دليل الطالب إلى الجودة

الإصدار الأول

فبراير 2009

تمهيد

تمثل الجامعات الركيزة الأساسية للتعليم العلى ، حيث تساهم فى بناء الإنسان معرفياً وثقافياً وخلقياً ومهارياً على النحو الذى يساعد على تنمية الموارد البشرية فى كافة التخصصات التى تحتاجها خطط التنمية المستدامة ومن هنا تزايد الإهتمام فى مصر على المستويين الحكومى والمجتمعى بتطوير مؤسسات التعليم العالى وذلك بهدف تحسين مستوى جودة أداء هذه المؤسسات وتفعيل دورها فى قيادة عمليات التنمية الشاملة .

وتعتبر الهيئة القومية لضمان جودة التعليم الإعتماد ثمرة المجهودات المخططة لإصلاح وتطوير التعليم فى مصر . فهى الجهة المسئولة عن نشر ثقافة الجودة فى المؤسسات التعليمية على إختلاف أنواعها وعن تنمية المعايير القومية التى تتواكب مع المعايير القياسية الدولية لإعادة هيكلة نظم التعليم فى هذه المؤسسات وتحسين جودة عملياتها ومخرجاتها على النحو الذى يؤدى إلى كسب ثقة المجتمع فيها وزيادة قدراتها التنافسية محلياً ودولياً وخدمة الأغراض القومية المستهدفة .

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

الفهرس

المحتوى	الصفحة
* مقدمة	3
* لماذا ننشد الجودة فى التعليم ؟	6
* الجودة مسئولة من ؟	10
أولاً : دور الطالب فى تطبيق نظم جودة التعليم بالجامعة	11
ثانياً : دور الأستاذ فى تطبيق نظم الجودة بالجامعة	16
ثالثاً : دور القيادات الجامعية فى تطبيق نظم التعليم بالجامعة	19
رابعاً : دور المجتمع والمعنيين بالأمر فى منظومة الجودة	21
* ما هو الإعتماد للمؤسسة التعليمية	23
* ملحق : المفاهيم الأساسية والمصطلحات	29

مقدمه

فى ظل عالم سريع التغيير ، يشبه بأنه قرية صغيرة ، تميز بسرعة إنتقال 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 وتعدت حدود المعارف النظرية . لذلك أصبح لزاماً علينا أن نضع هذه العوامل العالمية فى الإعتبار مع الحفاظ على ثوابت الأمة وقيمتها . 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 الأونه بمثابة رد فعل مباشر لإحتياج حقيقى للأنظمة التعليمية بخاصة والمجتمع بعامة . خاصة وأن الجودة تقوم على إستراتيجية شاملة للتحسين والتطوير ، من خلال رصد الواقع وتحليله من جهة ، وتحديد المستوى المطلوب الوصول إليه من جهة أخرى فى ضوء الإمكانات المتاحة وكذا الإعتبارات المحلية والعالمية .

وأصبح أعداد الطالب ورضاؤه عما يقدم له واثر ذلك فى مهاراته وإرتباطها بسوق العمل ، ضمن معايير الإعتماد الذى لن تناله مؤسسة دون إستيفائه . ووفقاً للمنظور الشامل للجودة فقد أصبح كل فرد فى النظام التعليمى – بصفة عامة وفى المؤسسة التعليمية بصفة خاصة – مسئولاً عن المؤسسة وعن تحقيق آمالها ولن يتحقق ذلك إلا بتضافر الجهود وإتحاد الهمم لتحقيق الهدف . فلتمد يدك عزيزى الطالب ولتبذلى جهدك عزيزتى الطالبة بما يتيح لكم مكانتكم ومستقبلكم الذى يجب أى ترضوا بأقل منه فى هذا المجتمع : مكاناً مميزاً ساطعاً فاعلاً تكون فيه منتجاً مفكراً مبدعاً – محتلاً مكاناً لائقاً تحت الشمس .....

هل تطمح فى الوصول لهذه المكانة ؟!
إن كانت الإجابة نعم
نهدى إليك هذا الدليل لنتصفحه سوياً

سيتضح لك عند قراءه هذا الدليل أن الجودة هى مدخلك لتحقيق ذلك ، ولن تبدأ وحدك .... فالجودة أسلوب تعاونى لأداء الأعمال وتحقيق الأهداف وتحكمها مجموعة من القيم التى توظف مواهب جميع الأطراف بغية إحداث نقلة نوعية والإرتقاء بمستواهم وبخاصة أنت .

حولك فى كليتك وجامعتك ستجد وحدة ومركزاً لضمان الجودة ويقف خلف كل هذه الأنشطة للجودة صرح يعتبر علامة مميزة للتعليم فى مصر والعالم العربى وهو الهيئة القومية لضمان جودة الإعتماد . لدى هذا الصرح عزيمة أكيدة وإصرار لن يلين للوصول بالتعليم أى مكانته المنشودة التى نرجوها وكان من أول أنشطتها التى تؤكد مكانة الطالب أن أصدرت إستيفاء لقياس رأى الطالب وإستطلاع آرائهم فى العملية التعليمية ستجده متاحاً على الموقع الإلكترونى للهيئة .

