

بحث بعنوان

دليل إرشادي لمتطلبات جودة الخدمات التعليمية في ضوء إستراتيجية
إدامة التميز المؤسسى بقطاع الخدمة الاجتماعية

" دراسة مطبقة على كلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم نموذجاً "

إعداد

د/ لنده سيد محمد مصطفى

المدرس بقسم مجالات الخدمة الاجتماعية

كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة الفيوم

ملخص :

إن تعليم الخدمة الاجتماعية يمر بحالة من الاضطراب نتيجة حاجاتها إلى النضج المهني وإثراء المهارات التي تتطلبها المهنة، وباعتبار أن جودة تعليم ممارسة الخدمة الاجتماعية هو أحدي قضايا تحديث المهنة في إطار التحديات التي تواجهها وطموحاتها التي تريد تحقيقها.

فإذا كنا نهدف إلى تعليم متميز للخدمة الاجتماعية يواكب العصر، فيجب العمل على إحلال الفهم والتحليل والابتكار بدل الاعتماد على الحفظ والتلقين للمعارف النظرية المرتبطة بالخدمة الاجتماعية، حيث تحتاج هذه الألفية إلى أخصائي اجتماعي يمتلك المهارات والخبرات والقيم الموجهة قادرا على مواجهة المتغيرات والتعامل مع المعطيات والمستجدات ، ولذا فالتحدي الذي يواجه كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية في مصر الآن هو كيفية التوصل الى الأفكار والمبادئ الإدارية الحديثة التي تساهم في تحقيق جودة تعليم الخدمة الاجتماعية وبالتالي جودة خريجها.

الكلمات المفتاحية التميز المؤسسى ، قطاع الخدمة الاجتماعية ، جودة الخدمات

Abstract:

Social work education is in a state of anxiety as a result of the need for professional maturity and the enrichment of skills required by the profession, and considering that the quality of Social work education is one of the issues of modernizing the profession within the framework of the challenges it faces and the ambitions that require research. So, if we aim for a distinct education for Social work in line with the times, we must work on understanding, analysis and innovation instead of relying on the memorization and indoctrination of theoretical knowledge related to Social work, as this millennium requires a Social work who has the skills, experience, and guided values, able to face changes and interact with the facts and developments.

Therefore, the challenge faced by colleges and institutes of Social work in Egypt now is how to reach modern administrative ideas and principles that contribute to the quality of Social work education and thus the quality of graduates.

Key words : Institutional excellence, Social work sector, quality of services

أولاً: مدخل لمشكلة الدراسة: The problem of the study :

يمثل التعليم العالي دوراً أساسياً في تطوير وتقدم المجتمعات ، وأصبح يمثل مكانة عالية بين المؤسسات المجتمعية على المستوى الدولي والمحلى ، وأخذت الأنظار تلتفت إليه كونه يمثل الموجه للنظم الاقتصادية والاجتماعية والسياسية ، فهو المصدر الرئيسي للمعرفة والإدارة الفاعلة لتغير المجتمعات وفق مستجدات القرن الحادي والعشرين .

حيث تواجه مؤسسات التعليم العالي مع مطلع الألفية الثالثة ضغوطاً وتحديات كبيرة ، تتمثل في النمو السريع في مجال المعرفة والعلوم والتطور الكبير في نظم الاتصالات ووسائلها والثورة المعلوماتية والتكنولوجيا والتغيرات المفاجئة والسريعة في طبيعة المهن في سوق العمل ، والإهتمام المتزايد بقيمة التميز والجودة (باشيوه وآخرون ، ٢٠١٨: ١٤٥).

وأصبح من الضروري على مؤسسات التعليم العالي أن تعمل على إدخال تلك النظم الحديثة حتى تضمن البقاء والوقوف أمام المنافسة الداخلية والخارجية (عبدالفتاح ، ٢٠٠٨: ٧٥).

لذا شهد التعليم العالي في الوطن العربي في الآونة الأخيرة رعاية واهتمام كبيرين إدراكا من تلك الدول بأن التعليم الجامعي على وجه الخصوص هو طريق مسار التنمية الحقيقي وبالتالي أصبحت مسألة تحديث أنظمة التعليم العالي وتطويرها أمراً ضرورياً لتلبية متطلبات الحاضر وتحديات المستقبل (حبيب مجدى، ٢٠١٩، ص١٢٠)

وعليه فقد اصبح ينظر إلى التعليم العالي على أنه الأساس لإنشاء الفرص والازدهار في جميع الاقتصاديات الحديثة، حيث تتطلب وتيرة التغيير العالمي تطوراً مستمراً في التعليم والتعلم والبحث عن أنشطة وخدمات تلبي مطالب سوق العمل، وهذا يتحقق بالمضي قدما نحو تميز مؤسساتنا الجامعية، ومن الأسباب الرئيسية للاهتمام بالجودة في التعليم العالي ظهور التميز كقضية رئيسية تتألف من ما يسمى "بحركة التصنيف العالمي" التي تهتم تحديداً بالتميز في الجامعات ، من خلال تحديد معايير التميز وأوزانها. (Rubben alo.et,prent,2016.p23)

فالاهتمام بتطوير التعليم العالي بشكل خاص وصولاً إلى التميز يعود لأسباب عديده تتمثل في الزيادة الهائلة في أعداد الطلبة الملتحقين بمؤسسات التعليم العالي في مختلف أنحاء

العالم ، إن النجاح الاقتصادي يتطلب قوى عاملة جيدة الإعداد ، وهذا لا يتأتى الا من خلال برامج تعليمية وتدريبية متميزة يكون الطالب فيها قادرا على توجيهها وليس التوجه بها فقط ، بل التأثير فيها وليس متأثرا. (مخلوف،سميحة على ٢٠٢٣،ص١٣٥)

وجدير بالذكر يجب الإشارة الى إن إدارة التميز كمفهوم يصنف ضمن المفاهيم الإدارية الحديثة حيث بدأ الاهتمام بها في الآونة الأخيرة وازداد قيمتها بشكل كبير بالنسبة لمؤسسات التعليم العالي وذلك كاستجابة لمتغيرات الحاضر والمستقبل التي تستوجب إعادة النظر في النظم التعليمية السابقة ، ومحاولة تطويرها وإكسابها قدره على المنافسة في عالم سريع ومتغير (الدورى حسين ،٢٠١٨،ص١١٨)

وفى هذا الإطار يمكننا توضيح أن الاهتمام بتحقيق الجودة والتميز في التعليم العالي لم يكن أمراً جديداً حيث ظهر منذ أوائل ١٩٨٠، وفي هذه الفترة شهدت العديد من البلدان اهتماماً متزايداً بالجودة في التعليم العالي، وإن كانت مظاهره تتفاوت من بلد لآخر، ومن هنا أخذ البحث في جودة التعليم العالي يتزايد مع مساهمات معترف بها من بعض البلدان المتقدمة الاولى مثل: (المملكة المتحدة، وأستراليا، والنرويج والولايات المتحدة الامريكية)، فقد أجتذب نجاح تطبيق نماذج التميز الشائعة في الصناعة اهتمام الممارسين في التعليم العالي ، واستنادا إلى بحوث مستفيضة ثبت أن مؤسسات التعليم العالي قد تستخدم نماذج تستند إلى جوائز الجودة، والتميز مثل جائزة "ديمنج" في اليابان ، وجائزة مالكوم بالدريج للجودة والتميز في امريكا ، ونموذج EFQM، للتميز في اوروبا فقد اتسعت نطاقها في مجال التعليم وذلك لما تتضمنه هذه الجوائز من معايير ومؤشرات تضمن عملية التقويم الذاتي المؤسسي لضمان التميز المستمر. (السلمى على ، ٢٠١٦، ص٢٥)

ولعل من أهمها النموذج الخاص بإدارة التميز والجودة والذي يمكن تطبيقه على مؤسسات التعليم العالي عالميا وهو النموذج الأوروبي لإدارة الجودة والتميز المؤسسي (EfqmExcellence Model) الصادر عن المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (European Foundation For Quality Management) والذي أثبت نجاحه وانتشاره في مؤسسات عالميه في معظم مناطق العالم وفى أوقات قياسية . وتبرز أهمية هذا النموذج كونه يشكل احد

الاطر الرئيسية لمساعدة المؤسسات عموماً ومؤسسات التعليم العالي خصوصاً على تعزيز قدراتها التنافسية وتحقيق التميز من خلال مواكبة المستجدات والتطورات العالمية في القيادة والتخطيط وتحسين جودة الخدمات والموارد البشرية فهو عبارة عن أداة عملية لمساعدة المؤسسات لإنجاز ذلك عن طريق قياس أين هم على طريق التميز ومساعدتهم في فهم القصور ومعالجته ، وذلك لأنه يتضمن مجموعة من المعايير الرئيسية المتمثلة في **ممكنات النموذج** وتتضمن (القيادة بالإبداع ، السياسات والاستراتيجيات ،إدارة الموارد البشرية ، إدارة العمليات) ، **ونائج أعمال النموذج** والتي تتضمن (رضا الفئه المستهدفة ، رضا الطلبة ، رضا العاملين ، خدمة المجتمع) والتي من شأنها توفر منهجيات عمل وآليات لقياس وتقييم كفاءه أنظمة العمل داخل مؤسسات التعليم العالي. (efqm.2003.p32)

وهذا ما أكدت عليه دراسة (هاني رزق الأنفي ، ٢٠١٦م) فقد هدفت إلى تحديد درجة توافر معايير النموذج الأوروبي للتميز بجامعة حائل وتوضيح الإجراءات المقترحة لاستيفاء بعض معايير النموذج الأوروبي والتي يتم استيفاؤها باعتباره سلم للتطوير والتحسين داخل مؤسسات التعليم العالي حيث أوصت بضرورة نشر ثقافة التميز بين جميع الكوادر البشرية داخل الجامعة وليست فئة دون الأخرى.(الأنفي هاني ، ٢٠١٦، ص٢٤)

بينما هدفت أيضا دراسة (هند أحمد توفيق ، ٢٠٢٠م) إلى التعرف على مفهوم التميز ومتطلبات تحقيقه ، وأهم النماذج التي استرشدت المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة بمعاييرها عند صياغة معايير النموذج الأوروبي وكذلك معايير التقييم الخاصة بالنموذج الأوروبي للتميز والعلاقات التي تربطها وتحديد معايير النموذج من أجل تحديد نقاط القوة والضعف وما يتطلب التطوير لتقديم المقترحات التي قد تساهم في إدخال التحسينات على المصلحة العامة وهذا ينعكس بدوره إيجابيا على معالجة مشكلاتها الإدارية ومن ثم تميز أدائها.(توفيق هند، ٢٠٢٠، ص٨٥)

وهذا ما سعت إليه دراسة (ولاء محمود بيومي ، إيمان جمعة عبدالوهاب ، ٢٠١٨م) التي استهدفت الوقوف على دواعي ومبررات التميز الأكاديمي بجامعة بنها وتوصلت إلى وضع تصور مقترح يراعي فيه دعم التميز الأكاديمي والتنظيم الإداري لدعم فعالية العملية

التعليمية والبحث للطلاب وفق معايير الجودة والتميز وتطوير أعضاء هيئة التدريس وضمان تميز الإنتاجية العلمية لهم والارتقاء بالمستوى الأكاديمي والبحثي. (بيومي ولاء، ٢٠١٨، ص ٣٣)

من منطلق أن الاهتمام بضبط جودة الخدمات التعليمية في مؤسسات التعليم العالي ينبع من النظر إلى التعليم بوصفه الأساس في التحول لمجتمع المعرفة فلا بد الاهتمام بمستوى تقديم الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب و التي تتمثل في الاهتمام بمستوى المكتبات العلمية والاعتماد على الوسائل التكنولوجية الحديثة في كافة أنحاء العمل بالجامعات سواء كانت على مستوى الجانب الأكاديمي (قاعات تدريسية ، معامل مجهزة) أو على مستوى الجانب الإداري أيضاً، حيث يعد ذلك أمراً هاماً ومعيّاراً أساسياً لقياس جودة الخدمات التعليمية بمؤسسات التعليم العالي. (المالكي، اسراء جمعه، ٢٠٢٢، ص ١٠٢)

ومما لا شك فيه إن تطوير تعليم الخدمة الاجتماعية يعتبر أحد محاور تطوير التعليم المصري وذلك لما تقوم به مهنة الخدمة الاجتماعية من أدوار وما تتحمله من مسؤوليات في مجال المعاونة على تحقيق الأهداف التربوية والاجتماعية لكل من التعليم الحكومي والخاص وفي مجال تحقيق الارتباط الوظيفي بين التعليم من ناحية وبين الاحتياجات الفعلية الحالية والمستقبلية لسوق العمل من ناحية اخرى. (عيسى ، عبدالقواب سيد، ٢٠٢١، ص ٣٢)

لذا تشغل قضية جودة وتميز تعليم الخدمة الاجتماعية موقعا متقدما بين قضايا تلك المهنة ، حيث تبرز الحاجة إلى تطوير برامج التعليم بحيث تسمح بإعداد وتخريج ممارس على مستوى عالي من المهارة يكون قادراً على التعامل مع المواقف الجديدة الناجمة عن التغيرات الحادثة في المجتمع.

إن تعليم الخدمة الاجتماعية يمر بحالة من الاضطراب نتيجة حاجاتها إلى النضج المهني وإثراء المهارات التي تتطلبها المهنة، وباعتبار أن جودة تعليم ممارسة الخدمة الاجتماعية هو أحدي قضايا تحديث المهنة في إطار التحديات التي تواجهها وطموحاتها التي تريد تحقيقها.

فهناك العديد من الإشكاليات التي تقف أمام تحقيق جودة الخدمات التعليمية بكلية الخدمة الاجتماعية ، وهذا ما أكدت عليه دراسة (ابراهيم عبدالهادي، ٢٠١٠م) منها ما هو متعلق

بالتدريب الميداني ومنها ما هو متعلق بالمواد والمقررات الدراسية ومنها ما هو متعلق بعمليات قبول الطلاب لكليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية. (المليجي إبراهيم، ٢٠١٠، ص ٩٥)

فإذا كنا نهدف إلى تعليم متميز للخدمة الاجتماعية يواكب العصر، فيجب العمل على إحلال الفهم والتحليل والابتكار بدل الاعتماد على الحفظ والتلقين للمعارف النظرية المرتبطة بالخدمة الاجتماعية، حيث تحتاج هذه الألفية إلى أخصائي اجتماعي يمتلك المهارات والخبرات والقيم الموجهة قادراً على مواجهة المتغيرات والتعامل مع المعطيات والمستجدات، ولذا فالتحدي الذي يواجه كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية في مصر الآن هو كيفية التوصل إلى الأفكار والمبادئ الإدارية الحديثة التي تساهم في تحقيق جودة تعليم الخدمة الاجتماعية وبالتالي جودة خريجها. (ابو المعاطي ماهر، ٢٠١٠، ص ٨٢)

وبناءً على ما سبق وترتيباً عليه في ضوء ماتم عرضه نجد أن هناك ضرورة ملحة تقتضيها مشكلة الدراسة الراهنة ألا وهي ضرورة التوصل إلى دليل يتحدد فيه متطلبات جودة الخدمات التعليمية في ضوء إستراتيجية إدامة التميز المؤسسي بقطاع الخدمة الاجتماعية على مستوى الجامعات المصرية

ثانياً: مفاهيم الدراسة: Study concepts:

١- مفهوم المتطلبات:

- مفهوم المتطلبات في الاصطلاح: الاحتياجات اللازمة لإنجاز عمل ما والقيام به وفق معايير محددة مسبقاً.

- ويحدد قاموس وبستر (Webster Dictionary) المتطلب الشيء الذي يشترط توافره أو يحتاج إليه أو شرط مطلوب.

- بينما يحدده أكسفورد (Oxford) على أنه شيء يستلزم وجوده أو هو شيء يجب توافره أو هو الشيء الذي تكرر أهمية وجوده وهو شرط لتحقيق نتائج معينة.

- ووفقاً لما سبق يمكن وضع تعريف إجرائي للمتطلبات في هذه الدراسة وفقاً للعناصر الآتية:

- مجموعة من الشروط والعناصر المستقاة من معايير إستراتيجية التميز المؤسسى .
- تؤدي هذه الشروط والعناصر لتحقيق جودة الخدمات التعليمية بقطاع الخدمة الاجتماعية .
- تتمثل هذه العناصر فى المعايير الرئيسية المكونة للنموذج الأوروبى للتميز المؤسسى .
- التى تتضمن المعايير الخمسة الآتية (معيار القيادة بالإبداع ، معيار السياسات والإستراتيجيات ، ومعيار إدارة الموارد البشرية ، ومعيار العلاقات والموارد ، ومعيار التركيز على الطلبة والبحث العلمى)

٢- مفهوم جودة تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية:

مفهوم الجودة في التعليم له معنيان مترابطان: أحدهما واقعي والأخر حسي، فالجودة بمعناها الواقعي: تعني التزام المؤسسة التعليمية بإنجاز مؤشرات ومعايير حقيقية متعارف عليها مثل: معدلات الكفاءة الداخلية الكمية، ومعدلات تكلفة التعليم، اما المعنى الحسي للجودة: فيرتكز على مشاعر وأحاسيس متلقي الخدمة التعليمية كالطلاب وأولياء أمورهم، أو بمعنى آخر تعبر عن مدى اقتناع ورضا المستفيد من التعليم بمستوى كفاءة وفاعلية الخدمة التعليمية.(الرشيدى عبدالونيس ٢٠١٠، ص٩٥)

وفي هذا الإطار يمكننا توضيح مفهوم جودة الخدمات التعليمية على النحو التالى :-

أ- مفهوم جودة الخدمات التعليمية:

من خلال الإطلاع على الأدبيات النظرية التى تناولت مفهوم جودة الخدمة وجد إنها تركز فى تعريفين :

الأول : أن جودة الخدمة هى معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلى للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة.(عقيلى وصفى ،٢٠٠١، ص٣٢)

الثانى : هو أن جودة الخدمة تعنى الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وإدراكهم للأداء الفعلى لها. (محمود جودة،٢٠٠٤، ص٢٥)

وهناك تعريفات أخرى لجودة الخدمة مثل " جودة الخدمة هى المطابقة للمواصفات الموضوعية والمحددة ، كما عرفت بأنها تقديم خدمة أفضل من توقعات العميل ".

