



جمهورية مصر العربية
رئاسة مجلس الوزراء

٢٠٠٩

الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد



دليل الطالب إلى الجودة

الإصدار الأول
فبراير ٢٠٠٩

تمهيد

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

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

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

و ما النوفيق إلا بالله،

رئيس مجلس إدارة الهيئة

أ. د/مجدي عبد الوهاب قاسم

الفهرس

الصفحة	المحتوى
٣	• مقدمة
٦	• لماذا ننشد الجودة في التعليم؟
١٠	• الجودة مسئولية من؟
١١	أولاً : دور الطالب في تطبيق نظم جودة التعليم بالجامعة
١٦	ثانياً : دور الأستاذ في تطبيق نظم جودة التعليم بالجامعة
١٩	ثالثاً : دور القيادات الجامعية في تطبيق نظم جودة التعليم بالجامعة
٢١	رابعاً : دور المجتمع والمعنيين بالأمر في منظومة الجودة
٢٣	• ما هو الاعتماد للمؤسسة التعليمية
٢٩	• ملحق : المفاهيم الأساسية والمصطلحات

مقدمة

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

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

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

هل تطمح فى الوصول لهذه المكانة؟ !

إن كانت الإجابة نعم

نهدى إليك هذا الدليل لنتصفحه سويا

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

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

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

الموقع الإلكتروني للهيئة يجب أن تتصفحه باستمرار

<http://naqaae.org>

مهم جداً

لمن يوجه هذا الدليل؟

لك عزيزى الطالب

لك عزيزتى الطالبة

فى الجامعات والكليات والمعاهد

الحكومية والخاصة

كما نتمنى أن يصل هذا الدليل إلى أيدى

والدتك ووالدك

لتعم الفائدة



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

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

لماذا ننشد الجودة في التعليم؟

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

إن الجامعات التي تطبق نظم الجودة تخرج طلابا يتميزون بأنهم:

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

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

- زيادة الكفاءة التعليمية ورفع مستوى الأداء لجميع أفراد المؤسسة.
- ارتفاع شامل متكامل بمستوى الطلاب.
- تنمية الوعي لدى الطلاب وأولياء أمورهم تجاه المؤسسة.

- ضبط وتطوير النظام الإداري ووضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات.
 - الوفاء بمتطلبات الطلاب وأولياء أمورهم والمجتمع.
 - متابعة رضا الطلاب وأولياء أمورهم والمجتمع المحلى وسوق العمل عن الخدمات التعليمية.
 - الترابط والتكامل بين جميع أفراد المؤسسة، والعمل بروح الفريق، بما يوفر جوا من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السليمة بين جميع أفراد المؤسسة.
 - نيل الاحترام والتقدير المحلى والاعتراف العالمي.
 - تحليل المؤسسة للمشكلات التى تقابلها بالطرق العلمية الصحيحة، والتعامل معها من خلال الإجراءات التصحيحية والوقائية.
- في ضوء ذلك، فإن تطبيق نظم الجودة فى التعليم يسهم فى إعداد أجيال مؤهلة قادرة على الإبداع والتعامل مع القضايا الشائكة: الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، ولتصبح هذه الأجيال قادرة على تذليل العقبات ورفع شأن أوطانهم، وتمتلك المهارات اللازمة لسوق العمل، ويتحقق ذلك عن طريق ممارسات عديدة، من بينها:

١- إعداد الخريج فى ضوء متطلبات سوق العمل:

ويمكن تحقيق ذلك من خلال مايلى:

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

٢- اختيار التخصص الدراسي وفق ميولك المهنية

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

٣- توفير البرامج الأكاديمية التي تنمي المهارات الضرورية لسوق العمل

- تحرص الجامعة على حصر احتياجات سوق العمل.
- تتيح الجامعة مجموعة من البرامج الأكاديمية، التي تلبي احتياجات سوق العمل.
- يضمن ذلك أن تعمل في مهنة تتناسب مع مهاراتك واتجاهاتك و ما درستة بالجامعة.