و لك عزيزى الطالب عزيزتى الطالبة – تقدم الهيئة القومية لضمان جودة التعليم و الإعتماد هذا الدليل وتلقى الضوء على دوركم المهم فى هذه المنظمة بما يساعد على رسم مستقبل المكان الذى تنتمى إليه وبما يحقق لك – عزيزى الطالب عزيزتى الطالبة – وضعك فى المجال المناسب الذى يحقق لك التفوق والإبداع ولتصبح مواطناً متميزاً يؤدى دوره على أكمل وجه فى عصر تتسابق فيه الأمم على التقدم والتميز ليكون ذلك قوة لخطة التنمية ودفعه تقدم لمصرنا العزيزة . كما ستخصص الهيئة مساحة من موقعها للتواصل معك – عزيزى الطالب وعزيزتى الطالبة – ويمكنكم زيارته عبر الموقع الإلكترونى للهيئة .

لمن يوجه هذا الدليل

لك عزيزى الطالب

لك عزيزتى الطالبة

فى الجامعات والكليات والمعاهد

الحكومة 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 لإستشارتهم فى أيه أمور ترتبط الجود .

لاذا ننشد الجودة فى التعليم

عزيزى الطالب عزيزتى الطالبة ، هل تعلم أن الطلاب الذين يتخرجون فى جامعات مرموقة تحقق متطلبات الجودة تتوافر لهم فرص عمل أفضل من غيرهم سواء فى بلدهم أو خارجها .
وتطبق نظم الجودة فى مؤسسات التعليم العالى يضمن لك أن تكون خريجاً متميزاً وسط آلاف الخريجين ، ويوفر لك فرصاً عديدة للحصول على الوظيفة التى تسعى إليها فور تخرجك ويجعل منظمات سوق العمل تتهافت على توظيفك .

إن الجامعات التى تطبق نظم الجودة تخرج طلاباً يتميزون بأنهم .

- ذو إرادة وقدرة على التكيف مع مختلف ظروف العمل فى بلدهم وفى خارجها مع مراعاة وإحترام عادات وتقاليد وثقافات الآخرين .
- قادرون على الإتصال والتواصل الناجح مع الآخرين .
- قادرون على حل المشكلات وإتخاذ القرارات البناءة .
- قادرون على الإبداع والتميز .
- قادرون على إدارة الوقت والموارد والأزمات .
- ذو أخلاق وثقة بالنفس .
- ذو سلوك قويم ومظهر مقبول .

وتطبيق هذه النظم يضمن مردوداً جيداً على العملية التعليمية ، يتمثل فى :

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

- ضبط وتطوير النظام الإدارى ووضوح الأدوار وتحديد المسئوليات .
- الوفاء بمتطلبات الطلاب وأولياء أمورهم والمجتمع .
- متابعة رضاء 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 أفراد المؤسسة .
- نيل الاحترام والتقدير المحلى والاعتراف العالمى .
- تحليل المؤسسة للمشكلات التى تقابلها بالطرق العلمية الصحيحة والتعامل معها من خلال الإجراءات التصحيحية والوقائية .

فى ضوء ذلك فإن تطبيق نظم الجودة فى التعليم يسهم فى إعداد أجيال مؤهلة قادرة على الإبداع والتعامل مع القضايا الشائكة : الإقتصادية والسياسية والإجتماعية ، ولتصبح هذه الأجيال قادرة على تذليل العقبات شأن أوطانهم وتمتلك المهارات اللازمة لسوق العمل ويتحقق ذلك عن طريق ممارسات عديدة من بينها :

1- إعداد الخريج فى ضوء متطلبات سوق العمل

ويمكن تحقيق ذلك من خلال ما يلى :-

- وضع مواصفات للخريج تتناسب مع إحتياجات سوق العمل ، وتجعلك قادراً على المنافسة .
- تستخدم الجامعة الآليات المناسبة التى تضمن إكتسابك لهذه المواصفات .

2- إختيار التخصص الدراسى وفق ميولك المهنية

- تساعد نظم الجودة على دراسة ميولك المهنية عند بداية الإلتحاق بالدراسة .
- يتم توجيهك إلى إختيار التخصص الدراسى ، بما يتفق مع ميولك وإستعدادك .

3- توفير البرامج الأكاديمية التى تنمى المهارات الضرورية لسوق العمل .

- تحرص الجامعة على حصر إحتياجات سوق العمل .
- تتيح الجامعة مجموعة من البرامج الأكاديمية التى تلبى إحتياجات سوق العمل
- يضمن ذلك أن تعمل فى مهنة مناسبة مع مهاراتك وإتجاهاتك وما درسته بالجامعة .

4- إختيار أعضاء هيئة التدريس الأكفاء

- فى ظل تطبيق نظم الجودة يتم إختيار أعضاء هيئة التدريس بعناية .
- يعمل أعضاء هيئة التدريس بكفاءة عالية بما يحقق معايير الجودة .
- يشارك عضو هيئة التدريس طلابه فى عمليات التعليم والتعلم بما يضمن إكتسابك المعارف والمهارات والإتجاهات المطلوبة .

