

كتاب أبحاث

المؤتمر العربي الدولي الرابع لضمان
جودة التعليم العالي



IACQA'2014

Proceedings of
The **Fourth** International Arab Conference on Quality
Assurance in Higher Education

جامعة الزرقاء، الأردن
Zarqa University, Jordan

2014 / 4 / 3-1

المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي (IACQA) مؤتمر عربي دولي علمي محكم متخصص في جودة التعليم العالي، يعقد سنوياً في إحدى الجامعات العربية، يلتقي فيه الباحثون والمتخصصون من الجامعات العربية والأجنبية، لمناقشة محاور هذا الحقل الهام، الذي فرض نفسه في ظل العولمة والانفتاح العالمي. ويهدف المؤتمر إلى إبراز أهمية ضمان جودة التعليم العالي وأثره في تطوير الجامعات العربية والارتقاء بها.

يعد مؤتمر IACQA المؤتمر الرسمي لاتحاد الجامعات العربية في مجال ضمان الجودة في التعليم العالي وقد تم اختيار جامعة الزرقاء في الأردن لتكون مقراً دائماً للأمانة العامة منذ عام 2011.

يُشرف على المؤتمر لجنة منظمة دائمة تتكون من (26) عضواً، بالإضافة إلى لجنة تحكيم عالمية تتكون من (200) عضو من ذوي الخبرة والاختصاص من الجامعات العربية والأجنبية.



اتحاد الجامعات العربية



الأمانة العامة للمؤتمر



جامعة الزرقاء

كلمة

الأمين العام للمؤتمر

رئيس جامعة الزرقاء

الحمد لله وحده والصلاة والسلام على من لا نبي بعده،
بادئ ذي بدء اسمحوا لي أيها الأخوة والأخوات المشاركين في المؤتمر أن أرحب بكم أجمل ترحيب، وأن أحبيكم بأعطر تحية وأجمل ترحيب، تحية الإسلام. فالسلام عليكم ورحمة الله وبركاته.
فأهلاً وسهلاً بكم في رحاب جامعة الزرقاء هذه المنارة العلمية الشامخة، التي تعقد في كل عام عدداً من الأنشطة العلمية ممثلة بالمؤتمرات، والندوات، والحلقات النقاشية، والأيام العلمية، وتستضيف في كل عام عدداً كبيراً من العلماء والباحثين من شتى بقاع العالم من ذوي الاختصاصات المختلفة والميادين التي تشمل شتى العلوم، كل ذلك لتساهم في دفع مسيرة البناء والتقدم في بلادنا العربية في كافة المجالات.

ومما لاشك فيه أن مؤتمرننا هذا (المؤتمر العربي الدولي الرابع لضمان جودة التعليم العالي) يعد مؤتمراً علمياً محكماً متخصصاً في مجال جودة التعليم العالي، وينعقد بشكل دوري مرة كل عام في إحدى المؤسسات العلمية العربية، وله اسم عالمي ذائع الصيت لكونه مؤتمراً دورياً سنوياً، وينبثق بهيئاته كافة عن اتحاد الجامعات العربية، ويتخذ من جامعة الزرقاء في الأردن مقراً دائماً لأمانته العامة. كما ويشرف على المؤتمر لجنة تحضيرية عليا أعضاؤها من الدول العربية بالإضافة إلى لجنة تحكيم عالمية تتكون من 200 (مائتين) عضواً من أصحاب الخبرة، والكفاءة، والاختصاص ومن جامعات عربية وأجنبية مختلفة.

لقد تطورت مفاهيم الجودة وممارستها عبر الزمن، إذ أصبحت تركز على العمليات التي تتم على المدخلات مهما كانت للحصول على نواتج مخرجات ذات درجة عالية من التأهيل. وأصبح من الضرورة بمكان تعميق رؤية الجامعات العربية في مجال ضمان الجودة، وذلك بالعودة إلى الأصول والجذور الضاربة في أعماق الثقافة العربية، والإسلامية مراعية ظروف المجتمعات، دون أن تفقد تواصلها مع الخبرات العالمية المعاصرة. أملين أن تتجسد هذه الفلسفة في المشاركات البحثية التي يعدها الباحثون مستعنيين بمحاور المؤتمر.

محاور المؤتمر

1. الإطار الفلسفي والقيمي للجودة والتميز.
2. آليات تطبيق معايير ضمان جودة المنظومة الجامعية.
3. إدارة الجودة في التعليم العالي.
4. البعد التخطيطي والاقتصادي للجودة.
5. تقويم نماذج وخبرات معاصرة في ضمان جودة التعليم الجامعي.
6. نماذج ضمان الجودة الجامعية المستحدثة.
7. الجامعات العربية والتصنيفات الدولية.
8. جودة مؤسسات التعليم الجامعي الطبي.

أهداف المؤتمر: يسعى المؤتمر إلى تحقيق جملة من الأهداف ويمكن تسليط الضوء على بعضها مثل:

1. إبراز أهمية ضمان جودة التعليم العالي وأثره في تطوير الجامعات العربية والارتقاء بها.
2. تشجيع البحث العلمي والبحوث المشتركة وتبادل نتائجها في هذا المجال.
3. تنظيم الندوات المتخصصة والعامة بما يخدم قطاع جودة التعليم العالي.
4. ربط موضوعات البحث العلمي بحاجات الجامعات العربية.

5. التنسيق بين الباحثين العرب لتسهيل المشاركة في الهيئات والمؤتمرات الدولية ذات العلاقة.
6. توليف التعاون بين الجمعيات، والهيئات، والمؤسسات، ومراكز الأبحاث في الدول العربية.
7. توفير بيئة مناسبة للقاء العلماء العرب، والباحثين، والمهتمين معاً، بهدف الاحتكاك وتبادل الخبرة.
8. استقطاب الكفاءات، والخبرات من خارج الوطن العربي للاستفادة من إمكاناتها، والاطلاع على الجديد في مجال ضمان جودة التعليم العالي.

آلية استضافة المؤتمر:

كما تمت الإشارة سابقاً يعقد المؤتمر سنوياً في إحدى المؤسسات أو الجامعات العربية وتعطى الأولوية في استضافته للمؤسسات أو الجامعات الأعضاء مع مراعاة تنقله بين الأقطار العربية المختلفة وتقدم المؤسسة أو الجامعة التي ترغب باستضافته طلباً تبيّن فيه رغبتها بالاستضافة، مع بيان الموازنة المرصودة للمؤتمر. مشفوعاً بتفصيل عن مرافق المؤسسة أو الجامعة وتجهيزاتها التي ستوظف لخدمة المؤتمر، إضافة إلى كادرها المتخصص في ضمان الجودة، وإذا لم تقدم أي من الجامعات الأعضاء بطلب استضافة المؤتمر، حينها يعقد المؤتمر في المؤسسة أو الجامعة المضيفة التي تستضيف مقر الأمانة العامة للمؤتمر.

وللمؤتمر لجنة منظمة دائمة تتألف من خبراء متخصصين في مجال ضمان الجودة عن المؤسسات أو الجامعات العربية التي ستدعم الدورة التأسيسية للمؤتمر، إضافة إلى ممثل عن كل جامعة مضيفة لدورة من دورات المؤتمر، ويتم إضافة أعضاء جدد أو إسقاط عضوية أعضاء قدامى من اللجنة حسب النظام الأساسي للمؤتمر، وتعد اللجنة المنظمة الدائمة اجتماعها السنوي في الجامعة المضيفة على هامش المؤتمر، ويرأس الاجتماع الأمين العام للمؤتمر.

كلمة شكر:

وأخيراً وليس آخراً
نشكر جامعة الزرقاء ممثلة بـ : سعادة رئيس مجلس إدارة شركة الزرقاء للتعليم والاستثمار، ومعالي رئيس مجلس الأمناء، والسادة العمداء ورؤساء الأقسام العلمية والإدارية، وخاصة دائرة العلاقات العامة، والدائرة المالية، ودائرة اللوازم، ولكل من ساهم في إنجاح هذا المؤتمر.

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الأمين العام للمؤتمر

رئيس جامعة الزرقاء

أ.د. محمود الوادي

أعضاء اللجنة التحضيرية
المؤتمر العربي الدولي الرابع لضمان جودة التعليم العالي
IACQA'2014

الأستاذ الدكتور محمود الوادي/ رئيس جامعة الزرقاء / الأمين العام للمؤتمر / رئيس المؤتمر

د. نضال الرمحي / جامعة الزرقاء / الأردن

د. مرام يوسف السفاريني / جامعة الزرقاء / الأردن / مقررًا

د. إسماعيل يامين / جامعة الزرقاء / الأردن

د. محمد سليم الزبون / جامعة الزرقاء / الأردن

الآنسة سهير ضراغمة / سكرتيرة المؤتمر / جامعة الزرقاء / الأردن

الآنسة سهام حيمور / الأمانة العامة للمؤتمر / جامعة الزرقاء / الأردن

أعضاء اللجنة المنظمة الدائمة (Steering Committee)

المؤتمر العربي الدولي الرابع لضمان جودة التعليم العالي

IACQA'2014

- ابراهيم الدخيل، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية
اسماعيل يامين، جامعة الزرقاء، الأردن
السيد عبد المولى ابو خطوة، جامعة الاسكندرية، مصر
أمجد هديب، الجامعة الأردنية، الأردن
حسام ابو خضراء، جامعة روزفلت، الولايات المتحدة الامريكية
حسن زرداني، جامعة القاضي عياض، المغرب
جبر بن محمد الجبر، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية
خالد أحمد الصرايرة، جامعة الشرق الاوسط، الأردن
داود الحدابي، جامعة العلوم والتكنولوجيا، اليمن
سعيد بن علي العضاضي، جامعة الملك خالد، المملكة العربية السعودية
سهام قرضاوي، جامعة قطر، قطر
صبحي ابو النجا، جامعة المنوفية، مصر
فiras العزة، ممثل عن جامعة الزيتونة، الأردن
علام حمدان، الجامعة الأهلية، مملكة البحرين
علام موسى، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين
علي عريفة، كلية بوكسهل، الكويت
علي ياغي، صندوق الحسين للابداع والتفوق، الأردن
عماد ابو الرب، هيئة الإعتماد الاكاديمي، الامارات العربية المتحدة
مبارك الهلالى، جامعة النيلين، السودان
محمد العماري، جامعة بنغازي، ليبيا
محمد رافت محمود، ممثل عن اتحاد الجامعات العربية، الأردن
محمود الوادي، جامعة الزرقاء، الأردن
مرام يوسف السفاريني، جامعة الزرقاء، الأردن
مروان درويش، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين
مهند-سعيد اوكيل، جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، المملكة العربية السعودية
منى راشد الزباني، ممثل عن الجامعة الخليجية، مملكة البحرين
نضال الرمحي، جامعة الزرقاء، الأردن

