

المراجعة الداخلية لمؤسسات التعليم العالى

د/ أسماء عبد المنعم مصطفى

مدير وحدة ضمان الجودة وتقييم الأداء

كلية التربية- جامعة المنصورة

الهدف العام

تطوير الجوانب المعرفية والمهارية والوجدانية للمشاركين بما يمكنهم من أداء مهام ومتطلبات المراجعة الداخلية بكفاءة لمؤسسات التعليم العالي.

محتوى البرنامج التدريبي

- مفاهيم رئيسة في مجال الجودة والاعتماد.
- معايير اعتماد مؤسسات التعليم العالي.
- إجراءات اعتماد مؤسسات التعليم العالي ودواعيه.
- الممارسات التطبيقية.
- الدراسة الذاتية لمؤسسات التعليم العالي.
- المراجعة الداخلية وآلياتها.
- تشكيل فريق المراجعة الداخلية.
- أدوات وأساليب المراجعة الداخلية لمؤسسات التعليم العالي.

الدراسة الذاتية

أحد الوسائل الأساسية للتقويم الذاتي، وتعتمد أساساً على توصيف وتشخيص الوضع الراهن في المؤسسة، وتحديد مجالات القوة والضعف، وتحديد مجالات التحسين والتطوير الممكنة.

المراجعة الخارجية

تقويم مدى تحقيق المؤسسة التعليمية متطلبات معايير الجودة و الاعتماد من قبل فريق تقويم مشكل من جهة خارجية مستقلة (هيئة الاعتماد)

المراجعة الداخلية

مجموعة من الإجراءات يقوم بها فريق من أفراد المؤسسة و المعنيين بها Stakeholders بهدف تعرف مدى تحقيقها متطلبات الجودة و الاعتماد إستناداً إلى معايير محددة.

مجموعة من الإجراءات لقياس مستوى أداء الكلية أو جودة برامجها الأكاديمية استناداً إلى معايير محددة

ضمان جودة التعليم

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

الاعتماد

"الاعتراف الذي تمنحه الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد للمؤسسة التعليمية إذا تمكنت من اثبات أن لديها القدرة المؤسسية، وتحقق الفاعلية التعليمية وفقاً للمعايير القياسية الأكاديمية القومية والتي تمثل الحد الأدنى، أو أى معايير أخرى دولية معتمدة من الهيئة، ولديها من الأنظمة المتطورة التي تضمن التحسين وتعزيز المستمر للجودة"

التقييم المؤسسي

المؤسسة

مراجعة خارجية

مراجعة داخلية

دراسة ذاتية

الاعتماد

مراحل الاعتماد

- ✓التقديم بطلب الاعتماد
- ✓قبول طلب الاعتماد، وتسديد الرسوم.
- ✓تقديم الدراسة الذاتية.
- ✓تشكيل فريق المراجعين الخارجيين.
- ✓فحص الدراسة الذاتية للمؤسسة
- ✓الزيارة التمهيدية
- ✓الزيارة الميدانية.
- ✓تقرير المراجعة الخارجية.
- ✓قرار الهيئة بالنسبة للاعتماد.

أهلية المؤسسة للتقدم بطلب الاعتماد

المؤسسة حاصلة على الترخيص للعمل كمؤسسة للتعليم العالي.

منحت شهادة دراسية في احد برامجها التعليمية مرة واحدة على الأقل أو أتمت دورة دراسية كاملة.

لديها من واقع السجلات المنتظمة خطة إستراتيجية ونظم مراجعة داخلية، ونظم تقارير سنوية.

➤ لديها مجلس رسمي مضطلع بالإدارة ويسمح تشكيله
بتمثيل المجالس الحاكمة داخل المؤسسة .

➤ للمؤسسة رسالة محددة ومعتمدة ومعلنة .
➤ تقديم ما يفيد موافقة الجهة التابعة لها المؤسسة مباشرة
على طلب التقدم للاعتماد .

دواعى الاعتماد

❖ ضرورة التحقق من قدرة المؤسسة التعليمية على الأداء بكفاءة لتحقيق رسالتها التي تفسر أسباب وجودها فى المجتمع.

❖ التحقق من مستوى فاعلية العملية التعليمية التي تمثل نشاطها الأساسي الذي يحدد طبيعتها ويمكنها من مقابلة توقعات المستفيدين النهائيين والمجتمع ككل.