5- إستخدام أساليب التقييم الفعالة

- يسهم نظام الجودة فى أن يكون مفهوم التقييم مدخلاً لتطوير معارفك ومهاراتك وليس مقصوراً على انه إمتحان يشكل مصدراً للقلق .
- يستخدم أعضاء هيئة التدريس أساليب متنوعة للتقييم بما يعكس قدراتك الحقيقية وتنوعها .
- تتم الإستفادة من نتائج تقييمك فى تجويد العملية التعليمية والتطوير الشامل بما يحقق لك ما تطمح إليه .

6- تهيئة المناخ التعليمى :

- توفر الجامعة مناخاً يتسم بالود والديمقراطية يتيح لك المشاركة فى إتخاذ القرار مع ضمان حرية التغيير وإحترام الرأى الآخر .
- تمارس الأنشطة الثقافية والرياضية بما يضمن بناء شخصيتك بكافة جوانبها .
- تتاح لك فرص الرعاية الصحية والإجتماعية والنفسية فى ضوء معايير الجودة .
- تتوافر لك فر ص الدعم الأكاديمى ، بما يضمن لك سهولة التقدم فى البرنامج الأكاديمى وتحقيق أقصى إستفادة ممكنة .

7- ممارسة العمل الجماعى :

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

8- توفير التجهيزات المطلوبة :

- تحرص الجامعة على توفير جميع التجهيزات و المواد 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 .

9- الإستجابة للشكاوى والمقترحات :

- توفر الجامعة آلية لإستقبال شكواك .
- تعمل الجامعة على فحص الشكاوى والإستجابة لها بما يحقق حسن سير العملية التعليمية .

الجودة مسئولة من ؟

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

فى الحقيقة فإن الإجابة عن كل هذه الأسئلة يأتى بنعم ! إن تطبق نظم الجودة فى منظومة التعليم بكليتك / معهدك مسئولة كل من : القيادة الجامعية ، والأستاذ الجامعى والعاملين علاوة على مسئوليتك أنت فى هذه المنظومة .

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

ما هو دورك فى الجودة ؟

فى البداية يجب أن تعرف على محور منظومة التعليم بالجامعة هو أنت ن نعم الطالب هو المستهدف الأساسى من العملية التعليمية فكل ما يدور حولك من محاضرات وإمتحانات وندوات وغيرها غرضها الأساسى الإرتقاء بمستواك ومهاراتك التى تؤهلك وتجعلك قادراً على المنافسة فى سوق العمل الذى تزداد فيه حدة المنافسة يوماً بعد يوم ومن هنا فإن دورك فى تحسين الخدمة التعليمية التى تتلقاها فى جامعتك هو الدور الأساسى بل المحرك لباقى الأطراف المشتركة معك فى المنظومة الجامعية فأنت ببساطة متلقى الخدمة من المؤسسة التعليمية التى التحقت بها وتعمل المؤسسة على تحسين الخدمة التعليمية التى تتلقاها فى الجامعة وهو الغرض الأساسى من تطبيق نظم الجودة فى التعليم .

وفى ضوء ما تقدم فإنه يمكن بلورة دورك الأساسى فى تطبيق نظم جودة التعليم بكليتك أو معهدك فى المحاور الآتية :

❑ المنهج

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

❑ التعليم والتعلم

- ساعد أساتذتك فى عملتى التعليم والتعلم بأن تؤدى ما يسند إليك من تكليفات وقراءات وشارك بفاعلية فى المناقشات التى تطرح داخل قاعات المحاضرات وإطرح أسئلة هادفة وبناءة .
- تفاعل مع أساتذتك لتطبيق أساليب التعلم الحديثة (التعلم الإلكترونى – التعلم الذاتى .... إلخ) والتى تهدف إلى تسليحك بمهارات أساسية يطلبها سوق العمل .

- شارك فى برامج التدريب التى تعقدها الجامعة بهدف تنمية مهاراتك وإكتساب مزيد من المعلومات والمعارف
- شارك بفاعلية فى التدريب الميدانى الذى يمثل أهم متطلبات الإلتحاق بسوق العمل .

❑ التقييم

- أحرص على تقييم عمليتى : التعليم والتعلم الذى تتفاعل خلاله مع أساتذتك وان تكون موضوعياً إلى أقصى الدرجات حتى يتحقق الهدف المرجو من هذا التقييم وعادة ما يجرى هذا التقييم من خلال أساليب رسمية مثل : (الإستبانة (الإستبيان) الذى يتم إستيفاؤه فى نهاية تدريس المقرر أو بإستخدام أساليب غير رسمية مثل : أن يسألك أحد أساتذتك عن رأيك فى مقرر دراسى ما أو عن خدمة تعليمية أخرى تتلقاها بالكلية / المعهد .
- تحل بالسلوك الإيجابى وتخل عن السلبية ففى حالة عدم رضائك عن أى شئ بمؤسستك التعليمية فلابد من توصيلة للمسئولين وعادة ما سوف تجد بالكلية / المعهد آلية مناسبة لإستقبال شكواك فأحسن إستخدامها .

❑ العمل الجماعى :

- ساعد وساند زملائك فى الفهم والتعلم وكذلك فى توضيح أهمية دورهم فى تحقيق جودة التعليم لتضمن مستقبلاً أفضل لك ولوطنك .
- أحرص على المشاركة فى أداء أنشطة التعلم مع زملائك لتنمية مهارات العمل الجماعى .