وهناك من عرف جودة الخدمة بأنها تتكون من عنصرين أساسيين هما : الجودة الفعلية والتي تعنى ما الذى تقدمه بالفعل ؟ ، والعنصر الثانى الجودة الوظيفية وهى التى تعنى كيف يتم تقديم الخدمة ؟

كما تعرف بأنها "مطابقة الخدمات المقدمة مع ما يتوقعه العملاء سواء على مستوى العملاء الخارجيين والمستفيدين من خدماتها بالمجتمع المحلى، او على مستوى العملاء الداخليين والمتمثلين فى جميع العناصر البشرية بها سواء كانوا الطلاب أو جميع العاملين بها من أعضاء هيئة التدريس وكافة أعضاء الجهاز الإدارى ، ولن يتأتى ذلك إلا من خلال توفير كافة الإمكانيات المادية والتكنولوجية التى تساعد على تحقيق ذلك ، من أجل الإرتقاء بها.(توفيق عبدالرحمن ، ٢٠٠٤، ص٧)

ومن خلال ماسبق نلاحظ أنه على الرغم من إختلاف التعريفات السابقة عن مفهوم جودة الخدمة إلا أنها تتفق فى أنها " مجموعة من المواصفات الموضوعية والمحددة سلفا ، هذه المواصفات موضوعة من خلال مقاييس تقييم مثل مقياس hedperf أو مقياس servquel أو نماذج الجودة والتميز مثل نموذج التميز المؤسسى أو نموذج بالدريج وغيرها من النماذج إلا أنها تنطلق من منطلق واحد وهو أن العميل هو الحكم فى تقدير جودة الخدمة وطبقا للدراسة الراهنة يكون العميل المستهدف هو الطالب الجامعى .

كما أن هناك قاسم مشترك فى جميع التعريفات والمفاهيم الخاصة بجودة الخدمات التعليمية ألا وهو التركيز على رضا العملاء ، وبالتالي فيجب قياس رضا الطلاب فى المؤسسات التعليمية عن الخدمة التعليمية المقدمة اليهم ، وذلك من خلال تفاعلهم مع المنظومة التعليمية من مدخلات (بشرية ومادية) وعمليات ومخرجات (مواصفات الخريج) والقيام بعمل تغذية راجعة مستمرة feedback لمحاولة جعل مواصفات الخريج دائما مطابقة لسوق العمل .

ويقصد بمفهوم جودة الخدمات التعليمية فى الدراسة الراهنة بأنها:

- أ- عملية تحقيق أفضل خدمة للطالب وفق ما يتوقعه .
- ب- وذلك وفق توافر مجموعة من الخدمات (الأكاديمية والإدارية).
- ج- تلك التى تحقق هدفاً مرتقباً وهو تخريج طالب مؤهل لسوق العمل من قبل مؤسسة أكاديمية معترف بها محلياً وإقليمياً.

د- وذلك من خلال تقديم خدمات أكاديمية للطالب في شقين (الشق الأول) يتمثل في الجانب الأكاديمي وهو تعليم الخدمة الاجتماعية ، (الشق الثاني) يتمثل في الجانب الممارسي الميداني للخدمة الاجتماعية.

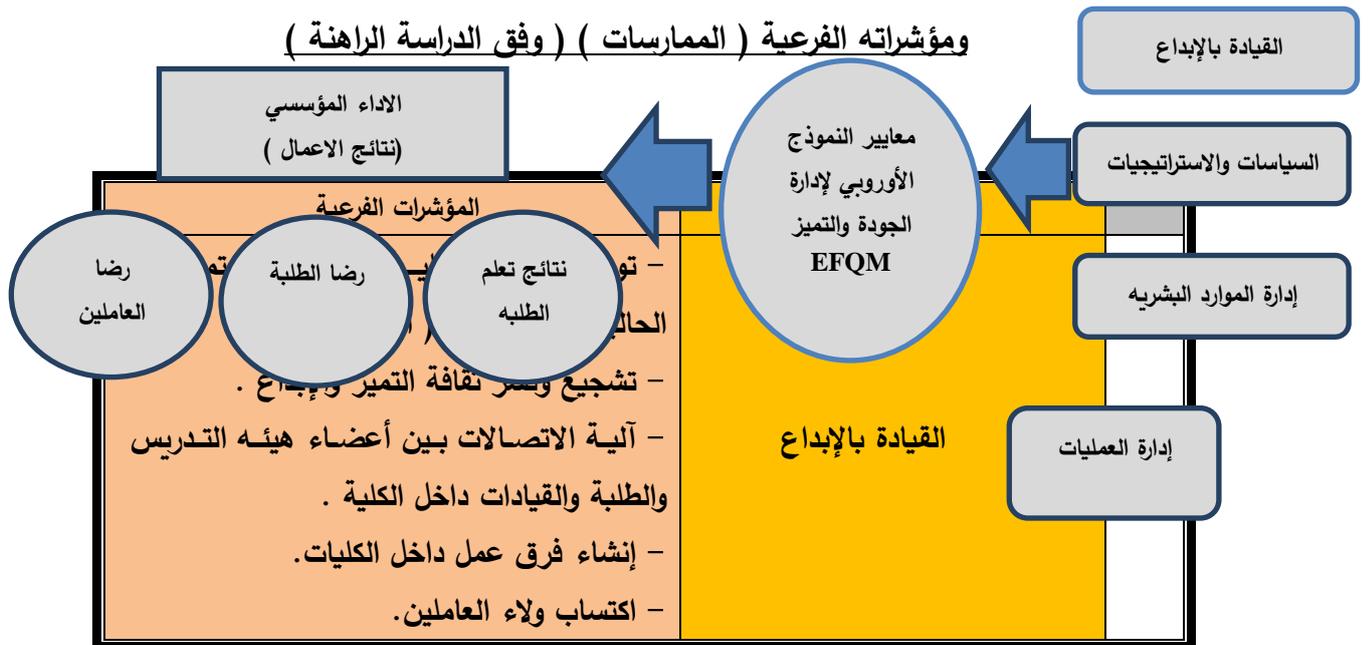
هـ- يسهم في ذلك تقديم مجموعة من الخدمات الإدارية من قبل الجهاز الإداري بالكلية التي تسعى إلى رضا الطلاب من خلال تذليل كافة الصعوبات وتقديم أشكال الرعاية الممكنة لهم

٣- مفهوم إدامة التميز المؤسسي:

إدامة في اللغة هي: مصدر أَدَمَ، أَدَمَ اسم فاعل من أَدِمَ وفعله أَدَمَ يُؤَدِمُ ، إيدامًا ، فهو مُؤَدِمٌ ، والمفعول مُؤَدَمٌ -للمتعدي ، ويقصد بها الإستمرارية والاعتيادية لشيء ما.

مفهوم إستراتيجية التميز المؤسسي: يعود هذا المصطلح الى النموذج الأوروبي للتميز المؤسسي ويعرف على انه" الممارسة المباشرة في إدارة المنظمة وتحقيق النتائج (شوقى قبطان ٢٠١٠، ص٣٣٢)، ومن ثم تستطيع المنظمة الوصول إلى مرتبة إدارة التميز إن هي التزمت أفكار وأنماط الإدارة القائمة على الأسالمعايير الرئيسية التالية

معايير النموذج الأوروبي لإدارة الجودة والتميز المؤسسي EFQM



<ul style="list-style-type: none"> - مدى ارتكاز السياسة والاستراتيجية على المعلومات. - مدى تطوير السياسة والاستراتيجية بالكلية. - مدى نشر وتطبيق ومراجعة السياسة والاستراتيجية بالكلية. 	<p>السياسات والاستراتيجيات</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - التخطيط والاختيار والتعيين داخل الكلية. - التدريب والتطوير . - الأداء والتقييم. - طريقة قبول والتحاق الطلبة بالكلية - مشاركة الطلبة - متابعة الخريجين - بيئة البحث العلمي - المشاركة في المؤتمرات العلمية ونشر الابحاث 	<p>إدارة الموارد البشرية</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - العلاقة مع الطلاب. - العلاقة بين الموظفين. - المباني والتجهيزات . - إدارة التكنولوجيا المتوفرة للطلبة بالكلية . - مدى تحقيق نظام إدارة الجودة الشاملة بالكلية. 	<p>العلاقات والموارد</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - نتائج تعلم الطلبة، نتائج رضا الطلبة عن العملية التعليمية بالكلية.رضا أعضاء هيئة التدريس والجهاز الإداري بالكلية. 	<p>نتائج الاعمال</p>	

ثالثاً: أهداف الدراسة: Objectives of the study:

-تنطلق الدراسة الراهنة من هدف رئيسى مؤداه يتمثل في :-

التوصل الى دليل إرشادى لمتطلبات جودة الخدمات التعليمية فى ضوء إستراتيجية

إدامة التميز المؤسسي بقطاع الخدمة الاجتماعية.

ويتحقق هذا الهدف فى ضوء المعايير الرئيسية المكونة لنموذج التميز المؤسسى والتي تتمثل

فى :

- تحديد متطلبات جودة الخدمات التعليمية وفق معيار القيادة بالإبداع من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس وأعضاء الجهاز الإداري بالكلية.
- تحديد متطلبات جودة الخدمات التعليمية وفق معيار السياسات والاستراتيجيات من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس وأعضاء الجهاز الإداري بالكلية.
- تحديد متطلبات جودة الخدمات التعليمية وفق معيار إدارة الموارد البشرية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس وأعضاء الجهاز الإداري بالكلية.
- تحديد متطلبات جودة الخدمات التعليمية وفق معيار العلاقات والموارد من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس وأعضاء الجهاز الإداري والطلاب بالكلية .
- تحديد متطلبات جودة الخدمات التعليمية وفق معيار التركيز على الطلبة والبحث العلمي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالكلية.

رابعاً: تساؤلات الدراسة: Questions of the study:

- تسعى الدراسة الراهنة للإجابة على التساؤل الرئيسي التالي :
- ما متطلبات جودة الخدمات التعليمية فى ضوء إستراتيجية إدامة التميز المؤسسي بقطاع الخدمة الاجتماعية على مستوى الجامعات المصرية ؟
- ويتحقق الاجابة على هذا التساؤل فى ضوء المعايير الرئيسية المكونة لنموذج التميز المؤسسى والتي تتمثل فى :
- ما متطلبات جودة الخدمات التعليمية وفق معيار القيادة بالإبداع من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس وأعضاء الجهاز الإداري بالكلية ؟
 - ما متطلبات جودة الخدمات التعليمية وفق معيار السياسات والاستراتيجيات من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس وأعضاء الجهاز الإداري بالكلية ؟
 - ما متطلبات جودة الخدمات التعليمية وفق معيار إدارة الموارد البشرية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس وأعضاء الجهاز الإداري بالكلية ؟
 - ما متطلبات جودة الخدمات التعليمية وفق معيار العلاقات والموارد من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس وأعضاء الجهاز الإداري والطلاب بالكلية ؟

- ما متطلبات جودة الخدمات التعليمية وفق معيار التركيز على الطلبة والبحث العلمى من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالكلية ؟

خامساً: منهجية الدراسة و نتائجها :

-المحور الأول : منهجية الدراسة :

١-نوع الدراسة : تنتمى هذه الدراسة إلى نمط الدراسات الوصفية.

٢-المنهج المستخدم: اعتمدت الباحثة علي منهج المسح الإجماعي بنوعية : الشامل لجميع أعضاء هيئة التدريس بالكلية ، وأعضاء الجهاز الإدارى بالكلية ، والأخصائيين الإجماعيين العاملين بمؤسسات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية التابعة لمكتب التدريب الميدانى بالكلية ، المسح الإجماعى بالعينة لطلاب الفرقة الثالثة والرابعة بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم.

٣- أدوات الدراسة:

- (أ)- إستمارة قياس: متطلبات جودة الخدمات التعليمية فى ضوء إستراتيجية إدامة التميز المؤسسى بقطاع الخدمة الاجتماعية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالكلية
- (ب)- إستمارة قياس : متطلبات جودة الخدمات التعليمية فى ضوء إستراتيجية إدامة التميز المؤسسى بقطاع الخدمة الاجتماعية من وجهة نظر أعضاء الجهاز الادارى بالكلية.
- (ج)- إستمارة قياس متطلبات جودة الخدمات التعليمية فى ضوء إستراتيجية إدامة التميز المؤسسى بقطاع الخدمة الاجتماعية من وجهة نظر طلاب كلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم .
- (د)- دليل مقابلة حول متطلبات جودة الخدمات التعليمية فى ضوء إستراتيجية التميز المؤسسى للممارسين عن خريج الكلية من واقع تدريبهم الميدانى لهم.

٤-مجالات الدراسة:

(أ) المجال المكاني: كلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم، مؤسسات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

(ب) **المجال البشري:** تم تطبيق الدراسة على أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم وعددهم (٣٣) عضو هيئة تدريس، أعضاء الجهاز الإداري بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم وعددهم (٣٨) موظف، عينه عشوائية بسيطة من طلاب الفرقة الثالثة وفقاً لمعادلة روبرت ماسون للحجم الأمثل للعينة يصل عددهم (٢٢٩) طالب من إجمالي (٥٦٥). وطلاب الفرقة الرابعة (١٨٥) طالب بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم من إجمالي (٣٥٧) ليصبح عدد العينة (٤١٤) طالب.

(ج) **المجال الزمني:** هي الفترة الزمنية التي استغرقتها الباحثة في جمع البيانات من الميدان. في الفترة من نوفمبر ٢٠٢٣ وحتى يناير ٢٠٢٤م

خامساً: نتائج الدراسة :

-أدوات تحليل البيانات :

إعتمدت الباحثة علي إستخدام التكرارات و النسب المئوية و الأوزان المرجحة و الوسط المرجح و ترتيب العبارات ، و تم في ضوء ذلك تحليل البيانات بما يتسق مع أهداف الدراسة و تساؤلاتها .

المحور الثاني : عرض و تحليل بيانات و نتائج الدراسة :

أولاً : نتائج استمارة قياس متطلبات جودة الخدمات التعليمية في ضوء إستراتيجية إدامة التميز المؤسسى بقطاع الخدمة الاجتماعية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالكلية .

جدول رقم (٢)

يوضح متغير السن لعينة الدراسة من أعضاء هيئة التدريس ن = ٣٣

م	السن	ك	%
أ	أقل من ٣٠ سنه	٢	٦%
ب	من ٣٠ لأقل من ٤٠ سنه	١٥	٤٥.٥%
ج	من ٤٠ لأقل من ٥٠ سنه	٦	١٨.٢%
د	من ٥٠ لأقل من ٦٠ سنه	١٠	٣٠.٣%
الإجمالي		٣٣	١٠٠%

يوضح الجدول السابق توزيع أفراد مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس بالكلية وفقاً لمتغير السن ، فقد وقعت الغالبية العظمى من أفراد مجتمع الدراسة (أعضاء هيئة التدريس بالكلية) فى الفئة العمرية من (٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة) بنسبة (٤٥.٥%)، ثم تلت هذه الفئة العمرية أعضاء هيئة التدريس الذين تتراوح أعمارهم فى الفئة العمرية (من ٥٠ لأقل من ٦٠ سنة) بنسبة (٣٠.٣%) ، وهذا يؤكد أن مجتمع الدراسة الذى تم التطبيق عليه ممثل لجميع المراحل والفئات العمرية المختلفة فهو يجمع بين رؤية الشباب من أعضاء هيئة التدريس وخبرة الأساتذة فى الكلية .

جدول رقم (٣)

يوضح متغير الدرجة العلمية لعينة الدراسة من أعضاء هيئة التدريس ن = ٣٣

م	الدرجة العلمية	ك	%
أ	مدرس	١٤	٤٢.٤%
ب	استاذ مساعد	١٠	٣٠.٣%
ج	أستاذ	٩	٢٧.٣%
المجموع		٣٣	١٠٠%

يوضح الجدول السابق توزيع أفراد مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس بالكلية وفقاً لمتغير الدرجة العلمية ، حيث جاءت الغالبية العظمى من أفراد مجتمع الدراسة ممن هم على درجة (المدرس) بنسبة (٤٢.٤%) ، ثم تلتها أعضاء هيئة التدريس بدرجة (استاذ مساعد) بنسبة (٣٠.٣%)، ثم أعضاء هيئة التدريس بدرجة استاذ بنسبة (٢٧.٣%) ، وهذا التنوع يعطى شمولية فى إستجابات أعضاء هيئة التدريس وعدم إستبعاد لأى درجة علمية ، كما أنه يثرى النتائج لتنوع الدرجات العلمية ما بين الحداثة والخبرة.

جدول رقم (٤)

يوضح متغير سنوات الخبرة فى العمل الأكاديمي لعينة الدراسة من أعضاء هيئة التدريس ن = ٣٣

م	سنوات الخبرة فى العمل الأكاديمي	ك	%
أ	من ٥ : ١٠ سنوات	٧	٢١.٢%
ب	من ١٠ : ١٥ سنة	١١	٣٣.٣%
ج	من ١٥ : ٢٠ سنة	٧	٢١.٢%
د	عشرون سنة فأكثر	٨	٢٤.٣%
المجموع		٣٣	١٠٠%

يوضح الجدول السابق توزيع أفراد مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس بالكلية وفقاً لمتغير سنوات الخبرة في العمل الأكاديمي، حيث تبين إن الغالبية العظمى من أفراد مجتمع الدراسة بنسبة (٧٨.٢٪) يتمتعون بسنوات خبرة أكاديمية طويلة بمجال ممارسة الخدمة الاجتماعية الأمر الذي يعطى لإستجاباتهم عمق ودلالات تثرى نتائج الدراسة الحالية.

