



جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

كلية الدراسات العليا

عمادة التطوير والجودة

دور الجودة الشاملة في تحسين أداء معيار التعليم والتعلم بجامعة نجران -
المملكة العربية السعودية.

Role of Total Quality in Improving the Performance of Teaching and Learning Criterion at University of Najran- Kingdom of Saudi Arabia

أطروحة مقدمة لنيل درجة دكتوراه الفلسفة في إدارة الجودة والامتياز

إشراف الدكتورة

أ. د. أمل عمر بخيت العوض

إعداد الطالبة:

عفاف عبد المنعم حسين عبد المطلب

2021م / 1440هـ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

استهلال

قال تعالى:

﴿وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ عَالَمِ الْغَيْبِ

وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ﴾

﴿سورة التوبة، آية: 105﴾

اهداء

إلي ...

روح أبي الزكية الطاهرة.

إلي...

أمي نبع الحنان.

حببا إلي العلم وشجعاني، فهما قد بعثا فيّ الحياة والعزم ، ولما قدماه لي من التضحية والحب. أهدي إليهما هذا البحث وهو ثمرة من ثمار تربيتهما.

شكر وتقدير

الحمد لله خلق الخلق تَفَضُّلاً، أحمده سبحانه وأشكره، أن أعانني على إنجاز هذا البحث وأسأله المزيد من فضله وكرمه كما أتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير إلى أمي وأبي اللذين غرسا فيّ حب العلم والمعرفة، وكان لهما الفضل بعد الله- تعالى- فيما وصلت إليه، وبطيب لي -والفضل يُحمد لذويه- أن أزجي الشكر وعظيم الامتنان إلي:

أ. د أمل عمر بخيت التي أرشدتني ووجهتني، ولم تبخل بعلم ولا رأي منير في متابعة البحث والملاحظة الدقيقة، وسعة علم مقرونة بتواضع العلماء وخلوص النية وصدق التوجه والشكر موصول لسعادة العميد د. عبد الله الدرغ وسعادة الوكيل الدكتور زهير العمري بجامعة نجران في الوقوف بجانبني في تطبيق ما ورد في هذا من استبانات البحث في قسم اللغة العربية كلية العلوم والآداب جامعة نجران.

كما أشكر الدكتورة رشا عبد الرؤف عبد الفتاح الحبيشي منسقة الجودة بقسم اللغة العربية فقد كانت له اليد الطولى في معاونتي في مدني ببعض الوثائق، كما لا يفوتني أن أنوه بجهود الأستاذة شذى عبد الوهاب الطاهر عثمان في المساعدة في التحليل الإحصائي، كما أزجي أصدق الشكر لكوكبة من الأساتذة والأخوة والأصدقاء منهم د. فيصل محمد سليمان صالح في تجهيز ملفات المناقشة، وكل هذا جهد لا أجده وإنما أفره به واعتز به. وشكري لكل من عاونني على إخراج هذا البحث إلى حيز الوجود بأي صورة من صور المعاونة وجزاهم الله خير الجزاء.

المستخلص

حظيت عمليات إصلاح التعليم باهتمام كبير في معظم دول العالم، ولعبت إدارة الجودة الشاملة دورا كبيرا في ذلك باعتبارها إحدى الركائز الأساسية لنموذج الإدارة الجديدة لمسايرة المتغيرات الدولية والمحلية.

هدفت الدراسة إلى مراجعة الخطة الدراسية لقسم اللغة العربية ووضع رؤية مستقبلية لتحسينها وتطويرها في ضوء متطلبات الجودة الشاملة، ووضع معايير أكاديمية تتوافق مع الإطار الوطني للمؤهلات ومقارنتها مع معايير مرجعية، مواكبة التغيير المستمر في سوق العمل وتحديد احتياجاته ومتطلباته التطوير المستمر لمهارات وقدرات وأداء أعضاء هيئة التدريس بالتدريب وورش العمل من أجل الوصول للتميز، ودراسة وتقييم جودة نواتج التعلم في قسم اللغة العربية وتطوير أساليب قياسها بالتغذية الراجعة.

اتبعت الباحثة عددا من مناهج من البحث العلمي منها: البحوث الوثائقية، المنهج الوصفي، والمنهج الاستدلالي، كما استعانت بالوثائق الخاصة بتحسين الخطط الدراسية وتدريب هيئة التدريس في الجودة الشاملة والمعايير الأكاديمية الصادرة من قسم اللغة العربية بكلية العلوم والآداب - جامعة نجران، واستطلاع رأي سوق العمل ورأي الخريجات في نواتج تعلم برنامج اللغة العربية، واستطلاع رأي هيئة التدريس في مخرجات البرنامج المقترح (برنامج قياس نواتج التعليم والتعلم) في قسم اللغة العربية (تربية)، لتمثل مجتمع وعينة الدراسة.

من الأدوات البحثية التي استخدمتها الباحثة تحليل مضمون الوثائق الخاصة بتحسين الخطط الدراسية وتدريب هيئة التدريس في الجودة الشاملة والمعايير الأكاديمية الصادرة من قسم اللغة العربية بكلية العلوم والآداب - جامعة نجران، والأداة كانت الاستبانة لاستطلاع رأي سوق العمل ورأي الخريجات في نواتج تعلم برنامج اللغة العربية، وبرنامج حساب النواتج لدرجات الطلاب في الاختبار لتقييم وتقييم (نواتج التعلم) في برنامج اللغة العربية.

وأسفرت الدراسة عن عدد النتائج من أهمها: أن الخطط الدراسية يتم تطويرها والتحسين المستمر لها بقسم اللغة العربية، التدريب جيد جدا لأعضاء هيئة التدريس بقسم اللغة العربية، وتتفق المعايير المتبعة بقسم اللغة العربية لقياس جودة أداء نواتج التعلم مع المعايير الوطنية وبعض المعايير العربية.

مخرجات البرنامج المقترح أكدت فاعليته في قياس مؤشرات أداء نواتج التعليم والتعلم بقسم اللغة العربية.

قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات أبرزها: التحسين المستمر للخطة الدراسية، وضع معايير أكاديمية تواكب متطلبات سوق العمل، التدريب المستمر لأعضاء هيئة التدريس لضمان الجودة والوصول إلى الميزة التنافسية، تقييم برنامج قياس نواتج التعلم بصورة دورية لمواكبة التطور واستمرارية الارتقاء بجودة نواتج التعليم والتعلم بقسم اللغة العربية.

Abstract

Most countries of the world have great efforts in Education reformation processes, and TQM has played a major role in this operation, as it is one of the main pillars of the new management model to keep pace with international and local changes.

The study aimed at reviewing the teaching plan of the Arabic language department and setting a future vision for its improvement and development in light of the requirements of total quality, setting academic standards that comply with the national qualifications framework and comparing them with reference standards, keeping pace with the continuous change in the labor market and identifying its needs and requirements Continuous development of the skills, capabilities and performance of faculty members Through training and workshops in order to reach excellence, and to study and evaluate the quality of learning outcomes in the Arabic language department, and to develop methods for measuring them with feedback.

Multiple methods of scientific research are followed, including documentary research, descriptive approach, and inferential approach. She also used documents related to improving teaching plans and training faculty in total quality and academic standards that issued by the Department of Arabic Language, College of Science and Arts - Najran University, and a labor market opinion poll. The opinion of the graduates on the outcomes of learning the Arabic language program, and a survey of the faculty's opinion on the outcomes of the proposed program (Program for Measuring Teaching and Learning Outcomes) in the Department of Arabic Language (Education), to represent the population and sample of the study.

The researcher analyze the content of documents related to improving Teaching plans and training the faculty members in total quality and academic standards issued by the Department of Arabic Language, College of Science and Arts - Najran University. Calculating the outcomes of students' scores in the tests to evaluate and assess (learning outcomes) in the Arabic language program.

The most important results: Teaching plans are developed and continuously improved in the Arabic language department, Training is very good for faculty members in the Arabic language department, The standards used in the Arabic language department to measure the quality of learning outcomes performance are in line with national standards and some Arabic standards and the outputs of the proposed program confirmed its effectiveness in measuring the performance indicators of teaching and learning outcomes in the Arabic language department.

A set of recommendations are presented, most notably: continuous improvement of the Teaching plan, setting academic standards that achieving the requirements of the labor market, in service training for faculty members to ensure quality and access to competitive advantage, evaluating the learning outcomes program regularly to improve and develop the quality of teaching and learning outcomes in the Arabic Language Department.

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	المحتويات	م
أ	استهلال	1
ب	إهداء	2
ج	شكر وتقدير	3
د	المستخلص	4
هـ	Abstract	5
و-ز	قائمة المحتويات	6
ح	قائمة الجداول	7
ط	قائمة الأشكال	8
ي	قائمة الوثائق	9
ك	قائمة الملاحق	10
4-1	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
1	المقدمة	11
2	مشكلة الدراسة	12
2	أهداف الدراسة	13
3	أهمية الدراسة	14
4	حدود الدراسة	15
4	مصطلحات الدراسة	16
59-5	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة	
48 - 5	أولاً: الإطار النظري.	
25 - 5	المبحث الأول: الجودة الشاملة	17
40 - 26	المبحث الثاني: الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي	18
48-41	المبحث الثالث: تحسين الأداء	19

	ثانياً: الدراسات السابقة.	
59 – 49	المبحث الرابع: الدراسات السابقة	20
49	أولاً: الدراسات السودانية.	
52	ثانياً: الدراسات العربية.	
56	ثالثاً: الدراسات الأجنبية	
58	رابعاً: التعليق على الدراسات السابقة	
61–60	الفصل الثالث: إجراءات الدراسة الميدانية	
60	منهج البحث	21
60	مجتمع البحث	22
61	عينة البحث	23
61	أدوات البحث	24
61	الأساليب الإحصائية	25
200–62	الفصل الرابع: تحليل البيانات ومناقشة النتائج	
103–62	المبحث الأول: تحسين الخطة الدراسية	26
119–104	المبحث الثاني: الدورات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس	27
143–120	المبحث الثالث: المعايير الأكاديمية	28
199–144	المبحث الرابع: البرنامج المقترح لقياس مؤشرات نواتج التعليم والتعلم بقسم اللغة العربية	29
201–200	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات والمقترحات	
200	النتائج	30
200	التوصيات	31
201	المقترحات	32
207–202	قائمة المصادر والمراجع	33
–	الملاحق	34

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	يوضح الجدول رقم
42	مراحل دورة الأداء	1
73	تجهيزات المعامل والقاعات لبرنامج اللغة العربية-تربية	2
74	الاحتياج من أعضاء هيئة التدريس لبرنامج اللغة العربية - تربية	3
76	نظام ترقيم المقررات الدراسية	4
77	توزيع الوحدات الدراسية لباكوريوس اللغة العربية	5
81	خطة البكالوريوس برنامج اللغة العربية (تربية) 125 ساعة	6
83	مقارنة خطة القسم بخطة برنامج اللغة العربية -تربية بجامعة سوهاج (جمهورية مصر العربية)	7
83	الهيكل العام لتوزيع الساعات الدراسية على البرنامج الدراسي	8
84	متطلبات الجامعة برنامج اللغة العربية -تربية	9
84	متطلبات الكلية برنامج اللغة العربية -تربية	10
85	متطلبات القسم برنامج اللغة العربية -تربية	11
86	متطلبات التخصص برنامج اللغة العربية -تربية	12
87	برنامج اللغة العربية حسب المستويات الدراسية	13
131	توافق المعايير الأكاديمية لقسم اللغة العربية تربية مع معايير الهيئة المصرية	14
132	اتساق المقارنة المرجعية للبرنامج مع الإطار الوطني للمؤهلات	15
134	استجابات استطلاع سوق العمل حول نواتج تعلم برنامج اللغة العربية -تربية	16
138	استجابات استطلاع الخريجات حول نواتج تعلم برنامج اللغة العربية-تربية.	17
147	خريطة تنظيم المنهج لتقييم نواتج التعلم لمقرر الشعر العربي القديم 3	18
148	نواتج التعلم المعرفية والإدراكية من خلال الاختبارات التحريرية لمقرر الشعر العربي القديم 3	19
159	نتائج تحليل برنامج نواتج التعلم لمقرر الشعر العربي القديم 3	20
162	مؤشرات أداء مقترحة لنواتج التعلم بناءً على نتائج الرصد من الفصل الدراسي الأول 1437/ 1438هـ	21
168	مصفوفة تحقق نواتج تعلم البرنامج مع نواتج تعلم مقرر 314عرب3 الشعر العربي القديم	22
170	حساب الوزن النسبي لمخرجات تعلم مقرر الشعر العربي القديم 3	23
172	نواتج تعلم مقررات القسم	24
193	مقترح لمؤشرات أداء نواتج تعلم القسم (المأمول الجديد) بناءً على النتائج الواردة	25
194	قياس نواتج تعلم قسم اللغة العربية بناءً على اختبار خريجات الفصل الدراسي الثاني للعام الجامعي 1435/1434هـ	26
184	نسبة تحقق المؤشر نواتج التعليم والتعلم الفصل الدراسي الثاني للعام الجامعي 1435/1434هـ	27
196	مستوى التحسين في نواتج التعلم بتحقيق المؤشر المطلوب لاختبار الخريجات والتدريب الميداني	28
197	مقترح لمؤشرات أداء نواتج تعلم القسم (المأمول الجديد) بناءً على النتائج الواردة من الفصل الدراسي الأول 1438/ 1437هـ	29
198	آراء أعضاء هيئة التدريس حول صلاحية (برنامج قياس نواتج التعلم) كأداة لقياس نواتج التعلم	30

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	يبين الشكل رقم
77	مثال لنظام ترقيم وترميز المقررات الدراسية	(1)
131	توافق المعايير الأكاديمية لقسم اللغة العربية تربية مع معايير الهيئة المصرية	(2)
135	النسب المئوية لاستجابات سوق العمل حول نواتج تعلم برنامج اللغة العربية- تربية.	(3)
137	استجابات سوق العمل حول مواصفات الخريج طبقاً لمخرجات التعلم	(4)
139	النسب المئوية لاستجابات الخريجات حول نواتج تعلم برنامج اللغة العربية - تربية	(5)
150	نموذج لتوزيع مفردات المقرر على الورقة الاختبارية	(6)
159-151	أشكال واجهات برنامج قياس نواتج التعلم	(7)
160	نتائج تحليل برنامج نواتج التعلم لمقرر الشعر العربي القديم 3	(8)
163	رسم بياني يوضح تحليل بطاقة ملاحظة أداء الطالب	(9)
164	استمارة التقييم الذاتي مقرر مشروع بحث تطبيقي عرب 2 415	(10)
171	الطلاب الذين حققوا المؤشر لنواتج تعلم مقرر الشعر العربي القديم 3-عرب 314	(11)
175	تحقق نواتج التعلم لمقررات القسم	(12)
177	خريطة التقدير الكمي لإنجاز نواتج التعلم لمقررات القسم	(13)
191	مقارنة نسب النواتج والتحقق في المجالين المعرفي والادراكي	(14)
195	نواتج التعلم للخريجات الفصل الدراسي الثاني 1435هـ	(15)

قائمة الوثائق

رقم الوثيقة	عنوان الوثيقة	رقم الصفحة
(1)	نموذج تقرير الدراسة الذاتية الأولية	64
(2)	تقرير عن الخطة الدراسية لبرنامج اللغة العربية تربية - كلية العلوم والآداب - جامعة نجران	91
(3)	مذكرة لعرض الخطة المقترحة على مجلس الكلية	94
(4)	تقويم الخطة الدراسية ومراجعتها نموذج تقرير المقيم الخارجي	96
(5)	تصميم خطط التحسين في ضوء متطلبات الجودة	104
(6)	اعلان عن الدورة التدريبية والترشيح	105
(7)	دورة تدريبية عن معايير تقييم وتقويم أداء أعضاء هيئة التدريس	106
(8)	دورة تدريبية عن مهارات الاشراف العلمي على الرسائل	107
(9)	تقييم الدورات التدريبية في برنامج اللغة العربية تربية وقياس الاثر الممتد لها	108
(10)	تقرير عن الدورات التدريبية المنفذة في إطار جدارة التعليم والتعلم	110
(11)	قرار مجلس التعليم العالي رقم (1423/27/13)	145

قائمة الملحق

ملحق رقم	عنوان الملحق
(1)	خطاب شكر وتقدير للباحثة على تصميم برنامج قياس نواتج التعليم والتعلم
(2)	خطاب شكر وتقدير للباحثة على إسهامها في وضع تحسينات على الخطة الدراسية لبرنامج اللغة العربية

الفصل الأول

الاطار العام للدراسة

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

المقدمة:

أصبح الاهتمام بالتعليم مطلباً اجتماعياً وقومياً لتحقيق التنمية والتقدم، إذ يعتبر التعليم من الحقوق الإنسانية التي نصت عليها الأديان السماوية والمواثيق الدولية، ويتطلب ذلك ملاحقة النمو السريع في التغيرات العلمية التكنولوجية، إذ ظهرت الكثير من الظواهر السلبية التي تؤدي إلى تدني مستوى التعليم ومخرجاته، مما دفع القائمين على التعليم للبحث والتفكير عن أفضل السبل لتفادي الظواهر السلبية في التعليم والبحث عن الجديد.

وتعد الجودة في التعليم ضرورة من ضروريات العصر التي تفرضها لسد جزء من احتياجات المجتمع، فكل المؤسسات التعليمية في التعليم الجامعي أو العام جميعها تسعى للارتقاء بمستوى ما تقدمه حتى تصل للتفوق، وذلك باستخدام استراتيجيات لتحسين مستوى الأداء، وأهمها الاهتمام بالجودة.

وأن تحديات ثورة المعلومات التكنولوجية التي يواجهها العالم المعاصر جعل نظام الجودة الشاملة يحتل الصدارة في تفكير التربويين لتحسين نوعية التعليم بكافة مستوياته، وأصبحت الجودة الشاملة إحدى القضايا التي تهتم بها القيادات الإدارية في أي مؤسسة لرفع مستوى أدائها .

وفي هذا العصر الذي يتسم بالتنافس الشديد، فإن ما يميز المؤسسات التعليمية الرائدة هي الجودة، فالجودة هي توافر جميع المواصفات والخصائص في الخدمة، التي تلبي متطلبات وحاجات وتوقعات المستفيد. إذ تسعى المؤسسات التعليمية للارتقاء بمستوى المخرج التربوي، فحظيت عمليات إصلاح التعليم باهتمام كبير في معظم دول العالم وحظيت الجودة الشاملة بجانب كبير من هذا الاهتمام إلى الحد الذي جعل المفكرين يطلقون على هذا العصر عصر الجودة باعتبارها إحدى الركائز الأساسية لنموذج الإدارة الجديدة الذي تولد لمسايرة المتغيرات الدولية والمحلية، ومحاولة التكيف معها فأصبح المجتمع العالمي ينظر إلى الجودة الشاملة والإصلاح التربوي باعتبارهما وجهين لعملة واحدة، بحيث يمكن القول إن الجودة الشاملة هي التحدي الحقيقي الذي ستواجهها الأمم والمؤسسات في العقود القادمة.

مشكلة الدراسة:

نواتج التعلم هي مجموعة من المعارف والمهارات المكتسبة التي يتطلبها سوق العمل لمواجهة تحديات التطور المستمر الذي تنشده المؤسسة التعليمية والمجتمع ولأهمية نواتج التعلم التي يكتسبها الطالب من خلال خطة دراسية، تقوم المؤسسات التعليمية بعمل دراسات وخطوات إجرائية تمكن المؤسسة من إصدار حكم على مستوى جودة نواتج التعلم التي يكتسبها الطلاب واستخراج جوانب القوة وتدعيمها وجوانب الضعف وعلاجها، نظرًا إلى الدور المهم الذي تلعبه جودة نواتج العملية التعليمية في حياتنا؛ والباحثة بحكم عملها بقسم اللغة العربية، كلية العلوم والآداب - جامعة نجران، رأت التعمق بالبحث والدراسة في جانب من جوانب الجودة الشاملة في التعليم العالي (معيار التعليم والتعلم) وتطبيق نظم ومؤشرات من شأنها توضيح نواتج التعلم وأثرها في تحسين الأداء.

تحدد سؤال الدراسة الرئيس كالتالي: ما مدى جودة نواتج عمليات التعليم والتعلم التي يكتسبها الطالب بقسم اللغة العربية، كلية العلوم والآداب - جامعة نجران؟

وتفرعت منه:

1/ لأي مدى يتم تطوير الخطط الدراسية والتحسين المستمر لها بقسم اللغة العربية؟

2/ ما واقع التدريب لأعضاء هيئة التدريس قسم اللغة العربية، كلية العلوم والآداب - جامعة نجران؟

3/ ما المعايير المتبعة بقسم اللغة العربية لقياس جودة أداء نواتج التعلم؟

4/ ما البرنامج المقترح لقياس مؤشرات أداء نواتج التعليم والتعلم بقسم اللغة العربية؟

أهداف الدراسة:

1-مراجعة الخطة الدراسية لقسم اللغة العربية ووضع رؤية مستقبلية لتحسينها وتطويرها في ضوء متطلبات العصر ومتغيراته.

2-وضع معايير أكاديمية تواكب التغيير المستمر في سوق العمل وتحديد احتياجات ومتطلباته.

3-دراسة وتقييم جودة نواتج التعلم في قسم اللغة العربية وتطوير أساليب قياسها بالتغذية الراجعة.

4-رفع مهارات وقدرات وأداء أعضاء هيئة التدريس بالتدريب وورش العمل والتطوير المستمر من أجل الوصول للتميز.

أهمية الدراسة:

تتبع الأهمية النظرية للدراسة من كونها محاولة بحثية تركز على دراسة المعايير الأكاديمية ونواتج التعلم في إطار الجودة الشاملة في التعليم العالي، ويعد ذلك من الموضوعات الحديثة نسبياً في العالم العربي، ولذلك تركز الجامعات جهودها لتحقيق جودة نواتجها والعمل على تحقيق التنمية المستدامة وتطوير التعليم والنهوض بمستواه ليرقى إلى مستويات التعليم العالمية ويعمل هذا البحث على تحسين الأداء في قسم اللغة العربية وكلية العلوم والآداب بجامعة نجران وإشباع حاجة سوق العمل.

الأهمية التطبيقية للدراسة تتمثل في:

1/ تطوير خطة قسم اللغة العربية لمواكبة سوق العمل.

2/ بناء معايير أكاديمية لقسم اللغة العربية ومقارنتها بمعايير عالمية متطورة.

3/ استنباط نواتج تعلم لقسم من المعايير الأكاديمية.

4/ توفير الأدوات اللازمة لقياس نواتج التعلم.

5/ تدريب أعضاء هيئة التدريس على قياس نواتج التعلم.

6/ إيجاد مؤشرات دقيقة عن نواتج التعلم.

7/ تحليل البيانات وإصدار النتائج.

8/ التغذية الراجعة.

9/ وضع خطط التحسين.

حدود الدراسة:

1/ الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على الدراسة النظرية في تعريف مفهوم وتطور إدارة الجودة الشاملة والدراسة التطبيقية في تحسين الخطة الدراسية بوضع برنامج لقياس النواتج وتدريب أعضاء هيئة التدريس على طريقة استخدامه والتأكد من صلاحية البرنامج بقسم اللغة العربية بكلية العلوم والآداب جامعة نجران.

2/ الحدود المكانية: قسم اللغة العربية جامعة نجران كلية العلوم والآداب.

3/ الحدود الزمانية: طبقت الدراسة في الفصل الدراسي الأول للعام الجامعي 1437-1442 هـ.

المصطلحات والمفاهيم الرئيسية:

الجودة الشاملة: هي مدى مطابقة مخرجات المؤسسة بالأهداف والمعايير الموضوعية لها، في المؤسسات التعليمية والتربوية تعني الالتزام بمعايير الجودة المتعارف عليها والمتمثلة في " معايير برامج الإعتماد الأكاديمي".

التعليم العالي: الجامعات هي المرحلة الأخيرة في المنظومة التعليمية والتي تغذي سوق العمل برأس المال البشري في مختلف التخصصات والقادرة على مواكبة التطورات العلمية والتكنولوجية المحلية والعالمية.

المعايير:

المعايير هي تصور لما ينبغي أن يكون عليه الشيء. وهي تسهم في بناء قاعدة معرفية تتسم بالفاعلية. أو هي محددات أو مستويات أو أبعاد تحدد مستوى النوعية التي يجب أن يكون عليها القائمين على المؤسسة أو البرنامج ومصادر التعلم والتعليم وأهداف المؤسسة أو البرنامج والمنافع المتوقعة. (مجاهد، 2008: 10).

(معيار التعليم والتعلم): الجودة في التعليم تتضمن عددا من المعايير من بينها المناهج الدراسية والبرامج التعليمية، والبحوث العلمية، والطلبة، والمباني، والمرافق والأدوات، وخدمة المجتمع.

وتعرف الباحثة المعايير إجرائياً بأنها: مؤشرات وعوامل وبيانات يمكن ملاحظتها أو قياسها أو الحكم في ضوءها.

نواتج التعلم: هي مجموعة من المعارف والمهارات المكتسبة التي يتطلبها سوق العمل لمواجهة تحديات التطور المستمر.

تحسين الأداء: تقصد بها الباحثة عملية التركيز على أساليب التعلم والتعليم الفعالة التي تدعم باستمرار قدرات الطلاب ومواهبهم المتنوعة لاكتساب المعرفة اللازمة والمهارات العملية والسلوك التطبيقي الناتج عن منظومة فكرية متطورة وملائمة مع احتياجات العصر وتحدياته ودعم احتياجاتهم؛ بحيث تخرج أجيالاً متعلمة قادرة على اتخاذ القرار ومساعدة أنفسهم وغيرهم على إيجاد حلّ للمشاكل بطرق مبتكرة.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

تطوير التعليم أصبح مسألة تحظى باهتمام بالغ من جميع دول العالم وحتى الدول المتقدمة وأصبح التعليم وتطويره الشغل الشاغل للولايات المتحدة الأمريكية منذ صدور التقرير الشهير بعنوان (أمة في خطر) وكذلك الأمر بالنسبة للأحزاب في بريطانيا التي ترفع شعار إصلاح وتطوير التعليم عندما تخوض الانتخابات، وكذلك الحال في ألمانيا واليابان ولا شك في أن العالم العربي بحاجة لإصلاح أنظمة التعليم وتطويرها ومواكبة التحدي الراهن والمستقبلي لإصلاح وتطوير التعليم في العالم العربي يتطلب مقدر غير مسبوق للتعامل معه ويتطلب ذلك دراسة وضع العاملين في المؤسسة التعليمية وإمكانية تطوير مهاراتهم ومعلوماتهم، ووضع المناهج، ومدى مناسبتها مع الاتجاهات الحديثة في الحقول المعرفية التي تنتمي إليها هذه المناهج وحاجة سوق العمل وكذلك دراسة وضع الطلبة ومدى تفاعلهم مع التطور الحادث مهاريا ومعلوماتيا. وهذا يتطلب الاهتمام بالجودة وضمانها كآلية لتحقيق الأهداف التعليمية والتطويرية الشاملة في قطاع التعليم .

المبحث الأول: الجودة الشاملة:

الدين الإسلامي الحنيف أشار إلى معان الجودة إشارات واضحة من خلال النصوص القرآنية والأحاديث النبوية الشريفة، قال تعالى في سورة يوسف: ﴿ قَالَ أَجْعَلْنِي عَلَى خَزَائِنِ الْأَرْضِ إِنِّي حَفِيظٌ عَلِيمٌ ٥٥ ﴾ (سورة يوسف: 55) عندما اصطفاه الملك طلب منه أن يوليه خزان مصر لأنه أدري وأقدر على إجادة عمله، وعبر عن ذلك بصفتي الحفظ والعلم كأساس لنجاح عمله وسبب جودته وإتقانه.

وقال عليه الصلاة وأتم التسليم (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه) رواه البيهقي في الجامع لشعب الإيمان حديث (4/ رقم/5314)، <https://waqfeya.net>.

والإتقان يعنى الجودة في أكمل صورها، غير أنه لم يكن ثمة تعريف محدد لمفهوم إدارة الجودة الشاملة، بل كثرت تعريفاتها وتعددت مفاهيمها وذلك بحسب النظر إليها من جوانب متعددة، شأنها في ذلك شأن جميع مفاهيم العلوم الإنسانية، من التعريفات التي أطلقت حول الجودة الشاملة التالي:

عرفها ديان بون وريك جريجز بأنها (معيار او هدف او مجموعة متطلبات وهي هدف يمكن قياسه لإحساس مبهم بالصلاحية، وهي جهد من أجل التطوير وليست درجة معينة محددة للامتياز). (عطية، 2008: 20)

تعريف معهد الجودة الفيدرالي الأمريكي (أداء العمل الصحيح بشكل صحيح من المرة الأولى مع الاعتماد على تقييم المستفيد كوسيلة لتحقيق الرضا المتبادل والمتزامن لجميع الأطراف المشاركة). (السائح، 2016: 22).

عرفها جوزيف جوران عام 1998 بأنها (دقة الاستخدام حسب ما يراه المستفيد). (عطية، 2008: 20)

تعرفها المنظمة الدولية للتقييس Iso (2000) بأنها (الأنشطة التنسيقية لتوجيه الجودة وأهداف الجودة، وتخطيط الجودة، وضمان الجودة، وتحسين الجودة، ويلاحظ هنا ان العناصر الواردة في إدارة الجودة هي عناصر الجودة، في حين اعتبر ضمان الجودة عنصرا من العناصر). (القيسي، 2011: 28)

يرى الرشيدي " أن إدارة الجودة الشاملة هي إطار فكري ومنظمي من شأنه التركيز على تحقيق رضا المستفيد وتوفير سبل التطوير المستمر من خلال إشراك كافة العاملين للإسهام في عملية التحسين والتطوير ". (الرشيدي، 2004: 51)

ومن التعاريف التي أطلقتها المنظمات المتخصصة في إدارة الجودة الشاملة والمهتمون بها، حيث أن دلالات الكلمات المكونة لهذا المفهوم تعني الآتي: (المديرس، 2006: 106)

الإدارة: هي القدرة على التأثير في الآخرين لبلوغ الأهداف المرغوبة.

الجودة: تعني الوفاء بمتطلبات المستفيد وتجاوزها.

الشاملة: تعني البحث عن الجودة في كل جانب من جوانب العمل، ابتداء من التعرف على احتياجات المستفيد وانتهاء بتقويم رضا المستفيد من الخدمات أو المنتجات المقدمة له.

يلاحظ من العرض السابق أن محاولات تعريف إدارة الجودة الشاملة تختلف من حيث الشكل والمنطلق لكنها تتفق من حيث الجوهر والمضمون، ويمكن ملاحظة وجود عناصر في مفهوم إدارة الجودة الشاملة تتمثل فيما يلي:

1/ أسلوب جديد وفلسفة إدارية لتحقيق أفضل النتائج بأقل التكاليف.

2/ أداء العمل الصحيح بشكل صحيح منذ البداية.

3/ دور القيادة في دعم جهود التحسين ونشر ثقافة الجودة.

4/ تلبية احتياجات الزبائن المتغيرة وتوقعاتهم بشكل مستمر وتام.

5/ استخدام الأساليب الإحصائية والموارد البشرية من أجل التحسين والتطوير.

6/ المشاركة والتعاون وبناء فرق العمل.

ترى الباحثة بأن إدارة الجودة الشاملة تعني في مجملها أنها: " نظام يتضمن مجموعة من الفلسفات الفكرية المتكاملة والأدوات الإحصائية والعمليات الإدارية المستخدمة لتحقيق الأهداف، ورفع مستوى رضا العميل والموظف على حد سواء، وذلك من خلال التحسين المستمر للمؤسسة وبمشاركة فعالة من الجميع من أجل منفعة المؤسسة والتطوير الذاتي لموظفيها، وبالتالي تحسين نوعية الحياة في المجتمع".

نشأة وتطور الجودة الشاملة:

سعت إدارة الجودة الشاملة منذ بداية نشأتها لحل المشكلات والتعرف على احتياجات العملاء وتلبيتها كما عملت على توفير الوقت والجهد والتكاليف وتوفير البيئة المناسبة للإبداع والتجديد والتحسين المستمر، فهي ليست برامج عادية وإنما نظام فعال للتطوير يتطلب إتباع منهج شامل في التحسين يقوم على اعتبار أن التغيير عملية شاملة لكافة جوانب المؤسسة يشارك فيها الجميع، الإداريون والمشرفون والمستفيدون، كما يستفيد منها الجميع.

أن الفضل في نشأة علم الجودة والشمولية في إدارة الجودة يعود إلى مساهمات العديد من العلماء الأمريكيين واليابانيين الذين بذلوا طاقات هائلة في دراسة مفهوم الجودة من أمثال إدوارد ديمينج الذي يعتبر أهم الرواد في الجودة بل هو الأب الحقيقي لحركة الجودة كمفهوم شامل وكجزء أساسي من عمل الإدارة اليومي.

يذكر الحسين " أن الجودة كمفهوم وممارسة قديمة جداً وتمتد جذورها في أعماق التاريخ والحضارات الإنسانية القديمة " (الحسين، 2001: 209)

ولكنها كحقل علمي ونظام إداري له أسس ومبادئ تعد حديثة النشأة، بدأت مع منتصف القرن العشرين وخاصة عندما تم تطبيق مبادئها في المنشآت الصناعية اليابانية.

يذكر العزاوي " أن تطور إدارة الجودة الشاملة مرت بسلسلة من المراحل مع مراعاة أن هذه المراحل لم تكن بشكل هزات وطفرات مفاجئة وإنما نتاج تطور مستقر وثابت" (العزاوي، 2005: 89)

تؤكد الباحثة على أن تطور إدارة الجودة الشاملة ليس وليد فراغ، ولم يكن حدثاً طارئاً بقدر ما كان نتيجة جهود مستمرة مساهمات متنوعة أدت في النهاية إلى تشكيل إدارة الجودة الشاملة كمفهوم وفلسفة ومدخل إداري حديث بالشكل الذي نراه اليوم، هذه المراحل تشمل:

المرحلة الأولى: الفحص والتفتيش:

وهي المرحلة التي تركز على فحص المنتجات بعد إنتاجها حيث كان الاعتماد أساساً على مطابقة المنتجات النهائية بالمواصفات المحددة، هذه المرحلة كانت تسمى بإطفاء الحرائق لأن هدفها كان منع المنتجات المعيبة من الوصول للمستهلكين فهي لا تمنع وقوع الخطأ بل تركز على اكتشاف الخطأ الذي وقع فعلاً. (الحسين، 2001: 212)

في ظل هذه المرحلة كان التركيز على المخرجات وكان يسمح بوجود نسبة من التلف والعيوب في المنتجات النهائية كما كانت مسؤولية الجودة تقع على عاتق قسم مراقبة الجودة.

وكانت عمليات الرقابة في هذه الفترة تعتمد على أسلوب المقارنات ويركز على المقارنة بين الجزء الأساسي والجزء المصنع وبتحقيق التطابق بينهما يتحقق هدف الرقابة على الجودة، ومع التطور في عمليات الإنتاج تحول أسلوب الرقابة على الجودة إلى أسلوب التفتيش، بوصفه أسلوباً للقياس وضمان الجودة لواحدة أو أكثر من خصائص السلعة أو مقارنة نتائج هذا النشاط مع المعايير الموضوعية للتأكد من تحقيق التطابق لكل الخواص.

المرحلة الثانية: ضبط الجودة إحصائياً:

في هذه المرحلة من تطور الجودة تم تأسيس قسم للجودة في المنشأة حيث أوكلت إلى هذا القسم مهام مراقبة جودة المنتج واختباره ورفع تقارير عنه خلال مراحل الإنتاج التي تمر بها المنشأة، وقد أتاحت هذه المرحلة من تطور الجودة الكشف المبكر عن العيوب.

وزود الفاحص بأدوات وأساليب إحصائية مثل لوحات السيطرة وعينات القبول بدلاً من الفحص الشامل لتحليل عملية التشغيل ومخرجاتها، وبذلك تحول الفحص إلى دور مميز أكثر كفاءة في مراقبة الإنتاج بشكل مكثف مما سمح بالكشف المبكر عن الانحرافات قبل حدوث العيوب غير أنه لا زالت هناك مشاكل، فكلما ازداد عدد العينات التي يقوم قسم الجودة باختبارها، كلما أصبحت الفترة الزمنية لحصول أقسام الإنتاج على نتائج الاختبارات أطول، كان الفحص يستغرق دقائق أو ساعات أو ورديات كاملة حتى يصبح بالإمكان إعلام عامل التشغيل بإيقاف العمل.

ورغم أن هذه المرحلة أكثر تطوراً من مرحلة الفحص والتفتيش إلا أن التقدم في إدارة الجودة جعل الاعتماد على مراقبة الجودة غير كاف وغير ملائم بمفرده لتحقيق التحسين المستمر المنشود، وتميزت هذه الفترة بالاستخدام الواسع والكبير للمخططات الإحصائية فيها ومخطط السبب والأثر لعمليات المنظمة ولاسيما الإنتاج والجودة كمخطط باريتو التي أثبتت كفاءتها في تشخيص (المشاكل-الأثر) (علوان، 2005: 114)

المرحلة الثالثة: ضمان وتأکید الجودة:

في هذه المرحلة أصبح التركيز على منع وقوع الأخطاء من خلال الإجراءات الوقائية فالجودة تبنى في مرحلة التصميم، والتي تشمل تصميم المنتج والعمليات، وليس في مرحلة الرقابة، كما أنه في ظل هذه المرحلة أصبح هناك اهتمام متزايد بتخطيط الجودة وتصميم المنتج وتطوير العمليات والخدمات وتحسين الرقابة على العمليات والمشاركة والتحفيز.

وشهدت هذه المرحلة تطور أساليب الرقابة على الجودة مما أدى إلى ظهور مفاهيم حديثة تؤكد على ضمان الجودة، فالرقابة على الجودة أحد المفاهيم التي تشير إلى بناء الجودة وليس التفنیش عنها، كما تميزت هذه المرحلة بسعي المنظمات للمبدأ الذي أطلقه وأستخدمه بشكل واسع كروسبي التلف الصفري. (بوكميش، 2011: 27)

المرحلة الرابعة: حلقات الجودة:

تعد حلقات الجودة إحدى الطرق التي يتم من خلالها تطوير الجودة بمشاركة الموظفين مما يؤثر إيجابياً على تطوير مهاراتهم وإبداعهم وكسب ثقتهم في الوقت ذاته، كما أنها تؤدي إلى زيادة تحفيزهم للعمل وزيادة وعيهم بأهمية الجودة. عرف (نجم) حلقات الجودة بأنها " عبارة عن مجموعة من الموظفين من نفس الإدارة أو القسم يتطوعون للاجتماع بشكل دوري لمناقشة المواضيع والمشكلات المتعلقة بالعمل واقتراح الحلول المناسبة لها ووضع هذه الحلول موضع التنفيذ بعد موافقة الإدارة عليها". (نجم، 2004: 38)

أن أهمية حلقات الجودة تكمن في تطوير المهارات القيادية للأعضاء من خلال ترأسهم لحلقات الجودة وهذا يؤدي إلى استخدام الموظفين بشكل أكثر فعالية مما يؤدي في النهاية إلى تحسين الجودة وأساليب العمل.

المرحلة الخامسة: إدارة الجودة الشاملة:

ظهرت إدارة الجودة الشاملة لتمثل فلسفة جديدة أساسها التحسين المستمر من خلال إستخدام فرق العمل والأساليب الإحصائية وذلك لإنتاج منتجات ذات جودة عالية وخالية من العيوب تؤدي لتلبية توقعات العملاء .

ويذكر الغزي " بأن الإطار الفكري والفلسفي لإدارة الجودة الشاملة يقوم على مجموعة من المبركات والمبادئ بما فيها التركيز على احتياجات وتوقعات العملاء، والتزام الإدارة بالتحسين المستمر بالجودة، والتركيز على النتائج والعمليات معاً، واستخدام التقنيات الإحصائية في القياس والتطوير، والوقاية من الأخطاء قبل وقوعها، وإتخاذ القرارات إستناداً إلى الحقائق، وقياس عائد وتكلفة الجودة ". (الغزي، 2005: 16)

يلاحظ أن جميع تلك المراحل تعكس وجود هدف مشترك وهو تحقيق الجودة من خلال إنتاج منتجات تلبي توقعات العملاء بل وتفوقها. ففي ظل مرحلة الفحص كان السعي لهذا الهدف يتم من خلال الفحص النهائي للمنتج، في حين أنه في ظل مرحلة ضبط الجودة إحصائياً يتم من خلال الاستخدام المكثف للأساليب الإحصائية، وفي ظل مرحلة ضمان وتأكيد الجودة كان يتم من خلال التصميم والتخطيط للجودة والرقابة من الأخطاء، وفي ظل مرحلة إدارة الجودة الشاملة كان يتم من خلال جعل الجودة مسؤولية الجميع ومن خلال التحسين المستمر وبناء فرق العمل والوقاية من الأخطاء.

فالمراحل السابقة ليست مجرد مراحل تطور تاريخي بل تعكس ممارسات المؤسسات المختلفة فيما يتعلق بالجودة، فالمؤسسات التي ما تزال تركز على فحص المنتجات بعد إنتاجها، فهي مؤسسات تطبق أساليب الثلاثينيات والأربعينيات من القرن الماضي فيما يتعلق بالجودة، ومن وجهة نظر الباحثة فإن المراحل السابقة مراحل مترابطة حيث أن كل مرحلة أدت للمرحلة التي تليها فهي ليست مراحل منفصلة بل مراحل تعكس تطوراً في مفهوم الجودة ومحاولة تحقيقها.