❑ الدعم الطلابى :

- إقرأ دليل الطالب الخاص بكليتك جيداً وأحرص على معرفة نظام الدراسة بها وكيفية إلتحاقك بالتخصصات المختلفة بها وكذلك نظم الإمتحانات والقواعد المنظمة لها .
- أحرص على الإستفادة من خدمات رعاية الشباب المتاحة بالكلية / المعهد .

- أحرص على مناقشة أستاذك فى نتائج الإمتحانات لكى تقف على أسباب أخطائك لتعمل على تجنبها فى الإمتحانات القادمة .
- أحرص على التواصل الدائم مع المرشد الأكاديمى الخاص بك وأسأله عن كل ما تريد وأطلب نصيحته بإستمرار

❑ رسم سياسات الكلية / المعهد :

- أحرص على تمثيلك فى إتخاذ القرارات بكليتك وفى وضع خطط التطوير والخطة الإستراتيجية للكلية وذلك من خلال إشراك ممثلين عنك وعن زملائك فى اللجان المختلفة بالكلية / المعهد .
- تعرف رسالة الكلية / المعهد وخطتها المستقبلية وشارك برأيك فى عمليات التحسين والتطوير .

❑ إتخاذ قرارات سديدة :

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

❑ اعتماد الكلية / المعهد :

سوف يتولى على كليتك / معهدك زيارات للمراجعة يقوم بها مراجعون خبراء فى مجال جودة التعليم تابعين للهيئة القومية لضمان جودة التعليم والإعتماد ، أحرص على إمدادهم بالمعلومات الصحيحة دون المبالغة عندما يطلب رأيك فى هذا الشأن .

❑ الموارد والتجهيزات بالكلية / المعهد :

- أحرص جيداً على الإستفادة من موارد كليتك / معهدك (مكتبة وأجهزة حاسب آلى ، وأدوات المعامل ..... إلخ) .
- أحسن إستخدام هذه الموارد ، فهى من أجلك .

❑ المشاركة المجتمعية :

- شارك مؤسستك فى برامج التوعية المجتمعية والبيئية فهى جزء لا يتجزأ من متطلبات إكتسابك 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 وأحكم على مدى مراعاتك لمواصفات الطالب الجيد .
- أطلب إستشارة الإرشاد الاكاديمى فى كليتك / معهدك إن تطلب الأمر ذلك .
- تابع ما يحدث فى كليتك / معهدك فى ضوء معايير الجودة للإسهام فى التطوير .

الجودة

ثانياً : دور الأستاذ فى تطبيق نظم جودة التعليم بالجامعة

إن دور عضو هيئة التدريس يمثل أساساً من أسس البناء الجامعى كما أن دوره يتعدى التدريس إلى التأثير فى شخصيات الطلاب من خلال البرامج والنشطات العلمية التى يحرص على تنفيذها والجدير ذكره فى هذا الصدد أن دور عضو هيئة التدريس فى المنظومة الجامعية يختلف بإختلاف حجم الجامعة ومسئولياتها وتباين الأنظمة التى تستند إليها فى تحديد فلسفتها وأهدافها وتتركز أدواره فى مجالات التدريس والبحث العلمى والتأليف والترجمة وتقديم خدمات للمجتمع المحلى من خلال المراكز والمؤسسات المتخصصة وسوف يتم التركيز على دور الأستاذ فى منظومة جودة التعليم بصفة عامة وبصفة خاصة كل ما له علاقة مباشرة بك كطالب ويمكن تلخيص تلك الأدوار فى الآتى :

❑ المناهج الدراسية

- وضع مخرجات للتعلم وتوصيف للمقررات التى يقوم بتدريسها وكذلك المساهمة فى توصيف البرنامج الدراسى الجامعى .
- نشر الوعى بتوصيف المقرر على الطلاب فى بداية الفصل الدراسى والعمل على توعيتهم بالمخرجات المراد تحقيقها من هذا المقرر .
- تطوير محتويات المقررات الدراسية بما يتواءم مع المستجدات الحديثة فى المجال العلمى للمقرر .

❑ التعليم والتعلم

- إستخدام طرق التدريس الفعال مع الطلاب وإشراكهم بصفة دائمة فى الحوار .
- إستخدام الأساليب التعليمية الحديثة مثل : التعلم الإلكترونى وتشجيع وتدريب ومتابعة الطلاب لإستخدامها بصورة فعالة .

❑ التقييم

- مناقشة الطلاب فى كيفية توزيع درجات التقييم فى بداية الفصل الدراسى .
- تنويع أساليب تقويم الطلاب وتوزيعها على مدار الفصل الدراسى .
- إعلام الطلاب بنتائج تقييم أعمالهم مع إمدادهم بتغذية راجعة .