أعضاء اللجنة العلمية المحكمة (Referee Committee)

المؤتمر العربي الدولي الرابع لضمان جودة التعليم العالي

IACQA'2014

1. ابراهيم العلي، جامعة تشرين، سوريا
2. ابراهيم العمر، جامعة القصيم، السعودية
3. ابراهيم خريس، جامعة الزرقاء، الأردن
4. ابراهيم شحاده، جامعة المنصورة، مصر
5. ابراهيم عباس الزهيري، جامعة حلوان، مصر
6. اخلاص عشرية، جامعة الخرطوم، السودان
7. اسماعيل يامين، جامعة الزرقاء، الأردن
8. السيد عبد المولى أبو خطوة، جامعة الإسكندرية، مصر
9. الياس شويري، الجمعية اللبنانية للسلامة العامة، لبنان
10. اياد خنفر، جامعة الزرقاء، الاردن
11. ايهاب عاطف، جامعة الزقازيق، مصر
12. إيمان الهنيئي، جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن
13. أبو بكر عبدالباقي محمد الطيب، جامعة شقراء، السعودية
14. أحلام الشكيري، جامعة طيبة، السعودية
15. أحمد عكاوي، جامعة الملك سعود، السعودية
16. أحمد كامل الحصري، جامعة الإسكندرية، مصر
17. أحمد منير نجار، جامعة الكويت، الكويت
18. أسماء السباعي، جامعة حلوان، مصر
19. أسوان حمزة، جامعة عدن، اليمن
20. باسم براقوي، كلية الامارات لتكنولوجيا، الامارات
21. بسام زاهر، جامعة تشرين، سوريا
22. تيسير اندراوس، جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن
23. ثناء عبد الجبار خلف، معهد الادارة/ الرصافة، العراق
24. جبر بن محمد الجبر، جامعة الملك سعود، السعودية
25. جمال مرازقة، جامعة الجزائر 3، الجزائر
26. جورج جبور، جامعة جورج واشنطن، امريكا
27. جوستا ماكوللين، جامعة روزفلت، امريكا
28. حاتم حسين البصيص، جامعة البعث، سوريا
29. حريصة الشيمي، جامعة عين شمس، مصر
30. حسام ابو خضرة، جامعة روزفلت، امريكا
31. حسن الباتع عبد العاطي، جامعة الإسكندرية، مصر
32. حسن زرداني، جامعة القاضي عياض، المغرب
33. حلمي علي يوسف، جامعة سيها، ليبيا
34. خالد احمد الصرايرة، جامعة الشرق الاوسط، الأردن
35. خالد أحمد اسماعيل، جامعة أم القرى، السعودية
36. دعاء ابو المعاطي، جامعة السويس، مصر
37. رائد شدفان، جامعة البترا، الأردن
38. رشا خفاجي، جامعة عين شمس، مصر
39. رضا مواضية، جامعة الزرقاء، الأردن
40. ريهام مصطفى محمد، المعهد العالي للفنون التطبيقية، مصر
41. زرزار العياشي، جامعة سكيكدة، الجزائر
42. زكريا عزام، جامعة الزرقاء، الأردن
43. زياد حازم عبد الجبار، جامعة دهوك، العراق
44. زينب الزبير الطيب محمد، جامعة الخرطوم، السودان
45. سام عبد القادر الفقهاء، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين
46. سعاد بسيوني، جامعة عين شمس، مصر
47. سناء ابودقة، الجامعة الاسلامية- غزة، فلسطين
48. سهام القرضاوي، جامعة قطر، قطر
49. سيف الدين الياس حمدتو أرياب، جامعة شندي، السودان
50. صبحي ابو النجا، جامعة المنوفية، مصر
51. صبري ماهر مشتهي، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين
52. صفاء احمد شحاته، جامعة عين شمس، مصر
53. صلاح شريف ورده، جامعة الملك سعود، السعودية
54. عاطف عودة، جامعة الزرقاء، الاردن
55. عامر منى، جامعة بابل، العراق
56. عايد كريم الكناني، جامعة القاسم الخضراء ، العراق
57. عباس فاضل، جامعة بابل، العراق
58. عباس محسن البكري، جامعة بابل، العراق

59. عبد الرحمن مصطفى، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا،
السودان
60. عبد الرحمن كرار، جامعة الرباط الوطني، السودان
61. عبدالله سعيد الشهري، جامعة الملك عبد العزيز، السعودية
62. عبدالناصر ابراهيم نور، جامعة الشرق الاوسط، الاردن
63. عصام السنوسي، كلية صقر، ليبيا
64. عصام غانم، جامعة قناة السويس، مصر
65. علام حمدان، الجامعة الأهلية، البحرين
66. علام موسى، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين
67. علي فراج عثمان، جامعة الملك سعود، السعودية
68. عماد ابو الرب، هيئة الاعتماد الاكاديمي، الامارات
69. عواطف محمد بهيج، جامعة الزقازيق، مصر
70. فتحي حسن، جامعة الزقازيق، مصر
71. فيصل محمد عبد الوهاب، جامعة جازان، السعودية
72. ليث الخاوي، الأردن
73. كبيشي ناكاتا، جامعة ريدينك، بريطانيا
74. مبارك الهلالي، جامعة النيلين، السودان
75. محمد جواد عباس شبع، جامعة الكوفة، العراق
76. محمد رجب، جامعة سلمان بن عبد العزيز، السعودية
77. محمد زكريا عبد السلام سلطان، جامعة دمياط، مصر
78. محمد شبت، الجامعة الاسلامية- غزة، فلسطين
79. محمد عبد الواحد عصماني، جامعة الملك سعود، السعوديه
80. محمد عثمان، جامعة فيلادلفيا، الأردن
81. محمد نهاد احمد الطائي، جامعة الموصل، العراق
82. محمود الفياض، جامعة القصيم، السعودية
83. محمود الوادي، جامعة الزرقاء، الأردن
84. محمود عبد السلام الحافظ، جامعة الخليج، البحرين
85. مراد سكاك، جامعة سطيف 1، الجزائر
86. مرام يوسف السفاريني، جامعة الزرقاء، الاردن
87. مروان درويش، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين
88. مروان شموط، جامعة الملك سعود، السعوديه
89. مصطفى بعلي، جامعة المسيلة، الجزائر
90. ممدوح الجعفري، جامعة الاسكندرية، مصر
91. منال زينهم أحمد، جامعة الزرقاء، الاردن
92. مهند-سعيد اوكيل، جامعة الملك فهد للبترول والمعادن،
السعودية
93. مي هيكل رياض، جامعة الزرقاء، الاردن
94. مها صدقي نحال، جامعة القدس، فلسطين
95. منصور معايطه، جامعة التشيك، جمهورية التشيك
96. نضال الرمحي، جامعة الزرقاء، الأردن
97. نور الهدى بوطبة، جامعة الحاج لخضر، الجزائر
98. هناء محمد الحسيني، جامعة حلوان، مصر
99. وائل الوتار، جامعة الموصل، العراق
100. وليد زكريا صيام، الجامعة الهاشمية، الاردن
101. ياسر فتحي الهنداوي المهدي، جامعة السلطان قابوس،
سلطنة عمان
102. ياسر ميمون عباس، جامعة المنوفية، مصر
103. ياسين موسى جاسم، جامعة تكريت، العراق

(الفهرس Contents)

V كلمة رئيس المؤتمر
VII أعضاء اللجنة التحضيرية
VIII أعضاء اللجنة المنظمة الدائمة
IX أعضاء اللجنة العلمية المحكمة

* محور 1: ضمان جودة البرامج الأكاديمية

1 علي حسين مصطفى العبيدي، ياسين موسى جاسم الدوري، وعد محمود رؤوف أحمد
10 عليان عبد الله الحولي
17 غازي جمال خليفة، خالد أحمد، محمد محمود الحيلة
33 راجح بوقرة، خرخاش سامية، الطاهر ميمون، فائزة لعراف
41 صلاح شريف عبدالوهاب وردة
50 فتحي محمد حسن، سحر السيد السويقي، إيهاب عاطف عزت، عواطف بهيج محمد
62 فيصل محمد عبد الوهاب سعيد
75 عزالدين يونس ناجي أبو عائشة، عبد الله أحمد الفزاني

* محور 2: إدارة الجودة الشاملة

83 أحمد يوسف دودين
94 سكينة البشير قديمور، ربيعة علي الدعوكي

إدارة الجودة الشاملة وحاجة المؤسسة الجامعية إليها مدخل للتطوير الإداري في التعليم العالي

- 100 محيي الدين عبد الله حسن
- تأطير مفاهيمي لإدارة الجودة الشاملة للتعليم من منظور إسلامي
- 110 زرزاز العياشي، غياد كريمة
- تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي " فوائد ومعوقات "
- 119 عائشة التاورغي، ربيعة البركي
- إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي المفهوم والتحديات
- 129 عائض بن سعيد الغامدي
- تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجامعي - أفكار وممارسات -
- 135 سولم صلاح الدين، طراد خوجة هشام
- الجودة الشاملة بين المنظور الإسلامي والرؤية الغربية
- 145 عادل بن عايد الشمري
- دراسة تحليلية تقييمية لفعالية نفقات التعليم العالي على ضوء جودة مخرجات القطاع (حالة الجزائر 2000-2010)
- 157 طالب صلاح الدين
- التنمية البشرية كآلية لكسب رهان الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر
- 165 سفيان بن عبد العزيز، سمير بن عبد العزيز
- درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في مرافق وتجهيزات شطر الطالبات في الجامعات السعودية
- 174 نجاة محمد سعيد الصائغ
- تقويم واقع الأنشطة الطلابية وتطويرها في ضوء معايير الجودة الشاملة
- 191 عمر مصطفى النعاس