٤- اختيار أعضاء هيئة التدريس الأكفاء

- في ظل تطبيق نظم الجودة، يتم اختيار أعضاء هيئة التدريس بعناية.
- يعمل أعضاء هيئة التدريس بكفاءة عالية، بما يحقق معايير الجودة.
- يشارك عضو هيئة التدريس طلابه في عمليات التعليم والتعلم، بما يضمن اكتسابك المعارف والمهارات والاتجاهات المطلوبة.

٥- استخدام أساليب التقييم الفعالة

- يسهم نظام الجودة في أن يكون مفهوم التقييم مدخلا لتطوير معارفك ومهاراتك، وليس مقصورا على أنه امتحان يشكل مصدرا للقلق.
- يستخدم أعضاء هيئة التدريس أساليب متنوعة للتقييم، بما يعكس قدراتك الحقيقية وتنوعها.

- تتم الاستفادة من نتائج تقييمك فى تجويد العملية التعليمية والتطوير الشامل، بما يحقق لك ما تطمح إليه.

٦- تهيئة المناخ التعليمي:

- توفر الجامعة مناخا يتسم بالود والديمقراطية، يتيح لك المشاركة فى اتخاذ القرار، مع ضمان حرية التعبير واحترام الرأى الآخر.
- تمارس الأنشطة الثقافية والرياضية، بما يضمن بناء شخصيتك بكافة جوانبها.
- تتاح لك فرص الرعاية الصحية والاجتماعية والنفسية فى ضوء معايير الجودة.
- تتوافر لك فرص الدعم الأكاديمي، بما يضمن لك سهولة التقدم فى البرنامج الأكاديمي وتحقيق أقصى استفادة ممكنة.

٧- ممارسة العمل الجماعي:

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

٨- توفير التجهيزات المطلوبة:

- تحرص الجامعة على توفير جميع التجهيزات والمواد اللازمة (مصادر المعرفة - المعامل... إلخ)، بما يضمن تحقيق مخرجات العملية التعليمية.

• تعمل الجامعة على سد العجز - إن وجد - وعلى صيانة التجهيزات والمرافق المتوافرة بالفعل بطرق مختلفة.

• تستغل التجهيزات المتاحة بصورة مثلى، بما يمنع تكرار بعض الأجهزة وغياب البعض.

٩- الاستجابة للشكاوى والمقترحات:

• توفر الجامعة آلية لاستقبال شكاوك.

• تعمل الجامعة على فحص الشكاوى والاستجابة لها، بما يحقق حسن سيرالعملية التعليمية.

الجودة مسئولية من؟

ويوجد سؤال يفرض نفسه هنا، هو: من هو المنوط به تحسين جودة التعليم بجامعتي؟ هل هو رئيس الجامعة؟ هل هو عميد الكلية / المعهد؟ هل هو الأستاذ الجامعي؟ هل تعتقد أن لك أنت دوراً؟!!

في الحقيقة فإن الإجابة عن كل هذه الأسئلة يأتي بنعم! إن تطبيق نظم الجودة في منظومة التعليم بكليتك/ معهدك مسئولية كل من: القيادة الجامعية، والأستاذ الجامعي والعاملين، علاوة علي مسئوليتك أنت في هذه المنظومة.

إن هذا الدليل موجه إليك أنت، ليوضح لك دور كل من القيادات الجامعية والأساتذة بصفة عامة ودورك أنت بصفة خاصة في تحقيق نظم جودة التعليم بجامعتك.