رواد إدارة الجودة الشاملة:

التطورات التاريخية التي شهدتها إدارة الجودة الشاملة لم تكن لتحصل إلا بفضل الجهود الفكرية لعلماء وخبراء من الولايات المتحدة الأمريكية ودول العالم الأخرى، ويعودوا هم الرواد الحقيقيون لحركة التطوير والتحسين الهادف الذي شهدته المراحل التاريخية لمفهوم إدارة الجودة الشاملة منذ مرحلة الخمسينيات من القرن العشرين.

يذكر حمود من الرواد الأوائل الذين أسهموا في ذلك: إدوارد ديمينج، جوزيف جوران، فيليب كروسبي، والتر شوهارت، كورو إيشيكاوا، وليام كونوي، إرماند فانبيام، جنشي تاجوشي. (محمود، 2002: 92)

من هؤلاء (إدوارد ديمينج) فقد غير النظرة لضمان الجودة من المظاهر التقنية إلى فلسفة إدارية، وقد عمل على حل مشاكل مرتبطة بالجيش خلال الحرب العالمية الثانية ثم انتقل إلى تطوير برامج وطنية لتعليم تقنيات الجودة الإحصائية لمديري الشركات، ثم عمل مستشاراً للشركات اليابانية.

وقد حدد ديمينج مصدرين أساسيين لتحسين إدارة الجودة الشاملة هما: التخلص من الأسباب الرئيسية لمشاكل الجودة مثل التصميم الرديء والتخلص من الأسباب الخاصة مثل الأدوات المستخدمة في الإنتاج. وعمل ديمينج على تطوير عجلة ديمينج للجودة أو ما يعرف بدورة (PDSA) (خطط، افعل، أدرس، نفذ).

(والتر شيوهارت) الذي عمل على تطوير الأدوات التقنية في شركات الاتصال والذي توصل إلى أسس وطرق لضمان الجودة وأصبح فيما بعد الأب الروحي لعملية ضبط الجودة الإحصائية.

منهم أيضا (جوزيف جوران) الذي أسهم بشكل رئيسي في حركة اليابان في تحسين الجودة. وقد ركز جوران على التخطيط الإستراتيجي في تحديد المستوى المطلوب من جودة المنتج.

ومنهم أيضا (فيليب كروسبي) وتقوم نظريته على عدم افتراض أن هناك دائما كمية مناسبة من عدم الفعالية.

ومنهم أيضا (أرماند فيجنوم) الذي تبنى ضبط الجودة الشاملة ليعكس الالتزام الكلي لجهد الإدارة والموظفين في المنظمة من أجل تحسين الجودة وجعلها عملية مستمرة، وقد تبنى اليابانيون هذا المبدأ.

أما الخبير الياباني (كورو ايشيكاوا) الأستاذ في جامعة طوكيو والخبير في دوائر تحفيز الجودة، فقد اتفق مع فيجنوم بأنه يجب توظيف مبادرات الجودة ضمن كل المستويات في المنظمة لمراقبة الأداء والتحسينات.

ومنهم (وليام كونوي) الذي يعتبر أحد المحدثين في حقل إدارة الجودة الشاملة والذي يدعو إلى نظام جديد في الإدارة يقوم على تحسين إدارة الجودة باستخدام مهارات العلاقات الإنسانية، والمسوح الإحصائية، والأدوات الإحصائية كالرسوم والبيانات، والرقابة الإحصائية على العمليات، واستخدام الخيال لحل المشكلات، والهندسة الصناعية. (علي، 2005: 23).

مبادئ إدارة الجودة الشاملة:

يرتكز تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة على مبادئ ثمانية، يمكن اعتمادها من قبل الإدارة العليا في قيادتها للمنظمة نحو تحسين أداءها، هي كالتالي: (كردي، 2011: 10)

1/ التركيز على الزبون:

تعتمد المنظمة على زبائنها، لذا ينبغي عليها فهم حاجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم الحالية والمستقبلية، للإيفاء بمتطلباتهم ومحاولة التفوق على توقعاتهم، إن رضا الزبون هو المحور الأساس لإدارة الجودة الشاملة وفي مقدمة اهتماماتها التي تبدأ بالتعرف على حاجات الزبون ورغباته وتوقعاته، وتفسيرها ثم ترجمتها في مراحل التصميم والتصنيع اللاحقة لتقديم السلع والخدمات التي تحقق قيمة متفوقة للزبون.

قد يكون الزبون خارج المنظمة يتلقى منتجاتها (سواء كانت سلع أو خدمات)، أو داخل المنظمة - كونه زبوناً داخلياً لمورد داخلي - وعليه ينبغي على المنظمة الفاعلة أن تهتم برضا كل من الزبونين الداخلي والخارجي، لا سيما إن تحقيق رضا الزبون الداخلي هو الطريق الأمثل للحصول على رضا الزبون الخارجي.

2/ القيادة:

يقع على عاتق القادة تحديد وحدة الهدف واتجاه المنظمة، كما ينبغي عليهم خلق والمحافظة على بيئة داخلية تتيح ويتم ذلك من خلال فهم الأبعاد المؤثرة في ذلك مثل: الثقافة التنظيمية، طبيعة المهام، حاجات الأفراد وتوقعاتهم، علاقتهم مع القائد، كما يجب على القائد أن يهيئ بيئة عمل مناسبة للعاملين في المنظمة من حيث الظروف المادية والاجتماعية والسلوكية بما يضمن تحقيق النتائج المتوقعة من تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة. وعلى الأفراد العاملين المشاركة التامة في تحقيق أهداف المنظمة.

3/ مشاركة الأفراد العاملين:

يمثل الأفراد جوهر المنظمة بغض النظر عن مستوياتهم ، وتتيح مشاركتهم التامة باستخدام قابلياتهم لمنفعة المنظمة إن إسهام أفراد المنظمة في تحديد الأهداف ، وصياغة الخطط وإغناءها بخبراتهم وتجاربهم المكتسبة ميدانياً، يجعلهم من أهم سمات إدارة الجودة الناجحة اعتمادها على خلق ثقافة تنظيمية تشجع جميع الأفراد العاملين على المشاركة في تحليل مشكلات العمل ، وتحديد أسبابها ، وطرائق معالجتها ، مع تنمية روح الفريق والعمل الجماعي ، وتوفير الدعم والتحفيز الدائم لذلك يكثر الحماسة والاندفاع في تنفيذ خطط اشتركوا ولو جزئياً في إعدادها بما يؤمن لها نجاحاً أكبر، ويضيف العزاوي المداخل التالية: (العزاوي، 2005: 116)

4/ مدخل العملية:

تزداد كفاءة تحقيق النتائج المطلوبة أو المرغوبة عند إدارة موارد المنظمة ونشاطاتها على أساس العملية، التي تمثل مجموعة من النشاطات المتداخلة والمتفاعلة فيما بينها لتحويل المدخلات الى مخرجات، حيث يتطلب استمرار العملية توفير موارد مختلفة مثل: المعلومات، الطاقة، الوقت اللازم لإنجاز كل نشاط داخل العملية، فضلاً عن تخطيط العملية وفق: متطلبات الزبون، والموارد المتاحة، وقدرات العملية من أجل تحقيق الرضا للزبائن وبأقل استخدام ممكن للموارد.

5/ مدخل النظم في الإدارة:

الإدارة كنظام تتكون من عدة عناصر ووظائف عادة ما تكون في وضع تفاعلي منتظم من أجل تحقيق أهداف محددة ينظر إليها على أنها نظام كلي يتكون من مجموعة من النظم الفرعية يكمل كل جزء منها الجزء الآخر ويتربط معه، ويساهم تحديد العمليات المترابطة وفهمها وإدارتها بوصفها نظاماً في فاعلية المنظمة وكفاءتها في تحقيق أهدافها.

6/ التحسين المستمر:

يجب أن يكون التحسين المستمر للأداء الشامل للمنظمة هدفاً دائماً لها، بهدف زيادة قابليتها على الإيفاء بمتطلبات الجودة، ذلك لأن حاجات ورغبات وتوقعات الزبائن في تغير مستمر هناك عدة أنواع للتحسين منها: تعزيز القيمة للزبون من خلال سلع وخدمات جديدة ومحسنة وجيدة، تقليل الأخطاء والعيوب، تحسين الاستجابة والدورة الزمنية للأداء، تحسين الإنتاجية، والفاعلية في استخدام الموارد.

7/ اتخاذ القرارات على أساس الحقائق:

تتخذ القرارات استناداً إلى الحقائق عن طريق وضع إطار للقياس، ولجمع المعلومات، وللتحليل، يعتمد القياس على توجيه وتركيز إستراتيجية المنظمة على بعد تنافسي محدد وهو الجودة، مما يتطلب قياس جميع العمليات الأساسية ومخرجاتها على أساس الجودة، حيث يتم جمع المعلومات المطلوبة لتقويم الأداء وتحسينه فيما يتعلق ب: الزبائن، المنتج، العمليات، الأفراد، المجهزين، السوق والمنافسة، فضلاً عن المعلومات المالية. حيث تبنى القرارات الفاعلة على تحليل البيانات والمعلومات التي تستخدم لوضع أهداف واقعية، وخطط عملية استناداً على تلك الحقائق.

8/ علاقة المنفعة التبادلية:

تعزز علاقات المنفعة المتبادلة بين المنظمة ومجهزيها قابلية كل منهما في خلق القيمة من جهة، ومن جهة أخرى فإن إقامة علاقات شراكة مع المجهزين، وإدامة علاقات الثقة المتبادلة النافعة للطرفين يعزز التحسين المستمر للجودة. يتطلب النظر إلى المجهزين بوصفهم جزءاً من المنظمة ضمن علاقة طويلة الأمد توفر الاستقرار المطلوب لعمل المنظمة والمجهز معاً.

مبادئ الجودة الشاملة:

في العام 1986 نشر إدوارد ديمينج كتابه (Out Of Crises) ووضعاً فيه الأسس لعملية الضبط ونظرية التحسين في الإدارة وسميت بمبادئ الجودة الأربع عشرة، لخصها حجي كالتالي: (حجي، 2000: 421-422)

1/ ضع هدف التحسين للمنتج أو الخدمة.

2/ ضع فلسفة التطوير الجديدة.

3/ لا تعتمد على سياسة التفتيش على جودة المنتج أو الخدمة.

- 4/ لا تجعل السعر هو أساس تقييم العمل.
 - 5/ ابحث عن المشكلات التي تعرقل التحسين المستمر للمنتج أو الخدمة.
 - 6/ استمر في تدريب العاملين.
 - 7/ استخدم القيادة في جميع المناطق التشغيلية.
 - 8/ اعتمد سياسة الابتكار وأهمل الخوف.
 - 9/ شجع طريقة العمل الجماعي.
 - 10/ حدد أساليب تنفيذ الأهداف، وابتعد عن الشعارات والنصائح.
 - 11/ اهتم بالإدارة وألغ الحصص العددية أو الرقمية.
 - 12/ افتخر بأعمال العاملين.
 - 13/ شجع المتعلمين على التعلم الذاتي.
 - 14/ احرص على زرع رغبة التغيير في كل فرد في المؤسسة، ليعمل الجميع على التغيير.
- يرى اللوزي أن لإدارة الجودة الشاملة سبعة مبادئ هي: (اللوزي، 1999: 87)

1/ تعهد الإدارة العليا بمبدأ تحسين الجودة.

2/ وضع الخطط بصورة مستمرة لتحسين مستوى الخدمة.

3/ الاهتمام بجمهور الخدمة.

4/ تدريب العاملين على إدارة الجودة الشاملة.

5/ مشاركة الأفراد العاملين في عمليات إتخاذ القرار.

6/ تشكيل فرق العمل ومكافأتهم.

7/ تحديد معايير مقياس الجودة.

وبمقارنة ما حدده ديمنج من مبادئ مع أشار إليه اللوزي، ترى الباحثة أنه من الضروري زيادة الوعي والتحسين المستمر للعمليات مع المشاركة الفعالة للعاملين والوقاية من المشكلات يتضح أن جميع المبادئ السابقة تركز على تحسين البيئة والاتجاهات لتحقيق أفضل أداء في الجودة.

وظف (Sallies) مبادئ ديمنج الأربعة عشر للجودة في الصناعة على المؤسسة التعليمية كالتالي: (Sallies، 1996: 93)

- 1/ الهدف: وهو تحسين الإنتاج والخدمات، ويمكن تطبيق ذلك في الواقع التربوي من خلال وضع أهداف للعاملين ونشر الثقافة الخاصة بالجودة، وأيضاً معرفة الطلاب وحاجاتهم ليتم استخدام الموارد بصورة فاعلة.
- 2/ فلسفة التطوير الجديدة: يتم نشرها بالمؤسسة التعليمية من خلال تحديد الأمور التي يجب أن تخضع للتغيير مع توعية وتدريب العاملين عليها.
- 3/ إلغاء التفقيش: يتم من خلال التركيز على عمليات التعليم والتعلم وليس التركيز على النتائج النهائية للاختبارات.
- 4/ إلغاء السعر: تقييم الأمور داخل الجامعة يتم من خلال تغيير سياسة قبول أعضاء هيئة التدريس للمدرسة على اعتبار أنه الأرخص، كما وأن المعدات والوسائل لا تقيم على أساس السعر.
- 5/ تحديد المشكلات وفحصها: بهدف اعتماد التحسين المستمر للأعمال التي تتم داخل الجامعة، وذلك من خلال إدخال أحدث الأفكار والأدوات كوسائل لحل المشكلات وضمان التحسين المستمر.
- 6/ التدريب المستمر: لجميع العاملين بالجامعة لتحقيق التنمية البشرية المستدامة داخل المؤسسة التعليمية ليصبح التدريب هو القاعدة الأساسية لكل تحسين وتطوير للأداء الجامعي.
- 7/ تعتبر القيادة: الأسلوب الفاعل في حفز الهمم وإحداث التغييرات المطلوبة.
- 8/ تنطلق الابتكارات والاختراعات: داخل الجامعة عندما يتم طرد الخوف، بمعنى عدم ربط الأداء بمصير الطالب أو المعلم فقط. فقط اكتشاف الأخطاء وحاول أن تزودهم بالمعلومات الصحيحة لعلاج هذه الأخطاء.
- 9/ العمل الجماعي: داخل وخارج المؤسسة التربوية التعليمية من خلال إزالة الحواجز والقيود بين جميع منتسبي الجامعة من طلاب، ومعلمين، وإدارة مدرسية، وأولياء أمور، والمجتمع.
- 10/ الابتعاد عن الشعارات والنصائح في العمل: عندما يتم تحديد أساليب تنفيذ الأهداف، وتوفير مستلزمات تحقيقها.
- 11/ عدم الاعتماد على النتائج النهائية: كأرقام ونسب فقط، ولكن يجب الاهتمام بالمضمون ومستوى الإنجاز وأثره في تحسين جودة التعليم والأداء الجامعي، بمعنى الاهتمام بالكيف وليس بنسب نجاح الطلبة فقط.
- 12/ يتبلور دور الجانب الإنساني: في المؤسسة التعليمية من خلال المكافآت والتفاخر بأعضاء هيئة التدريس وإنجازاتهم ومدى مساهماتهم في التحسين الطويل المدى لجودة الأداء الجامعي.
- 13/ تشجيع التعليم الذاتي: على مستوى أعضاء هيئة التدريس والطلبة، فيجب على الإدارة توفير أسبابه وتشجيعه لتطوير المهارات والقدرات باستمرار، ليصبح التعلم الذاتي والتدريب هو نمط حياة لعضو هيئة التدريس والطالب.

14/ بث حب التغيير: في نفوس أعضاء هيئة التدريس والطلاب، باعتبار نظام إدارة الجودة الشاملة رحلة لا نهاية لها، وإنما ليست برنامجاً محدد المدة، وأن إدارة الجودة الشاملة مسؤولية الجميع.

فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

لا شك أن هناك العديد من الفوائد والمزايا التي تترتب على تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وهذه الفوائد هي التي تفسر إلى حد بعيد هذا الانتشار والاهتمام الواسع بإدارة الجودة الشاملة فلسفة وتطبيقاً، وقد قامت الباحثة بمسح لما كتب حول فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة حيث تبين وجود كم كبير من الفوائد. فهي تؤدي لتقليل شكاوى العملاء، وتخفيض التكاليف، وتقليل عيوب الإنتاج، وزيادة الأرباح والمبيعات والعائد على الاستثمار، وتحسين الاتصال والعلاقات الإنسانية.

كما أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى تحقيق ثالث التميز مثلاً في زيادة الإنتاجية وتخفيض التكلفة وتحقيق التميز في الأداء. كما أن تطبيقها يؤدي لزيادة ولاء العميل ورفع الروح المعنوية للموظفين وتحسين الربحية والقدرة التنافسية وزيادة الفعالية التنظيمية بشكل عام. كما أن إدارة الجودة الشاملة تؤدي إلى تحسين الإنتاجية، وكسب رضا العملاء، والتطوير المستمر للعمليات والمنتجات، وزيادة الثقة التنظيمية، وفاعلية القرارات الإدارية، وزيادة نسبة تحقيق الأهداف الرئيسية للمنظمة. (السقاف، 1995: 17)

وبشكل عام فإن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يحقق الفوائد التالية: (نجم، 2004: 54)

1/ تقليل الأخطاء والوقاية منها من منطلق أداء العمل الصحيح من أول مرة، الأمر الذي يؤدي إلى تقليل التكلفة في الحد الأدنى مع الحصول على رضا العملاء.

2/ الحرص على حساب تكلفة الجودة داخل المؤسسة لتشمل كافة الأعمال المتعلقة بالخدمة المقدمة وهذا بالتالي يسهم في تقليل التكاليف والحد من الهدر في الموارد ويساهم في تحسين الإنتاجية من حيث الكم والكيف والتكلفة.

3/ اعتماد أسلوب العمل الجماعي التعاوني، ومقدار ما يمتلكه العنصر البشري في المؤسسة من قدرات ومواهب وخبرات وهذا يؤدي لزيادة الإحساس بالانتماء التنظيمي وخلق بيئة مناسبة لتشجيع الابتكار والإبداع.

4/ الحرص على استمرار التحسين والتطوير للعمليات والمنتجات وهذا يؤدي بدوره لزيادة القدرة التنافسية للمنظمة وزيادة قدرتها على مواجهة التغيير والتعامل معه.

5/ ضبط وتطوير النظام الإداري في المنظمة نتيجة لوضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات بدقة.

6/ تنمية مهارات وقدرات الموظفين من خلال الاهتمام بالتدريب المستمر من جهة، ومن خلال خلق بيئة عمل مناسبة

تؤدي للرضا الوظيفي وتشجع الابتكار والإبداع من جهة أخرى.

7/ توفير جو من النقاوم والتعاون والاتصالات المفتوحة والعلاقات الإنسانية السليمة بين جميع العاملين بالمؤسسة مهما كان حجمها ونوعها حيث يحل التعاون والمساندة بدلاً من التنافس.

8/ الترابط والتكامل بين جميع الإداريين والعاملين بالمؤسسة للعمل بروح الفريق، وإزالة الحواجز بين الإدارات والأقسام.

9/ زيادة قدرة المؤسسة على التطور ومواجهة المنافسة والابتكار وخلق ميزة تنافسية لها وزيادة كفاءتها في إرضاء العملاء والتفوق والتميز على المنافسين.

10/ زيادة حركة ومرونة المؤسسة في تفاعلها مع المتغيرات واستجابتها لها بسرعة ومرونة.

11/ تقليل الوقت اللازم لإنجاز المهمات وبالتالي تقليل شكاوى العملاء وخدمتهم بسرعة وتحسين صورة المنظمة.

12/ تحقيق الجودة وذلك بتطوير المنتجات والخدمات حسب رغبة العملاء، إن عدم الاهتمام بالجودة يؤدي لزيادة الوقت لأداء وإنجاز المهام وزيادة أعمال المراقبة وبالتالي زيادة شكاوى المستفيدين من هذه الخدمات.

تستخلص الباحثة تعدد المزايا والفوائد التي تترتب على تبني وتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة. ويؤكد الباحث هنا على أن هذه المزايا لن تتحقق خلال فترة وجيزة بل تحتاج لوقت وجهد، كما أن هذه المزايا تتطلب التطبيق الصحيح لإدارة الجودة الشاملة لأن التسرع في تحقيق النتائج، والشعارات التي لا يرافقها تطبيق صحيح سيؤدي لنتائج عكسية.

متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

إن تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة يستلزم بعض المتطلبات ذلك أن عملية التطبيق لا بد أن تكون مخططة ومنظمة كما يجب توفير البنية التحتية اللازمة لنجاحها. فكما يتم إعداد وتهيئة الأرض للزراعة لا بد إعداد وتهيئة المنظمة لتكون صالحة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.

قامت الباحثة بمسح لما كتب حول متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة حيث تبين وجود العديد من المتطلبات التي تختلف في عددها ولكنها تتفق في جوهرها ومضمونها وتشمل هذه المتطلبات ما يلي:

أولاً: دعم ومساندة الإدارة العليا لبرنامج إدارة الجودة الشاملة:

يتطلب هذا الأمر توافر قيادات مؤمنة وداعمة ومساندة للجودة الشاملة، فالقيادات العليا هي التي تتبنى قرار تطبيق الجودة الشاملة وهي التي تنشر ثقافة الجودة وتخصص الموارد اللازمة للتطبيق، كما أنها تذلل كافة الصعاب والعقبات، ولهذا فدور الإدارة العليا دور أساسي فهي تمثل البنية التحتية لإحداث التغيير المطلوب.

ثانياً: إعادة تشكيل ثقافة المنظمة:

يعتبر ترسيخ ثقافة الجودة الشاملة بين جميع الأفراد كأحد الخطوات الرئيسية لتبني الجودة الشاملة، حيث أن تغية يجعلهم ينتمون إلى ثقافة تنظيمية جديدة يلعب دوراً بارزاً في خدمة التوجيهات الجديدة في التطوير لدى المؤسسات المختلفة.) (مصطفى، 2002: 123)

إن إدخال أي مبدأ جديد يتطلب إعادة تشكيل لثقافة المنظمة حيث أن قبول أو رفض أي مبدأ يعتمد على ثقافة ومعتقدات الموظفين في المنظمة. فثقافة الجودة تختلف اختلافاً جذرياً عن الثقافة الإدارية التقليدية وبالتالي يلزم إيجاد هذه الثقافة الملائمة لتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة.

يذكر بستر فيلد (الثقافة التنظيمية المناسبة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة تؤكد على قيم التعاون والمشاركة واللامركزية والاتصالات المفتوحة وحرية التعبير والديمقراطية وخدمة العملاء وتشجيع الموظفين ومساندتهم). (بستر فيلد، 2004: 87)

ثالثاً: تعميق فكرة العميل يدير المنظمة:

إن التركيز على المستفيد أو العميل، وتحقيق رضاه، وتلبية احتياجاته، يعتبر الهدف الأساسي والرئيسي لأي منظمة كانت، لأنه هو المحور الذي تركز عليه منظومة الجودة الشاملة، وهو نقطة البداية والنهاية لمختلف الأنشطة، أي أن أي نشاط في المنظمة تكون بدايته بالمستفيد من خلال تلبية حاجاته ورغباته وما يتوقعه ويطمح إليه، وفي النهاية هو الذي سيقوم هذا المنتج أو الخدمة.

يذكر زين الدين (أن الاهتمام بإرضاء العملاء الداخليين والخارجيين من أهم محاور ومتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة). فالعميل هو محور جهود إدارة الجودة الشاملة كافة، ولذا لا بد من إتخاذ كافة التدابير لإرضاء العملاء وتقديم منتجات وخدمات تلي وتفوق توقعاتهم. وهذا بدوره يتطلب مسح وقياس مدى رضا العملاء عن جودة الخدمات المقدمة، كما يتطلب إنشاء نظام معلومات عن العملاء واحتياجاتهم وتوقعاتهم. (علوان، 2005: 94)

رابعاً: التعليم والتدريب المستمر:

حتى يتم تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة بالشكل الصحيح فإنه يجب تدريب وتعليم المشاركين بأساليب وأدوات هذا المفهوم الجديد حتى يمكن أن يقوم على أساس سليم وصلب وبالتالي يؤدي إلى النتائج المرغوبة من تطبيقه.

ويذكر أبو ملح (أن الهدف من التدريب هو نشر الوعي وتمكين المشاركين من التعرف على أساليب التطوير حيث يكون موجهاً لجميع فئات ومستويات الموظفين، التدريب يجب أن يكون عملية مستمرة ومنظمة وشاملة وتراعي الاحتياجات التدريبية للموظفين. كما يمكن أن يتناول التدريب أهمية الجودة وأدواتها وأساليبها والمهارات اللازمة

وأساليب حل المشكلات ووضع القرارات ومبادئ القيادة الفعالة والأدوات الإحصائية وطرق قياس الأداء) (أبو ملوح، 2000: 24)

خامساً: تبني الأنماط القيادية المناسبة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة:

يقصد بالقيادة هنا الإدارة العليا للمنظمة المتمثلة في رئيسها ومعاونيه ورؤساء الأجهزة الرئيسية بها من ذوي الصلاحية والمسؤولية الأولى في المنظمة، فالقيادة هي التي تمتلك السلطة والصلاحية لإصدار القرارات الرئيسية لتسيير مختلف أعمال المنظمة الآنية والمستقبلية، ومن ذلك مثلاً اتخاذ قرار تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة على أعمال المنظمة واعتمادها هذا المبدأ كهيكل للعمل داخل المنظمة.

أشار توفيق إلى (أن الأنماط القيادية هي التي تؤمن بالعمل الجماعي وروح الفريق والتعاون أي أنها أنماط قيادية ديمقراطية مشاركة. كما أنها تؤمن بشكل متوازن بالعنصر البشري والعمليات والجانب الهيكلي في التنظيم فهي لا تهمل العمال على حساب العمل ولا تهمل العمل على حساب العاملين. كما أنها أنماط قيادية مؤمنة بالتنوير والتحسين والتغيير ولديها قيم تنظيمية تركز على التعاون والمساندة والمشاركة وليس المنافسة والفردية. كما تتطلب إدارة الجودة الشاملة قيادات لديها إيمان بالتغيير، ورؤية مستقبلية، وإيمان بالعمل الجماعي، والقدرة على تنمية الثقة والتفويض والتشجيع للآخرين، وترجمة الأقوال لأفعال). (ماضي، 2002: 132)

ويضيف العزاوي إلى هذه المتطلبات التالي: (العزاوي، 2005: 96)

سادساً: الترويج ونشر الوعي بالجودة:

إن نشر مفاهيم ومبادئ إدارة الجودة الشاملة لجميع العاملين أمر ضروري قبل إتخاذ قرار التطبيق، كما إن تسويق البرنامج يساعد كثيراً في التقليل من المعارضة للتغيير. ولهذا لا بد من نشر الوعي من خلال التدريب والتعليم وفرق العمل وحلقات الجودة وغيرها.

سابعاً: الإدارة الفعالة للموارد البشرية:

العاملون في المنظمة ليسوا مجرد أدوات إنتاج بل هم موارد حقيقية تستحق كل اهتمام وعناية كما يتطلب الأمر تطوير سياسات الاختيار والتعيين والتدريب وتقويم الأداء وإتاحة فرص المشاركة للموظفين وتحفيزهم بشكل مستمر والسماح لهم بتقديم مقترحاتهم للتحسين المستمر. إن تقدير الأفراد سيؤدي حتماً إلى تشجيعهم وزرع الثقة، وتدعيم الأداء المرغوب. وهذا التشجيع والتحفيز له دور كبير في تطوير برنامج إدارة الجودة الشاملة واستمراره، وحيث أن استمرارية البرنامج يعتمد اعتماداً كلياً على حماس المشاركين في التحسين، لذا ينبغي تعزيز هذا الحماس من خلال الحوافز المناسبة وهذا يتفاوت من المكافأة المالية إلى التشجيع المعنوي.

ثامناً: تشكيل فرق العمل والمشاركة الجماعية في التحسين:

إن تشكيل فرق العمل يتطلب إزالة الحواجز بين الإدارات والأقسام، وتتطلب تأليف فرق تضم كل واحدة منها ما بين خمسة إلى ثمانية أعضاء من الأقسام المعنية مباشرة أو ممن يؤدون فعلاً العمل المراد تطويره والذي سيتأثر بنتائج المشروع. وحيث أن هذه الفرق ستقوم بالتحسين فيجب أن يكون أعضاؤها من الأشخاص الموثوق بهم ولديهم الاستعداد للعمل والتطوير، وكذا يجب أن يعطوا الصلاحية للمراجعة وتقييم المهام التي تتضمنها العملية وتقديم المقترحات لتحسينها، والمشاركة في علمية التحسين تشمل جميع الموظفين كما تشمل الموردين والعملاء لأنهم شركاء في تحقيق الجودة.

ومن وجهة نظر الباحثة فإن توفير المتطلبات السابقة أمراً أساسياً وسابقاً للبدء بتطبيق الجودة الشاملة. ومن الملاحظ أنها متطلبات تحتاج لوقت وجهد في توفيرها كما أنه تتطلب تغييراً في نمط التفكير وأساليب الإدارة وأنماط القيادة والعمل، وهذا يعني أن الفشل في تطبيق إدارة الجودة الشاملة يعود في معظمه إلى تطبيقها في ظل مؤسسات تسيطر عليها قيادات بيروقراطية أو أوتوقراطية، أو تستعجل تحقيق نتائج خلال فترة بسيطة، أو تسود فيها المنافسة والعمل الفردي على حساب التعاون والعمل الإيجابي، أو تحكمها قيم تنظيمية وأساليب إدارية تقليدية.

أدوات الجودة الشاملة:

تستعين المنظمة بعدد من الوسائل والأدوات التي تقيس تحسين وتطوير منتجاتها وخدماتها من هذه الوسائل التالي:

1/ استمارة التدقيق: تتضمن استمارة التدقيق الأسلوب الذي يتم من خلاله تنظيم وتسجيل البيانات والمعلومات في استمارة خاصة لهذا الغرض، الهدف من هذه الأداة تسجيل عدد التأثيرات المتعلقة بأحداث معينة، سواء كانت مرغوبة أو غير مرغوبة لأي عملية خلال فترة زمنية محددة، ومعدلات تكرارها خلال هذه الفترة، وطريقة استخدام هذه الأداة كما يلي:

تحديد مدى وأنواع النتائج أو الأحداث الممكنة، وإذا تم تسجيل خطأ أو معيب فهذا سيشمل تحديد الخطأ أو العيب ومن ثم رموز الخطأ، ولا ينصح بالبدء بأكثر من 15 رمزا للأخطاء، ومن المهم أن الذين يستخدمون قوائم المراجعة عليهم أن يفهموا تعريفات الأخطاء - بعد ذلك حدد وحدات القياس التي ستستخدمها وهذه يمكن أن تكون عدد مرات الحدوث أو عدد الساعات أو التكاليف - حدد تكرار الملاحظة يوميا أو أسبوعيا أو شهريا، تصمم قائمة مراجعة وأختبرها ثم أنسخ القائمة ووزعها على من يجمعون البيانات ويفضل إشراك من يجمعون البيانات أثناء تصميم القائمة، بعد جمع البيانات يمكن حساب المجموع الكلي وتحليل النتائج، عرض النتائج مستخدما أداة من الأدوات القياسية تحليل باريتو أو الدوائر البيانية أو الأعمدة البيانية.

2/ شكل الانتشار: (Evans، 2005: 275-278)

يعد أسلوب شكل الانتشار من الوسائل الملائمة لتوضيح العلاقة بين متغيرين أحدهما يكون مقياس الجودة لإحدى السلع أو الخدمات، ويطلق عليه من الناحية الإحصائية المتغير التابع، أما العنصر الثاني فهو مقياس لأحد العوامل المؤثرة على مقياس الجودة، ويطلق على هذا العنصر المتغير المستقل. ويعد هذا الأسلوب من الأساليب الضرورية لتحديد العلاقة بين بيانات مزدوجة حيث يوضح ما سيحدث لأحد المتغيرات إذا ما طرأ تغيير على المتغير الآخر كما يوضح هذا الأسلوب قوة العلاقة بين متغيرين وكيفية تغير الاتجاه العام للأحداث بعد مرور زمن معين.

خطوات تصميم شكل الانتشار:

أ/ تحديد المشكلة المراد دراستها بشكل دقيق وواضح.

ب/ تحديد العوامل المراد دراستها وبالتالي الاتفاق على توضيح المتغير التابع والمتغير المستقل.

ج/ تجميع بيانات خاصة لمتغيرات الدراسة وذلك عن فترات زمنية محددة ومن الناحية الإحصائية يفضل أن تكون هذه البيانات أكثر من 30 عينة لكل متغير حتى نتمكن من الحصول على نتائج يعتمد عليها. كما يجب أن تكون هذه البيانات للفترة نفسها لجميع المتغيرات.

د/ وضع البيانات المجمعة في جدول، كما يجب وضع رسم بياني بحيث يمثل بيانات (Y) بيانات المتغير المستقل، ويمثل العمود الرأسي (X) العمود الأفقي المتغير التابع. وعند تكرار البيانات نفسها يمكن استخدام إشارة الدائرة على النقطة لتدل على وجود أكثر من نقطة في المكان نفسه.

هـ/ استخدام معادلة الارتباط لمعرفة مدى قوة العلاقة بين المتغيرين وتحديد اتجاهها.

و/ بعد الحصول على البيانات الإحصائية يتم تفسير هذه البيانات إحصائياً وعندها يستطيع المسؤول تقديم الاقتراحات والتوصيات شريطة أن تكون هذه البيانات تتمتع بمصادقية وثبات عاليين، مثال رسم بياني يتم من خلاله توزيع القيم لأحد المتغيرات الإنتاجية إزاء متغير غياب العمال.

3/ مخطط السبب والتأثير أو عظم السمكة: (الهالبي، 2008: 198)

يمثل مخطط السبب والتأثير العلاقة بين نتيجة ما (مشكلة ما) وجميع الأسباب المحتملة المؤثرة فيها ويطلق عليها البعض بخرائط ايشيكاوا لأن أول من قام بإعداده هو ايشيكاوا وقام بتطوير أسلوب تحليل السبب بالنتيجة منذ بداية الخمسينات من القرن العشرين، ويطلق عليه أيضاً وقد سمي بهذا الاسم الأخير بسبب، (Fishbone Diagram) مخطط عظم السمكة أن المظهر النهائي للشكل البياني يشبه الهيكل العظمي للسمكة.

يساعد تطبيق أسلوب تحليل علاقة السبب بالنتيجة في تسهيل معرفة المشكلات المعقدة وتحويلها إلى مشكلات صغيرة يمكن إيجاد حلول لها، كما يهدف هذا الأسلوب إلى تركيز الانتباه على الأثر الايجابي وتعظيمه، على سبيل المثال انخفاض في التكاليف أو ارتفاع في مستوى جودة الخدمة.

وتتكون فكرة هذه الأسلوب من خطوط ورموز مصممة لتوضيح العلاقة بين مجموعة الأسباب الرئيسية والمشكلة تحت الدراسة العلاقة بين السبب والنتيجة حيث نلاحظ أن هناك مجموعة من الأسباب الرئيسية ولكل سبب رئيسي مجموعة من الأسباب الفرعية، كما أن لكل سبب فرعي قد توجد أسباب فرعية أخرى، وتمثل هذه الأسباب وفروعها المتغيرات المستقلة التي قد تؤثر على النتيجة (كمتغير تابع) سلباً أو إيجاباً.

خطوات تصميم أسلوب "إيشيكاوا":

1/ تحديد المشكلة المراد دراستها بشكل دقيق وواضح.

2/ أن يكون هناك اتفاق بين جميع أعضاء فريق العمل على المشكلة المختارة، وقد تكون عن طريق استخدام أسلوب استنباط الأفكار.

3/ على فريق الجودة أن يقوم برسم مستطيل في الجانب الأيسر يدون بداخله وكذلك رسم عدد من المستطيلات على الجانب الأيمن المشكلة الأساسية كما يفضل أن تمثل الأسباب الرئيسية للمشكلة تحت الدراسة برسم أسهم لتلك الأسباب الرئيسية وأسهم فرعية تشير إلى الأسباب الفرعية لكل سبب رئيس.

4/ يجب على فريق الجودة أن يحدد الأسباب الرئيسية للمشكلة المعنية وكذلك الأسباب الفرعية، وبعد ذلك يقوم فريق الجودة باستخدام الطرق العلمية والوسائل الإحصائية المناسبة من أجل البدء في عملية البحث، على سبيل المثال، سحب عينات لمجتمع الدراسة من خلال الاستبانات المصممة لهدف الدراسة أو المقابلات الشخصية أو الإحصاءات اليومية أو التقارير الدورية أو استخدام جميع الوسائل الأنفة الذكر في الوقت نفسه.

ثانياً: الأدوات التي يتم من خلالها تنظيم البيانات وتتضمن الأدوات التي من شأنها أن يتم من خلالها تنظيم البيانات أو المعلومات وهي: (كردي، 2011: 38)

أ/ تحليل باريتو:

ويعتبر مخطط باريتو من أكثر الوسائل الإحصائية المستخدمة في معالجة المشاكل النوعية ويتم التركيز من خلال هذا المخطط على حقيقة كون أن المشاكل الحاصلة في النوعية تعود ما نسبته 85 % إلى العوامل، تعطي معالجه المشاكل التي تشكل أولوية أساسيه في خلق المشكلة ولذا فإن ما يتم إجراءه بهذا الشأن هو تصنيف المشكلات وفقاً لأنواعها وأولويات أهميتها مثل المشاكل المتعلقة بتلف المواد أو انخفاض كفاءة العاملين أو عدم توفر الصيانة الوقائية أو انقطاع التيار الكهربائي وغيرها.

ويتم تدوين هذه المشكلات وفقاً لأهميتها وحسب أولوياتها من حيث الخسائر الناجمة عنه ومن ثم تعالج وفقاً لهذه الأولويات وقد ثبت عملياً من خلال استخدام هذا المخطط والذي يعتمد أسلوب الأولويات المطلوب معالجتها حسب الأهمية من حيث الخسائر الناجمة عنها من أن استخدام مخطط باريتو تساهم بتقليص التالف وتقليل التكاليف في الغالب بنسبه 60% - 80%.

ب/ خارطة التدفق (مخطط العمليات):

تمثل الخارطة التي يتم من خلالها توصيف خطوات الأداء التشغيلي للعمليات ، حيث يتم استخدام المخططات البيانية بأشكالها المختلفة سواء الخطوط أو الأعمدة أو الدوائر كوسائل يمكن من خلالها التوصل والتعرف بشكل سريع وواضح على طبيعة العمليات التشغيلية الجارية في المنظمة وأنشطتها المتباينة وهي عبارة عن رسوم تسهيل عمليات التعرف على الظواهر التشغيلية بسهولة ويسر، وقد شاع استخدام هذه المخططات بشكل واسع النطاق في المنظمات الاقتصادية اليابانية سواء الإنتاجية أو الخدمية وأخيراً تم اعتمادها بشكل كبير في المنظمات الاقتصادية لما تتسم به هذه المخططات من أهميه كبيره في إيضاح تدفق الفعاليات والأنشطة التشغيلية في المنظمات المعنية.

ثالثاً: الأدوات المستخدمة في معرفه المشاكل :وتتضمن الأدوات التي يتم استخدامها من أجل معرفة المشاكل التي تعاني منها المنظمات المختلفة بصدد الجودة وهي: (محمود، 2002: 50)

أ/ الهستوجرام:

ويمثل الهستوجرام التوزيع التكراري المتعلق بالمتغيرات الحاصلة في الأداء التشغيلي للمنظمة، ويتم استخدام مخطط الهستوجرام (توزيع القيم) لغرض إعطاء صوره واضحة عن طبيعة المتحقق الفعلي (المنتج) مع المواصفات أو المعايير المحددة وبشكل صورة بيانية قابله للمقارنة بصوره سريعة، إذ بمجرد النظر لطبيعة التوزيع الإحصائي للقيم المتحققة وتكراراتها المختلفة ليتم اتخاذ الإجراءات الوقائية أو التصحيحية بصدد الانحرافات الحاصلة في الأداء، والهدف من هذه الأداة إبراز الاختلاف في نتيجة أو مخرج العملية.

ب/ خرائط المراقبة الإحصائية:

تعتبر خرائط المراقبة الإحصائية من أكثر وأهم الوسائل المستخدمة في مراقبة الجودة إذ يتم في ضوئها وينظره فاحصة وسريعة بيان ما إذا كان هناك انحراف أو تباين بين المعايير أو المواصفات القياسية (المعيارية) والمنتج الفعلي أو (المتحقق)، نتائج الرقابة الإحصائية على العملية تظهر في خريطة المراقبة، يوفر هذا التخطيط وسائل مرئية لمعرفة ما إذا كان أي منتج أو خدمة يطابق المواصفات العادية أم لا. يقترب عدد قليل من القياسات على خريطة المراقبة من متوسط التفاوت المسموح به. وتكون معظم نقاط البيانات إما أعلى وإما أسفل المتوسط.

يسمى الاختلاف المتوسط للقياسات العشوائية (نقاط البيانات) عن المتوسط عموماً بالانحراف القياسي. يوضح هذا الانحراف القياسي مدى التغيير. يحتوي هذا التخطيط على خطين إضافيين لتفسير البيانات، وهما الحد الأعلى للرقابة $+3\sigma$ ، والحد الأدنى للرقابة -3σ .

تتراوح 99% (من نقاط البيانات) ما بين $+3\sigma$ و -3σ من الانحرافات القياسية عن المتوسط. وهكذا فلن يجد المرء يوماً أي حالة لقياس عالٍ جداً، وبعيداً جداً عن المتوسط، أي ثلاثة أضعاف اختلاف عن المتوسط، ولن يتوقع أحد أن يحصل على قياس منخفض جداً أسفل المتوسط بثلاثة أضعاف الاختلاف عن المتوسط.