ضوابط الاعتماد

□ يمنح الاعتماد من قبل الهيئة للمؤسسة عند قدرتها على تحقيق متطلبات المحاور الرئيسية للتقويم والاعتماد (القدرة المؤسسية، والفاعلية التعليمية).

□ تتولى الهيئة إخطار المؤسسة بالنتيجة النهائية والتي تتضمن مجالات القوة والمجالات المطلوب تحسينها، مع التأكيد على الاستعداد التام للهيئة لتقديم مختلف صور النصح والإرشاد والتوجيه لمعاونة المؤسسة في تحقيق معايير التقويم والاعتماد مستقبلاً.

● في حالة عدم استيفاء المؤسسة التعليمية لبعض معايير الجودة غير الحاكمة ، فإن الهيئة تخطر المؤسسة بتقرير مفصل يحدد نقاط القوة بالمؤسسة وكذلك الجوانب التي لم تستوف من المعايير وكيفية التحسين للوصول إلى مستوي الجودة المطلوب، وتمنح المؤسسة 15 يوم علي الأكثر للرد علي ما جاء بخطاب الهيئة المرسل اليها، وعلي المؤسسة تحديد المدة التي تراها لازمة لاستيفاء جوانب القصور وبما لا يتجاوز 9 أشهر من تاريخ الإخطار وتقوم الهيئة بعدها بإعادة إجراء عملية التقويم وإصدار قرارها النهائي (اعتماد / عدم اعتماد المؤسسة)، ولا يجوز منح المؤسسة مهلة أخري .

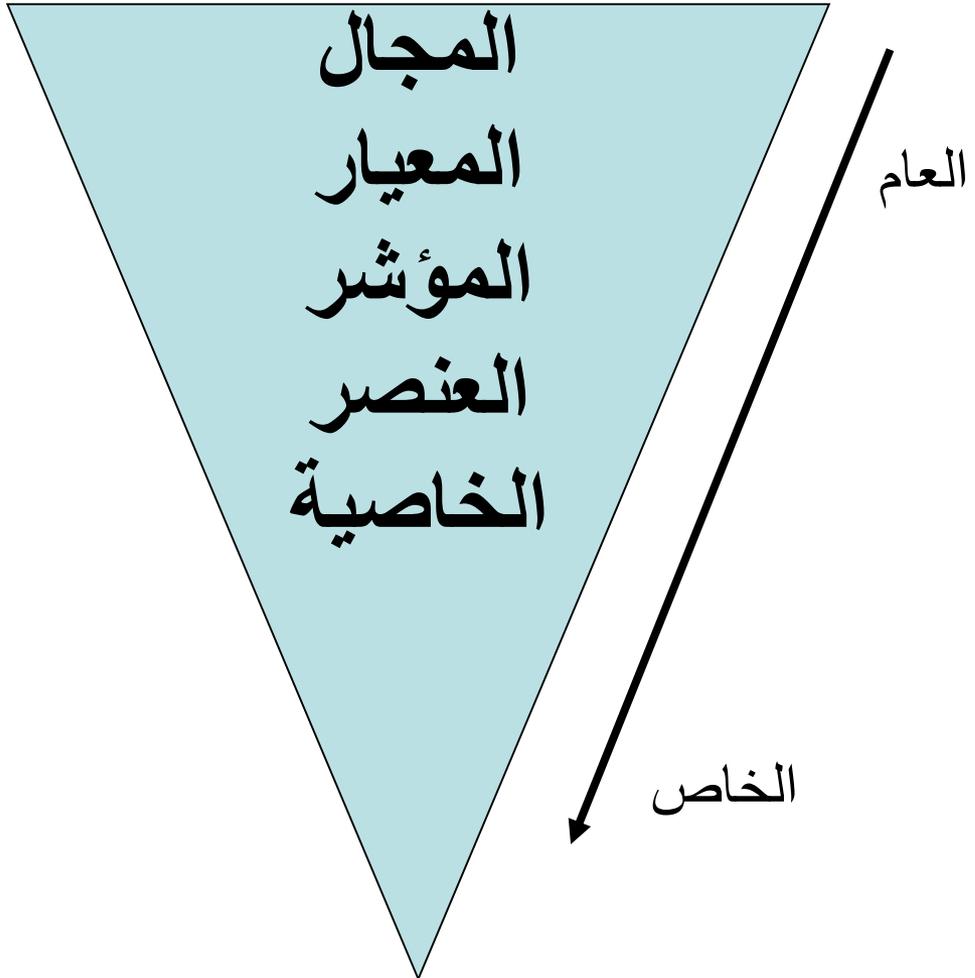
● يحجب الاعتماد عن المؤسسة في حالة عدم قدرتها علي تحقيق بعض المعايير الخاصة بالفاعلية التعليمية والمتعلقة بالمعايير الأكاديمية، وتصميم البرامج والمقررات، والتعليم والتعلم، حيث تعتبر من المعايير الحاكمة في عملية الاعتماد .