- نتائج التساؤل الرئيسي المتعلق بتحديد متطلبات جودة الخدمات التعليمية في ضوء إستراتيجية إدامة التميز المؤسسي بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالكلية :-

جدول رقم (٥)

يوضح متطلبات جودة الخدمات التعليمية في ضوء إستراتيجية إدامة التميز المؤسسي بكلية الخدمة

الاجتماعية " فيما يتعلق بأسلوب القيادة المراد إتباعه داخل الكلية" ن = ٣٣

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
١	حرص قيادة الكلية على مشاركة جميع العاملين في تطوير رؤية ورسالة الكلية	٣٧	٩٧.٤٪	١	٢.٦٪	-	-	١١٣	٣٨	٩٨.٩٪	٢
٢	تحديد معايير واضحة لاختيار قيادات الإدارات تعتمد على (الكفاءة , الأقدمية , المؤهل ..الخ) من قبل إدارة الكلية	٣٨	١٠٠٪	-	-	-	-	١١٤	٣٨	١٠٠٪	١
٣	إتسام العلاقة مع القيادات الأكاديمية بالمشاركة الفعالة في إتخاذ القرارات.	٣٨	١٠٠٪	-	-	-	-	١١٤	٣٨	١٠٠٪	١م
٤	استهداف قرارات الإدارة بتحسين الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس.	٣٧	٩٧.٤٪	١	٢.٦٪	-	-	١١٣	٣٧.٦٪	٩٨.٩٪	٢م
٥	إهتمام قيادة الكلية باكتساب ولاء جميع العاملين بتقديم الحوافز المالية عند الإنجاز.	٣٨	-	-	-	-	-	١١٤	٣٨	١٠٠٪	١م
٦	حرص قيادة الكلية على تحقيق المساواة والعدالة وتكافؤ الفرص أثناء العمل.	٣٨	-	-	-	-	-	١١٤	٣٨	١٠٠٪	١م
7	تحفيز قيادة الكلية على التفكير الابتكاري في أداء الأعمال.	٣٨	-	-	-	-	-	١١٤	٣٨	١٠٠٪	١م
	المجموع	٢٦٤		٢				٧٩٦			
	المتوسط	٣٧.٧		٢٨.٥							
	النسبة	١١٣.٧									
	المتوسط المرجح							113.7			
	القوة النسبية لليعد									99.7%	

باستقراء بيانات الجدول السابق و الذي يوضح متطلبات جودة الخدمات التعليمية فى ضوء إستراتيجية إدامة التميز المؤسسى بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم (من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالكلية) فيما يتعلق بأسلوب القيادة المراد إتباعه داخل الكلية ،وجد أنها تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (١١٣.٧) و قوة نسبية بلغت (٩٩.٧ %) فقد تمت الموافقة فيما يتعلق بأسلوب القيادة المراد إتباعه داخل الكلية بنسبة مرتفعة جداً وفقاً للتوزيع الاحصائى الاحصائى ،حيث أجمع أعضاء هيئة التدريس على أهمية جميع المتطلبات القيادية كضرورة لتحقيق جودة الخدمات التعليمية وفى ضوء معايير التميز المؤسسى بالكلية تلك المتطلبات التى تمثلت ممارساتها فى (تحديد معايير واضحة لاختيار قيادات الإدارات تعتمد على (الكفاءة ، الأقدمية ، المؤهل ، الخ) من قبل قبل لإدارة الكلية ، إتسام العلاقة مع القيادات الاكاديمية بالمشاركة الفعالة فى إتخاذ القرارات، إهتمام قيادة الكلية باكتساب ولاء جميع العاملين بتقديم الحوافز المالية عند الإنجاز،حرص قيادة الكلية على تحقيق المساواة والعدالة وتكافؤ الفرص أثناء العمل، تحفيز قيادة الكلية على التفكير الابتكارى فى أداء الأعمال) فقد جاءت تلك المتطلبات فى المرتبة الأولى من إستجابات هذا المؤشر بنسبة (١٠٠%) لتأتى فى المرتبة الثانية (حرص قيادة الكلية على مشاركة جميع العاملين فى تطوير رؤية ورسالة الكلية ،استهداف قرارات الادارة بتحسين الرضا الوظيفى لأعضاء هيئة التدريس) بنسبة (٩٨.٩%) وهذه النتائج تتفق مع دراسة (محمد محمد أبوخليل، ٢٠٢٠م) فى توصلها إلى متطلبات وآليات لتفعيل إدارة التميز كضرورة بالمؤسسات التعليمية من خلال متطلبات قيادية تتمثل فى (توفير آليات محددة عند اختيار القيادات ، ووضع خطط استراتيجية تستهدف التميز ، وإكساب العاملين المعارف اللازمة فى أساليب الإدارة الحديثة فى اطار التوصيف الوظيفى مع المهام المطلوبة وضرورة وجود نظام للمحاسبية يتسم بالعدالة والشفافية، العمل على تقويم الأداء بشكل مستمر من قبل منسقى الجودة).

جدول رقم (٦)

يوضح متطلبات جودة الخدمات التعليمية في ضوء إستراتيجية إدامة التميز المؤسسى بكلية الخدمة

الاجتماعية " فيما يتعلق بالسياسات والاستراتيجيات الخاصة بالكلية " ن = ٣٣

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		%	ك	%	ك	%	ك				
١	إمتلاك الكلية لسياسات وخطط استراتيجية موثقة ومعلنة.	٣٨	-	-	-	-	-	١١٤	٣٨	١٠٠	١
٢	حرص الكلية على مشاركة أعضاء هيئة التدريس والجهاز الادارى فى إعداد سياسات واستراتيجيات الكلية.	٣٨	-	-	-	-	-	١١٤	٣٨	١٠٠	م١
٣	إعتماد سياسات وإستراتيجيات الكلية على الإحتياجات المستقبلية للمستفيدين (طلاب , سوق العمل الخارجى).	٣٨	-	-	-	-	-	١١٤	٣٨	١٠٠	م١
٤	حرص الكلية على معرفة إحتياجات ومتطلبات أعضاء هيئة التدريس والجهاز الادارى بالكلية	٣٨	-	-	-	-	-	١١٤	٣٨	١٠٠	م١
٥	توافق سياسات وإستراتيجيات الكلية تتوافق مع متغيرات البيئة المحيطة (الداخلية والخارجية).	٣٨	-	-	-	-	-	١١٤	٣٨	١٠٠	م١
٦	إعلان قرارات مجالس الأقسام لجميع أعضاء هيئة التدريس بالقسم العلمي.	٣٧	١	٢.٦%	-	-	-	١١٣	٣٨	٩٨.٩%	٢
٧	المراجعة الدورية بسياسات واستراتيجيات الكلية.	٣٧	١	٢.٦%	-	-	-	١١٣	٣٨	٩٨.٩%	م٢
	المجموع	٢٦٤	٢	-	-	-	-	٧٩٦			
	المتوسط	٣٧.٧		٢٨.٥							
	النسبة	١١٣.٧									
	المتوسط المرجح							١١٣.٧			
	القوة النسبية للبعد									٩٩.٧%	

بإستقراء بيانات الجدول السابق و الذي يوضح متطلبات جودة الخدمات التعليمية فى ضوء إستراتيجية إدامة التميز المؤسسى بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم (من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالكلية) فيما يتعلق بالسياسات والاستراتيجيات الخاصة بالكلية، وجد أنها تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (١١٣.٧) و قوة نسبية بلغت (٩٩.٧ %) فقد تمت الموافقة فيما يتعلق بالسياسات والإستراتيجيات المراد إتباعها داخل الكلية بنسبة مرتفعة جداً وفقاً للتوزيع الاحصائى الاحصائى، حيث أجمع أعضاء هيئة التدريس على أهمية جميع المتطلبات المتعلقة بالسياسات والاستراتيجيات كضرورة لتحقيق جودة الخدمات التعليمية وفى ضوء معايير التميز

المؤسسى بالكلية تلك المتطلبات التى تمثلت ممارساتها فى (إمتلاك الكلية لسياسات وخطط استراتيجية موثقة ومعلنة، حرص الكلية على مشاركة أعضاء هيئة التدريس والجهاز الإدارى فى إعداد سياسات واستراتيجيات الكلية، إعتقاد سياسات واستراتيجيات الكلية على الإحتياجات المستقبلية للمستفيدين (طلاب , سوق العمل الخارجى)، حرص الكلية على معرفة إحتياجات ومتطلبات أعضاء هيئة التدريس والجهاز الإدارى بالكلية، توافق سياسات وإستراتيجيات الكلية تتوافق مع متغيرات البيئة المحيطة (الداخلية والخارجية) فقد جاءت تلك المتطلبات فى المرتبة الأولى من إستجابات هذا المؤشر بنسبة (١٠٠%) لتأتى فى المرتبة الثانية (إعلان قرارات مجالس الأقسام لجميع أعضاء هيئة التدريس بالقسم العلمى، المراجعة الدورية بسياسات واستراتيجيات الكلية بشكل يتناسب مع متطلبات العصر الحالى بنسبة (٩٨.٩%) وهذا مايتفق مع دراسة" ياسر ميمون عباس، ٢٠١٨م" التى هدفت الى تحقيق التميز المؤسسى بالجامعات المصرية وكانت من اهم اهدافها ضرورة إمتلاك الجامعات والكليات لسياسات واستراتيجيات معلنة وان تكون تلك السياسات نابعة من الإحتياجات المستقبلية لخريج الجامعة ويتوافق مع سوق العمل الخارجى.

جدول رقم (٧)

يوضح متطلبات جودة الخدمات التعليمية فى ضوء إستراتيجية إدامة التميز المؤسسى بكلية الخدمة

ن = ٣٣

الاجتماعية " فيما يتعلق بإدارة الموارد البشرية داخل الكلية "

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
١	وضع الكلية معايير محددة لإختيار أفضل العناصر للعمل بها.	٣٧	٩٧.٤%	١	٢.٦%	-	-	١١٣	٣٨	٩٨.٩%	٢
٢	تناسب أعداد أعضاء هيئة التدريس الحاليين بالكلية مع حجم الأعمال المطلوبة.	٣٨	-	-	-	-	-	١١٤	٣٨	١٠٠	١
٣	توفير الكلية برامج تدريبية لأعضاء هيئة التدريس بصفة مستمرة لتنميتهم مهنيًا .	٣٨	-	-	-	-	-	١١٤	٣٨	١٠٠	م١
٤	حرص الكلية على تعيين معيدين وفق خطط إستراتيجية لأقسامها المختلفة.	٣٨	-	-	-	-	-	١١٤	٣٨	١٠٠	م١
٥	إهتمام الكلية بتيسير إجراءات سلامة وصحة أعضاء هيئة التدريس (كالرعاية الصحية , أجازات العمل المرضية ..الخ)	٣٧	٩٧.٤%	١	٢.٦%	-	-	١١٣	٣٨	٩٨.٩%	م٢

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
٦	توزيع الأعباء التدريسية لأعضاء هيئة التدريس بشكل يتناسب تبعاً للتدرج الوظيفي .	٣٨	-	-	-	-	-	١١٤	٣٨	١٠٠	١
٧	توزيع المكافآت والحوافز بين جميع أعضاء هيئة التدريس بعدالة .	٣٨	-	-	-	-	-	١١٤	٣٨	١٠٠	١م
	المجموع	٢٦٤	-	٢	-	-	-	٧٩٦			
	المتوسط	٣٧.٧		٢٨.٥							
	النسبة	١١٣.٧									
	المتوسط المرجح								١١٣.٧		
	القوة النسبية للبعد									٩٩.٧%	

باستقراء بيانات الجدول السابق الذي يوضح متطلبات جودة الخدمات التعليمية في ضوء إستراتيجية إدامة التميز المؤسسي بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم فيما يتعلق بإدارة الموارد البشرية داخل الكلية ، حيث يتضح من هذه الإستجابات أنها تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (113.7) وقوة نسبية بلغت (99.7 %) فقد تمت الموافقة بنسبة مرتفعة جداً وفقاً للتوزيع الاحصائي ، فقد جاءت في الترتيب الأول حيث أجمع أعضاء هيئة التدريس على أهمية جميع المتطلبات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية كضرورة لتحقيق جودة الخدمات التعليمية وفي ضوء معايير التميز المؤسسي بالكلية تلك المتطلبات التي تمثلت ممارساتها في (تناسب أعداد أعضاء هيئة التدريس الحاليين بالكلية مع حجم الأعمال المطلوبة، توفير الكلية برامج تدريبية لأعضاء هيئة التدريس بصفة مستمرة لتنميتهم مهنياً، حرص الكلية على تعيين معيدين وفق خطط إستراتيجية لأقسامها المختلفة، توزيع الأعباء التدريسية لأعضاء هيئة التدريس بشكل يتناسب تبعاً للتدرج الوظيفي ، توزيع المكافآت والحوافز بين جميع أعضاء هيئة التدريس بعدالة) فقد جاءت تلك المتطلبات في المرتبة الأولى من إستجابات هذا المؤشر بنسبة (١٠٠٪) لتأتي في المرتبة الثانية (وضع الكلية معايير محددة لإختيار أفضل العناصر للعمل بها، إهتمام الكلية بتيسير إجراءات سلامة وصحة أعضاء هيئة التدريس (كالرعاية الصحية ، أجازات العمل المرضية ،..الخ) بنسبة (٩٨.٩٪) تلك المتطلبات تتفق مع دراسة (كرواش ،نور الدين ٢٠١٨م) التي أكدت على ضرورة الاهتمام بتنمية الموارد البشرية بمؤسسات التعليم العالي وذلك لإنعكاسه على جودة الخدمات التعليمية والإدارية والاكاديمية .

جدول رقم (٨)

يوضح الذي يوضح متطلبات جودة الخدمات التعليمية في ضوء إستراتيجية إدامة التميز المؤسسى بكلية

الخدمة الاجتماعية " فيما يتعلق بإدارة العمليات داخل الكلية " ن = ٣٣

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		%	ك	%	ك	%	ك				
١	توفير الكلية لأنظمة عمل لإدارة وحفظ وتوثيق الملفات	٩٠.٩	٣٠	٩.١	٣	-	-	٩٦	٣٢	٩٦.٩	٢
٢	وجود تحديد واضح للصلاحيات والمسؤوليات فى إنجاز المهام والأعمال.	٨٤.٨	٢٨	١٥.٢	٥	-	-	٩٤	٣١.٣	٩٤.٨	٣
٣	إتخاذ إجراءات تحسينية مستمرة للتخلص من الإجراءات الروتينية	٨٧.٨	٢٩	١٢.٢	٤	-	-	٩٧	٣٢.٣	٩٧.٨	١
٤	حرص الكلية على إنجاز الأعمال وفقاً لنظام الجودة الشاملة.	٨٤.٨	٢٨	١٥.٢	٥	-	-	٩٤	٣١.٣	٩٤.٨	م٣
٥	توفير أدلة إرشادية (بروشور) لتعريف المستفيدين (بالمعلومات المطلوبة للخدمات التى تقدمها الكلية .	٩٠.٩	٣٠	٩.١	٣	-	-	٩٦	٣٢	٩٦.٩	م٢
	المجموع	١٤٥		٢٠				٤٧٧			
	المتوسط	٢٩		٤							
	النسبة	٨٧.٨		١٢.٢							
	المتوسط المرجح			٩٥.٤							
	القوة النسبية للبعد			٩٦.٤%							

بإستقراء بيانات الجدول السابق و الذي يوضح متطلبات جودة الخدمات التعليمية فى ضوء إستراتيجية إدامة التميز المؤسسى بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم (من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالكلية) فيما يتعلق بإدارة العمليات داخل الكلية، حيث يتضح من هذه الإستجابات أنها تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (٩٥.٤) و قوة نسبية بلغت (٩٦.٤ %) ، فقد تمت الموافقة بنسبة مرتفعة جداً وفقاً للتوزيع الاحصائى ، حيث أجمع أعضاء هيئة التدريس على أهمية جميع المتطلبات المتعلقة بإدارة العمليات كضرورة لتحقيق جودة الخدمات التعليمية وفى ضوء معايير التميز المؤسسى بالكلية فقد جاءت فى الترتيب الأول (إتخاذ إجراءات تحسينية مستمرة للتخلص من الإجراءات الروتينية) بنسبة (٩٧.٨%) ، لتأتى فى المرتبة الثانية كلا من المتطلبين

المتعلقين ب(توفير الكلية لأنظمة عمل لإدارة وحفظ وتوثيق الملفات، توفير أدلة إرشادية (بروشور) لتعريف المستفيدين (بالمعلومات المطلوبة للخدمات التي تقدمها الكلية) بنسبة (٩٦.٩%) ، وجاءت فى المرتبة الثالثة (وجود تحديد واضح للصلاحيات والمسؤوليات فى إنجاز المهام والأعمال ، حرص الكلية على إنجاز الأعمال وفقاً لنظام الجودة الشاملة) بنسبة (٩٤.٨%) . وهذا يدل على إجماع أعضاء هيئة التدريس على متطلبات إدارة العمليات داخل الكليات تحقيقاً لجودة الخدمات التعليمية داخل قطاع الخدمة الاجتماعية .
جدول رقم (٩)

يوضح متطلبات جودة الخدمات التعليمية فى ضوء إستراتيجية إدامة التميز المؤسسى بكلية الخدمة الاجتماعية " فيما يتعلق بموارد وإمكانات الكلية " ن = ٣٣

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		%	ك	%	ك	%	ك				
١	إيجاد نظام لصيانة المباني وحمايتها من التلف داخل الكلية .	٩٠.٩	٣٠	٩.١	٣	-	-	٩٦	٣٢	٩٦.٩	٢
٢	إمتلاك الكلية وسائل الاتصال الحديثة (الاي ميل , صفحات الفيس بوك ,..الخ)	٨٤.٨	٢٨	١٥.٢	٥	-	-	٩٤	٣١.٣	٩٤.٨	٣
٣	توافر نظام لدراسة وفحص الشكاوى والإقتراحات بداخل الكلية	٨٧.٨	٢٩	١٢.٢	٤	-	-	٩٧	٣٢.٣	٩٧.٨	١
٤	إهتمام الكلية بمتابعة عمليات تقديم الخدمة ومعرفة مستوى رضا الطلاب من خلال إستطلاعات الرأى .	٨٤.٨	٢٨	١٥.٢	٥	-	-	٩٤	٣١.٣	٩٤.٨	٣
٥	إتاحة الصفحة الإلكترونية للكلية توفير قاعدة معلومات شاملة لخدمة طلابها.	٩٠.٩	٣٠	٩.١	٣	-	-	٩٦	٣٢	٩٦.٩	٢
	المجموع		١٤٥		٢٠			٤٧٧			
	المتوسط		٢٩		٤						
	النسبة		٨٧.٨		١٢.٢						
	المتوسط المرجح							٩٥.٤			
	القوة النسبية للبعد									٩٦.٤%	

بإستقراء بيانات الجدول السابق والذي يوضح متطلبات جودة الخدمات التعليمية فى ضوء إستراتيجية إدامة التميز المؤسسى بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم (من وجهة نظر

أعضاء هيئة التدريس بالكلية) فيما يتعلق بموارد وإمكانات الكلية ، حيث يتضح من هذه الإستجابات أنها تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (٩٥.٤) و قوة نسبية بلغت (٩٦.٤ %) ، فقد تمت الموافقة فيما يتعلق بموارد وإمكانات الكلية بنسبة مرتفعة جداً وفقاً للتوزيع الاحصائي ، حيث أشارت الغالبية العظمى من أعضاء هيئة التدريس على ضرورة توافر نظام لدراسة وفحص الشكاوى والإقتراحات بداخل الكلية فقد جاءت بنسبة (٩٧.٨%) ، حيث جاء فى الترتيب الثانى متطلبين ضروريين تمثلو فى(إيجاد نظام لصيانة المباني وحمايتها من التلف داخل الكلية وضرورة إتاحة الصفحة الإلكترونية للكلية توفير قاعدة معلومات شاملة لخدمة طلابها بنسبة (٩٦.٩%) وجاءت فى الترتيب الثالث كلا من المتطلبين (إمتلاك الكلية وسائل الاتصال الحديثة (الاي ميل , صفحات الفيس بوك ,..الخ) وضرورة إهتمام الكلية بمتابعة عمليات تقديم الخدمة ومعرفة مستوى رضا الطلاب من خلال إستطلاعات الرأى بنسبة (٩٤.٨%). وهذا يدل على أن الغالبية العظمى من أعضاء هيئة التدريس بالكلية تؤكد على ضرورة توافر المتطلبات المتعلقة بموارد وإمكانات الكلية تحقيقاً لجودة الخدمات التعليمية .

