كل الطاقات والموارد البشرية لتحقيق أهدافها التعليمية من جهة ، مع ضمان إخراج منتج تعليمي على مستوى منافس داخليا وعالميا من جهة أخرى .

والخدمة الاجتماعية أحد مؤسسات التعليم الجامعي التي تسعى إلى تطبيق الجودة والاعتماد في تعليمها إيماناً منها بأن الجودة هي جوهر العملية التعليمية كما أنها أداة التقدم والتنمية والنهوض بالمجتمع ، ومن هذا المنطلق سنحاول في هذا الفصل تسليط الضوء على موضوع جودة تعليم الخدمة الاجتماعية نظراً لأهمية هذا الموضوع في الإرتقاء بمستوى تعليم الخدمة الاجتماعية وتطويره ، لذا سيتناول هذا الفصل العناصر الآتية ( أهمية الجودة والاعتماد في مؤسسات التعليم الجامعي ومميزاتها ، أهداف الجودة والاعتماد في مؤسسات التعليم الجامعي ، العناصر المتداخلة لتحقيق الجودة في التعليم الجامعي ، مبادئ الجودة والاعتماد في مؤسسات التعليم الجامعي ، معايير الجودة والاعتماد في التعليم الجامعي ، مؤشرات قياسها ، خصائص وأنواع الجودة والاعتماد في التعليم الجامعي ، تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجامعي ، إختصاصات وحدة ضمان الجودة بالمؤسسات التعليمية الجامعية ، معوقات تطبيق الجودة والاعتماد في التعليم الجامعي ، بعض التجارب العالمية والعربية في مجال الجودة والاعتماد ) .

الكلمات المفتاحية:

جودة تعليم الخدمة الاجتماعية

## Abstract

### Quality of Social Work Education

The application of quality within university education institutions has become an urgent and vital requirement in order to deal with the changes of an era characterized by knowledge and technological acceleration. Quality and accreditation help university education institutions to invest all their energies and human resources to achieve their educational goals on the one hand, while ensuring the output of an educational product at a competitive level internally and internationally on the other.

Social service is one of the university education institutions that seeks to apply quality and accreditation in its education, believing that quality is the essence of the educational process and it is also a tool for progress, development and advancement of society, and from this point of view we will try in this chapter to shed light on the topic of quality of social service education due to the importance of this topic in raising the level of social service education and its development, so this chapter will address the following elements ( the importance of quality and accreditation in university education institutions and their features, the objectives of quality and accreditation in university education institutions, the interrelated elements to achieve quality in university education, the principles of quality and accreditation in university institutions University education, quality standards and accreditation in university education and their measurement indicators, characteristics and types of quality and accreditation in university education, the application of comprehensive quality in university educational institutions, the specialties of the quality assurance unit in university educational institutions, obstacles to the application of quality and accreditation in university education, some international and Arab experiences in the field of quality and accreditation )

#### .Keywords :

Quality of Social Work Education

### مدخل مشكلة الدراسة:

أصبح تطبيق الجودة داخل مؤسسات التعليم الجامعي مطلباً ملحاً وحيوياً وذلك من أجل التعامل مع متغيرات عصر يتسم بالتسارع المعرفي والتكنولوجي ، فالجودة والاعتماد تساعد مؤسسات التعليم الجامعي على استثمار كل الطاقات والموارد البشرية لتحقيق أهدافها التعليمية من جهة ، مع ضمان إخراج منتج تعليمي على مستوى منافس داخليا وعالميا من جهة أخرى .

والخدمة الاجتماعية أحد مؤسسات التعليم الجامعي التي تسعى إلى تطبيق الجودة والاعتماد في تعليمها إيماناً منها بأن الجودة هي جوهر العملية التعليمية كما انها أداة التقدم والتنمية والنهوض بالمجتمع ، ومن هذا المنطلق سنحاول في هذا الفصل تسليط الضوء على موضوع جودة تعليم الخدمة الاجتماعية نظراً لأهمية هذا الموضوع في الإرتقاء بمستوى تعليم الخدمة الاجتماعية وتطويره ، لذا سيتناول هذا الفصل العناصر الآتية ( أهمية الجودة والاعتماد في مؤسسات التعليم الجامعي ومميزاتها ، أهداف الجودة والاعتماد في مؤسسات التعليم الجامعي ، العناصر المتداخلة لتحقيق الجودة في التعليم الجامعي ، مبادئ الجودة والاعتماد في مؤسسات التعليم الجامعي ، معايير الجودة والاعتماد في التعليم الجامعي ومؤشرات قياسها ، خصائص وأنواع الجودة والاعتماد في التعليم الجامعي ، تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجامعي ، إختصاصات وحدة ضمان الجودة بالمؤسسات التعليمية الجامعية ، معوقات تطبيق الجودة والاعتماد في التعليم الجامعي ، بعض التجارب العالمية والعربية في مجال الجودة والاعتماد ) .

**أولاً : أهمية الجودة والاعتماد في مؤسسات التعليم الجامعي ومميزاتها:**

يعتبر تطبيق معايير الجودة في أي مؤسسة تعليمية ضرورة لا غنى عنها إذا أردت أن تحسن من أدائها وترفع من كفاءة مخرجاتها والخدمة الاجتماعية كمهنة متخصصة في الجودة والاعتماد تسعى إلى تحقيق معايير الجودة والاعتماد في جميع أنشطتها وأنظمتها المختلفة .

فالجودة فى التعليم الجامعى عامة وتعليم الخدمة الاجتماعية خاصة ترتبط بوضوح الغايات والأهداف ، ووجود سياسة واضحة لوضع وبناء المناهج الدراسية وكذلك التنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس بما فى ذلك التعيين والتقويم والنمو المهنى ، ووجود وسائل لأخذ وجهات النظر للطلاب وأصحاب العمل فى عملية تقويم المنهج الى جانب وجود إطار للتقويم الذاتى المؤسسى (i) .

#### ١- أهمية الجودة والاعتماد فى مؤسسات التعليم الجامعى :-

تعد الجودة والاعتماد العملية التى تعترف من خلالها منظمة أو وكالة بكلية أو جامعة أو برنامج دراسى داخل مؤسسة تربوية من خلال مدى مقابقتها للمؤهلات والمعايير التى حددتها المنظمة أو الوكالة سلفاً ، كما تعد الجودة و الإعتقاد الجامعى مدخلاً هاماً لتحقيق الجودة وإحداث التطوير التنظيمى للجامعة ككل فهو الوسيلة الفعالة لإجراء المعايير المحددة ولتعزيز مواصفات الجودة الجامعية (ii) .

هناك مجموعة من الأسباب (المبررات) التى تجعل من الجودة والاعتماد فى التعليم أمراً

ضرورياً وهذه الأسباب ما يلى :-

أ- ارتباط الجودة بالإنتاجية وارتباط نظام الجودة بالشمولية فى كافة المجالات (iii) . لأن تحسين الجودة يعزز المهارات الإدراكية لدى الطلاب والتى تؤثر بشكل مباشر على أدائهم فى سوق العمل من حيث الأرباح الفردية وزيادة الإنتاجية والنمو الاقتصادى(٤) .

ب- عالمية نظام الجودة وإنها سمة من سمات العصر الحديث .

ج- نجاح تطبيق نظام الجودة والاعتماد فى العديد من مؤسسات التعليم الجامعى فى معظم دول العالم

د- ارتباط نظام الجودة والاعتماد مع التقويم الشامل للتعليم بمؤسسات التعليم الجامعى (iv) .