❑ جودة الأداء

- إعداد ملف المقرر بصورة متكاملة .
- المشاركة فى وضع وتنفيذ الخطة الإستراتيجية للكلية .
- مناقشة رؤية ورسالة الكلية / المعهد والمشاركة فى صياغتها وتحقيقها .
- الحرص على التطوير الذاتى لمعلوماته ومهاراته المختلفة وإشتراكه فى المؤتمرات والندوات ذات العلاقة .
- الإهتمام بإجراء البحوث التى تتناول المشاكل القومية والمحلية على الدولة .
- التعاون مع وحدة ضمان الجودة بالكلية / المعهد فى 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 .
- القيادة 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 المدنى وجهات التوظيف لتبادل الخبرات .
- المشاركة فى اللقاءات الوظيفية التى تفتح أبواب عمل للطلاب فى مرحلة التخرج من خلال الربط مع سوق العمل

.

STATS
Monthly Progress

ثالثاً: دور القيادات الجامعية فى تطبيق نظم جودة التعليم بالجامعة

كى تساعد وتحفز القيادات الجامعية فى تطبيق منظومة الجودة بالتعليم بالكلية / المعهد ينبغى عليها الإعتراف بالطلبة كمحور للعملية التعليمية وبالأساتذة كمنفذين للعملية التعليمية وعموماً يمكن تلخيص هذا الدور فى النقاط الآتية :

- وضع خطة إستراتيجية متكاملة تشتمل على التعليم والبحث العلمى وخدمة المجتمع .
- تفعيل لقاءات توظيفية لفتح أبواب عمل أمام الطلاب فى مرحلة التخرج .
- وضع آلية لتقبل الشكاوى الطلاب والتعامل معها .
- تحسين وتطوير قطاع شئون الطلاب للتسريع من عمليات تسجيل المقررات والإمتحانات بالكلية / المعهد .
- إصدار دليل للطالب على أن يتضمن معلومات متكاملة عن العملية التعليمية وطرق الدعم الطلابى .
- وضع سياسة للتعامل مع الطلاب المتعثرين .
- وضع برنامج خاص للطلاب المتفوقين .
- وضع نظام متكامل للإرشاد الاكاديمى بالكلية / المعهد .
- إعلان سياسة الكلية / المعهد فى مجال النشاط الطلابى والدعم بالطرق المختلفة .
- مواصلة تحديث وتطوير مناهج بغية تلبية إحتياجات سوق العمل .
- إستقطاب أعضاء هيئات التدريس من ذوى الكفاءات العالية .
- الإستفادة من الوسائل التعليمية واسعة الإنتشار كتكنولوجيا المعلومات والحاسوب والإنترنت .... إلخ .
- متابعة وتحديد المتطلبات المفضلة لإحتياجات أصحاب العمل والمعنيين بالأمر .

رابعاً : دور المجتمع والمعنيين 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 التى يقصدها الخريجون – المجتمع المحلى ..... إلخ .

ودور هؤلاء محورى فى جودة العملية التعليمية ويمكن تلخيصه من خلال ثلاثة مستويات كما يلى :

❑ على مستوى التخطيط

- المشاركة فى صياغة رؤية المؤسسة رسالتها .
- المشاركة فى مراجعة وتحديث رؤية المؤسسة ورسالتها .
- المشاركة فى تحديد مواصفات (معارف – مهارات – إتجاهات ...إلخ) التى تتناسب مع توقعاتهم وإحتياجاتهم .
- المشاركة فى التخطيط وإتخاذ القرارات الخاصة بتحديد الأولويات وآليات التنفيذ .

❑ على مستوى التنفيذ

- المساهمة والمشاركة فى تنفيذ الخطط التى تتبناها المؤسسة لتحقيق أهدافها
- دعم الموارد المالية والبشرية واليات الإستفادة منها بالوسائل المادية و المعنوية والأدبية فى مجال التدريس والبحث العلمى والمشاركة فى المجتمعية .

❑ على مستوى المتابعة

- المشاركة فى مدى متابعة تحقيق المؤسسة لرسالتها وتقدمها 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 للمجمع المحيط .
- عين المجتمع القائمة بالتقييم غير الرسمى لمؤسسة التعليمية بما يسهم فى تصحيح مسارها أو فى كسب ثقة المجتمع تجاهها .
- ترسيخ قيمة الخريج المؤهل بالمجتمع بما يتناسب مع إحتياجات سوق العمل وقيمة المؤسسة التعليمية المعتمدة .

ما هو الاعتماد للمؤسسة التعليمية ؟

❑ دواعى الاعتماد

- التحقق من قدرة المؤسسة التعليمية على الأداء بكفاءة لتحقيق رسالتها التى تفسر أسباب وجودها فى المجتمع .
- التحقق من مستوى فاعلية العملية التعليمية التى تمثل النشاط الأساسى للمؤسسة والذى يحدد طبيعتها ويمكنها من مقابلة توقعات المستفيدين النهائيين والمجتمع ككل.

❑ مبادىء عملية الاعتماد

- الاهتمام بالمستفيد الأساسى (الطالب من أهم المستفيدين)
- القيادة الموجهة بالفكر والتخطيط الاستيراتيجى
- نمط الاداره الديمقراطية التى تعتمد المشاركة الفعاله لكافة الأطراف (الطالب)
- الابتكار والابداع بغرض التغيير الهادف
- الاستقلال بما يضمن احترام المؤسسة ومسئوليتها فى العمليات
- الالتزام وعدم التخلى عن المسئوليات والواجبات
- التعلم المستمر من جانب المؤسسة والمعتمد على الاستفادة من الخبرات
- المنافع المتبادلة بين جميع الأطراف ذات العلاقة (الطالب)
- الاهتمام بالعمليات الفنية والتشغيلية فى المؤسسة
- الاهتمام بالتغذية المرتدة والحرص على جمع المعلومات وتوثيقها.