عندما يشير توزيع نقاط البيانات على التخطيط إلى أن العملية تخضع للرقابة، فإن متوسط النقاط يمكن أن يظل عالياً جداً أو منخفضاً جداً. بل يمكن أن يكون حجم التغيير أكبر من المرغوب فيه. يمكن أن يساعد خريطة المراقبة في تحديد ما يسبب هذه الظروف وبالتالي يمكن تصحيحها.

معوقات تطبيق الجودة الشاملة:

أشار بعض العلماء والخبراء إلى أن تطبيق الجودة الشاملة في المنشآت العامة أو الخاصة منها كالمؤسسات التربوية يواجه العديد من المعوقات منها: (الترتوري وجويحان، 2009: 49)

1/ عدم التزام الإدارة العليا بتطبيق برنامج إدارة الجودة الشاملة فلا بد لهذه الإدارة أن تتعلم أولاً خطوات هذا البرنامج ثم توجد هيكلًا تنظيميًا ونظام مكافآت يدعم هذا البرنامج ومن ثم يكون لديها الرغبة في تكريس المصادر والجهود اللازمة لتطبيق هذا البرنامج.

2/ التركيز على أساليب معينة في إدارة الجودة الشاملة وليس على النظام ككل، فلا يوجد أسلوب واحد يضمن تطبيقه تحقيق الجودة الشاملة بل يجب النظر إلى إدارة الجودة الشاملة على أنها نظام متكامل.

3/ عدم الحصول على مشاركة الموظفين في برنامج إدارة الجودة الشاملة فمن الضروري لإنجاح هذا البرنامج مشاركة كافة أفراد المؤسسة والتزامهم المستمر ومسؤوليتهم تجاهه.

4/ بعض المؤسسات تحصل على التزام الإدارة والموظفين نحو برنامج إدارة الجودة الشاملة وتقوم بتدريب هؤلاء الموظفين على البرنامج ولا تقوم بتحويل هذا التدريب إلى حيز الواقع.

5/ توقع نتائج فورية وليست على المدى البعيد.

6/ تركيز المؤسسة على تبني طرق وأساليب إدارة الجودة الشاملة التي لا تتوافق مع نظام إنتاجها.

7/ مقاومة التغيير سواء كان من الإدارة أو من العاملين لأن برامج تحسين الجودة تستدعي تغيير ثقافة وطرق العمل في المؤسسة، تخوف بعض العاملين من تحمل المسؤولية والالتزام بمعايير حديثة عليهم.

8/ اعتماد المؤسسة على خبراء بالجودة أكثر من اعتمادها على الأشخاص العاديين في المؤسسة.

يضيف (عزب) من أبرز معوقات تحقيق المؤسسة للجودة الشاملة: (عزب، 2008: 99)

9/ جمود التنظيم: فبعض المؤسسات تهتم بالشكل التنظيمي بغض النظر عن مدى ملائمة لظروف واحتياجات العمل حيث يكون التركيز على المبادئ التنظيمية المجردة كتفويض السلطة أو تسلسل خط القيادة دون النظر إلى مناسبة تلك المبادئ لظروف التنفيذ ومتطلباته.

10/ ضعف الاهتمام بالبحث والتطوير.

11/ عدم توافر اتصالات فعالة.

12/ الافتقار إلى العمل الجماعي.

13/ شيوع الأنماط الإدارية المتسلطة والمتصلبة.

14/ عدم مراعاة احتياجات المستفيدين ورغباتهم. إضافة إلى كل هذا هناك معوقات أخرى أهمها: (الحداد، 2009:

212)

15/ جعل تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة علاج شاف لجميع مشكلات المنظمة.

16/ عجز الإدارة العليا عن الالتزام طويل الأمد بتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة.

17/ عجز الإدارة الوسطى عن تفهم الأدوار الجديدة لنمط قيادة الجودة الشاملة وشعورهم بأن تطبيق هذه الفلسفة سيفقد العاملين قوتهم على إنجاز العمل.

18/ تشكيل فرق عمل كثيرة وعدم توفير الموارد المطلوبة بما يكفل نجاح عملية التطبيق.

تستنتج الباحثة إن التغلب على هذه العوائق وتحقيق النجاح يتطلب معرفة الإدارة وفهمها الواضح لعملية تحسين الجودة، كما يعتمد هذا النجاح أو الفشل على مدى التخطيط والإعداد لهذه العملية وما يلزم من مهارات قيادية وأساليب تكنولوجية حديثة، كذلك يجب على المنظمات أن تقوم بدراسة وتحليل تجارب الآخرين للاستفادة منها، قبل أن تقوم بتطبيق هذا المفهوم وإدراك مزاياه المتوقعة بالنسبة للمنظمة وأعضائها.

المبحث الثاني: الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي:

التطور والتغير السريع الذي تشهده المجتمعات الإنسانية سواء على مستوى المفاهيم والمصطلحات أو على مستوى الأنظمة والجماعات وحتى على مستوى النظر للأمور والحكم عليها، كان لابد أن يقابله تغير في النظرة للنظام التربوي فلم يعد ينظر إليه على أنه نظام خدمات لا مقابل له بل على أنه نظام إنتاج يقيم في كلفته والعائد منه، إضافة إلى ذلك لم يعد النظام التعليمي يعمل في معزل عن الأنظمة المجتمعية الأخرى حيث تتوقع من تلك النظم أن يوفر لها مخرجات في مستوى جودة تتناسب مع احتياجاته وأي تقصير أو خلل في هذا المخرج يكلف النظم الأخرى تكاليف متمثلة في إعداد برامج التأهيل والتدريب، لذا على النظام التربوي والتعليمي أن يطور من أهدافه وعملياته ومخرجاته لتلائم المتغيرات.

يرى (Bergdorf) أن إطار عمل إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم الجامعي يتمثل في العميل الداخلي، وهم الأفراد داخل الجامعة (أعضاء الجهازين الأكاديمي والإداري) ، وكذلك العميل الخارجي الذي يشمل الطلاب والمنظمات التي ترسل العاملين لديها للدراسة في الجامعة. كما أن إدارة الجودة الشاملة تستخدم مدخلا منظما يشتمل على الموردین (المدارس الثانوية) والمدخلات (الطلاب) والقيمة المضافة (الخبرات العملية والمخرجات) جماعة المواطنين قاطبة الذين يسهمون في حركة الإنتاجية في الدولة والمستهلكين (الخريجين وانشاعاهم التعليمي) مع اعتبار سلوك الطلاب والعاملين بمثابة إجراء في النظام، مع التأكيد على التحسين المستمر في العمليات التعليمية كأحد مشتملات هذا النظام. (سباعي، 2005: 6)

ازداد اهتمام المؤسسات التربوية خاصة تلك الموجودة في الدول المتقدمة كالولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا، بتطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم العام والعالي في نهاية القرن العشرين وبداية القرن الحادي والعشرين، للحصول على نوعية أفضل من الطلبة الخريجين، والقادرين على دفع عجلة الاقتصاد إلى الأمام والمساهمة في عملية التنمية، ففي سنة 1993 كان عدد الكليات والجامعات التي تطبق مفاهيم الجودة الشاملة في الولايات المتحدة الأمريكية لا يزيد عددها عن 220 إلا أن هذا العدد تضاعف مرتين في نهاية القرن الماضي، ومعه انتشر تطبيق المفهوم في الجامعات الأوروبية و اليابانية. (الصرابرة والعساف، 2008: 3)

وتلقى إدارة الجودة الشاملة قبولا في مؤسسات التعليم العالي فهي تشجع التنافس على استقطاب الطلبة (الزبائن المستفيدين الأساسيين) أو ذوي الاهتمام الخارجي (أرباب العمل، الحكومة، مقيمي الجودة الشاملة) ، فالطلبة يبحثون عن يقدر شهاداتهم وهم أيضا سوف يتأكدون من أن ما يدرسونه سيلبي لهم احتياجاتهم خاصة عندما يلتحقون بسوق العمل.

وتشير الدراسات بأن تطبيق نظام الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي يعمل على تطوير جميع جوانب العمل الإداري والأكاديمي على مستوى الجامعة، وبالتالي يعمل على إحداث تغيير متكامل يسهل في رفع الكفاءة بشكل عام، حيث أن تطوير جزء أو خدمة معينة وبقاء الأجزاء الأخرى كما هي يعيق أو قد يمنع تطبيق لأي تغيير جزئي. ولذا فقد اكتسبت الحاجة إلى الجودة في التعليم أبعاداً جديدة وباتت أكثر إلحاحاً، لأن إرضاء احتياجات المجتمع وتوقعاته من التعليم العالي يتوقف على جودة مستوى العاملين فيه وبرامجه وطلابه وكذلك على هياكله الأساسية وبيئته الأكاديمية. هناك العديد من التعريفات التي تناولت الجودة الشاملة في التعليم العالي يذكر منها:

يعرفها الدكتور فريد النجار " بأنها أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع المنظمة التعليمية ومستوياته ليوفر للعاملين وفرق العمل الفرصة لإشباع حاجات الطلاب والمستفيدين من عملية التعليم، أو هي فعالية تحقيق أفضل خدمات تعليمية بحثية واستشارية بكفاً الأساليب وأقل التكاليف وأعلى جودة ممكنة"

وفي تعريف آخر للنجار " بأنها فلسفة إدارية موجهة لقيادات الجامعة تركز على إشباع حاجات العملاء لتحقيق نمو الجامعة والوصول إلى أهدافها، وهي تضمن الفعالية العظمى والكفاءة المرتفعة، في الحقل العلمي التي تؤدي في النهاية إلى التفوق والتميز ". (النجار، 2000: 73)

يذهب البعض إلى أن الجودة الشاملة تعني الفعالية كما يمكن التعبير عنها بالكفاءة، حيث أشار الخطيب والخطيب (أن إدارة الجودة الشاملة للتعليم فلسفة إدارية عصرية تركز على عدد من المفاهيم الإدارية الحديثة التي تستند إليها في المزج بين الوسائل الإدارية الأساسية والجهود الابتكارية وبين المهارات الفنية المتخصصة من أجل الارتقاء بمستوى الأداء وجعل التحسين والتطوير عملية مستمرة ويحقق الرضا المنشود) (الخطيب والخطيب، 2006: 147)

يعرف (أحمد) الجودة الشاملة في التعليم بأنها " إستراتيجية إدارية مستمرة التطوير تنتهجها المؤسسة التعليمية معتمدة على مجموعة من المبادئ وذلك من أجل تخريج مدخلها الرئيسي وهو الطالب على أعلى مستوى من الجودة من كافة جوانب النمو العقلية والنفسية والاجتماعية والخلقية والجسمية وذلك بغية إرضاء الطالب بأن يصبح مطلوباً بعد تخرجه في سوق العمل وإرضاء كافة أجهزة المجتمع المستفيدة من هذا المخرج ". (أحمد، 2003:

(166)

يمكن تعريف إدارة الجودة الشاملة في التعليم بأنها "هي التفاعل بين النظامين: الإداري والفني بتفاعل مدخلات: المناهج، المستلزمات المادية، الأفراد، الإدارة في العملية التعليمية لتحسين نوعية المخرجات بصفة مستمرة للوصول إلى النوعية المتوقعة من مخرجات العملية التعليمية" (الطويل، 2014: 117)

من هذه التعريفات السابقة يستنتج أن إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي تقوم على ما يلي: إن مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي يقوم على أساس توجيه كافة الأنشطة الأكاديمية والإدارة والمالية بالجامعات إلى تحقيق رغبات العملاء، مع التطوير والتحسين المستمر لجودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب للوصول إلى خريجين ذات كفاءة عالية يقبلهم سوق العمل، وذلك من خلال ثقافة تنظيمية جديدة تقوم على الالتزام بمبدأ التوجه نحو العميل والتزام الإدارة العليا بالتحسين المستمر والالتزام بمبدأ المشاركة ومسؤولية الجميع لمجودة، وتقويم الأداء الجامعي لكافة جوانبه بما يتوافق مع الفلسفة الجديدة.

يتبين أن هناك ثلاثة عناصر يجب أن يشتمل عليها تعريف إدارة الجودة الشاملة عند تطبيقها على التعليم:

1/ فلسفة ترى أن من الضروري تزويد كل من العملاء الداخليين والخارجيين بجودة دائمة التحسين للمنتجات والخدمات، وتؤمن باستخدام التغذية الراجعة من هؤلاء العملاء بتطوير المواصفات لمستويات الجودة المراد تحقيقها لكل منتج وكل خدمة.

2/ هدف يقرر أن كل منتج أو خدمة توصل لكل فئة من العملاء (طلبة، عملاء خارجيين، وموظفين) وكل أنشطة التي تؤدي إلى هذا المنتج أو هذه الخدمة النهائية ستكون أعلى جودة ممكنة.

3/ عملية تقبل التغذية الراجعة من كل المساهمين لتحديد المستوى الكيفي، ومواصفات المنتج أو الخدمة التي يجب الوفاء بها، وتستخدم موظفين وعملاء مدربين تدريباً جيداً لتطوير المنتجات أو الخدمات.

وفي ظل مفهوم إدارة الجودة الشاملة فإن النظام التعليمي يتكون من أربعة عناصر أساسية هي:

المدخلات والعملية التعليمية والمخرجات وأخيراً النتائج، حيث تمثل هذه العناصر النموذج العام للعملية التعليمية . وفيما يلي شرح لهذه العناصر:

1/ المدخلات: تعد المدخلات هي الأساس في تحسين جودة التعليم من خلال هيئة التدريس ذات الكفاءة والقاعات المتكاملة وتوفر تقنيات التعليم ومستلزماته بالإضافة إلى الطلاب الذين لديهم الرغبة العالية في الدراسة. كل هذه

الأمر تساهم في بناء العملية التعليمية ذات الجودة العالية والتي تعني تحقيق مفهوم الجودة الذي يصاحب العملية التعليمية والعلاقة المتبادلة بين المستويات المختلفة من الموارد الموجهة نحو التعليم وبين إدراك جودة التعليم (مخرجات التعليم المتوقعة) ، وهذا يعني أن جودة التعليم تفهم على أساس جودة المدخلات التي تسيطر على سياسة التعليم في كل دولة.

2/ العملية التعليمية: يعد هذا العنصر المحرك الأقوى لحركة الجودة من حيث تحسين جودة العملية التعليمية، بمعنى آخر، فإن تحسين جودة المدخلات تعادل في مضمونها تحسين جودة العملية التعليمية برمتها، وبذلك فإن الكثير من الإسهامات في تطبيقات الجودة يعود إلى تحسين جودة التعليم .

ويمكن القول بأن العملية التعليمية ما هي إلا صناعة محددة الأبعاد كما وان العملية التعليمية الأساسية تعдан من الفعاليات المعقدة طالما أن جزءا من هذه العمليات التعليم والتعلم غير منظور مما يجعله صعب القياس.

3/ المخرجات: تعود جودة مخرجات التعليم إلى المفاهيم التقليدية المعروفة والشائعة مثل معايير التعلم والمهارات والتطور المعرفي، وان أحد هذه الأسباب التي تؤدي إلى تحديد مفهوم خاص لجودة التعليم يعود إلى الشعور بإمكانية قياس هذه المخرجات في الغالب .إلا انه من الناحية الأخرى، فإن تحقيق المعايير المحددة للتعليم هي في حقيقة الأمر لا تكافئ التعلم.

المقصود بالتعلم هنا هو المخرجات وليس العملية التعليمية والتي تعود إلى العلاقة النسبية ما بين الحالة الأولية أي الحالة المعرفية لدى الطالب عند دخوله في البرنامج والحالة النهائية عند إكمال الطالب لدراسة البرنامج، بمعنى مقدار ما يحصله الطالب منذ بداية التحاقه بالبرنامج الدراسي من المعرفة إلى نهاية دراسته للبرنامج.

أما عن معايير الجودة، فقد عرفها السنبل على أنه " المستوى النموذجي المطلوب لمواصفات الأداء الجيد أو المرغوب " وإذا كانت الجودة تشير إلى المواصفات والخصائص المتوقعة في المنتج فإنها تشير إلى المؤسسات التربوية إلى المنتج التعليمي وفي العمليات والأنشطة التي من خلالها تحقق تلك المواصفات. (السنبل، 2001:

(52

ينبغي التمييز بين ثلاثة جوانب في معنى الجودة الشاملة وهي جودة التصميم وجودة الأداء وجودة المخرج.

جودة التصميم: هي تحديد المواصفات والخصائص التي ينبغي أن تراعى في التخطيط للعمل.

جودة الأداء: هي القيام بالأعمال وفق المعايير المحددة.

جودة المخرج: تعني الحصول على منتج تعليمي وخدمات تعليمية وفق الخصائص والمواصفات المتوقعة.

ويمكن وصف الجودة الشاملة في التعليم أنها عملية تحسين وتجويد مدخلات وعمليات ومخرجات التربية والتعليم بما يسهم في تحقيق أهداف التنمية في المجتمع، وهي التحسين المستمر للأداء في المجال التربوي بما يحقق الجودة في جميع نشاطاته ونتائجه.

ويرتبط بهذا المفهوم بمفهوم آخر هو توكيد الجودة في التعليم الذي يهتم بالعمل على دراسة وبحث العوامل المؤدية إلى وجود خلل في النظام التربوي وإعادة هيكلة النظام وآلياته في ضوء المعايير العالمية للجودة التي لا تتعارض مع معايير وقيم المجتمع للوصول إلى تحقيق متطلبات المجتمع بأنظمتها المختلفة والتي لها علاقة مباشرة أو غير مباشرة بالمجال التربوي التعليمي.

ترى الباحثة أن الجودة الشاملة في المجال التعليمي هي: " أداء العمل بأسلوب صحيح متقن وفق مجموعة من المعايير التربوية لرفع مستوى جودة المنتج التعليمي بأقل جهد وكلفة لتحقيق الأهداف التربوية والتعليمية، وأهداف المجتمع وسد حاجة سوق العمل من الكوادر المؤهلة علمياً".

أهمية إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي:

حرصت العديد من مؤسسات التعليم الجامعي بدول العالم المختلفة إلى تبني الجودة كمنهج للعمل، وهناك أسباب عديدة دعت مؤسسات التعليم العالي للاتجاه إلى ذلك، ولعل من أبرزها تنوع أهداف مؤسسات التعليم العالي وتعدده (مؤسسات قائمة على الريح المادي)، التوسع في الطلب على التعليم العالي، وظهور أنماط جديدة لمؤسسات التعليم العالي، زيادة الطلب على انتقال الطلاب أو الأساتذة بين الجامعات بالدول المختلفة، الضغط المتزايد لتحقيق الاعتراف المتبادل لهذه الأسباب وغيرها من الأسباب التي أدت مؤسسات التعليم العالي إلى تبني الجودة الشاملة. (البيلاوي، 2006: 33)

فإن إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي تتمثل في منهج عمل لتطوير شامل ومستمر يقوم على جهد جماعي بروح الفريق وهو منهج يشمل كافة مجالات النشاط عمه مستوه الجامعة والكمية ذلك من خلال انتهاج ثقافة

تنظيمية جديدة قائمة على الأسس التالية: (الرشدي، 2008: 15)

1/ الالتزام بمبدأ التوجيه نحو العميل.

2/ التزام الإدارة العليا بالتحسين المستمر في جودة الخدمة التعليمية.

3/ الالتزام بمبدأ المشاركة لجميع وحدات الجامعة والعاملين والطلاب والعملاء.

4/ ملائمة كافة الأوضاع الأكاديمية والإدارية والمالية بما يتفق وفلسفة الجودة الشاملة.

في دراسة أجراها البنك الدولي سنة 1980 شملت 15 دولة متقدمة، وخمس دول سائرة في طريق النمو، والمتعلقة بنتائج الطلبة الجامعيين ومعدلات نجاحهم، أفرزت هذه الدراسة عن فروق شاسعة فقد كانت معدلات الطلبة في الدول النامية الخمس متدنية ودون المستوى، بينما كانت مرتفعة في الدول المتقدمة، وقد أرجعت الدراسة أسباب هذا الفرق الشاسع إلى ارتفاع جودة التعليم في الدول المتقدمة، يضاف إلى ذلك التوازن الصحيح بين الإنفاق العام على التعليم والإنفاق العام على الفرد، فالدول النامية تهتم أكثر ببناء المدارس والمعاهد والكليات والجامعات أكثر من اهتمامها بجودة التعليم، كما أن أجور ومرتبات الأساتذة الجامعيين يساوي أو يقارب مرتبات القادة السياسيين في بعض الدول المتقدمة، والتعليم العالي في الدول المتقدمة قد حقق المطلوب منه بفضل استخدام مفهوم الجودة ، ترى الباحثة أساليب الجودة مناسبة لاحتياجات قطاع التعليم العالي توقعاته ومتطلباته في الدول النامية.

وتتمثل أهمية إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في : (الهواشي والربيعي، 2005: 27)

1/ إيجاد نظام شامل لضبط الجودة في مؤسسات التعليم العالي، والذي يمكنها من تقويم ومراجعة وتطوير المناهج الدراسية فيها.

2/ زيادة النصيب من الحصة السوقية لمؤسسات التعليم العالي في سوق العمل الداخلي أو الخارجي.

3/ تساعد في تركيز جهود هذه المؤسسات على إتباع الاحتياجات الحقيقية لسوق العمل الذي تخدمه.

4/ إيجاد مجموعة موحدة من الهياكل التنظيمية التي تركز على جودة التعليم العالي، والتي تؤدي إلى مزيد من الضبط فيها.

5/ يؤدي إلى تطوير أسلوب العمل الجماعي، عن طريق فرق العمل، واعطائهم مزيدا من الفرص لتطوير إمكانياتهم وتقويتها.

6/ تعتبر وسيلة فعالة للاتصال داخل وخارج المؤسسة، بما يسمح بتقديم خدمات أفضل للطلاب.

7/ المساهمة في حل كثير من المشكلات التي تعيق العملية التعليمية، وتمكينها من إيجاد ميزة تنافسية لمؤسسة التعليم العالي، على المستوى المحلي، الإقليمي، العالمي.

8/ تحسين سمعة المؤسسة في المجتمع مما يستدعي الطلب على مخرجاتها في سوق العمل، وتنمية روح العمل بين مؤسسات التعليم العالي.

مقومات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي:

إن تاريخ التعليم الجامعي قد أسفر عن حقيقة وهي خلق هيكل مقاوم للتغيير، وبذلك فإن تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة يكون ممكناً فقط في حالة التمكن من إدراك المشكلات الرئيسية في هذا القطاع، ومحاولة استخدام المداخل الإدارية التي تتلاءم مع طبيعة هذا النظام. إذ هناك عدة عوامل يجب أخذها في الاعتبار عند محاولة تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة في الجامعات:

1/ وضوح للأهداف حيث أن التحديد المبهم للأهداف سوف يؤدي إلى لا مركزية شديدة في اتخاذ القرارات.

2/ الالتزام بالتخطيط حيث غياب خطط العمل المحددة يؤدي إلى المنافسة الداخلية.

3/ التفويض المعقد للسلطة من أجل حماية الحرية الأكاديمية يؤدي في نفس الوقت إلى صعوبة في قياس الأداء.

4/ الطبيعة المنفردة للشخصية العلمية تجعلها تتصف بالاعتزال الزائد بالذات ولا تتأهب للعمل المشترك، لذلك يجب تشجيع فرق العمل البحثية.

5/ توفر نظام معلومات متكامل حيث الغياب التام لهيكل محدد لجمع المعلومات عن الأداء حتى تصبح متاحة أمام القيادات المختلفة، يعرقل عملية اتخاذ القرارات.

إن اختيار إدارة الجودة الشاملة كمدخل في الجامعات لتحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية وتحسين مستوى الخريجين يتطلب توافر عدة مقومات أهمها: (مصطفى، 2002: 73)

البعد الاجتماعي: والمقصود بها امتداد رسالة الجامعة بحيث تشمل نواحي الحياة الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والعلمية والتكنولوجية، مما جعل من أهم واجبات التعليم الجامعي هي بحث حاجات المجتمع والاستجابة لمتطلباته.

البعد الفكري: والمقصود أن الهوية الحضارية والإيديولوجية الفكرية عنصر أساسي في فلسفة التعليم الجامعي، إذ لا بد أن يكون منتما فكريا وحضاريا، ولا بد أن يكون واضحا، ولا بد أن يكون واضحا بالنسبة لدورة في توضيح معالم الهوية الحضارية للمجتمع.

البعد الإنساني: والمقصود بذلك أن التعليم الجامعي يصنع من الفرد إنسانا متكامل البناء عقليا بالعلم والمعرفة

والثقافة، بدنيا بالتربية الرياضية، روحيا بالقيم الدينية، خلقيا بالتربية السلوكية.

البعد العلمي: والمقصود بذلك أن البحث العلمي عنصر هام وحيوي في حياة الجامعة كمؤسسة علمية وفكرية حيث يعتبر من أهم المقاييس المتداولة لدى قيام الجامعات بدورها القيادي في المجالات العلمية والمعرفة، كما أن سمعة الجامعات مرتبطة بالأبحاث التي تنشرها.

البعد الثقافي: الفئة الموجهة في أي مجتمع هم خريجي الجامعات المشتغلين بالمهن كالطب والهندسة والتدريس والصحافة والتجارة والكتابة وغير ذلك، فإذا هذه الطبقة لا تتمتع بقدر من الثقافة أو الفهم المشترك لحياة المجتمع ومشكلاته أو الفهم لأثر علومهم ومهنتهم في الحياة الإنسانية فإن في ذلك خطر كبير على المجتمع وكيانه.

البعد العقلي: إن الطلاب عندما يلتحقون بمؤسسات التعليم الجامعي في حاحه إلى مناخ يطلق طاقاتهم الكامنة ويحرر عقولهم من اسر الجمود الفكري، ويدربهم على ممارسة النقد الذاتي القائم على الحجة والدليل المنطقي والتفكير الإبداعي.

إن النظرة الشاملة لفلسفة التعليم الجامعي بجميع أبعاده، والرؤية المتكاملة لمنظام التعليمي بجميع جوانبه ينبثق منها أغراض تعليمية وسلوكية، وأهداف عامة للتربية في إطار السياسة التعليمية الموجهة لكافة الأنشطة، وتكون في حد ذاتها خطوط عريضة عامة تسترشد بها الأجهزة الإدارية وغيرها عند اتخاذ ما يلزم من قرارات كل هذا في إطار الفلسفة العامة للمجتمع.

متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي:

لا يوجد اتفاق بين الباحثين على العناصر التي تمثل متطلبات تطبيق الجودة الشاملة، وهذا الاختلاف إن كان في عدد هذه العناصر فإنها ليست في المحتوى الكمي للعناصر، فيري البعض أن متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والدراسات العليا بصورة عملية تشمل ما يلي: (بستر فيلد، 2004: 87)

أولاً: رسم سياسة الجودة الشاملة من قبل إدارة الجامعة من حيث: تحديد مسؤولية إدارة الجودة الشاملة ومتابعتها، تحديد اسلوب مراقبة ومراجعة نظام الجودة من قبل إدارة الجامعة، تحديد الإجراءات المطلوبة لكل مهمة، تحديد طريقة تصحيح الأخطاء في تنفيذ الإجراءات.

ثانياً: الإجراءات الخاصة بتطبيق الجودة الشاملة وتشتمل على: تقديم المشورة، تخطيط المناهج، عملية تقويم المناهج، إعداد مواد التعليم، اختيار وتعيين العاملين، تطوير مستوى أداء العاملين.

ثالثاً: تعليمات العمل بإدارة الجودة الشاملة من حيث وضوح التعليمات وأن تكون مفهومه وقابلة للتطبيق.

رابعاً: مراجعة خطوات تطبيق الجودة الشاملة :هي الوسيلة التي تتأكد بها للمؤسسة أن من تنفيذ الإجراءات.

خامساً: الخطوات الإجرائية:

يتم وضع معايير لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في القطاع التعليمي مثل نظام الايزو 9002 ويعني مدى تطابق عملية التنفيذ لإدارة الجودة الشاملة للمواصفات القياسية لإحدى المؤسسات العالمية التي تهدف إلى تحسين كفاءة الخدمة التعليمية وتخفيض التكاليف، حيث يرى البعض أن المتطلبات الأساسية لتبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق العملي تتمثل فيما يلي: (أحمد، 2003: 1)

1/ ضرورة التزام وإيمان القيادة العليا في المؤسسات التعليمية بأهمية مدخل إدارة الجودة الشاملة ولذلك لا بد أن تقوم القيادة العليا بالتغيير في الهيكل، واللوائح الإدارية والسياسات التعليمية التي تتبعها والتي قد تعوق تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

2/ ضرورة وجود أهداف محددة تسعى المنشأة إلى تحقيقها باعتبار أن تحديد الأهداف هو المدخل الأول في إدارة الجودة الشاملة.

3/ أن الأهداف التي تسعى الإدارة إلى تحقيقها يجب أن تكون موجهة باحتياجات ورغبات المستهلك في الأجل الطويل، وضرورة تناسب الخدمة مع احتياجات العميل.

4/ ضرورة التوحيد والتنسيق والتعاون بين الأقسام والإدارات المختلفة داخل الشكل التنظيمي لتطبيق الجودة الشاملة.

5/ ضرورة إدخال التحسينات على أساليب ونماذج حل مشكلات الجودة مع تدريب المدربين على كيفية استخدام هذه الأساليب.

6/ ضرورة ارتكاز فلسفة إدارة الجودة الشاملة على قاعدة عريضة من البيانات والمعلومات التي ترشد عملية اتخاذ القرارات داخل المنشأة.

7/ منح الموظف الثقة وتشجيعه على أداء عمله وذلك من خلال إعطائه السلطة اللازمة لأداء العمل المناط به ودون الرجوع أو التدخل من قبل الإدارة في كل شيء أثناء عملية التنفيذ.

8/ التدريب المستمر لجميع العاملين بالمنشأة، ينبغي أن يشتمل التدريب على دورات تنشيطية في المواد التدريبية التي تتعلق بإدارة الجودة الشاملة.

9/ يجب الاستفادة من معلومات العملاء الخارجين بشأن المخرج التعليمي من أجل تطوير تربية الخريج.

10/ توفير أجهزة الكمبيوتر للطلبة ولأعضاء هيئة التدريس وبقية العاملين في المؤسسة.

11/ أن تشارك كل المؤسسات والشركات المحلية والأفراد في تنفيذ مشاريع تطوير العملية التعليمية وتحسينها.

12/ جودة أنظمة وتعليمات الواجبات والحقوق وتحديد معايير الترقية والمكافآت.

مرتكزات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

أن عمومية المبادئ التي تقوم عليها نظم إدارة الجودة الشاملة والقول بأن الإطار العام فيها يمكن تطبيقه على المنظمات التي لا تهدف إلى الربح بنفس القدر الذي أمكن تطبيقه في منظمات الأعمال، إلا أن خصوصية العملية التعليمية تفرض العديد من التحديات التي يجب الإجابة عليها حتى يمكن تحقيق الاستخدام الناجح لتلك النظم في هذا المجال، هناك مجموعة من المرتكزات الأساسية التي يقوم عليها استخدام نظم الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية وهي:

1/ الاتفاق على المقصود بالعميل ودوره في المؤسسات التعليمية:

على الرغم من شبهة الاتفاق في كافة حالات النجاح في استخدام إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية على اعتبار (الطالب) بمثابة عميل لنظام الجودة إلا أن البعض يرفض الاعتراف بذلك، وذلك لأن استخدام اصطلاح (العميل) يوحي بأن المؤسسات التعليمية هي منظمات تهدف إلى تحقيق الربح بالدرجة الأولى، وان استخدام هذا المصطلح يعنى بشكل تلقائي قبول فكرة (أن العميل دائماً على حق) ، يتنافى مع جوهر العملية التعليمية حيث أن الطالب لا يعرف عادة ما هي احتياجاته الحقيقية و ما هو مناسب له من المعارف على المدى البعيد، ولعل هذا التخوف من اعتبار (الطالب) هو احد العملاء لا يرجع إلى التصور غير الصحيح للدور الذي يلعبه (الطالب) في تحسين المنظومة التعليمية، فلا يتطلب تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة أن يكون دور الجامعة هو مجرد اكتشاف احتياجات ورغبات الطالب والعمل على إشباعها، فالتطبيق الصحيح لتلك النظم يتطلب إشراك الطلاب كمجموعة فاعلة في العملية التعليمية سواء تعلق ذلك بتحديد الاحتياجات وتصميم المناهج وطرق التعليم، أو أن يكون الطالب باحثاً عن المعرفة وليس متلقياً لها، في ظل التراكم السريع للمعارف في العصر الحديث أصبح من المستحيل أن يكون الفرد متعلماً في بضع سنوات حسب النظام الجامعي. (ماضي، 2002: 74)

إن الجامعات التي تأخذ بمفهوم إدارة الجودة الشاملة ترى أن المنتج الذي تتولى الجامعات تقديمه هو شخص مسلح بالقدرة على تعليم ذاته بشكل دائم، حيث يتحلى الخريج بالموصفات التالية:

1/ معرفة مصادر التعلم والمعرفة في مجاله الوظيفي الذي يعد له.

2/ مهارة القيام بالبحث والتعليم الذاتي.

3/ التحلي باتجاه طيب نحو التعلم والمعرفة والثقة في الذات.

4/ وجود دافع داخلي قوي واردة للاستمرار في التعليم.

الجدير بالذكر أن التعامل مع الطالب على أنه عميل يتطلب التعرف على احتياجاته والاستماع التام إلى وجهة نظره، والتعرف على احتياجات ورغبات العملاء في الجامعات لا يختلف إلى حد كبير عن القيام بنفس الوظيفة في منشآت الأعمال. (ماضي، 2002: 76)

2/ الشراكة بدال من الانتماءات التخصصية لأعضاء هيئة التدريس:

أن النظام التقليدي بالجامعات والمعاهد التعليمية على وجود أقسام علمية يتخصص كل منها في مجال علمي محدد، وقد وصل الانتماء الشديد لأعضاء هيئة التدريس إلى تلك الأقسام إلى فقدان الاهتمام بالهوية الكلية للمؤسسة التعليمية ومخرجاتها، حيث أن الاستخدام الفعال لنظم إدارة الجودة الشاملة يتطلب إيجاد فرق العمل التي تجمع أكثر من إدارة أو وظيفة داخل المنظمة.

حتى يمكن تحقيق ما يسمى بالتكامل الأفقي بين أجزاء المنظمة لتحقيق أفضل خدمة لعملائها فإن تلك الانتماءات الشديدة للأقسام العلمية تقف حجر عثرة في التطبيق الناجح لنظم إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة التعليمية، لا بد من عمل على إيجاد ثقافة جديدة للمنظمة تعمل على اشتراك الأقسام معا لتقديم خدمة تعليمية أفضل والعمل معا على تقديم خريج أفضل لسوق العمل يعتبر أحد المتطلبات الرئيسية لنجاح هذه النظم.

3/ نظم الحوافز التي تشجع على التحسين المستمر في العملية التعليمية :

تركز نظم الحوافز الحالية التي تطبق مع أعضاء بيئة التدريس في العديد من الجامعات وبصفة خاصة الجامعات ذات الأسماء العريقة على كم وجودة البحوث العلمية التي يقوم بها عضو هيئة التدريس، بالإضافة إلى مساهماته الأكاديمية الأخرى، مثل تأليف الكتب وحضور المؤتمرات العلمية والمشاركة الفعالة بها، وعلى الرغم من أن نظام إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية تركز على التحسين الدائم للعمليات الأكاديمية ابتداء من إعداد المناهج و المقررات وأسلوب إكساب المعارف والمهارات للطلاب إلى نظم التقييم المستمرة للدرجة التقدم في تحصيل المعارف وبناء الشخصية الطلابية على الرغم من كل ذلك إلا أن درجة مساهمة عضو هيئة التدريس في دراسة وتحليل وتحسين معظم هذه العمليات لا يحظى بالتقدير الكامل من قبل المسؤولين عن إدارة المؤسسات التعليمية. ولذلك فإن ارتباط نظم التحفيز والترقية وتجديد العقود مع درجة مساهمة عضو هيئة التدريس في تحسين مكونات العملية التعليمية يعد متطلبا أساسيا لنجاح نظام إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة التعليمية.

(جودة، 2004: 183-184)

4/ دور فرق العمل والمجموعات في العملية التعليمية:

في ظل الفكر التقليدي لا تشجع الجامعات على عمل الطلاب في مجموعات خلال العملية التعليمية بالرغم من حاجتهم الماسة إلى ذلك في بيئة العمل، ففي دراسة على خريجي 36 جامعة أمريكية لمدة عشرين عاما اتضح أي 80% الخريجين يرون أن القدرة على العمل في مجموعات لتحقيق الأهداف يعتبر أحد المهارات الأساسية في بيئة العمل، في حين يرى % 20 منهم فقط أن الجامعة قد ساعدتهم على تنمية هذه المهارة وتعلمها، وفي المقابل فإن الجامعات التي أخذت بمدخل إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة العملية التعليمية تعمل على عمل الطلاب في مشروعات جماعية سواء كان ذلك في مقررات محده أو في معالجة بعض الموضوعات عبر أكثر من مقرر دراسي وبمشاركة رجال الأعمال أنفسهم في تلك المشروعات. (يحضيه، 2005: 205)

5/ الاهتمام بالجانب البشري في نظم إدارة الجودة الشاملة:

أوضحت دراسة جامعة هيوستون أن التركيز على الجانب الفني فقط عند تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة قد أدى إلى نتائج سلبية فيما يتعلق بالجانب البشري والإنساني في تقديم الخدمة لذلك فإنه يجب التركيز على تغيير ثقافة المؤسسة التعليمية نحو الاتصال بالعميل (الطالب) والعمل على التعرف على احتياجاته والتعامل من منطلق (المشاركة)، القياس الدائم لدرجة التحسين في مستوى الخدمة بكل جوانبها الفنية والبشرية، كذلك فإن إشراك العاملين في الجامعات أنفسهم في عملية التعرف على احتياجات الطلاب، وفي عملية وضع معايير للخدمة المقدمة يضمن الالتزام بتطبيقها عند التنفيذ الفعلي بشرط إعطائهم صلاحيات التصرف بما يحقق مصلحة الطلاب.

6/ دور الإدارة في كافة المستويات التنظيمية:

لاشك أن وجود إدارة جامعية عليا على قناعة كاملة بأهمية نظام إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمة وترشيد استخدام الموارد يأتي على رأس مقومات نجاح تطبيق هذه النظم فقد أوضحت البحوث أن نجاح تجربة جامعة أوريجون لم يكن عملية سهلة، فقد استغرق فترة زمنية طويلة (5 سنوات) وموارد كثيرة وقد واجهت معوقات لا حصر لها، ولكن وجود القيادة ذات الإصرار، كان هو العامل الحاسم في الاستمرار في تطبيق مشروع التطوير فيجب أن تكون للإدارة العليا رؤية مستقبلية لمستوى الجودة والأداء بالمؤسسة التعليمية التي يقومون على إدارتها.

مشاركة هذا التصور مع كافة المستويات الإدارية داخل تلك المؤسسة التعليمية، ومن ناحية أخرى فإن دور هيئة التدريس في التعامل مع الطلاب يتشابه مع الدور القيادي الجديد المطلوب من المديرين في ظل إدارة الجودة الشاملة، ويعتبر ذلك استبدالاً للمفهوم القديم لدور عضو هيئة التدريس المحدد للمعلومات والمعارف الواجب إعطائها والقيام بمفرده بتقديمها للطلاب ويحدد بمفرده طريقة تقييم الطلاب، فهو في ظل فلسفة إدارة الجودة الشاملة

يقوم بدور المدرب المشرف على عملية التعلم الذي يسهل عملية نقل المعارف واكتساب المهارات والقائد الذي يرشد ويشجع الطلاب على أن يكونوا جزءا فاعلا في عملية التعلم حتى يستطيعوا أن يمارسوا هذا الدور بعد تخرجهم من الجامعة.

7/ الشمولية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات:

على الرغم من أن الإدخال التدريجي لنظم إدارة الجودة الشاملة هو الأمر الواجب إتباعه، إلا أن التطبيق يجب ألا يشمل فقط الخدمات الجامعية المساعدة، بل يجب أن يشمل أيضا الجانب الأكاديمي والعملية التعليمية بالجامعات، فقد أتضح من أن هذا التطبيق للجودة الشاملة قد يرجع إلى سهولة التطبيق على الخدمات المساعدة بالإضافة إلى تجنب حساسية تغيير نظم العملية الأكاديمية ذاتها حتى لا يتعارض ذلك مع القوة التقليدية لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات.

8/ تغيير ثقافة المؤسسة التعليمية :

أن عدم وجود رغبة حقيقية لدى أفراد المؤسسة التعليمية نحو تغيير ثقافة المنظمة وسلوكيات العاملين بها يعتبر أحد الأخطاء الشائعة عند تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة في الجامعات، فمن المعروف أن نظم إدارة الجودة الشاملة ليست مجموعة من النظم الفرعية ولكنها ثقافة تقوم على الاقتناع والرغبة في التغيير، هناك بعض القيادة الجامعية الناجحة التي تركت مؤسساتها التعليمية لعدم حصولها على الدعم الكافي من أفراد المؤسسات التي عملوا بها.