كما يوجد عدد من الاسباب الرئيسية التى دعت الى الأخذ بالجودة والاعتماد فى نظام التعليم :

- إن غالبية دول العالم المتقدم أخذت بمفهوم الجودة والاعتماد فى أنظمتها التعليمية ومن شأن هذا أن يزيد الفجوة بين هذه الدول ودول العالم النامية .
- أغلب دول العالم أخذت تعمل باستراتيجية الكم لاستيعاب التدفق المتزايد من الطلاب وهذه الاستراتيجية أدت الى التضحية النوعية فى العملية التربوية مما يستلزم معالجة سريعة وذلك عن طريق تبني مبادئ الجودة والاعتماد .
- الثورة التكنولوجية الشاملة وما يترتب عليها من تدفق علمى ومعرفى جعل المجتمعات تتنافس فى عملية الارتقاء بالمستوى النوعى لنظمها التربوية بوصف التربية الوسيلة الرئيسية لإعداد الأجيال وتشكيل الحياة . تطبيق الجودة والاعتماد يعنى خفض الهدر فى الجهد والمال والوقت وهذا أمر مطلوب فتبنى الجودة والاعتماد فى التعليم الجامعى يعنى الإقلال من حالات الفشل (الرسوب) أو منعها مع الحفاظ على الجودة .
- الجودة والاعتماد فى التعليم تعمل على توسيع قاعدة المشاركة وذلك من خلال العمل بروح الفريق عن طريق تفويض السلطة ومنح الصلاحيات لفرق العمل وكذلك استثمار إمكانيات وطاقات جميع العاملين بالمؤسسات التعليمية )<sup>(٥)</sup>

- ويرى أسامة على أن هناك أهمية للجودة والاعتماد فى التعليم الجامعى تتمثل فى :-
- توفير مؤشرات الأداء الأكاديمي التى تمكن كافة الجهات المختصة من العمل على استمرار التحسين والتطوير لتحقيق الأهداف المرغوبة
  - التحسين المستمر فى المنتج التعليمي ومخرجات العملية التعليمية .
  - رفع كفاءة العاملين بها بما يضمن الحصول على خريجين لديهم المعارف الأساسية التى تؤهلهم إلى التنافس فى كافة المجالات العلمية بكفاءة وتعتمد الجودة على توفير الأدوات والأساليب المتكاملة التى تساعد المؤسسات التعليمية على تحقيق نتائج مرضية معتمدة.

■ وضع قاعدة عريضة من المعلومات والمؤشرات تمكن كافة الإدارات وصانعي ومتخذي القرار من الوقوف على مؤشرات القصور والقوة داخل المؤسسة التعليمية<sup>(٦)</sup>

٢ : مميزات الجودة الشاملة فى التعليم الجامعى :-

- أ- إتقان العمل واستمراره مع تحسينه لضمان تقديم خدمات جيدة.
- ب- الوفاء بمتطلبات الطلاب وكسب رضاهم .
- ج- مشاركة كل العاملين فى عملية التطوير والتحسين .
- د- ربط أقسام المؤسسة التعليمية وجعل عملها منسقاً ومتكاملاً .
- هـ- ضمان جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب رغم اختلاف أنماط العاملين.
- و- المساعدة على إيجاد نظام موثوق لضمان الأداء فى حالة تغيب أحد العاملين أو تركه الخدمة<sup>(٧)</sup> .

**ثانياً : أهداف الجودة والاعتماد في مؤسسات التعليم الجامعى :**

- ١- مساعدة الجامعات والمؤسسات التعليمية على تحديد أهدافها من خلال عملية التقييم الذاتى ووضع خطط لتنفيذ وتحقيق مالم يتحقق فيها بعد ذلك .
- ٢- منح الجامعات والبرامج المعتمدة مكانة متميزة فى مجتمعها وبين الجامعات الأخرى ويشجع على التعاون والتشارك بين أفراد الجامعات والانفتاح وتبادل الخبرات .
- ٣- تغذية سوق العمل بأفضل الخريجين بل ويجعل قدرة الطالب على التوظيف عالية لأنه يزيد من ثقة أصحاب الأعمال فى خريجي الجامعات المعتمدة وأيضاً يرقى بالمهن ويطورها.
- ٤- مساعدة الجامعات فى الحصول على التمويل الكافى والضرورى من الحكومة ويضمن للطلاب جودة الجامعات أو البرامج التى يرغبون الإلتحاق بها<sup>(٨)</sup> .
- ٥- بناء نظام للجودة فى إدارات مؤسسات التعليم الجامعى وجامعاتها وكلياتها يطابق متطلبات ومعايير الاعتماد محلياً وعالمياً من خلال تطوير الخدمات التعليمية والبحثية لتحقيق جودة عالية فى التعليم بتكلفة أقل .

- ٦- إيجاد بيئة ثقافية تنظيمية فى المؤسسة التعليمية تعمل على تحديد رؤيتها ورسالتها وأهدافها بشكل واضح .
- ٧- تطوير أداء مؤسسة التعليم الجامعى باعتماد أسلوب توثيق وثبيت وتحليل وتطوير العمليات الإدارية لتسهيل عملية اتخاذ القرار وتحسينه.
- ٨- تطوير أداء جميع أفراد مؤسسة التعليم الجامعى باعتماد أسلوب العمل الجماعى التعاونى ومقدار ما يمتلكه العنصر البشرى فى المؤسسة من قدرات ومواهب مع توضيح الأدوار المختلفة لتحسين عملية الإتصال ولتسهيل توفير المعلومات .
- ٩- تحسين الجودة بصفة مستمرة والتي تؤدى إلى أفضل الخدمات الإدارية من خلال التقليل من إجراءات العمل الروتينية وبالتالي تقليل التكاليف وزيادة العوائد .
- ١٠- تحسين كفاءة الخدمات التعليمية المقدمة والمراقبة المستمرة المحكمة للعمليات التعليمية والتوثيق للبرامج والاجراءات والتفعيل للوائح والتوجيهات .
- ١١- تطوير نوعية الخدمات المهنية التى تقدمها مؤسسة التعليم الجامعى للمجتمع كافة من خلال الارتقاء بالممارسات لضمان الاستفادة القصوى من الموارد والمصادر .
- ١٢- توفير البيئة المناسبة للتعليم والتعلم لتحقيق نقلة نوعية فى عملية التعليم تقوم على أساس الارتقاء بمستوى الطلاب .
- ١٣- استمرارية التقويم للمؤسسة داخليا وخارجيا للوصول إلى مخرجات عالية الجودة مواكبة للتطور العلمى<sup>(٩)</sup>.
- ١٤- تحسين مدخلات العملية التعليمية بمؤسسات التعليم الجامعى بوجه عام .
- ١٥ - تحسين العمليات التعليمية عن طريق تطبيق الأسس العلمية فى الجودة والاعتماد بمؤسسات التعليم الجامعى .
- ١٦ - تحسين مستوى مؤسسات التعليم الجامعى محليا وعالميا .
- ١٧ - تحقيق النمو الشامل للطالب الجامعى<sup>(١٠)</sup>.