أولاً- دور الطالب في تطبيق نظم جودة التعليم بالجامعة:

ما هو دوري

في الجودة؟



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

وفي ضوء ما تقدم، فإنه يمكن بلورة دورك الأساسي في تطبيق نظم جودة التعليم بكلينتك أو

معهدك في المحاور الآتية:

المنهج:

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

التعليم والتعلم:

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

التقييم:

- احرص على تقييم عمليتي: التعليم والتعلم، الذي تتفاعل خلاله مع أستاذتك، وأن تكون موضوعيا إلى أقصى الدرجات، حتى يتحقق الهدف المرجو من هذا التقييم، وعادة ما يجرى هذا التقييم من خلال أساليب رسمية مثل: الاستبانة (الاستبيان) الذي يتم استيفاؤه في نهاية تدريس المقرر، أو باستخدام أساليب غير رسميه مثل: أن يسألك أحد أستاذتك 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 للمسئولين، وعادة ما سوف تجد بالكلية/ المعهد إليه مناسبة لاستقبال شكاوك فأحسن استخدامها.

العمل الجماعي:

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

الدعم الطلابي:

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

رسم سياسات الكلية/ المعهد:

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

اتخاذ قرارات سديدة :

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

اعتماد الكلية / المعهد:

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

الموارد والتجهيزات بالكلية/ المعهد:

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

المشاركة المجتمعية:

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

المحاسبية المستمرة:

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



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

المناهج الدراسية:

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

التعليم والتعلم:

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

التقييم:

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

جودة الأداء:

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

دعم الطلاب:

- الحرص على حضور المحاضرات والتواجد أثناء الساعات المكتبية.

- القيام بدوره كمرشد أكاديمي للطلاب على أكمل وجه.

المشاركة المجتمعية:

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

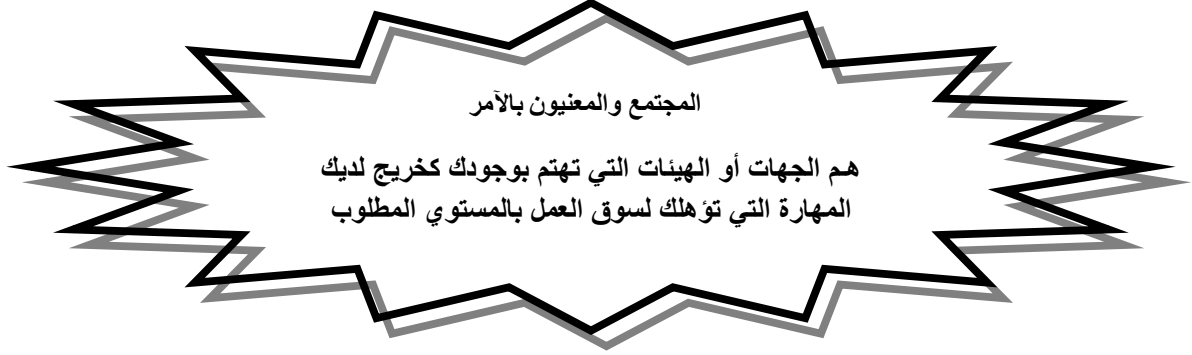
ثالثاً- دور القيادات الجامعية في تطبيق نظم جودة التعليم بالجامعة:

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

- وضع خطة استراتيجيه متكاملة، تشتمل على التعليم، والبحث العلمي، وخدمه المجتمع.
- تفعيل ودعم نظم وآليات ضمان الجودة بالكلية / المعهد.
- عقد لقاءات توظيفية، لفتح أبواب عمل أمام الطلاب فى مرحلة التخرج.
- وضع آلية لتقبل شكاوى الطلاب والتعامل معها.
- تحسين وتطوير قطاع شئون الطلاب، للتسريع من عمليات تسجيل المقررات والامتحانات بالكلية/المعهد.
- إصدار دليل للطلاب على أن يتضمن معلومات متكاملة عن العملية التعليمية وطرق الدعم الطلابي.
- وضع سياسة للتعامل مع الطلاب المتعثرين.
- وضع برنامج خاص للطلاب المتفوقين.
- وضع نظام متكامل للإرشاد الأكاديمي بالكلية / المعهد.
- إعلان سياسة الكلية / المعهد في مجال النشاط الطلابي والدعم بالطرق المختلفة.
- مواصلة تحديث وتطوير المناهج بغية تلبية احتياجات سوق العمل.
- استقطاب أعضاء هيئات التدريس من ذوي الكفاءات العالية.