* محور 3: التخطيط الاستراتيجي

- اثر استراتيجية تكوين الموارد البشرية في دعم برامج ادارة الجودة الشاملة دراسة تحليلية لآراء عينة من مدرسي.....
- 203 جلال عبدالله محمد
- التخطيط الإستراتيجي في الجامعات السودانية جامعة الخرطوم نموذج تطبيقي
- 211 عماد الدين محمد الحسن أحمد
- معايير جودة التخطيط الاستراتيجي في الجامعات السودانية (دراسة حالة جامعة دنقلا في الفترة من 2005م وحتى 2013م)
- 228 ياسر محمد سعيد عبد المجيد، عمار محمد سعيد عبد المجيد
- تصور مقترح لضمان جودة التعليم الجامعي المصري في ضوء مدخل الإدارة الاستراتيجية
- 240 سحر محمد أبوراضى محمد
- مشروع مقترح للتخطيط الاستراتيجي لتطبيق الجودة الشاملة في الجامعات اليمنية
- 263 نبيل أحمد محمد العفيري

- نحو إستراتيجية لضمان جودة التعليم العالي في الجزائر تقويم نماذج وخبرات معاصرة في ضمان جودة
 278..... بن فرج زوبنة، نوي نبيلة.....
- إستراتيجية التعلم التعاوني في التدريس الجامعي كمدخل لجودة التعليم
 285 بعلي مصطفى، مجاهدي الطاهر، ضياف زين الدين
- دور التخطيط الاستراتيجي في ضمان الجودة بالجامعات الجزائرية دراسة استطلاعية من وجهة نظر الهيئة التدريسية
 292 بن عيشي بشير، بن عيشي عمار.....
- فلسفة التخطيط الاستراتيجي وضرورتها لمؤسسات التعليم العالي
 300 نور الدين الطاهر عبد السلام مفتاح
- درجة تطبيق التخطيط الاستراتيجي في الجامعة العربية الأمريكية في فلسطين من وجهة نظر العاملين - دراسة تطبيقية
 306 اياد يوسف دلبح، عبدالعزيز أحمد الشرباتي، عبدالناصر إبراهيم نور، أحمد محمود الزامل

* محور4: معايير جودة التدريس الجامعي

- التطوير والتحسين المستمر في العملية التعليمية لضمان جودة التعليم العالي
 320 حسين عليان الهرامشة.....
- تقييم برامج إعداد المعلم بكليات التربية في جامعة الزاوية بليبيا في ضوء معايير الجودة الشاملة
 328 سلامة بشير الشريقي، خالد المختار الفار
- مدى انتهاك فقرات الاختيار من متعدد المتضمنة في الاختبارات النهائية التي عقدتها جامعة القدس المفتوحة
 340 حمدي يونس أبو جراد.....
- تقييم أعضاء الهيئة التدريسية في كلية الهندسة من وجهة نظر الطلبة في جامعة بغداد
 345 سهير غازي حسين، إيمان قاسم عبد الحسين، بان باقر جواد، خولة عبد الحسين الزبيدي.....
- تطوير الاداء التدريسي لمعلمي الاقتصاد المنزلي في ضوء معايير الجودة
 354 هيام مصطفى عبد الله سالم.....
- الاحتياجات التدريبية لأساتذة التعليم الجامعي في ظل نظام (ل.م.د) في مجال البحث العلمي ..
 375 بن زروال فتيحة، نصرأوي صباح.....
- تقييم جودة الأداء الجامعي بكلية التربية مصراتة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس
 382 عمر مفتاح الصالحي
- صعوبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة بابل من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية
 391 ابتسام صاحب موسى الزويني

* محور5: ضمان جودة التعليم الإلكتروني

- تصميم كتاب إلكتروني وفقاً لمعايير ضمان الجودة وقياس اثره لدى طلاب كلية التربية بجامعة الخرطوم
 398 هالة إبراهيم حسن أحمد، مضوي مختار المشرف محمد

جودة التعليم عن بعد

- 412 سيف الدين الياس حمدتو أرياب
- تقييم رسائل البحث العلمي بمرحلة الدراسات العليا في بعض الجامعات الليبية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس
- 427 أحمد محمد السائح
- توظيف تقنيات تكنولوجيا التعليم ، كآلية لضمان و تحقيق جودة التعليم العالي في الجزائر
- 435 عباس عبد الحفيظ، بن ياني مراد، كريم عبد الكريم
- معايير جودة إعداد المقرر الإلكتروني الجامعي مقرر لغة البرمجة جافا انموذجاً
- 442 مرام السفاريني، مي هيكل
- الكفاءة الذاتية في الحاسوب وعلاقتها بالاتجاه نحو التعليم الإلكتروني لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الأقصى
- 447 فؤاد إسماعيل عياد، ياسر عبد الرحمن صالح

* محور 6: التقويم الداخلي والخارجي للجامعات

- تقييم ثقافة إدارة الجودة الشاملة في بعض كليات التربية بالجامعات العربية
- 474 طارق سلامه محمد احمد
- بطاقة الأداء المتوازن كآلية لتقييم جودة التعليم بالجامعة الجزائرية: نموذج مقترح
- 485 بوقرة رابح، حرنان نجوى
- تقدير مدى فاعلية استخدام نظام سيجما ستة في تطوير الأداء الإداري لمعاهد التدريب المهني والتقني في الأردن
- 491 أحمد محمد بدح
- استخدام أنموذج (Six Sigma) من إدارة الجودة في التقويم بمؤسسات التعليم العالي
- 500 سليمان حندي صالح سليمان
- تقييم رؤية ورسالة كلية التربية بجامعة مصراتة في ضوء مبادئ إدارة الجودة
- 508 سليمان محمد قليوان
- تقييم أداء الجامعات وعلاقته بتحسين جودة التعليم الجامعي دراسة تحليلية
- 519 منى راشد الزباني
- التقويم في رياض الأطفال على ضوء الذكاء الاخلاقي وفق معايير الاعتماد الأكاديمي بمؤسسات التعليم العالي
- 530 إخلاص حسن السيد عشرية
- الجودة تعليم نظام التعليم LMD قراءة نقدية لنظام التعليم الجزائري الجودة بمرجعية معايير نظام ISO9002
- 546 مليكة عرعور
- أثر قياس جودة الخدمات التعليمية على مستوى رضا الطلبة دراسة ميدانية على طلبة كلية الاقتصاد
- 555 حميدي زقاي، وزاني محمد

تقنين مقياس إدارة الجودة في الأندية الرياضية العراقية

- 564 عايد كريم الكنانى
- إعداد دليل عملي لهيكلية ومهام وحدة الجودة في مؤسسات التعليم العالي جامعة النجاح الوطنية أنموذجا
- 574 علام موسى، سامي الصدر، سناء علي
- إمكانية تطبيق معايير مواصفات الأيزو 26000 في مجال المسؤولية الاجتماعية
- 580 بناز رؤوف محمود، كاوه محمد فرج القره داغى
- تقويم عمليات إدارة الجودة المتعلقة بعضو هيئة التدريس في الجامعة الإسلامية من وجهة نظره
- 592 محمد عبد الفتاح عسقول، محمد سليمان أبوشقير، محمد فؤاد أبو عودة
- مكاتب الجودة وتقييم الأداء في الجامعات الليبية الواقع والمستقبل
- 599 حسين سالم مرجين

* محور 7: معايير جودة الخدمات الصحية

- دور الإعلام المرئي في جودة نشر الوعي الصحي- دراسة تطبيقية على برنامجي صحتك وصحة وعافية ...
- 610 أنيلة أحمد الأمين محمد، زينب الزبير الطيب محمد
- سبل الارتقاء بجودة خدمات المكتبات الطبية المتخصصة في هيئة التعليم التقني : دراسة تطبيقية
- 619 ثناء عبد الجبار خلف خيرى، بتول جعفر علي
- إدارة الجودة الشاملة وأثرها على الأداء الوظيفي في القطاع الخدمات الصحية
- 630 عبدالحميد محمد وشوش، مصطفى عبدالله محمود محمد
- الصحة العامة- نحو تحقيق التكامل بين جودة التعليم وجودة الخدمة الصحية
- 641 حوالم رحيمة ، خواني ليلي ، بوفاتح كلتومة
- جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر الطلبة -دراسة ميدانية على عينة من الطلبة المقيمين بالأحياء الجامعية-
- 655 قادري حليلة، بن نابي نصيرة ، بن عمارة سميرة
- مستوى جودة الخدمة الصحية بمستشفى تلمسان- الجزائر- وتأثيرها على رضا الزبون.....
- 664 بوشخي عائشة ، بوشعور رضوية ، مكويو سميرة ، حوالم رحيمة
- واقع واثر أخلاقيات المهنة لدى العاملين في مؤسسات التعليم الطبي على أدائهم الوظيفي في وزارة الصحة الفلسطينية
- 676 حسام الدين حسن عطية حمدونه

* محور 8: تجارب عربية وعالمية في ضمان الجودة

- تجربة جامعة الأقصى في نشر وتطبيق معايير الجودة لمؤسسات التعليم العالي
- 691 يحيى محمود النجار، منير أحمد سمور، موسى صقر حلس، ياسر عبد الرحمن صالحه
- نظام إدارة الجودة بجامعة الملك سعود
- 704 عبدالله بن إبراهيم المهيدب، أحمد عكاوي