❑ أهلية المؤسسة التعليمية للتقدم للاعتماد

- المؤسسة حاصلة على الترخيص للعمل كمؤسسه للتعليم العالى .
- منحت شهادة دراسية فى أحد برامجها التعليمية مره واحده على ا لأقل أو أتمت دوره دراسية كاملة0
- لديها من واقع السجلات المنتظمة خطه إستراتيجيه ونظم مراجعه داخليه ، ونظم تقارير سنوية وخطة تحسين الآداء على أن تقدم للهيئة (وفقا للنماذج التى أعدتها الهيئة).
- لديها مجلس رسمى مضطلع بالإدارة (مجلس الكلية – المعهد .... إلخ) ويسمح تشكيله بتمثيل المجالس الحاكمة داخل المؤسسة (مجالس أقسام ..... إلخ) 0
- للمؤسسة رسالة محدده ومعتمده ومعلنه .
- 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 ما يفيد :

- التزام المؤسسة بالمعايير التى حددتها الهيئة
- أن المؤسسة مرخص لها قانونا بمنح الشهادات الدراسية التى تمنحها
- موافقة الجهة التابعة لها مباشرة للتقدم للاعتماد
- أن المؤسسة قد منحت شهادة دراسية واحده على الأقل فى أحد برامجها التعليمية أو أتمت دوره دراسية متكاملة .
- أن المؤسسة لديها من واقع السجلات خطه إستراتيجيه ونظم مراجعه داخليه ، ونظم تقارير سنوية وخطة تحسين الأداء على أن تقدم للهيئة وفقا للنماذج التى أعدتها الهيئة .

قبول طلب الاعتماد

- تتأكد الهيئة من استيفاء المؤسسة للشروط السابقة
- تفيد المؤسسة رسميا خلال مده لا تزيد عن ثلاثين يوما من تاريخ تقديم الطلب بقبولها الطلب أو رفضه مع توضيح الأسباب .
- تسديد الرسوم المعلن عنها ويجب أن تسدد بعد قبول الطلب مباشرة .
- تقدم الهيئة للمؤسسة النماذج والبيانات اللازم استيفاؤها ودليلا يساعد المؤسسة على ملء هذه النماذج والإصدارات متاحة على الموقع الالكترونى للهيئة ، كما تقدم الهيئة للمؤسسة دعما فنيا إن تطلب الأمر ذلك وبناء على طلب المؤسسة .
- تقديم الدراسة الذاتية الخاصة بالمؤسسة والدراسات الموثقة التى تثبت استيفاءها للمعايير وبصفه خاصة :
  - رؤية ورسالة المؤسسة
  - دراسة التقويم الذاتى التى قامت بها المؤسسة
  - خطة التحسين ونتائج تنفيذها التى تمت بالفعل
  - نظم التقويم وضبط الجودة بالمؤسسة
  - أية بيانات أو دراسات أو مستندات أخرى تطلبها الهيئة

ب - تقويم المؤسسة

- تخطر الهيئة المؤسسة بالاجراءات التى سيتم إتباعها لإتمام عملية التقويم (أسماء المراجعون – مواعيد الزيارات ..... إلخ)
- ما بين تقديم الطلب وزيارة المؤسسة للتقويم والمراجعة تقوم الهيئة بمجموعة إجراءات داخليه تشتمل على :
  - تشكيل فريق المراجعين
  - فحص الدراسة الذاتية للمؤسسة
  - الزيارة التمهيدية

- الزيارة الميدانية
- تقرير المراجعة الخارجية ويقدمه فريق المراجعة

تخطر الهيئة المؤسسة بنتائج عملية التقويم والمراجعة خلال ستين يوما من انتهائها وفقا لما يلى :

- يمنح الاعتماد فى حال استيفاء المؤسسة للمعايير
- فى حالة عدم استيفاء المؤسسة بعض معايير الجودة – غير الحاكمة - تخطر الهيئة المؤسسة بتقرير مفصل يحدد نواحى القوة وكذا المعايير التى لم يتم استيفاؤها وكيفية التحسين لاستيفاء المستوى المطلوب وتمنح المؤسسة مهلة خمسة عشر يوما للرد على خطاب الهيئة وتحدد فيه المدة التى تراها مناسبة لاستيفاء جوانب القصور بحد أقصى تسعة أشهر من تاريخ الإخطار حيث يتم إعادة إجراء التقويم مره أخرى وإصدار قرار نهائى لا تمنح بعده المؤسسة مهله أخرى

يحجب الاعتماد عن المؤسسة فى حالة عدم قدرتها على استيفاء المعايير الحاكمة :