- الاستفادة من الوسائل التعليمية واسعة الانتشار، كتكنولوجيا المعلومات والحاسوب والإنترنت، الخ.
- متابعة وتحديد المتطلبات المفضلة لاحتياجات أصحاب العمل والمعنيين بالأمر.

رابعاً- دور المجتمع والمعنيين بالأمر فى منظومة الجودة



من هم المعنيون بالأمر؟

المعنيون بالأمر هم كل من لهم صلة مباشرة أو غير مباشرة بالمؤسسة سواء فى جوانبها التعليمية أو المجتمعية أو البحثية. وقد سبق الإشارة لدور المعنيين من داخل المؤسسة (الأستاذ - الطالب - القيادة)،

والآن من هم المعنيون بالأمر من خارج المؤسسة؟

المعنيون بالأمر من خارج المؤسسة هم من يرتبطون بعمل الخريج وأنشطة المؤسسة على سبيل المثال أعضاء النقابات المهنية - أصحاب العمل - جهات التوظيف التي يقصدها الخريجون - المجتمع المحلى...إلخ

ودور هؤلاء محوري فى جودة العملية التعليمية، ويمكن تلخيصه من خلال ثلاثة مستويات كما يلي:

على مستوى التخطيط

- المشاركة فى صياغة رؤية المؤسسة ورسالتها
- المشاركة فى مراجعة وتحديث رؤية المؤسسة ورسالتها

- المشاركة فى تحديد مواصفات الخريج (معارف - مهارات - اتجاهات - ... إلخ) التى تتناسب مع توقعاتهم واحتياجاتهم.

- المشاركة فى التخطيط واتخاذ القرارات الخاصة بتحديد الأولويات وآليات التنفيذ.

على مستوى التنفيذ

- المساهمة والمشاركة فى تنفيذ الخطط التى تتبناها المؤسسة لتحقيق أهدافها.
- دعم الموارد المالية والبشرية وآليات الاستفادة منها بالوسائل المادية والمعنوية والأدبية فى مجال التدريس والبحث العلمى والمشاركة فى المجتمعية.

على مستوى المتابعة

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

ما هو الاعتماد للمؤسسة التعليمية ؟

دواعي الاعتماد

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

مبادئ عملية الاعتماد

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

أهلية المؤسسة التعليمية للتقدم للاعتماد

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

خطوات التقدم للاعتماد

أ- استيفاء المؤسسة لطلب التقدم للاعتماد

- التقديم بطلب الاعتماد وفق النموذج المعد لذلك ويرفق به مايفيد:
 - التزام المؤسسة بالمعايير التى حددتها الهيئة
 - أن المؤسسة مرخص لها قانونا بمنح الشهادات الدراسية التى تمنحها
 - موافقة الجهة التابعة لها مباشرة للتقدم بالاعتماد
 - أن المؤسسة قد منحت شهادة دراسية واحدة على الأقل فى أحد برامجها التعليمية أو أتمت دورة دراسية متكاملة.

- أن المؤسسة لديها من واقع السجلات خطة إستراتيجية ونظم مراجعة داخلية، ونظم تقارير سنوية وخطة تحسين الأداء على أن تقدم للهيئة وفقاً للنماذج التي أعدها الهيئة).

● قبول طلب الاعتماد:

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

- تخطر الهيئة المؤسسة بالإجراءات التي سيتم إتباعها لإتمام عملية التقييم (أسماء المراجعون - مواعيد الزيارات ... إلخ)
- ما بين تقديم الطلب وزيارة المؤسسة للتقييم والمراجعة تقوم الهيئة بمجموعة إجراءات داخلية تستمل على:

- تشكيل فريق المراجعين

- فحص الدراسة الذاتية للمؤسسة

- الزيارة التمهيديّة

- الزيارة الميدانية.