جدول رقم (٩)

يوضح " متطلبات جودة العملية التدريسية فى ضوء إستراتيجية إدامة التميز المؤسسى بكلية الخدمة

الاجتماعية " أولاً: المتطلبات المرتبطة بعملية الإعداد المهني للطلاب

ن = ٣٣

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		%	ك	%	ك	%	ك				
١	وضع إستراتيجية عامة للتدريب الميدانى بالتعاون مع مؤسسات الممارسة المهنية المختلفة.	٨٧.٩	٢٩	١٢.١	٤	-	-	٩٥	٣٢	٩٥.٥	٤
٢	التنسيق المستمر بين كلية الخدمة الاجتماعية ومؤسسات الممارسة المهنية المختلفة لتنمية قدرات الممارسين المهنيين.	٩٠.٩	٣٠	٩.١	٣	-	-	٩٦	٣١.٦	٩٦.٩	٢
٣	تتويج مصادر وأساليب التدريب وفق نماذج تدريب معاصرة.	٨٧.٩	٢٩	١٢.١	٤	-	-	٩٥	٣٢.٣	٩٥.٧	٣

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		%	ك	%	ك	%	ك				
٤	وضع ضوابط تحقق إلتزام الطلاب داخل مؤسسات التدريب	٩٣.٩	٢	٦.١	-	-	٩٧	٣٢.٣	٩٧.٨	١	
٥	العمل على فتح مؤسسات تدريب جديدة وفق متغيرات العصر.	٨٧.٩	٢	٦.١	-	-	٩٧	٣٢.٣	٩٧.٨	م١	
٦	هيكلية نظام التدريب الميداني فيما يتعلق بنظام التقييم المؤسسي والأكاديمي.	-	٤	١٢.١	-	-	٩٥	٣١.٦	٩٥.٧	م٣	
	المجموع	١٧٩	١٩	-			٥٧٥				
	المتوسط	٢٩.٨	٣.١	-							
	النسبة	٩٠.٦	٩.٤								
	المتوسط المرجح			٩٥.٨							
	القوة النسبية للبعد			%٩٦.٨							

باستقراء بيانات الجدول السابق والذي يوضح متطلبات جودة العملية التدريسية في ضوء إستراتيجية إدامة التميز المؤسسي بكلية الخدمة الاجتماعية " من حيث المتطلبات المرتبطة بعملية الإعداد المهني للطلاب من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، حيث يتضح من هذه الإستجابات أنها تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (٩٥.٨) و قوة نسبية بلغت (٩٦.٨ %) ، فقد تمت الموافقة فيما يتعلق بموارد وإمكانات الكلية بنسبة مرتفعة جداً وفقاً للتوزيع الاحصائي ، حيث أجمعت الغالبية العظمى من أعضاء هيئة التدريس على ضرورة (وضع ضوابط تحقق إلتزام الطلاب داخل مؤسسات التدريب ، العمل على فتح مؤسسات تدريب جديدة وفق متغيرات العصر بنسبة (٩٧.٨%) ، كما جاءت العبارة (التسيق المستمر بين كلية الخدمة الاجتماعية ومؤسسات الممارسة المهنية المختلفة لتنمية قدرات الممارسين المهنيين) كمتطلب اساسي في عملية الإعداد المهني بنسبة (٩٦.٨%) ، كما أجمعت أعضاء هيئة التدريس على كلاً من المتطلبين (تنويع مصادر وأساليب التدريب وفق نماذج تدريب معاصرة ، هيكلية نظام التدريب الميداني فيما يتعلق بنظام التقييم المؤسسي والأكاديمي) وجاءت في الترتيب الثالث بنسبة (٩٥.٧%) ، وجاءت في الترتيب الرابع متطلب ضرورة (وضع إستراتيجية عامة للتدريب الميداني

بالتعاون مع مؤسسات الممارسة المهنية المختلفة بنسبة (٩٥.٥%) . وهذه النتائج تتفق وتؤكد على ممارستها هيئة ضمان الجودة فى التعليم الجامعى كما تؤكد عليها دراسة طعيمة ,رشدى احمد (٢٠٠٦) والتي أكدت على ضرورة تدعيم الجانب الاكاديمى بسوق العمل وتنوع مصادر المعرفة والعمل على تدعيم الجانب الممارسى بما يدعم مؤشرات الجودة الشاملة ومعايير الاعتماد بالكليات.

جدول رقم (١٠)

يوضح " متطلبات جودة العملية التدريسية فى ضوء إستراتيجية إدامة التميز المؤسسى بكلية الخدمة

الاجتماعية " ثانياً: المتطلبات المرتبطة بمعايير جودة المناهج الدراسية " ن = ٣٣

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		%	ك	%	ك	%	ك				
١	عقد دورات تدريبية لأعضاء هيئة التدريس تهدف إلى الإلمام بمعايير جودة المناهج الدراسية وطرق إعدادها.	٩٠.٩	٣	٩.١	-	-	٩٦	٣١.٦	٩٦.٩	٢	
٢	تفعيل مسؤوليات الأقسام لمتابعة إعداد المناهج الدراسية وفق معايير الجودة.	٨٧.٩	٤	١٢.١	-	-	٩٥	٣٢.٣	٩٥.٧	٣	
٣	مراجعة المقررات والمناهج الدراسية باستمرار لمواكبة الجديد فى المهنة وتضمينه بها.	٩٣.٩	٢	٦.١	-	-	٩٧	٣٢.٣	٩٧.٨	١	
٤	تطبيق نظام الجودة فيما يتعلق بآليات التدريس والتقييم المختلفة.	٩٠.٩	٣	٩.١	-	-	٩٦	٣١.٦	٩٦.٩	٢	
٥	تطوير علاقة الكلية كمؤسسة أكاديمية بمؤسسات الممارسة المهنية .	٨٧.٩	٢	٦.١	-	-	٩٧	٣٢.٣	٩٧.٨	م١	
٦	عقد دورات تدريبية لأعضاء هيئة التدريس عن معايير جودة المناهج الدراسية وطرق إعدادها.	-	٤	١٢.١	-	-	٩٥	٣١.٦	٩٥.٧	م٣	
	المجموع	١٧٩	١٩	-			٥٧٥				
	المتوسط	٢٩.٨	٣.١	-							
	النسبة	٩٠.٦	٩.٤								
	المتوسط المرجح			٩٥.٨							
	القوة النسبية لليعد			٩٦.٨%							

بإستقراء بيانات الجدول السابق والذي يوضح متطلبات جودة العملية التدريسية فى ضوء إستراتيجية إدامة التميز المؤسسى بكلية الخدمة الاجتماعية " من حيث المتطلبات المرتبطة بمعايير جودة المناهج

الدراسية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، حيث يتضح من هذه الإستجابات أنها تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (٩٥.٨) و قوة نسبية بلغت (٩٦.٨ %) ، فقد تمت الموافقة فيما يتعلق بمعايير جودة المناهج الدراسية بنسبة مرتفعة جداً وفقاً للتوزيع الاحصائي ، حيث أشارت الغالبية العظمى من أعضاء هيئة التدريس على ضرورة (مراجعة المقررات والمناهج الدراسية باستمرار لمواكبة الجديد فى المهنة وتضمينه بها ، تطوير علاقة الكلية كمؤسسة أكاديمية بمؤسسات الممارسة المهنية) فقد جاءت فى الترتيب الاول بنسبة (٩٧.٨ %) ، وإضافة الى ذلك جاء متطلب (تطبيق نظام الجودة فيما يتعلق بآليات التدريس والتقييم المختلفة داخل المحاضرات) بنسبة (٩٦.٩ %) ، كما أجمعت أعضاء هيئة التدريس على المتطلبين التاليين (تفعيل مسئوليات الأقسام لمتابعة إعداد المناهج الدراسية وفق معايير الجودة ، عقد دورات تدريبية لأعضاء هيئة التدريس عن معايير جودة المناهج الدراسية وطرق إعدادها) فقد جاءت فى الترتيب الثالث بنسبة (٩٥.٧ %) وهذا يؤكد على إجماع أعضاء هيئة التدريس على ضرورة توافر معايير جودة المناهج الدراسية كمتطلب لتحقيق جودة الخدمات التعليمية فى ضوء إدامة التميز المؤسسى.

جدول رقم (١١)

يوضح " متطلبات جودة العملية التدريسية فى ضوء إستراتيجية إدامة التميز المؤسسى بكلية الخدمة

ن = ٣٣

الاجتماعية " ثانياً: المتطلبات المرتبطة بأساليب التدريس "

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
١	إعادة النظر فى طرق وإستراتيجيات وأساليب التدريس لتواكب التطور المتنامى فى المجتمع.	٣٠	٩٠.٩	٣	٩.١	-	-	٩٦	٣٢	٩٦.٩	٢
٢	أن لا تقتصر أساليب التدريس على نقل المعرفة بل تتضمن الإتجاه نحو الإبداع وخلق المعرفة.	٢٨	٨٤.٨	٥	١٥.٢	-	-	٩٤	٣١.٣	٩٤.٨	٣

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		%	ك	%	ك	%	ك				
٣	أن يكون للطالب دوراً في قاعات الدرس بما ينمي لديه مهارات التفاعل والمناقشة والرأى والرأى الآخر .	٨٧.٨	٤	١٢.٢	-	-	٩٧	٣٢.٣	٩٧.٨	١	
٤	وضع معايير محددة لنظام التقويم بما يحقق العدالة ومراعاة القدرات المتفاوتة للطلاب.	٨٤.٨	٥	١٥.٢	-	-	٩٤	٣١.٣	٩٤.٨	٣	
٥	الإهتمام بأن يكون لأستاذ المقرر دور في عمليات التوجيه والإرشاد الأكاديمي بما يدعم علاقاته الانسانية مع الطلاب.	٩٠.٩	٣	٩.١	-	-	٩٦	٣٢	٩٦.٩	٢	
	المجموع	١٤٥	٢٠				٤٧٧				
	المتوسط	٢٩	٤								
	النسبة	٨٧.٨	١٢.٢								
	المتوسط المرجح			٩٥.٤							
	القوة النسبية للبعد			٪٩٦.٤							

باستقراء بيانات الجدول السابق والذي يوضح متطلبات جودة العملية التدريسية في ضوء إستراتيجية إدامة التميز المؤسسى بكلية الخدمة الاجتماعية " من حيث المتطلبات المرتبطة بأساليب التدريس من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، حيث يتضح من هذه الإستجابات أنها تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (٩٥.٤) و قوة نسبية بلغت (٩٦.٤ %) ، فقد تمت الموافقة فيما يتعلق بالمتطلبات المرتبطة بأساليب التدريس بنسبة مرتفعة جداً وفقاً للتوزيع الاحصائى، حيث أشارت الغالبية العظمى من أعضاء هيئة التدريس على ضرورة متطلب (أن يكون للطالب دوراً في قاعات الدرس بما ينمي لديه مهارات التفاعل والمناقشة والرأى والرأى الآخر) وجاءت بنسبة (٩٧.٨%) ، كما أجمعوا على ضرورة توافر متطلبى (إعادة النظر فى طرق وإستراتيجيات وأساليب التدريس لتواكب التطور المتنامى فى المجتمع، الإهتمام بأن يكون لأستاذ المقرر دور فى عمليات التوجيه والإرشاد الأكاديمي بما يدعم علاقاته الانسانية مع الطلاب) فقد جاءوا فى الترتيب الثانى بنسبة (٩٦.٩%) ، كما جاءت المتطلبات التالية (أن لا تقتصر أساليب التدريس

على نقل المعرفة بل تتضمن الإتجاه نحو الإبداع وخلق المعرفة، وضع معايير محددة لنظام التقييم بما يحقق العدالة ومراعاة القدرات المتفاوتة للطلاب) بنسبة (٩٤.٦٪). وهذا يدل على إجماع أعضاء هيئة التدريس على المتطلبات المرتبطة بأساليب التدريس كمتطلبات ضرورية من متطلبات جودة العملية التعليمية. تلك النتائج تتوافق مع دراسة (عيسى، عبدالنواب سيد، ٢٠٢١م) والتي اكدت على إعادة النظر فى طرق وإستراتيجيات وأساليب التدريس، أن لا تقتصر أساليب التدريس على نقل المعرفة بل تتضمن الإتجاه نحو الإبداع وخلق المعرفة كمحددات لتحقيق التميز الأكاديمي لعضو هيئة التدريس.

جدول رقم (١١)

يوضح " متطلبات جودة العملية التدريسية فى ضوء إستراتيجية إدامة التميز المؤسسى بكلية الخدمة

الاجتماعية " ثانياً: المتطلبات المرتبطة بالعملية التعليمية ككل " ن = ٣٣

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		%	ك	%	ك	%	ك				
١	العمل على تطبيق معايير الجودة كالإرشاد الأكاديمي.	٩٠.٩	٣٠	٩.١	٣	-	-	٩٦	٣٢	٩٦.٩	م٢
٢	التحول نحو إستخدام الوسائل التقليدية فى التدريس إلى الوسائل الحديثة التى تحقق هدف العملية التعليمية.	٩٠.٩	٣٠	٩.١	٣	-	-	٩٦	٣٢	٩٦.٩	٢
٣	وجود جهاز إدارى متمم بالكفاءة والمرونة فى الأداء	٨٧.٨	٢٩	١٢.٢	٤	-	-	٩٧	٣٢.٣	٩٧.٨	١
٤	الإهتمام بإعداد كوادر مدرية ومؤهلة من الهيئة المعاونة بإعتبارهم جزء لا ينفصل لنجاح منظومة جودة العملية التعليمية.	٨٤.٨	٢٨	١٥.٢	٥	-	-	٩٤	٣١.٣	٩٤.٨	٣
٥	إعادة النظر فى طرق وإستراتيجيات وأساليب التدريس لتواكب التطور المتتامى فى المجتمع.	٨٤.٨	٢٨	١٥.٢	٥	-	-	٩٤	٣١.٣	٩٤.٨	م٣
	المجموع		١٤٥		٢٠			٤٧٧			
	المتوسط		٢٩		٤						
	النسبة		٨٧.٨		١٢.٢						
	المتوسط المرجح							٩٥.٤			
	القوة النسبية للبعد							٩٦.٤٪			

باستقراء بيانات الجدول السابق والذي يوضح متطلبات جودة العملية التدريسية في ضوء إستراتيجية إدامة التميز المؤسسى بكلية الخدمة الاجتماعية " من حيث المتطلبات المرتبطة بالعملية التعليمية ككل " من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، حيث يتضح من هذه الإستجابات أنها تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (٩٥.٤) و قوة نسبية بلغت (٩٦.٤ %) ، فقد تمت الموافقة فيما يتعلق بالمتطلبات المرتبطة بالعملية التعليمية ككل وفقاً للتوزيع الاحصائى، حيث أشارت الغالبية العظمى من أعضاء هيئة التدريس على ضرورة متطلب (وجود جهاز إدارى متسم بالكفاءة والمرونة فى الأداء) حيث جاءت فى الترتيب الأول بنسبة (٩٧.٨%)، كما أجمعوا على ضرورة توافر متطلبى (التحول نحو إستخدام الوسائل التقليدية فى التدريس إلى الوسائل الحديثة التى تحقق هدف العملية التعليمية، العمل على تطبيق معايير الجودة كالإرشاد الأكاديمى) فقد جاءوا فى الترتيب الثانى بنسبة (٩٦.٩%)، كما جاءت المتطلبات التالية (الإهتمام بإعداد كوادر مدربة ومؤهلة من الهيئة المعاونة بإعتبارهم جزء لا ينفصل لنجاح منظومة جودة العملية التعليمية ، إعادة النظر فى طرق وإستراتيجيات وأساليب التدريس لتواكب التطور المتنامى فى المجتمع) بنسبة (٩٤.٦%) . وهذا يدل على إجماع أعضاء هيئة التدريس على المتطلبات المرتبطة بالعملية التعليمية كمتطلبات ضرورية من متطلبات جودة العملية التعليمية كمحددات للتميز الأكاديمى .

ثانياً : نتائج استمارة قياس متطلبات جودة الخدمات التعليمية فى ضوء إستراتيجية إدامة التميز المؤسسى بقطاع الخدمة الاجتماعية من وجهة نظر أعضاء الجهاز

الإدارى بالكلية

جدول رقم (١٢)

يوضح السن لعينة الدراسة من أعضاء الجهاز الإدارى بالكلية ن = ٣٨

م	السن	ك	%
1	من ٣٠ لأقل من ٤٠ سنة	٢٤	٦٣.٢%
2	من ٤٠ لأقل من ٥٠ سنة	٧	١٨.٤%
3	من ٥٠ لأقل من ٦٠ سنة	٧	١٨.٤%
	الإجمالي	٣٨	١٠٠%

يوضح الجدول السابق توزيع أفراد مجتمع الدراسة من أعضاء الجهاز الإدارى بالكلية وفقاً لمتغير السن ، حيث جاءت الغالبية العظمى من أفراد مجتمع الدراسة (أعضاء الجهاز الإدارى

بالكلية) فى الفئة العمرية من (٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة) بنسبة (٦٣.٢%) ، ثم تساوت كل من الفئتين العمريتين (من ٤٠ لأقل من ٥٠ سنة) ، (من ٥٠ لأقل من ٦٠ سنة) بقوة نسبية بلغت (١٨.٤%) ، وهذا يؤكد أن مجتمع الدراسة الذى تم التطبيق عليه ممثل لجميع المراحل والفئات العمرية المختلفة من أعضاء الجهاز الإدارى بالكلية حيث يجمع بين الشباب والخبرة والكفاءات فى العمل الإدارى

جدول رقم (١٣)

يوضح المؤهل العلمى لعينة الدراسة من أعضاء الجهاز الإدارى ن = ٣٨

م	المؤهل العلمى	ك	%
١	مؤهل متوسط	٦	١٥.٨%
٢	مؤهل جامعى	٢٦	٦٨.٤%
٣	دراسات عليا	٦	١٥.٨%
	المجموع	٣٨	١٠٠%

يوضح الجدول السابق توزيع أفراد مجتمع الدراسة من أعضاء الجهاز الإدارى بالكلية وفقاً لمتغير المؤهل العلمى ، حيث يتبين أن الغالبية العظمى من مجتمع الدراسة حاصلة على مؤهل جامعى بقوة نسبية بلغت (٦٨.٤%) ، ثم يتساوى كل من الحاصلين على المؤهل المتوسط والدراسات العليا فقد جاءت تلك المؤهلات فى المرتبة الثانية بنسبة (١٥.٨%) ، ومن خلال نتائج الدراسة يتضح أن غالبية أعضاء الجهاز الإدارى بالكلية على درجة علمية وخبرة بالعمل الإدارى بإستثناء البعض القليل حاصلة على مؤهل علمى متوسط .

جدول رقم (١٤)

يوضح سنوات الخبرة فى العمل الإدارى لعينة الدراسة من أعضاء الجهاز الإدارى ن = ٣٨

م	سنوات الخبرة فى العمل الإدارى	ك	%
١	من ٥ : ١٠ سنوات	٢	٥.٣%
٢	من ١٠ : ١٥ سنة	١٨	٤٧.٤%
٣	من ١٥ : ٢٠ سنة	١٨	٤٧.٤%
	المجموع	٣٨	١٠٠%

يوضح الجدول السابق توزيع أفراد مجتمع الدراسة من أعضاء الجهاز الإدارى بالكلية وفقاً لمتغير سنوات الخبرة فى العمل الإدارى بالكلية ، حيث يتبين أن الغالبية العظمى تمتلك سنوات خبرة مابين من (١٠ : ١٥ سنة) و(من ١٥ : ٢٠ سنة) بنسبة (٤٧.٤%) وهذا يؤكد إمتلاك الغالبية العظمة من أعضاء الجهاز الإدارى لخبرة كبيرة بالعمل الإدارى بالكلية من ١٠ سنوات فأكثر .