مبادئ عملية ضمان جودة التعليم والاعتماد:

- الاهتمام بالمستفيد الأساسي (الطالب) والعناية به والحرص على تحقيق مستويات عالية من رضائه من خلال مقابلة احتياجاته ورغباته وتوقعاته.
- القيادة والحوكمة الموجهة بالفكر والتخطيط الاستراتيجي والموضوعية والشفافية والعدالة.
- نمط الإدارة الديمقراطية التي تعتمد المشاركة الفعالة لكافة الأطراف ذات المصلحة وتستخدم التفويض والتمكين في سلطات اتخاذ القرارات وتتقبل النقد.
- الابتكار والإبداع بغرض التغيير الهادف والتحسين والتطوير المستمر.
- الاستقلالية بما يضمن احترام المؤسسة التعليمية ومسئوليتها في إدارة عملياتها وأنشطتها الأكاديمية والإدارية.

مبادئ عملية ضمان جودة التعليم والاعتماد:

- الالتزام وعدم التخلي عن المسؤوليات والواجبات التي تحددها الأدوار الخاصة بالمؤسسات أو الأفراد.
- التعلم المستمر من جانب المؤسسة والمعتمد على الاستفادة من الخبرات المتراكمة وتقبل الأفكار الجديدة والانفتاح على العالم.
- المنافع المتبادلة بين جميع الأطراف ذات العلاقة بالمؤسسة التعليمية من طلاب وأعضاء هيئة تدريس ومعاونيهم وعاملين والأطراف المجتمعية.
- الاهتمام بالعمليات التشغيلية والفنية في المؤسسة والتي تقوم بإنتاج الخدمات التعليمية والبحثية والمجتمعية.
- الاهتمام بالتغذية المرتدة والحرص على جمع المعلومات وتوثيقها لتفهم ردود الأفعال والاستفادة منها لتحسين وتطوير مخرجات النظام المؤسسي.



1- التخطيط الإستراتيجي:

1/1 الخطة الإستراتيجية للمؤسسة والسياسات والأنشطة الداعمة:

1/1/1 التحليل البيئي (SWOT) للمؤسسة:

%100	%75	%50	%25	%0	الخاصية
					توجد إستراتيجية تشتمل على جميع العناصر الأساسية للعمل بالمؤسسة، ومعتمدة وموثقة.

خصائص عنصر

المعيار : 1 التخطيط الاستراتيجي
المؤشر: 1/1 الخطة الإستراتيجية للمؤسسة والسياسات والأنشطة الداعمة
العنصر: 1/1/1 التحليل البيئي للمؤسسة التعليمية باستخدام أسلوب (SWOT)

الخصائص

- توجد إستراتيجية تشتمل على جميع العناصر الأساسية للعمل بالمؤسسة، ومعمدة وموثقة.
- تتضمن دور المؤسسة في كل من البيئة الداخلية والخارجية.
- استخدم التحليل البيئي قبل تصميم الإستراتيجية نوعان من التحليل الكمي والكيفي، واشترك في هذا التحليل أعضاء من داخل المؤسسة وخارجها ، وتوجد في المؤسسة مصفوفة لمجالات القوة والضعف والفرص والتهديدات.
- عرض التحليل البيئي ونوقش مع الأطراف المختلفة داخل المؤسسة وخارجها.