### ثالثاً : العناصر المتداخلة لتحقيق الجودة في التعليم الجامعي :

١- الهيئة الأكاديمية : تتأثر نوعية ومستويات التعليم في الجامعة بنوعية أساتذتها أكثر من تأثرها بأى من العناصر الأخرى التي تحدد مدى الجودة فيها ويرجع ذلك الى ان أعضاء الهيئة الأكاديمية هم المسؤولون عن وضع المناهج وتحديد محتوى المقررات وتعليمها ونشر القيم والأعراف العلمية لدى الطلاب وتشمل الهيئة الأكاديمية العاملين في الجامعة ومايملكونه من مؤهلات ومواهب وشهادات وانجازات وبحوث واختراعات وجوائز، ومايميز الجامعات العريقة في العالم عن الجامعات الجيدة والاعتيادية أو المغمورة هو نوعية هيئتها الأكاديمية وحجم المنح المخصصة للبحوث العلمية التي يحصل عليها أساتذتها من المؤسسات الأكاديمية والمدنية خارج الجامعة .

٢- مستويات الطلبة المقبولين في الجامعة : تحدد شروط القبول نوعية الطلبة الذين تجذبهم الجامعة للانتماء اليها ومع تواجد جامعات عديدة فان عملية اجتذاب الطلبة نوى القدرات والتحصيل الأعظم يعنى نجاحها في تحقيق مستويات أكاديمية أعظم ، فما يمثل المسافة بين نقطتى الدخول والتخرج يرتبط غالبا بكفاءات الطلبة وقدراتهم عند دخول الجامعة .

٣- البرامج الأكاديمية والمهنية : تكمن الجودة هنا في التنوع في الاختصاصات الرئيسية والفرعية، الشمولية ، والعمق في البرنامج وحدائة المحتوى ، وطريقة تنظيم البرامج ومتطلباتها ومقرراتها والانسجام بين التنوع في البرامج والأهداف مع سياسة وأهداف الجامعة من جهة أخرى.

٤- الإدارة الجامعية : ويقصد بها عنصر الانسان والبيئة التنظيمية والنظم والقدرات التي تحكم العمل الادارى في جميع المستويات .

٥- المباني والمرافق : وتشمل القاعات الدراسية والمختبرات والمكتبات ومرافق الخدمات التي توفرها الجامعة وغيرها (١١) .

#### رابعاً : مبادئ الجودة والاعتماد فى مؤسسات التعليم الجامعى :

هناك مبادئ أساسية لعملية ضمان جودة التعليم والاعتماد وهى مستوحاة من النظم والممارسات الجيدة لضمان جودة التعليم ويجب مراعاتها فى التطبيق العملى سواء من الهيئة أو من المؤسسات التعليمية :

- ١\_ الأهتمام بالمستفيد الأساسى (الطالب) والعناية به والحرص على تحقيق مستويات عالية من رضائه من خلال مقابلة احتياجاته ورغباته وتوقعاته .
  - ٢\_ القيادة والحوكمة الموجهة بالفكر و التخطيط الأستراتيجى والموضوعية والشفافية والعدالة.
  - ٣\_ نمط الإدارة الديمقراطية التى تعتمد على المشاركة الفعالة لكافة الأطراف ذات المصلحة وتستخدم التفويض والتمكين فى سلطات اتخاذ القرار وتتقبل النقد .
  - ٤\_ الابتكار والابداع بغرض التغيير الهادف والتحسين والتطوير المستمر .
  - ٥\_ الاستقلالية بما يضمن احترام المؤسسة التعليمية ومسئوليتها فى إدارة عملياتها وأنشطتها الأكاديمية والإدارية .
  - ٦\_ الالتزام وعدم التخلي عن المسئوليات والواجبات التى تحددها الأدوار الخاصة بالمسئوليات والأفراد .
  - \_ التعلم المستمر من جانب المؤسسة والمعتمد على الأستفادة المتراكمة وتقبل الأفكار الجديدة والانفتاح على العالم .
  - ٨\_ المنافع المتبادلة بين جميع الأطراف ذات العلاقة بالمؤسسة التعليمية من طلاب وأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم والعاملين و الأطراف المجتمعية .
  - ٩\_ الأهتمام بالعمليات التشغيلية والفنية فى المؤسسة التى تقوم بإنتاج الخدمات التعليمية والبحثية والمجتمعية .
  - ١٠\_ الأهتمام بالتغذية الراجعة والحرص على جمع المعلومات وتوثيقها لتفهم ردود الأفعال والأستفادة منها لتحسين وتطوير مخرجات النظام المؤسسى<sup>(١٢)</sup>.
- هناك مجموعة من المبادئ تتبناها وحدة الجودة والاعتماد فى التعليم الجامعى وهى :

- أ- تحقيق رضا المستفيدين من خلال :
- التعرف على المستفيدين واحتياجاتهم .
- ترجمة الاحتياجات الى معايير جودة للمخرجات .
- تصميم العمليات اللازمة لانتاج المخرجات التي تستوفى شروط المعايير المحددة.
- تقييم الخطوات السابقة مع التدخل الفوري لتصحيح أية عيوب أو خلل يظهر في التنفيذ .
- ب- التقييم الذاتي وتحسين الأداء من خلال :
- التزام واشتراك الإدارة العليا في تحسين الأداء الجامعي .
- تكامل الأهداف الاستراتيجية لأنشطة التحسين على كل المستويات .
- بناء مقاييس الأداء وأنظمة التغذية المرتدة .
- الاحتفاظ بتوثيق كامل لادارة الجودة الشاملة بالمؤسسة .
- العمل الجماعي وتشكيل فرق العمل .
- الجمع المستمر للبيانات الإحصائية وتوظيفها بشكل مستمر .
- تفويض السلطات والعمل بالمشاركة .
- إيجاد بيئة تساعد على التوحد والتغيير .
- إرساء نظام للعمليات المستمرة .
- القيادة التربوية الفعالة<sup>(١٣)</sup> .

#### خامساً : معايير الجودة الشاملة في التعليم الجامعي ومؤشرات قياسها :

- ١- معايير الجودة الشاملة في التعليم الجامعي :
- تعد المعايير بمثابة عقد اجتماعي جديد في المجتمع بصفة عامة حول متطلبات التعليم وتأكيد التوقعات المتفق عليها اجتماعياً وللمعايير أهمية خاصة تتمثل في :
- أ- تقديم لغة مشتركة وهدف مشترك لمتابعة وتسجيل التحصيل الطلابي .
- ب- إظهار قدرة الطلاب على تحقيق العديد من النواتج المحددة مسبقاً .

ج- تمكين هيئة التدريس من تحديد المستويات الحالية لتحصيل الطلاب والتخطيط للتعليم المستقبلي .

د- استخدام هيئة التدريس للنواتج المحددة كدليل لكيفية استخدام محتوى المنهج والمواد المساعدة الأخرى .

هـ- وجود الكثير من المعلومات التشخيصية لمراجعة وتقديم البرنامج التدريسي لأعضاء هيئة التدريس<sup>(١٤)</sup>.

وتتعدد معايير الجودة والاعتماد فى التعليم الجامعى لتشمل :-

- جودة البرامج الأكاديمية من حيث العمق والشمول والتكامل وحسن مخاطبتها للتحديات القومية والعالمية فى مجال التكنولوجيا والتحديات الاقتصادية والثقافية ومرونة هذه البرامج وتطويعها بما يتناسب مع المتغيرات البيئية المتسارعة والمتلاحقة.

- المعايير النوعية المتعلقة بأعضاء هيئة التدريس كمعايير اختيارهم ومؤهلاتهم وإعدادهم وانتاجاتهم العلمية ومهاراتهم .

- مستوى الكادر الأكاديمي والإدارى .

- نسبة أعداد الطلبة إلى نسبة أعضاء هيئة التدريس ونوعية ومستوى الخدمات التى تقدم للطلبة ومتوسط تكلفة الطالب ومستوى دافعية الطلبة واستعدادهم للتعلم .