9/ دراسة التكلفة والعائد المرتبطة بتطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة :

حتى يمكن إدخال نظم إدارة الجودة الشاملة في متطلبات التعليم والتي يتبع غالبيتها للحكومة فإنه لا بد من تقديم التبرير الكافي للدولة والأجهزة الشعبية والسياسية، وفي هذا الصدد يجب قياس كافة أنواع التكاليف المترتبة على إدخال هذه النظم، مثل تكلفة التعليم والتدريب للعاملين، بالإضافة إلى تكلفة تعديل وتحسين النظم الإدارية المختلفة، أضف إلى ذلك تكلفة الوقت المستغرق في نشر فلسفة إدارة الجودة الشاملة واقناع العاملين بها، والوقت الذي يستغرقه العاملين في دراسة وتطوير النظم ووضع التنفيذ ويجب التنويه إلى أن حصر الفوائد المترتبة على تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة يجب أن يكون ذا نظرة مستقبلية طويلة الأجل دون التركيز على بعض الأهداف قصيرة الأجل. (النجار، 2000: 72)

تلخص الباحثة من مما ذكر أعلاه إن تطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة يتطلب توفر المناخ الملائم لهذا التطبيق وهذا يعني تغيير ثقافة المؤسسة وقيمها وتعديل هيكلها التنظيمي وتوجيه أنماط وأساليب التسيير بالشكل الذي يتناسب مع مستلزمات تطبيق هذا المنهج الجديد.

معايير تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي :

يعد معرفة وفهم الجودة الشاملة أولى الخطوات الرئيسة في تطبيق هذه المعايير، يمكن تحديد أهمها فيما يلي :
(عليما، 2004: 113)

1/ عضو هيئة التدريس :

ليس هناك خلاف حول الدور الهام الذي يقوم به عضو هيئة التدريس في انجاز العملية التعليمية، وتحقيق أهداف الكلية التي يعمل بها .ويقصد بجودة عضو هيئة التدريس تأهيله العلمي، الأمر الذي يسهم في إثراء العملية التعليمية وفق فلسفة التعليم التي يرسمها المجتمع.

2/ جودة الطالب:

الطالب هو حجر الزاوية في العملية التعليمية الذي من أجله أنشأت الجامعات، ويقصد بها مدى تأهيله في مراحل ما قبل الجامعة علميا وصحيا وثقافيا ونفسيا، ليتمكن من استيعاب جميع حقول المعرفة وتكتمل متطلبات تأهيله وبذلك يضمن أن يكون هؤلاء الطلاب من الخريجين المتميزين والقادرين على الابتكار وتفهم وسائل العمل وأدواته.

3/ جودة البرامج التعليمية وطرق التدريس :

ويقصد بجودة البرامج التعليمية شمولها وعمقها، ومرونتها واستيعابها لمختلف التحديات العالمية والثورة المعرفية، ومدى تطويعها بما يتناسب مع المتغيرات العامة واسهامها في تكوين الشخصية المتكاملة، الأمر الذي من شأنه أن يجعل طرق تدريسها بعيدة تماما عن التلقين ومثيرة لأفكار وعقول الطلاب من خلال الممارسات التطبيقية لتلك البرامج وطرق تدريسها.

4/ جودة المباني التعليمية وتجهيزاتها :

المبنى التعليمي وتجهيزاته محور هام من محاور العملية التعليمية، حيث يتم فيه التفاعل بين مجموع عناصر، وجودة المباني وتجهيزاتها هي أداة فعالة لتحقيق الجودة الشاملة في التعليم لما لها من تأثير فعال على العملية التعليمية وجودتها، وبشكل إحدى علاماتها البارزة، علما بأن المباني التعليمية بما تحتوي على من التجهيزات المادية والمعنوية مثل القاعات التهوية ، الإضاءة، المقاعد، الصوت، وغيرها من تؤثر على جودة التعليم ومخرجاته، وكلما حسنت واكتملت قاعات التعليم كلما أثر ذلك بدوره على قدرات أعضاء هيئة التدريس والطلاب.

5/ جودة الإدارة التعليمية والتشريعات واللوائح :

إن وجودة إدارة المؤسسة التعليمية تتوقف إلى حد كبير على القائد، فإذا فشل في إدراكه لمدخل الهيكل نحو إدارة

الجودة الشاملة، فمن غير المحتمل أن يتحقق أي نجاح في المنظمة، ويدخل في إطار جودة إدارة المؤسسة الجامعية أيضا جودة التخطيط الاستراتيجي.

متابعة الأنشطة التي تقود إلى خلق ثقافة إدارة الجودة الشاملة، أما جودة التشريعات واللوائح التعليمية فلا بد أن تكون مرنة وواضحة ومحددة حتى تكون عونا لإدارة المؤسسة التعليمية، كما يجب أن تواكب كافة التغييرات والتحولت من حولها، يؤخذ في الاعتبار أن المؤسسة التعليمية توجد في عالم متغير تؤثر وتتأثر به.

6/ جودة المرجع التعليمي (الكتاب) :

ويقصد به جودة محتوياته وتحديثه المستمر بما يواكب التغييرات المعرفية والتكنولوجية بحيث يساعد الطالب على توجيه ذاته في دراسته وأبحاثه في جميع أنواع التعلم التي تطلبها المؤسسة التعليمية منه، كما يجب أن توفر الكتب النشاط التعليمي الذي يكون فيه الطالب محور الاهتمام ويعمل على خلق اتجاهات ومهارات ضرورية لديهم، الأمر الذي يسهم في زيادة وعي الطالب ومن ثم القدرة على التحصيل الذاتي للمعلومات بالبحث والاطلاع مما يثري التحصيل والبحث العلمي.

7/ جودة الإنفاق التعليمي (التمويل) :

يمثل تمويل التعليم مدخلا مهماً لأي نظام تعليمي وبدون التمويل اللازم يقف نظام التعليم عاجزا عن أداء مهامه الأساسية، أما إذا توافرت له الموارد المالية الكافية قلت مشكلاته، وصارت من السهل حلها، ولاشك أن جودة التعليم على وجه العموم تمثل متغيرا تابعا لقدر التمويل التعليمي في كل مجال من مجالات النشاط، ويعد تدبير الأموال اللازمة بتمويل التعليم ذات أثر كبير في تنفيذ البرامج التعليمية المخطط لها، وكذلك فإن سوء استخدام الأموال سيؤدي ضمنا إلى تغيير خطط وبرامج التعليم الأمر الذي حتما يؤثر على جودة التعليم والتي تحتاج غالبا إلى تمويل دائم يكون مصدره من التمويل الحكومي والذاتي، وعائد خدمات ومراكز البحوث والاستشارات والتدريب.

8/ جودة أدوات تقييم الأداء التعليمي:

يتطلب رفع كفاءة وجودة التعليم تحسين أداء كافة عناصر الجودة التي تتكون فيها المنظومة التطبيقية والمشتمة بصفة أساسية على الطالب والمعامل والبرامج التعليمية وطرق تدريسها وتمويل وإدارة المؤسسة التعليمية، وكل ذلك يحتاج بالطبع إلى معايير لتقييم كل العناصر بشرط أن تكون واضحة ومحددة ويسهل استخدامها والقياس عليها، هذا يتطلب بدوره تدريب كافة العاملين بالمنظومة على إدارة الجودة الشاملة، مع إعادة هيكلة الوظائف والأنشطة وفق تلك المعايير ومستويات الأداء.

المبحث الثالث: تحسين الأداء.

يعتبر تحديد مفهوم دقيق للأداء من أهم المسائل التي طرحت في الساحة العلمية قديما وحديثا وذلك بغرض وضع تعريف يمكن اعتباره مرجعا أساسيا لأي عمل علمي في مجال الإدارة إلا أن الصفات المتغيرة التي يكتسبها الأداء حال دون تحقيق هذه الغاية، فتارة يظهر الأداء على أنه قدرة المنظمة على تخصيص مواردها واستخدامها بالشكل الأمثل، وتارة يرتبط بإنتاجية العمال والعنصر البشري، وتارة يظهر على أنه قرين الإنتاجية وصورتها.

تعريف الأداء:

ظهرت عدة محاولات لوضع هذا المفهوم في إطار واضح، منها يعرف أحمد سيد مصطفى الأداء على أنه " درجة بلوغ الفرد أو الفريق أو المنظمة الأهداف المخططة بكفاءة وفعالية" (مصطفى، 2002: 415)

عرف عبادة الأداء بأنه: "يعبر عن نشاط شمولي مستمر يعكس قدرة المؤسسة على استغلال امكانياتها وفق أسس ومعايير معينة تضعها بناء على أهداف طويلة الأجل" (عبادة، 2002: 60)

يشير هذا التعريف إلى التخطيط الجيد لاستغلال موارد المؤسسة وذلك على مدى البعيد وفق اسس ومعايير محددة من قبل.

أما بلوط فقد عرف الأداء بأنه "انجاز هدف أو أهداف معينة خلال فترة أو فترات زمنية محددة " (بلوط، 2004: 36) ارتبط مفهوم الأداء هنا بتنفيذ الأهداف بحيث تكون هذه الأخيرة مقيدة بزمن انجازها.

يرى Wierseman & Roblin الأداء هو "قدرة المشروع على تحقيق الأهداف طويلة الأجل" الحسيني، 2006: 310) تكمن أهمية الأداء في تحقيق الأهداف طويلة الأجل والمتمثلة في البقاء والنمو والتميز إضافة إلى الأهداف الأخرى المخطط لها.

اما بحسب wit&Meyer فالأداء هو: "المستوى الذي تتمتع به مخرجات المنظمة بعد إجراء العمليات على مدخلاتها، فالأداء هو مخرجات الأنشطة والأحداث التي تشكل داخل المنظمة " (الغالي وإدريس، 2007: 478)

وعرف ايضا على انه "انجاز الأهداف التنظيمية باستخدام الموارد بكفاءة وفعالية اذ تمثل الكفاءة تعظيم النتائج باستخدام أقل الموارد، أما الفعالية فتتعلق بإنجاز الأهداف المرغوب فيها" (علي، 2005: 327)

وبناء على ما سبق يمكن القول بأن الأداء يعكس نتيجة ومدى قدرة المنظمة على استغلال مواردها وقابليتها على تحقيق أهدافها الموضوعة من خلال الأنشطة المختلفة وذلك بكفاءة وفعالية.

دورة الأداء:

تمر دورة الأداء بجملتها من المراحل والتي تتمثل في تخطيط الأعمال، إسناد الأعمال وأخيرا ترؤس الأعمال، وهي مراحل مستمرة يتم من خلالها توضيح الخطط التي يجب أن يتقيد بها الأفراد وكذلك خطط تفصيلية وذلك لمعرفة الأفراد المهام والمسؤوليات المطلوبة منهم، وأخيرا يتم تقييم الأفراد من قبل رؤسائهم وهذا في ظل الخطط التي تم وضعها في البداية.

جدول رقم (1) يوضح مراحل دورة الأداء

المرحلة	الدالة	العناصر
تخطيط الأعمال	تساؤل الأفراد عن وجود خطة يمكن التقيد بها لانجاز الأعمال	- أهداف واضحة الأعمال والمهام - تصميم واضح لإجراءات وخطوات العمل - وجود موارد كافية لإدارة الأعمال - استقرار مشكلات قد تحصل
إسناد الأعمال	تساؤل الأفراد عن الأعمال والنشاطات المطلوبة	- تنظيم الواجبات وشرح المسؤوليات - وضع معدلات وقوالب الأداء - التفويض لاستغلال الوقت
ترؤس الأعمال	حق الأفراد في معرفة إنجازاتهم من قبل رؤسائهم	- مراقبة الأداء - مكافئة الأداء - تصويب الأداء المتدني للتخلص من الانحرافات

المصدر: (بلوط، 2004: 39)

تطور مفهوم الأداء:

اختلفت النظرة إلى الأداء وهو ما أدى إلى تطور مفهومه من خلال وجهة النظر القديمة والحديثة وفي هذا الصدد سيتم إدراج هاتين النظريتين لتبيان كيف كان ينظر إلى الأداء في السابق والآن.

1/ النظرة القديمة للأداء:

بما أن المؤسسة هي أحد أهم الوحدات المكونة للاقتصاد، فإن الأداء الاقتصادي للمؤسسة هو من أحد أهم العوامل التي تحدد درجة تطور وتقدم الاقتصاد حيث من خلاله تتشكل الركائز المادية للمجتمع والتي تؤمن انطلاقة نحو الرقي والرفاهة الاجتماعي، والذي يبنى بالدرجة الأولى على أساس التراكمات المادية والمالية التي تحققها البلدان والتي تنعكس مباشرة على تطور الدخل القومي فيها، ولهذا كان الاهتمام بقياس الأداء منذ القدم.

فقد كان الفضل لتايلور الدراسة الدقيقة للحركات التي كان يؤديها العامل وتوقيت كل منها ،وذلك بقصد الوصول إلى الوقت اللازم لإدارة الآلة وإيقافها والغرض من الدراسة التي قام بها أن هناك مجموعة من التفاصيل تشترك فيها عمليات كثيرة، بحيث اذا امكن مشاهدة كل من هذه الحركات ودراسة الزمن المستغرق، يمكن الاستفادة من النتيجة في العمليات، وكنتيجة لما سبق يمكن القول ان النظر للأداء كانت تقتصر فقط على الزمن المستغرق للأفراد والمعدات لتحديد معدلات الأداء ،ولقد تطورت النظرة إلى الأداء مع التطورات التي شهدتها المحيط. (هجيريه، 2005: 109-110)

2/ النظرة الحديثة للأداء:

تواجه المؤسسات اليوم تحديات جديدة تفرض عليها مقارنة الأداء وما تحقّقه من انجازات بما يصل إليه غيرها من المؤسسات الأحسن تنظيما والأفضل والناجحة في السوق ،وهو ما يعبر عنه بالقياس إلى القسط الأفضل ،وكنتيجة لتأثير المنافسة العالمية والرغبة في الوصول إلى اعلي وأفضل مستويات الأداء تطورت هذه الفكرة ومن هنا ظهرت فكرة المستوى العالمي للأداء ،فمفهوم الأداء تطور من مدى توفر الموارد إلى الاستعمال الأفضل لهذه الموارد بهدف تحقيق الأهداف المسطرة، ومنه كان التركيز في الأداء على فعالية الإنتاجية ثم انتقل إلى الكفاءة الإنتاجية ومدى إمكانية تحديد طرق الإنتاج، لكن أصبح الأداء اليوم يحمل معنى أوسع ، ويقاس بمدى تأثيره على محيط الإنسان وحمايته ،فكل مؤسسة تسعى لتحقيق الأهداف التي انشأت من أجلها .

مفهوم الكفاءة والفعالية:

يعتبر هذان المفهومان من أشد المفاهيم المرتبطة بالأداء ويعتبر الكثير من الباحثين بأن الكفاءة والفعالية هما البعدان الرئيسيان له تحاول الباحثة توضيح هذين العنصرين وتحديد طبيعة العلاقة بينهما.

تعريف الكفاءة: "القدرة على تحجيم الفاقد في الموارد المتاحة للمنظمة وذلك من خلال استخدام الموارد بالقدر المناسب وفق معايير محددة " (مصطفى، 2002: 415)

كذلك تعرف الكفاءة على أنها " الحصول على ما هو كثير نظير ما هو قليل أي إبقاء التكلفة في الحدود الدنيا والأرباح في الحدود القصوى وهي تقتصر فقط على استخدام الموارد الإنتاجية المتاحة للمؤسسة أي أنه يرتبط بالدرجة الأولى بعنصر التكلفة والعلاقة بين المخرجات والمدخلات وبالتالي فإن الكفاءة = قيمة المخرجات ÷ قيمة المدخلات" (السنبل، 2001: 6)

من خلال هذا التعريف نستنتج بأن الكفاءة تتعلق أساسا باستخدام الموارد المتاحة بشكل أمثل تهدف إلى تخفيض تلك التكلفة التي تعتبر فاقدًا للقيمة المقدمة للسوق، إذن فكل تكلفة لا تمثل قيمة تستهدف إرضاء الزبون يجب التخلص منها وهذا هو معنى الكفاءة

تعريف الفعالية :

تعرف الفعالية على أنها "أداة قياس قدرة الوحدة الاقتصادية على تحقيق أهدافها المخططة وعلى هذا الأساس يتم قياس فعالية الوحدة الاقتصادية بنسبة ما تحققه من نتائج فعلية إلى ما كانت ترغب في تحقيقه طبقا للخطة بهذا المفهوم ترتبط بكمية المخرجات النهائية دون النظر إلى كمية الموارد المستنفذة في سبيل الحصول عليها" (نور، 1999: 59)

إذن فالفعالية مفهوم يمكن اختصاره في معادلة بسيطة وهي: الفعالية = الإنجاز المحقق ÷ الإنجاز المخطط، وهنا يكون البحث في الفعالية مقترنا بحجم الفارق الموجود بين الأهداف المحققة والمخطط لها إيجابيا كانا سلبيا على المنظمة، وإذا أمكن التعبير بلغة الأرقام فيمكن القول أنه: إذا كانت الأهداف المحققة = الأهداف المخطط لها فستكون النتيجة = (1) أما إذا كان الإنجاز المحقق أكبر من الإنجاز المخطط فستكون النتيجة أكبر من (1) والعكس صحيح. فالفعالية باختصار شديد هي درجة تحقيق الأهداف المسطرة.

المستوى العالمي للأداء:

- 1/ تحقيق الأهداف: فالسبيل الأساسي لضمان وتأكيد تحقيقها هو تخطيط الأداء أو الأنشطة الموصلة لتلك الأهداف، كما ولا بد من بذل الجهود للوصول الى النتائج المرغوب تحقيقها.
- 2/ تخطيط الاداء: حتى يتم الأداء وفقا لما هو مخطط له وعلى أكمل وجه يجب توفر مستلزمات مادية، وبشرية وأخرى معنوية، فضلا عن بيئة الظروف والأوضاع التنظيمية والإدارية لذلك كما لا يستثنى توفر المعلومات والإرشادات والمعايير لمواجهة للأداء .
- 3/ تسهيل تحقيق الأداء: فلا تستطيع مؤسسة أو الإدارة المعنية ان تنتظر الى كفاية الاداء لتكشف عما إذا كانت الأهداف قد تحققت ام لا، بل يجب متابعة ومراجعة الاداء وتبين احتمالات النجاح المستهدفة.
- 4/ مراجعة الأداء: اذ ان الظروف والأوضاع وكذا الأساليب والتكنولوجيا تتبدل فضلا عن اختلاف كفاءة العناصر المستخدمة في الأداء من فترة الى أخرى واستحداث أهداف وتطلعات جديدة، كل ذلك يقتضي التطوير في الأداء وفقا لتلك التطورات الحاصلة في الظروف والموارد والمعوقات المتغيرة باستمرار.
- 5/ تطوير الأداء: فنظرا لانفتاح الأسواق واشتداد المنافسة تصبح المحافظة على المركز التنافسي امر صعبا بالنسبة للمؤسسات ان لم تعمل للتفوق على المنافسين وإشباع رغبات المستهلكين على تحسين أدائها وتميز منتجها.
- 6/ تحسين الأداء: تمثل العناصر الست الأساسية مجتمعة مفهوما متكاملا هو إدارة الأداء.
- 7/ إدارة الأداء: إن المشكلة الأساسية التي تواجه الإدارة فيما يخص الأداء وذلك في اغلب الأحيان هو الاختلاف الوارد بين الأداء الفعلي والأداء المخطط له (الأهداف). (هجيره، 2005: 111)

مستويات الأداء:

ان المؤسسة في مجملها عبارة عن مجموعة من الموارد المادية والبشرية والمالية، فكل مؤسسة تنشأ الوصول الى أفضل مستويات الأداء، الا ان ذلك لا يتم بصورة بسيطة وانما يجب ان يكون هناك تقييم فعال للإفراد وإعطائهم المتابعة والاهتمام الكافيين، لان أداء المؤسسة ككل يعتمد على أداء الفرد، فادا كان أداء هذا الأخير جيد او ضعيف فان أداء المؤسسة يكون بالمثل، وبما ان المؤسسات هي وحدات جزئية من النظام الكلي (الدولة)، فان الأداء العام يرتبط بأداء المؤسسة. وعلى اعتبار ان الأداء في مجمله هو القيام بالمهام او الأنشطة فانه يتأثر بجمله من العوامل والتي قد تؤثر عليه اما الإيجاب او السلب.

أولا: مستويات الأداء: توجد ثلاثة مستويات للأداء هي كما يلي: (حمدان وإدريس، 2007: 385)

المستوى الأول: تقييم الأداء العام:

يهدف تقييم الأداء العام للدولة او اي قطاع من قطاعات الإنتاج الأخرى الى تقييم خطط التنمية الاجتماعية والاقتصادية يهدف تحليلها ما يسمح به وضع للدولة لمعرفة مالها وما عليها، وبالتالي الوقوف على نقاط القوة والضعف والقصور لديها، وتقديم اقتراحات تساعد في وضع الخطة القادمة في اي قطاع من القطاعات المكونة للدولة.

المستوى الثاني: تقييم الأداء المؤسسي:

ويتضمن تقييم أداء المؤسسة بشكل عام او اي وحدة تنظيمية ضمن هيكلها التنظيمي بحيث تتم عملية التقييم من خلال مجموعة من مؤشرات الأداء التي تسمح بقياس مستوى الانجاز الفعلي في ضوء مستويات محددة للأداء المرغوب وبصدد التحدث عن الأداء المؤسسي، فهناك مستويات عديدة للأداء تفيد بالتعرف على مستوى الأداء الذي تم تحقيقه وهي كآلاتي:

1/الأداء الاستثنائي: وهو يبين تفوق المؤسسة في ادائها مقارنة بالمؤسسات الاخرى، وذلك من خلال امتلاكها

لاستثمارات ناجحة، وكفاءات بشرية غير سهلة التقليد، رأس مال فكري وكذلك ازدهار وضعها المالي.

2/ الأداء البارز: ويكون بامتلاك المؤسسة لإطارات وكفاءات ذات تحفيز عالي، وكذلك الوضع المالي للمؤسسة

مزدهر، اي المؤسسة لا تعاني نقص في مواردها المالية، بالإضافة الى حصول المؤسسة على استثمارات والتوسع

في النشاط بامتلاكها لطاقات بشرية مؤهلة سيمكنها ذلك من تأدية مهامها بكفاءة وفعالية، اي ان المؤسسة بارز

مقارنة بالمؤسسات الأخرى.

3/ الأداء الجيد جدا: وهذا المستوى يتحقق بامتلاك المؤسسة لأطر كفؤه وتوفر الدلائل المستقبلية مع التمتع بوضع مالي جيد.

4/ الأداء الجيد: ما يميز أداء المؤسسة هو وجود توازن بين نقاط القوة ونقاط الضعف في المنتجات والخدمات وقاعدة العملاء والكوادر، بالإضافة إلى امتلاك المؤسسة لوضع مالي غير مستقر وهو ما يميز الأداء الجيد عن الأداء الجيد جدا.

5/ الأداء المعتدل: وهذا المستوى يبين أن أداء المؤسسة دون المعدل أداء المؤسسة اقل من المستوى المرغوب ويكون ذلك عندما تتغلب نقاط الضعف على نقاط القوة في المنتجات والخدمات وقاعدة العملاء والكوادر البشرية كما ان المؤسسة تعاني أيضا صعوبة في الحصول على الأموال اللازمة لتمويل نشاطها ، وذلك لضمان البقاء والنمو.

6/ الأداء الضعيف: وما يميزه هو مواجهة المؤسسة لمشاكل خطيرة في الجوانب المالية ، وكذلك وجود صعوبات في استطاع الأفراد المؤهلين يمكن القول بأنه أداء متدني أو دون المعدل بكثير ، ففي هذا المستوى من الأداء تتغلب نقاط الضعف على نقاط القوة في المؤسسة.

7/ الأداء المتأزم: أداء غير كفؤ تماما ، نتيجة لعدم كفاءة الأفراد وكذلك وجود الانحرافات أو وجود فجوة بين ما تم التخطيط له وبين الانجاز الفعلي، كما أن هذا الوضع قد يسبب مشاكل في جميع مجالات عمل المؤسسة.

المستوى الثالث: تقييم الأداء الفردي:

ويتضمن تقييم الأداء لكل فرد من العاملين باعتبار المورد البشري هو من أهم موارد المؤسسة، ويتم التقييم من خلال استعمال جملة من المعايير والمؤشرات وذلك لمعرفة مستوى أداء الأفراد على مستوى كل وظيفة.

تتأثر المستويات السابقة الذكر ببعضها وتؤثر فيما بينها، وهذا نظرا لطبيعة العلاقة بين هذه المستويات فالفرد جزء من المؤسسة، والمؤسسة جزء من القطاع العام فكلها تشترك في الأهداف العامة لعملية التقييم، ونقاط الضعف لأداء الفرد والمؤسسة او القطاع عمليات تكاملية فان تقييم أداء الدولة يتطلب تقييم أداء مؤسساتها، وتقييم أداء المؤسسات يتطلب تقييم أداء أفرادها، ومن ثم يمكن اتخاذ الإجراءات التصحيحية او التعزيزية، ولكن نقطة الاختلاف بين هذه المستويات تكمن في ان لكل منها مجالات ومؤشرات أداء خاصة به.

ولتدعيم ما سبق قوله فانه من المستحيل ان تنجح المؤسسة في تحقيق أهدافها دون ان يتوفر لها افراد أكفاء قادرين على انجاز وظائفهم بدرجة عالية، ونظرا لأهمية العلاقة بين مستوى الأداء المؤسسي ومستوى الأداء الفردي، فهناك علاقة سببية بين أداء المؤسسة والأفراد فكلما توفر للفرد مناخ تنظيمي جيد يساعده على العمل فان ذلك سينعكس على رفع أدائهم وبالتالي تحسن أداء المؤسسة.

العوامل المؤثرة على الأداء:

في حالة عدم وجود مناخ تنظيمي مناسب يسبب ذلك ظهور فجوة في الأداء، والتي لا بد من تشخيصها بطريقة عملية، والتشخيص عادة يوضح أثر العوامل التالية على الأداء: (العدلوني، 2002: 103-104)

العوامل الخارجية: وهي تؤثر على أداء الأفراد والمؤسسات على حد سواء، والعوامل الخارجية تتمثل في عوامل قابلة للتنبؤ وأخرى غير قابلة وعلى العموم فهي تتمثل في العوامل (بيئية، سياسية، اجتماعية، اقتصادية).

العوامل الداخلية: يشمل نظام الإشراف والحوافز وتخصيص الوظائف للأفراد وهي تتعلق بالتنظيم الداخلي في حد ذاته بصورة مناسبة والإمكانيات المتاحة كلها عوامل تؤثر على أداء الفرد، بالإضافة إلى عوامل أخرى تتعلق بقدرات ورغبات وطاقات الأفراد.

أداء المؤسسة يتأثر بدرجة تبعية المؤسسة للدولة فكلما كانت هناك تبعة للدولة فإن هذا سيحد من أداء المؤسسة، وذلك لتبني الدولة لسياسة التدعيم والمساندة للمؤسسات، فيقلل ذلك حظوظها في المنافسة و المردودية وخاصة الاستمرارية داخل المحيط التنافسي، على العكس فإنه إذا كانت درجة الاستقلالية في أساليب التسيير كما دل هذا على فرص جديدة لرفع الأداء فيها كما إن إنشاء منظمات شراكة بين مسيرين وطنيين وآخرين أجانب بدون شك هو مصدر لانطلاقة جديدة للمنظمة سواء كانت عامة أو خاصة حيث يساعد هذا العمل على توجيه الدولة نحو بناء شراكات مع القطاع الخاص، دعم المبادرات الخاصة المحلية، ومن بين العوامل التي تساعد على تحسين الأداء هو ما يلي:

1/ الاستماع إلى الزبون والتعرف وتقدير إشباع حاجاته.

2/ بناء الهياكل التنافسية لينة وبسيطة.

3/ الاستقلالية وسياق الإبداع.

4/ تحفيز المستخدمين رغم القيود الموجودة.

5/ تسهيل تداول نظام للقيم يتضمن جودة الخدمات: احترام العميل، الدقة في الوقت، الارتباط والتضامن بين العمل.

تقييم الأداء:

حتى تستطيع المؤسسة التأكد من تحقيق أهدافها فهي تلجأ إلى التقييم المستمر لأدائها والذي يبني على أساس المقارنة بين الأداء المخطط له أو المرغوب تحقيقه والأداء الفعلي، كما وتمكن عملية التقييم تلك من تحقق من مدى انجاز الأهداف المخطط لها واكتشاف الانحرافات والاختلافات فيها. إضافة إلى ذلك فإن المؤسسة تتشد من خلالها عملية التقييم إلى تحقيق جملة من الإعراض أو الأهداف، وإن نجاح العملية التقييمية متوقف على مدى توفر

مجموعة من الشروط والضوابط أو المتطلبات التي من شأنها تحقيق كامل للأهداف التي تسعى المؤسسة إليها من خلال عملية التقييم تلك، ولعل من الجدير بالذكر أولاً وقبل التطرق الى مفهوم تقييم الأداء التعرض الى إيضاح الفرق بين مصطلحي القياس والتقييم، إذ عادة ما يتم التطرق الى المصطلحين على أنهما ما يحملان نفس المعنى.

فالقياس يهتم بوصف السلوك بمعنى جمع المعلومات والملاحظات الكمية عن الموضوع المراد قياسه وذلك وفقاً لإطار معين من المقاييس المدرجة، ويعني ذلك إن القياس ما هو إلا عملية تشخيصية لموضوع معين ومحدد وذلك اعتماداً على وسائل تسمح بوصفه وصفاً كمياً فقط.

إما التقييم فهو أشمل من ذلك فهو يمثل "تلك العملية المنظمة التي ينتج عنها معلومات تفيد في اتخاذ قرار أو إصدار حكم على قيمة معينة: (العدلوني، 2002: 187-188)

الغرض من تقييم الأداء:

ويمكن الغرض من تقييم الأداء فيما يلي: (عبد الحليم، 2005: 3-4)

التخطيط والتقييم والرقابة: أي التقييم يهدف اتخاذ القرارات الخاصة بتخطيط ورقابة وتقييم العمليات.

إدارة التغيير: وتقوم فيها المقاييس المحدد لعملية التقييم بتدعيم مبادرات التغيير كما يمكن ان تكون عملية القياس رأسياً داخل المستويات الإدارية أو أفقياً داخل الوظائف.

الاتصالات: يهدف التقييم في هذا المجال الى النقل التأثير الشخصي وحل المشكلات ومتابعة التقدم وتقوية السلوك والتأكيد على التغذية العكسية.

التحسين: إذ يعمل التقييم على دعم التحسين لتقديم بطاقة أداء للتقرير عن كيفية تحقيق جهود التحسين.

تخصيص الموارد: إذ تساعد مقاييس الاداء على توجيه الموارد النادرة للمؤسسة الى أنشطة التحسين الأكثر جاذبية التحفيز: يتحسن الأداء إذا تم تزويد الأفراد بمستهدفات قابلة للتحقيق.

التركيز طويل الأجل: قياس الأداء المناسب يجب ان يؤكد على تبني الإدارة لوجهة نظر طويلة الأجل.

تستخلص الباحثة أن عملية تقييم الأداء المؤسسي تتطلب توفر جملة من المتطلبات التي من شأنها الارتقاء بعملية التقييم الى مستوى من الدقة والموثوقية والذي يساعد في اتخاذ القرارات السليمة وتصحيح الانحرافات وتحديد المستويات والحصول على النتائج المطلوبة، من جملة هذه المتطلبات: لا بد من توفير هيكل تنظيمي يتمتع بالبساطة والوضوح وكذا تحديد واضح للمسؤوليات والصلاحيات لكل مدير ومشرف دون أي تداخل بينها.

المبحث الرابع: الدراسات السابقة:

ظهر اهتمام الجامعات بتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي نتيجة تنامي وعي المجتمع وزيادة احتياجاته تحت ضغط التغيير المستمر والمتسارع للمعرفة ومتطلبات سوق العمل والمهن، وتخريج طلبة قادرين على ممارسة دورهم بصورة أفضل في خدمة المجتمع، وفي هذا الإطار ربط العديد من الباحثين بين تطبيق الجودة ودورها في تحسين الأداء بما يخدم أهداف المنظمات التي تبنت الجودة الشاملة كمدخل إداري أكد مقدرته في تحقيق التفوق للمؤسسات، وهذا ما تسعى الباحثة إليه من خلال مراجعة الدراسات السابقة ، تم تبويب الدراسات إلي : الدراسات السودانية، تليها الدراسات العربية، فالدراسات الأجنبية، كما الترتيب حسب التسلسل من الزمني من القديم إلى الحديث.

أولا :الدراسات السودانية:

1/ دراسة زين، حسن صلاح الدين محمد (2011). أثر نظم المعلومات الإدارية في رفع كفاءة وفعالية الأداء الإداري بالجامعات السودانية، رسالة ماجستير غير منشورة، جمعة السودان للعلوم والتكنولوجيا. هدفت الدراسة إلى التعرف على دور وأهمية نظام المعلومات الإدارية، والتعرف على المعوقات التي تحد من الاستفادة القصوى من نظم المعلومات الإدارية بالإدارات موضوع الدراسة، ودور نظم المعلومات الإدارية في رفع كفاءة أداء الإدارات، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي، كما استخدم الاستبيان أداة للدراسة، تكونت العينة من الإداريين بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

من أهم النتائج: توجد أجهزة حاسوب كافية بالجامعة، سرعة تلافي مشاكل عطل الأجهزة من قبل مركز الحاسوب بالجامعة، تنساب المعلومات بسلاسة عبر الإدارة وذلك يعود لتعامل الإداريون بالإدارات العليا مع أجهزة الحاسوب بكفاءة مما ساعدهم على المتابعة الدائمة والرقابة الجيدة، موظفو الجامعة يتعاملون بكفاءة عالية مع الأنظمة، وذلك يعود إلى أن أغلبية الشريحة المستهدفة حاصلون على درجة البكالوريوس، موظفو الجامعة ذوي فهم عال لما يناط إليهم من أعمال ويعود ذلك إلى الخبرة الطويلة في مجال أعمالهم، سرعة الحصول على المعلومات والتقارير من قبل الإدارة العليا.

وجه الشبه: تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة في تناولها تحسين الأداء بالجامعات، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي.

وجه الاختلاف: اقتصرت الدراسة السابقة على تحسين الأداء لدى الإداريين نتيجة لأثر نظم المعلومات، بينما الدراسة الحالية تحسين الأداء لدى الطلاب نتيجة لجودة الخدمات التعليمية.

2/ دراسة: عبيد، غادة عبيد حامد(2011) . بعنوان: إدارة الجودة الشاملة ودورها في تطوير مؤسسات التعليم العالي بولاية الخرطوم، رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

هدفت الدراسة إلى التعرف على إدارة الجودة الشاملة ودورها في تطوير مؤسسات التعليم العالي، والتعرف على دورها في تطوير التخطيط الاستراتيجي وكذلك دورها في تطوير كفاءة أعضاء هيئة التدريس والتعرف على أهم معوقات التطوير وتوضيح دور التدريب على نظام الجودة وتمثلت مشكلة الدراسة في محاولة الكشف عن الدور الذي يمكن أن تلعبه الجودة في تطوير مؤسسات التعليم العالي بالتركيز على تجربة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا في تطبيقها لنظام التقويم الذاتي وضمان الجودة. تمثل مجتمع البحث في أعضاء هيئة التدريس بكليتي التربية والدراسات التجارية بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا الذين لديهم خبرة ودراية عن موضوع التطوير بجامعتهم، حيث بلغ حجم العينة (44) بواقع (33) من الذكور و(11) من الإناث، تم اختبارهم عن طريق العينة القصدية وتمثلت أدوات الدراسة في استبانة موجهة لأعضاء هيئة التدريس لمعرفة آرائهم حول دور إدارة الجودة الشاملة في تطوير مؤسسات التعليم العالي والمقابلة لمزيد من المعلومات واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي.

وتوصلت الدراسة إلي النتائج التالية: أظهرت نتائج الدراسة أن لإدارة الجودة الشاملة دوراً كبيراً في تطوير مؤسسات التعليم العالي ، وتطوير التخطيط الاستراتيجي، أن لإدارة الجودة الشاملة دوراً كبيراً في تطوير كفاءة أعضاء هيئة التدريس، كشفت نتائج الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة تُعزي الي متغيرات الجنس والخبرة، والتدريب والمؤهل العلمي في مشروع التطوير، أن لإدارة الجودة الشاملة الدور الكبير في تطوير المناهج الدراسية بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، أن أهم معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة هو مقاومة التغيير وتأخر الإدارة العليا في تنفيذ الجودة الشاملة في النظام التعليمي.

وجه الشبه: تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة في تناولها للجودة ودورها في تطوير مؤسسات التعليم العالي، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي والاستبيان.

وجه الاختلاف: تناولت الدراسة السابقة دور الجودة الشاملة في تطوير كفاءة أعضاء هيئة التدريس والتعرف على أهم معوقات التطوير، بينما الدراسة الحالية تناولت جودة الخدمات التعليمية ودورها في تحسين الأداء لدى الطلاب.

3/ دراسة: الأمين، يوسف مهنا محمد (2015) بعنوان: إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي وأثرها على التقويم والاعتماد الأكاديمي. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدي حاجة مؤسسات التعليم العالي بالمملكة العربية السعودية إلي تطبيق جودة حقيقية بإداراتها المختلفة، وأيضاً التعرف على الخطوات التي يمكن إتباعها لتطبيق إدارة جودة حقيقية في مؤسسات التعليم العالي بالمملكة العربية السعودية ،ومعرفة أسس ومتطلبات وأبعاد جودة التعليم في مؤسسات التعليم العالي

حسب متطلبات الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي ، والتعرف علي المشكلات التي تواجه مؤسسات التعليم العالي السعودي عند تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة، وقد أتبع الدارس في هذه الدراسة المنهج الاحصائي الوصفي والتحليلي لوصف وتحليل بيانات الدراسة، وتوصلت الدراسة للنتائج الآتية : أن وجود وكالات ووحدات خاصة بالجودة والاعتماد الأكاديمي ساعد على تسهيل تطبيق سياسات الجودة التعليمية، تتسق أهداف الجامعات السعودية مع تطوير العملية التعليمية ، نظام الجودة يؤدي الى تحسين المرافق والامكانيات والتجهيزات المادية، أن هناك علاقة بين التطبيق السليم لضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي وجودة مخرجات العملية التعليمية بمؤسسات التعليم العالي، وهناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أهداف مؤسسات التعليم العالي وتطوير العملية التعليمية كما أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوي رضاء أعضاء هيئة التدريس والعملية التعليمية بمؤسسات التعليم العالي السعودية وأيضاً هناك مشكلات تواجه مؤسسات التعليم العالي عند تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة ، ويواجه تطبيق الجودة بالجامعات مقاومة كبيرة نتيجة التغييرات التي يحدثها في نظام العمل.

وجه الشبه: تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة في تناولها للجودة وأثرها على التقويم والاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي.

وجه الاختلاف: تناولت الدراسة السابقة دور الجودة الشاملة في جزء محدد هو التقويم والاعتماد الأكاديمي حسب متطلبات الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، بينما الدراسة الحالية طبقت الاعتماد الأكاديمي بصورة أدق بتقديم مؤشرات لقياس الأداء لدى الطلاب.

4/ دراسة: أبوجلح، عبد الرحمن ادريس البقيري(2016) . بعنوان: دور إدارة المعرفة في تحسين جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي2013- 2015، رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

هدفت الدراسة إلى بيان دور إدارة المعرفة في تحسين جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي وتطبيقاً على الجامعات السودانية في ولاية الخرطوم، والتعرف على واقع مفهوم إدارة المعرفة، وتوضيح المرتكزات الأساسية التي تقوم عليها مفهوم إدارة المعرفة من عمليات وتكنولوجيا وفريق معرفة، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. وتكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات السودانية في ولاية الخرطوم تحديداً جامعات (الخرطوم- السودان للعلوم والتكنولوجيا - النيلين) وذلك للدرجات العلمية ، الأستاذ المساعد، الأستاذ المشارك ، ودرجة الأستاذ، ويبلغ عددهم(2218) عضو هيئة تدريس من هذه الفئات، أما عينة الدراسة فقد تم اختيارها بطريقة العينة القصدية، ويقدر حجمها (221) أي ما نسبته 10% من حجم مجتمع الدراسة، حيث تم تصميم استبانة كأداة رئيسية لجمع المعلومات الأولية اضافة إلى إجراء بعض المقابلات المحدودة، ووزعت الاستبانة على العينة ، تم استرجاع عدد(186) استبانة مكتملة البيانات ، وصالحة للتحليل بنسبة86.4%.

خلصت الدراسة الى نتائج أهمها: إدارة المعرفة حقل جديد نسبيا لم يتم طرقه بصورة كافية حتى الآن مما يتطلب مزيداً من الدراسات، وجود علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين إدارة المعرفة وتحسين جودة مخرجات الجامعات عينة الدراسة، تلعب ممارسات إدارة المعرفة دورا ايجابيا في تحسين جودة مخرجات الجامعات السودانية في ولاية الخرطوم.

وجه الشبه: تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة في تناولها للجودة كمدخل لتحسين مخرجات مؤسسات التعليم العالي، واستخدام للدراسة المنهج الوصفي والاستبيان.

وجه الاختلاف: تناولت الدراسة السابقة أحد مداخل الجودة هو إدارة المعرفة واختلفت في عينة الدراسة التي تكونت من أعضاء هيئة التدريس، بينما الدراسة الحالية تناولت معايير جودة نواتج التعليم والتعلم ودورها في تحسين الأداء لدى الطلاب.