نتائج التساؤل الرئيس المتعلق بمتطلبات جودة الخدمات التعليمية فى ضوء إستراتيجية إدامة التميز المؤسسى بكلية الخدمة الاجتماعية من وجهة نظر أعضاء الجهاز الإدارى بالكلية:

جدول رقم (١٥)

يوضح متطلبات جودة الخدمات التعليمية فى ضوء إستراتيجية إدامة التميز المؤسسى بكلية الخدمة الاجتماعية فيما يتعلق بأسلوب القيادة المتبع داخل الكلية من وجهة نظر أعضاء الجهاز الإدارى ن = ٣٨

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
١	وجود توصيف وظيفى يوضح المهام المطلوبة من كل موظف	٣٨	-	-	-	-	-	١١٤	٣٨	١٠٠	١
٢	توافر معايير محددة لإختيار مدراء الإدارات .	٣٨	-	-	-	-	-	١١٤	٣٨	١٠٠	١م
٣	التحفيز والتشجيع على التفكير الإبتكارى فى أداء الأعمال	٣٨	-	-	-	-	-	١١٤	٣٨	١٠٠	١م
٤	تطبيق المحاسبية والعدالة بين جميع الموظفين .	٣٨	-	-	-	-	-	١١٤	٣٨	١٠٠	١م
٥	تناسب أعداد الموظفين بالكلية مع الأعمال المطلوبة.	٣٨	-	-	-	-	-	١١٤	٣٨	١٠٠	١م
٦	تناسب مؤهل الموظف مع طبيعة عمله .	٣٧	%٩٧.٤	١	%٢.٦	-	-	١١٣	٣٨	%٩٨.٩	٢
٧	الإهتمام بتوفير كل إجراءات الحفاظ على سلامة وراحة الموظفين (كالتأمين الصحى , الأجازات .. الخ)	٣٧	%٩٧.٤	١	%٢.٦	-	-	١١٣	٣٨	%٩٨.٩	٢م
	المجموع	٢٦٤		٢				٧٩٦			
	المتوسط	٣٧.٧		٢٨.٥							
	النسبة	١١٣.٧									
	المتوسط المرجح							113.7			
	القوة النسبية لليعد									%99.7	

بإستقراء بيانات الجدول السابق و الذي يوضح متطلبات جودة الخدمات التعليمية فى ضوء إستراتيجية إدامة التميز المؤسسى بكلية الخدمة الاجتماعية فيما يتعلق بأسلوب القيادة المراد إتباعه داخل الكلية من وجهة نظر أعضاء الجهاز الإدارى، يتضح أنها تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (١١٣.٧) و قوة نسبية بلغت (٩٩.٧ %) وهذا التوزيع الإحصائي يدل علي الموافقة بنسبة

مرتفعة جداً حيث أجمعت الغالبية العظمى من أعضاء الجهاز الإدارى على أهمية جميع المتطلبات المتعلقة بالقيادة المراد اتباعها داخل الكلية كضرورة لتحقيق جودة الخدمات التعليمية وفى ضوء معايير التميز المؤسسى بالكلية تلك المتطلبات التى تمثلت ممارساتها فى (وجود توصيف وظيفى يوضح المهام المطلوبة من كل موظف ،توافر معايير محددة لإختيار مدراء الإدارات ، التحفيز والتشجيع على التفكير الإبتكارى فى أداء الأعمال ، تطبيق المحاسبية والعدالة بين جميع الموظفين ، تناسب أعداد الموظفين بالكلية مع الأعمال المطلوبة) فقد جاءت تلك المتطلبات فى المرتبة الأولى من إستجابات هذا المؤشر وحازت على قوة نسبية (١٠٠%) لتأتى فى المرتبة الثانية المتطلبات التالية (تناسب مؤهل الموظف مع طبيعة عمله ،الإهتمام بتوفير كل إجراءات الحفاظ على سلامة وراحة الموظفين (كالتأمين الصحى ، الأجازات ..إلخ) بقوة نسبية (٩٨.٩%) وهذا يدل على إجماع أعضاء الجهاز الإدارى على متطلبات جودة الخدمات التعليمية فيما يتعلق بأسلوب القيادة المراد إتباعه داخل الكلية فى ضوء إستراتيجية إدامة التميز المؤسسى بقطاع الخدمة الاجتماعية .

رقم (١٦)

يوضح متطلبات جودة الخدمات التعليمية فى ضوء إستراتيجية إدامة التميز المؤسسى بكلية الخدمة الاجتماعية

فما يتعلق بإدارة الموارد البشرية داخل الكلية من وجهة نظر أعضاء الجهاز الإدارى ن = ٣٨

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
١	الإهتمام بالتدريب الدائم للموظفين لأعضاء الجهاز الإدارى	٣٠	٩٠.٩	٣	٩.١	-	-	٩٦	٣٢	٩٦.٩	٢م
٢	توفير برامج تدريبية مبرمجة تسهل إنجاز الأعمال .	٣٠	٩٠.٩	٣	٩.١	-	-	٩٦	٣٢	٩٦.٩	٢
٣	ضرورة توافر جهاز أجهزة الحاسب الآلى المتطورة بكل إدارة .	٢٩	٨٧.٨	٤	١٢.٢	-	-	٩٧	٣٢.٣	٩٧.٨	١

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
٤	تقديم الخدمات عبر الصفحة الرسمية (أون لاين).	٢٨	٨٤.٨	٥	١٥.٢	-	-	٩٤	٣١.٣	٩٤.٨	٣
٥	وجود نظام لكافة الخدمات المقدمة إلكترونياً لضمان الحماية والجودة في نفس الوقت .	٢٨	٨٤.٨	٥	١٥.٢	-	-	٩٤	٣١.٣	٩٤.٨	٣
	المجموع	١٤٥		٢٠				٤٧٧			
	المتوسط	٢٩		٤							
	النسبة	٨٧.٨		١٢.٢							
	المتوسط المرجح							٩٥.٤			
	القوة النسبية للبعد							٩٦.٤%			

باستقراء بيانات الجدول السابق و الذي يوضح متطلبات جودة الخدمات التعليمية فيما يتعلق بإدارة الموارد البشرية الكلية في ضوء إستراتيجية إدامة التميز المؤسسى بكلية الخدمة الاجتماعية من وجهة نظر أعضاء الجهاز الإدارى، يتضح أنها تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (٩٥.٤) و قوة نسبية بلغت (٩٦.٤ %) وهذا التوزيع الاحصائى يدل على الموافقة بنسبة مرتفعة جداً حيث أجمعت الغالبية العظمى منهم على ضرورة متطلب (ضرورة توافر جهاز أجهزة الحاسب الآلى المتطورة بكل إدارة) كما أجمعوا على ضرورة توافر متطلبى (الإهتمام بالتدريب الدائم للموظفين لأعضاء الجهاز الادارى ، توفير برامج تدريبية مبرمجة تسهل إنجاز الأعمال) فقد جاءوا فى الترتيب الثانى بنسبة (٩٦.٩ %) ، كما جاءت المتطلبات التالية (تقديم الخدمات عبر الصفحة الرسمية (أون لاين) وجود نظام لكافة الخدمات المقدمة إلكترونياً لضمان الحماية والجودة فى نفس الوقت بنسبة (٩٤.٦ %) . وهذا يدل على إجماع أعضاء الجهاز الادارى على المتطلبات المرتبطة بإدارة الموارد البشرية كمتطلبات ضرورية من متطلبات جودة العملية التعليمية . وهذا ما أكدت عليه دراسة (موسى، مشاعل ٢٠٢٠م) والتي هدفت الى الوصول للعلاقة بين الابداع الادارى وادارة الموارد البشرية داخل مؤسسات التعليم العالى حيث اكدت على ضرورة الاهتمام بالجهاز الادارى وتنميتهم ببرامج مهنية تدريبية تجعلهم فى تواكب مع مستجدات العصر .

جدول رقم (١٧)

يوضح متطلبات جودة الخدمات التعليمية في ضوء إستراتيجية إدامة التميز المؤسسى بكلية الخدمة الاجتماعية

فيما يتعلق بجودة الموارد المادية من وجهة نظر أعضاء الجهاز الإدارى ن = ٣٨

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
١	الإهتمام بالتحفيز المالى والمعنوى لجميع العاملين	٣٨	١٠٠%	-	-	-	-	١١٤	٣٨	١٠٠	١
٢	توافر مخصصات مالية للصرف على محتاج المعونة.	٣٨	١٠٠%	-	-	-	-	١١٤	٣٨	١٠٠	١
٣	التشجيع على إنشاء صندوق زمالة على مستوى الموظفين بالكلية	٣٨	١٠٠%	-	-	-	-	١١٤	٣٨	١٠٠	١
	المجموع	١١٤									
	المتوسط	٣٨									
	النسبة	١١٤									
	المتوسط المرجح							١١٤			
	القوة النسبية للبعد									١٠٠	

بإستقراء بيانات الجدول يوضح متطلبات تحقيق جودة الخدمات التعليمية فى ضوء معايير التميز المؤسسى بكلية الخدمة الاجتماعية (من وجهة نظر أعضاء الجهاز الإدارى) والمتعلقة بالمتطلبات المادية ، يتضح أنها تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (١١٤) قوة نسبية بلغت (١٠٠%) ، فقد تمت الموافقة على هذه المتطلبات بنسبة مرتفعة وفقاً للتوزيع الاحصائى ، حيث أشارت الغالبية العظمى من أعضاء الجهاز الإدارى بالكلية على تطبيق المتطلبات المادية كضرورة لتحقيق جودة الخدمات التعليمية وفى ضوء معايير التميز المؤسسى بالكلية تلك المتطلبات التى تمثلت ممارساتها فى (الإهتمام بالتحفيز المالى والمعنوى لجميع العاملين ، توافر مخصصات مالية للصرف على محتاج المعونة، التشجيع على إنشاء صندوق زمالة على مستوى الموظفين بالكلية (وهذه النتائج تتفق مع دراسة (محمد محمد أبوخليل، ٢٠٢٠م) فى توصيلها إلى متطلبات وآليات لتفعيل إدارة التميز كضرورة بالمؤسسات التعليمية من أهمها المتطلبات البشرية المادية والتى تتمثل فى ضرورة توفير الأعداد البشرية التى تتناسب مع الأعمال المطلوبة ، توفير

الإمكانيات البشرية المؤهلة مع عملية التخطيط والتنفيذ ، وتحقيق رضا العاملين ورضا المستفيدين والتشجيع المادى والمعنوى للمتميزين فى أداء أعمالهم داخل المؤسسة التعليمية ، توفير آليات الاستقطاب لأفضل العناصر من خلال الحوافز وغيرها.

ثالثاً : نتائج استمارة قياس متطلبات جودة الخدمات التعليمية فى ضوء إستراتيجية إدامة التميز المؤسسى بقطاع الخدمة الاجتماعية من وجهة نظر طلاب كلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم.

جدول رقم (١٨)

توزيع عينة الدراسة من طلاب الكلية تبعاً لمتغير الفرقة الدراسية ن = ٤١٤

م	الفرقة الدراسية	ك	%
١	الفرقة الثالثة	٢٢٩	٥٥.٣%
٢	الفرقة الرابعة	١٨٥	٤٤.٧%
	الإجمالي	٤١٤	١٠٠%

يوضح الجدول السابق توزيع أفراد مجتمع الدراسة من طلاب كلية الخدمة الاجتماعية وفقاً لمتغير الفرقة الدراسية ، حيث يتبين أن (٢٢٩) طالب من أفراد مجتمع الدراسة بنسبة (٥٥.٣ %) من إجمالي أفراد مجتمع الدراسة تقع فى الفرقة الدراسية الثالثة ، وعدد (١٨٥) طالب من إجمالي أفراد مجتمع الدراسة تقع فى الفرقة الدراسية الرابعة بنسبة (٤٤.٧ %) ، ويتضح من ذلك أن الغالبية العظمى من أفراد مجتمع الدراسة من طلاب الفرقة الثالثة بالكلية وهذا يأتى متفقاً مع الحجم الأمثل للعينة (وفقاً لمعادلة ريتشارد جيجر) لسحب العينة العشوائية المثالية ، حيث يبلغ العدد الإجمالى لطلاب الفرقة الثالثة (٥٦٦) طالباً ليصبح بذلك الحجم الأمثل للعينة من هذه الفرقة (٢٢٩) طالباً ، ويبلغ العدد الإجمالى و لطلاب الفرقة الرابعة (٣٥٦) ليصبح بذلك الحجم الأمثل للعينة من هذه الفرقة (١٨٥) طالباً ، ليكون بذلك إجمالي مجتمع الدراسة من طلاب الكلية (٤١٤) طالباً ، وقد تم إختيار الفرقتين الثالثة والرابعة بالكلية كونهما وصلا لمرحلة من النضج والنمو الذي يمكنهم من الحكم على طبيعة الخدمات المقدمة لهم وتطويرها بما يخدم الكيان المؤسسى.

نتائج التساؤل الأول المتعلق بتحديد متطلبات جودة الخدمات التعليمية في ضوء استراتيجية
إدامة التميز المؤسسي بكلية الخدمة الاجتماعية

جدول رقم (١٩)

يوضح متطلبات جودة الخدمات التعليمية في ضوء معايير التميز المؤسسي بكلية الخدمة الاجتماعية

ن = ٤١٤

جامعة الفيوم (فيما يتعلق بعلاقات الطلاب)

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
١	تشجيع الكلية للمتفوقين مادياً ومعنوياً.	٣٠	٩٠.٩	٣	٩.١	-	-	٩٦	٣١.٦	٩٦.٩	٢
٢	إتاحة الكلية للمشاركة لجميع طلابها في أنشطتها المختلفة.	٢٩	٨٧.٩	٤	١٢.١	-	-	٩٥	٣٢.٣	٩٥.٧	٣
٣	إتسام تعاملات أعضاء الجهاز الإداري مع الطلاب بالمهنية.	٣١	٩٣.٩	٢	٦.١	-	-	٩٧	٣٢.٣	٩٧.٨	١
٤	إتسام تعاملات الجهاز الإداري بالكلية عند طلب الخدمة بالمرونة واليسر.	٣٠	٩٠.٩	٣	٩.١	-	-	٩٦	٣١.٦	٩٦.٩	م٢
٥	حرص إدارة الكلية على قياس رضا الطلاب عن أداء الجهاز الإداري.	٣١	٨٧.٩	٢	٦.١	-	-	٩٧	٣٢.٣	٩٧.٨	م١
٦	حرص الكلية على توفير الإمكانيات والموارد التي تحفز إستثمار طاقات الطلاب وإبداعاتهم.	٢٩	-	٤	١٢.١	-	-	٩٥	٣١.٦	٩٥.٧	م٣
	المجموع	١٧٩	-	١٩	-	-	-	٥٧٥			
	المتوسط	٢٩.٨	-	٣.١	-	-	-				
	النسبة	٩٠.٦		٩.٤							
	المتوسط المرجح				٩٥.٨						
	القوة النسبية للبعد				%٩٦.٨						

باستقراء بيانات الجدول السابق و الذي يوضح متطلبات جودة الخدمات التعليمية في ضوء إستراتيجية إدامة التميز المؤسسي بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم (من وجهة نظر الطلاب) فيما يتعلق بطبيعة علاقاتهم داخل الكلية ، حيث يتضح من هذه الإستجابات أنها تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (٩٥.٨) و قوة نسبية بلغت (٩٦.٨ %)

وهذا التوزيع الإحصائي يدل علي الموافقة بنسبة مرتفعة جداً لعينة الدراسة من الطلاب حول طبيعة علاقتهم داخل الكلية ، حيث أشارت الغالبية العظمى من الطلاب على (إتسام تعاملات أعضاء الجهاز الإداري مع الطلاب بالمهنية ، حرص إدارة الكلية على قياس رضا الطلاب عن أداء الجهاز الإداري). فقد جاءت في الترتيب الأول بنسبة (٩٧.٨%) ، وجاءت في الترتيب الثاني المتطلبات التالية (تشجيع الكلية للمتفوقين مادياً ومعنوياً، إتسام تعاملات الجهاز الإداري بالكلية عند طلب الخدمة بالمرونة واليسر) فقد حازت على قوة نسبية (٩٦.٩%) ، كما جاءت المتطلبات التالية (إتاحة الكلية المشاركة لجميع طلابها في أنشطتها المختلفة، حرص الكلية على توفير الإمكانيات والموارد التي تحفز إستثمار طاقات الطلاب وإبداعاتهم) في الترتيب الثالث فقد حازت على قوة نسبية (٩٥.٧%) وهذا يدا على إجماع عينة الدراسة من الطلاب على جميع المتطلبات المتعلقة بعلاقتهم داخل الكلية تحقيقاً لجودة الخدمات التعليمية وذلك كونهم المخرج الرئيسي والأساس الذي تنصب عليه العملة التعليمية بأكملها.

جدول رقم (٢٠)

يوضح واقع جودة الخدمات التعليمية في ضوء معايير التميز المؤسسي بكلية الخدمة الاجتماعية

ن = ٤١٤

جامعة الفيوم (فيما يتعلق بموارد الكلية)

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
١	تناسب مبانى الكلية لإستقبال الطلاب حجماً وتجهيزاً	٣٠	٩٠.٩	٣	٩.١	-	-	٩٦	٣٢	٩٦.٩	م٢
٢	إعداد مبانى الكلية لخدمة العملية التعليمية المقدمة فيها.	٣٠	٩٠.٩	٣	٩.١	-	-	٩٦	٣٢	٩٦.٩	٢
٣	تناسب القاعات التدريسية من الداخل مع اعداد الطلاب.	٢٩	٨٧.٨	٤	١٢.٢	-	-	٩٧	٣٢.٣	٩٧.٨	١
٤	إعداد وتجهيز القاعات التدريسية والمعامل بشكل مستمر.	٢٨	٨٤.٨	٥	١٥.٢	-	-	٩٤	٣١.٣	٩٤.٨	٣
٥	توفير أحدث الوسائل التعليمية المناسبة مع مستجدات العصر.	٢٨	٨٤.٨	٥	١٥.٢	-	-	٩٤	٣١.٣	٩٤.٨	م٣
	المجموع	١٤٥		٢٠				٤٧٧			
	المتوسط	٢٩		٤							
	النسبة	٨٧.٨		١٢.٢							
	المتوسط المرجح							٩٥.٤			
	القوة النسبية للبعد									٪٩٦.٤	

باستقراء بيانات الجدول السابق و الذي يوضح متطلبات جودة الخدمات التعليمية في ضوء إستراتيجية إدامة التميز المؤسسي بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم (من وجهة نظر

(الطلاب) فيما يتعلق بالموارد داخل الكلية ، حيث يتضح من هذه الإستجابات أنها تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (٩٥.٤) و قوة نسبية بلغت (٩٦.٤ %) وهذا التوزيع الإحصائي يدل علي الموافقة على هذه المتطلبات بنسبة مرتفعة جداً وفقاً للتوزيع الاحصائي ، حيث أشارت الغالبية العظمى من عينة الطلاب بالكلية على تطبيق المتطلبات المتعلقة بالموارد داخل الكلية كضرورة لتحقيق جودة الخدمات التعليمية وفي ضوء معايير التميز المؤسسي بالكلية تلك المتطلبات التي تمثلت في المرتبة الأولى (تناسب القاعات التدريسية من الداخل مع اعداد الطلاب) وحازت على قوة نسبية (٩٧.٨%) ثم تليها في المرتبة الثانية المتطلبات التالية (تناسب مباني الكلية لإستقبال الطلاب حجماً وتجهيزاً ، إعداد مباني الكلية لخدمة العملية التعليمية المقدمة فيها) فقد حازت على قوة نسبية (٩٦.٩%) ، وجاءت في المرتبة الثالثة (إعداد وتجهيز القاعات التدريسية والمعامل بشكل مستمر، توفير أحدث الوسائل التعليمية المناسبة مع مستجدات العصر) بقوة نسبية (٩٤.٨%). وهذا يدل على إجماع عينة الدراسة من الطلاب على ضرورة تطبيق جميع المتطلبات المتعلقة بموارد الكلية .