قراءة تحليلية للتجربة الآسيوية في ضمان جودة برامج التعليم المفتوح

- 716..... عصام جمال سليم غانم، إيهاب إبراهيم منجي الحو
- تحليل بعض مؤشرات الأداء الأساسية لكليات جامعة ذي قار
- 731..... عبد الباري مايج الحمداني
- آليات تطبيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي : دراسة ميدانية بجامعة حائل
- 738..... تركي بن علي حمود المطلق
- معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة السليمانية التقنية دراسة تحليلية لآراء عينة من تدريسيي جامعة السليمانية تقنية
- 763..... كاظم فرج عارف
- أثر تطوير راس المال البشري على جودة الأداء الجامعي: دراسة تطبيقية في جامعة الانبار
- 774..... احمد حسين بتال، فائز هليل سريح، علي صالح الشايح
- رأس المال الفكري وأهميته في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي دراسة حالة الجامعة الجزائرية
- 783..... قوبع خيرة، سليمان عائشة
- دراسة تجريبية لتقييم الفجوة بين تأثير مخرجات التعليم العالي في متطلبات سوق العمل
- 791..... حسين سالم كيطان، ايمان قاسم الصفار، سهير غازي حسين
- تصنيف المؤسسات الجامعية العربية - بالتركيز على تقرير ARWU لعام 2013
- 803..... نوال بن عمارة ، عبد الحق بن تقات، العربي عطية
- حول تطبيق معايير اللوازم والمشتريات في التعليم المفتوح جامعة القدس المفتوحة نموذجاً
- 807..... شادية مخلوف
- عادات العقل الشائعة لدى طالبات كلية الاقتصاد المنزلي في جامعة الملك عبد العزيز
- 821..... ناديا سميح السلطي، نور عبد الهادي الصبياني
- استخدام مدخل الأداء المتوازن في قياس جودة أداء الجامعات في ليبيا (دراسة تطبيقية على جامعة بنغازي)
- 832..... ادريس عبد الجواد الحبوني

* محور 9: ضمان جودة التعليم العالي

- الآثار السلبية للواسطة والمحسوبية على الجودة في مؤسسات التعليم العالي: دراسة حالة على بعض الجامعات الاردنية
- 845..... شاكر العدوان
- درجة توفر معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في الإرشاد الأكاديمي بجامعة شقراء من وجهة نظر طلبتها
- 861..... عبد الله غازي الدعجاني العتيبي
- دور إصلاح التعليم العالي في تقريب الجامعة من المحيط الاجتماعي قراءة نقدية في تجربة النظام الجديد . ل م د بالجزائر
- 873..... قاسمي بتول، رقية بن يمينة
- الممارسات الإدارية العملية لمدراء شعب ضمان الجودة في جامعة بغداد (تقويم ذاتي)
- 882..... علاء حاكم الناصر

892	ألان فريدون علي أمين
900	دراسة تقييمية لمباني كليات التربية في ضوء معايير الجودة البشير الهادي القرقوطي
912	تقييم التعليم العالي العربي المعاصر محمد صادق شمسة
919	معوقات حصول الجامعات العربية على مراتب متقدمة في التصنيفات العالمية للجامعات من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس إيمان حمدي محمد عمار
936	دور جودة المسؤولية الاجتماعية للتعليم الجامعي في تفعيل الخدمة الاجتماعية بالعالم العربي لعلي بوكميش، عمر حوثية
945	تطبيق معايير ضمان جودة المؤسسة التعليمية عبدالسلام مهنا فريوان، سليمة رمضان الكوت
957	نحو نظام جودة داخلي يؤهل للاعتماد - نموذج تطبيقي: كلية الصيدلة والتصنيع الدوائي بجامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا خديجة محمد عطية، رياض يوسف نوفل، رحاب أحمد عبد المنعم
960	مخرجات التعليم العالي في ظل الجودة الشاملة سالم مفتاح سالم الصالحي

English Papers

Implementation of Quality Management System by Utilizing ISO 9001:2008 Model in the Emerging Faculty	
Abdel-Wahab El-Morsy, Hani Shafeek, Abdullah Alshehri, Saud A. Gutub.....	965
Establishing a Quality Assurance System in Arabic Language Institute, King Saud University	
Hassan Alshamrani	971
Training students to elaboration environmental learning strategies	
Zeinab El Zubeir	981
Can Education Really Build Peace Bridges? A Critical Review of the American-Arab/ Muslim Partnerships in Higher Education	
Ayman Rizk	986
Towards Building World Class Universities in the Arab World	
Mohammed Naji Al-Kabi	995
Bridging the gap between the perceptions of accounting students and accounting practitioners: Evidence from Ahlia University of Bahrain	
Adel Mohammed Sarea, Fatema Ebrahim Alrawahi	1000
Enhancement of Professional Skills through Engineering Design Education and Assessment	
Muhammad A. Malik, Muhammad T. Simsim, Abudlrahman G. Alahdal, Abdel Monem A. Abbas.....	1011
Measuring the Efficiency of Quality Health Services in Heet City	
Ahmad H. Battal, Khadija K. Abdulla, Ahmed S. Abdalkafor.....	1018

نشر ثقافة الجودة في السياقات الجامعية المعاصرة في ليبيا المفهوم والأبعاد

عبد الله أحمد الفزاني

عميد كلية التربية زليتن - ليبيا

abdallah_alfsani@yahoo.com

عزالدين يونس ناجي أبوعائشة

منسق ضمان الجودة بكلية التربية زليتن - ليبيا

ezzadenaboaisa@yahoo.com

الملخص: ينطلق البحث من نشر ثقافة الجودة ومعرفة أبعادها داخل المؤسسات الجامعية هي نقطة انطلاق وبناء وتطوير مؤسسات التعليم العالي وتقديم خدمات مجودة للطلاب مما يسمح في إنجاز العملية التعليمية داخل المؤسسات الجامعية وأن معرفة أبعاد الجودة مهمة وأن تحقيقها أهم لأنه يؤدي إلى حصول التكوين العلمي الراقي للطلاب

الكلمات المفتاحية: المؤسسة الجامعية، مفهوم الجودة، أبعاد الجودة، اعتمادية مؤسسات التعليم العالي، خطط التحسين.

أهمية البحث:

تحظى هذه الدراسة بأهمية كبيرة، وهذه الأهمية تنبع من الموضوع الذي نتناوله وهو ضمان جودة التعليم الجامعي، فمؤسسة التعليم العالي هي منظمة خدمية متخصصة في إنتاج وتسويق حزمة من الخدمات التعليمية والبحثية التي تعد أحد الركائز الأساسية لتحقيق البناء السليم للمجتمعات، وهذه المجتمعات لا يمكن أن تحقق أهدافها إلا إذا جرى إنتاجها وتقديمها بمستوى متميز من الجودة، ومن هنا تبرز أهمية موضوع ضمان جودة التعليم الجامعي، ونشر هذه الثقافة في السياقات الجامعية الحديثة والمعاصرة.

أهداف البحث: تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأحكام أهمها:

1. إبراز الحاجة الكبيرة إلى معرفة وتطبيق مفاهيم ضمان جودة التعليم في الجامعة، وهذا يجري عبر بناء المعرفة النظرية اللازمة بهذا المجال، وبيان الأدوات والأساليب التطبيقية لوضع هذه الأطر المفاهيمية موضع التنفيذ.
2. بيان أهمية نشر ثقافة ضمان جودة التعليم الجامعي كمدخل يقود إلى التنبئي الكامل والتطبيق الشامل لمفاهيم إدارة الجودة الشاملة. وقد قسم الباحثان البحث إلى مقدمة وثلاثة محاور وخاتمة.

المحور الأول مفهوم الجودة:

قبل أن نشعر في الحديث عن نشر ثقافة الجودة وأهميتها وأبعادها في الجامعات الليبية لا بد من بيان مفهوم الجودة والتعريف به، وتجدر الإشارة هنا إلى أن الله سبحانه وتعالى وجه إلى أن صفتي الحفظ والعلم أساس لنجاح العامل في عمله وسبب لجودة العمل وإتقانه قال تعالى: (قَالَ اجْعَلْنِي عَلَى خَزَائِنِ الْأَرْضِ إِنِّي حَفِيظٌ عَلِيمٌ) (سورة يوسف، الآية: 55) وأورد سبحانه في آية أخرى أهمية التحلي بصفات القوة والأمانة في كل من يسند إليه عمل، فقال تعالى: (قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَأْجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ) (سورة القصص، الآية: 26)، ومدار كل هذه الصفات يدور حول إحسان العمل وإجادته، إذ العبرة ليست بكثرة العمل بقدر ما هو يحسنه: قال تعالى: (الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا وَهُوَ الْعَزِيزُ الرَّحِيمُ) (سورة الملك، الآية: 1).

المقدمة: من المعلوم أن نشر ثقافة ضمان جودة التعليم الجامعي كمدخل يقود إلى التنبئي الكامل والتطبيق الشامل لمفاهيم إدارة الجودة الشاملة من الأهمية بمكان، لأن تحقيق مستوى متميز لجودة التعليم الجامعي لا يمكن أن يتحقق إلا بنشر إبراز الحاجة الكبيرة إلى معرفة وتطبيق مفاهيم ضمان جودة التعليم في الجامعة ثقافة الجودة داخل الجامعات ويتضافر جهود جميع العاملين فيها ومشاركة فاعلة من جانب الطلبة أيضاً لذا جاءت هذه الدراسة في محاولة من الباحثين لترسيخ هذا المفهوم وبيان أهميته وإبرازاً للحاجة الكبيرة إلى معرفة وتطبيق مفاهيم ضمان جودة التعليم في الجامعة

سبب اختيار الموضوع:

- من الأسباب التي دعت الباحثين إلى اختيار هذا الموضوع ما يلي:
1. أن جودة العمل وإتقانه في كل شؤون الحياة تعد أساساً من أساسيات ديننا الحنيف، إذ ورد الأمر بذلك في غير ما مناسبة في كتاب الله تعالى وسنة نبينا المصطفى - صلى الله عليه وسلم.
 2. أن تحقيق مستوى متميز لجودة التعليم الجامعي لا يمكن أن يتحقق إلا بنشر ثقافة الجودة داخل الجامعات ويتضافر جهود جميع العاملين فيها ومشاركة فاعلة من جانب الطلبة أيضاً.
 3. إبراز الحاجة الكبيرة إلى معرفة وتطبيق مفاهيم ضمان جودة التعليم في الجامعة.
 4. بيان أهمية نشر ثقافة ضمان جودة التعليم الجامعي كمدخل يقود إلى التنبئي الكامل والتطبيق الشامل لمفاهيم إدارة الجودة الشاملة.