ثانيا: الدراسات العربية:

5/ دراسة: أبو فارة، يوسف (2003) بعنوان: **تقويم جودة الخدمات التعليمية لكليات الاقتصاد والعلوم الإدارية بالجامعات الفلسطينية، دراسة مقدمة لمؤتمر ضمان الجودة (جامعة الزرقاء الأهلية) في الفترة 21 - 23 / 2003، المملكة الأردنية الهاشمية.**

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مدى استخدام كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية بالجامعات الفلسطينية لمقاييس محددة في تقويم جودة الخدمات التعليمية، بالإضافة إلى تقويم هذه الخدمات من منظور العمداء ورؤساء الأقسام، والكادر الأكاديمي وطلبة الكليات والخريجين ، وهذه المجموعات الأربع تشكل مجتمع الدراسة، وقد صمم الباحث أربع استبانات لمعالجة موضوع الدراسة بحيث وزعت على أربع عينات طبقية عشوائية من مجتمع الدراسة بنسبة (50 %) من العمداء ورؤساء الأقسام، و(20%) من الكادر الأكاديمي، و (2 %) من طلبة الكليات، وعينة عشوائية من المؤسسات العامة والشركات المسجلة في المدن الفلسطينية الرئيسية، ثم جرى اختيار ثلاثة خريجين من كل مؤسسة.

وجرى تحليل بيانات الدراسة باستخدام الأساليب الاحصائية الملائمة واستخلص الباحث عدة نتائج أهمها أن الكليات تستخدم مجموعة مقاييس محددة في تقويم جودة خدماتها التعليمية وفقا لآراء عينة العمداء ورؤساء الأقسام، وكان تقويم الهيئة التدريسية والطلبة والخريجين ايجابياً لمستوى جودة الخدمات التعليمية، مع وجود بعض جوانب القصور في هذه الخدمات. كما أن مستوى استخدام هذه المقاييس متفاوت ويجري استخدام بعض المقاييس بصورة متدنية، وعليه فإن الباحث يوصي هذه الكليات بضرورة الاستعانة بالمقاييس التي استعرضتها الدراسة في إطارها النظري بصورة تفي بحاجات سوق العمل ومتطلباته .

وجه الشبه: تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة في تناولها لجودة الخدمات التعليمية بالجامعات، والاستبيان كأداة للدراسة وعينة الدراسة من الطلاب.

وجه الاختلاف: تناولت الدراسة السابقة تقويم جودة الخدمات التعليمية بالجامعات، واختلفت في عينة الدراسة التي تكونت من أعضاء هيئة التدريس والطلاب والخريجين والشركات، بينما الدراسة الحالية طبقت مؤشرات لقياس الأداء لدى الطلاب.

6/ دراسة المهنا، محمد عبد الرحمن (2003) بعنوان: (العوامل المؤثرة على فعالية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في إدارة تعليم البنين بمنطقة الرياض)، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مبادئ إدارة الجودة الشاملة في إدارة تعليم البنين بمنطقة الرياض ومدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في إدارة تعليم البنين بالرياض والتعرف على مدى فعالية التطبيق، والعوامل المؤثرة في هذه الفعالية، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي.

أهم نتائج هذه الدراسة: تُلثي عينة الدراسة يميلون على القول بأن مبادئ إدارة الجودة الشاملة في إدارة البنين تعتبر فاعلة بدرجة مقبولة.

وجه الشبه: اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة في تناول فعالية تطبيق إدارة الجودة الشاملة واستخدام المنهج الوصفي.

وجه الاختلاف: اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة تناولت تطبيق الجودة الشاملة في المدارس الثانوية بصورة عامة اقتصر على تعليم البنين، بينما الدراسة الحالية تناولت تطبيق الجودة الشاملة في التعليم الجامعي.

7/ دراسة الحربي، حياة بنت محمد (2003) بعنوان: (إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير الجامعات السعودية)، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اتجاهات الهيئة الأكاديمية السعودية نحو تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة ومدى إلمام هذا التطبيق في تطوير الجامعة من وجهة نظرها، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي.

خرجت الدراسة بعدة نتائج أهمها:

1/ مالت اتجاهات الهيئة الأكاديمية إلى الموافقة بدرجة فوق المتوسط على تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالجامعات السعودية.

2/ كان مبدأ التخطيط الاستراتيجي للجودة، والقيادة الفعالة، والتدريب المستمر من مقدمة مبادئ إدارة الجودة الشاملة التي وافقت عليها عينة الدراسة.

3/ أجمعت عينة الدراسة على أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يسهم في تطوير الجامعات السعودية بدرجة فوق المتوسط. وكان مبدأ القيادة الفعالة ومبدأ التخطيط الاستراتيجي في مقدمة المبادئ أجمعت عينة الدراسة على إسهامها في تطوير الجامعة بدرجة فوق المتوسط.

وجه الشبه: اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة في ان مبدأ التخطيط والتدريب المستمر والقيادة الفعالة من أهم مبادئ تطبيق الجودة.

وجه الاختلاف: اختلفت الدراستان في تناول التطبيق لمعايير الجودة الشاملة.

8/ دراسة حافظ، هاشم محمد (2007) بعنوان: (مدي إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مدارس التعليم الأهلي في المملكة العربية السعودية)، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الإسكندرية.

هدفت الدراسة إلى معرفة مدي تطبيق إدارة التربية والتعليم لإدارة الجودة الشاملة في مدارس التعليم الأهلي ومدي تطبيق إدارة المدرسة والمعلمين لمتطلبات إدارة الجودة الشاملة وتعاونهم مع الإدارات التربوية المختلفة في تطبيقها، اعتمد الباحث علي المنهج الوصفي، والاستبانة كأداة للدراسة.

أهم نتائج هذه الدراسة:

1/ إمكانية تطبيق إدارة التربية والتعليم لمتطلبات إدارة الجودة الشاملة من وجه نظر الإداريين والمعلمين.

2/ ضرورة توفير الإمكانيات المادية والمعنوية.

وجه الشبه: اتفقت الدراسة السابقة والدراسة الحالية في إمكانية تطبيق إدارة التربية والتعليم لمتطلبات إدارة الجودة الشاملة.

وجه الاختلاف: اختلفت الدراسة السابقة مع الدراسة الحالية في أن الدراسة السابقة طبقت على مدارس التعليم الأهلي بينما الدراسة الحالية طبقت على التعليم الجامعي.

9/ أبو عودة، فوزي وأبوملوح، محمد (2004). مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي بمحافظة غزة، دراسة ميدانية. مركز القطان للبحث والتطوير التربوي، غزة، فلسطين.

هدفت دراسة أبو عودة وأبو ملوح (2004) التعرف على مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي بمحافظة غزة في ضوء متغيرات كل من الجامعة، الصفة الجامعية، والجنس، والكثافة الصفية. استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وتم تطبيق استبانة من (48) مؤشراً للجودة على عينة من (131) محاضراً وطالباً جامعياً وتم تقديم مقترح في رفع تلك المؤشرات حيث كانت بمستوى متوسط.

وجه الشبه: اتفقت الدراسة السابقة والدراسة الحالية في إمكانية تطبيق مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي.

وجه الاختلاف: اختلفت الدراستان في مكان التطبيق كذلك الدراسة الحالية طبقت المؤشرات على معيار التعليم والتعلم.

10/ الملاح، منتهى (2005). درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في محافظات

الصفة الغربية كما يراها أعضاء هيئة التدريس. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح، نابلس، فلسطين.
هدفت دراسة الملاح إلى معرفة درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية كما يراها أعضاء هيئة التدريس، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء الهيئة التدريسية في جامعات محافظات الضفة الغربية النظامية الستة وهي: (جامعة النجاح الوطنية، والجامعة العربية الأمريكية، وجامعة بيرزيت، وجامعة القدس أبو ديس، وجامعة بيت لحم، وجامعة الخليل) والبالغ عددهم (1084) عضو هيئة تدريس.

واشتملت عينة الدراسة على (346) عضو هيئة تدريس تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية، وتكونت الاستبانة من (73) فقرة موزعة على مجالات الدراسة الأربعة.

وخلصت الدراسة إلى أنّ درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية كما يراها أعضاء هيئة التدريس كانت متوسطة. وأظهرت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الكلية والخبرة والرتبة العلمية، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة.

وجه الشبه: اتفقت الدراسة السابقة والدراسة الحالية في تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات.

وجه الاختلاف: اختلفت الدراسات في مكان التطبيق كذلك الدراسة الحالية طبقت المؤشرات على معيار التعليم والتعلم.

11/ المالكي، حمدة محمد (2010). تطبيق معايير الاعتماد الأكاديمي في مدارس التعليم الثانوي العام من وجهة

نظر القيادات التربوية بمحافظة جدة) رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، السعودية.
قامت المالكي (2010) بدراسة هدفت التعرف إلى درجة إمكانية تطبيق معايير الاعتماد الأكاديمي، ودرجة أهمية تلك المعايير ودرجة أهمية توفر متطلبات تطبيقها في مدارس التعليم الثانوي العام من وجهة نظر القيادات التربوية بمحافظة جدة، واستخدم فيه المنهج الوصفي، وشملت عينة البحث (180) قائدة تربوية، وتوصلت النتيجة إلى أنّ درجة إمكانية تطبيق معايير الاعتماد الأكاديمي في مدارس التعليم الثانوي العام كانت عالية وأنّ درجة أهمية معايير الاعتماد الأكاديمي عالية جداً، أما درجة توفر متطلبات تطبيق معايير الاعتماد الأكاديمي في مدارس التعليم الثانوي فكانت كذلك عالية جداً.

وجه الشبه: اتفقت الدراسة السابقة والدراسة الحالية في تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات.

وجه الاختلاف: اختلفت الدراسات في عينة الدراسة والمرحلة التعليمية كذلك الدراسة الحالية طبقت المؤشرات على معيار التعليم والتعلم.

ثالثاً: الدراسات الأجنبية:

12/ دراسة (Hernandez)، (2001). بعنوان: (إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم: تطبيق إدارة الجودة الشاملة على منطقة تعليمية بولاية تكساس).

Hernandez, Justo Rolando (2001). Total quality management in education: the application of TQM in a Texas school district. <http://hdl.handle.net/10526/2152/>

هدفت هذه الدراسة إلي فحص ودراسة تطبيق نموذج إدارة الجودة الشاملة وتأثيره في منطقة تعليمية بولاية تكساس بالولايات المتحدة، وبحث التطبيق وإجراءات التقييم والتأثيرات الملموسة في أنحاء المنطقة التعليمية. وتكونت العينة (15) إدارة تعليمية في تكساس. وباستخدام الاستبانة والمقابلات الشخصية ونماذج عن إدارة الجودة الشاملة، والمنهج الوصفي.

أشارت النتائج إلي:

1/ أن إدارة الجودة الشاملة يمكن أن تحسن التعليم وذلك بتقديم أسلوب منظم في عملية التطورات للنظام التعليمي ويشمل ذلك الطلبة وأولياء الأمور، والمعلمين والإداريين.

2/ إدارة الجودة الشاملة توفر وسائل إحصائية لاكتشاف أسباب تدني الأداء.

3/ إدارة الجودة الشاملة هي أحد الحلول للتحسين فمن المفيد أن نزود رجال التعليم بفهم أفضل عن كيفية تطبيقها.

4/ الجودة تعنتي برضاء العملاء كما أنه يجب أن يكون لدى (المناطق التعليمية) بحث في ممارسة إدارة الجودة الشاملة بحيث يصبح أسلوباً ممكناً في الإصلاح.

5/ توفير معايير عن الأداء واستقدام استشاريين ممارسين لتقييم أداء الجودة الشاملة لرفع كفاءة عملية التطوير.

6/ تزويد قائد التعليم بمفاهيم فلسفة الجودة وتطبيقها والفائدة المرجوة منها والتحديات التي تواجهها.

وجه الشبه: اتفقت هذه الدراسة السابقة مع الدراسة الحالية في ان تزويد القيادة بفلسفة الجودة وتطبيقاتها يؤدي إلى تحسين التعليم.

وجه الاختلاف: اختلفت هذه الدراسة السابقة مع الدراسة الحالية في أنها تناولت التعليم بصورة عامة بينما ركزت الدراسة الحالية على المرحلة الجامعية، كما اختلفتا في مكان التطبيق.

13/ Reusser, J. (2007). An assessment system for teacher education program quality improvement, *International Journal of Education management*. 21.113-105، (2)

وأجرى روسير (Reusser، 2007) دراسة هدفت إلى وصف كيف تطبق جامعات وسط الغرب الأمريكي مبادئ الجودة في برامج إعداد المعلم، والعمل على تحسين تلك البرامج. وجمع البيانات الخاصة بالطلبة لتحقيق هدف الدراسة، واستخدمت هذه البيانات لتحديد الطلبة الذين يحتاجون إلى دعم تعليمي، بهدف تحسين كفاءة الطلبة المعلمين. أدت إعادة تصميم المناهج إلى تحقيق نتائج إيجابية، وقد تحسن أداء الطلبة المعلمين في المعارف

والمهارات والتدابير والتصرفات، ونظرًا لما حققه هذا البرنامج من نتائج إيجابية من خلال تطبيق مبادئ الجودة الشاملة فقد أصبح نموذجًا للعديد من برامج إعداد المعلم الأخرى.

وجه الشبه: تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة في تناولها تحسين كفاءة الطلبة المعلمين.

وجه الاختلاف: الدراسة السابقة تحاول تطوير برامج إعداد المعلم، ومكان التطبيق الدراسة والأداة المستخدمة لجمع البيانات، بينما الدراسة الحالية تناولت تطبيق برنامج لقياس دوره في تحسين الأداء لدى الطلاب والأداة كانت من إعداد الباحثة.

14/ دراسة (Lomas, 2007) بعنوان: هل الطلاب زبائن من وجهة نظر هيئة التدريس".

Lomas, Laurie, (2007), "Are Students customers? Perception of academic staff, "Quality in Higher Education, Vol.13, No. 1: 31-44.

وهدفت إلى اختبار مفهوم الطالب كزبون في الجامعات وذلك من وجهة نظر الكادر التدريسي في مجموعة من الجامعات الأمريكية المتخصصة بالعلوم الإنسانية والعلوم الطبيعية، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، كان أبرزها: أن الطلبة يعتبرون الأساس في بقاء المؤسسات التعليمية، بالإضافة إلى أن الطلاب هم الزبائن الأساسيين ومركز الثقل في المؤسسات التعليمية.

وجه الشبه: تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة في أن الطلاب هم محور الخدمات التعليمية بالجامعات.

وجه الاختلاف: الدراسة السابقة تحاول استقصاء وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس عن الطلاب هل الطلاب زبائن في ضوء معايير الخدمة المقدمة، وكذلك تختلف في مكان تطبيق الدراسة، بينما الدراسة الحالية تناولت جودة معايير العملية التعليمية ودورها في تحسين الأداء لدى الطلاب.

15/ دراسة (Ismail and Abiddin) (2008) بعنوان " الخدمات المقدمة لتلبية احتياجات الطلاب تحت التخرج في جامعة ماليزيا "

Affero, Ismail and Abiddin, Norhasni (2009) service attributes of Graduate Research Students Needs in Malaysian University, The Journal Of International Social Research, Volume 2-6 Winter 2009.

وهدفت إلى التعرف على مستوى احتياجات الطلاب في جانب المعلومات والخدمات أثناء التخرج من الجامعة، واستخدم الباحثان الاستبانة على عينة مكونة من (341) طالب، نفذ منها بنجاح (148) استبانة ، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى الخدمات والمعلومات المقدمة للطلاب في الجامعة كانت بدرجة متوسطة، وأن هناك فجوة بين توقعات الطلاب للخدمات المتوقعة وبين الخدمات المقدمة والتي يدركها الطلاب، وقد أوصت الدراسة بضرورة العمل على توفير الخدمات والمعلومات اللازمة من أجل إنجاز الطلاب لدراساتهم وأبحاثهم من أجل التخرج من الجامعة.

وجه الشبه: تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة في تناولها لجودة الخدمات التعليمية بالجامعات.

وجه الاختلاف: تختلف الدراسة السابقة في أنها درست احتياجات الطلاب في جانب المعلومات والخدمات أثناء التخرج من الجامعة، ومكان التطبيق الدراسة، بينما الدراسة الحالية تناولت جودة مؤشرات التعليم ودورها في تحسين أداء الطلاب.

التعليق على الدراسات السابقة:

بعد استعراض الدراسات السابقة، تتضح أهمية جودة الخدمات التعليمية وعلاقتها بتحسين الأداء لدى الطلاب بمؤسسات التعليم العالي في مختلف البلدان، ويأتي هذا البحث كامتداد لهذه الدراسات بالتطبيق على واحدة من الجامعات السعودية التي تطورت بسرعة ويأتي البحث ليربط بين موضوعين جودة معيار التعليم والتعلم وعلاقته بتحسين الأداء، وفيما يلي تعليق الباحثة على الدراسات التي تم الاستعانة بها في المراجعة الأدبية.

تعددت الموضوعات التي تناولتها هذه الدراسات وتتنوع أهدافها ومناهجها كل حسب الغرض، كما اتسمت بالتنوع والثراء والتباين في بعض الأحيان، ومن ثم اختلفت النتائج والفوائد في الحقل التعليمي، وهذا هو غاية البحث العلمي، وحتى تتضح الصورة سوف تورد الباحثة في هذا التعقيب، رؤية مجملة عن محتواها ومناهجها وربط ذلك بالبحث الحالي للتعرف على نقاط الالتقاء والاختلاف، وما استفادته الباحثة من موضوع بحثها.

قسمت الباحثة هذه الدراسات حسب موضوعها إلى:

النوع الأول: تناول موضوع تطوير معايير الجودة الشاملة وتحسين الأداء بمؤسسات التعليم العالي وعلاقته مع بعض المتغيرات كما في دراسات: أبو عودة وأبو ملح (2004)، المالكي (2010)، زين (2011)، عبيد (2011)، الأمين (2015)، أبوجلح (2016)، Reusser (2007)، Lomas (2008).

النوع الثاني: تعرض للجودة الشاملة في المؤسسات والعوامل المرتبطة بها كدراسات: أبوفارة (2003)، المهنا (2003)، الحربي (2003)، الملاح (2005)، حافظ (2007)، justo (2001)، Ismail and Abiddin (2008).

المجموعة الأولى: اتفقت مع الدراسة الحالية في أن مؤسسات التعليم هي حجر الزاوية في التنمية ونهضة الأمم بما تقدم من خريجين أكفاء في مجال تخصصهم ورأس مال فكري يعول عليه في النهضة والتغيير.

المجموعة الثانية: تتفق مع الدراسة الحالية في أنها ركزت على معايير جودة الخدمات التعليمية في تحقيق تحسين الأداء ورضا الطلاب عن خدمات الجامعة الولاء لها.

تم عرض (15) دراسة منها: (4) سودانية، و(7) عربية، و(4) أجنبية ومن خلال الاطلاع عليها استطاعت الباحثة أخذ فكرة واسعة عن دور جودة معيار التعليم والتعلم في تحسين الأداء لدى الطلاب واشباع حاجتهم العلمية ورضاهم، وبعد استعراض الباحثة لهذه الدراسات وجدت الكثير منها يتفق مع البحث الحالي في بعض الجوانب، ويختلف في جوانب أخرى فيما يلي توضيح بذلك:

من حيث الهدف:

تتفق جميع الدراسات التي عرضتها الباحثة في أهمية النهوض بمؤسسات التعليم العالي كمدخل لسوق العمل والحياة يرجى من خلاله تخريج اطر بشرية قادرة على تحقيق أهداف الخريج والمؤسسة والمجتمع.

من حيث المنهج:

يعتبر المنهج الوصفي أكثر المناهج التي تم استخدامها من قبل الباحثين سواء في بيئات محلية أو عربية أو أجنبية.
من حيث أداة الدراسة:

فيما يتعلق بأدوات جمع المعلومات التي اعتمدها الباحثون اتفقت معظم الدراسات السابقة والبحث الحالي في استخدام الاستبانة كأداة للبحث.

على الرغم من تعدد جنسيات الباحثين الذين قاموا بدراسة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم ودورها في تحسين الأداء لدى الطلاب، فإن هذه الدراسات توصلت إلى نتائج من أهمها: إدارة الجودة الشاملة هي أحد الحلول للتحسين فمن المفيد تزويد العاملين في التعليم بفهم أفضل عن كيفية تطبيقها، إدارة الجودة الشاملة توفر وسائل إحصائية لاكتشاف أسباب تدني الأداء، الأمر الذي يؤثر على كفاءة وفاعلية أداء الطلاب وذلك يعني نجاح المؤسسات التعليمية في تحقيقها لأهدافها وغاياتها.

أوجه الاتفاق والاختلاف مع الدراسات السابقة:

- 1/ نجد أن بعض الدراسات تتفق مع الدراسة الحالية في أن إدارة الجودة الشاملة يمكن أن تحسن التعليم.
- 2/ يتفق البحث مع أغلب الدراسات السابقة، في استخدام المنهج الوصفي التحليلي لدراسة موضوع الجودة الشاملة، وتحليل العلاقة بين المتغيرات.
- 3/ أغلب الدراسات السابقة ربطت موضوع الجودة بأنه تقديم أسلوب منظم في عملية التطورات للنظام التعليمي وعلاقتها مع تحسين الأداء كنتيجة حتمية.
- 4/ تميز هذا البحث بأنه من الدراسات الرائدة في السودان على حد علم الباحثة، التي تربط بين الجودة الشاملة وتحسين الأداء من خلال تقييم معايير التعليم والتعلم بالتطبيق على مؤسسات التعليم العالي.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

- 1/ اختيار منهج البحث المناسب، والأساليب الإحصائية، وكيفية تحليل البيانات التي جمعت.
 - 2/ عرض الإطار النظري لهذه الدراسة.
 - 3/ معرفة عناوين بعض الأدبيات المختلفة المتعلقة بموضوع الدراسة والتي ذكرتها الدراسات السابقة في توثيق مراجعها.
- موقع البحث الحالي من الدراسات السابقة:

هذا التعدد في كم الدراسات السابقة اقتصر في البحث على جانب واحد أو أكثر من جوانب الجودة الشاملة أو ربطها مع العوامل المؤثرة فيها، لكن ما يميز البحث الحالي عن الدراسات السابقة، تفرد في إلقاء الضوء على أكثر من جانب لجودة التعليم والتعلم وربطها بتحسين الأداء وهما موضوعين من الموضوعات الإدارية المعاصرة التي تشغل الأطر الإدارية بمؤسسات التعليم العالي كما أنه يختلف من حيث مكان الدراسة وزمانها والمجتمع الذي طبقت عليه، والنتائج التي سيسفر عنها.

الفصل الثالث

إجراءات البحث الميدانية

الفصل الثالث

إجراءات الدراسة الميدانية

تمهيد:

بعد أن تمت معالجة الإطار النظري الذي تضمن مباحث: الجودة الشاملة، الجودة الشاملة في التعليم العالي، تحسين الأداء، بالإضافة للدراسات السابقة لجأت الباحثة إلى الدراسة الميدانية لتوضيح الجودة الشاملة في التعليم العالي (معيار التعليم والتعلم) نواتج التعلم وأثرها في تحسين الأداء.

1/ منهج البحث:

اتبعت الباحثة عددا من مناهج البحث العلمي في هذه الدراسة منها:

البحوث الوثائقية: وهي البحوث التي تعتمد المنهج التاريخي في تتبع الظاهرة منذ نشأتها ومراحل تطورها والعوامل التي أثرت فيها، بهدف تفسير الظاهرة في سياقها التاريخي. وتكون أدوات جمع المعلومات فيها معتمدة على المصادر والوثائق المطبوعة وغير المطبوعة، كالكتب والدوريات والنشرات والتقارير والوثائق الإدارية والتاريخية، وكذلك المواد السمعية والبصرية وما شابه ذلك من مصادر المعلومات المجمع والمنظمة. وإضافة إلى المنهج التاريخي، فإن من أهم المناهج المتبعة في هذا النوع من الوثائق البحوث التي تتبع منهج تحليل المضمون أو تحليل المحتوى. (المحمودي، 2015: 29)

المنهج الوصفي: طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها. (المحمودي، 2015: 45)

المنهج الاستدلالي: وهو المنهج الذي من خلاله ينتقل الباحث من الكل إلى الجزء، ويعد هذا المنهج من المناهج التي تستخدم في البحث العلمي بشكل عام، وبالتربية والتعليم بشكل خاص. ويطلق على هذا المنهج اسم المنهج الاستنباطي ويستخدم هذا المنهج ثلاث أدوات وهي " التجريب العقلي، القياس، التركيب. " (المحمودي، 2015: 74)

2/ مجتمع البحث:

تكون مجتمع البحث من عدة مجتمعات فرعية:

- 1/ الوثائق الخاصة بتحسين الخطط الدراسية وتدريب هيئة التدريس في الجودة الشاملة والمعايير الأكاديمية الصادرة من قسم اللغة العربية بكلية الآداب والعلوم-جامعة نجران.
- 2/ رأي سوق العمل في نواتج تعلم برنامج اللغة العربية.
- 3/ رأي الخريجات في نواتج التعلم.
- 4/ تقييم وتقويم (نواتج التعلم) في برنامج اللغة العربية (تربية).

3/ عينة البحث:

- 1/ عينة من الوثائق الخاصة بتحسين الخطط الدراسية وتدريب هيئة التدريس في الجودة الشاملة والمعايير الأكاديمية الصادرة من قسم اللغة العربية بكلية الآداب والعلوم-جامعة نجران.
- 2/ استطلاع رأي سوق العمل في نواتج تعلم برنامج اللغة العربية.
- 3/ استطلاع رأي الخريجات في نواتج التعلم.
- 4/ مخرجات برنامج مقترح لتقييم وتقويم (نواتج التعلم) في برنامج اللغة العربية (تربية).

4/ أدوات البحث:

- أداة البحث عبارة عن الوسيلة التي استخدمتها الباحثة في جمع المعلومات اللازمة عن الظاهرة موضوع الدراسة، اعتمدت الباحثة على الأدوات التالية:
- أ/ تحليل الوثائق الخاصة بتحسين الخطط الدراسية وتدريب هيئة التدريس في الجودة الشاملة والمعايير الأكاديمية الصادرة من قسم اللغة العربية بكلية الآداب والعلوم-جامعة نجران.
- ب/ الاستبانة كأداة لجمع المعلومات من عينة البحث باستطلاع رأي سوق العمل ورأي الخريجات في نواتج تعلم برنامج اللغة العربية.
- ج/ درجات الطالبات في الاختبار لتقييم وتقويم (نواتج التعلم) في برنامج اللغة العربية.

تطبيق أدوات الدراسة:

بعد الحصول على الإذن والموافقة من إدارة القسم بتطبيق أدوات الدراسة تحليل الوثائق والاستبانة والاختبار، قامت الباحثة بالاتصال بالعينة التي تمثل رأي سوق العمل والطلاب الذين يمثلون مجتمع وعينة البحث، وعرفتهم بنفسها والدراسة التي تقوم بها وشرحت الإجراءات المراد تنفيذها، وجدت تعاوناً كبيراً منهم.

الأساليب الإحصائية:

لتحليل المعلومات والبيانات التي حصلت عليها الدراسة من خلال تحليل محتوى الوثائق، وكذلك بيانات الاستبانة تم إدخال هذه البيانات في جهاز الحاسب الآلي استخدمت الباحثة برنامج التحليل الإحصائي (SPSS version 21) ثم طبقت مجموعة من الأساليب الإحصائية: الجداول التكرارية والنسب المئوية. الأشكال البيانية، لمعرفة اتجاهات وآراء أفراد العينة حول موضوع الدراسة. أما تحليل درجات الطالبات في الاختبار لتقييم وتقويم (نواتج التعلم) في برنامج اللغة العربية تم إدخال هذه البيانات في جهاز الحاسب الآلي استخدمت الباحثة برنامج مايكروسوفت اكسل Microsoft Excel وبعد البرنامج من أهم طرق تقييم نواتج التعلم للاختبارات التحريرية والواجبات.

الفصل الرابع

تحليل البيانات ومناقشة النتائج

الفصل الرابع

تحليل البيانات ومناقشة نتائج الدراسة

يتضمن هذا الفصل عرضاً للنتائج التي توصلت إليها البحث، من خلال الإجابة عن تساؤلات الدراسة، والمتعلقة بجودة نواتج عمليات التعليم والتعلم التي يكتسبها الطالب بقسم اللغة العربية، كلية العلوم والآداب - جامعة نجران؟ واستناداً على الاستجابات التي وفرتها أدوات البحث، المباحث التالية تعرض للإجابات عن الأسئلة التي طرحتها مشكلة الدراسة.

للإجابة عن السؤال الأول: لأي مدى يتم تطوير الخطط الدراسية والتحسين المستمر لها بقسم اللغة العربية؟

المبحث الأول: تحسين الخطة الدراسية.

يؤكد (جون دانييل) (إن المناهج الدراسية تمثل الوسيلة الاستراتيجية لزيادة قوة استجابة الدولة لتحديات العولمة والتنافس الاقتصادي العالمي والانقسام الرقمي) (جون دانييل، 2001: 338)

ويقول حسان محمد حسان في جودة المناهج: (...إلى أي مدى تعكس المناهج الشخصية القومية أو التبعية الثقافية، وإلى أي مدى ترتبط بالبيئة وتثري شخصية المتعلم) (حسان، 1994: 48)

تعد الخطة الدراسية هي الطريق إلى عمل معايير يتم فيها التطبيق والقياس وأحداث تنمية حقيقية وإنتاج جيل قادر على مواجهة التنمية المستدامة وتحقيق التقدم والتميز للقسم على الصعيد المحلي والعالمي وذلك من خلال التقييم والتقييم المستمر لنواتج التعلم على مستوى المقرر والقسم والخطة والتحسين المستمر والاستفادة من التغذية الراجعة في جعل خطة القسم فاعلة وذلك بالتطوير المستمر للخطة وتحسين النواتج على حسب متطلبات سوق العمل. ولذلك اتبع القسم عدة خطوات لتحسين الخطة الدراسية يتطلب تحسينها إلي:

1/ تحديد أهداف تحسين الخطة وفقاً لاحتياجات سوق العمل.

2/ تحسين العملية على أساس تحليل بيانات الخطة القديمة باستخدام أساليب مثل الدراسة الذاتية الأولية وذلك بغرض تحديد ما يلي:

أ/ يتم تحديد الفجوة بين الخطة التي سوف يتم تحسينها ومتطلبات سوق العمل.

ب/ تحديد المدخلات البشرية والمادية على حسب أهداف البرنامج ومتطلبات سوق العمل.

ج/ تحديد طريقة اختيار المقررات وخط سير توصيفها لتحقيق الهدف.

د/ تطوير الخطة علمياً والرسالة والرؤية على حسب متطلبات أهداف تطوير الخطة الدراسية.

هـ/ إعداد خطة مقترحة وتقويمها من قبل المحكمين لإظهار نقاط القوة والضعف ومراجعتها.

3/ المراقبة والتحكم المستمر للخطة لضمان أن أي انحراف عن الهدف يتم تصحيحه قبل أن يؤدي إلى عيوب والقيام بتجارب ميدانية للنظام للتحقق من القدرات العملية.

4/ الانتقال إلى الإنتاج، ثم إنشاء آليات للمراقبة ثم رصد مستمر للعملية.

5/ رفع كفاءة أعضاء هيئة التدريس بالتدريب المستمر.

6/ استمرار التحسين، حيث يجب تكييفها مع الظروف الاجتماعية الجديدة وتحديثها.

تحديد أهداف تحسين الخطة على حسب احتياجات سوق العمل:

صممت الخطة الدراسية الجديدة لإعطاء الطالب القدر الكافي والمناسب والمتوازن في كل من تخصصي اللغة العربية والتربية من خلال مجموعة من المقررات التي توفر له الأساس اللغوي والتربوي الذي لا غنى لطالب اللغة العربية تخصص تربية عنه، بالإضافة إلى عدد من المقررات العامة. ولا تغفل في الخطة الجديدة الأهمية البالغة لدراسة مهارات الاتصال عند الطالب.

وقد صُممت مناهج الخطة بعناية كبيرة وأسلوب أكاديمي متميز لتواكب أفضل المناهج في الجامعات العربية وتتاسب متطلبات سوق العمل.

وتطمح الخطة الدراسية الجديدة إلى تحقيق التميز في تعليم اللغة العربية وذلك باستخدام أحدث الوسائل التعليمية والتدريبية والفنية على نحو أكاديمي وتطبيقي يضاهاى أفضل الجامعات العربية العريقة في تخصص اللغة العربية والتربية.

يبلغ عدد الساعات المعتمدة للحصول على درجة البكالوريوس في هذه الخطة الدراسية 125 ساعة موزعة على ثمانية مستويات.

بناء الخطة الدراسية وفق نواتج التعلم:

تبدأ بتحديد الأهداف من خلال احتياجات سوق العمل، والتطور العلمي والتقني، ورسالة الجامعة ورؤيتها، وفي ضوء تلك الأهداف تم تحديد البرامج اللازمة والضرورية، يليها تحديد المدخلات البشرية والمادية، وكيفية اختيار المقررات وتوصيفها، ثم إعداد صورة مبدئية للخطة الدراسية وتقويمها في الخطوة الأخيرة لإظهار نقاط القوة والضعف في المنظومة ككل.

قياس الجوانب الأساسية للخطة الدراسية القديمة وجمع البيانات ذات الصلة، (الدراسة الذاتية الأولية) تحليل البيانات للتحقق من عيوب الخطة، والخروج بنتيجة، وتحديد كل ما يرتبط بالخطة الدراسية، ومحاولة التأكد من أن جميع العوامل تمت مراجعتها تم استخدام القياس للخطة القديمة وذلك للأسباب الآتية:

1/ لمعرفة مدى القصور في تلبية حاجة سوق العمل.

2/ توضيح أسباب تدني الجودة في البرنامج وتحديد الأولويات.

3/ توفير المعلومات لوضع الأهداف والمخرجات والالتزام بها.

تحسين العملية التعليمية على أساس تحليل بيانات الخطة القديمة باستخدام أساليب مثل الدراسة الذاتية الأولية:

وثيقة رقم (1) نموذج تقرير الدراسة الذاتية الأولية

نموذج تقرير الدراسة الذاتية الأولية لبرنامج اللغة العربية

المؤسسة التعليمية	جامعة نجران
الكلية/القسم	العلوم والآداب - قسم اللغة العربية
أ. معلومات عامة	
اسم ورمز البرنامج	اللغة العربية (عرب)
٢. الساعات المعتمدة للبرنامج :	١٢٦ ساعة
٣. الشهادة التي تمنح عند إتمام البرنامج :	بكالوريوس لغة عربية
٤. أهم المسارات التخصصية بالبرنامج	النحو- الصرف - البلاغة - الأدب - النقد - علم اللغة
٥. الوظائف التي يتم إعداد خريجي البرنامج لها :	التدريس
٦. اسم مدير/منسق البرنامج	د/ سكيئة بدري مقبول
٧. اسم ومنصب الشخص المسؤول عن إدارة وتنفيذ التقويم الذاتي.	د/ منى السيف
٨. موقع تنفيذ البرنامج إذا لم يكن داخل المبنى الرئيس للمؤسسة:	مبنى كلية العلوم والآداب
٩. تاريخ موافقة المؤسسة على توصيف البرنامج	
١٠. تاريخ أحدث تقويم ذاتي تم إجراؤه (إن وجد) لا يوجد	
١١. تاريخ التقرير	١٤٣١/٧/٢٢ هـ
لاحظ انه ينبغي تقديم عدد من المستندات الأخرى التي تحوي معلومات عامة عن البرنامج إضافة إلى التقرير الدوري للبرنامج. أنظر القائمة في نهاية هذا النموذج.	

المعيار ٤. التعلم والتعليم. (درجة التقييم الإجمالية _____ *)

يجب أن تحدد بوضوح مخرجات تعلم الطلاب ، بما يتمشى مع " الإطار الوطني للمؤهلات " ومتطلبات سوق العمل أو الممارسة المهنية. ويجب تقييم معايير التعلم والتحقق منها من خلال عمليات ومقاييس مرجعية مناسبة لتقابل النقاط المرجعية الخارجية ذات الصلة. ويجب أن يتم تأهيل أعضاء هيئة التدريس وتزويدهم بالخبرة بالشكل الملائم للاطلاع بمسؤولياتهم، واستخدام استراتيجيات تدريس تتلاءم مع أنواع مختلفة من مخرجات تعلم ، وإشراكهم في الأنشطة الرامية إلى تطوير فعالية التعليم. ويجب أن يتم تقييم جودة التدريس ومدى فعالية البرامج من خلال عمليات تقييم من قبل الطلاب والخريجين وأصحاب العمل باستخدام استطلاعات الرأي واستنتاج الأدلة من هذه المصادر كأساس لخطط التطوير.

معيار التعلم والتعليم هو أهم اعتبار في أي تقييم ذاتي للبرنامج. وينبغي أن تتضمن المعلومات المقدمة على مؤشرات تستخدم كدلائل على الأداء ، وتتضمن أيضا أولويات واستراتيجيات التطوير. وينبغي الإشارة إلى نتائج العمليات المتبعة. فعلى سبيل المثال: إذا ما اتخذت خطوات للتأكد من مستوى تحصيل الطلاب بالمقارنة مع مقاييس المرجعية خارجية مناسبة، فما هي تلك الخطوات وما هي النتائج التي تم الوصول إليها؟

ولا داعي لتكرار المعلومات الواردة في التقارير واستطلاعات الرأي أو التحقيق الخاص أو في التقارير السنوية للبرنامج ، إنما يكفي بإيجازها والإشارة إلى مواضع المعلومات التفصيلية.

ينبغي أن تدرج في كل قسم أدناه مذكرات تفسيرية عن العمليات المثبتة أو الإجراءات التنظيمية المتعلقة بالأقسام التالية.

التعليم والتعلم (درجة التقييم الإجمالية _____ *)

مذكرة تفسيرية بشأن تطوير واستخدام هذه الرسالة
لا توجد خريجات بالبرنامج حالياً ؛ لأنه لم تستكمل مستويات الدراسة بالبرنامج (الطالبات بالمستوى السادس)-ويتم إرشاد الطالبات أكاديمياً في بداية الدراسة و يتم خلاله التعريف بأنظمة البرنامج وتدخل الطالبية للنظام المستخدم لمراقبة العبء الدراسي وتقوم بتعديل وتنسيق جداول المقررات الخاص بها. وتتصف حصيلة تعلم الطالبات بالوضوح بما يتفق مع الإطار الوطني للمؤهلات. ويتمثل في تركيز المؤسسة التعليمية في تخطيطها، وفي عمليات ضمان الجودة التي تقوم بها على جودة التعلم والتعليم.

توصيف عملية التحقق من وإعداد التقرير عن هذا المعيار.

الرجوع إلى خطة البرنامج توصيف المقررات الدراسية ، ومراجعة استبيانات الطالبات وكذلك نتائج تحصيل الطالبات ومدى التقدم في المستويات .

تقييم جودة تنفيذ البرنامج. ارجع إلى الأدلة التي تم التوصل إليها حول الأجزاء الفرعية للمعايير وقدم تقريراً موجزاً عن نقاط قوة معينة ، ومجالات تحتاج إلى تطوير، وأولويات للتنفيذ.

الجزء الفرعي (٤-١) مخرجات تعلم الطالبات (درجة التقييم الإجمالية _____ *)

نقاط القوة لهذا البند هي :

- ١- وضعت البرامج التي تؤدي إلى مؤهلات مهنية نواتج للتعليم تستوفي متطلبات الممارسة المهنية في المملكة العربية السعودية في حق تخصص اللغة العربية وآدابها (توصيف المقررات)
- ٢- تتسق نواتج التعلم المستهدفة مع الإطار الوطني للمؤهلات الدليل (توصيف المناهج + الإطار الوطني للمؤهلات)
- ٣- تبني البرنامج مقررات جامعة الملك خالد المجالات التي تحتاج إلى تطوير :

- ١- التفريق بين البرنامج التربوي والبرنامج التخصصي
 - ٢- آليات تقويم البرنامج - كثرة المواد التربوية لا يتناسب مع مسمى كلية العلوم والآداب.
- أولويات التنفيذ :
- ١- استشارة أعضاء هيئة التدريس عند وضع الخطط والبرامج المعدة لهذا البند مع أخذ آراءهم.
 - ٢- تشجيع أعضاء هيئة التدريس على تنمية قدراتهم المهنية والأكاديمية عن طريق عقد ورش عمل بشكل دوري وفعال .

الجزء الفرعي ٤-٢ عمليات تطوير البرنامج (درجة التقييم الاجمالية *)

بعد دراسة هذا البند من قبل فريق العمل تبين الآتي :

نقاط القوة :

- توصيف المقررات موضوعاً ليم تطبيقها في الواقع في مجالات التعليم
- المجالات التي تحتاج إلى تطوير :
- ١- لجان المراقبة والمتابعة والتنسيق ..
 - ٢- الفرق الاستشارية.

أولويات التنفيذ :

- ١- وضع آلية لمتابعة المستجدات في العمل وأخذها في الاعتبار عند وضع خطط التطوير والتحسين
- ٢- إشراك فرق استشارية دائمة ذات علاقة بالبرنامج للمتابعة وتقديم المشورة حول محتوى البرنامج وجودته .
- ٣- توصيف البرامج والمقررات وفقاً لمعايير الهيئة .

الجزء الفرعي ٤-٤ تقييم الطلبة (درجة التقييم الاجمالية *)

بعد دراسة هذا البند من قبل فريق العمل تبين الآتي :

- يتم تقييم أعمال الطابات بعدالة وموضوعية ولكن بصورة غير موثقة. وتوضح إجراءات التقييم للطابات عند بداية تدريس المقررات .
- محكات وعمليات النظام الأكاديمي معروفة للطلبة ويتم تطبيقها بكل إنصاف الدليل (٤-٤-٩ استبيانات الطلاب) .