جدول رقم (٢١)

يوضح واقع جودة الخدمات التعليمية في ضوء معايير التميز المؤسسي بكلية الخدمة الاجتماعية

ن = ٤١٤

جامعة الفيوم (فيما يتعلق بالقيادة والممارسات العادلة للطلاب)

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
١	توفير إجراءات محددة لضمان العدالة وعدم التمييز بين الطلاب داخل الكلية.	٣٨	١٠٠%	-	-	-	-	١١٤	٣٨	١٠٠	١
٢	توفير آليات معلنه ومطبقة للتعامل مع شكاوى وتظلمات نتائج الامتحانات	٣٨	١٠٠%	-	-	-	-	١١٤	٣٨	١٠٠	م١
٣	إستجابة إدارة الكابينة للشكاوى والمقترحات المقدمة من الطلبة.	٣٨	١٠٠%	-	-	-	-	١١٤	٣٨	١٠٠	م١
	المجموع	١١٤									
	المتوسط	٣٨									
	النسبة	١١٤									
	المتوسط المرجح							١١٤			
	القوة النسبية للبعد									١٠٠	

باستقراء بيانات الجدول السابق و الذي يوضح متطلبات جودة الخدمات التعليمية في ضوء إستراتيجية إدامة التميز المؤسسي بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم (من وجهة نظر

(الطلاب) فيما يتعلق بالقيادة والممارسات العادلة للطلاب، حيث يتضح من هذه الإستجابات أنها تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (١١٤) و قوة نسبية بلغت (١٠٠ %) وهذا التوزيع الإحصائي يدل علي الموافقة المطلقة حول المتطلبات المتعلقة بالقيادة والممارسات العادلة للطلاب حيث أشارت الغالبية العظمى لعينة الدراسة من طلاب الكلية على تطبيق جميع المتطلبات المتعلقة بالقيادة والممارسات العادلة للطلاب كضرورة لتحقيق جودة الخدمات التعليمية وفي ضوء معايير التميز المؤسسي بالكلية تلك المتطلبات التي تمثلت في (توفير إجراءات محددة لضمان العدالة وعدم التمييز بين الطلاب داخل الكلية، توفير آليات معلنة ومطبقة للتعامل مع شكاوى وتظلمات نتائج الامتحانات ،إستجابة إدارة الكلية للشكاوى والمقترحات المقدمة من الطلبة) فقد حازت على قوة نسبية (١٠٠%) وهذا ما أكدت عليه دراسة (المالكي ،إسراء جمعة ،٢٠٢٢م) حول ضرورة وجود آليات مطبقة ومعلنة حول الشكاوى والتظلمات وضرورة وضع إجراءات تحسينية حولها).

رابعاً: نتائج إستمارة قياس متطلبات جودة الخدمات التعليمية في ضوء إستراتيجية إدامة التميز المؤسسي بقطاع الخدمة الاجتماعية من وجهة نظر ممارسي الخدمة الاجتماعية عن خريج الكلية من واقع تدريبهم الميداني لهم.

جدول رقم (٢٢)

يوضح توزيع عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين الممارسين بمجال الخدمة الاجتماعية تبعاً للسن ن = ٤٠

م	السن	ك	%
١	من ٣٠ سنة إلى أقل من ٤٠سنة	٦	١٥%
٢	من ٤٠ سنة إلى أقل من ٥٠سنة	١٢	٣٠%
٣	من ٥٠ سنة لأقل من ٦٠سنة	٢٢	٥٥%
	الإجمالي	٤٠	١٠٠%

يوضح الجدول السابق توزيع أفراد مجتمع الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين وفقاً لمتغير السن ، و يتضح أن الغالبية العظمى من أفراد مجتمع الدراسة (الأخصائيين الاجتماعيين الممارسين بمؤسسات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية) من ذوى الخبرة الكبيرة بمجال ممارسة الخدمة الاجتماعية حيث وقعت الغالبية العظمى من أفراد مجتمع الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين في الفئة العمرية (من ٥٠ سنة إلي أقل من ٦٠ سنة) ، وتليها الفئة العمرية عمر (من ٤٠ سنة إلى أقل من ٥٠سنة) بنسبة (٣٠%).

جدول رقم (٢٣)

يوضح توزيع عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين الممارسين بمؤسسات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية تبعاً للمؤهل العلمي

ن = ٤٠

م	المؤهل العلمي	ك	%
١	حاصل على بكالوريوس الخدمة الاجتماعية	٣٤	٨٥%
٢	حاصل على درجة الماجستير فى الخدمة الاجتماعية	٦	١٥%
الإجمالي		٤٠	١٠٠%

يوضح الجدول السابق توزيع أفراد مجتمع الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين وفقاً للمؤهل العلمي، حيث يتبين أن مجتمع الدراسة الذى أعتمدت عليه الباحثة أثناء التطبيق العملى متنوع الخبرات العملية والعلمية حيث يضم أخصائيين اجتماعيين حاصلين على درجة الماجستير فى الخدمة الاجتماعية بنسبة (١٥%) من مجتمع الدراسة، إلى جانب الأخصائيين الاجتماعيين الحاصلين على درجة البكالوريوس فى الخدمة الاجتماعية بنسبة (٨٥%) وكلاهما لهم باع كبير فى مجال الممارسة العملية الأمر الذى ينعكس على إثراء الجانب العملى والتطبيقى لهذه الدراسة

جدول رقم (٢٤)

يوضح توزيع عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين الممارسين بمجال الخدمة الاجتماعية تبعاً

لمؤسسات الممارسة المهنية

ن = ٤٠

م	مجال العمل	ك	%
١	المجال المدرسى	١٤	٣٥%
٢	مجال رعاية شباب	١٢	٣٠%
٣	المجال التنموي (جمعيات أهلية)	٩	٢٢.٥%
٤	المجال الطبى	٥	١٢.٥%
الإجمالي		٤٠	١٠٠%

يتضح من الجدول السابق توزيع أفراد مجتمع الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين وفقاً لمؤسسات الممارسة المهنية، حيث يتبين إن عدد (١٤) من أفراد مجتمع الدراسة بنسبة (٣٥%) من إجمالي أفراد مجتمع الدراسة يعملون (بالمجال المدرسى)، وعدد (١٢) من أفراد مجتمع الدراسة بنسبة (٣٠%) من إجمالي أفراد مجتمع الدراسة يعملون (بمجال رعاية الشباب)، وعدد (٩) من أفراد مجتمع الدراسة بنسبة (٢٢.٥%) من إجمالي أفراد مجتمع الدراسة يعملون (بالمجال التنموي والجمعيات الأهلية)، وعدد (٥) من أفراد مجتمع الدراسة بنسبة (١٢.٥%) من إجمالي أفراد مجتمع الدراسة يعملون (بالمجال الطبى)، ويتضح من ذلك أن العينة الذى تم التطبيق

عليها من الاخصائيين الاجتماعيين الممارسين ممثلة لكافة مجالات ممارسة الخدمة الاجتماعية مما يعطى رأياً شمولياً وواقعياً من وجهة نظر الاخصائيين الاجتماعيين العاملين بكل مجال من مجالات ممارسة الخدمة الاجتماعية سواء كان فى (المجال المدرسى ، المجال الطبى ،المجال التتموى ، مجال رعاية الشباب) عن واقع الممارسة العملية ومتطلبات تحقيق تميزها فى الواقع الميدانى .

جدول رقم (٢٥)

يوضح توزيع عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين تبعاً لسنوات الخبرة ن = ٤٠

م	سنوات الخبرة	ك	%
١	٥ سنوات	-	-
٢	من ٥ : ١٠ سنوات	-	-
٣	من ١٠ : ١٥ سنة	١٨	٤٥%
٤	من ١٥ : ٢٠ سنة	٢٢	٥٥%
	الإجمالي	٤٠	١٠٠%

يتضح من الجدول السابق توزيع أفراد مجتمع الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين وفقاً لسنوات الخبرة ، حيث يتبين إن عدد (١٨) من أفراد مجتمع الدراسة بنسبة (٤٥%) من إجمالي أفراد مجتمع الدراسة تمتلك الخبرة (من ١٠ : ١٥ سنة) ، وعدد (٢٢) من أفراد مجتمع الدراسة بنسبة (٥٥%) من إجمالي أفراد مجتمع الدراسة تمتلك الخبرة (من ١٥ : ٢٠ سنة) ، ومن خلال ماسبق عرضه من نتائج يتضح أن الغالبية العظمى من أفراد مجتمع الدراسة من الاخصائيين الاجتماعيين الذين يمتلكون خبرة الكبيرة بمجال ممارسة الخدمة الاجتماعية حيث تتراوح سنوات خبرتهم من (١٥ سنة : ٢٠ سنة) وهذا يؤكد على أن مجتمع الدراسة الذى أعمدت عليه الباحثة من ذوى الخبرة بمجال ممارسة الخدمة الاجتماعية).

جدول رقم (٢٦)

يوضح نتائج الدراسة المتعلقة بالتساؤل الخاص بأهم الصفات والمهارات التي تراها يجب أن تكون

ن = ٤٠

متوفرة بخريج الكلية

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
١	الاهتمام بالمظهر الخارجي	٣٨	٪١٠٠	-	-	-	-	١١٤	٣٨	٪١٠٠	١
٢	ترسيخ مفهوم العمل الجماعي	٣٨	٪١٠٠	-	-	-	-	١١٤	٣٨	٪١٠٠	١م
٣	لدية الرغبة فى مساعدة الآخرين	٣٨	٪١٠٠	-	-	-	-	١١٤	٣٨	٪١٠٠	١م
٤	الغيرة المهنية والإلتزام الوظيفى	٣٨	٪١٠٠	-	-	-	-	١١٤	٣٨	٪١٠٠	١م
٥	التعامل مع العملاء بأساليب التوجيه والإرشاد المهنى السليم	٣٨	٪١٠٠	-	-	-	-	١١٤	٣٨	٪١٠٠	١م
	المجموع	١٩٠						٥٧٠			
	المتوسط	٣٨									
	المتوسط المرجح							١١٤			
	القوة النسبية للبعد							٪١٠٠			

باستقراء بيانات الجدول السابق الذي يوضح أهم الصفات والمهارات الذى يراها الأخصائيين الاجتماعيين الممارسين يجب أن تكون متوفرة بخريج الكلية من وجهة نظرهم ، يتضح من الإستجابات أنها تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (١١٤) و قوة نسبية بلغت (١٠٠٪) وهذا التوزيع الإحصائي يدل علي الموافقة الشديدة لعينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين على ضرورة توافر الصفات والمهارات المؤهلة لخريج الكلية فى سوق العمل الخارجى حيث أجمعت عينة الدراسة من الاخصائيين الاجتماعيين على ضرورة (الاهتمام بالمظهر الخارجى، ترسيخ مفهوم العمل الجماعى، لدية الرغبة فى مساعدة الآخرين ، الغيرة المهنية والإلتزام الوظيفى، التعامل مع العملاء بأساليب التوجيه والإرشاد المهنى السليم) فقد حازت على قوة نسبية ١٠٠٪ .

جدول رقم (٢٧)

يوضح نتائج الدراسة المتعلقة بالمهارات الفنية والمهنية لطلاب الخدمة الاجتماعية في ضوء إستراتيجية إدامة

التميز المؤسسي من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين بمجال الممارسة ن = ٤٠

الترتيب	القوة النسبية	الوزن المرجح	مجموع الأوزان	لا		إلى حد ما		نعم		العبارة	م
				%	ك	%	ك	%	ك		
١	١٠٠	٣٨	١١٤	-	-	-	-	١٠٠%	٣٨	إمام طلاب الخدمة الاجتماعية بالمفاهيم والمصطلحات الإنجليزية المرتبطة بمجالات الممارسة	١
٢	١٠٠	٣٨	١١٤	-	-	-	-	١٠٠%	٣٨	إمام طلاب الخدمة الاجتماعية بعمليات التعامل مع مشكلات العملاء.	٢
٣	١٠٠	٣٨	١١٤	-	-	-	-	١٠٠%	٣٨	إمام طلاب الخدمة الاجتماعية للتعامل مع فنيات الخدمة الاجتماعية التكنولوجية.	٣
									١١٤	المجموع	
									٣٨	المتوسط	
									١١٤	النسبة	
									١١٤	المتوسط المرجح	
									١٠٠	القوة النسبية لليعد	

بإستقراء بيانات الجدول السابق الذي يوضح المهارات الفنية والمهنية لطلاب الخدمة الاجتماعية في ضوء إستراتيجية إدامة التميز المؤسسي من وجهة نظر الاخصائيين الاجتماعيين ، يتضح من الإستجابات أنها تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (١١٤) و قوة نسبية بلغت (١٠٠%) وهذا التوزيع الإحصائي يدل علي الموافقة بنسبة مرتفعة جداً حيث أجمعت عينة الدراسة من الاخصائيين الاجتماعيين على ضرورة توافر المهارات الفنية والمهنية التالية (إمام طلاب الخدمة الاجتماعية بالمفاهيم والمصطلحات الإنجليزية المرتبطة بمجالات الممارسة ، إمام طلاب الخدمة الاجتماعية بعمليات التعامل مع مشكلات العملاء، إمام طلاب بالخدمة الاجتماعية للتعامل مع فنيات الخدمة الاجتماعية التكنولوجية) فقد حازت هذه المتطلبات على قوة نسبية (١٠٠%) وهذا ما أكدته دراسة (محمد رفعت قاسم، ٢٠٠٩م) على ضرورة مواكبة تعليم الخدمة الاجتماعية لمستجدات العصر من خلال استراتيجية تهتم بتطوير تعليم وممارسة

الخدمة الاجتماعية في ضوء المتغيرات المعاصرة بما يؤدي إلى تحسين جودة أداء الأخصائي الاجتماعي من ناحية وتحقيق الكفاءة في التعامل مع تطبيقات الحاسب و تطبيقات رقمنة الخدمات الأمر الذي قد يكون له إنعكاس سلبي على مستوى الخريجين بسوق العمل.

جدول رقم (٢٨)

يوضح مقترحات الأخصائيين الاجتماعيين الممارسين لإعداد خريج مؤهل وفق إحتياجات سوق العمل

ن=٤٠

الترتيب	القوة النسبية	الوزن المرجح	مجموع الأوزان	لا		إلى حد ما		نعم		العبارة	م
				%	ك	%	ك	%	ك		
١	%١٠٠	٤٠	١٢٠	-	-	-	-	١٠٠	٤٠	تطوير وتنمية قدرات الطلاب المتعلقة بإجادة اللغة وتطبيقات الحاسب الآلى.	١
م	%١٠٠	٤٠	١٢٠	-	-	-	-	١٠٠	٤٠	مواكبة التدريب المستمر للطلاب وفق ما يتطلبه سوق العمل.	٢
م	%١٠٠	٤٠	١٢٠	-	-	-	-	١٠٠	٤٠	وجود سياسة تدريبية واضحة يلتزم بها كلا من المشرف الأكاديمي والأخصائي الاجتماعي بالمؤسسة.	٣
م	%١٠٠	٤٠	١٢٠	-	-	-	-	١٠٠	٤٠	التنسيق الأكاديمي والميداني لوضع خطط تدريبية موائمة لواقع الممارسة.	٤
م	%١٠٠	٤٠	١٢٠	-	-	-	-	١٠٠	٤٠	التشجيع والتحفيز المادى والمعنوى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال الممارسة.	٥
م	%١٠٠	٤٠	١٢٠	-	-	-	-	١٠٠	٤٠	إعداد إشراف اكاديمي ذو خبرة ومؤهل وفق مجالات الممارسة المختلفة .	٦
م	%١٠٠	٤٠	١٢٠	-	-	-	-	١٠٠	٤٠	ضرورة إلتزام الطلاب بمواعيد العملية التدريسية داخل مؤسسات التدريب والتشديد عليها من قبل المشرف	٧
م	%١٠٠	٤٠	١٢٠	-	-	-	-	١٠٠	٤٠	عدم وضع أكثر من مجموعة تدريبية داخل المؤسسة الواحدة.	٨
م	%١٠٠	٤٠	١٢٠	-	-	-	-	١٠٠	٤٠	تفعيل لوائح الإنضباط على الطلاب.	٩
م	%١٠٠	٤٠	١٢٠	-	-	-	-	١٠٠	٤٠	التوسع فى التدريب بمجالات تخصص بينية جديدة.	١٠
م	%١٠٠	٤٠	١٢٠	-	-	-	-	١٠٠	٤٠	تدريب الطلاب على إستخدام المنصات الالكترونية بمجالات الرعاية الاجتماعية.	١١
			١٣٢٠						٤٤٠	المجموع	
									٤٠	المتوسط	
									%١٠٠	النسبة	
			١٢٠							المتوسط المرجح	
			%١٠٠							القوة النسبية لليعد	

بإستقراء بيانات الجدول السابق الذي يوضح مقترحات الأخصائيين الاجتماعيين الممارسين لتخريج

أخصائي اجتماعي مؤهل وفق إحتياجات سوق العمل بمجال الخدمة الاجتماعية، يتضح من الإستجابات أنها

تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (١٢٠) و قوة نسبية بلغت (١٠٠٪) وهذا التوزيع الإحصائي يدل علي إتفاق عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين على جميع المقترحات اللازمة لتخريج أخصائي اجتماعي مؤهل وفق إحتياجات سوق العمل، فقد تمت الموافقة على هذه المقترحات بنسبة (١٠٠٪) ، حيث أجمعت عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين على المقترحات كلها متمثلة في ضرورة لتخريج أخصائي إجتماعي مؤهل لسوق العمل تلك التي تمثلت في (تطوير وتنمية قدرات الطلاب المتعلقة بإجادة اللغة وتطبيقات الحاسب الآلي، مواكبة التدريب المستمر للطلاب وفق ما يتطلبه سوق العمل ، وجود سياسة تدريبية واضحة يلتزم بها كلا من المشرف الأكاديمي والأخصائي الاجتماعي بالمؤسسة ، التنسيق الأكاديمي والميداني لوضع خطط تدريبية موائمة لواقع الممارسة ، التشجيع والتحفيز المادي والمعنوي للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال الممارسة ، إعداد إشراف أكاديمي ذو خبرة ومؤهل وفق مجالات الممارسة المختلفة ، إعداد إشراف أكاديمي ذو خبرة ومؤهل وفق مجالات الممارسة المختلفة ، عدم وضع أكثر من مجموعة تدريبية داخل المؤسسة الواحدة ، تفعيل لوائح الإنضباط على الطلاب ، التوسع في التدريب بمجالات تخصص بينية جديدة ، تدريب الطلاب على إستخدام المنصات الالكترونية بمجالات الرعاية الاجتماعية) فقد تمت الموافقة على هذه المقترحات بنسبة (١٠٠٪).