- معايير المناهج الدراسية وتشتمل على جودة و أصالة المناهج ومضمونها ومدى ارتباطها بالواقع وقابليتها للتطبيق وطريقة عرضها للمعلومات والأنشطة ومدى مراعاتها للفروق الفردية ومدى قدرة تطبيق ما ورد فيها بشكل عملى .

- جودة التجهيزات والمكتبات ومدى كفايتها وتحديثها .

- جودة التمويل فيما يختص بالتجهيزات والمشروعات البحثية.

- المعايير المرتبطة بالإدارة وتشمل دقة اختيار القيادات وتدريبهم ومدى اهتمامهم بالعلاقات الانسانية والعمل التشاركى والاتصال الفعال ومدى اهتمام والتزام هذه القيادات بالجودة والبحث المستمر عن المستجدات .

- المعايير المرتبطة بالبيئة التعليمية كتوفير المبنى اللائق والمناسب من حيث الموقع والمساحة والتصميم وتوفير قاعات الدراسة المريحة والواسعة والمجهزة لكل ما يحتاجه الطلاب من أجهزة ومعدات ووسائل .

- المعايير المرتبطة بعلاقة المؤسسة التعليمية مع المجتمع كتوفير الخدمات المجتمعية ومشاركتها في حل مشكلاته التواصل بينها وبين المجتمع وربط التخصصات بحاجات المجتمع وتطلعاته<sup>(١٥)</sup>.

ويرى بخوش الصديق ان معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي تتمثل في الاتي :-

- رؤية ورسالة وأهداف المؤسسة .
- القيادة والتنظيم الإداري .
- الموارد وتشمل ( الموارد الفنية ، الموارد البشرية ، الموارد التقنية ، الموارد المالية).
- أعضاء هيئة التدريس .
- شؤون الطلبة .
- البرامج الأكاديمية ( طرق التدريس ومصادر التعلم ، الكتاب الجامعي ) .
- البحث العلمي .
- خدمة المجتمع .
- التقويم .
- الأخلاقيات الجامعية<sup>(١٦)</sup>.

٢- مؤشرات قياس الجودة في التعليم الجامعي :-

يمكن قياس جودة التعليم بالجامعة من خلال عدة مؤشرات من أهمها :-

- أ- مستوى الخريج الجامعي .
- ب- إنتاجية هيئة التدريس في نشر البحوث .
- ج- عدد الطلبة في المؤسسة الجامعية .
- د- معدل هيئات التدريس بالنسبة للطلبة .

ذ- قبول وانتقاء الطلبة .

ع- سمعة وشهرة أعضاء هيئة التدريس .

غ- التمويل والإنفاق على البحث العلمى .

هـ- انفتاح المؤسسة الجامعية على محيطها .

و- تقنين المناهج الدراسية .

ى- الموارد والتجهيزات بالمؤسسة الجامعية (١٧) .

سادساً : خصائص وأنواع الجودة والاعتماد فى التعليم الجامعى :

١- خصائص الجودة والاعتماد فى التعليم الجامعى :-

يرى مصطفى عبد السميع محمد أن خصائص الجودة والاعتماد فى التعليم الجامعى تتمثل

فى:

أ- أن يكون النظام متكامل وشامل ومتميز لجميع العمليات التعليمية و الإنتاجية والخدمية والمالية والإدارية .

ب- أن محور اهتمام مؤسسات التعليم الجامعى هو تحقيق نوع من التحسين والتطوير الدائم كنتيجة للتركيز على الجودة .

ج- أن التطوير والتحسين يعنى هنا أن يتم الأداء بشكل أفضل فى كافة أنحاء العمليات التى تقوم بها مؤسسات التعليم الجامعى .

د- أن يكون اتخاذ القرارات معتمدا على البيانات وتحليلها بشكل منظم ودورى حتى يمكن تحقيق التطوير المستمر .

هـ- أن العمل الجماعى هو التطبيق العملى لفكرة التعاون وحتى تكون جماعات العمل فعالة وخلاقة.

و- الاهتمام بتدريب الأفراد وتقدير جهودهم فى عملية تطوير وتحسين العملية التعليمية واعتبار التدريب احد الأعمدة الأساسية لها (١٨).

وهذا ما يؤكد Heather Eggins حيث يرى أن خصائص الجودة والاعتماد في التعليم الجامعي تتمثل في :

- التركيز على الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والعاملين داخل الجامعة .
  - التغيير والتحسين عن طريق التعليم والتدريب .
  - القيادة والتعاون في العمل .
  - القدرة المستمرة على مراقبة وقياس النتائج العملية التعليمية<sup>(١٩)</sup>.
- ٢- أنواع الجودة والاعتماد في التعليم الجامعي :-  
الاعتماد الأكاديمي نوعين هما :-

أ- الإعتامد المهني أو التخصصي ( Professional or specialized Accreditation )  
وهذا يركز على البنية المعرفية لبرامج دراسية معينة مثل الطب أو التربية أو الهندسة أو غير ذلك.

ب- الإعتامد الأكاديمي أو الكلي للمؤسسة ( Institutional Accreditation )  
وهذا النوع من الإعتامد يمثل الإعتراف بالمؤسسة الجامعية ككل من حيث كونها بنية هيكلية يجب أن تتوفر فيها مقومات وصلاحيات معينة<sup>(٢٠)</sup>.

سابعاً: تطبيق الجودة والاعتماد في مؤسسات التعليم الجامعي :

١- متطلبات الجودة والاعتماد في مؤسسات التعليم الجامعي :-

- تتمثل متطلبات الجودة والاعتماد في مؤسسات التعليم الجامعي في الآتي :
- أ- إعادة تشكيل ثقافة المؤسسة .
  - ب- الترويج وتسويق البرنامج .
  - ج- التعليم والتدريب .
  - د- الاستعانة والتدريب .
  - هـ- تشكيل فرق العمل .
  - و- التشجيع والحفز .

ى- الإشراف والمتابعة (٢١).

ويرى هوارى منصور ، لخضر بجاوى أن متطلبات الجودة والاعتماد فى التعليم الجامعى تتمثل فى الاتى:

- جودة الطلبة .

- جودة أعضاء هيئة التدريس .

- جودة المناهج .

- جودة القيادة الإدارية .

- جودة الانفاق والتمويل ( الإمكانيات المادية ) (٢٢).

٢- مراحل تطبيق الجودة والاعتماد فى التعليم الجامعى :

تمر عملية تطبيق الجودة بعدة مراحل هى :

أ- مرحلة الإعداد :- وهى مرحلة يتم فيها تبنى الإدارة العليا بمؤسسات التعليم الجامعى لتطبيق الجودة مع التوعية ونشر مفهوم الجودة بصورة مستمرة ودائمة عن طريق إنشاء مواقع للجودة على الإنترنت وكذلك النشرات والمطويات عن الجودة وفوائدها الى جانب الدورات التدريبية عن الجودة والندوات واللقاءات بالداخل والخارج (٢٣).

ب- مرحلة التخطيط:- وضع خطة لكيفية التطبيق وتحديد مصادر التمويل اللازمة .

ج- مرحلة التقييم:- ويتم ذلك باستخدام الطرق الاحصائية للتطوير المستمر وقياس مستوى الأداء وتحسينها (٢٤).

بينما يمر الاعتماد الاكاديمى بثلاث مراحل هى :

١- الدراسة الذاتية أو المراجعة الداخلية ( Self-study or Internal Review ) .