إشكالية البحث:

تكمين إشكالية البحث في التساؤلات الآتية:

1. هل نشر مفهوم ثقافة الجودة وضمانها والإدارة الشاملة لها من الركائز الأساسية التي يستند عليها التعليم الجامعي في ليبيا؟
2. هل هناك توجه واهتمام لنشر ثقافة الجودة في الجامعات الليبية نظرياً وعملياً؟
3. هل تتفاوت تطبيقات مؤسسات التعليم العالي لمفاهيم ونظريات ومداخل الجودة؟

الزبون" والفشل في تلبية خصائص الأداء والآثار السلبية الجانبية التي تنجم عن المنتج مثل تلوث البيئة.

المحور الثاني:

نشر ثقافة الجودة وأبعادها Dimensions of the Quality

إن المؤسسة التعليمية تسعى إلى التميز في تقديم خدماتها التعليمية إلى المستفيد "الطالب الجامعي" وإلى سوق العمل، وهذا التميز لا يتحقق إلا من خلال الارتقاء إلى مستوى متميز من الجودة.

وقد تناولت الدراسات والبحوث مسألة الجودة من زوايا متعددة، وأشارت هذه الدراسات والبحوث إلى أن الجودة يجري تقييمها من منظور المستفيد "الطالب الجامعي" ومن منظور سوق العمل، ومن منظور المؤسسة التي تقدم الخدمة، ومن منظور القيمة التي تعكسها الخدمة، ولتبسيط وتسهيل مفهوم الجودة، فإن هناك أكثر من باحث ذهبوا إلى أن للجودة أبعاداً، وهذه الأبعاد متنوعة، وكل مستفيد "طالب جامعي" سوق عمل يركز على حزمة من الأبعاد عندما يعمل على توفير جودة الخدمة المستلمة، مثلاً عندما يعمل الطالب الجامعي أو المؤسسة المشغلة على توفير جودة الخدمة التعليمية في جامعة ما، وتنبأين آراء الباحثين في عدد الأبعاد الأساسية للجودة، غير أن المؤسسة التعليمية بإمكانها دراسة وتحليل جميع الأبعاد التي يتناولها الباحثون، وترى ما يناسب العملية التعليمية أكثر، وما يهتم ويركز عليه الطالب، وتأخذ به وتركز عليه، وهي بذلك تكون قد وضعت يدها على بداية المسار، ويرى الباحث (Kotler,2000) أن للجودة خمسة أبعاد أساسية هي

الضمان Assurance والاعتمادية Reliability والاعتناق Empathy والاستجابة Responsiveness والتجسيد المادي Tangibility.

ومن وجهة نظر الباحثين فإن للجودة أربعة أبعاد أساسية هي التفوق: Excellence وتحقيق أو تجاوز التوقع Meeting: and/or

Exceeding Expectations والقيمة Value ومواءمة المواصفات: Conformance to Specifications

ويؤكد الباحث (الشبراوي عادل: 1995) (على أن لجودة الخدمة عشرة أبعاد أساسية هي الكفاية (الجدارة) Competence، والاعتمادية

Reliability والمعاملة (التعامل) Courtesy والاستجابة Responsiveness وفهم الزبائن "المستفيدين" Understanding

Customers والأمان Security والمصادقية Credibility وإمكانية وسهولة الحصول على الخدمة Accessibility والاتصالات

Communication والتجسيد المادي Tangibility وهنا ينبغي طرح تساؤل على درجة عالية من الأهمية، وهو: كيف تتمكن المؤسسة

التعليمية (الجامعة مثلاً) من مراعاة هذه الأبعاد وتحقيقها في خدماتها التعليمية في ظل نشر ثقافة الجودة داخل المؤسسات الجامعية في ليبيا؟

وللإجابة على هذا التساؤل يعود الباحثان ليذكرا بأن الخطوة الأولى تكون بتحديد الأبعاد الأساسية ذات الصلة الوثيقة بالعملية التعليمية

وبحاجات الطالب لدخول سوق العمل، وبافتراض أن الأبعاد التي

وعلى السياق نفسه يأتي تأكيد السنة المطهرة، فقال صلى الله عليه وسلم: (إن الله كتب الإحسان على كل شيء) (مسلم بن الحجاج ح:1955) وقال صلى الله عليه وسلم: (لا تكونون إمعة تقولون إن أحسن الناس أحسناً وإن ظلموا ظلمنا ولكن وطنوا أنفسكم إن أحسنوا فلا تظلموا)) الترمذي، أبو عيسى ح:2007).

وقد تناول الباحثون موضوع الجودة وناقشوه وعالجوه من أكثر من زاوية وأكثر من منظور، وهذا أدى إلى تنوع وتعدد التعريفات الخاصة بهذا المفهوم، ومن أشهر تعريفات الجودة هو تعريف الجمعية الأمريكية للجودة والذي أشار إليه الباحثان Heizer & Render, 2001:171 ووفقاً لهذا التعريف فالجودة هي الهيئة والخصائص الكلية للمنتج (خدمة أو سلعة) التي تظهر وتعكس قدرة هذا المنتج على إشباع حاجات صريحة Explicit وأخرى ضمنية Implicit، أما جودة الخدمة من وجهة نظر الباحثين (Lovelock & Wright, 1999: 18) فإنها تلك الدرجة من الرضا التي يمكن أن تحققها الخدمة للمستفيدين والزبائن عن طريق إشباع وتلبية حاجاتهم ورتباتهم وتوقعاتهم (منى عبيدي وآخرون منى عبيدي وآخرون 2013:1 والبيلاوي: 1968).

وجودة الخدمة يمكن أن تعرف من منظور مقدم الخدمة ومن منظور المستفيد من هذه الخدمة، وهذا ما يؤكد عليه الباحثان Krajewski and Ritzman، فالجودة من منظور مقدم الخدمة هي مطابقة الخدمة للمعايير الموضوعية مسبقاً لهذه الخدمة، أما جودة الخدمة من منظور المستفيد "الزبون" فهي مواءمة هذه الخدمة لاستخداماته واستعمالاته، وجودة الخدمة كما يعرفها الباحث Stebbing مجموعة الخصائص والصفات الإجمالية للخدمة والتي تكون قادرة على تحقيق رضا الزبون وإشباع حاجاته ورتباته. ويرى الباحث Wyckoff أن جودة الخدمة هي درجة التفضيل عند سعر مقبول، والرقابة على المتغيرات بتكاليف مقبولة، ويشير الباحث Fisher إلى أن الجودة تعبر عن مفهوم مجرد يعني أشياء مختلفة للأشخاص المختلفين، والجودة تعبر عن درجة التألق والتميز وكون الأداء ممتازاً Excellent وكون خصائص أو بعض خصائص المنتج (خدمة أو سلعة) ممتازة عند مقارنتها مع المعايير الموضوعية من منظور المؤسسة أو من منظور المستفيد "الزبون"، أما الباحث Bank فيرى أن الجودة هي قدرة المنتج (خدمة أو سلعة) على تحقيق الإشباع الكامل لحاجات ورتبات المستفيد "الزبون" بأقل تكاليف داخلية، ويعرف الباحث Evans الجودة بأنها تلبية وإشباع توقعات المستفيد "الزبون" أو تقديم ما يفوق هذه التوقعات، ويرى الباحث Mitra أن الجودة تعبر عن قدرة المنتج (خدمة أو سلعة) على مواءمة الاستعمال بالصورة التي يطلبها ويرغب فيها المستفيد "الزبون"، ويؤكد الباحث Barad على أن الجودة تعبر عن تجنب وتفادي الخسائر التي يسببها المنتج (خدمة أو سلعة) للمجتمع بعد تقديمه للاستعمال، ويشمل ذلك الخسائر التي تنجم عن الفشل في تلبية وإشباع توقعات المستفيد "

في سمعة الجامعة ومكانتها وميزتها التنافسية في سوق الخدمات التعليمية.

- **الاستجابة Responsiveness:** إن هذا البعد يركز على تحقيق الاستجابة العالية والسريعة للتغيرات في بيئة المؤسسات التعليمية (مؤسسات التعليم العالي)، وهذا يتطلب من المؤسسة التعليمية امتلاك المرونة Flexibility الكافية للاستجابة لهذه التغيرات، ومن أهم التغيرات التي تطرأ على البيئة التغير في احتياجات سوق العمل والتغير في منظومة التطور الاقتصادي والاجتماعي، والاستجابة العالية والسريعة ينبغي أن لا تقتصر على عناصر البيئة الخارجية، بل ينبغي أيضا التركيز على الاستجابة لمتطلبات البيئة التعليمية الداخلية، ولتحقيق الاستجابة الداخلية ينبغي توفير الكادر الأكاديمي والكادر الإداري الكافيين، وتوفير جميع المستلزمات والتسهيلات المالية والمادية التي تكفل استمرار العملية التعليمية دون توقف، ووضع خطط لسير العملية التعليمية للطالب طيلة سنوات دراسته دون نقص في عدد المساقات المطروحة، ودون خلل في عملية إرشاد الطالب تعيق تقدمه في تسجيل ودراسة المساقات بصورة طبيعية، وهنا تقع مسؤولية مشتركة على المرشدين الأكاديميين وعلى الطلبة ودائرة القبول والتسجيل وإدارة الجامعة. وهذا لن يكون إلا في ظل نشر ثقافة الجودة داخل المؤسسات الجامعية وتطبيقه عملياً بوضع الخطط الإستراتيجية المستقبلية للمؤسسات الجامعية.