- تقرير المراجعة الخارجية ويقدمه فريق المراجعة

- تخطر الهيئة المؤسسة بنتائج عملية التقييم والمراجعة خلال ستين يوماً من انتهائها وفقاً لما يلي:

- يمنح الاعتماد في حال استيفاء المؤسسة للمعايير

- في حالة عدم استيفاء المؤسسة بعض معايير الجودة -غير الحاكمة- تخطر الهيئة

المؤسسة بتقرير مفصل يحدد نواحي القوة وكذا المعايير التي لم يتم استيفائها وكيفية

التحسين لاستيفاء المستوى المطلوب وتمنح المؤسسة مهلة خمسة عشر يوماً للرد

على خطاب الهيئة وتحدد فيه المدة التي تراها مناسبة لاستيفاء جوانب القصور بحد

أقصى تسعة أشهر من تاريخ الإخطار حيث يتم إعادة إجراء التقييم مرة أخرى

وإصدار قرار نهائي لا تمنح بعده المؤسسة مهلة أخرى

- يحجب الاعتماد عن المؤسسة في حالة عدم قدرتها على استيفاء المعايير الحاكمة:
 - عدم قدرتها على تحقيق بعض المعايير الخاصة بالفاعلية التعليمية والمتعلقة بالمعايير الأكاديمية، والبرامج والمقررات، والتعليم والتعلم، حيث تعتبر من المعايير الحاكمة في عملية الاعتماد
 - إذا تضمنت رسالة المؤسسة منح دبلومات ودرجات جامعية عليا (ماجستير / دكتوراه) ولم تستوف مرحلة الدراسات العليا بالمؤسسة المستوى المطلوب لامتحن شهادة الاعتماد حتى وإن استوفت المرحلة الجامعية الأولى بها كافة المعايير التي حددتها الهيئة حيث تعتبر من المعايير الحاكمة أيضا.
 - إذا لم تحصل المؤسسة على شهادة الاعتماد وفقا لتقرير فريق المراجعة يحال الأمر للوزير المختص ويتضمن قرار الإحالة مايلي:
 - درجة العجز في الاستيفاء (متوسط - شديد)
 - المعايير التي لم تطبقها المؤسسة
 - مايجب على المؤسسة القيام به للحصول على الاعتماد
 - للوزير وبالتشاور مع الهيئة اتخاذ أحد الإجراءات أو التدابير المناسبة في ضوء القانون وأحكامه ومن قبيل ذلك:
 - تأهيل المؤسسة على نفقتها
 - إلزامها بتغيير إدارتها
 - إيقاف قبول طلاب جدد بأقسامها
- حتى تتم استيفاء معاييرها وذلك خلال عام دراسي واحد

متابعة الهيئة للمؤسسات المعتمدة

تضع الهيئة نظاماً دورياً لمراجعة ومتابعة المؤسسات المعتمدة طوال فترة صلاحية شهادة الاعتماد (خمس سنوات) بهدف التأكد من استمرار نشاطها ونظام العمل بها وبرامجها وفقاً لمعايير الاعتماد وقد ينتج عن ذلك

استمرار الاعتماد: في حال حفاظها على الشروط التي اعتمدت في ضوئها واستمرارها في تطبيق خطة التحسين

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

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

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

الملحق: المفاهيم الأساسية والمصطلحات

عند استخدام هذه المفاهيم والمصطلحات تؤكد الهيئة على المعاني الموضحة أمام كل منها، والهيئة على دراية بأن بعض هذه المفاهيم والمصطلحات قد تكون وردت بمعاني مختلفة في مراجع أو أدلة أخرى. وتؤكد الهيئة على أن هذه المفاهيم قد تم تبسيطها بصورة كبيرة لتعظيم الاستفادة منها بما يتناسب مع الفئة المستهدفة من هذا الدليل

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

معايير الاعتماد: المعايير هي الحد الأدنى المطلوب توافره لدى المؤسسة وتعتبر موجّهات للأداء والممارسات ويتم الاعتماد فى ضوء مدى استيفاء المؤسسة لها وعلى المؤسسة دوماً أن تراجع مدى استيفائها لهذه المعايير وهي تشتمل على ثمانية معايير ترتبط بقدرة المؤسسة وثمانية معايير ترتبط بالفاعلية التعليمية لها (راجع دليل الاعتماد على موقع الهيئة).