٢- مراجعة النظير الخارجى ( An External Peer Review )

٣- الحكم النهائى للاعتماد ( A judgment About Accredited Status ) (٢٥).

والجدير بالذكر ان الاعتماد بدأ كعملية رسمية خلال القرن العشرين وكانت الدراسة الذاتية

المؤسسية والمراجعة الداخلية هى قلب عملية الاعتماد (٢٦).



٣ - آليات ومتطلبات جودة تعليم وممارسة الخدمة الإجتماعية :

أ- تحقيق جودة أعضاء هيئة التدريس (المعلمون) .

ب- تحقيق جودة المتعلم (الطالب) .

ج- تحقيق جودة منهج إعداد طلاب الخدمة الإجتماعية .

د- تحقيق جودة المراجع العلمية (الكتاب الجامعى) .

ذ- تحقيق جودة التدريب الميدانى .

ر- تحقيق جودة أساليب التدريس .

ز- تحقيق جودة تقييم الطلاب .

ع- تحقيق جودة مؤسسة الممارسة المهنية .

غ- تحقيق جودة الاعتراف المجتمعي بالمهنة وتدعيمها .

ل- تحقيق جودة المكتبة .

م- تحقيق جودة توظيف خريجي الخدمة الإجتماعية .

هـ- تحقيق جودة ترقية أعضاء هيئة التدريس .

و- تحقيق جودة تفاعل المهنة مع مشكلات واحتياجات المجتمع .

ى- تحقيق جودة التعليم المستمر للعاملين بالمهنة (٢٧).

٤- اجراءات تحقيق الجودة فى تعليم الخدمة الاجتماعية :

تتضمن تحقيق جودة الإعداد النظرى والعملى فى تعليم الخدمة الاجتماعية الإجراءات

التالية:

أ- مراعاة نسبة عدد أعضاء هيئة التدريس إلى الطلاب حتى تتحقق الاستفادة من العملية التعليمية .

ب- الاهتمام بالتنمية العلمية لعضو هيئة التدريس والاشتراك فى المؤتمرات والندوات والمهمات العلمية وورش العمل لتبادل الخبرات والمعارف والمهارات .

ج- استكمال النقص الواضح فى أعضاء هيئة التدريس فى بعض كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية فى التخصصات المختلفة خاصة مجالات الممارسة المهنية وطرقها المتعددة  
د- قيام كل عضو هيئة تدريس بتقديم تقرير سنوى يشرح فيه انجازاته فيما يتعلق بالتدريس وإجراء البحوث وإعداد المؤلفات العلمية وخدمة الجماعة والمجتمع ومساهمته فى الإشراف على الأنشطة الطلابية والاهتمام بتقييمه .  
ذ- تحديث مقررات ومجالات الخدمة الاجتماعية .

ع- الاهتمام بالعلوم المستقبلية ونظم المعلومات من الانفجار العالمى والمعرفى .  
غ- إدخال المؤلفات العلمية فى الخدمة الاجتماعية كأحد الأنشطة العلمية والبحثية .  
ل- دعم مكتبات كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية بالمراجع والدوريات المحلية والدولية فى مجالات وطرق الخدمة الإجتماعية .

هـ- الإهتمام بالجانب الميدانى من خلال دراسة الحالات التطبيقية واتباع الأساليب الحديثة فى الدراسة مثل ورش العمل ، التعليم بالتمكين ، التعلم الذاتى ، مجموعات البحث ، المناقشة الجامعية ، العصف الذهنى وغيرها (٢٨).

و- ارتباط معايير الجودة والاعتماد فى تعليم الخدمة الاجتماعية بضرورة الربط بين مايتعلمه الطلاب من ممارسات ومايتدرب عليه من تطبيقات وبين متطلبات سوق العمل حيث إن طالب الخدمة الاجتماعية سوف يتخرج كأخصائى اجتماعى يمارس المهنة فى مجالات معينة وبالتالي اذا استخدم ما يتعلمه فانه يستطيع أن يؤكد أن تعليم الخدمة الاجتماعية يتسم بالجودة والاعتماد.

ى- الارتباط بين مكونات وعناصر العملية التعليمية التي تتمثل فى أعضاء هيئة التدريس والطلاب والمنهج العلمى والوسيلة التعليمية (٢٩).

ثامناً : إختصاصات وحدة ضمان الجودة بالمؤسسات التعليمية الجامعية :

- ١- إستخدام وتطبيق الأدوات والآليات والبرامج المصممة من قبل مركز ضمان الجودة بالجامعة من أجل تقويم الأداء وضمان الجودة بشقيها الأكاديمي والمؤسسي بالكلية وفق معايير الاعتماد القومية .
- ٢- تطبيق إستراتيجية الجامعة فيما يختص بالجودة على مستوى الكلية ، وكذلك التوجيهات الصادرة عن إدارة مركز ضمان الجودة بالجامعة بهذا الخصوص .
- ٣- إنشاء نظم معلومات متكامل لتقويم الأداء وضمان الجودة الداخلية .
- ٤- متابعة أنشطة تقويم الأداء وضمان الجودة بالأقسام العلمية والإدارية المختلفة .
- ٥- تحليل نتائج أنشطة تقويم الأداء وضمان الجودة ، وتقديم تقارير دورية إلى مركز ضمان الجودة بالجامعة .
- ٦- تقديم التوعية والتدريب والأدلة الإرشادية والخدمات الاستشارية للأقسام العلمية المختلفة بالكلية فيما يتعلق بضمان الجودة والاعتماد .
- ٧- العمل مع كافة الأقسام العلمية والإدارات المختصة بالكلية على تهيئة الكلية وإعدادها للاعتماد .
- ٨- إعداد التقرير السنوي لتقويم الأداء وضمان الجودة بالكلية واعتماده من الأستاذ الدكتور عميد الكلية ورفعها الى مركز ضمان الجودة بالجامعة .
- ٩- إقامة علاقات مباشرة وقوية مع المجتمع الخارجي المستفيد من الكلية ، وكذلك كافة الجهات المعنية بقضايا تقويم الأداء وضمان الجودة من خلال مركز ضمان الجودة .
- ١٠- القيام بنشاط إعلامي واسع داخل الكلية والمجتمع لترسيخ مفهوم تقويم الأداء والتطوير المستمر (٣٠) .

#### تاسعاً : معوقات تطبيق الجودة والاعتماد في التعليم الجامعي :

هناك مجموعة من الأسباب التي تؤدي إلى فشل مؤسسات التعليم الجامعي في تطبيق الجودة ومنها :

- ١- عدم استقرار الإدارة وتغييرها الدائم .