المحور الثالث : دليل إرشادي لمتطلبات جودة الخدمات التعليمية في ضوء إستراتيجية إدامة التميز

المؤسسى بقطاع الخدمة الاجتماعية :

أولاً : تحديد المشكلة :

التوصل الى دليل يتحدد فيه متطلبات جودة الخدمات التعليمية في ضوء إستراتيجية إدامة التميز

المؤسسى بقطاع الخدمة الاجتماعية على مستوى الجامعات المصرية

ثانياً: المنطق النظرى للدليل :

➤ يعتمد هذا الدليل على معايير النموذج الأوروبى للتميز المؤسسى والعناصر المستقاة من

معايير إستراتيجية التميز المؤسسى .

➤ تطبيق هذه المعايير تساهم في تحقيق جودة الخدمات التعليمية بقطاع الخدمة الاجتماعية .

➤ تتمثل تلك المعايير في المعايير الرئيسية المكونة للنموذج الأوروبى للتميز المؤسسى .

➤ التي تتضمن المعايير الخمسة الآتية (معيار القيادة بالإبداع ، معيار السياسات والإستراتيجيات ، ومعيار إدارة الموارد البشرية ، ومعيار العلاقات والموارد ، ومعيار التركيز على الطلبة والبحث العلمى)

ثالثاً: آلية تطبيق الدليل :

م	معايير النموذج الأوروبي للتميز المؤسسي EFQM	متطلبات تحقيق التميز المؤسسي بكلية الخدمة الاجتماعية وفق معايير النموذج الأوروبي EFQM
١	معيار القيادة بالإبداع	<p>آليات وإجراءات تنفيذ متطلب التميز وفق معايير النموذج الأوروبي بكلية الخدمة الاجتماعية</p> <p>إجراءات تحقيق القيادة الإبداعية لدى القيادات الأكاديمية يتم من خلال شقين أساسيين . كما يلي :</p> <ul style="list-style-type: none"> - فيما يخص سمات القيادة الإبداعية للقيادات الأكاديمية. - فيما يخص بأسلوب القيادة الإبداعية للقيادات الأكاديمية . <p>أولاً: فيما يخص سمات القيادة الإبداعية للقيادات الأكاديمية :</p> <p>يتم عمل مقاييس و إختبارات لقياس سمات القيادة الإبداعية لعضو هيئة التدريس المتقدم للمناصب الأكاديمية تراعى فى هذه المقاييس إختبار مستوى القيادة الإبداعية من حيث :</p> <ul style="list-style-type: none"> - حساسية عضو هيئة التدريس المتقدم للوظائف الأكاديمية بالمشكلات : من خلال قدرته على حل المشكلات ، وقدرته على تحديد أبعاد المشكلات ، وترتيب المشكلات من حيث أولوياتها داخل الكلية ، وقدرته على طرح الحلول والبدائل - مستوى الطلاقة لعضو هيئة التدريس المتقدم للوظائف الأكاديمية : من خلال قياس قدرته على التعبير عن أفكاره بطلاقة ، تبنى وجهات نظر الآخرين عند إقتناعه بها ، سعيه الدائم للتميز والإبداع . - مستوى الأصالة لعضو هيئة التدريس المتقدم للوظائف الأكاديمية :من خلال قياس قدرته على طرح أفكار جديدة غير تقليدية ، تقييمه للأفكار المعروضة فى ضوء الإمكانيات المتاحة لديه . - مستوى المثابرة لعضو هيئة التدريس المتقدم للوظائف الأكاديمية :من حيث إتصافه بالحكمة والشجاعة فى أداء الأعمال ، حسن التصرف فى الأزمات ، تحمل ضغوط العمل ومواصلته لفترات طويلة . <p>على أن يتم تطبيق مقاييس لتقييم مستوى الأداء من جميع العاملين بالكلية (أعضاء هيئة تدريس ، أعضاء جهاز إدارى) من ناحية ولقياس مستوى الرضا لديهم من ناحية أخرى.</p> <p>ثانياً : فيما يخص أسلوب القيادة الإبداعية للقيادات الأكاديمية لابد أن يراعى :</p> <ul style="list-style-type: none"> - ضرورة مشاركة جميع العاملين من أعضاء هيئة التدريس والجهاز الإدارى بالكلية لتطوير رؤية ورسالة الكلية. - ضرورة تحفيز جميع العاملين من أعضاء هيئة التدريس والجهاز الإدارى على التفكير الابتكاري فى أداء الأعمال - العمل على إنشاء وحدة تختص بالتنمية الإبداعية لأعضاء هيئة التدريس

آليات وإجراءات تنفيذ متطلب التميز وفق معايير النموذج الأوروبي بكلية الخدمة الاجتماعية	متطلبات تحقيق التميز المؤسسي بكلية الخدمة الاجتماعية وفق معايير النموذج الأوروبي EFQM	معايير النموذج الأوروبي للتميز المؤسسي EFQM	م
<p>والجهاز الإداري بالكلية</p> <ul style="list-style-type: none"> - ضرورة العمل على إيجاد نظام الحوافز لرفع الروح المعنوية لدى جميع العاملين بالكلية . - ضرورة الإهتمام بإكتساب ثقة وولاء جميع العاملين بالكلية دون المحاباة لفئة على حساب الأخرى. - ضرورة العمل على تمكين أعضاء هيئة التدريس ومنحهم الصلاحيات فى ممارسة الأدوار القيادية . - ضرورة تحقيق المساواة وتكافؤ الفرص بين الجميع بالكلية . - المساعدة فى التخلص من جمود اللوائح والقوانين وضرورة المرونة فى تيسير الأعمال. 			
<p>العمل على تطوير وتحديث الخطة الاستراتيجية الخاصة بالكلية وفق عمليات التخطيط الإستراتيجى الآتية:</p> <p>العملية الأولى : التخطيط : على أن يراعى فى هذه الخطوة :</p> <ul style="list-style-type: none"> -إستعراض الخطة الاستراتيجية الحالية ومدى تنفيذها. -التحليل البيئى الداخلى والخارجى من خلال نموذج (SWOT ANALYSIS) للفرض والتهديدات ونقاط القوة والضعف (التحليل البيئى للكلية) متضمناً لمصادر جمع البيانات ، وأدوات جمع البيانات ، ومنهجية وإجراءات التحليل البيئى للكلية ، تحليل لعناصر البيئة الداخلية ، تحليل لعناصر البيئة الخارجية ، تحديد الفرص والتهديدات ، تحليل الفجوة بين الوضع الراهن والمستقبل. <p>العملية الثانية: الخطة التنفيذية :على أن يراعى فى هذه الخطوة :</p> <ul style="list-style-type: none"> -وضع أولويات الخطة - وضع رؤية ورسالة الكلية - وضع الغايات والأهداف العامة الإستراتيجية للكلية. - وضع سياسات الكلية فى مجال التعليم والبحث العلمى وخدمة المجتمع والبيئة - وضع الإطار الزمنى للخطة الإستراتيجية. - وضع مصادر التمويل . <p>العملية الثالثة : المتابعة والتقييم والإستمرارية :</p> <p>*على أن يتم تحديث الخطة الإستراتيجية كل خمس سنوات للكلية ووفقاً مع الخطة الإستراتيجية للجامعة.</p> <ul style="list-style-type: none"> - العمل على تطوير سياسات الكلية (لائحة كلية الخدمة الاجتماعية) بما يتناسب مع مستجدات العصر الحالى على أن تراعى فيها الآتى: - تطبيق نظام الساعات المعتمدة لمرحلتى البكالوريوس والدراسات العليا. - إستحداث مقررات يتضمن محتواها الجانب الإلكتروني - تركيز بالمقام الأول على الإحتياجات المستقبلية للمهنة (طلاب ، سوق عمل خارجى) . - مشاركة جميع أعضاء هيئة التدريس فى تطوير لائحة الكلية وسياساتها. 	<p>التطوير المستمر لسياسات ولوائح الكلية وعمليات التخطيط الإستراتيجى (الخطة الإستراتيجية بالكلية)</p>	<p>معايير السياسات والإستراتيجيات</p>	<p>٢</p>

آليات وإجراءات تنفيذ متطلب التميز وفق معايير النموذج الأوروبي بكلية الخدمة الاجتماعية	متطلبات تحقيق التميز المؤسسي بكلية الخدمة الاجتماعية وفق معايير النموذج الأوروبي EFQM	معايير النموذج الأوروبي للتميز المؤسسي EFQM	م
<p>- عمل مراجعة دورية للاتحة وسياسات الكلية بشكل يتناسب مع متغيرات ومستجدات العصر .</p> <p>- يراعي فيها إحتياجات الطلاب وسوق العمل الخارجى حول خريج الكلية وذلك من خلال إستطلاعات الرأي للطلاب وأعضاء هيئة التدريس والأخصائيين الاجتماعيين الممارسين.</p>			
<p>إجراءات تنفيذ متطلب التميز الأول (تحقيق جودة عضو هيئة التدريس بالكلية) :-</p> <p>أولاً : فيما يتعلق بتحقيق التنمية المهنية لعضو هيئة التدريس:</p> <p>- تقنين النظام القائم حالياً بتكليف المعيد كونه لكوادر هيئات التدريس.</p> <p>- تطبيق نظام المنح البحثية كفترة اختبار تمهيدا لاختيار المتميز منهم لتعيينه معيدا.</p> <p>- توافر التميز البحثي والعلمي والقدرة على القيادة والإبداع مع دماثة الخلق والالتزام القيمي فى إختيار المعيد .</p> <p>- ضرورة الاهتمام بالتنمية العلمية لعضو هيئة التدريس.</p> <p>- التوسع فى برامج تبادل الزيارات مع الكليات المناظرة فى الجامعات الأجنبية.</p> <p>- الاشتراك فى المؤتمرات العلمية والاهتمام بعقد الندوات العلمية وورش العمل لتبادل الخبرات بين الأكاديميين والممارسين فى مجالات التخصص .</p> <p>- تزويد اعضاء هيئة التدريس بالبرامج والدورات التدريبية الحديثة والتي تتلائم مع مستجدات العصر .</p> <p>- الاهتمام بنظام توجيه سواء فى الدراسة أو التدريب الميدانى بحيث يساهم هذا النظام فى وجود مدارس فكرية متعددة تزيد من كفاءة عضو هيئة التدريس.</p> <p>- توفير الامكانيات المادية والدعم المالى اللازم لعضو هيئة التدريس حتى يستطيع إتمام أبحاثه العلمية .</p> <p>- عدم الإعتماد على التخصصات الأخرى فى تدريس مقررات الخدمة الاجتماعية وفى حال العجز يتم سد هذا العجز بمتخصصين فى الخدمة الاجتماعية يتوافر فيهم القدرة العلمية والتدريسية والقدرة على توصيف المناهج وربطها بإحتياجات المجتمع وتقييم الطلاب .</p> <p>- قيام كل عضو هيئة تدريس بتقديم تقرير سنوي يشرح فيه إنجازاته فيما يتعلق بالتدريس وإجراء البحوث وإعداد المؤلفات العلمية وخدمة الجامعة وخدمة البيئة والأنشطة الطلابية كأساس للحكم على جودته وتحفيزه على تحسين نموه المهني وتحقيقاً للإنضباط.</p> <p>ثانياً: فيما يتعلق بتحقيق جودة العملية التدريسية لعضو هيئة التدريس: مراعاة عضو هيئة التدريس للجوانب الآتية :</p> <p>- ضرورة عرض الخطة الدراسية للمقرر الذى يقوم بتدريسه فى بداية العام</p>	<p>متطلب التميز الأول : تحقيق جودة عضو هيئة التدريس بالكلية .</p>	<p>معايير إدارة الموارد البشرية</p>	<p>٣</p>

آليات وإجراءات تنفيذ متطلب التميز وفق معايير النموذج الأوروبي بكلية الخدمة الاجتماعية	متطلبات تحقيق التميز المؤسسي بكلية الخدمة الاجتماعية وفق معايير النموذج الأوروبي EFQM	معايير النموذج الأوروبي للتميز المؤسسي EFQM	م
<p>الدراسي.</p> <ul style="list-style-type: none"> - ضرورة إرتباط المقرر الدراسي الذي يقوم بتدريسه بالخطة الدراسية المعلنة. - ضرورة إلتزامه بالمواعيد المقررة والمعلنة لبدء ونهاية المحاضرة. - ضرورة تشجيعه للطلاب على المنافسة العلمية أثناء المحاضرة. - ضرورة إستعانتة لوسائل تعليمية تكنولوجية في التدريس. - مراعاته لأسئلة الإمتحانات أن تتضمن جانب الحفظ والفهم معاً. - مراعاته لأسئلة الإمتحانات أن تكون في مستوى الطالب المتوسط. - دعم الكتاب الجامعي للمقرر الذي يقوم بتدريسه. - مساعدته للطلاب في تنمية مهارات العمل الجماعية وأساليب التوجيه والإرشاد المهني. - مساعدة الطلاب على تنمية مهاراتهم في إستخدام الحاسب الألى من خلال تكتيفات لمادة الحاسب الألى وتدريب الطلاب على إستخدام تطبيقات التواصل الإجتماعي فيما يخص رقمنة الخدمات . - دعم الطلاب في تنمية الجانب اللغوي ومصطلحات ومفاهيم المهنة الإنجليزية المرتبطة بالتخصص. 			
<p>إجراءات تنفيذ متطلب التميز الثاني (تحقيق جودة طلاب الكلية):- أولاً : فيما يتعلق بعلاقات الطلاب بالكلية سواء على مستوى (أعضاء هيئة تدريس ، جهاز إداري ، وأخصائيين اجتماعيين بمؤسسات التدريب الميداني:-</p> <ul style="list-style-type: none"> - ضرورة إتاحة الكلية لجميع الطلاب المشاركة في الأنشطة المختلفة. - العمل على تيسير تعامل الطلاب مع أعضاء الجهاز الإداري. - الإهتمام برأي الطلاب عن مستوى الخدمات التعليمية التي تقدم لهم بإستمرار. - ضرورة وجود آلية معلنة ومطبقة في التعامل مع الشكاوى والتظلمات. - العمل على إتخاذ إجراءات تصحيحية فورية ضد أى ممارسة غير عادلة تحدث بين الطلاب. - تيسير دعم الخدمات الطبية للمحتاج منهم. <p>ثانياً: فيما يتعلق بجودة العملية التعليمية لطلاب الكلية :-</p> <ul style="list-style-type: none"> - ضرورة تنمية مهارات الطلاب في اللغة الإنجليزية المرتبطة بمصطلحات التخصص ، وتطبيقات الحاسب الألى. - ضرورة مساعدة الطلاب لإلمامهم بأساليب التوجيه والإرشاد السليم. - ضرورة مشاركة الطلاب في العملية التعليمية. - ضرورة توفير الإمكانيات التكنولوجية للطلاب التي تساعدهم في العملية التعليمية سواء داخل قاعات التدريس أو مكتبة الكلية . - مكافأة المتفوقين والتميزين من الطلاب مادياً ومعنوياً. - دعم الكتاب الجامعي بحيث يتوافر في بداية العام الدراسي بكميات مناسبة 	<p>متطلب التميز الثاني : تحقيق جودة طلاب الخدمة الإجتماعية.</p>	<p>معايير إدارة الموارد البشرية</p>	

م	معايير النموذج الأوروبي للتميز المؤسسي EFQM	متطلبات تحقيق التميز المؤسسي بكلية الخدمة الاجتماعية وفق معايير النموذج الأوروبي EFQM	آليات وإجراءات تنفيذ متطلب التميز وفق معايير النموذج الأوروبي بكلية الخدمة الاجتماعية
			<p>للطلاب غير القادرين.</p> <p>- ضرورة تهيئة الطلاب نظرياً قبل النزول لتدريب بمؤسسات الممارسة المهنية .</p>
	<p>معايير إدارة الموارد البشرية</p>	<p>متطلب التميز الثالث: تحقيق جودة وتميز التعليم المستمر للعاملين بالمهنة</p>	<p>إجراءات تنفيذ متطلب التميز الثالث وتميز التعليم المستمر للعاملين بالمهنة :</p> <p>- الإهتمام بالتعليم المستمر للخريجين الممارسين في مجالات الممارسة المهنية وضرورة تصميم البرامج المناسبة لكل مجال من المجالات وكل مستوى من المستويات الوظيفية لتزويد الممارسين بالجديد والمستحدث في مجالات التطوير والممارسة المهنية من خلال الدورات التدريبية التأهيلية و التنشيطية التي تجمع بين الجوانب النظرية والتطبيقية والمعرفة المتطورة.</p> <p>- تنظيم برامج التعليم المستمر للأخصائيين الاجتماعيين يمكن أن يستخدم فيها التعليم عن بعد، وشبكة الفيديو كونفرنس لرفع معدل الأداء المهاري والمهني، على أن يشترط لإستمرار الأخصائي في العمل بالمؤسسة الحصول على شهادة تأهيل من هذا البرنامج الذي تتولى مسئولية تنظيمه لجنة فنية من أعضاء هيئة التدريس المتخصصين في الخدمة الاجتماعية .</p> <p>- الإهتمام بالتنمية الذاتية أو التعليم الذاتي للأخصائي الاجتماعي من خلال مداومة القراءة والإطلاع على الجديد والمتحدث في الخدمة الاجتماعية بوجه عام وفي مجال عمله بوجه خاص.</p> <p>- تنظيم الحلقات البحثية والاجتماعات الدورية بين الأخصائيين الاجتماعيين لتبادل الخبرات بينهم مما يسهم في إكسابهم القدرة على البحث والتفكير الواقعي في دراسة و تشخيص وإقتراح اساليب مواجهة مشكلات الممارسة المهنية.</p> <p>- تقديم الدعم المادى والفنى للممارسين المهنيين من قبل الجهات النقابية وكلية الخدمة الاجتماعية .</p>
٤	<p>معايير العلاقات والموارد</p>	<p>متطلب التميز الأول: تحقيق جودة وتميز مكتبة الكلية</p>	<p>إجراءات تنفيذ متطلب التميز الأول من معيار العلاقات والموارد (تحقيق جودة وتميز مكتبة الكلية) :-</p> <p>- دعم مكتبات كلية الخدمة الاجتماعية بالمراجع والدوريات العلمية المحلية والدولية، وتحديث محتوياتها بما يسهم في توفير المعلومات التي يحتاجها أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم والطلاب في كافة طرق ومجالات الخدمة الاجتماعية.</p> <p>- تيسير استعارة الطلاب وأعضاء هيئة التدريس للمراجع التي يرغبون في الحصول عليها وتوفير قاعات مجهزة للقراءة والإطلاع وتجهيز المكتبة بما ييسر عليهم تصوير الأجزاء المسموح بها لسهولة الاستفادة منها.</p> <p>- تنظيم مواعيد عمل المكتبة بما لا يتعارض مع اوقات دراسة الطلاب أو تدريبهم حتى يتسنى لهم متابعة ما يريدون، مع تزويد المكتبة بالعاملين المؤهلين لإرشاد الطلاب لسرعة حصولهم على المراجع المطلوبة.</p> <p>- تزويد المكتبة بشبكة الواى فاى اللاسلكية حتى يتسنى للطلاب البحث فى القواعد ودوائر البيانات العالمية , وكذلك تزويدها بألات التصوير واجهزة الحاسب الألى .</p>