- **فهم الزبائن Understanding Customers:** لتحقيق هذا البعد ضمن أبعاد جودة التعليم الجامعي فإنه ينبغي التركيز على فهم الطالب الجامعي وإدراك حاجاته التعليمية، كما تجدر الإشارة أيضاً أن الجامعة إنما أسست من أجل الطالب، وكل من يعمل فيها لأجل هذا الطالب، وعليه ينبغي أن تكون جميع الإجراءات التي تم بناؤها تصب في خدمة الطالب، وينبغي عدم النظر إلى هذه الحاجات ودراستها من منظور هذا الطالب فقط، بل من منظور حاجات سوق العمل أيضاً، وربما يكون هذا الطالب يجهل الحاجات الحقيقية الحالية والمستقبلية لسوق العمل، ويتأثر فقط برغبة أهله وبالنظرة الاجتماعية إلى بعض المهن والوظائف، وهنا يبرز دور الجامعة في التأثير في الطالب والمجتمع، وإظهار وإبراز الحاجات الحقيقية التي تخدم الطالب والمجتمع وتلبي الطموحات المستقبلية، ويمكن فهم الطالب وإدراك حاجاته وحاجات سوق العمل من خلال دراسات دورية (أو مستمرة) للطلبة على مقاعد المدارس، ولسوق العمل، ويجري استخدام وسائل وأدوات البحث العلمي المناسبة لهذا الغرض مثل الاستبيان والمقابلات الشخصية وغيرها، ويندرج ضمن هذا البعد أيضاً الاستماع إلى شكاوى الطالب ومشكلاته طيلة سنوات الدراسة، والعمل على إيجاد الحلول الناجحة لها، وكذلك الاستماع إلى مقترحاته ومناقشة إمكانية تبنيها بصورة

يقترحها الباحث الشبروي تمثل أساساً واقعياً لأبعاد جودة التعليم فإنه ينبغي على إدارة المؤسسة التعليمية صياغة وتنفيذ الخطط الكفيلة بتكريس وتحقيق كل بعد من هذه الأبعاد بدرجة عالية من الفاعلية Effectiveness، وفيما يأتي إيضاحات مختصرة لدلالات كل بعد من هذه الأبعاد في المؤسسات التعليمية (الجامعة) وفقاً لتصورات الباحثين ومن واقع خبرتهما كأكاديميين:

* **الكفاية (الجدارة) Competence:** هذا البعد يشير إلى أن الطالب يتجه إلى المؤسسات التعليمية التي توفر له خدماتها بكفاية وجدارة، والتي تتميز عن المؤسسات التعليمية الأخرى في طرح وتقديم خدماتها التعليمية، إن الجامعة كمؤسسة تعليمية تستطيع أن تحقق هذا البعد وتعزز من خلال توفير المهارات والخبرات الأكاديمية والإدارية التي تجعل الجامعة قادرة على توفير وتقديم خدماتها التعليمية المختلفة بمستوى مرتفع من الجودة، ولضمان جودة التعليم الجامعي ينبغي التركيز على كفاية وجدارة الهيئة التدريسية بصورة أساسية، إذ ينبغي أن تحرص الإدارة على توفير الكادر التدريسي الذي يمتلك تأهيلاً عالياً يتيح إعداد الكوادر البشرية إعداداً جيداً، ويمتلك المعرفة العلمية الكافية التي تمكن من بناء خريجين على معرفة عالية فهما وتطبيقاً، وأن يمتلك الكادر التدريسي مهارات البحث العلمي بحيث يساهم في رفع وتطوير المعرفة النظرية والتطبيقية في مجال اختصاصه، وأن يمتلك الكادر التدريسي القيم الأخلاقية التي تتواءم وتتسجم مع أهداف المؤسسة التعليمية ورسالتها المجتمعية، وأن يكون على درجة عالية من ثقافة الجودة كي تضمن المؤسسة أنها توفر للطلاب خدماتها بكفاية وجدارة.

- **الاعتمادية Reliability:** ينبغي أن تقدم مؤسسة التعليم العالي خدماتها التعليمية بصورة تعكس درجة عالية من الاعتمادية على هذه الخدمات، إن هذه الخدمات يجب أن توفر بصورة صحيحة ودرجة عالية من الثبات، إن تحقيق اعتمادية الخدمات التعليمية ينعكس في فاعليتها بصورة خاصة وفي الأداء الجامعي بصورة عامة وهذا في رأي الباحثين لن يتحقق إلا في ظل نشر ثقافة الجودة في الجامعات بصفة عامة والكليات بصفة خاصة.

• **المعاملة:**

التعامل: Courtesy: ينبغي أن يسود في المؤسسة التعليمية جو من الاحترام المتبادل والتعامل الحسن الذي يستند على الأسس الأخلاقية والتنظيمية والمهنية التي تحفظ للتدريسي والإداري مكانته واحترامه وهيبته، وتحفظ للطالب كرامته، ودون أن يسيء الطالب استغلال حالة المعاملة والتعامل الإنساني الراقى، وفي حالة حدوث تجاوزات من أي من الطرفين لا تتسجم مع أسس التعامل المذكورة فإن أنظمة الجامعة وتعليماتها وقوانينها تعالج ذلك بما يكفل استمرارية الأداء الجيد في هذا المجال، إن تحقيق هذا البعد من أبعاد الجودة يتطلب توفر درجة عالية من الولاء لدى الطالب والإداري ولدى التدريسي للمؤسسة التعليمية، إذ أن هذا الولاء يهذب ويصقل السلوكيات بحيث تنعكس هذه السلوكيات

جدا					
					المستوى العام
					مستوى القابلية
					مستوى التفاعل والمشاركة

جزئية أو كلية، من جانب آخر ينبغي التركيز على دراسة وتحليل آراء ومشكلات ومقترحات الخريجين. فينبغي مراعاة كل هذه الجوانب، وقد قام الباحثان بإعداد استبيان خاص بالطلاب وقدمناه لنسبة تقدر بـ 60% جمعنا من خلاله معلومات أساسية وبيانات عن الطلاب، والقاعات الدراسية، وآرائهم حول المقررات الدراسية، والمحاضرات والامتحانات، وطرق التقييم والامتحانات، والأساتذة، ووعلاقتهم مع زملائهم، ومع الأساتذة، ومع الأقسام العلمية التي يدرسون بها، والأقسام الأخرى، ومسجل الكلية وغيرها، وتقديم الملاحظات والمقترحات كما سيأتي بيانه إن شاء الله تعالى، في بعض الجامعات في ليبيا، كجامعة المرجب مثلا، والجامعة الأسمرية الإسلامية وغيرها من الجامعات الليبية، لمعرفة مدى جودة الأداء بهذه الجامعات، ومدى إدراك الطلاب وفهمهم لمفهوم الجودة والتعرف على مشكلاتهم، وإشعارهم بأنهم جزء لا يتجزأ من العملية التعليمية وقد قمنا بدراسة هذه النماذج فوجدنا أن نسبة كبيرة منهم تقدر بنحو 43%، قد تفاعلوا مع هذه الوسيلة بشكل إيجابي، وكانت إجاباتهم واضحة وشفافة - في رأي الباحثين - بالإضافة إلى المقابلات الشخصية التي أجريناها معهم فوجدنا أن نسبة كبيرة منهم لديهم مكون ثقافي من الجودة، وكانت آراء معظمهم عندما سألناهم عن ثقافتهم عن الجودة أنهم حديثي عهد بها مع أن إجاباتهم تصب حول مفهوم الجودة وهذا إن دل على شيء في نظر الباحثين إنما يدل على أن بعض مؤسسات التعليم العالي (الجامعي) في ليبيا قد قفزت قفزة نوعية في نشر مفهوم ثقافة الجودة داخل هذه المؤسسات بشكل واضح وملموس، وهنا يشير الباحثان إلى أنه إلى الجانب النظري المتمثل في الملصقات التعريفية، والنشرات الدورية، والمؤتمرات والندوات حول موضوع ضمان الجودة والتعريف به، لا بد من الجانب العملي المتمثل في الاستبيانات للطلاب والموظفين وأخذ آرائهم ومقترحاتهم بعين الاعتبار، وإشعارهم بأن هناك متابعة حقيقية لنقادي الأخطاء وتقديم خدمة تعليمية مجودة للطلاب وأنموذج الاستبيان التالي هو كمثل يساعد على نشر ثقافة الجودة في السياقات الجامعية.

مكتب ضمان الجودة نموذج استبيان للعام الجامعي 2013 - 2014
أولاً: معلومات أساسية.

الكلية:
القسم:
الفصل الدراسي:
اسم المادة:

ثانياً: بيانات الطلاب.

ممتاز	جيد جدا	متوسط	ضعيف	ضعيف
-------	---------	-------	------	------

ثالثاً: بيانات القاعة الدراسية.

• رقم القاعة ()

مناسبتها لعدد الطلاب:

الإضاءة والتهوية	ممتاز	جيد	متوسط	ضعيف	ضعيف جدا
------------------	-------	-----	-------	------	----------

التكييف	متوفر ويعمل	متوفر ولا يعمل	غير متوفر
الخدمات والتجهيزات	متوفر ويعمل	متوفر ولا يعمل	غير متوفر

ملحوظات ومقترحات:

رابعاً: المقرر الدراسي.

طويل جدا	طويل	مناسب	قصير	قصير جدا
صعب جدا	صعب	متوسط	سهل	سهل جدا
ملاءمته المستوى الدراسي	ملائم جدا	ملائم نسبياً	غير ملائم	غير ملائم بتاتا
المصادر المعتمدة	ممتازة	جيد جدا	جيد	غير مناسب

ملحوظات ومقترحات:

خامساً: المحاضرة والامتحان.

• الموعد

موعد المحاضرة ومدتها	ملائم جدا	ملائم	غير ملائم
ملاءمة الموعد	ملائم جدا	ملائم	غير ملائم

• مستوى الامتحان النصفي:

صعب جدا	صعب	متوسط	سهل	سهل جدا
---------	-----	-------	-----	---------

• مستوى الامتحان النهائي:

صعب جدا	صعب	متوسط	سهل	سهل جدا
---------	-----	-------	-----	---------

الأنظمة والقوانين في دول العالم تحرص على توفير خدمات تعليمية آمنة، فيلاحظ أنه يمنع دخول قوات الأمن إلى حرم الجامعة تحت كل الظروف، ويحظر على أفراد المؤسسة التعليمية والطلبة حمل الأسلحة داخل الجامعة، وحتى تحقق المؤسسة التعليمية درجة أمان عالية فإنه ينبغي أن تخصص لهذه المهمة طاقماً متخصصاً لهذا الغرض، ويجري في العادة تشكيل قوة أمن خاصة بالجامعة تشكلها إدارة الجامعة، وينبغي التركيز على جوانب الأمان المختلفة مثل منع السرقات وحوادث الاعتداء والمتاجرة في الممنوعات والحوادث الناجمة عن خطورة الأمكنة والأدراج والممرات، وعدم قبول طلبة ذوي ملفات جنائية، وعدم قبول أعداد طلبة فوق استيعاب مرافق الجامعة مما يخلق اكتظاظاً ينعكس في الجوانب الصحية والجوانب النفسية للطلبة، إضافة لما ذكر، ينبغي اعتماد برنامج صحي متكامل في مؤسسة التعليم العالي يوفر للطلبة أطباء وصيديات وسيارات إسعاف داخل الحرم الجامعي، مع إمكانية توفير تأمين صحي.