نقاط القوة:

- ١- الاستعانة بوسائل أخرى غير المصفوفات عند تصحيح اختبار الطابات الدليل (٤-٤-٩ استبيانات الطلاب) .
 - ٢- تعطى بصورة فورية تغذية راجعة للطابات حول أدائهن ونتائج تقييمهن خلال كل فصل دراسي .
- المجالات التي تحتاج إلى تطوير :
- ١- لمعايير المرجعية للتحقق من مقارنة مستوى تحصيل الطابات

٢-تدريب أعضاء هيئة التدريس في الجانبين النظري والعملية .

أولويات التنفيذ:

- ١-الاستعانة بالمصفوفات في تصحيح الاختبارات .
- ٢-تدريب أعضاء هيئة التدريس للارتقاء بالأداء المهني والأكاديمي .
- ٣-وضع سياسات محددة للبرنامج بالتعامل مع الحالات التي يكون فيها مستوى أداء الطلاب غير مرضي
- ٤- استخدام وسائل مختلفة تضمن أن كل مجالات تعليم الطالب المخطط لها يتم تغطيتها .

الجزء الفرعي ٤-٥ المساعدات التعليمية المقدمة للطلاب (درجة التقييم الإجمالية *)

يتم إرشاد الطالب أكاديمياً في بداية دراسته ويتم خلالها التعريف بأنظمة البرنامج، وتستطيع الطلبة من الدخول للنظام المستخدم لمراقبة العبء الدراسي وتعديل وتنسيق جدول المقررات (الدليل نظام الجامعة). وتتواجد هيئة التدريس في أوقات كافية ومحددة لتقديم المشورة والإرشاد المناسب للطلبة المنتظمين كليا (الدليل (الجدول الدراسي / ١٤ ساعة مكتبية).
وتعطى الطالب تغذية راجعة عن أدائهم كما يعطون نتائج تفويهم دون تأخير الدليل (رابط الجامعة)

نقاط القوة :

- ١-يتوفر لدى أعضاء هيئة التدريس الإلمام الكافي بأنواع الخدمات المساندة للطالبات ويتضح ذلك من خلال استبيانات ولقاءات الطالبات .
 - ٢-تتبع مدى تقدم أداء الطالبات بشكل فردي وتقدم لهم المساعدة من خلال الساعات المكتبية
- المجالات التي تحتاج إلى تطوير :
الترتيبات اللازمة لتقديم المساعدة للطالبات بشكل دوري .

أولويات التنفيذ

- ١- توفير معامل ومختبرات للغات ومراكز الحاسوب.
- ٢- توفير آليات مناسبة لتحضير وتهيئة الطلبة لإعدادهم للدراسة في بيئة التعليم العالي
- ٣-العمل على تطوير المكتبة بالتقنيات الحديثة.
- ٤- تزويد المكتبة بالحصاد والمراجع الأساسية والتثقيفية .
- ٥- توفير قاعات دراسية تحتوي على الحاسبات الآلية وغيرها من التجهيزات الحديثة .
- ٦- تنظيم عملية الإرشاد الأكاديمي، وتوعية الطالبات بدور المرشدة الأكاديمية.

الجزء الفرعي ٤-٦ جودة التدريس (درجة التقييم الإجمالية *)

نقاط القوة :

- ١- الكتب المقررة والمراجع حديثة والدليل على ذلك الكتب التي لدى الطالبات .
- ٢- يتم توضيح متطلبات حضور الطالبات في المقررات كما تتم مراقبة مدى التزام الطالبات بهذه المتطلبات بصرامة الدليل (كشوف الحضور والغياب والحرمان)
- ٣- يتسق تدريس المقررات مع المفردات المعطاة للطالبات مع توصيفات المقررات .
- ٤- يقوم أعضاء هيئة التدريس بإعلام الطالبات بمتطلبات المقررات من خلال الساعات الأولى لمحاضرات المواد.

المجالات التي تحتاج إلى تطوير :

تهيئة وتدريب المدرسين الجدد.

أولويات التنفيذ :

- ١-تقديم برامج فاعلة للتهيئة والتدريب للمدرسين الجدد.

- ٢- إيجاد آلية مناسبة لمراجعة استراتيجيات التعلم المختلفة .
- ٣ - تشكيل لجنة لمتابعة نشاط الطالبات في مختلف مقررات البرنامج بحيث يستفاد مما اكتسب لتعزيزه في المستويات المبكرة في البرنامج.
- ٤- توفير الكتب المقررة وغيرها من المتطلبات الأخرى وبكميات كافية قبل البدء في الدراسة
- ٥- تزويد القائمين بإدارة البرنامج بتقارير عن كل مقرر من المقررات .
- ٦ - تشكيل لجنة في مختلف المسارات لمراجعة الكتب المقررة والمراجع المقترحة، ويجب أن تحتوي على آخر التطورات في مجال التخصص.

الجزء الفرعي ٤-٧ دعم جهود تحسين جودة التدريس (درجة التقييم الإجمالية صفر)

نقاط القوة لهذا البند:

- ١- تتوفر فرص كافية للتنمية المهنية والأكاديمية لهيئة التدريس الدليل (ابتعاث المعيدات لنيل الدرجات العلمية)
 - ٢- تحديث الكتب والمراجع العلمية الخاصة بالبرنامج .
- ##### المجالات التي تحتاج إلى تطوير
- ١- تشجيع الإبداع والابتكار.
 - ٢- البرامج التدريبية في مهارة التدريس والاستخدام الفعال للتقنية الحديثة .
 - ٣- مشاركة هيئة التدريس في أنشطة التطوير المهني .
- ##### أولويات التنفيذ
- ١- تحسين وتطوير المواد التعليمية المساعدة .
 - ٢- تخصيص ميزانية لتحرير شهادات تقديرية وحوافز مالية للأداء المتميز .
 - ٣- بحث أعضاء هيئة التدريس على عمل سجلات للبراهين والشواهد على عمليات التقويم، وأساليب التحسين التي يقومون بها.
 - ٤- ربط حضور أعضاء هيئة التدريس بالدورات التدريبية ببرنامج الترقى في الدرجات العلمية.
 - ٥- تدريب جميع أعضاء هيئة التدريس أكاديمياً ومهنياً، مع مراعاة التنسيق بين مواعيد الدورات مع أوقات المحاضرات.

الجزء الفرعي ٤-٨ مؤهلات هيئة التدريس وخبراتهم (*)

نقاط القوة :

- ١- تتوفر لدى هيئة التدريس المؤهلات والخبرات المناسبة للمقررات يمكنهم من فتح قسم الدراسات العليا للبرنامج (الدليل ملفات والسيرة الذاتية لأعضاء هيئة التدريس)
- ٢- تتكون هيئة التدريس من نسب متوازنة من هيئة التدريس الذين يعملون بنظام الدوام الكامل ومعيدتان بنظام الدوام الجزئي الدليل (الملحق رقم ٤)
- ٣- يوجد لدى البرنامج عدد ١٠ أعضاء من حملة الدكتوراه.

المجالات التي تحتاج التطوير

- ١- إشراك هيئة التدريس في الأنشطة العلمية والبحثية

أولويات التنفيذ :

- ١- دعم مشاركة أفراد هيئة التدريس في الأنشطة العلمية .
- ٢- طرح مشروع البحث الجماعي داخل البرنامج.
- ٣- وضع ملخص عن مناسبة مؤهلات هيئة التدريس وخبرتهم بالبرنامج (يجب أن يشمل قائمة بهيئة التدريس التي تقوم بالتدريس في البرنامج أعلى مؤهل أكاديمي، وإشارة بعلامة إن كانت المقررات التي يقومون بتدريسها في مجال دراستهم التخصصية)

٤- تفعيل لائحة الشرط الجزائي للمحاضر والمعد الذي لم يستكمل دراسته العليا.

الجزء الفرعي ٤-٩ أنشطة الخبرة الميدانية (التدريب)

لا تنطبق لان الطالبات لم يصلن إلى المرحلة المطلوبة (الميدانية)

مقترحات التطوير :

- ١- وضع آلية لتقويم أنشطة الخبرة الميدانية للطالبات تعتمد على مشاركتهن فيه
- ٢- عمل محاضرات للمتابعة لإدلاء الطالبات بأرائهن.
- ٣- عمل مدرسة نموذجية ملحقة بالمؤسسة.
- ٤- لا بد من وجود مشرفات من أعضاء هيئة التدريس على التدريب الميداني لمتابعة الخبرات المتوقعة لتطوير التعلم ومتابعة نواتجه.
- ١- عمل ورش عمل لاستاذات قسم المناهج المشرفات على البرامج الميدانية، وأساتذة القسم من أجل التحسين والتطوير لطالبات التربية الميدانية، ومتابعتهن مهنيًا وأكاديميًا.
- ٢- لا بد من تهيئة الطالبات قبل الخروج للتدريب الميداني، وتزويدهن بالمعلومات الوصفية التي يحتاجونها من أجل المشاركة في نشاطات الخبرة الميدانية.

الجزء الفرعي ٤-١٠ العمليات المشتركة مع مؤسسات تعليمية أخرى أن وجدت (لا تنطبق) نقاط الضعف لهذا البند هي

عدم وجود أي شراكة مع أي من المؤسسات الدولية والمحلية

المعيار ٥ إدارة شؤون الطلاب وخدمات الدعم الطلابي. (درجة التقييم الإجمالية **)

يجب أن تتسم إجراءات قبول الطلاب بالفعالية والعدالة والاستجابة لاحتياجات الطلاب الملتحقين بالبرنامج. وينبغي توفير معلومات واضحة عن شروط ومعايير القبول والالتزام لهذا البرنامج ، وذلك لمن يرغب بالتقدم للبرنامج ، وللزومها في مراحل لاحقة من البرنامج. ويجب أن تكون آليات تسوية النزاعات والمنازعات مبنية بوضوح، ومعلنة للجميع، ويجري تنفيذها بعدالة. ويجب أن تقدم الاستشارة بشأن السيرة المهنية فيما يتصل بالمهنة المتعلقة بمجالات الدراسة التي تم تناولها في هذا البرنامج.

تحديد الفجوة بين الخطة التي سوف يتم تحسينها ومتطلبات سوق العمل:

تعريف المشكلة والحلول المقترحة:

لمعرفة مدى قصور الخطة عن تلبية حاجة سوق العمل وتوضيح أسباب تدني الجودة في البرنامج وتحديد الأولويات.

قصور الخطة القديمة:

وتم الاستفادة من قصور الخطة القديمة وتم تلافيتها في الخطة المقترحة ومن أهم المآخذ على الخطة القديمة:

1/ النحو 2 والنحو 3: بالنسبة للنحو (2) قد تم الاعتماد على كتب التراث فقط في تدريس المقرر دون الاستعانة بكتب

حديثة تحتوي على أمثلة حديثة تواكب العصر ولا تتعارض مع القاعدة الأصلية. وأن المدة الزمنية للمقرر 3 ساعات لا

تكفي المقرر والتطبيق عليه.

بالنسبة للنحو (3) فإن مفردات المقرر في الخطة الدراسية الحالية غير محددة بوضوح.

ملحوظة:

تدريس مقررات النحو في ثلاثة مستويات فقط يترتب عليه عدم تدريس العديد من موضوعات النحو المهمة التي ينبغي

للطالب المتخصص في اللغة العربية أن يدرسها.

وقد تم في الخطة المقترحة زيادة مقررات النحو إلى سبع مقررات وبالتالي تم تحاشي جميع العيوب في الخطة الحالية.

2/مقررات البلاغة:

مادة البلاغة (1) والتي يتضمن منهجها علوم البلاغة الثلاثة (المعاني - البيان - البديع) تدرس للمستوى الثاني ومن

الأولى أن تُدرَس للمستوى الأول إذ هي المادة المؤسسة للبلاغة عموماً، فهي التي يكتسب منها الطالب أو الطالبة

القواعد الأساسية في علم البلاغة.

منهج البلاغة(1) أكثر من أن يدرس في فصل دراسي واحد فهو يشمل الثلاثة علوم السالفة الذكر وكل واحد من هذه

العلوم يحتاج إلى فصلين دراسيين لا فصل واحد، والنظام الحالي لا يمكن الطالب من الاستفادة المرجوة، وكذلك الأستاذ

لا يمهله الوقت حتى يعطي كل مفردات المنهج كاملة كما ينبغي، فمن مصلحة الطالب المتخصص في اللغة العربية أن يدرس كل علم من علوم البلاغة في فصل دراسي مستقل.

مادة البلاغة في القرآن الكريم والسنة النبوية تدرس للمستوى الأول وهذه المادة تحتاج إلى تمكن وإدراك واعٍ وعلم مسبق بالبلاغة والأولى أن تدرس في مستوى أعلى من الأول كالخامس أو السادس.

مادة البلاغة (2) من ضمن مفردات منهجها: البلاغة والأسلوبية وهذه الجزئية تدرس في منهج مستقل (الأسلوبية) للمستوى الخامس فلا داعي لوجود هذه الجزئية في منهج البلاغة (2).

تم تحاشي كل العيوب المذكورة أعلاه في الخطة المقترحة وذلك بإضافة مقررين للبلاغة وتم فصل البلاغة القرآنية عن البلاغة النبوية، وقد تم إضافتهما في مستويات متقدمة.

3/ جوانب القصور في الخطة القديمة فيما يخص الدراسات اللغوية:

أولاً: تبدأ الخطة في المستوى الخامس بمقرر البحث اللغوي عند العرب (311 عرب - 3)، وهو مقرر يتطلب ركيزة علمية لغوية واسعة، ويفترض أن الطالب لديه مخزون كبير جداً من المباحث اللغوية، ويتعامل معها على هذا الأساس. ففيه قضايا ومصطلحات صوتية وصرفية وتركيبية ودلالية ليس عند الطالبة أية فكرة عنها.

ثانياً: يأتي المقرر الثاني في الدراسات اللغوية في المستوى السادس: القراءات واللهجات (328 عرب - 3)، وهو يفترض كذلك أن لدى الطالب معلومات في شتى فروع الدراسات اللغوية فيطبق مستويات التحليل اللغوي الأربعة على اللهجات، وفي ذلك الكثير من الصعوبات بالنسبة للطلاب.

ثالثاً: يأتي المقرر الثالث في الدراسات اللغوية في المستوى السابع: تحليل الخطاب (414 عرب - 2) متناولاً قضايا شديدة الحداثة في الدراسات اللغوية دون أي تمهيد لها في مقررات سابقة، فالخطة الحالية غير وافية من الناحية العلمية وبها العديد من النقلات الفجائية غير المنطقية، لذلك كله جاءت الخطة المقترحة مشتملة على مقررات الدراسات اللغوية متسلسلة تسلسلاً منطقياً بداية بعلم اللغة الذي يمهد للدراسات اللغوية، ثم علم الأصوات وعلم المعاجم والدلالة ثم البحث اللغوي عند العرب وتحليل الخطاب وفقه اللغة والقراءات واللهجات لتفادي جوانب القصور في الخطة السابقة.

4/مقررات الصرف:

أولاً: لابد من إزالة اللبس القائل بصعوبة علم التصريف وذلك بتجزئة المنهج إلى ثلاثة مستويات يدرس في كل مستوى الموضوعات التي سبق عرضها لأن دراستها في مستويين فقط كما في الخطة القديمة يشكل صعوبة لدى الطلاب وبخاصة أن علم الصرف يحتاج إلى دقة في الفهم والاستيعاب وتحليل النصوص واستظهار الخطأ الصرفي فيها، كما يحتاج الأمر إلى عدد أكبر من الساعات المقررة لهذا العلم فالخطة القديمة لا تحقق بقدر كبير الهدف المرجو من الدراسة وقد تمت زيادة مقرر صرف جديد حتى يفي بالغرض المطلوب.

ثانياً: في الخطة القديمة هناك موضوع "النكرة والمعرفة من أبواب الصرف" فقد تم حذفها من الخطة المقترحة لأنه سبق تدريسه وبتفصيل في مادة النحو(1) فلا داعي لتدريس هذا الموضوع لأنه موجود بالفعل في مفردات مادة أخرى.

ثالثاً: وحتى تكتمل الفائدة تمت إضافة بعض الأبواب الصرفية لمادة الصرف كالإمالة والوقف والتقاء الساكنين وذلك حتى تتمكن الطالبة المتخصصة في قسم اللغة العربية من معرفة هذه الظواهر الصرفية.

5/ مقررات الأدب:

في الخطة الحالية يوجد قصور في الشعر القديم (1) وذلك لان المفردات تحتوي على ثلاثة عصور وهي عصور ازدهار وقد كان الإنتاج الأدبي كبيراً ولا يمكن تغطيتها في فصل دراسي واحد. ومقرر الشعر القديم (3) يحتوي على العصر الأندلسي والمملوكي والعثماني والعصر الأندلسي قد كان عصر ازدهار الأدب. وكذلك لا يوجد مقرر لأدب الأطفال وأيضاً لا يوجد مقرر الأدب المقارن الذي تحتاج إليه الطالبة في معرفة ما في آداب الأمم الأخرى حتى يمكن الاستفادة منها، فقد تم معالجة هذه العيوب بإضافة مقررين للشعر القديم ومقرر آخر لأدب الأطفال والأدب المقارن.

6/ مقررات النقد: الخطة الحالية يدرس الطلاب نقد قديم ونقد حديث دون معرفة الطلاب بالطريقة التطبيقية للنقد لذا تمت إضافة مقرر نقد تطبيقي حتى يعرف الطالب طريقة التطبيق الصحيح للنقد، بعد رصد العيوب ووضع التحسين تم الانتقال إلى إنتاج الخطة المقترحة ووضع الأهداف والرؤيا والرسالة ونواتج التعلم، ثم إنشاء آليات للمراقبة والرصد المستمر للعملية التعليمية كاملة.

تحديد المدخلات البشرية والمادية على حسب أهداف البرنامج ومتطلبات سوق العمل:

جدول رقم (2) تجهيزات المعامل والقاعات لبرنامج اللغة العربية-تربية:

م	القسم	الصف	العدد	الملاحظات
1	المعامل	طاولات حاسب عرض 60سم (3 معامل - 30 كل معمل)	90	
2		طاولة أستاذ	3	
3		أجهزة حاسب للمعامل	90	
4		كراسي دوار للمعامل	90	
5		جهاز عرض (بروجكتر)	3	
6	القاعات الدراسية	كراسي قاعات الدراسية (15 قاعة)	750	
7		طاولة أستاذ في القاعة	15	
8		سبورة	15	
9		جهاز عرض (بروجكتر)	15	
10		شاشة عرض LCD (60 بوصة) للتدريس عبر الشبكة	2	
11	الإدارة	مكتب للمرشدة الأكاديمية للأقسام الأدبية مع الدواليب وكرسي المكتب وكراسي للزوار وطاولة شاي	1	
12		مكتب لمنسقة المواد التربوية مع الدواليب وكرسي المكتب	1	
		مكاتب أعضاء هيئة تدريس	25	
13		حاسب مكتبي	27	
14		طابعة ملونة للمرشدة الأكاديمية	1	
15		جهاز (4*1) فاكس + ماسح ضوئي + طابعة...	1	
16		طابعة ليزر	27	
17		آلة تصوير حجم كبير	2	
18		ماسح ضوئي	3	
19		دواليب	25	
20		طاولات	5	
21		كراسي مكاتب	25	
22		كراسي زوار	25	
23		خزانة ملفات شانيل	5	
24	خط بصفر لمرشدة الاقسام + خط بدون صفر مع سنترال سعة 20 تحويلة			

الكتب والمراجع لبرنامج اللغة العربية - تربية:

يلزم إنشاء مكتبة تُوفّر فيها جميع المراجع والكتب الواردة في توصيف المقررات، إضافة إلى دواوين الشعر العربي في العصور المختلفة، والمعاجم العربية، والموسوعات الأدبية، وكتب التراجم والسير، وغيرها.

جدول رقم (3) الاحتياج من أعضاء هيئة التدريس لبرنامج اللغة العربية - تربية:

م	الدرجة العلمية	العدد
1	أستاذ	3
2	أستاذ مشارك	6
3	أستاذ مساعد	12
المجموع		21

تحديد طريقة اختيار المقررات وخط سير توصيفها لتحقيق الهدف منها:

أ/ الأسس والقواعد التي تم إتباعها في عمل الخطة:

- 1/ تم تكون لجنة الخطط الدراسية للعمل بروح الفريق مع مراعاة صحة البيانات لإخراج خطة دراسة ناجحة ودقيقة.
- 2/ الأخذ بأحدث ما وصلت إليه المعرفة في مختلف مجالات العلوم، وشمولية الخطة لجميع العوامل والعناصر وعدم إغفال احتياج سوق العمل مع مراعاة الظروف الزمانية والمكانية والاجتماعية والمادية للكلية.
- 3/ المرونة والاستمرارية من أهم سمات الخطة الدراسية بحيث تكون قابلة للتعديل والتحسين المستمر حتى لا يصيبها الجمود وعدم المواكبة لسوق العمل.

سمات الخطة:

- مراعاة توافق نواتج التعلم مع رسالة ورؤية القسم والكلية والجامعة وأهدافها وتعد نواتج التعلم هي الرابط المنبثق من الخطة الدراسية والرابط القوي للخطة مع الرسالة والرؤيا.
- تطوير قدرات الدارسين في الاستيعاب والمشاركة والتفاعل الإيجابي والابتكار مع مختلف أوجه ومعطيات التقدم.
- تنمية شخصية الدارس وتطوير ملكاته في التفكير العلمي المتبصر والمتزن والمستند ليس فقط على التلقين والحفظ بل على الاستماع والتحليل وتحكيم العقل لتشمل الجوانب المعرفية والمهارية والوجدانية حتى يتم الوصول إلى مختلف مراحل الإبداع.

- تحديث المحتوى العلمي لكل مقرر وتطويره بشكل شامل للجانب النظري، والجانب العملي مع عدم إغفال الجانب التطبيقي، وتنمية روح البحث العلمي، وتحديث الكتب والمراجع ذات العلاقة بالمقرر، دون إجهاد مفرط على الطالب أو عضو هيئة التدريس وفي حدود الإمكانيات المتاحة في الكلية.

وحدات الخطة الدراسية:

أهمية التوزيع الجيد والمتوازن للمقررات الدراسية يساعد في تحقيق سير الطالب بصورة جيدة من الناحية العلمية والناحية الأدائية. وعكس ذلك يؤدي إلى نقص كفاءة التحصيل العلمي وزيادة درجة التعثر لدى الطالب.

تم وضع وحدات دراسية تتراوح بين من 16 وحدة إلى 18 في الفصل الدراسي حتى نتجنب سلبيات ارتفاع عدد وحدات الخطة الدراسية مما يؤدي إلى زيادة العبء على الطالب وبالتالي ازدحام جدولته الدراسي وتبعثر ساعات دراسته، يظهر ذلك عند تعثر الطالب أو انخفاض معدله وتطبيق حدود العبء الدراسي بناء على المعدل التراكمي يصبح عدد الوحدات المسجلة لهذا الطالب غير متناسبة مع وحدات خطته مما يؤدي إلى تأخير تخرجه. وبالتالي نتحاشى استحداث حالات تسجيل استثنائية لهذه الفئة الأمر الذي ينعكس سلباً على أنظمة الجامعة، مع مراعاة توازن الوحدات الدراسية في جميع المستويات.

تحديد المتطلبات السابقة:

حددت المتطلبات السابقة للمقررات بعناية وطريقة مدروسة من جوانبها المختلفة لكي تساعد الطالب في تحقيق التحصيل المأمول منه دون تعطيل لسير العملية التعليمية ودون تأخير للطالب في دراسة المقررات للمستويات التالية. وحتى نتجنب عيوب كثرة المتطلب السابق والذي يؤدي إلى تعثر الطلاب بصورة كبيرة ومن ثم تكديسهم في مستويات معينة من الخطة وتأخر تخرجهم.

وذلك مما يؤدي إلى تجاوز المتطلب السابق في كثير من الأحيان وضغوط على رؤساء الأقسام وعمداء الكليات وعمادة القبول والتسجيل وحتى على إدارة الجامعة.

نظام ترقيم المقررات:

في الخطة الحالية وُضعت أرقام تسلسلية للمقررات لا تعكس أي معلومات عن التخصص أو التصنيف أو المستوى الذي يُدرّس فيه المقرر، لذا أولينا اهتماماً واسعاً لأرقام المقررات بصورة واضحة وبصورة علمية وتصنيفية.

نظام ترقيم المقررات الدراسية وترميزها:

يخضع نظام ترقيم وترميز المقررات الدراسية لبرنامج (اللغة العربية) لمرحلة البكالوريوس للضوابط والأسس الآتية:

أولاً: ترقيم المقررات

يتكوّن رقم المقرر من 3 خاناتٍ (أحاد، عشرات، مئات) يدلّ كلّ رقم على ما يلي:

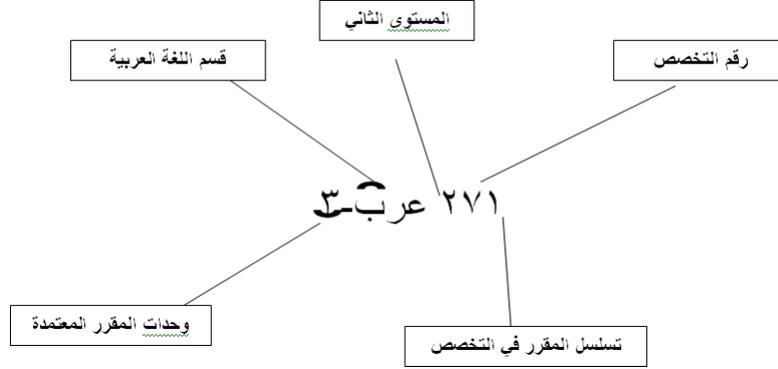
(أ) الرقم المئوي: يمثل المستوى السنوي الذي يطرح فيه المقرر فصلين دراسيين (الأول والثاني) كما يلي:

جدول رقم (4) نظام ترقيم المقررات الدراسية

رقم السنوات	السنة الدراسية
1	السنة الأولى
2	السنة الثانية
3	السنة الثالثة
4	السنة الرابعة
الرقم العشري	التخصص الدقيق
0	المقررات العامة
1	مقررات النحو ومهارات القراءة
2	مقررات الصرف
3	مقررات الأدب والنثر
4	مقررات الشعر ومهارات الكتابة
5	مقررات النقد
6	مقررات البلاغة
7	مقررات العروض والقافية
8	مقررات فقه اللغة
9	مقررات البحوث ومشاريع التخرج

ج) رقم الأحاد: يمثل رقم المقرر الجزئي ضمن تسلسل مجموعة المقررات التخصصية التي ينتمي إليها المقرر في التخصص الفرعي في القسم يأخذ الرقم من (1 - 9).

فمثلاً مقرر موسيقى الشعر في قسم اللغة العربية فيكون رقمه ورمزه 271عرب-3، وتفصيله كالتالي:



شكل رقم (1) مثال لنظام ترقيم وترميز المقررات الدراسية

ثانياً: ترميز المقررات:

تم اختيار رمز المقررات الدراسية في (البرنامج) بما يتطابق مع مسمى قسم (اللغة العربية) على ما هو متعارف عليه، وبناء على ذلك فقد تم اختيار رمز البرنامج (عرب).

تفاصيل بكالوريوس لغة عربية:

يمنح القسم درجة البكالوريوس في اللغة العربية بعد أن تكمل الطالبة بنجاح دراسة (125) وحدة دراسية معتمدة موزعة على ثماني فصول دراسية، بتقدير عام لا يقل عن مقبول، وتوزع الوحدات كالتالي:

جدول رقم (5) توزيع الوحدات الدراسية لبكالوريوس اللغة العربية

عدد الوحدات الدراسية	المتطلبات
8	متطلبات الجامعة
7	متطلبات الكلية
102	متطلبات التخصص
8	التدريب الميداني
125	المجموع

اسم البرنامج: بكالوريوس في اللغة العربية (تربية)

أهمية البرنامج:

- تهدف الخطة لرفع الكفاءة الداخلية النوعية لمؤسسات التعليم العام وزيادة التحصيل المعرفي والتأهيل التخصصي ورفع القدرات التحليلية والابتكارية والتطبيقية، وتعزيز القيم والاتجاهات الإنتاجية.
- الاهتمام بالجودة النوعية للطالب بتخريج كوادر من المعلمين ذوي قدرات ومهارات تتناسب مع سوق العمل.
- التخطيط المستقبلي علي أسس واقعية تلبي طموحات الدولة والمجتمع من ناحية وحاجات ومتطلبات التعليم وسوق العمل.
- تنمية عقيدة الولاء لله ومتابعة السير في تزويد الطالب باللغة العربية - لغة القرآن-حتى يشعره بمسئوليته أمام الله عن أمة الإسلام لتكون إمكانياتها العلمية والعملية نافعة ومثمرة.

تحديد الرؤيا والرسالة للخطة المقترحة:

الرؤية: الإبداع والتفوق في مجال اللغة العربية محلياً وعربياً.

رسالة البرنامج: يهدف إلى إعداد خريج متميز علمياً وبحثياً، ومؤهل تربوياً وتديسياً من خلال مقررات متطورة؛ تلبية لحاجات سوق العمل، وإسهاماً في الربط بين التراث والمعاصرة، وحفاظاً على لغة القرآن الكريم.

الغايات والأهداف:

-إمداد الطالب بالمعايير التربوية المطلوبة للارتقاء بتدريس اللغة العربية فيما قبل الجامعة.

-رفع مستوى الطالب مهنيًا وعلميًا وتربويًا.

-تزويد الطالب بالمهارات اللغوية اللازمة لإثراء حصيلتهم الفكرية والثقافية والفنية.

-إعداد كفاءات مؤهلة في مجال تدريس اللغة العربية وآدابها والعمل في القطاعين العام والخاص.

-الربط بين التراث اللغوي والفكري العربي القديم، وبين المعاصرة بمناهجها المتنوعة.

أولاً: المعايير الأكاديمية لبرنامج اللغة العربية: (توضح المعايير الأكاديمية للبرنامج وفق الإطار الوطني للمؤهلات)

تم الاعتماد في العمل علي الإطار الوطني للمؤهلات بالمملكة العربية السعودية في صياغة المعايير الأكاديمية وقد روعي في إعدادها طبيعة المتعلم والبرنامج وأهدافه وخصائص الخريجين ونواتج التعلم المتوقعة وكذا أبعادها من معرفة -

مهارات إدراكية - مهارات التعامل مع الآخرين و تحمل المسؤولية - مهارات التواصل، وتقنية المعلومات، والمهارات العددية - المهارات الحركية النفسية، وهي معايير وضعت من قبل المتخصصين في القسم من خلال جلسات عصف ذهني بالاشتراك مع المستفيدين من الخدمة التعليمية من طلاب وأولياء أمور استرشادا بالمعايير الإقليمية وفي إطار المحافظة علي الهوية الوطنية وتمثل هذه المعايير الحد الأدنى المطلوب توافره في البرامج التعليمية.

أ -المواصفات العامة لخريج قسم اللغة العربية:

يجب أن يتصف خريج قسم اللغة العربية بالقدرة على:

1/ استخدام اللغة العربية خطابا ونصا استخداما تام الصحة.

2/ تدريس اللغة العربية في المرحلة قبل الجامعية بكفاءة واقتدار.

3/ اتباع مناهج البحث العلمي في التفكير بوصفها طريقة مثلى لحل المشكلات التي تواجهه في المواقف التعليمية والعلمية المختلفة.

4/ استخدام وسائل التكنولوجيا والاتصال الحديثة بما في ذلك الحاسب الآلي وغيره بالطريقة التي تخدم تخصصه في تدريس فروع اللغة العربية المختلفة.

5/ القدرة على القيادة والاستعداد للتعاون الكامل مع الآخرين في المشاريع والمبادرات المشتركة.

6/ الإفادة من النظريات الحديثة في دراسة علوم اللغة العربية المختلفة.

7/ تحليل النصوص تحليلاً لغوياً وأدبياً بالتعرف على الفروق اللغوية والفنية بين النصوص.

8/ التعرف على الثقافة العربية والتراث.

9/ استخدام لغة أجنبية ثانية إلى جانب اللغة العربية.

المعايير الأكاديمية لخريج اللغة العربية:

أ -المعرفة: يجب أن يكون خريج برنامج اللغة العربية قد اكتسب المعارف والقدرة على فهم الآتي:

1 -كيفية التعامل مع التلاميذ نفسياً وتربوياً

2 - مهارات التدريس الأساسية: تخطيط، تنفيذ، تقويم. والنظريات التربوية الحديثة ومناهج البحث التربوي.

3 - استخدام التقنيات والإجراءات الحديثة في تدريس اللغة العربية.

4 - القواعد النحوية واللغوية للغة العربية، استخدام اللغة العربية في جميع مجالات العمل المختلفة لتلبية حاجات سوق العمل.

5 - التعبيرات اللغوية والاصطلاحية والأدبية المستخدمة في اللغة العربية قديماً وحديثاً.

6-الإلمام ببعض العلوم ذات الصلة بعلوم اللغة العربية كعلم النفس وعلم الاجتماع والتاريخ والفلسفة واللغة الإنجليزية والحاسب.

7-سير أشهر الأدباء والمفكرين القدماء والمعاصرين في تراث اللغة العربية.

ب -المهارات الإدراكية:

يجب أن يكون خريج قسم اللغة العربية قادراً على:

1-تطبيق ما تعلمه من مهارات لغوية وتدريبية أثناء التربية الميدانية.

2-كتابة موضوع، أو تقرير، أو إلقاء كلمة باللغة العربية الفصحى، أو إجراء حوار بصورة صحيحة موظفاً ما أتقنه من قواعد لغوية.

3 -توظيف القواعد النحوية والمعارف الأدبية والمفاهيم اللغوية التي درسها في مجال التدريس.

4-الإفادة من العلوم الإنسانية المختلفة التي درسها في التعامل مع الأعمال الأدبية واللغوية.

5-إدراك المصطلحات والتعبيرات السياقية الخاصة ودلالاتها في اللغة العربية.

6-تطبيق أساليب التفكير الناقد والحل الإبداعي للمشكلات.

7-فهم الروابط بين فروع اللغة العربية المختلفة.

ج -مهارات التعامل مع الآخرين وتحمل المسؤولية:

يجب أن يكون خريج برنامج اللغة العربية قادراً على:

1-توظيف المهارات التدريسية في الموقف التعليمي.

2 -العمل مع الجماعة والتفاعل السليم معها.

3-تحمل مسؤولية التعلم الذاتي والاستمرار في التطوير الشخصي والمهني.

4 -إيجاد حلول مناسبة لأية مشكلة تواجهه في مجال التدريس.

5-التواصل الإيجابي مع الآخرين.

6 -الالتزام بالقيم الأخلاقية العالية على النطاق الشخصي والاجتماعي.

7-حل المشكلات سواء بين الأفراد أو في إطار الجماعة أو المؤسسة عن طريق استخدام أساليب علمية وتربوية.

د -مهارات التواصل، وتقنية المعلومات، والمهارات العددية:

1 - توظيف تكنولوجيا التعليم الحديثة في تدريس اللغة العربية.

2 -استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية الحديثة كالحاسب الآلي، الإنترنت في البحث عن

المعلومات والإفادة منها.

3 - التواصل الكتابي والشفهي بفاعلية.

الخطة الدراسية المقترحة لمرحلة البكالوريوس برنامج اللغة العربية - تربية:

إعداد الصورة المبدئية للخطة الدراسية:

جدول رقم (6) خطة البكالوريوس برنامج اللغة العربية (تربية) 125 ساعة

المستوى الثاني				المستوى الأول			
الساعات	اسم المقرر	الرقم والرمز	م	الساعات	اسم المقرر	الرقم والرمز	م
2	الثقافة الإسلامية-2	112 سلم-2	1	2	مدخل إلى الثقافة الإسلامية	111سلم-2	1
2	الحاسوب في التعليم	240 وسل-2	2	3	نصوص لغوية	102نجل-3	2
3	مصادر اللغة والأدب	142عرب-3	3	2	مدخل العلوم التربوية	113ترب-2	3
2	فن الإلقاء	143عرب-2	4	2	مهارات الكتابة	141عرب-2	4
3	النحو 2	113عرب-3	5	3	النحو 1	111عرب-3	5
2	البلاغة 2	162عرب-2	6	2	البلاغة 1	161عرب-2	6
2	تاريخ الأدب العربي	131عرب-2	7	2	مهارات القراءة والفهم	112عرب-2	7
16	المجموع			16	المجموع		
المستوى الرابع				المستوى الثالث			
الساعات	اسم المقرر	الرقم والرمز	م	الساعات	اسم المقرر	الرقم والرمز	م

2	الثقافة الإسلامية-4	114سلم-2	1	2	الثقافة الإسلامية-3	113سلم-2	1
3	النحو 4	215عرب-3	2	3	نحو 3	214عرب-3	2
2	الصرف 2	222عرب-2	3	2	الصرف 1	221عرب-2	3
2	البلاغة القرآنية	264عرب-2	4	2	البلاغة 3	263عرب-2	4
3	الشعر العربي القديم 2	245عرب-3	5	2	الشعر العربي القديم 1	244عرب-2	5
2	النثر العربي القديم 2	252عرب-2	6	2	النثر العربي القديم 1	251عرب-2	6
3	موسيقا الشعر	271عرب-3	7	2	الأدب السعودي	232عرب-2	7
			8	3	علم اللغة	281عرب-3	8
17	المجموع			18	المجموع		
المستوى السادس				المستوى الخامس			
الساعات	اسم المقرر	الرقم والرمز	م	الساعات	اسم المقرر	الرقم والرمز	م
3	مهارات التفكير والاتصال	221 نفس-3	1	2	علم نفس النمو	120 نفس-2	1
2	التربية والمجتمع	210 ترب-2	2	3	علم النفس التربوي وتطبيقاته	220 نفس-3	2
2	الإدارة والإشراف التربوي	310 ترب-2	3	3	الشعر العربي القديم 3	346عرب-3	3
2	أسس المناهج وبنائها	330 نهج-2	4	2	النحو 5	316عرب-2	4
3	النقد الأدبي الحديث	335عرب-3	5	3	النقد العربي القديم	333عرب-3	5
2	النثر العربي الحديث 2	454عرب-2	6	2	النثر العربي الحديث 1	353عرب-2	6
2	الشعر العربي الحديث 1	448عرب-2	7	2	أدب الأطفال	334عرب-2	7
16	المجموع			17	المجموع		
المستوى الثامن				المستوى السابع			
الساعات	اسم المقرر	الرقم والرمز	م	الساعات	اسم المقرر	الرقم والرمز	م
8	التربية الميدانية	435 نهج-8	1	2	مناهج البحث التربوي	320 نفس-2	1
			2	3	القياس والتقويم التربوي	420 نفس-3	2
			3	2	تطبيقات في تقنيات التعليم	340 ووسل-2	3
			4	3	استراتيجيات التعليم والتعلم	430 نهج-3	4
			5	2	تحليل الخطاب	484عرب-2	5
			6	2	الشعر العربي الحديث 2	449عرب-2	6
			7	3	البحث اللغوي عند العرب	485عرب-3	7
8	المجموع			18	المجموع		

جدول رقم (7) مقارنة خطة القسم بخطة برنامج اللغة العربية -تربية بجامعة سوهاج (جمهورية مصر العربية)

الرقم	المقررات	اللغة العربية تربية نجران	النسبة	اللغة العربية تربية سوهاج	النسبة
1	المواد التربوية	36	%30	47	%31
2	مواد اللغة العربية	80	%70	99	%69

تعقيب: النسبة بين المواد التربوية ومواد اللغة العربية قريبة جدا بين الجامعتين كما هو موضح بالجدول، أما الفرق في مجموع الساعات فيعود إلى التزام البرنامج بالإطار الوطني للمؤهلات للتعليم العالي في المملكة العربية السعودية.

المتطلبات السابقة لالتحاق بالبرنامج:

1. اختبار القدرات.

2. الحصول على الثانوية العامة.

3. متطلبات الحصول على الدرجة العلمية:

وتشمل مدة البرنامج، وعدد الساعات المطلوبة موزعة على النحو الآتي:

تكون الدراسة لنيل شهادة البكالوريوس في اللغة العربية (تربية) بالمقررات الدراسية على مدى 7 مستويات والتدريب الميداني في المستوى الثامن وتمنح شهادة البكالوريوس في اللغة العربية (تربية) بعد إتمام الطالب للمتطلبات التالية:

1 -استيفاء الشروط والبنود الواردة باللائحة الموحدة للدراسات العليا في الجامعات السعودية.

2 -دراسة 125 وحدة دراسية معتمدة والنجاح فيها.

مدة الدراسة والدرجة الممنوحة:

تكون الدراسة لنيل شهادة البكالوريوس في اللغة العربية (تربية) بالمقررات الدراسية على مدى 7 مستويات والتدريب الميداني في المستوى الثامن وتمنح شهادة البكالوريوس في اللغة العربية (تربية).

جدول رقم (8) الهيكل العام لتوزيع الساعات الدراسية على البرنامج الدراسي

م	نوع المتطلب	عدد الساعات المعتمدة	النسبة المئوية
1	متطلبات الجامعة	8	%6.3
2	متطلبات الكلية	7	%5.5
3	متطلبات القسم	52	%41.0
4	متطلبات التخصص	58	%47.2
مجموع متطلبات التخرج		125	

متطلبات برنامج اللغة العربية -تربية:

لقد تم توزيع الخطة الدراسية لبرنامج اللغة العربية والمكونة من 125 ساعة معتمدة إلى ثلاثة متطلبات هي: متطلبات الجامعة: 8 ساعات معتمدة، ومتطلبات الكلية: 7 ساعات معتمدة، ومتطلبات القسم: 52 ساعة معتمدة، ومتطلبات التخصص: 58 ساعة معتمدة.