آليات وإجراءات تنفيذ مطلب التميز وفق معايير النموذج الأوروبي بكلية الخدمة الاجتماعية	متطلبات تحقيق التميز المؤسسي بكلية الخدمة الاجتماعية وفق معايير النموذج الأوروبي EFQM	معايير النموذج الأوروبي للتميز المؤسسي EFQM	م
<p>إجراءات تنفيذ مطلب التميز الثاني من معيار العلاقات والموارد (تحقيق جودة وتميز مؤسسات الممارسة المهنية):</p> <ul style="list-style-type: none"> - إعادة النظر في المجالات الحالية للممارسة المهنية - إستحداث مؤسسات للممارسة المهنية تختلف عن كل عام دراسي - إستبعاد مؤسسات الممارسة المهنية غير الكفئ في تدريب الطلاب ميدانياً بناءً على تقارير المشرفين الأكاديمين. - ضرورة قيام الكلية برعاية الممارسين المهنيين بمؤسسات الممارسة المهنية من خلال تنفيذ دورات تدريبية لنقل مهاراتهم الميدانية. - ضرورة تحول التدريب الميداني من نمط التقليدي إلى التدريب بالنماذج والمحاكاة. - ضرورة وضع إطار عمل لخطط التدريب الميداني وفق معايير مشتركة يراعى فيها طبيعة العمل المهني المؤسسي. - العمل على تزويد مكافآت الأخصائيين الاجتماعيين القائمين على تدريب طلاب الكلية تحفيزاً لهم وبذل الجهد الكامل مع الطلاب أثناء العملية التدريبية. <p>إجراءات تنفيذ مطلب التميز الثالث من معيار العلاقات والموارد (تحقيق جودة وتميز تفاعل المهنة مع مشكلات وإحتياجات المجتمع):</p> <ul style="list-style-type: none"> - العمل على ربط برامج التدخل المهني للأخصائيين الاجتماعيين والأكاديمين بالمشكلات الحقيقية في المجتمع والمساهمة في وضع حلول لها. - بالاتصال بالمؤسسات المجتمعية ذات العلاقة بالتخطيط المستقبلي لبرامج إعداد الأخصائيين الاجتماعيين، والإعتماد على تقويم تلك المؤسسات لخبرتي الخدمة الاجتماعية كمؤشر مهم للحكم على كفاءة الإعداد المهني والكشف عن مجالات التطوير والتحسين الضرورية لزيادة جودة الخدمة الاجتماعية وتفعيل دورها في خدمة المجتمع. - تطوير البحث في الخدمة الاجتماعية ليكون أكثر ارتباطاً بالواقع المجتمعي ومشكلاته، وأن يعتمد محتوى الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية على المعارف والقيم والمهارات التي تسهم في إثراء حياة الناس ومساعدتهم على تحسين الظروف البيئية السيئة. - الاهتمام بتشجيع القيام بالبحوث والدراسات التي تعالج قضايا ومشكلات المجتمع الملحة أو ذات الأولوية وليس مجرد القيام ببحوث ودراسات الترقية فقط. والتركيز على الفئات المهمشة والمحرومة، واستخدام نتائج تلك البحوث في تحسين نوعية حياتهم والدفاع عن حقوقهم والتأثير في تعديل السياسات الاجتماعية لصالح تلك الفئات 	<p>مطلب التميز الثاني : تحقيق جودة وتميز مؤسسات الممارسة المهنية.</p> <p>مطلب التميز الثالث: تحقيق جودة وتميز تفاعل المهنة مع مشكلات وإحتياجات المجتمع.</p>	<p>معايير العلاقات والموارد</p>	<p>٤</p>

آليات وإجراءات تنفيذ متطلب التميز وفق معايير النموذج الأوروبي بكلية الخدمة الاجتماعية	متطلبات تحقيق التميز المؤسسي بكلية الخدمة الاجتماعية وفق معايير النموذج الأوروبي EFQM	معايير النموذج الأوروبي للتميز المؤسسي EFQM	م
<p>إجراءات تنفيذ متطلب التميز الأول من معيار التركيز على الطلبة والبحث العلمي (تحقيق جودة وتميز أساليب التدريس):-</p> <p>- إتاحة المناخ الابتكاري للطلاب من خلال المناقشة والحوار والتركيز على القدرات التحليلية والتفكير النقدي وتفاعل الطلاب مع عناصر المحتوى الدراسي وعدم الاعتماد على التلقين أثناء المحاضرة.</p> <p>- الاهتمام بتدريس حالات تطبيقية ومواقف ميدانية يمكن من خلالها الإعتماد على أساليب : ورش العمل، والتعليم الذاتي، ومجموعات البحث، والمناقشة الجماعية والعصف الذهني، في تدريس بعض المقررات بما يحقق استفادة أكبر للطلاب على استخدام تلك المواقف كأساس لتطوير الممارسة المهنية في المجالات المختلفة.</p> <p>- استخدام تكنولوجيا التعليم وإدخال التقنيات الحديثة والوسائط المتعددة ووسائل الإيضاح والعرض في توصيل وعرض المناهج الدراسية.</p> <p>- التوسع في حوسبة تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية تدريسا وبحثا وإدارة مما ييسر على الطلاب وأعضاء هيئة التدريس التعرف على الجديد والمستحدث في الخدمة الاجتماعية سواء في مجال التعليم أو الممارسة.</p> <p>- العمل على تخفيض أعداد الطلاب بقاعات ومدرجات التدريس.</p> <p>إجراءات تنفيذ متطلب التميز الثاني من معيار التركيز على الطلبة والبحث العلمي (تحقيق جودة التدريب الميداني):</p> <p>- ضرورة التدقيق في اختيار مؤسسات التدريب بحيث تتوفر فيها الشروط التي تكسب الخبرات والمهارات الفنية للطلاب، وذلك بمراعاة توفر إشراف مهني متميز وبرامج وفرص تدريبية متكاملة وأنشطة مهنية ملائمة ومواعيد عمل مناسبة توفر المعارف والخبرات والمهارات .</p> <p>- ضرورة الإهتمام بمؤسسات التدريب لتكون مؤسسات تدريبية نموذجية لتدريب الطلاب، مع إعادة النظر في المجالات الحالية لتدريب الطلاب والتركيز على المجالات ذات الأولوية التي تشكل احتياجا خاصا في المجتمع.</p> <p>- الإهتمام بالإشراف على التدريب الميداني بحيث لا يقل المشرف عن مؤهل الماجستير، مع مراعاة أن يكون عدد الطلاب المشرف عليهم مناسباً قدر الإمكان، إلى جانب الإهتمام بعقد سيمينارات بالأقسام العلمية لإكساب المشرفين المهارات الإشرافية اللازمة وعقد دورات تدريبية لإكسابهم المعارف والخبرات والمهارات والقيم اللازمة للقيام بأدوارهم الإشرافية.</p> <p>- الإهتمام بتقنين معايير ومؤشرات واقعية يمكن من خلالها قياس مدى النمو</p>	<p>متطلب التميز الأول: تحقيق جودة وتميز أساليب التدريس</p> <p>- متطلب التميز الثاني: تحقيق جودة التدريب الميداني.</p>	<p>معايير التركيز على الطلبة والبحث العلمي</p>	<p>٥</p>

آليات وإجراءات تنفيذ متطلب التميز وفق معايير النموذج الأوروبي بكلية الخدمة الاجتماعية	متطلبات تحقيق التميز المؤسسي بكلية الخدمة الاجتماعية وفق معايير النموذج الأوروبي EFQM	معايير النموذج الأوروبي للتميز المؤسسي EFQM	م
<p>المهني الطالب التدريب الميداني سواء في التدريب العملي أو في الاختبارات الشفوية التي تجرى لتقييم طلاب التدريب.</p> <p>إجراءات تنفيذ متطلب التميز الثالث من معيار التركيز على الطلبة والبحث العلمي (تحقيق جودة تقييم طلاب الكلية):-</p> <p>- الإعتماد على الأساليب الحديثة في تقييم الطلاب، وذلك بإعادة النظر في نظام الاختبارات التحريرية التقليدية والتي تقيس قدرة الطالب على الحفظ، بحيث تسهم الأساليب الجديدة كالاختبارات التطبيقية والشفوية.</p> <p>-الإعتماد على مقاييس موضوعية في تقييم طلاب الخدمة الاجتماعية في التدريب الميداني وعدم الإكتفاء بالاستمارات الحالية التقييم بحيث يتم التعرف على مدى تكوين الشخصية المهنية للطالب ومدى اكتسابه للمهارات والقيم المهنية.</p> <p>- القيام بعملية التقييم المستمر للطالب عن طريق إجراء الاختبارات الدورية القصيرة الشفهية والتحريرية والعملية على فترات أثناء الفصل الدراسي وفي نهايته.</p> <p>إجراءات تنفيذ متطلب التميز الرابع من معيار التركيز على الطلبة والبحث العلمي (تحقيق جودة وتميز المراجع العلمية):</p> <p>-الاهتمام بالتأليف الجماعي للمراجع العلمية في الخدمة الاجتماعية، مع تشكيل لجان من الأساتذة المتخصصين على غرار لجان الترقية مشهود لهم بالكفاءة والحيادية والتخصص الدقيق لإختيار أفضل المراجع دون المصالح خاصة، على أن يكون المرجع ملتزماً بمحتويات المنهج المقرر في ترتيب منطق وصياغة سليمة خالي من التكرار والحشو الذي لا يفيد الطالب.</p> <p>- إدخال الكتب والمراجع المؤلفة من أعضاء هيئة التدريس في الخدمة الاجتماعية كأحد الأنشطة البحثية عند تقدمهم للترقي، الأمر الذي سيدفعهم إلى الارتقاء بمستوى التأليف وفي نفس الوقت كأساس للحكم على صلاحية الكتاب وتقييمه من أعضاء اللجنة العلمية في ضوء معايير التزام المؤلف بما تقرره الأقسام العلمية من محتوى المقررات تمثياً مع المتطلبات المستقبلية لطالب الخدمة الاجتماعية تكون تلك الموافقة بمثابة شهادة صلاحية لتدريسه.</p> <p>إجراءات تنفيذ متطلب التميز الخامس من معيار التركيز على الطلبة والبحث العلمي (تحقيق جودة إعداد مناهج المقررات الدراسية):-</p> <p>- ومراجعة المقررات الحالية ومسمياتها وإستبدال المقررات التقليدية، والعمل على خلو هذه المقررات من الحشو وتحديثها بإستمرار.</p> <p>-مراجعة محتوى المناهج الدراسية في إطار خطة واضحة للتخصصات الدقيقة في المهنة، ووضع إطار منهجي للمحتويات ونظم تطويرها في ضوء أهدافها، بحيث يتم تحديثها بصورة دورية عن طريق لجان متخصصة على أعلى</p>	<p>- متطلب التميز الثالث: تحقيق جودة تقييم طلاب الكلية</p> <p>- متطلب التميز الرابع: تحقيق جودة وتميز المراجع العلمية</p> <p>- متطلب التميز الخامس: تحقيق جودة إعداد مناهج</p>	<p>معيار التركيز على الطلبة والبحث العلمي</p>	

آليات وإجراءات تنفيذ متطلب التميز وفق معايير النموذج الأوروبي بكلية الخدمة الاجتماعية	متطلبات تحقيق التميز المؤسسي بكلية الخدمة الاجتماعية وفق معايير النموذج الأوروبي EFQM	معايير النموذج الأوروبي للتميز المؤسسي EFQM	م
<p>مستوى، ومتابعة التزام أعضاء هيئة التدريس بالمحتوى المتفق.</p> <p>- الإهتمام بأن تتضمن مناهج المقررات التأسيسية لإعداد طلاب الخدمة الاجتماعية الإطار الاجتماعي، ومراعاة خصوصية متطلبات الإعداد المهني للطلاب بحيث يتم الربط بين المادة النظرية التي تتضمنها تلك المقررات وكيفية الاستفادة منها في التعامل مع كافة أنساق عملاء الخدمة الاجتماعية.</p>	المقررات الدراسية.		

مراجع البحث:

١. ابراهيم عبدالهادى المليجي : تعليم الخدمة الاجتماعية في مصر بين الواقع والمأمول ، المؤتمر العاشر ، القاهرة ، جامعة حلوان ، ٢٠١٠م .
٢. احمد صقر عاشور : إدارة القوى العاملة ، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع ، بيروت ، ٢٠٠٠م ، ص ٢٠
٣. اسراء جمعه المالكى : المهارات الادارية ودورها فى تميز الاداء المؤسسى لدى مدرء الجامعات العراقية ،مجلة الرياضة المعاصرة ، مج ١، ١ع ، ٢٠٢٢م
٤. بلواضح احمد سيف الدين، جلولى محمد :اثر جودة الحياة الوظيفية على التميز فى الاداء الوظيفى على المؤسسات الاقتصادية ، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية ، المجلد الثامن ، العدد الثانى . ٢٠٢١م .
٥. جودة بو محفوظ :إدارة الجودة الشاملة مفاهيم - تطبيقات ، دار وائل للنشر، عمان ، ٢٠٠٤م ، ص ٢٥.
٦. حسين الدورى : الإدارة الاستراتيجية والتميز الإداري ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، جامعة الدول العربية ، القاهرة ، ٢٠١٢م ،ص ١١٨.
٧. سارة عبدالفتاح ابو زيد : متطلبات التميز المؤسسى فى ضوء التحول الرقمى بمؤسسات الرعاية الاجتماعية ،مجلة الخدمة الاجتماعية ، العدد ٧٦، ٢٠٢٣م
٨. شحاته احمد محمود : ادارة التميز المؤسسى فى الجامعات المصرية وفق النموذج الاوروبى للتميز ، رسالة دكتوراه منشورة ، جامعة الاسكندرية ،كلية التربية ، ٢٠٢١م
٩. عبدالنواب سيد عيسى : معايير مقترحة للتميز الاكاديمى للجامعات المصرية فى ضوء النموذج الاوروبى للتميز المؤسسى، مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية ،مج ١٥، ١٢ع ، ٢٠٢١م
١٠. عبدالحمين توفيق : منهج الجودة الشاملة - إدارة الجودة الشاملة ،مركز الخبرات المهنية للإدارة ، مصر ، ٢٠٠٤ ، ص ٧.
١١. عبدالناصر محمد رشاد ، امل سعيد :تطوير الاداء المؤسسى وتحقيق الميزة التنافسية المستدامة بكليتى التربية بجامعتى عين شمس والمجمع،مجلة الادارة التربوية ، العدد السادس عشر ديسمبر ٢٠١٧م

١٢. عبدالونيس محمد الرشيدى : مؤشرات تخطيطية لنشر ثقافة الجودة بين أعضاء هيئة التدريس كمدخل لتحقيق جودة تعليم الخدمة الاجتماعية , مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية , جامعة حلوان , كلية الخدمة الاجتماعية , ع ٢٩, ٢٠١٠م , ص ٩٥.
١٣. فاطمه على محسن :معايير التميز المؤسسى فى التعليم العالى ، مجلة كلية التربية ،مج ٣٤، ٨٤، ٢٠١٨م
١٤. الفت السد احمد : اثر تطبيق نموذج التميز المؤسسى على تطوير الاداء بالمؤسسات الحكومية ، رسالة دكتوراه منشورة جامعة عين شمس، كلية العلوم الاقتصادية ، ٢٠٢١م
١٥. فيصل الراوى طايح ، متطلبات التميز المؤسسى فى الجامعات المصرية وفق رؤية مصر ٢٠٣٠م، مجلة شباب الباحثن فى العلوم التربوية ، العدد ١١، ٢٠٢٢م
١٦. قبطان شوقي :إدارة التميز (الفلسفة الحديثة لنجاح المنظمات ، الملتقى الدولي حول المنافسة والاستراتيجيات التنافسية للمؤسسة الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة حسيبة بوعلى ، الجزائر ،فى الفترة من ٨-٩ نوفمبر ، ٢٠١٠م ، ص ٣٣٢.
١٧. مجدى عبدالكريم حبيب : رؤيه مستقبله للتعليم الجامعي العربي (المتطلبات - الادوار - التحديات) ، ورقه بحثيه لندوه استراتيجيه التعليم الجامعي العربي وتحديات القرن الحادي والعشرون . البحرين ، ٢٠١١ ، ص ١٢٠.
١٨. مخلوف ،سميحه على محمد:تحقيق التميز المؤسسى بجامعة الفيوم على ضوء الخبرات العالمية ، مجلة العلوم التربوية والنفسية ، مج ١٦، ع ٢٠٢٢، ٩٠م
١٩. مشاعل موسى حمود : الابداع الادارى واثره فى تحقيق التميز المؤسسى لدى العاملين فى جامعة الملك سعود ، مجلة الشرق الأوسط ، المجلد ٢ العدد ٣ ٢٠٢٢
٢٠. نور الدين كرواش ، ليلي ابراهيم :متطلبات تطبيق إدارة التميز فى مؤسسات التعليم العالى، مج ٢، ع ٢٤، ٢٠١٨م
٢١. هاني رزق عبد الجواد الألفي : النموذج الأوروبي EFQM للتميز ومتطلبات استيفاء معاييرهِ، مجلة مستقبل التربية العربية ، مج ٢٤، ٢٠١٦.

٢٢. هند أحمد توفيق : النموذج الأوروبي للتميز كأداة للتقييم الذاتي والتطوير المستمر في المنظمات العامة ، رسالة ماجستير ، جامعة القاهرة ، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، ٢٠٢٠م.

٢٣. هيمان حجي على :إمكانية تحقيق التميز بإعتماد انموذج المؤسسة الاوروبية لإدارة الجودة ،مج٤١،ع١٣٣، ٢٠٢٢م.

٢٤. وصفى عمر عقيلي :المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠٠١م، ص٣٢.

٢٥. ولاء محمود بيومي ،إيمان جمعه عبدالوهاب : تصور مقترح لتطوير الدراسات العليا بقسم أصول التربية بجامعة بنها في ضوء فلسفة التميز الأكاديمي ، مجلة كلية التربية ، جامعة المنوفية ، مج٣٣،ع١٤، ٢٠١٨م .

٢٦. ياسر ميمون عباس : تحقيق التميز المؤسسى بالجامعات المصرية ، المجلة الدولية لضمان الجودة، مج١،ع٢٤، ٢٠١٨م

٢٦-Nabitz .klazinga osseman:Applying the Model of the European Foundation for Quality Management.Elsevier Journal.2023

٢٧-Miri qadora: a way of efqm model assimilation in arab school.european online journal of social science.vol13.2020

٢٨-Rubben prent ,et,alo : Evaluating the impact of organizational self- assessment in higher education ,organization development journal .2007,23p(3).

٢٩-efqm : Applaying self assessment against the efqm excellence, shaffiel hallam university ,2003,p32.