• المصدقية Credibility:

إن مصداقية المؤسسة التعليمية (الجامعة) هو بعد مهم جداً في تحقيق جودة التعليم الجامعي، ويقصد بمصداقية المؤسسة التعليمية مدى قدرتها على الوفاء بالتزاماتها وتعهداتها للطلاب قبل وأثناء التحاقه بها، إن المؤسسات التعليمية تحاول استقطاب الطلبة الجدد من خلال إعلاناتها في وسائل الإعلام المختلفة حول كادرها التدريسي وإدارتها المتميزة وإمكانياتها وتسهيلات المادية المتميزة، وبرامجها التعليمية الرائدة، وهنا تبرز مصداقية الجامعة في مدى تلبية وتحقيق ما وعدت به في إعلاناتها وفي وعودها للطلبة أثناء زيارتهم لها، والوعود المقطوعة في نشراتها.

• إمكانية وسهولة الحصول على الخدمة Accessibility:

من الأبعاد المهمة في نشر ثقافة جودة الخدمة التعليمية هي إمكانية وسهولة الحصول على هذه الخدمة، وينبغي التركيز على تحقيق هذا البعد من خلال اختيار الموقع المناسب للمؤسسة التعليمية (الجامعة) بحيث يمكن وصول قطاع الطلبة المستهدف إليها ببسر وسهولة، وتحاول المؤسسات التعليمية أن تراعي مجموعة من العوامل في اختيار الموقع، وأهم هذه العوامل الهدوء وتوفير المساحات الكافية التي تتيح إمكانية التوسع مستقبلاً، ويمكن أن تسهل مؤسسة التعليم العالي حصول الطلبة على خدمة التعليم الجامعي ووصولهم إليها عن طريق توفير خطوط الحافلات إلى المناطق المختلفة وتوفير السكنات الداخلية للطلبة، وتلجأ بعض مؤسسات التعليم العالي في ليبيا إلى عدم تركيز كل كلياتها في مكان واحد وتعمل على توزيعها في عدة أماكن بهدف عدم الضغط على منطقة جغرافية واحدة، ولتحقيق أهداف أخرى تتعلق بالتنمية الاجتماعية وكذلك الحد من

المركزية، وقد قامت الدولة الليبية بإعداد نماذج لإنشاء مركبات جامعية كبرى، والتوقيع أيضاً والتوقيع على بعضها مما يسهل على الطلبة

• التقييم والامتحان:

ممتاز	جيد جداً	جيد	سيئة	سيئة جداً
-------	----------	-----	------	-----------

• الطريقة المعتمدة للتقييم النسبي:

صعب جداً	صعب	متوسط	سهل	سهل جداً
----------	-----	-------	-----	----------

سادساً: الأستاذ.

• القدرة على التوصيل:

عالية جداً	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً
------------	-------	--------	--------	-------------

• الالتزام العام:

ملتزم جداً	ملتزم	غير ملتزم
------------	-------	-----------

• الاستفادة من المحاضرة:

ممتازة	جيد جداً	جيد	منخفضة	منخفضة جداً
--------	----------	-----	--------	-------------

• السلوك والتصرف:

ممتازة	جيد جداً	جيد	سيئ	سيئ جداً
--------	----------	-----	-----	----------

• المستوى العام:

ممتازة	جيد جداً	جيد	ضعيف	ضعيف جداً
--------	----------	-----	------	-----------

ملحوظات ومقترحات:

.....
.....

سابعاً: الطالب.

• مع الزملاء:

ممتازة	جيد جداً	جيد	سيئ	سيئ جداً
--------	----------	-----	-----	----------

• مع الأساتذة:

ممتازة	جيد جداً	جيد	سيئ	سيئ جداً
--------	----------	-----	-----	----------

• مع القسم العلمي:

ممتازة	جيد جداً	جيد	سيئ	سيئ جداً
--------	----------	-----	-----	----------

• مع مسجل الكلية:

ممتازة	جيد جداً	جيد	سيئ	سيئ جداً
--------	----------	-----	-----	----------

• مع الدارسة والامتحانات:

ممتازة	جيد جداً	جيد	سيئ	سيئ جداً
--------	----------	-----	-----	----------

• مع الأقسام الأخرى:

ممتازة	جيد جداً	جيد	سيئ	سيئ جداً
--------	----------	-----	-----	----------

ملحوظات ومقترحات:

.....
.....

• الأمان Security:

يقصد بهذا البعد توفير الخدمة التعليمية للطلاب في جو آمن يخلو من المخاطر قدر الإمكان، إذ أن الطالب يميل قدر الإمكان إلى تفضيل المؤسسة التعليمية التي توفر له درجة أفضل من الأمان، ويلاحظ أن

اسم البرنامج التعليمي	
رمز ورقم المقرر	
القسم / الشعبة التي تقدم البرنامج	
الأقسام العلمية ذات العلاقة بالبرنامج	
الساعات الدراسية للمقرر	
اللغة المستخدمة في العملية التعليمية	
السنة الدراسية / الفصل الدراسي	
مكان تدريس المقرر	
منسق المقرر	
تاريخ وجهة اعتماد المقرر	

2. محتوى المقرر:

أ. ما تم تغطيته من المواضيع العلمية للمقرر:

تكتب الموضوعات العلمية الرئيسية للمقرر، وعدد ساعات الفصل الدراسي المقررة لتدريس كل موضوع علمي وتقارن بعدد الساعات المنجزة لتدري الموضوع العلمي. إذا كان هناك اختلاف كبير بين الساعات المقررة والساعات المنجزة يصل إلى ما نسبته 15 % يجب تقديم المبررات لذلك. كما يجب إدراج المواضيع العلمية التي تم تدريسها بالرغم من أنها ليست محددة في المحتوى، اذكر الأسباب بالتفصيل.

الموضوع العلمي		
عدد الساعات المقررة		
عدد الساعات المنجزة		
سبب الاختلاف إن وجد لأكثر من 15 % من الساعات المقررة		

ب. النتائج المترتبة على عدم تغطية المواضيع العلمية للمقرر:

يجب تحديد المواضيع العلمية التي كان فيها الوقت اللازم أقل من الوقت المحدد بشكل واضح، كما يجب تحديد المواضيع التي لم يتم إنجازها وتدريسها. كما يجب إدراج النتائج المترتبة على عدم التمكن من إنجاز وتدريس المواضيع المقررة على الأهداف المحددة للبرنامج أو مخرجات التعلم المستهدفة أو المقررات اللاحقة بالبرنامج. ويمكن اقتراح الإجراءات التي يمكن القيام بها للتعويض عن ذلك.

الموضوع العلمي الذي لم ينجز ويدرس بشكل كامل (إن وجد)		
النتائج المترتبة على ذلك		
الإجراءات المقترحة للتعويض عن ذلك		

الحصول على خدمة التعليم الجامعي مما يدل على توجه واهتمام الدولة لنشر ثقافة الجودة في هذا الجانب.

• الاتصالات Communications:

إن تحقيق الاتصال بين طرفي عملية التبادل (الطالب والجامعة) هو من الأبعاد التي تصب في تحقيق جودة التعليم الجامعي، فالإتصال يتيح للأستاذ الجامعي مناقشة وتحليل وفهم وإدراك كل ما يتعلق بالطالب وحاجاته ومشكلاته ومقترحاته، ويتيح للطالب إيصال أفكاره وآرائه إلى الجامعة، وتوفير التغذية العكسية التي تساهم في تحسين وتطوير العملية التعليمية والبرامج والمناهج وكل ما يتعلق بالمدخلات، وهذا ينعكس في مستوى فاعلية المخرجات الجامعية، وحتى تكون عملية الإتصال عملية فاعلة وقادرة على تحقيق أهداف التعليم الجامعي فإنه ينبغي أن يمتلك الطالب والأستاذ مهارات الإتصال الناجح ومهارات الإصغاء الفاعل.

• التجسيد المادي للخدمة Tangibility:

إن خدمات التعليم الجامعي - كغيرها من الخدمات - تتسم بعدم الملموسية، وحتى تحقق هذه الخدمات أهدافها فإنها تحتاج إلى مجموعة من المظاهر المادية التي تجسد هذه الخدمة، وهذه المظاهر المادية تقسم إلى نوعين، النوع الأول هي المظاهر المادية التي تتعلق بخدمات التعليم الجامعي بصورة مباشرة، والنوع الثاني هي المظاهر المادية التي تتعلق بخدمات التعليم الجامعي بصورة غير مباشرة، ومثال النوع الأول القاعات الدراسية والدرجات والمختبرات العلمية ومختبرات الحاسوب والأدوات والوسائل التعليمية المرئية والمسموعة والمكتبة والاستبيانات واللقاءات والتقارير الأكاديمية للمقررات الدراسية وغيرها، ومن المظاهر المادية التي تتصل بالخدمات التعليمية بصورة غير مباشرة المقاصف والاستراحات والنوادي الصحية والرياضية والحدائق ومواقف السيارات وغيرها، فالتقارير الأكاديمية مثلاً مهمة جداً للتجسيد المادي للخدمة التعليمية في الجامعات، وعند البحث والتدقيق وجدنا أن بعض الجامعات الليبية توزع هذه التقارير على أعضاء هيئة التدريس، وأنهم يقومون بتعبئتها أولاً بأول، ولكن تبقى المشكلة في نظر الباحثين في انه هل هناك من متابعة لهذه التقارير؟ بحيث يتم إعداد تقرير سنوي في آخر السنة حول سير الدراسة في الكليات، وبيان نسبة الإنجاز في المقررات الدراسية، وهذه المهمة في نظر الباحثين تقع على عاتق منسقي الجودة بالأقسام العلمية، ومكاتب ضمان الجودة بالكليات، والنموذج الآتي مهم في نظر الباحثين للتجسيد المادي للخدمة التعليمية في الكليات مما يسهم في نشر ثقافة الجودة داخل هذه الكليات.