- ٢ - التركيز على الأهداف قصيرة المدى .
  - ٣ - التقليد والمحاكاة لتجارب المؤسسات التعليمية الأخرى .
  - ٤- تعجل المؤسسة التعليمية لتحقيق نتائج سريعة .
  - ٥- عدم توافر العناصر البشرية المدربين على تطبيق معايير الجودة والاعتماد بمؤسسات التعليم الجامعى .
  - ذ- تفضيل البعض لأتباع الأساليب التقليدية في التعليم والأدارة .
  - ر- عدم الانصات الكافى للمستفيدين من العملية التعليمية .
  - هـ- اتباع أنظمة وسياسات وممارسات لا تتوافق مع تطبيق معايير الجودة والاعتماد بمؤسسات التعليم الجامعى .
  - و- ندرة توفر البيانات والمعلومات على نحو سريع ودقيق عن النظام التعليمى (٣١) .
- وترى لمياء محمد أحمد ، سعيد إسماعيل على أن معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة فى المؤسسات التعليمية تتمثل فى :
- الاختلاف بين سياسة الجودة ونظم تطبيق الجودة .
  - تباين الآراء والاتجاهات بين الأكاديميين حول الجودة .
  - عدم توافر المناخ المناسب لثقافة الجودة .
  - ضعف المؤامة بين مخرجات التعليم الجامعى ومتطلبات سوق العمل .
  - تأثر الجودة التآثر الكامل بمبدأ المحاسبية (٣٢) .
- ولنجاح تطبيق إدارة الجودة التعليمية تأتى أهمية إلتزام الإدارات العليا بمبادئ الجودة التعليمية واللتزام أعضاء هيئة التدريس والعاملين فى المجال بالعمل كفريق واحد والدعوة الى تثقيف وتدريب المعنيين نحو تطبيق معايير الجودة مع تطوير مناخ عام نحو التحسين العام وتوفير
- متطلبات ذلك بشرياً ومالياً وتقنياً وجعل الطالب كمخرج تعليمي أساساً لتقييم المؤسسة التعليمية (٣٣) ، مع تحقيق الاستفادة القصوى من الموارد المتاحة فى المجتمع سواء كانت هذه

الموارد بشرية ومادية و إقامة شركات قوية مع مؤسسات المجتمع الخارجي<sup>(٣٤)</sup>، وكذلك توفير أكبر قدر من الدعم الفني والادارى فى جمع البيانات الخاصة بتطوير الجودة ومعالجتها ومراقبة ما إذا كانت المنظمة بأكملها تعمل وفقا للخطط الموضوعة لأنه إذا عملت جميع الوحدات كما هو مخطط لها يكون تأثير الجودة أقوى بكثير<sup>(٣٥)</sup>.

عاشراً: بعض التجارب العالمية والعربية فى مجال الجودة والاعتماد .

١- التجارب العالمية :-

أ- تجربة الولايات المتحدة الامريكية فى الجودة والاعتماد:

تعتبر الولايات المتحدة أول من أنشأت الآليات المناسبة التي تتابع جودة أداء المؤسسات

وتعتمد ما يستحق منها الاعتماد، ويتخذ الاعتماد فى الولايات المتحدة الامريكية شكلين :

أولهما : الاعتماد المؤسسى ( Institutional Accreditation ) :- وتقوم به المجالس الإقليمية التابعة لمؤسسات التعليم الجامعى نفسها .

ثانيهما : الاعتماد التخصصى ( Program Accreditation ) للبرامج الدراسية :-

تقوم به لجان متخصصة مثل مجلس اعتماد الهندسة والتكنولوجيا ( ABET ) والذى يعمل منذ الثلاثينات من القرن الماضى وكذلك هيئة اعتماد التعليم الطبي .

وفى عام ١٩٩٦ تم إنشاء مجلس التعليم العالى ( the Council for Higher Education Accreditation ) .

والذى يهدف الى إيجاد مؤسسة قومية تتولى الأشراف على مؤسسات الاعتماد وهى مؤسسات غير حكومية فى التعليم الجامعى .

ويقوم مجلس الاعتماد (CHEA) بالاعتراف بمؤسسات الاعتماد العاملة فى مجال التعليم

الجامعى بناء على معايير محددة يضعها مجلس الاعتماد ويتم إعادة اعتماد هذه المؤسسات مرة كل ١٠ سنوات بناءً على تقرير يقدم كل ٥ سنوات والعمل الذى تقوم به مؤسسات

الاعتماد هو عمل تطوعى يتم من خلال المهام الآتية :-

- مراجعة عمليات التقييم الذاتي بواسطة القائمين على المراجعة ( Self-Assessment peer Reviewers)

- زيارة ميدانية للمؤسسة التعليمية مرة كل عام .

- العمل على جذب متطوعين جدد من المهتمين بالتعليم الجامعي للانضمام الى المنظمة<sup>(٣٦)</sup>.

ب- دول أوروبا الغربية :

تعتبر دول فرنسا وانجلترا وهولندا من أكثر البلدان الأوروبية التي تتم فيها عمليات التقييم ومتابعة جودة التعليم وربما تتم بصورة مختلفة عن النظام الأمريكي.

- المملكة المتحدة كنموذج للفكر الأوربي :

في عام ١٩٩٧ أنشئت المملكة المتحدة هيئة توكيد الجودة ( Quality Assurance Agency)

بهدف وضع نظام لتوكيد الجودة ومعايير الجودة في التعليم العالى وتعتبر هيئة توكيد الجودة هيئة مستقلة وغير حكومية وتعمل كجمعية أهلية .

ويشمل نظام توكيد الجودة فى هيئة توكيد الجودة الآتى :-

- عمليات المراجعة الداخلية لتوكيد الجودة والتي تتم بواسطة المؤسسات التعليمية نفسها من خلال مراجعة البرامج بواسطة محكمين داخليين وخارجيين .
- مراجعة الجودة بالمؤسسة التعليمية بواسطة هيئة توكيد الجودة .
- مراجعة برامج المؤسسة التعليمية بواسطة هيئة توكيد الجودة .
- الاعتماد بواسطة هيئة توكيد الجودة .
- تقييم الأبحاث التي تتم بالمؤسسات التعليمية بواسطة القائمين على المراجعة عن طريق الجهة المانحة .

وفى عام ٢٠٠٢ تم تفعيل هيئة توكيد الجودة من خلال النظام الآتى :-

- مراجعة المؤسسات التعليمية كل خمس سنوات .

- التطوير بالمشاركة مع مؤسسات التعليم الجامعى حول مدى مطابقتها للمعايير الأكاديمية .
- ويتم تمويل هذه الهيئة من خلال المصادر الآتية :-
- مساهمة من جميع مؤسسات التعليم الجامعى (٦٠%).
- الدخل الذى يتم تحصيله من خلال التعاقدات التى تتم بين الهيئة وصندوق تمويل التعليم العالى (٣٠%).
- مصادر أخرى تبرعات (١٠%)<sup>(٣٧)</sup>.

#### ٢- التجارب العربية :-

##### أ- التجربة المصرية فى توكيد الجودة والاعتماد :-

بعد إقرار المؤتمر القومى لتطوير التعليم العالى فى فبراير عام ٢٠٠٠ ومنذ إنشاء اللجنة القومية لضمان الجودة والاعتماد فى أكتوبر عام ٢٠٠١ تم عمل دراسات متعددة من أفراد اللجنة حول إنشاء الهيئة ثم قامت اللجنة عام ٢٠٠٢ بترجمة هذه الدراسات والأهداف الى خطة تنفيذية وأنشطة تضم الآتى :-

- التحضير لإنشاء الهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد .
- حملة توعية قومية لتهيئة المجتمع والمؤسسات التعليمية لمفاهيم الجودة والاعتماد.
- مساعدة الكليات للتقدم لمشروعات صندوق تمويل برامج التعليم العالى .
- إنشاء وحدات لتقويم الأداء الجامعى وضمان جودة التعليم الجامعى فى الجامعات المصرية
- مساعدة الكليات على بناء القدرة المؤسسية لها<sup>(٣٨)</sup>. وتتمثل مجالات القدرة المؤسسية فى الآتى :-

- رؤية المؤسسة ورسالتها .
- القيادة والحوكمة .
- الموارد المادية والبشرية .
- المشاركة المجتمعية .

■ ضمان الجودة (٣٩).