النماذج

- نموذج رقم (1) : التقرير السنوى لأداء المؤسسة.
- (أ) الوضع الانتقالي قبل الحصول على الاعتماد (التطوير بالمشاركة)
- (ب) المعايير الحاكمة لاستمرارية الاعتماد.
- نموذج رقم (2): الخطة التنفيذية لتطبيق إستراتيجية المؤسسة.
- نموذج رقم (3) : ارشادات خاصة بتصميم قائمة استقصاء رضاء القيادات الادارية والعاملين .
- نموذج رقم (4): ارشادات خاصة بتصميم قائمة استقصاء رضاء الأطراف المجتمعية.
- نموذج رقم (5): الخطة التنفيذية لتطوير وتعزيز القدرة المؤسسية.
- نموذج رقم (6) :
- (أ) مصفوفة المعارف والمهارات المستهدفة من المقرر الدراسي.
- (ب) مصفوفة المعارف والمهارات المستهدفة من البرنامج التعليمي.

النماذج

- نموذج رقم (7) : توصيف مقرر دراسي.
- نموذج رقم (8) : توصيف برنامج دراسي.
- نموذج رقم (9) : تقرير مراجع داخلي للمرحلة الجامعية الأولى.
- نموذج رقم (10) : تقرير برنامج تعليمي.
- نموذج رقم (11) : تقرير مقرر دراسي.
- نموذج رقم (12) : تقويم مقرر دراسي
- نموذج رقم (13) : ارشادات خاصة بتصميم قائمة استقصاء رضا الطلاب.
- نموذج رقم (14) : ارشادات خاصة بتصميم قائمة استقصاء أعضاء هيئة التدريس.
- نموذج رقم (15) : تقرير مراجعين داخليين لبرنامج الدراسات العليا.
- نموذج رقم (16) : ارشادات خاصة بتصميم قائمة استقصاء رضا طلاب الدراسات العليا.
- نموذج رقم (17) : الخطة التنفيذية لتحسين وتعزيز الفاعلية التعليمية.
- نموذج رقم (18) : الخط الزمني لعملية التقويم والاعتماد.

بيان بالمعلومات الأساسية التي سيتم استخدامها من قبل الهيئة :

أولاً : القدرة المؤسسية (31.5%) ثانياً : الفاعلية التعليمية (68.5%)

م	المعايير	النسبة المئوية للمعيار	الحد الأدنى للمعيار	م	المعايير	النسبة المئوية للمعيار	الحد الأدنى للمعيار
1	التخطيط الإستراتيجي	2.7%	60%	1	الطلاب والخريجون	11.5%	65%
2	الهيكل التنظيمي	2.4%	60%	2	المعايير الأكاديمية	8%	70%
3	القيادة والحوكمة	7.1%	70%	3	البرامج التعليمية/المقررات الدراسية	11%	70%
4	المصداقية والأخلاقيات	2.8%	60%	4	التعليم والتعلم والتسهيلات الداعمة	14%	70%
5	الجهاز الإداري	2.5%	70%	5	أعضاء هيئة التدريس	6%	60%
6	الموارد المالية والمادية	4%	55%	6	البحث العلمي والأنشطة العلمية	7%	60%
7	المشاركة المجتمعية وتنمية البيئة	6.8%	70%	7	الدراسات العليا	7%	70%
8	التقويم المؤسسي وإدارة الجودة	3.2%	60%	8	التقييم المستمر للفاعلية التعليمية	4%	60%

مراحل الدراسة الذاتية

- تشكيل فريق إعداد الدراسة الذاتية.
- التهيئة والإعلان عن عملية الدراسة الذاتية.
- تحديد/ إعداد الأدوات المناسبة لجمع المعلومات.
- تجميع وتحليل البيانات بالاستعانة بالنماذج المعدة.
- مناقشة وكتابة تقرير الدراسة الذاتية من قبل المعنيين.

التزامات أساسية لإعداد الدراسة الذاتية

- بذل الجهد والوقت الكافيين.
- اشتراك جميع الأطراف في المؤسسة.
- دعم القيادة لأداء هذه المهمة.
- المصداقية العالية والشفافية.
- الدعم الوثائقي لما تضمنته الدراسة.
- جمع وتحليل البيانات باستخدام الأساليب العلمية.

مهام فريق المراجعة الداخلية

- المشاركة فى فحص الدراسة الذاتية للمؤسسة.
- التعاون مع أعضاء فريق المراجعة فى إعداد السيناريوهات اليومية التفصيلية للمراجعة والتقويم.
- جمع الشواهد والأدلة المرتبطة بأداء المؤسسة.
- المشاركة فى تقويم مدى استيفاء المؤسسة التعليمية معايير الاعتماد.
- كتابة تقرير يومى عما يتم مراجعته وتقويمه.
- الإسهام فى تقديم التوصيات والمقترحات وكتابة التقرير الداخلى.