متطلبات الجامعة: هي مقررات مطلوبة للحصول على الدرجة العلمية، وتتكون من 4 مقررات ومجموع ساعاتها المعتمدة 8 ساعات كما هي موضحة في الجدول أدناه:

جدول رقم (9) متطلبات الجامعة برنامج اللغة العربية -تربية

م	رقم المقرر ورمزه	اسم المقرر	الساعات المعتمدة	طبيعة الساعات		المستوى الدراسي	متطلب المقرر
				نظري	عملي		
1	111سلم-2	مدخل إلى الثقافة الإسلامية	2	2	الأول		
2	112 سلم -2	الثقافة الإسلامية 2	2	2	الثاني	111سلم-2	
3	113سلم-2	الثقافة الإسلامية 3	2	2	الثالث	112 سلم -2	
4	114سلم-2	الثقافة الإسلامية 4	2	2	الرابع	113سلم-2	
مجموع ساعات متطلبات الجامعة							8

متطلبات الكلية:

الهدف المرجو من متطلبات الكلية هو تزويد الطالب بالمعرفة والمعلومات الضرورية لنيل درجة البكالوريوس من قسم اللغة العربية بجامعة نجران .وتتكون متطلبات الكلية من 3 مواد مختلفة وعدد وحداتها المعتمدة 7 ساعات تغطي متطلبات الكلية مواد تربية ولغة انجليزية والحاسوب كما هو موضح في الجدول أدناه:

جدول رقم (10) متطلبات الكلية برنامج اللغة العربية -تربية

م	رقم المقرر ورمزه	اسم المقرر	الساعات المعتمدة	طبيعة الساعات		المستوى الدراسي	متطلب المقرر
				نظري	عملي		
1	102نجل-3	نصوص لغوية	3	3	الأول	--	
2	113ترب-2	مدخل العلوم التربوية	2	2	الأول	--	
3	240 وسل-2	الحاسوب في التعليم	2	1	الثاني	--	
مجموع ساعات متطلبات الكلية							7

متطلبات القسم

تتكون متطلبات القسم من 22 مقرراً مختلفاً من أساسيات مقررات اللغة العربية من نحو وأدب وشعر ونثر وعلوم لغوية وغيرها بالإضافة إلى مقررات التربية كما هي موضحة في الجدول أدناه:

جدول رقم (11) متطلبات القسم برنامج اللغة العربية -تربية

م	رقم المقرّر ورمزه	اسم المقرّر	الساعات المعتمدة		المستوى الدراسي	متطلب المقرّر	
			طبيعة الساعات	نظري			عملي
1	141عرب-2	مهارات الكتابة	2	2	الأول		
2	111عرب-3	النحو 1	3	3	الأول		
3	161عرب-2	البلاغة 1	2	2	الأول		
4	112عرب-2	مهارات القراءة والفهم	2	2	الأول		
5	142عرب-3	مصادر اللغة والأدب	3	3	الثاني		
6	143عرب-2	فن الإلقاء	2	2	الثاني		
7	113عرب-3	النحو 2	3	3	الثاني	111عرب-3	
8	162عرب-2	البلاغة 2	2	2	الثاني	161عرب-2	
9	131عرب-2	تاريخ الأدب العربي	2	2	الثاني		
10	214عرب-3	نحو 3	3	3	الثالث	113عرب-3	
11	221عرب-2	الصرف 1	2	2	الثالث		
12	263عرب-2	البلاغة 3	2	2	الثالث	162عرب-2	
13	244عرب-2	الشعر العربي القديم 1	2	2	الثالث		
14	251عرب-2	النثر العربي القديم 1	2	2	الثالث		
15	232عرب-2	الأدب السعودي	2	2	الثالث		
16	281عرب-3	علم اللغة	3	3	الثالث		
17	215عرب-3	النحو 4	3	3	الرابع	214عرب-3	
18	222عرب-2	الصرف 2	2	2	الرابع	221عرب-2	
19	264عرب-2	البلاغة القرآنية	2	2	الرابع	263عرب-2	
20	245عرب-3	الشعر العربي القديم 2	3	3	الرابع	244عرب-2	
21	252عرب-2	النثر العربي القديم 2	2	2	الرابع	251عرب-2	
22	271عرب-3	موسيقا الشعر	3	3	الرابع		
52	مجموعات ساعات متطلبات القسم						

متطلبات التخصص:

جدول رقم (12) متطلبات التخصص برنامج اللغة العربية -تربية

م	رقم المقرر ورمزه	اسم المقرر	الساعات المعتمدة	طبيعة الساعات		المستوى الدراسي	متطلب المقرر
				نظري	عملي		
23	120 نفس-2	علم نفس النمو	2	2		الخامس	
24	220 نفس-3	علم النفس التربوي وتطبيقاته	3	2		الخامس	
25	346 عرب-3	الشعر العربي القديم 3	3	3		الخامس	245 عرب-3
26	316 عرب-2	النحو 5	2	2		الخامس	215 عرب-3
27	333 عرب-3	النقد العربي القديم	3	3		الخامس	
28	353 عرب-2	النثر العربي الحديث 1	2	2		الخامس	252 عرب-2
29	334 عرب-2	أدب الأطفال	2	2		الخامس	
30	221 نفس-3	مهارات التفكير والاتصال	3	3		السادس	
31	210 ترب-2	التربية والمجتمع	2	2		السادس	
32	310 ترب-2	الإدارة والإشراف التربوي	2	2		السادس	
33	330 نهج-2	أسس المناهج وبنائها	2	2		السادس	
34	335 عرب-3	النقد الأدبي الحديث	3	3		السادس	333 عرب-3
35	454 عرب-2	النثر العربي الحديث 2	2	2		السادس	353 عرب-2
36	448 عرب-2	الشعر العربي الحديث 1	2	2		السادس	346 عرب-3
37	320 نفس-2	مناهج البحث التربوي	2	2		السابع	
38	420 نفس-3	القياس والتقويم التربوي	3	3		السابع	
39	340 وسل-2	تطبيقات في تقنيات التعليم	2	3		السابع	
40	430 نهج-3	استراتيجيات التعليم والتعلم	3	3		السابع	
41	484 عرب-2	تحليل الخطاب	2	2		السابع	
42	449 عرب-2	الشعر العربي الحديث 2	2	2		السابع	448 عرب-2
43	485 عرب-3	البحث اللغوي عند العرب	3	3		السابع	
44	435 نهج-8	التربية الميدانية	8	8		الثامن	
58		مجموع ساعات مقررات التخصص					

برنامج اللغة العربية حسب المستويات الدراسية:

جدول رقم (13) برنامج اللغة العربية حسب المستويات الدراسية:

المستوى الأول:

م	رقم المقرر ورمزه	اسم المقرر	الساعات المعتمدة	طبيعة الساعات		متطلب المقرر
				نظري	عملي	
1	111سلم-2	مدخل إلى الثقافة الإسلامية	2	2		
2	102نجل-3	نصوص لغوية	3	3		
3	113ترب-2	مدخل العلوم التربوية	2	2		
4	141عرب-2	مهارات الكتابة	2	2		
5	111عرب-3	النحو 1	3	3		
6	161عرب-2	البلاغة 1	2	2		
7	112عرب-2	مهارات القراءة والفهم	2	2		
		مجموع الساعات في الفصل الدراسي	16			

المستوى الثاني:

م	رقم المقرر ورمزه	اسم المقرر	الساعات المعتمدة	طبيعة الساعات		متطلب المقرر
				نظري	عملي	
1	112 سلم -2	الثقافة الإسلامية 2	2	2		111سلم-2
2	240 وسل-2	الحاسوب في التعليم	2	2		
3	142 عرب-3	مصادر اللغة والأدب	3	3		
4	143عرب-2	فن الإلقاء	2	2		
5	113عرب-3	النحو 2	3	3		111عرب-3
6	162عرب-2	البلاغة 2	2	2		161عرب-2
7	131عرب-2	تاريخ الأدب العربي	2	2		
		مجموع الساعات في الفصل الدراسي	16			

المستوى الثالث:

تطلب المقرّر	طبيعة الساعات		الساعات المعتمدة	اسم المقرّر	رقم المقرّر ورمزه	م
	عملي	نظري				
112سلم-2		2	2	الثقافة الإسلامية 3	113سلم-2	1
113عرب-3		3	3	نحو 3	214عرب-3	2
		2	2	الصرف 1	221عرب-2	3
162عرب-2		2	2	البلاغة 3	263عرب-2	4
		2	2	الشعر العربي القديم 1	244عرب-2	5
		2	2	النثر العربي القديم 1	251عرب-2	6
		2	2	الأدب السعودي	232عرب-2	7
		3	3	علم اللغة	281عرب-3	8
			18	مجموع الساعات في الفصل الدراسي		

المستوى الرابع:

متطلب المقرّر	طبيعة الساعات		الساعات المعتمدة	اسم المقرّر	رقم المقرّر ورمزه	م
	عملي	نظري				
113سلم-2		2	2	الثقافة الإسلامية 4	114سلم-2	1
214عرب-3		3	3	النحو 4	215عرب-3	2
221عرب-2		2	2	الصرف 2	222عرب-2	3
263عرب-2		2	2	البلاغة القرآنية	264عرب-2	4
244عرب-2		3	3	الشعر العربي القديم 2	245عرب-3	5
251عرب-2		2	2	النثر العربي القديم 2	252عرب-2	6
		3	3	موسيقى الشعر	271عرب-3	7
			17	مجموع الساعات في الفصل الدراسي		

المستوى الخامس:

م	رقم المقرر ورمزه	اسم المقرر	الساعات المعتمدة	طبيعة الساعات		متطلب المقرر
				نظري	عملي	
1	120 نفس-2	علم نفس النمو	2	2		
2	220 نفس-3	علم النفس التربوي وتطبيقاته	3	2		
3	346 عرب-3	الشعر العربي القديم 3	3	3		245 عرب-3
4	316 عرب-2	النحو 5	2	2		215 عرب-3
5	333 عرب-3	النقد العربي القديم	3	3		
6	353 عرب-2	النثر العربي الحديث 1	2	2		234 عرب-2
7	334 عرب-2	أدب الأطفال	2	2		
		مجموع الساعات في الفصل الدراسي	17			

المستوى السادس:

م	رقم المقرر ورمزه	اسم المقرر	الساعات المعتمدة	طبيعة الساعات		متطلب المقرر
				نظري	عملي	
1	221 نفس-3	مهارات التفكير والاتصال	3	3		
2	210 ترب-2	التربية والمجتمع	2	2		
3	310 ترب-2	الإدارة والإشراف التربوي	2	2		
4	330 نهج-2	أسس المناهج وبنائها	2	2		
5	335 عرب-3	النقد الأدبي الحديث	3	3		333 عرب-3
6	454 عرب-2	النثر العربي الحديث 2	2	2		353 عرب-2
7	448 عرب-2	الشعر العربي الحديث 1	2	2		346 عرب-3
		مجموع الساعات في الفصل الدراسي	16			

المستوى السابع:

م	رقم المقرر ورمزه	اسم المقرر	طبيعة الساعات		الساعات المعتمدة	متطلب المقرر
			نظري	عملي		
1	320 نفس-2	مناهج البحث التربوي	2		2	
2	420 نفس-3	القياس والتقويم التربوي	3		3	
3	340 وسل-2	تطبيقات في تقنيات التعليم	2		2	
4	430 نهج-3	استراتيجيات التعليم والتعلم	3		3	
5	484 عرب-2	تحليل الخطاب	2		2	
6	449 عرب-2	الشعر العربي الحديث 2	2		2	448 عرب-2
7	485 عرب-3	البحث اللغوي عند العرب	3		3	
		مجموع الساعات في الفصل الدراسي	17			

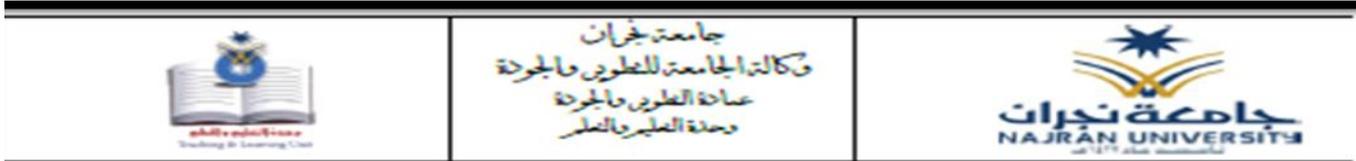
المستوى الثامن:

م	رقم المقرر ورمزه	اسم المقرر	طبيعة الساعات		الساعات المعتمدة	متطلب المقرر
			نظري	عملي		
1	435 نهج-8	التربية الميدانية			8	
		مجموع الساعات في الفصل الدراسي			8	

التقويم الشامل لمقترح استحداث تغييرات في برنامج اللغة العربية تربية:

المراقبة (التحكم لضمان أن أي انحراف عن الهدف يتم تصحيحه قبل أن يؤدي إلى عيوب. القيام بتجارب ميدانية للنظام للتحقق من القدرات العملية والانتقال إلى الإنتاج، ثم إنشاء آليات للمراقبة ثم رصد مستمر للعملية.

وثيقة رقم (2) تقرير عن الخطة الدراسية لبرنامج اللغة العربية تربية-كلية العلوم والآداب -جامعة نجران



١٤٣٤/٣/١٦ هـ

بسم الله الرحمن الرحيم

الموضوع: تقرير عن الخطة الدراسية لبرنامج "اللغة العربية- تربية" - كلية العلوم والآداب

إن الخطة الموضوعية تمثل نتاج مجهود طيب ومشكور لسعادة عميد الكلية والقلمين عليها من قسم "اللغة العربية" وتتمس حرص الكلية على تطبيق ممارسات التطوير والجودة والتصين المستمر.

وأن المقترح قد اشتمل على الآتي:

- ١- مقدمة.
- ٢- اسم البرنامج - أهمية البرنامج.
- ٣- الرؤية.
- ٤- رسالة البرنامج.
- ٥- الغايات والأهداف.
- ٦- المعايير الأكاديمية لقسم اللغة العربية.
 - أ. المواصفات العامة لخريج قسم اللغة العربية.
 - ب. المعايير الأكاديمية لخريج اللغة العربية.
- ٧- المتطلبات السابقة للالتحاق بالبرنامج.
- ٨- متطلبات الحصول على الدرجة العلمية.
- ٩- مدة الدراسة والدرجة المعنوية.
- ١٠- نظام ترقيم المقررات الدراسية وترميزها.
- ١١- الهيكل العام لتوزيع الوحدات الدراسية.
- ١٢- جدول توزيع المقررات على المستويات الدراسية.
- ١٣- توصيف مختصر لمقررات البرنامج.

ومن الإيجابيات الجديدة في مقترح الخطة

- ١- أن مجموع الساعات المعتمدة للخطة هو ١٢٩ ساعة معتمدة وهو معدل مناسب جدا ويتفق مع الإطار الوطني للمؤهلات بالتنمية لبرنامج تعليمي مدته أربعة سنوات.

ووحدة التعليم والتعلم بسعادة التطوير والجودة بعض الملاحظات والمقترحات والتي تتلخص

فيما يلي:

- ١- تغيير العنوان " لبعون الخطه الدراسيه المقترحه لمرحلة البكالوريوس (برنامج الفه العربيه - تربيته). وليس (تسم اللغة العربية- تربيته).
- ٢- لا يوجد فهرس للخطه، يرجى وضع فهرس للخطه.
- ٣- تمت الإشارة في الصفحات الأولى خصوصاً المقصداً إلى الطلبات مما يوحي بأن الخطه وضعت للطلبات، فقط يجب أن تكون الصياغة شاملةً للجائين الرجلي والمساقي حتى وان كان البرنامج موجة للطلبات حكلياً.
- ٤- في قرا اسم البرنامج (بعل الرويه ص.٤) توجد أخطاء إملاقيه مستوجب المراجعه.
- ٥- الرويه تحتاج إلى تعميل وإحده صياغة حيث أنها رويه عامة وغير محددة ولا تظهر صمة البرنامج.
- ٦- الرسالة لا تعبر عن هوية البرنامج ولا يظهر بها البعد التربوي للبرنامج.
- ٧- في الغيات والأهداف - وضعت الأهداف موجبة للطلاب فقط دون الطلبات بعض المنفعة الموجهة للطلاب؟
- الغيات والأهداف لا يظهر بها أيضاً البعد التربوي للبرنامج.
- ٨- في ص.٥، "المعيار الأكاديمية لضم اللغة العربية".... تتغير إلى "المعيار الأكاديمية لبرنامج اللغة العربية".
- ٩- المواصفات العامة للخريج والمعايير الأكاديمية مقولة نصاً في مجملها من وثيقة المعايير الأكاديمية لخريج قسم اللغة العربية بكلية الآداب - جامعة أسوط - مصر، دون تصريف ودون الإشارة إلى ذلك في منهجية إعداد الخطه أو الإشارة إليها كمرجع!!
- ١٠- المواصفات العامة للخريج متطابقة في المسارين المسار التربوي ومسار الآداب وتلك لا يتماشى مع مبررات إنشاء مسارين.
- ١١- المعارف والمهارات المدرجة تحت المعيار الأكاديمية متطابقة المسارين. المسار التربوي ومسار الآداب وتلك لا يتماشى مع مبررات إنشاء مسارين، كما أنها لا تدعو الجلب التربوي.
- ١٢- مهارات التواصل وتقنية المعلومات والمهارات العددية غير كافية وتحتاج إعادة نظر وتدعيم.
- ١٣- المهارات النفس حركية الموضوعة غير مناسبة.
- ١٤- في متطلبات الحصول على الدرجة العلمية (ص.٩).... نكر في ٢ دراسة ما لا يقل عن ١٢٩ ساعة معتمدة.... لا داعي لتكرار ما لا يقل " .. حيث أن عدد الساعات المطلوبة تم تحديده في الخطه بشكل قاطع.
- ١٥- في الجدول العام لتوزيع الوحدات الدراسية نكر أن متطلبات الجامعة ٨ ساعات، ومتطلبات الكلية ٧ ساعات، ومتطلبات القسم ١١٤ ساعة... وهذا يعني إن:
- متطلبات لجامعة تمثل ٩,٢% من مكونات الخطه.
 - ومتطلبات الكلية تمثل ٥,٤% من مكونات الخطه.
 - ومتطلبات القسم تمثل ٨٨,٢٧% من مكونات الخطه.

صفحة ٢ من ٣

بجانب - طريق الملك عبدالعزيز - ب.ب. ١١٨٨ - هيمز وعلوم - ١١٠١١ - الرياض - ١٤٢١٤٤ - ٧ - ٩٧٧ - ٠٠٠

بريد إلكتروني: mszaknara@nu.edu.sa

يلاحظ أن نسبة متطلبات القسم كبيرة جداً (88.37%) وذلك يمكن فصلها إلى متطلبات قسم، ومتطلبات تخصص على ألا تتجاوز نسبة مقررات التخصص 60% من إجمالي مكونات الخطة.

16- نكر في جدول متطلبات الجامعة (ص.13) مجموع وحدات متطلبات الكلية..... تصحح إلى متطلبات الجامعة.

17- لا يوجد بالخطة مقررات اختيارية.

18- لا يوجد بالخطة مقررات عملية إلا في المستوى الثامن (يجب نكر عدد الساعات في خطة العملي حيث أنها غير محددة في طبيعة الوحدات).

19- في ص. 16 تم نكر المقررات التي يقدمها القسم على مستوى الجامعة... **داعي** لنكر تلك ضمن خطة دراسية لبرنامج وإنما يمكن أن يشار إلى ذلك باختصار في المقدمة عن القسم.

20- لم يتم عرض الخطة على محكم خارجي برتبة أسنة للتقييم.

21- لم تتم المقارنة بخطة دراسية لبرامج مماثلة في جامعات أخرى بما فيها مقارنة المقررات وعدد الساعات الإلزامية والاختيارية وتوزيعها على المستويات الدراسية (مسح معلوماتي).

22- ضرورة إيضاح مدى توافر احتياجات البرنامج من أعضاء هيئة التدريس.

23- ضرورة إيضاح مدى توافر احتياجات البرنامج من القاعات والمعامل والتجهيزات الداخلية و المراجع.

24- يؤخذ في الاعتبار جميع اللوائح والأنظمة بخصوص الخطط الدراسية تقرها وزارة التعليم العالي أو جامعة نجران.

وتفضلوا بقبول ثقتكم بالاحترام والتقدير،،،

د محمد نخيرة



رئيس وحدة التعليم والتعلم

صفحة 3 من 3

جفران - طريق الملك عبدالعزيز - ح.ب. 1248 - سبها - بولي 11001 - الطبرن 02674764 - 0119921

ريد السكزريتي mszakhera@nu.edu.sa

وثيقة رقم (3) مذكرة لعرض الخطة المقترحة على مجلس الكلية

KINGDOM OF SAUDI ARABIA
Ministry Of Higher Education
Najran University



المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة نجران

الرقم التاريخ / / المرفقات: Attsch: / / Date: No
الموضوع: Sub.....

مذكرة للعرض على مجلس الكلية

مذكرة مرفوعة من منسق قسم اللغة العربية إلى مجلس الكلية بشأن الخطة الجديدة المقترحة ذات المسارين في قسم اللغة العربية .

اجتمع مجلس قسم اللغة العربية بتاريخ ٩ / ٦ / ١٤٣٣ هـ و ناقش الخطة التي أعدها أعضاء القسم و عضواته بالمشاركة و توزيع العمل .

و القسم في حاجة إلى تطبيق هذه الخطة الجديدة بما يتماشى مع المعايير الأكاديمية التي تبناها القسم .

و الأمر معروض على مجلس الكلية الموقر لاتخاذ ما ترونه مناسباً .

منسق قسم اللغة العربية

د / يسري محمد محمود

جدول الأعمال :

أولاً : مناقشة اعتماد خطة قسم اللغة العربية ذات المسارين (التربوي و الأكاديمي)

ثانياً : ما يستجد من أعمال.

الموضوع الأول :

قام القسم بمناقشة ما تم تنفيذه من قبل الأعضاء حول الخطة ذات المسارين .

القرار:

وافق القسم على الخطة الجديدة و أوصى بتقديمها لمجلس الكلية تمهيدا
لاعمالها و تطبيقها على طالبات القسم .

و لما لم يستجد شيء من الأعمال انتهى المجلس في الساعة الثانية
ظهراً .

تقويم الخطة الدراسية ومراجعتها:

وثيقة رقم (4) تقويم الخطة الدراسية ومراجعتها نموذج تقرير المقيم الخارجي

نموذج تقرير المقيم الخارجي للبرامج التعليمية بجامعة نجران

- يعبر التقرير التالي عن الرأي العلمي الموضوعي للدكتور / ...عزة جدوع.....
الوظيفة الحالية:أستاذ.....

اسم البرنامج المقيم: تاريخ التقييم: / /

تمت مراجعة وتقييم توصيف البرنامج المرفق بناء على طلب:

قسم:اللغة العربية.....كلية:

.....التربية.....جامعة: نجران

البيانات الأساسية:

العنصر	مستوفى	غير مستوفى
البيانات الأساسية للبرنامج	✓	
اسم المنسق	✓	

تعليقات المقيم:

.....

التقويم الأكاديمي:

رسالة وأهداف البرنامج

العنصر	واضحة	غير واضحة
رسالة البرنامج	✓	
أهداف البرنامج	✓	
قابلية أهداف البرنامج للقياس	✓	
	قابل للقياس	غير قابل للقياس
	قياس كمي	قياس نوعي

مخرجات التعلم المستهدفة للبرنامج

مخرجات التعلم المستهدفة	واضحة	غير واضحة	ارتباط مخرجات التعلم المستهدفة بأهداف البرنامج	مرتبطة	غير مرتبطة
	✓			✓	
تحقق مخرجات التعلم المستهدفة بالمقررات	تحقق	لا تتحقق			
ملائمة مصفوفة البرنامج لأهداف البرنامج	ملائمة	غير ملائمة			
	✓				

مخرجات التعلم المستهدفة تتوافق مع مواصفات خريج البرنامج في كل من:

المجال	تتوافق	لا تتوافق
المعرفة	✓	
المهارات الإدراكية	✓	
مهارات العلاقات بين الأشخاص وتحمل المسؤولية		✓
مهارات التواصل، واستخدام تقنية المعلومات والمهارات العددية		✓
المهارات النفسية-الحركية (إن انطبقت)		✓
مخرجات التعلم المستهدفة للبرنامج تواكب التطور العلمي في مجال التخصص	تواكب	لا تواكب
مخرجات التعلم المستهدفة للبرنامج تواكب احتياجات سوق العمل	تواكب	لا تواكب
	✓	

تعليقات المقيم:

البرنامج متميز ومتكامل، ولكن كنت أود التدرج المؤلف المعمول به في الجامعات الأخرى ذات المعايير العلمية، كأن يكون -مثلاً- الأدب على تدرج العصور الأدبية المعروفة؛ لأن تسمية القديم فضفاضة ويتم فيها اختيار القضايا بطريقة انتقائية، كما تم توزيع الساعات المكتبية عددًا بشكل تتساوى فيه مع ساعات التدريس الفعلية كما نجد في مقر النقد الحديث، وكذا لم تتوافق نتائج التعلم مع مفردات هذا المقرر لأنه مزج بين نظرية الأدب والنقد الحديث وكان يمكن الإشارة إلى ذلك صراحة، ومع ذلك تظل الملاحظات شكلية، ومن باب اختلاف وجهات النظر، ولكن يظل البرنامج في مجمله صالحًا وجيدًا.

المعايير الأكاديمية

ملائمة المعايير الأكاديمية لمواصفات خريج البرنامج	ملائمة	غير ملائمة
	✓	
استيفاء توصيف البرنامج للمعايير الأكاديمية المتبناة	يستوفى	لا يستوفى
	✓	
اعتماد المعايير الأكاديمية من مجلس الكلية	معتمدة	غير معتمدة
	✓	
تحديد المعايير الأكاديمية المرجعية	محددة	غير محددة
		✓

تعليقات المقيم:

المعايير الأكاديمية تسعى لمواكبة الجامعات العريقة، وقد تمّ مقارنتها بكلية الآداب بجامعة سوهاج. تم صياغة المعايير الأكاديمية المستخدمة لبرنامج اللغة العربية في ضوء فلسفة الإطار الوطني للمؤهلات بالمملكة حيث تم تقسيم المعايير إلى خصائص وصفات الخريج وكذا أبعاد المعايير من معرفة - ومهارات إدراكية -مهارات التعامل مع الآخرين وتحمل المسؤولية -مهارات التواصل وتقنية المعلومات والمهارات العددية -المهارات الحركية النفسية. في حين اعتمدت المعايير الأكاديمية المرجعية إلى تصنيفها إلى معرفة وفهم - مهارات ذهنية - مهارات مهنية - مهارات عامة. وبذلك يتضح مدي التطابق الكبير بين المعايير الأكاديمية المستخدمة والمعايير المرجعية مما يعطي الثقة والاطمئنان إلي مدي جودة المعايير الأكاديمية.

هيكل البرنامج ومحتوياته

غير متوازن	متوازن	توازن هيكل البرنامج مع مواصفات الخريج
	✓	
غير ملائمة	ملائمة	نسبة مقررات العلوم الأساسية
	✓	
غير ملائمة	ملائمة	نسبة المقررات المتخصصة
غير ملائمة	ملائمة	نسبة مقررات العلوم الإنسانية والاجتماعية (إن انطبقت)
✓		
غير ملائمة	ملائمة	نسبة المقررات المساندة (حاسب آلي، لغة.....الخ)
	✓	
غير ملائمة	ملائمة	نسبة المقررات الاختيارية إلى المقررات الإجبارية
✓		
غير ملائمة	ملائمة	نسبة التدريبات العملية / أو الخبرة الميدانية (إن انطبقت)
	✓	

تعليقات المقيم:

. روعي في هذا البرنامج توازن هيكل البرنامج مع مواصفات الخريج. نسبة مقررات العلوم الأساسية؛ ولذا أرى أنه برنامج متوازن في هيكله ومحتوياته.

استراتيجيات التدريس

غير ملائمة	ملائمة	ملائمة استراتيجيات التدريس المستخدمة لطبيعة مخرجات التعلم المستهدفة.
	✓	

تعليقات المقيم:

جاءت استراتيجيات التدريس المستخدمة ملائمة لطبيعة مخرجات التعلم المستهدفة فهناك انسجام ومراعاة دقيقة بينهما.

تقويم أعمال الطلاب

غير ملائمة	ملائمة	ملائمة الطرق المستخدمة في التقويم لطبيعة مخرجات التعلم المستهدفة
	✓	

تعليقات المقيم:

تطوير الملكات الخاصة للطلاب

غير ملائمة	ملائمة	لا	نعم	هل يطور البرنامج ملكات خاصة للطلاب تتعدى التوقعات الطبيعية والتي تحاول المؤسسة أو الكلية أو القسم العمل على تنميتها لدى جميع طلابها.
	✓		✓	

تعليقات المقيم: يشهد العالم المعاصر نقلة نوعية من التقدم الإنساني في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ نتيجة للتطورات العلمية والتكنولوجية والتنموية والاقتصادية والسياسية وغيرها، وكان لذلك أثره الكبير في تضاعف المعرفة العلمية والتكنولوجية.

ومن ثم يأتي دور الجامعة بوصفها منظمة علمية وتربوية وبحثية وتنموية وقيادية في العمل على مواكبة التطور التقني والعلمي والمعرفي من حيث إعادة صياغة برامجها وأهدافها لمواجهة تلك التطورات، وكذلك إعداد القوى البشرية والكوادر المتخصصة في المجالات المختلفة؛ ولذلك أصبح من الضروري الالتزام بتقديم البرامج التي تؤهل أفراد القوى البشرية لمواكبة التطور والتقدم.

ويتمثل ذلك في جوانب متعددة، من أبرزها: معرفة الطلاب التامة بأصوات اللغة العربية ومخارجها وصفاتها، وما يحدث لها من تغيرات في ضوء النظريات اللغوية الحديثة ومناهج البحث اللغوي، وإسهامات العرب القدامى في البحوث اللغوية، وذلك باستخدام التقنيات الحديثة وتطويعها كالمعامل الصوتية. وهو ما يؤدي في النهاية إلى فهم كيفية استخدام اللغة العربية في جميع مجالات العمل المختلفة لمواجهة سوق العمل.

مكونات الخبرة الميدانية

غير ملائمة	ملائمة	لا تنطبق	تنطبق	ملائمة مكونات الخبرة الميدانية (متى انطبقت) لأهداف البرنامج
	✓		✓	

تعليقات المقيم:

- يقدم مقرر التدريب بناء على مواقف التدريس في البرنامج؛ ليعطي الدارس الفرصة لممارسة المهنة والتدريب عليها بين زملائه، كما يخضع الدارس لعملية تقييم شاملة للموقف التعليمي؛ لتنمية المهارات الاجتماعية ومهارات الاتصال في بيئة اجتماعية مناسبة لتعزيز التعلم.

- المزج بين الصورة الذهنية للتدريس والصورة الحقيقية في الميدان؛ لتحقيق التعليم والتعلم الفعّال

مكونات مشروع أو بحث التخرج

غير ملائمة	ملائمة	لا تنطبق	تنطبق	ملائمة مكونات مشروع أو بحث التخرج (متى انطبق) لأهداف البرنامج
✓		✓		

تعليقات المقيم:

غير ملائم لطبيعة الدراسة الجامعية الأولى

تحقق معايير الإنجاز لدى الطلاب

كافية	غير كافية	كفاية العمليات المتبعة للتأكيد من تحقق معايير الإنجاز لدى الطلاب (مثال: فحص عينة من الاختبارات أو الواجبات أو تقويم مستقل من قبل كلية في مؤسسة أخرى.....الخ).
✓		

تعليقات المقيم:

خدمات الإرشاد الأكاديمي للطلاب

كافية	غير كافية	كفاية ساعات وخدمات الإرشاد الأكاديمي للطلاب
✓		

تعليقات المقيم:

يحسن أن يكون ذلك من خلال توزيع عدد محدد من الطلاب على كل أستاذ لعمل ملفات إلكترونية لكل طالب على حدة على أن يلزم هؤلاء الطلاب الأستاذ حتى تخرجهم لقياس نسبة الارتفاع والهبوط في مستوياتهم والقدرة التامة على متابعة مشكلاتهم المختلفة.

التعامل مع شكاوى الطلاب

موجودة	غير موجودة	وجود آلية واضحة للتعامل مع شكاوى الطلاب
✓		

تعليقات المقيم:

نعم من خلال المرشد الأكاديمي، ويحسن أن يتم التعاون مع لجان الجودة والوكيل المختص.

مصادر التعلم (الكتب والمراجع)

ملائمة	غير ملائمة	ملائمة الكتب المقررة والمراجع
✓		

تعليقات المقيم:

المراجع مختارة بعناية وإن كان بعضها يحتاج إلى دعم إضافي، ومنها:

1. مقرر النقد الحديث: يدعم بكتاب النقد الأدبي الحديث لمحمد غنيمي هلال.
2. مقرر البلاغة في القرآن والسنة: يدعم بكتاب البلاغة القرآنية لأحمد درويش وعزة جدوع، وكتاب البلاغة النبوية لعزة جدوع.
3. مقرر الببل اغة1: يدعم بكتاب البديع لعزة جدوع.
4. مقرر القراءة والفهم: يدعم بكتاب القراءة والمحادثة لكamal زعفر .
5. مقرر مهارة الكتابة: يدعم بكتاب فنون الكتابة ومهارات التحرير لكamal زعفر .

المعلومات الإرشادية

متاحة	غير متاحة	هل المعلومات الإرشادية من خلال دليل إرشادي للبرنامج أو موقع إلكتروني متاحة لجميع الطلاب أو الأطراف المعنية (تشتمل على متطلبات القبول والحضور وإتمام البرنامج، ومعلومات عن المقررات الدراسية الإلجبارية والاختيارية، وتوزيع الدرجات، وعدد الساعات المعتمدة المطلوب إتمامها، ومتطلبات القسم/الكلية والجامعة، وتفصيل المقررات الدراسية التي ينبغي تلقيها كل عام أو كل فصل دراسي أو في كل مستوى (الخطة الدراسية).
✓		

تعليقات المقيم:

يمكن للطالب من خلال موقع الكلية أن يتواصل معها ومع القسم، كما يمكنه التفاعل من خلال المنتدى.

مؤهلات وخبرات أعضاء هيئة التدريس

غير ملائمة	ملائمة	ملائمة مؤهلات وخبرات أعضاء هيئة التدريس للقيام بمسئوليات التدريس
	✓	

تعليقات المقيم:

يضم القسم ثلة من الأساتذة المتخصصين في معظم مقررات البرنامج.

تحسين مهارات أعضاء هيئة التدريس

غير ملائمة	ملائمة	إجراءات تحسين مهارات أعضاء هيئة التدريس لتطوير أدائهم
	✓	

تعليقات المقيم:

يتم ذلك من خلال الورش والتعاون مع الجامعات الأخرى العريقة.

مشاركة أعضاء هيئة التدريس في تخطيط ومراجعة البرامج

غير واضحة	واضحة	مشاركة أعضاء هيئة التدريس في تخطيط البرامج، والمراجعة السنوية وإعداد خطط التحسين للبرنامج
✓		

..... تعليقات المقيم:

مشاركة الطلبة في تقييم البرنامج

غير واضحة	واضحة	مشاركة الطلبة في تقييم البرنامج
✓		

..... تعليقات المقيم:

مشاركة أرباب العمل والأطراف ذات الصلة في تقييم البرنامج

غير واضحة	واضحة	مشاركة أرباب العمل والأطراف ذات الصلة في تقييم البرنامج
✓		

..... تعليقات المقيم:

المراجعة الداخلية الدورية للبرنامج

غير واضحة	واضحة	نظام المراجعة الداخلية الدورية للبرنامج
	✓	

..... تعليقات المقيم:

مقررات البرنامج: يعتمد التقويم في هذا الجزء على المراجعة الدقيقة لتوصيف المقررات الخاصة بالبرنامج:
* يكرر هذا الجدول ليغطي كافة المقررات الدراسية في البرنامج

رقم المقرر ورمزه: 115 عرب 2		رقم المقرر ورمزه: 107 عرب 3		رقم المقرر ورمزه: 110 ترب		العناصر
لا يتحقق	يتحقق	لا يتحقق	يتحقق	لا يتحقق	يتحقق	
	✓		✓		✓	وضوح أهداف المقرر.
	✓		✓		✓	ارتباط أهداف المقرر بأهداف البرنامج.
	✓		✓		✓	قابلية مخرجات التعلم المستهدفة للقياس.
	✓		✓		✓	ملاءمة مخرجات التعلم المستهدفة لأهداف المقرر.
	✓		✓		✓	توافق مخرجات التعلم المستهدفة مع مصفوفة المعارف والمهارات للبرنامج.
	✓		✓		✓	ملاءمة استراتيجيات التعليم والتعلم المستخدمة لتحقيق مخرجات التعلم المستهدفة.
	✓		✓		✓	اتسام محتويات المقرر بالحدثاء.
	✓		✓		✓	الوسائل المستخدمة للتعليم والتعلم مناسبة للطرق المذكورة.
✓		✓		✓		طرق تقييم الطلاب المستخدمة ملائمة.
✓		✓		✓		المراجع المذكورة ملائمة وحديثه.
	✓		✓		✓	وضوح أهداف المقرر.
	✓		✓		✓	ارتباط أهداف المقرر بأهداف البرنامج.
	✓		✓		✓	قابلية مخرجات التعلم المستهدفة للقياس.
	✓		✓		✓	ملاءمة مخرجات التعلم المستهدفة لأهداف المقرر.
	✓		✓		✓	توافق مخرجات التعلم المستهدفة مع مصفوفة المعارف والمهارات للبرنامج.
	✓		✓		✓	ملاءمة استراتيجيات التعليم والتعلم المستخدمة لتحقيق مخرجات التعلم المستهدفة.
	✓		✓		✓	اتسام محتويات المقرر بالحدثاء.
	✓		✓		✓	الوسائل المستخدمة للتعليم والتعلم مناسبة للطرق المذكورة.
✓		✓		✓		طرق تقييم الطلاب المستخدمة ملائمة.
✓		✓		✓		المراجع المذكورة ملائمة وحديثه.

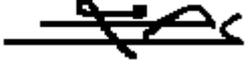
تعليقات المقيم:

تعليقات أخرى:

رأى المقيم النهائي:

الخطة الحالية جيدة، بيد أنها في حاجة إلى شيء من التطوير بما يتفق ومخرجات التعلم ونواتجه المحددة سلفاً، حسب توصيف المقررات التي وردت إلينا، وأيضاً حسب المعايير الأكاديمية التي تبناها البرنامج.

ولساعدتكم خالص التحية والتقدير



التوقيع:

اسم المقيم الخارجي: أ.د. عزة محمد محمد جدوع

الرتبة العلمية: أستاذ

التخصص: بلاغة ونقد أدبي

المؤسسة التعليمية: كلية الآداب - جامعة الملك فيصل

عنوان المؤسسة: السلمانية - شارع الرياض.

عنوان المراسلة: ص.ب 400-الرمز البريدي 31982

البريد الإلكتروني: azzagaddoa@yahoo.com

مما عرض أعلاه قسم اللغة العربية، كلية العلوم والآداب - جامعة نجران، يقوم بمراجعة الخطط الدراسية ويعمل على التحسين المستمر لها بما يضمن جودة نواتج عمليات التعليم والتعلم التي يكتسبها الطالب.

تتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (عبيد، 2011) التي توصلت إلى: لإدارة الجودة الشاملة دوراً كبيراً في تطوير مؤسسات التعليم العال، وتطوير التخطيط الاستراتيجي. كما اتفقت مع دراسة (الأمين، 2015) التي توصلت إلى: تتسق أهداف الجامعات السعودية مع تطوير العملية التعليمية، نظام الجودة يؤدي الى تحسين المرافق والامكانات والتجهيزات المادية.

كما اتفقت مع دراسة (أبو فارة، 2003) التي توصلت إلى: وكان تقويم الهيئة التدريسية والطلبة والخريجين ايجابياً لمستوى جودة الخدمات التعليمية.

يمكن الوصول إلى مجموعة من المبادئ المشتركة لإدارة الجودة الشاملة، هي: وجود ثقافة تنظيمية للجودة ففي المؤسسة، والتخطيط الإستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة، ومشاركة جميع العاملين في صناعة القرارات ومنحهم الصلاحيات اللازمة، إيمان الإدارة العليا في المؤسسة بفلسفة الجودة الشاملة والالتزام بها، التركيز على المستفيدين وكسب رضاهم.

ترى الباحثة من أهم الأهداف لإدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية تحسين نواتج التعليم ومن أهم وسائلها: تنمية الموارد البشرية لدى المعلمين أو المشرفين الأكاديميين وتطوير وتحديث المناهج وتبني أساليب التقويم المتطورة، المشاركة الحقيقية لجميع المعنيين بالمؤسسة في صياغة الخطط والأهداف اللازمة لجودة عمل المؤسسة، تعويد المؤسسة التربوية على ممارسة التقويم الذاتي للأداء، مع تحديث الهياكل التنظيمية لإحداث التجديد التربوي المطلوب، الحد من الأخطاء وإعادة الأعمال والهدر وذلك بالوقاية منها قبل حدوثها عن طريق الفحص والمراجعة والتحليل وإيجاد الحلول.