- عدم قدرتها على تحقيق بعض المعايير الخاصة بالفاعلية التعليمية
- والمتعلقة بالمعايير الأكاديمية ، والبرامج والمقررات ، والتعليم والتعلم ، حيث تعتمد من المعايير الحاكمة فى عملية الاعتماد إذا تضمنت رسالة المؤسسة منح دبلومات ودرجات جامعية عليا (ماجستير / دكتوراه) ولم تستوف مرحلة الدراسات العليا بالمؤسسة المستوى المطلوب لا تمنح شهادة الاعتماد حتى وإن استوفت المرحلة الجامعية الأولى بها كافة المعايير التى 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 ما يلى :

- درجة العجز فى الاستيفاء (متوسط – شديد)
- المعايير التى لم تطبقها المؤسسة
- ما يجب على المؤسسة القيام به للحصول على الاعتماد

- للوزير وبالتشاور مع الهيئة اتخاذ أحد الإجراءات أو التدابير المناسبة فى 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 دراسى واحد

متابعة الهيئة للمؤسسات المعتمدة

تضع الهيئة نظاما دوريا لمراجعة ومتابعة المؤسسات المعتمدة طوال فترة صلاحية شهادة الاعتماد (خمس سنوات)

بهدف التأكد من استمرار نشاطها ونظام العمل بها وبرامجها وفقا لمعايير الاعتماد وقد ينتج عن ذلك .

❑ استمرار الاعتماد

فى حال حفاظها على الشروط التى اعتمدت فى ضوئها واستمرارها فى تطبيق خطة التحسين .

❑ وقف شهادة الاعتماد

إذا تبين من أعمال المتابعة أو المراجعة أو الفحص الدورى لمؤسسة أنها فقدت أحد الشروط المؤهلة للاعتماد أو ارتكبت مخالفات أو تعديلا فى نشاطها أو نظام العمل بها بما يخل باستيفائها لشروط الاعتماد.

❑ إلغاء شهادة الاعتماد:

إذا تبين من أعمال المتابعة والمراجعة أو الفحص الدورى للمؤسسة أنها ارتكبت مخالفات جسيمه وقامت بتغييرات جوهريه فى أدائها أو إجراءاتها أو ثبت أن البيانات أو المستندات التى قدمتها للحصول على الاعتماد غير صحيحة أو أنها حصلت على الاعتماد عن طريق الغش والتدليس

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

الملحق..... المفاهيم الأساسية والمصطلحات

عند استخدام هذه المفاهيم والمصطلحات تؤكد الهيئة على المعانى الموضحة أمام كل منها ، والهيئة على دراية بأن هذه المفاهيم والمصطلحات قد تكون وردت بمعانى مختلفة فى مراجع أو أدلة أخرى 0 وتؤكد الهيئة على أن هذه المفاهيم قد تم تبسيطها بصورة كبيره 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 القومى أو العالمى

معايير الاعتماد : المعايير هى الحد الأدنى المطلوب توافره لدى المؤسسة وتعتبر موجهات للأداء والممارسات ويتم الاعتماد فى ضوء مدى استيفاء المؤسسة لها وعلى المؤسسة دوما أن تراجع مدى استيفائها لهذه المعايير وهى 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 لفريق الجودة والاعتماد .

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

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

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

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

مرشد أكاديمى : يقدم خدمات الإرشاد الأكاديمي من خلال متابعة أداء الطالب ومعاونته فى اختيار المقررات أو تغييرها كل فصل دراسى ..... إلخ ومن أهم الخصائص التى يتحلى بها

المرشد الأكاديمى : العدل ، والدفء فى المعاملة ، التأثير ، فهم الدور الارشادى ، مراعاة مشاعر الطلبة ، الاهتمام بتقدم سيرهم الدراسى ، والمقدرة على حل مشكلاتهم ، والتعامل مع كافة مستوياتهم الدراسية 0 يتقبل الموضوعات الإرشادية برحابة صدر ، يشجع الطلبة على اتخاذ قراراتهم بأنفسهم ، ويتفهم مشكلاتهم وحاجاتهم ، ولديه القدرة على تطوير قدراتهم ، ويتواجد فى مكتبه عند الحاجة له .

مواصفات الطالب الجيد: يمتلك مجموعه 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 المدنى ذوو الصلة بالمؤسسة .

الطلاب المتعثرين : ذوو صعوبات تعلم . ومن لم يحققوا النتائج التعليمية المستهدفة والمتعرضون للرسوب .

المراجعون الخارجيون والمراجعون الداخليون : المراجعون الخارجيون هم الفريق المشكل من الهيئة للقيام بالمراجعة الخارجية بينما والمراجعون الداخليون هم أى فريق عمل تشكله الكلية / المعهد أو الجامعة للتحقق من استيفاء معايير الجودة بالمؤسسة 0

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

المشاركة المجتمعية : الإندماج 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 الأكاديمى : تعريف الطلاب بالبرامج الأكاديمية والأنظمة والقوانين داخل الكلية / المعهد وكذلك كشف ميولهم وقدراتهم وإتاحة الفرصة لهم للاستفادة من خبرات أعضاء هيئة التدريس لمساعدتهم فى حل مشكلاتهم بالطرق العلمية الملائمة لكل حالة ويهدف أيضاً إلى مساعدة الطالب على إكتشاف ذاته وإتخاذ قراراته بنفسه وخاصة كيفية التغلب على الصعوبات التى تعترض مساره الدارسى .