ب- تجربة جامعة الملك عبد العزيز بالمملكة العربية السعودية :

بعد عامين كاملين من العمل المتواصل بجامعة الملك عبد العزيز من قبل لجان وفرق عمل الجودة الشاملة، أمكن التوصل إلى العديد من النتائج الباهرة كان من أهمها: - تأهيل كلية الهندسة وحصولها على الاعتماد الأكاديمي لكافة برامجها من قبل الهيئة الأمريكية للاعتماد الأكاديمي للبرامج الهندسية والتقنية . ولقد خضعت الكلية قبل أشهر لعملية التقييم الشامل من قبل فريق التقييم المكون من ١٦٢ من مديري الجامعات و ٨ أعضاء من عمداء الكليات ولقد تضمنت معايير التقييم للاعتماد الأكاديمي عدداً (أعضاء هيئة التدريس ، كليات الهندسة بأمريكا ، التسهيلات المقدمة - الإدارة - الطلاب - الخطة الدراسية - - وقد أشاد فريق التقييم بالمستوى المتميز الذي وصلت إليه الكلية ، وأن البرامج الأكاديمية والعلمية والعملية والتدريبية بالكلية عالية المستوى ، وأن المستوى العلمي والعملية والتدريبية لخبرتي الكلية يؤهلهم للعمل داخل وخارج المملكة (٤٠).

في ضوء ماتناولته الباحثة من تجارب عالمية وعربية ، فقد تحقق للباحثة للباحثة بعض جوانب الاستفادة والتي تتمثل في الآتي :

- إن تطوير التعليم الجامعي وتحقيق جودته هدف أساسي لكافة الجامعات على المستوى العالمي والمحلي ، ويرجع ذلك لأهمية هذا النوع من التعليم ودوره في تطوير المجتمعات وتقدمها ، كما أن تطبيق الجودة في التعليم يساعد المؤسسات التعليمية على تطوير العملية التعليمية مع تحقيق التميز والتنافس على المستوى المحلي والاقليمي والعالمي ، إلى جانب تعزيز الاسهامات المعرفية والثقافية والبحثية لهذه المؤسسات ومن ثم الحصول على الاعتماد الأكاديمي وفقاً لمعايير قومية ، ويتضح ذلك من خلال تجربة جامعة الملك عبدالعزيز التي حققت نتائج باهرة نتيجة تطبيق الجودة في تعليمها ومن ثم الحصول على الاعتماد الأكاديمي .



- لاسبيل الى تعليم على الجودة إلا بمشاركة مجتمعية فعالة تجمع كل أطراف وفئات ومنظمات المجتمع كما هو الحال فى تجارب دول أوروبا الغربية وكذلك التجربة المصرية التى تعد المشاركة المجتمعية فيها أساسا لبناء القدرة المؤسسية وكذلك معياراً هاماً من معايير الجودة والحصول على الاعتماد .

ومن هذا المنطلق قامت الباحثة بعرض تجارب الجودة التى تمت على مستوى دول العالم أملا فى الاستفادة منها والافتداء بها ، ويتفق ذلك مع ما توصلت له دراسة صفاء محمد عبدالعزيز، سلامة عبدالعظيم حسين<sup>(٤١)</sup> (٢٠٠٥) إلى ضرورة إتاحة الفرصة لمشاركة المجتمع المحلى فى تحقيق جودة التعليم الجامعى ، مع ضرورة الاستفادة من الخبرات والتجارب العالمية فى مجال ضمان الجودة والاعتماد بمؤسسات التعليم الجامعى .

#### خاتمة:

من الضرورى الاهتمام بالجودة ومعاييرها فى تعليم الخدمة الاجتماعية وذلك للحصول على نظام تعليمى متميز قادر على مواكبة مجتمع العلم والمعرفة ومتماشياً مع المستجدات الحديثة وبرامج الإصلاح والتطوير فى التعليم ، إلى جانب كسب ثقة المجتمع فى مخرجاته .  
لذلك تناولت الباحثة فى هذا الفصل أهمية الجودة والاعتماد فى مؤسسات التعليم الجامعى ومميزاتها ، وكذلك أهداف الجودة والاعتماد فى مؤسسات التعليم الجامعى ، ثم العناصر المتداخلة لتحقيق الجودة فى التعليم الجامعى ، و مبادئ الجودة والاعتماد فى مؤسسات التعليم الجامعى ، وكذلك معايير الجودة والاعتماد فى التعليم الجامعى ومؤشرات قياسها، ثم خصائص وأنواع الجودة والاعتماد فى التعليم الجامعى ، و تطبيق الجودة والاعتماد فى مؤسسات التعليم الجامعى ومعوقاتها ، ثم اختتمت الباحثة بعرض لبعض التجارب العالمية والعربية فى مجال الجودة والاعتماد وكيفية الاستفادة منها

## المراجع

- ١- عصام الدين برير آدم : واقع مخرجات التعليم العالي في ضوء معايير الجودة الشاملة، بحث منشور في مجلة اتحاد الجامعات العربية ،الأردن ،العدد الرابع ، ابريل ٢٠٠٧، ص ص ٤٠٥ - ٤٠٦ .
- ٢- رافده عمر الحريري: القيادة وإدارة الجودة في التعليم العالي ، دار الثقافة للنشواتوزيع ، عمان ، ٢٠١٠ ، ص ١٠٥ .
- ٣- أسامة على : التخطيط الاستراتيجي وجودة التعليم واعتماده ، دار العلم والايمان للنشر والتوزيع ، كفر الشيخ ، ٢٠٠٩ ، ص ٤٣١ .
- 4- Charu Jain: Quality of Secondary Education in India, Library of Congress, New Delhi, India, 2018, P12..
- ٥ - محسن على عطية : الجودة الشاملة والمنهج ، دار المناهج ، عمان ، ٢٠٠٨ ، ص ص ١٢٨ - ١٢٩ .
- ٦- أسامة على : مرجع سبق ذكره ، ص ص ٤٣٠ - ٤٣١ .
- ٧ - رافده عمر الحريري: مرجع سبق ذكره ، ص ٧١ .
- ٨ - طارق عبد الرؤوف عامر، ايهاب عيسى المصرى : الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في التعليم (اتجاهات معاصرة) ، المجموعة العربية للتدريب والنشر ، القاهرة ، ٢٠١٤ ، ص ٣٣٤ .
- ٩ - أسوان عبدالله حمزة : ضمان الجودة والاعتماد الاكاديمي في مؤسسات التعليم العالي في ضوء معايير الدولية (بين النظرية والتطبيق) ، بحث منشور في مجلة التواصل ، العدد الثلاثون ، يناير ٢٠١٣ ، ص ص ١٥١ ، ١٥٢ .
- ١٠ - خالد محمد الزواوى : الجودة الشاملة في التعليم وأسواق العمل في الوطن العربي ، مجموعة النيل العربية ، القاهرة ، ٢٠٠٣ ، ص ٤٥ .

١١ - هالة عبد القادر صبرى : جودة التعليم العالي ومعايير الاعتماد الأكاديمي (تجربة التعليم الخاص في الأردن ) ، بحث منشور في المؤتمر العربي الثالث بعنوان (الجامعات العربية :التحديات والآفاق) ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، يناير ٢٠١٠ ، ص ٩٦ .

١٢ - الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد : دليل الاعتماد لمؤسسات التعليم العالي ، جمهورية مصر العربية ، الإصدارالأول، يناير ٢٠٠٩ ، ص ٢١ .