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

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

رسالة الكلية / المعهد: هي الوجه الذى يعبر عن الكلية / المعهد ومجال عملها وتعتبر الموجه الأساسى لكافة أنشطتها وتوضح هويتها وماذا تسعى الكلية / المعهد إلى تحقيقه.

وحدة إدارة الجودة: الوحدة المسؤولة عن إدارة الجودة داخل المؤسسة ويتوافر لديها كافة الوثائق والأدلة الخاصة بإدارة الجودة فى المؤسسة.

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

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

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

المعنيون بالأمر: جميع أعضاء مجتمع المؤسسة والمجتمع المحلى أو المدني ذوو الصلة بالمؤسسة. **الطلاب المتعثرين:** ذوو صعوبات تعلم. ومن لم يحققوا النتائج التعليمية المستهدفة والمعرضون للرسوب.

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

المجتمع المحلى: كافة الأفراد والمؤسسات والجهات التي لها اهتمام أو مصلحة ما مثل النقابة المهنية المرتبطة ببرامج المؤسسة، وأفراد ومؤسسات المجتمع المدني التي تتعامل مع المؤسسة كمستهلكين لخدماتها، أو يقومون بتوفير أماكن للتدريب، أو يشكلون المجتمع المحلى للمؤسسة جغرافياً... إلخ.

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

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

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

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

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

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

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

آلية مناسبة: طريقة تعلنها الكلية / المعهد وتتناها تتناسب مع طبيعتها وطبيعة الطلاب بها مثل صندوق شكاوى – التقدم بطلب أو تظلم – إرسال بريد الكتروني ...

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

تغذية راجعة: الاستفادة من نتائج عملية التقييم وتصحيح المسار نحو الهدف المطلوب
البرامج الأكاديمية: يتم تنفيذها في المؤسسات يهدف الحصول على درجة علمية (بكالوريوس/
ليسانس/ ماجستير/ دكتوراه... إلخ) ، ويتضمن المناهج والمقررات والأنشطة التي تكسب
الطالب المعرفة والمهارات والقيم اللازمة لتحقيق أهداف تعليمية مخططة، وفي تخصص
دراسي محدد.

ملف البرنامج / المقرر: ملف يحتوى على توصيف المقرر وتقريره عن الأعوام السابقة وأنشطة
التدريس والتقييم وتعليقات الطلاب ورأى الخبراء والإجراءات التي اتخذت لتحسينه والإجراءات
الجارية تنفيذها وكل مايرتبط بالمقرر ليضمن أداءً أفضل حيث يتم الاستفادة من خبرات العام
الماضى فى تحسين الأداء ويضمن ارتقاء وتحسن الأداء بغض النظر عن المسئول عن
المقرر.

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

تقرير البرنامج / المقرر

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

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

التدريب الميداني: تدريب فى مجال العمل الذى يعد الطالب للالتحاق به مثل التدريب بالمصانع
والمستشفيات والمدارس ... إلخ.

نواتج التعلم المستهدفة (مخرجات التعلم): ما ينبغي 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.

دليل الطالب: دليل تقوم الكلية/المعهد بإعداده وتوزيعه على الطلاب يحوى معلومات تهمهم عن الكلية/المعهد والبرامج المتاحة وآليات الالتحاق بها والخدمات التعليمية والاجتماعية والصحية والنفسية والثقافية ... إلخ التي تقدمها الكلية/المعهد وكيفية الاستفادة منها.

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 دراسي معين.