التخطيط الإستراتيجى : تحديد رؤية ورسالة المؤسسة وغاياتها وأهدافها الإستراتجية التى يجب أن تحقيقها فى فترة زمنية طويلة (5 سنوات فأكثر) وكذلك الوسائل اللازمة لتحقيق ذلك .

الخطة الإستراتيجية : تمثل ناتج عملية التخطيط الإستراتيجى ويجب أن تكون مكتوبة ومعتمدة وتحدد رؤية ورسالة المؤسسة وغاياتها وأهدافها الإستراتيجية والوسائل المتاحة والمستقبلية لتحقيق ذلك وتعكس إستراتيجية الجامعية / الأكاديمية .

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

الإجراءات التصحيحية والوقائية : هى مجموعة الإجراءات التى تقرر المؤسسة القيام بها لإستيفاء معايير غير مستوفاه أو لتعزيز الأداء الخاص ببعض المعايير المستوفاه بالفعل للحفاظ على إستيفائها ويوضع ذلك من خلال إجراءات منظمة تحدد المهام وتوزيع الأدوار والزمن المجدد للتنفيذ ويتم متابعتها فيما يعرف بخطة التحسين .

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

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

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

الإستبيانة (الإستبيان) :أدوات مقننة لإستطلاع رأى أو تجميع بيانات عن موضوع / موضوعات محددة وتعد وفقاً لشروط علمية ويتم تحليل نتائجها إحصائياً لمعرفة الآراء .

تغذية راجعة : الإستفادة من نتائج عملية التقويم وتصحيح المسار نحو الهدف المطلوب .

البرامج الأكاديمية : يتم تنفيذها فى المؤسسات يهدف الحصول على درجة علمية بكالوريوس / ليسانس / ماجستير / دكتوراه ..... إلخ) ويتضمن المناهج والمقررات والأنشطة التى تكسب الطالب المعرفة والمهارات والقيم اللازمة تحقيق أهداف تعليمية مخططة وفى تخصيص دراسى محدد .

ملف البرنامج / المقرر : ملف يحتوى على توصيف المقرر وتقاريره عن الأعوام السابقة وأنشطة التدريس والتقويم وتعليقات الطلاب ورأى الخبراء والإجراءات التى إتخذت لتحسينه والإجراءات الجارى تنفيذها وكل ما يرتبط بالمقرر ليتضمن أداء أفضل حيث يتم الإستفادة من خبرات العام الماضى فى تحسين الأداء ويضمن إرتقاء وتحسن الأداء بغض النظر عن المسئول عن المقرر .

توصيف البرنامج / المقرر : يضم تحديداً للمعايير الأكاديمية والأهداف والنتائج التعليمية المستهدفة وإستراتيجيات التدريس والتقويم ويحدد المقررات الدراسية وتوزيع ساعاتها وكل ما يرتبط بالبرنامج لنجاح تنفيذه .

التعليم التعاونى : التعليم التعاونى هو أسلوب تعلم يتمحور حول الطالب حيث يعمل الطلاب ضمن مجموعات غير متجانسة (تضم مستويات معرفية ومهارية مختلفة) لتحقيق هدف تعليمى مشترك يتراوح عدد أفراد كل مجموعة ما بين 4-6 أفراد وأحد أهم مسلمات التعلم التعاونى أنه لا يسمح للطلاب أن يكونوا متلقين سلبيين بل يتم حثهم على المشاركة الفاعلة فى التعلم ليتفاعلوا مع زملائهم ويشرحوا لهم ما تعلموه ويستمعوا لوجهات نظرهم ويشجع بعضهم البعض ويدعمه .

التعلم الذاتى : قدره الطالب على الإستمرار فى تنمية قدراته ومهاراته المعرفية والذهنية والمهنية ذاتياً وذلك بخلاف الطرق النمطية فى التعلم .

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

نواتج التعلم المستهدفة (مخرجات التعلم) ما ينبغى أن يكتسبه المتعلم من معارف ومهارات وإتجاهات وقيم وتعكس المعايير الأكاديمية وقابلة للقياس وكذا ترتبط بشكل واضح بالطرق المختلفة لتقويم الطلاب .

الساعات المكتبية : ساعات محددة يتواجد بها أعضاء هيئة التدريس بمكاتبهم لإستقبال الطلاب ومناقشة أية مشكلات تعليمية ترتبط بهم والعمل على إرشادهم لحلها .

دليل الطالب دليل تقويم الكلية / المعهد بإعداده وتوزيعه على الطلاب يحوى معلومات تهمهم عن الكلية / المعهد والبرامج المتاحة وآليات الإلتحاق بها والخدمات التعليمية والإجتماعية والصحية والنفسية والثقافية .... إلخ التى تقدمها الكلية / المعهد وكيفية الإستفادة منها .

تقويم الطلاب : مجموعة من الطرق التى من بينها الإمتحانات تقرها المؤسسة لقياس مدى إنجاز وتحقيق نتائج التعلم المستهدفة (قدرات ومهارات الطلاب المعرفية والذهنية والمهنية) من برنامج تعليمى أو مقرر دراسى معين .