١٣- عبد الونيس محمد الرشيدى: مؤشرات تخطيطية لنشر ثقافة الجودة بين اعضاء هيئة التدريس كمدخل لتحقيق جودة تعليم الخدمة الاجتماعية، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الإجتماعية والعلوم الإنسانية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، العدد الثامن و العشرون ، الجزء السادس ، ابريل ٢٠١٠ ، ص ص ٤٠٦٧ - ٤٠٦٨ .

١٤ - حسن حسين البيلاوى ، وآخرون : الجودة الشاملة فى التعليم ( بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد )، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان ، ٢٠٠٦ ، ص ٢٣ .

١٥ - رافدة عمر الحريرى : مرجع سبق ذكره ، ص ص ٩٠ - ٩٢ .

١٦ - بخوش الصديق : جودة التعليم العالي ومعايير الاعتماد الاكاديمي ، بحث منشور في المؤتمر الدولى التاسع بعنوان ( الاعتماد الاكاديمي ومعايير إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي ، اتحاد الجامعات الدولى ، تركيا ، نوفمبر ٢٠١٦ ، ص ص ٥-٧ .

١٧ - عز الدين القدرى : الجودة فى التعليم الجامعى المغربى ( دراسة تحليلية )، بحث منشور في مجلة عالم التربية ، المغرب ، العدد الثالث والعشرون ، ٢٠١٣ ، ص ص ٦٣٩ - ٦٤٠ .

١٨ - مصطفى عبد السميع محمد : الجودة فى التعليم (نحو مؤسسة تعليمية فاعلة فى عالم متغير ) ، المركز القومى للبحوث التربوية والتنمية ، القاهرة ، ٢٠٠٨ ، ص ٣٧ .

2-Heather Eggs: Drivers and Barriers to Achieving Quality in Higher Education, Sense Publishers, UK, 2014, P-56 .

١- رافده عمر الحريرى: مرجع سبق ذكره ، ص ١٠٥ .

٢١ - محمد عوض الترتورى ، وآخرون : إدارة الجودة الشاملة فى المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠٠٨ ، الطبعة الأولى ، ص ٥١ .

٢٢ - هوارى منصور ، لخضر بجاوى : الجودة في التعليم العالى (متطلباتها وتحدياتها) ، بحث منشور في مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والجباية والتأمين ، جامعة أم البواقي ، الجزائر ، العدد السابع ، ص ص ٦٤١ - ٦٤٢ .

٢٣ - بن العربى أحمد : تطبيقات نظام الجودة في التعليم العالى ، بحث منشور في مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية ، جامعة زيان عاشور بالجلفة ، الجزائر ، العدد العشرين ، أكتوبر ٢٠١٤ ، ص ص ١٩٩ - ٢٠٠ .

٢٤ - فتحى سرحان: إدارة الجودة الشاملة (الاتجاهات العالمية الإدارية الحديثة) ، الشريف ماس ، القاهرة ، ٢٠١١ ، ص ١٧ .

٢٥ - أسوان عبدالله حمزة : مرجع سبق ذكره ، ص ص ١٦٣ - ١٦٤ .

4 - Arun S. Patil , Peter J. Gray : Engineering Education Quality Assurance .  
Dordrecht Heidelberg, London, New York, 2009,P-8 .

٢٧ - عصام محمود شحاته: جودة التدريب الميدانى كأحد معايير الاعتماد لمعاهد الخدمة الاجتماعية "دراسة مطبقة على طلاب المعهد العالى للخدمة الاجتماعية بسوهاج"، بحث منشور فى مجلة دراسات فى الخدمة لإجتماعية والعلوم الانسانية ،كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان، العدد الثلاثون، الجزء الثالث، ابريل ٢٠١١ ، ص ١٣٠ .

٢٨ - ماهر أبو المعاطى على : الإتجاهات الحديثة فى جودة تعليم الخدمة الإجتماعية (مع نماذج مصرية وعربية وعالمية) ، المكتب الجامعى الحديث ، الاسكندرية ، ٢٠١٣ ، ص ص ٥٢ - ٥٣ .

٢٩ - شريف محمد سليمان الشيخ على : رؤية الأكاديميين لتطبيق نظام الساعات المعتمدة وجودة تعليم خدمة الجماعة بمرحلة البكالوريوس ، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، العدد الثامن والعشرين ، ابريل ٢٠١٠ ، ص ١٥٠٢ .

٣٠ - دليل وحدة ضمان الجودة : أهم التعريفات والمصطلحات ، كلية الطب ، جامعة ٦ أكتوبر ، الطبعة الأولى ، ٢٠١٤/٢٠١٥ ، ص ٢٣ .

٣١ - أحمد إبراهيم أحمد : الجودة الشاملة فى الإدارة التعليمية والمدرسية ، دار الوفاء ، الإسكندرية ، ٢٠٠٣ ، ص ص ١٨٦ ، ١٨٧ .

٣٢ - لمياء محمد أحمد ، سعيد إسماعيل على : نظم الجودة ومتطلبات تسويق الخدمات التعليمية ، المكتبة العصرية ، المنصورة ، ٢٠٠٩ ، ص ٨٧ .

٣٢ - نوره عبدالله دياب وآخرون: ضبط قواعد الارشاد الأكاديمي ضرورة لجودة التعليم الجامعي (مشروع البرنامج الارشادي الاكاديمي للتعليم الجامعي)، أوراق عمل المؤتمر العربي الأول بعنوان (جودة الجامعات ومتطلبات الترخيص) ، جامعة الشارقة ، الإمارات العربية المتحدة ، ص ٤٨٨ .

3- Phillip Hughes, Colin Power: Achieving Quality Education for All, Australian National University Canberra, Australia, 2013, P-66.

4 - Adrie J. Visscher: Improving Quality Assurance in European Vocational Education and Training, Twente University, Fac. Behavioural Sciences Department of Educational Organisation and Management , 2009,P-175.

٣٦ - عبد الخالق محمد عفيفي : عبد الخالق محمد عفيفي : الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي ( من الالفية الثانية الى الالفية الثالثة ) ، المكتبة العصرية ، المنصورة ، ٢٠٠٧ ، ص ص ٢٤٦ - ٢٤٨ .

٣٧ - مليكة غواري : استقراء بعض التجارب الأجنبية والعربية في تحقيق جودة التعليم الجامعي ، بحث منشور في مجلة جيل للعلوم الإنسانية والاجتماعية ، مركز جيل البحث العلمي والنشر ، العدد الثاني عشر ، أكتوبر ٢٠١٥ ، ص ص ١٨ - ١٩ .

٣٨ - المرجع السابق ، ص ١٧ .

٣٩ - نبيل عبدالله عوض حنا : سياسات إصلاح التعليم ما قبل الجامعي في جمهورية مصر العربية في إطار اللامركزية ونظام الجودة في الفترة من ٢٠٠٦ - ٢٠١٠ ، بحث منشور في المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية ، العدد الثالث ، الجزء الأول ، ٢٠١٤ ، ص ص ٣٠٦ - ٣٠٧ .

٤٠ - بوخلوة باديس ، سامي بن خيرة : تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية بناء على تجارب عالمية وعربية، بحث منشور في مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد التاسع ، ٢٠١٦ ، ص ٩٩ .

٤١- صفاء محمد عبدالعزيز ، سلامة عبدالعظيم حسين : ضمان جودة ومعايير اعتماد مؤسسات التعليم العالي في مصر ( تصور مقترح ) ، بحث منشور في المؤتمر السنوي الثالث عشر للجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية بالاشتراك مع كلية التربية بنى سويف (الاعتماد وضمان جودة المؤسسات التعليمية) ، يناير ٢٠٠٥ .