الملاحظة

ما الذي ينبغي ملاحظته ؟

من المستحيل علي الملاحظ أن يلاحظ كل شئ

دائماً عليه أن يحدد سمات أو عناصر معينة ليقوم بملاحظتها

وهنا تأتي أهمية بطاقة الملاحظة.

خطوات الملاحظة

- التحديد الواضح لأهداف الملاحظة.
- الإعداد للملاحظة.
- الملاحظة و التسجيل.
- تحليل نتائج الملاحظة.

ضوابط استخدام الملاحظة

يجب اجراء الملاحظة وفقاً للشروط التالية :

- الاختيار العشوائي للسلوك أو الأشياء المطلوب ملاحظته بقدر الإمكان.
- التحديد المسبق للخصائص الواجب ملاحظتها قبل القيام بعملية الملاحظة.
- التغطية الشاملة للخصائص الواجب ملاحظتها.

المقابلة

تطرح فرصة للتعامل المباشر – فرديا أو جماعيا – مع معنيين:
العميد – الوكلاء – اعضاء هيئة التدريس – الهيئة المعاونة –
الطلاب.....ذوى العلاقة بالممارسات موضع التقويم، حيث يتم
سؤالهم حول مشاركتهم فيها ،أو إفادتهم منها ،أو رأيهم فيها

اعتبارات مهمة في المقابلة

- توفير الراحة النفسية وكسب التعاون من جانب الفرد/الأفراد.
- الاختيار العشوائى - قدر الامكان للأفراد موضع المقابلة
- تجنب التعبير عن التوجه الفكرى أو العدى للقائم بالمقابلة.
- الإصغاء باهتمام لإجابات الفرد/الأفراد.
- الاستعانة باستمارة مناسبة لتسجيل المقابلة.
- ألا تزيد مدة المقابلة عن 60 دقيقة كحد أقصى

□ تشجيع الأفراد المشاركين في المجموعة على توفير المعلومات بصراحة وبدقة.

□ الإشارة في تقرير المراجع إلى عدد ونوعية المقابلات التي تم إدارتها أثناء فترة التقويم.

□ ألا تتضمن المجموعة أي مسؤول من القيادات الأكاديمية حتى يمكن توفر الحرية الكاملة لأفراد المجموعة للتعبير عن آرائهم أو اتّواهااتهم.

الفحص الوثائقي

يتحقق الفحص الوثائقي من خلال الاطلاع وفحص المحتوى لجميع الوثائق ذات الصلة بالمشورات والعناصر الخاضعة للتقويم (محاضر مجالس الأقسام العلمية ومجالس المؤسسة الأخرى/ قرارات/ اجراءات موثقة/ قوائم الاستقصاء الموجهة لأطراف معينة/ وما شابه ذلك).

شروط الفحص الوثائقي

- الاطلاع على النسخة الأصلية من الوثيقة.
- فحص المحتوى الخاص بالوثيقة.
- التحقق من تاريخ إصدار الوثيقة.
- مقارنة محتوى الوثيقة بما جاء في كل من الدراسة الذاتية للمؤسسة والتطبيق الفعلي.

قوائم الإستقصاء

يقوم المراجع بالاطلاع والفحص لنتائج قوائم
الإستقصاء التي تم استخدامها من جانب
المؤسسة وفقاً لما جاء في الدراسة الذاتية
الخاصة بها.

شروط فحص قوائم الإستقصاء

- التحقق من أن المؤسسة قد صممت أنواع الاستقصاءات المطلوبة.
- التحقق من توزيع واستيفاء قوائم الاستقصاء على القطاعات (أو عينات من القطاعات) المستهدفة.
- فحص نتائج قوائم الاستقصاء واستخلاص الدلالات التي تساعد على التقويم للمؤشرات والعناصر الفرعية المحددة في دليل التقويم.

اعتبارات فى إعداد التقرير النهائى للمراجعة الداخلية

- تأسيس الأحكام التى يصدرها الفريق على أداء المؤسسة على أدلة وشواهد تم التحقق من صحتها وتوثيقها.
- النظر إلى إعداد التقرير كعمل جماعى.
- وضوح نتائج التقييم وإبرازه جوانب التميز (الإيجابيات) والقصور (التحديات) ومقترحات التحسين (أوجه التحسين).



شکرا