ملاحظة: هذا التقرير سنوي يكون في نهاية السنة وبعد الانتهاء من المقرر الدراسي غالباً.

نموذج تقرير المقرر الدراسي

1. معلومات عامة:

اسم المؤسسة التعليمية	
-----------------------	--

جيد جدا			
جيد			
متوسط			
ناجح			
راسب			
غير مكتمل			
انسحب			
محروم			

2. طرق تقييم الطلاب:

يجب مراجعة وتقييم مدى فاعلية طرق التقييم المتبعة لعملية التعليم والتعلم للمقرر الدراسي والتي تم تحديدها في دليل المعايير والمتطلبات الأكاديمية للمقرر الدراسي، وذكر طرق التقييم التي تم استخدامها غير تلك المحددة بالدليل والأسباب التي دعت لذلك.

3. تقييم المراجع والدوريات:

يتم تقييم مدى توفر المراجع والدوريات المطلوبة للمقرر والمشاكل والآثار المحتملة على تعلم الطلاب نتيجة لعدم توفرها.

4. تقييم الإمكانات المطلوبة لتنفيذ المقرر:

يتم تقييم مدى توفر الإمكانات والتجهيزات المطلوبة، مثل: قاعات التدريس، التجهيزات المساعدة للتدريس، المعامل، المعدات البرمجيات، تسهيلات العمل الميداني... الخ المطلوبة للمقرر والمشاكل والآثار المحتملة على تعلم الطلاب نتيجة لعدم توفرها.

5. تقييم المقرر:

يتم استخدام الأساليب المناسبة لتقييم المقرر، متضمنة مجموعة من ذوي العلاقة بالمقرر (الطلاب، أعضاء هيئة التدريس الزملاء أو النظراء من داخل المؤسسة أو من خارجها والمقيمين الخارجيين).

ويتم ذكر نقاط القوة والضعف:

تدرج الإجراءات المتخذة والمقترحات المقدمة من قبل عضو هيئة التدريس بالخصوص، ضمن خطة التحسين.

ترفق نتائج الاستبيانات والتقارير ذات العلاقة في الملاحق.

6. الصعوبات الإدارية:

تذكر الصعوبات الإدارية التي واجهت عضو هيئة التدريس وأثرت تقديم المقرر بالشكل المناسب والمشاكل والآثار المحتملة على تعلم الطلاب نتيجة لذلك.

7. خطط التحسين:

تتضمن خطة التحسين الأنشطة والإجراءات المناسبة لتعزيز نقاط القوة وحل المشكلات أو نقاط الضعف التي تم تحديدها.

تذكر الإنجازات والتطورات التي تم اتخاذها في التقرير السابق للمقرر (إن وجد):

3. طرق التعليم والتعلم

يجب مراجعة الأساليب والطرق المستخدمة في تدريس المقرر، وتقييم مدى فاعليتها في تحقيق مخرجات التعلم المستهدفة والمحددة في دليل المعايير والمتطلبات الأكاديمية للمقرر الدراسي، مع ذكر الصعوبات التي واجهت عضو هيئة التدريس في ذلك والإجراءات المقترحة للتعامل مع تلك الصعوبات.

أ. تقييم طرق التعليم والتعلم المستخدمة:

مخرجات التعلم المستهدفة للمقرر	طرق التعليم والتعلم المستخدمة	تحديد مدى فاعليتها		الصعوبات التي واجهت عضو هيئة التدريس	الإجراءات المقترحة
		نعم	لا		
أ. المعرفة والمهارات	1. أ.				
	2. أ.				
	3. أ.				
	4. أ.				
	5. أ.				
ب. المهارات الذهنية	1. ب.				
	2. ب.				
	3. ب.				
	4. ب.				
	5. ب.				
ج. المهارات العملية واليدوية	1. ج.				
	2. ج.				
	3. ج.				
	4. ج.				
	5. ج.				
د. المهارات اللغوية والكتابة	1. د.				
	2. د.				
	3. د.				
	4. د.				
	5. د.				

ب. ملخص للإجراءات المقترحة للتغلب على الصعوبات والمشاكل:

يتم ذكر الإجراءات المقترحة للتعامل مع الصعوبات والمشاكل التي تم تحديدها في الجدول أعلاه.

1. نتائج الامتحانات:

- ❖ عدد الطلاب المسجلين بالمقرر وبدعوا فعليا في دراسة المقرر.
- ❖ عدد الطلاب الذين أكملوا دراسة المقرر (بغض النظر عن النجاح من عدمه).
- ❖ عدد الناجحين ونسبتهم.
- ❖ عدد الراسبين ونسبتهم.
- ❖ عدد الذين لم يكملوا دراسة المقرر ونسبتهم.
- ❖ توزيع الدرجات: يتم تحديد عدد ونسبة الطلبة الناجحون والراسبون وغيرهم باستخدام تصنيف التقييم المتبع بالمؤسسة (تقييم رقمي أو أبجدي أو غيره).

التقييم	النسبة المئوية للدرجة	عدد الطلاب	نسبة الطلاب
ممتاز			

4. أن نشر مفهوم الجودة في الوسط الجامعي مهم أيضاً لإنجاح البرامج التعليمية في الجامعات الليبية.
5. أن الجامعات الليبية في حاجة كبيرة لمزيد معرفة وتطبيق مفاهيم ضمان جودة التعليم في الجامعة.
- هذا ونسأل الله الكريم رب العرش العظيم ان يجعل هذا العمل في ميزان حسناتنا، وأن ينفعنا به وأن يثيبنا عليه، إنه ولي ذلك والقادر عليه.
- وصلى الله على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين وسلم تسليماً كثيراً

المراجع:

❖ القرآن الكريم.

1. براون سالي وريس فل (1997) معايير لتقويم جودة التعليم لدى المدرسين في الجامعات والمعاهد العليا، ترجمة: أحمد مصطفى حليلة - لبنان - دار البيارق.
2. الترمذي أبو عيسى، سنن الترمذي، دار إحياء التراث العربي - بيروت - لبنان 364/2.
3. الشبراوي عادل، الدليل العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، شعاع - القاهرة - مصر 1995 م.
4. عباس، عابدة فؤاد، (2002) إدارة الجودة الشاملة مدخل لفاعلية إدارة المعلومات بالتعليم الجامعي باليمن، مجلة التربية، العدد السادس، السنة الخامسة، 73-93.
5. عشبية، فتحي درويش (2000)، الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التعليم الجامعي المصري، ورقة عمل قدمت في المؤتمر العلمي المصاحب للدورة 33 لمجلس اتحاد الجامعات العربية، الجامعة اللبنانية - بيروت - 17-19 نيسان، ص 520-560.
6. عفيفي، وصديق محمد (1997)، الجودة الشاملة في الجامعات لماذا وكيف؟ بحث منشور في إدارة الجودة الشاملة في تطوير التعليم الجامعي، في الفترة من 11-12 مايو - كلية التجارة، جامعة الزقازيق.
7. مسلم بن الحجاج، صحيح مسلم، دار إحياء التراث العربي - بيروت - لبنان - 122/4.
8. منى ابيدي وآخرون، آفاق الجودة، نشرة دورية تصدر عن المركز الوطني لضمان الجودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية، السنة الرابعة العدد1، الصادر في 30-4-2013 م.

تذكر الإجراءات المقترحة في السابق والتي لم يتم تنفيذها وتذكر الأسباب:

تذكر الإجراءات الأخرى التي تم اتخاذها للتحسين والنتائج التي تحققت: تذكر الإجراءات المقترحة لتطوير وتحسين العمل للمقرر الدراسي للفصل الدراسي القادم / السنة الدراسية القادمة، بناءً على التقييمات والملاحظات الواردة بالبند رقم 7.

تذكر الإجراءات المقترحة للتطوير والتحسين والتي يمكن أن تؤثر على المقررات الأخرى ذات العلاقة:

أستاذ المقرر:..... التاريخ: / /

منسق المقرر:..... التاريخ: / /

ت	الخطوة	المخرجات	مخرجات	فترة التنفيذ		التقييم
				الغاية	التفصيل	

8. الملاحق:

❖ وصف المقرر حسب دليل المعايير والمتطلبات الأكاديمية للبرنامج التعليمي.

❖ نسخة من الاستبيانات المستخدمة.

❖ نسخة من تقارير التقويم المختلفة.

الوثائق التالية يجب أن تكون متاحة للرجوع إليها عند الحاجة.

❖ السيرة الذاتية لعضو هيئة التدريس / أعضاء هيئة التدريس في حالة اشتراك أكثر من عضو هيئة تدريس في تقديم المقرر.

❖ تقارير المقرر السابقة.

❖ تقارير الدراسة الذاتية السابقة.

❖ تقارير البرنامج السنوية السابقة.

النتائج والتوصيات التي توصلت إليها هذه الدراسة:

وفي نهاية هذا البحث نقول أننا قد توصلنا إلى نتائج مهمة من أهمها:

1. أن نشر مفهوم ثقافة الجودة في الجامعات مهم جداً، لإنجاح العملية التعليمية في أي جامعة من الجامعات.
2. أنه هناك توجه واهتمام واضح لنشر ثقافة الجودة في الجامعات الليبية نظرياً وعملياً بالرغم من التحديات التي تمر بها ليبيا في هذه الآونة.
3. من خلال البحث والتدقيق وما تم عرضه تبين للباحثين أن نشر ثقافة الجودة وضمانها والإدارة الشاملة لها من ضمن الركائز التي يعتمد عليها التعليم الجامعي في ليبيا.