للإجابة عن السؤال الثاني: ما واقع التدريب لأعضاء هيئة التدريس قسم اللغة العربية، كلية العلوم والآداب - جامعة نجران؟

المبحث الثاني: الدورات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس:

تتخذ الترتيبات اللازمة داخل المؤسسة التعليمية لتدريب هيئة التدريس في الجانبين النظري والعملي من تقييم الطلاب يعد التدريب أحد المقومات الأساسية التي يركز عليها برنامج إدارة الجودة في جامعة نجران وتتبع الإدارة آلية للتدريب ، ويحظى بأهمية بالغة في خطط وبرامج الجامعة التي تسعى إلى التنمية المستدامة، حيث يعد التدريب أحد أهم الآليات الفاعلة في إعداد الموارد البشرية فهو يتطلب تدريب وتطوير مهاراتهم ومعارفهم فيما يتعلق بالجودة الشاملة من أجل تحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والفعالية، كون التدريب يعد عنصراً مهماً من محاور تحسين الجودة وتبدأ الخطوة الأولى والرئيسية بتحديد الاحتياجات على مستوى الأفراد والوظيفة وذلك يتم عبر قنوات إدارة التدريب والإدارة العليا وإدارة القوة البشرية والرئيس المباشر للموظف حيث يتم التخطيط والتنظيم للتدريب وينتهي بالتقييم، الذي يوضح إلى أي مدى تمت مقابلة الاحتياجات المطلوبة .

وثيقة رقم (5) تصميم خطط التحسين في ضوء متطلبات الجودة

KINGDOM OF SAUDI ARABIA Ministry Of Higher Education Najran University Deanship of Development & Quality		المملكة العربية السعودية وزارة التعليم العالي جامعة نجران عمادة التطوير والجودة وحدة تنمية المهارات	
Subject:			
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته			
إلى	أسحاب السعادة عمداء الكليات والعمادات المساندة	وقتهم الله	
الموضوع	ترشيح لحضور دورة من " تصميم خطة التحسين في ضوء متطلبات الجودة "		
الغاية المستهدفة	- مشرفات وحدات الجودة بالكليات. - منسقات الجودة بالبرامج .		
التاريخ	يوم ١ الثلاثاء والأربعاء ٥ - ٦ / ٧ / ١٤٢٧ هـ		
المكان الزمان	قاعة التدريب أ ج - مبنى كليات التربية الساعات ٩ صباحاً حتى الساعة ٢ ظهراً		
ملاحظات	- تأمل سرعة الردع بأسماء المرشحات قبل يوم الأحد ٢ / ٧ / ١٤٢٧ هـ .		
ولكم خالص الشكر والتقدير،،،			
عميد عمادة التطوير والجودة د. يحيى بن سليمان الحفظي			
www.nu.edu.sa (موقع الجامعة الإلكتروني) - بريد (١١٠٠١) موقع الجامعة الإلكتروني - ك.س.أ - نجران Tel. 07/ 5428795 P.O.Box: (1988) Postal Code (11001)			

إعلان عن بدء التسجيل في دورة تدريبية بعنوان

معايير تقييم وتقويم أداء أعضاء هيئة التدريس

- الهدف من تقييم أعضاء هيئة التدريس.
- معايير تقييم أعضاء هيئة التدريس.
- الوصف العام للدورة : طرق تقييم أعضاء هيئة التدريس.
- تصميم آلية لتقييم أعضاء هيئة التدريس.

يوم الأربعاء
١٤٣٨/١/١٨ : زمن الدورة
من الساعة التاسعة إلى الثانية ظهرا (يوم واحد)

- مقر انعقاد الدورة : القسم الرجالي: قاعة التدريب مبنى التعلم الإلكتروني
- القسم النسائي: قاعة ٨ ج كلية التربية

الفئة المستهدفة : أعضاء/عضوات هيئة التدريس

- عدد حضور الدورة : القسم الرجالي : يتم ترشيح (٣) أعضاء من كل كلية.
- القسم النسائي: يتم ترشيح (٢) عضوة من كل برنامج.

متطلبات حضور الدورة : ---

- في نهاية ورشة العمل سيكون الحاضرون قادرين على:
 - معرفة أهم طرق تقييم أعضاء هيئة التدريس المطبقة على المستوى الإقليمي والعالمي.
 - المعايير المستخدمة في تقييم أعضاء هيئة التدريس وكيفية قياسها.
 - تصميم آلية لتقييم أعضاء هيئة التدريس على مستوى القسم العلمي/البرنامج الذي ينتمي إليه عضو هيئة التدريس.

وثيقة رقم (8) دورة تدريبية عن مهارات الاشراف العلمي على الرسائل

عمادة التطوير و الجودة
وحدة تنمية المهارات



إعلان عن بدء التسجيل في دورة تدريبية بعنوان

مهارات الإشراف العلمي على الرسائل

- تتناول الدورة مهارات الإشراف الفعال على طلبة الدراسات العليا والتركيز على أهمية الإشراف ودور المشرف ومسئوليات الطالب، ومواصفات المشرف الجيد، وطبيعة العلاقة بين المشرف والطالب وضوابطها.
- الوصف العام للدورة :

يوم الثلاثاء
١٤٣٨/١/١٧
من الساعة التاسعة إلى الثانية ظهرا (يوم واحد)

زمن الدورة :

- القسم الرجالي: قاعة التدريب مبنى التعلم الإلكتروني
 - القسم النسائي: قاعة ٨ ج كلية التربية
- مقر انعقاد الدورة :

أعضاء وعضوات هيئة التدريس

الفئة المستهدفة :

- القسم الرجالي : يتم ترشيح (٣) أعضاء من كل كلية.
 - القسم النسائي: يتم ترشيح (٢) عضوة من كل برنامج.
- عدد حضور الدورة :

أولوية الترشيح لأعضاء هيئة التدريس (أستاذ مساعد فأعلى)

متطلبات حضور الدورة :

- تحسين نوعية وضمان جودة الإشراف علي طلاب الدراسات العليا من خلال تحقيق الاهداف التالية:
 - تنمية قدرة المشرف العلمي على توجيه الطالب في الاختيار والتخطيط لموضوع البحث الذي يمكن تنفيذه بنجاح ضمن الإطار الزمني المتوقع لنيل الدرجة العلمية.
 - معرفة حقوق ومسؤوليات كل من الطلاب والمشرفين عليهم.
 - اكتساب القدرة علي تقييم التقدم في العمل وإعداد تقارير مكتوبة بخصوص تقدم الطالب في تنفيذ البحث.
- المخرجات المتوقعة للدورة :

تقييم الدورات التدريبية في برنامج اللغة العربية تربية وقياس الأثر الممتد لها:

وثيقة رقم (9) تقييم الدورات التدريبية في برنامج اللغة العربية تربية وقياس الأثر الممتد لها

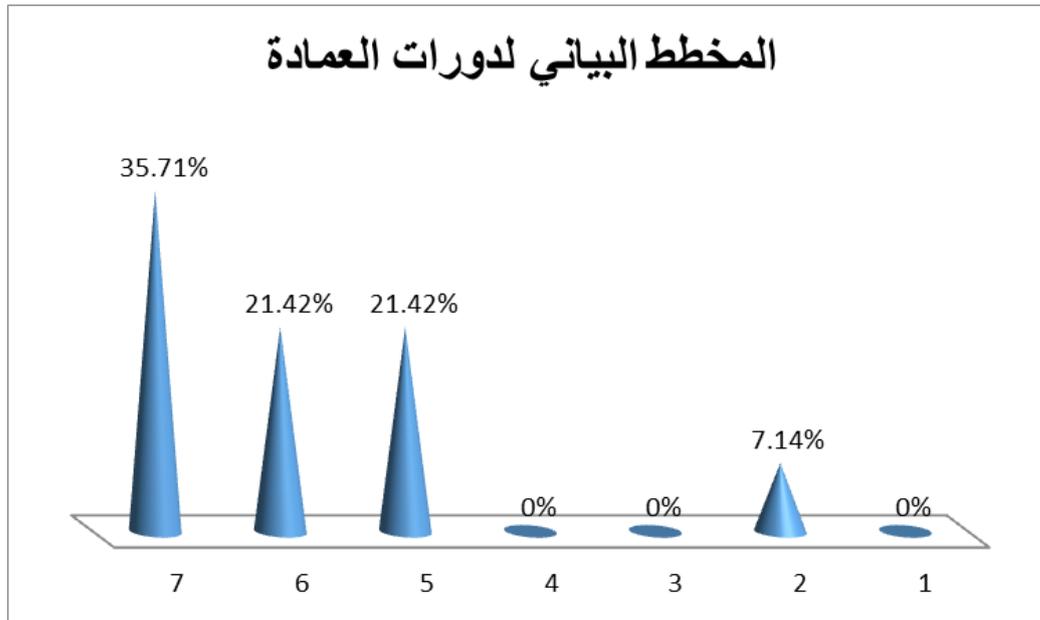
كلية العلوم والآداب
وحدة التطوير والجودة



تقرير حصر لمعدلات حضور أعضاء هيئة التدريس للدورات التدريبية وقياس الأثر الممتد لها لبرنامج اللغة العربية
بكلية العلوم والآداب للعام الجامعي للفصل الدراسي الأول للعام الجامعي 1433-1434هـ

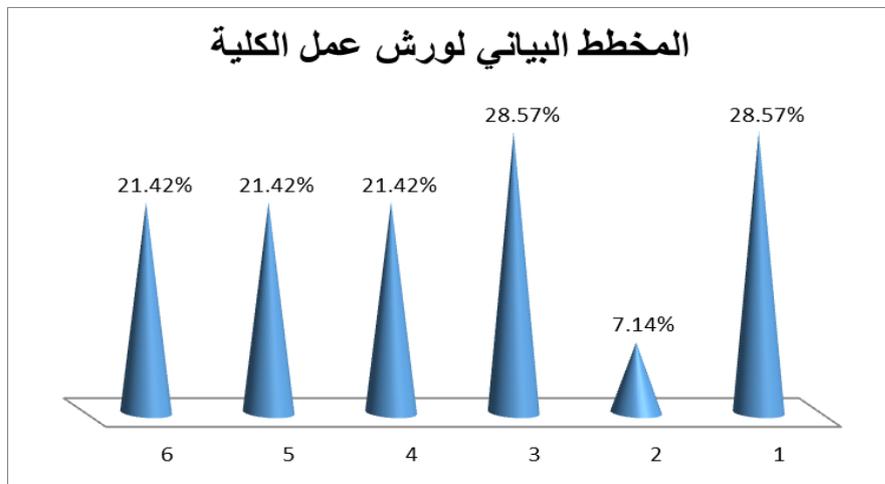
أولاً: دورات تدريبية تم تنفيذها بوحدة تنمية المهارات بعمادة التطوير والجودة

م	اسم الدورة	عدد الحضور	النسبة المئوية
1	إدارة المشروعات الاستراتيجية	0	0%
2	استخدام التكنولوجيا الحديثة في التدريس	1	7.14%
3	الاتجاهات الحديثة في التدريس	0	0%
4	كتابة المشروعات البحثية التنافسية	0	0%
5	معايير الجودة في العملية التعليمية	3	21.42%
6	نظم الامتحانات وتقييم الطلاب	3	21.42%
7	معايير الجودة في السياق المؤسسي	5	35.71%



ثانياً: دورات تدريبية وورش عمل تم تنفيذها بوحدة التطوير والجودة بالكلية

م	اسم الدورة / الورشة	تم الحضور	النسبة المئوية
1	إدارة المشروعات الاستراتيجية	4	%28.57
2	معايير الجودة فى التعليم العالى	1	%7.14
3	تصميم الهياكل التنظيمية	4	%28.57
4	ورشة عمل استيفاء تقرير البرنامج	3	%21.42
5	ورشة عمل استيفاء تقرير المقرر	3	%21.42
6	ورشة عمل استيفاء مؤشرات الاداء	3	%21.42



تقرير عن قياس الأثر الممتد للتدريب بالبرنامج

أولاً: فيما يتعلق بالمهام التي أصبح اعضاء هيئة التدريس بالبرنامج قادرين على القيام بها بشكل أفضل مما كان عليه قبل مشاركتهم في البرنامج التدريبي.

- القدرة على استيفاء نموذج تقرير المقرر.
- القدرة على استيفاء نموذج تقرير البرنامج.
- القدرة على رصد مؤشرات الأداء في البرنامج.
- معرفة الفرق بين معايير البرنامج ومعايير المؤسسة.
- القدرة على تصميم هيكل تنظيمي للكلية.
- القدرة على جدول مواصفات للمقرر.

ثانياً: فيما يتعلق بالمرود الذي عاد على جهة العمل جراء مشاركتهم في البرنامج التدريبي؟

- تطوير ركن الجودة ببرنامج اللغة العربية.

- تصميم الورقة الاختبارية وفقاً لجدول مواصفات نواتج التعلم.

- تشكيل لجنة لمراجعة توصيف وتقرير المقررات بالبرنامج.

وثيقة رقم (10) تقرير عن الدورات التدريبية المنفذة في إطار جدارة التعليم والتعلم

الرقم: ص د-46548-59-438 التاريخ: 27/08/1438 عدد الصفحات: 10

 جامعة نجران
NAJRAN UNIVERSITY

وزارة التعليم العالي
جامعة نجران
عمادة التطوير والجودة
وحدة تنمية المهارات

تقرير عن
الدورات التدريبية المنفذة خلال الفترة من عام 1437/1436 وحتى
عام 1438/1437 لصالح منسوبي جامعة نجران من أعضاء/عضوات
هيئة التدريس في إطار تنمية جدارة التعليم والتعلم

إعداد
وحدة تنمية المهارات
1438/1437هـ

1

مقدمة:

إن تطوير مهارات أعضاء هيئة التدريس ركيزة أساسية في تطوير العملية التعليمية في جامعة نجران والدفع بمسيرتها إلى الأمام في ظل الانفجار المعرفي وتحديات العولمة. فتطوير عضو هيئة التدريس من خلال التدريب على طرائق واستراتيجيات تدريسية حديثة وأساليب التقويم المختلفة واستراتيجيات إدارة العملية التعليمية والمهارات التطويرية التي يحتاجها في العملية التدريسية وتطوير الذات يعد عاملاً أساسياً في تطوير الأداء الأكاديمي للجامعة.

إن تطوير مهارات أعضاء هيئة التدريس ينعكس وبصورة مباشرة على تطوير مهارات الطالب وقدرته على التلقي الجيد والمشاركة الفعالة والتفكير الإبداعي والعمل الجاد الدؤوب وكيفية اكتساب المعرفة وكيفية البحث عنها ومن ثم ضمان تخريج طالب قادر على العمل بكفاءة عالية وقادر على المنافسة بقوة في سوق عمل يحتاج إلى المهارة بجانب الشهادة.

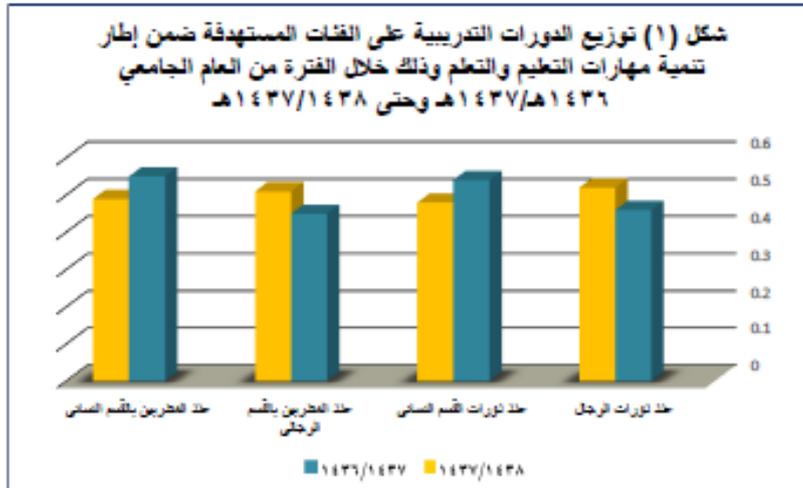
عمادة التطوير والجودة

عمدت وحدة تنمية المهارات إلى تنفيذ (55) دورة تدريبية لفئات منسوبي الجامعة من أعضاء/عضوات هيئة التدريس ضمن إطار تنمية جدارة التعليم والتعلم وذلك خلال الفترة من العام الجامعي 1436هـ/1437هـ وحتى نهاية العام الجامعي 1438/1437 ووزعت على النحو التالي:

جدول (1) توزيع الدورات التدريبية على الفئات المستهدفة ضمن إطار تنمية مهارات التعليم والتعلم وذلك خلال الفترة من العام الجامعي 1436هـ/1437هـ وحتى 1438/1437هـ

م	العام	عدد الدورات				إجمالي عدد الحضور	
		أعضاء	النسبة	عضوات	النسبة	النسبة	عضوات
1	1437/1436	6	%46	7	%54	190	%55
2	1438/1437	22	%52	20	%48	494	49%

شكل (1) توزيع الدورات التدريبية على الفئات المستهدفة ضمن إطار تنمية مهارات التعليم والتعلم وذلك خلال الفترة من العام الجامعي 1436هـ/1437هـ وحتى 1438/1437هـ



1- بلغ إجمالي عدد الدورات التي نفذتها وحدة تنمية المهارات خلال العام الجامعي 1437/1438 لمنسوبي جامعة نجران من أعضاء/عضوات هيئة التدريس ضمن إطار تنمية مهارات التعليم والتعلم (13) دورة وزعت بواقع (6) دورات بالقسم الرجالي بنسبة (46%)، و (7) دورات بالقسم النسائي بنسبة (54%) من إجمالي الدورات المنفذة، بينما بلغ إجمالي عدد المتدربين والمتدربات (344) موزعين بواقع (154) متدرب من القسم الرجالي بنسبة (45%)، بينما بلغ (190) متدريسة من القسم النسائي بنسبة (55%) من إجمالي عدد المتدربين من منسوبي جامعة نجران من أعضاء/عضوات هيئة التدريس.

2- أما بالنسبة للعام الجامعي 1438/1437 فقد بلغ إجمالي عدد الدورات التي نفذتها وحدة تنمية المهارات لمنسوبيها من أعضاء/عضوات هيئة التدريس ضمن إطار تنمية مهارات التعليم والتعلم (42) دورة وزعت بواقع (22) دورة بالقسم الرجالي بنسبة (52%)، أما بالنسبة للقسم النسائي فقد بلغ عدد الدورات المنفذة (20) دورة بنسبة (45%) من إجمالي الدورات المنفذة، بينما بلغ إجمالي عدد المتدربين والمتدربات (1012) موزعين بواقع (518) متدرب من القسم الرجالي بنسبة (59%)، بينما بلغ (194) متدريسة من القسم النسائي بنسبة (41%) من إجمالي عدد المتدربين من منسوبي جامعة نجران من أعضاء/عضوات هيئة التدريس.

ويوضح جدول (2)، (3) توزيع الدورات التدريبية المرتبطة بإدارة التعليم والتعلم لمنسوبي جامعة نجران من أعضاء/عضوات هيئة التدريس وفق العام الجامعي:



الرقم: ص د-48546-59-438 التاريخ: 27/08/1438 عدد الصفحات: 10



وزارة التعليم العالي
جامعة تبوك
عمادة التطوير والجودة
وحدة تنمية المهارات

جدول (3) توزيع الدورات التدريبية المرتبطة بجدارة التعليم والتعلم لمشسوبي جامعة تبوك من

أعضاء/عضوات هيئة التدريس لعام 1437/1438

الزمن	المدرسين	عدد الحضور	اسم الدورة	م	الفئة
1437/11/13-14	د/ابراهيم شعبان د/محمد نخيرة	20	متطلبات معيار التعليم والتعلم وفق نظام الهيئة	1	أعضاء هيئة التدريس
1437/11/21	د/ابراهيم شعبان د/محمد نخيرة	18	نور الإرشاد الأكاديمي في تحسين العملية التعليمية	2	
1437/11/27-28	د/ابراهيم شعبان د/محمد نخيرة	25	مقدمة في التعليم والتعلم	3	
1437/12/19	د/ابراهيم شعبان د/محمد نخيرة	19	قياس وتقويم نواتج التعلم	4	
1438/1/3	أ.د/ سالم عبد الرؤوف	42	بناء التقرير الشامل لتقارير المقررات وخطط التحسين	5	
1438/1/10	د/ابراهيم شعبان د/محمد نخيرة	26	نواتج التعلم: الصياغة والقياس	6	
1438/1/23	د/ ياسر بيومي	18	بناء الاختبارات الموضوعية وفق جدول المواصفات	7	
1438/1/29	د/ ياسر الشهراني	20	Google Educational apps	8	
1438/2/29-28	د/ابراهيم شعبان د/محمد نخيرة	29	تصميم خطط التحسين في ضوء النظم الداخلي للجودة	9	
1438/3/16-15	أ.د/ شاعر أبو الفتوح	24	معايير جودة التعلم الإلكتروني	10	
1438/3/21	د/ عبد الإله الفقي	23	معايير تصميم العروض الإلكترونية الفعالة	11	
1438/3/28-27	أ.د/ سالم عبد الرؤوف	20	نظام Rubrics لتقييم الطلاب	12	
1438/5/16	أ.د/ممدوح محمد	29	تصميم وتطوير المقرر الجامعي	13	
1438/5/17	د/ابراهيم شعبان د/محمد نخيرة	29	مخرجات التعلم وآليات التقييم	14	
1438/5/18	د/ ياسر بيومي	29	استراتيجيات لتدريس الجامعي الفعال	15	
1438/5/19	د/ابراهيم شعبان د/محمد نخيرة	29	نظام الإرشاد الأكاديمي	16	
1438/5/26	د/ عبد الإله الفقي	17	معايير تصميم العروض الإلكترونية الفعالة	17	
1438/5/30-29	د/ابراهيم شعبان د/محمد نخيرة	17	إعداد التقويم الذاتي والدراسة الذاتية للاعتماد البرامجي	18	
1438/6/13	د/محمد الشرجبي	25	الإنفوجرافيك التعليمي	19	
1438/6/15-14	د/ابراهيم شعبان د/محمد نخيرة	36	النظام الموحد لقياس مخرجات التعلم	20	
1438/7/26	د/ عبد الإله الفقي	12	أنوات بناء الاختبارات الإلكترونية	21	
1438/8/1	د/ ياسر بيومي	11	اعداد الاختبارات الجامعية وفق مفهوم الجودة الشاملة	22	

الرقم: ص د-48546-59-438 التاريخ: 27/08/1438 عدد الصفحات: 10

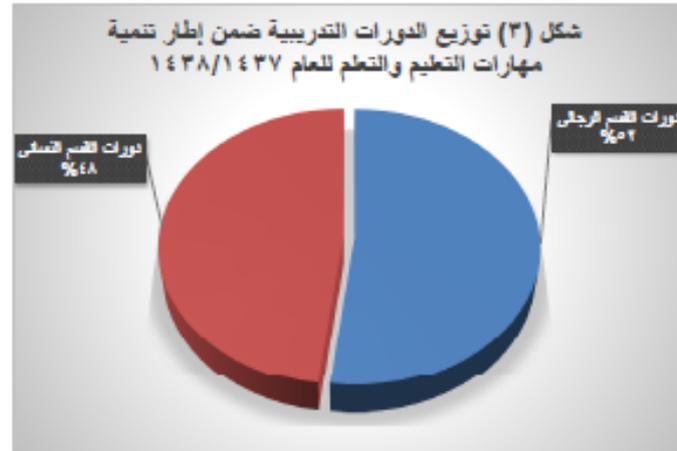


وزارة التعليم العالي
جامعة نجران
عمادة التطوير والجودة
وحدة تنمية المهارات

تابع جدول (3) لتوزيع الدورات التدريبية المرتبطة بإدارة التعليم والتعلم لمشسوبي جامعة نجران من

أعضاء/عضوات هيئة التدريس لعام 1437/1438

الوقت	المدرسين	عدد الحضور	اسم الدورة	م	الفئة
1437/11/13-1437/11/14	أ.د/ نشوى نافع	16	متطلبات معيار التعليم والتعلم وفق نظام الهيئة	1	عضوات هيئة التدريس
1437/11/21	د/ همت الفيومي	11	دور الإرشاد الأكاديمي في تحسين العملية التعليمية	2	
1438/1/3	أ.د/ أمل عبد الله	10	بناء التقرير الشامل لتقارير المقررات وخطط التحسين	3	
1438/1/11	أ.د/ نشوى نافع	27	نواتج التعلم: الصياغة والقياس	4	
1438/1/23	د/ هيفاء حوامده	18	بناء الاختبارات الموضوعية وفق جدول المواصفات	5	
1438/1/29	أ/ دلال القحطاني	20	Google Educational apps	6	
1438/2/29-28	د/نبويب عبد الظفار	22	تصميم خطط التحسين في ضوء النظام الداخلي للجودة	7	
1438/3/16-15	د/عرفة الأنصاري	25	معايير جودة التعلم الإلكتروني	8	
1438/3/21	د/ هدى اليامي	22	معايير تصميم العروض الإلكترونية الفعالة	9	
1438/3/28-27	د/هيفاء حوامده	23	نظام Rubrics لتقييم الطلاب	10	
1438/5/16	أ.د/ أمل عبد الله	28	تصميم وتطوير المقرر الجامعي	11	
1438/5/17	أ.د/ نشوى نافع	28	مخرجات التعلم وأليات التقييم	12	
1438/5/18	د/ هيفاء حوامده	28	استراتيجيات التدريس الجامعي الفعال	13	
1438/5/19	د/ همت الفيومي	28	نظام الإرشاد الأكاديمي	14	
1438/5/23-22	د/ هيفاء حوامده أ/ دلال القحطاني	23	تدريس مهارات القرن الحادي والعشرين نماذج وأدوات	15	
1438/5/26	د/ هدى اليامي	38	معايير تصميم العروض الإلكترونية الفعالة	16	
1438/5/30-29	أ.د/ نشوى نافع	21	إعداد التقييم الذاتي والدراسة الذاتية للاعتماد البرامجي	17	
1438/6/13	د/ هدى اليامي	36	الإفراج لبيئة التعليم	18	
1438/6/15-14	أ.د/ نشوى نافع د/نبويب عبد الظفار	46	النظام الموحد لقياس مخرجات التعلم	19	
1438/8/1	د/ هيفاء حوامده	24	إعداد الاختبارات الجامعية وفق مفهوم الجودة الشاملة	20	



التصنيف النوعي للدورات التدريبية المنفذة بعمادة التطوير والجودة ضمن إطار تنمية جدارة التعليم والتعلم لمنسوبي الجامعة من أعضاء/عضوات هيئة التدريس:

حرصت عمادة التطوير والجودة ومن خلال وحدة تنمية المهارات وبالتعاون مع وحدة التعليم والتعلم أن تغطي الدورات التدريبية المنفذة ضمن إطار تنمية جدارة التعليم والتعلم لمنسوبي الجامعة من أعضاء/عضوات هيئة التدريس ثلاثة قطاعات موضوعية رئيسية هي:

- أولاً، دورات جودة التعليم والتعلم وفق معايير هيئة تقويم التعليم خلال عامي 1437/1436 وحتى 1438/1437

- ثانياً، دورات تنمية مهارات التدريس خلال عامي 1437/1436 وحتى 1438/1437.

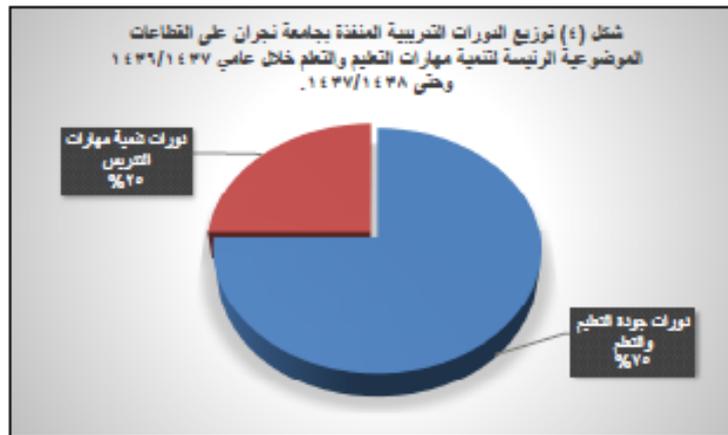
ويوضح جدول (4) وشكل (4) توزيع الدورات التدريبية المنفذة لمنسوبي الجامعة من أعضاء/عضوات هيئة التدريس بجامعة نجران على القطاعات الموضوعية الرئيسية السابقة خلال عامي 1437/1436 وحتى 1438/1437.

جدول (4) توزيع الدورات التدريبية المنفذة بجامعة نجران على القطاعات الموضوعية الرئيسية بمحور التعليم والتعلم خلال عامي 1437/1436 وحتى 1438/1437.

الفترة	م	اسم الدورة	عدد الحضور	المدرسين	الزمان
أعضاء هيئة التدريس	1	توصيف وتقرير المقرر الدراسي وفق الإطار الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي	24	د/إبراهيم شعبان د/يحيى نظيرة	1437/5/8هـ- 1437/5/9هـ
	2	جودة التعلم الإلكتروني في مؤسسات التعليم العالي	19	د/ محسن حكس	1437/6/27هـ- 1437/6/28هـ
	3	تصميم خطط التحسين في ضوء متطلبات الجودة	18	د/إبراهيم شعبان د/يحيى نظيرة	1437/7/5هـ- 1437/7/6هـ
	4	تقييم نواتج التعلم للبرامج والمقررات	16	أ.د/ حمدي كمال	1437/7/18هـ- 1437/7/19هـ
	5	بناء الاختبارات التحصيلية وفق جدول المواصفات	19	أ.د/ محمد خضر	1437/7/12هـ
	6	متطلبات معيار التعليم والتعلم وفق نظام الهيئة	20	د/إبراهيم شعبان د/يحيى نظيرة	1437/11/13هـ- 1437/11/14هـ
	7	دور الإرشاد الأكاديمي في تحسين العملية التعليمية	18	د/إبراهيم شعبان د/يحيى نظيرة	1437/11/21هـ
	8	مقدمة في التعليم والتعلم	25	د/إبراهيم شعبان د/يحيى نظيرة	1437/11/27هـ- 1437/11/28هـ
	9	قياس وتقويم نواتج التعلم	19	د/إبراهيم شعبان د/يحيى نظيرة	1437/12/19هـ
	10	بناء التقرير الشامل لتقارير المقررات وخطط التحسين.	42	أ.د/ سامح عبد الرؤوف	1438/1/3هـ
	11	نواتج التعلم: الصياغة والقياس	26	د/إبراهيم شعبان د/يحيى نظيرة	1438/1/10هـ

أولاً، دورات جودة التعليم والتعلم وفق معايير هيئة تقويم التعليم خلال عامي 1437/1436 وحتى 1438/1437						
الفترة	م	اسم الدورة	عدد الحضور	المدرسين	الزمان	
تدريس أعضاء هيئة التدريس	12	بناء الاختبارات الموضوعية وفق جدول المواسفات	18	د/ ياسر بيومي	1438/1/23هـ	
	13	تصميم خطط التحسين في ضوء النظم الداخلي للجودة	29	دا/إبراهيم شعبان دا/محمد نخيرة	1438/2/29-28	
	14	معايير جودة التعلم الإلكتروني	24	أ.د/ شاكرا أبو الفتوح	1438/3/16-15	
	15	نظام Rubrics لتقييم الطلاب	20	أ.د/ سامح عبد الرؤوف	1438/3/28-27	
	16	تصميم وتطوير المقرر الجامعي	29	أ.د/ممدوح محمد	1438/5/16	
	17	مخرجات التعلم وآليات التقييم	29	دا/إبراهيم شعبان دا/محمد نخيرة	1438/5/17	
	18	نظام الإرشاد الأكاديمي	29	دا/إبراهيم شعبان دا/محمد نخيرة	1438/5/19	
	19	إعداد التقييم الذاتي والدراسة الذاتية للاعتماد البرامجي	17	دا/إبراهيم شعبان دا/محمد نخيرة	1438/5/30-29	
	20	التنظيم الموحد لقياس مخرجات التعلم	36	دا/إبراهيم شعبان دا/محمد نخيرة	1438/6/15-14	
	21	إعداد الاختبارات الجامعية وفق مفهوم الجودة الشاملة	11	د/ ياسر بيومي	1438/8/1	
	معلمون هيئة التدريس	1	تصميم خطط التحسين في ضوء متطلبات الجودة	18	د/ نبويلى عبد الغفار	1437/5/5هـ 1437/5/6هـ
		2	توصيف وتقرير المقرر الدراسي وفق الإطار الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي	27	أ.د/ نشوى نافع أ.د/ أمل عبد الله	1437/5/7هـ 1437/5/8هـ
		3	توصيف وتقرير البرنامج وفق معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي	30	أ.د/ نشوى نافع د/ نبويلى عبد الغفار	1437/5/21هـ 1437/5/22هـ
		4	جودة التعلم الإلكتروني في مؤسسات التعليم العالي	18	د/ هدى الياس	1437/6/27هـ
		5	تقييم نواتج التعلم للبرامج والمقررات	25	أ.د/ نشوى نافع	1437/7/17هـ 1437/7/18هـ
		6	بناء الاختبارات التحصيلية وفق جدول المواسفات	31	د/ هدى الياس	1437/7/27هـ
		7	متطلبات معيار التعليم والتعلم وفق نظام الهيئة	16	أ.د/ نشوى نافع	1437/11/13هـ 1437/11/14هـ
		8	دور الإرشاد الأكاديمي في تحسين العملية التعليمية	11	د/ همت القويوس	1437/11/21هـ
		9	بناء التقرير الشامل لتقارير المقررات وخطط التحسين	10	أ.د/ أمل عبد الله	1438/1/3هـ
10		نواتج التعلم: الصياغة والقياس	27	أ.د/ نشوى نافع	1438/1/11هـ	
11		بناء الاختبارات الموضوعية وفق جدول المواسفات	18	د/ هيفاء حوامده	1438/1/23هـ	
12	تصميم خطط التحسين في ضوء النظم الداخلي للجودة	22	دا/نبويلى عبد الغفار	1438/2/29-28		
13	معايير جودة التعلم الإلكتروني	25	د/عرفة الأصمري	1438/3/16-15		
14	نظام Rubrics لتقييم الطلاب	23	دا/هيفاء حوامده	1438/3/28-27		
15	تصميم وتطوير المقرر الجامعي	28	أ.د/ أمل عبد الله	1438/5/16		
16	مخرجات التعلم وآليات التقييم	28	أ.د/ نشوى نافع	1438/5/17		
17	نظام الإرشاد الأكاديمي	28	د/ همت القويوس	1438/5/19		
18	إعداد التقييم الذاتي والدراسة الذاتية للاعتماد البرامجي	21	أ.د/ نشوى نافع	1438/5/30-29		
19	التنظيم الموحد لقياس مخرجات التعلم	46	أ.د/ نشوى نافع دا/نبويلى عبد الغفار	1438/6/15-14		
20	إعداد الاختبارات الجامعية وفق مفهوم الجودة الشاملة	24	د/ هيفاء حوامده	1438/8/1		

ثانياً: دورات تنمية مهارات التدريس خلال عامي 1437/1436 وحتى 1438/1437				
الفترة	م	اسم الدورة	عدد الحضور	المدرسين
بناء مهارات التدريس	1	مهارات التعامل مع الفروق الفردية بين الطلاب	38	د/ رأفت عبد الباسط
	2	Google Educational apps	20	د/ ياسر الشهراني
	3	معايير تصميم العروض الإلكترونية الفعالة	23	د/ عبد الإله الفقي
	4	استراتيجيات التدريس الجامعي الفعال	29	د/ ياسر بيومي
	5	معايير تصميم العروض الإلكترونية الفعالة	17	د/ عبد الإله الفقي
	6	الإفوجرافيك التعليمي	25	د/محمد الشرجبي
	7	أدوات بناء الاختبارات الإلكترونية	12	د/ عبد الإله الفقي
تطوير مهارات التدريس	1	مهارات التعامل مع الفروق الفردية بين الطلاب	41	أ.د/أمل عبد الله
	2	Google Educational apps	20	أ/ دلال القحطاني
	3	معايير تصميم العروض الإلكترونية الفعالة	22	د/ هدى الياسي
	4	استراتيجيات التدريس الجامعي الفعال	28	د/ هيفاء حوامده
	5	تدريس مهارات القرن الحادي والعشرين نماذج وأدوات	23	د/ هيفاء حوامده أ/ دلال القحطاني
	6	معايير تصميم العروض الإلكترونية الفعالة	38	د/ هدى الياسي
	7	الإفوجرافيك التعليمي	36	د/ هدى الياسي



تتفق هذه النتائج مع نتيجة دراسة (زين، 2011) التي توصلت إلى: موظفو الجامعة ذوي فهم عال لما يناط إليهم من أعمال ويعود ذلك إلى الخبرة الطويلة في مجال أعمالهم، سرعة الحصول على المعلومات والتقارير من قبل الإدارة العليا. تتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (عبيد، 2011) التي توصلت إلى: أن لإدارة الجودة الشاملة دوراً كبيراً في تطوير كفاءة أعضاء هيئة التدريس. كما تتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (عبيد، 2011) التي توصلت إلى: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى رضا أعضاء هيئة التدريس والعملية التعليمية بمؤسسات التعليم العالي السعودية.

كذلك تتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (الحربي، 2003) التي توصلت إلى: أجمعت عينة الدراسة على أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يساهم في تطوير الجامعات السعودية بدرجة فوق المتوسط.

إدارة الجودة الشاملة تعطي اهتمام كبير للعمل الجامعي، وتحقق تحسناً في الاتصالات وإشراك أكبر عدد من الموظفين في اتخاذ القرارات وحل المشاكل وتحسين العلاقة بين الإدارة والموظفين وبالتالي تقلل دوران العمل، وهناك عدد من المبادئ والأسس يمكن الاتفاق عليها عند محاولة الأخذ بفلسفة الجودة الشاملة وتطبيقها بنجاح وهي:

ثقافة المنظمة: يعتمد نجاح إدارة الجودة الشاملة على خلق ثقافة تنظيمية تتسجم مع القيم والاتجاهات السائدة في المنظمة وتدعيم الاستمرار في العمل وفقاً لخصائصها.

المشاركة والتمكين: فمشاركة جميع العاملين في عملية تحسين الخدمات المقدمة من خلال العمل بروح الفريق وحلقات الجودة التي تحدد معوقات الأداء المتميز والعمل على وضع الحلول المناسبة وتمكينها من إجراء التغييرات التي تقترحها.

التدريب: يجب أن تكون عملية التدريب مستمرة حتى تستطيع مواكبة المفاهيم والأساليب والمستجدات التي تكون في مجال العمل لتمكين العاملين من تطبيق واستخدام أدوات الجودة بفعالية.

التزام الإدارة العليا بالجودة: تمارس الإدارة العليا دوراً قيادياً في بيئة إدارة الجودة الشاملة لتنسيق الجهود لتحقيق أهداف المنظمة.

التركيز على العملاء: إن معيار النجاح في أي منظمة هو رضا إدارة الجودة الشاملة. العملاء عن الخدمات والمنتجات التي تقدمها لذا فرضا العملاء بعد المحور الأساس.

التحسين المستمر: يعد برنامج إدارة الجودة الشاملة جهوداً للتحسين والتطوير بشكل مستمر دون توقف فهي تقوم على مبدأ أن فرص التطوير والتحسين مستمرين ولا ينتهيان أبداً، وأن رغبات المستفيدين متغيرة وليست ثابتة .

التخطيط الاستراتيجي للجودة: إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يتطلب وجود رؤية مستقبلية محددة وأهداف بعيدة المدى وذلك يتطلب مشاركة جميع العاملين وتتم هذه العملية بوجود خطة استراتيجية تنسق الجهود وتوحيدها.

تحفيز العاملين: لا بد للمنظمة من تحفيز العاملين وتشجيعهم على المساهمة في تحسني الجودة من خلال تمكينهم من إجراء التغييرات المناسبة واتخاذ القرارات وإعطائهم فرصاً للإبداع وضمان العمل الجامعي ومشاركة الجميع.

تري الباحثة لضمان جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها الكلية وتحقيق الرؤيا والرسالة، وتوفير قاعدة واضحة للقياس والمحاسبة بما يؤدي إلى تطوير نواتج التعلم من خلال تقويم المقررات وتحسينها وتطوير أعضاء هيئة التدريس ومن ثم تحقيق الأهداف المخطط لها ونيل ثقة المجتمع والقيادات التعليمية في كلية العلوم والآداب جامعة نجران.

للإجابة عن السؤال الثالث: ما المعايير المتبعة بقسم اللغة العربية لقياس جودة أداء نواتج التعلم؟ المبحث التالي يوضح المعايير الأكاديمية المتبعة ونواتج التعلم المتوقعة في قسم اللغة العربية بكلية العلوم والآداب-جامعة نجران.

بعد إجازة الخطة الدراسية كان لابد من الانتقال للمرحلة التالية وهي المقارنة المرجعية العالمية للمعايير الأكاديمية واستخراج نواتج منها وذلك نسبة لأهمية التعليم في عملية التطور والبناء في العالم أتجه العالم إلى تجويد نواتج التعلم وذلك باستخدام أساليب غير تقليدية في التقويم حتى يتم قياس النواتج.

المبحث الثالث: المعايير الأكاديمية:

عملية القياس والمعايير موجودة في تاريخ البشرية منذ القدم توجد معايير أخلاقية واجتماعية مختلفة، فالعوامل الاجتماعية والحضارية والاقتصادية تؤثر في المعايير وأنظمة القياس لذلك فهي معايير غير مطلقة، وعلى الرغم من وجود معايير مختلفة فذلك لا يمنع من إمكانية قيام معايير مطلقة مرنة ومثال للمعايير المطلقة المرنة القرآن والسنة النبوية يتم القياس عليها كيف تكون ثابتة ويتم القياس عليها؟

والإجابة عن ذلك هي الخلط بين القواعد القصوى الثابتة المرنة وهذه تسمى معيار يقاس عليه وهي أصل، وبين القواعد التي لم تصل لمرحلة الثبات.

تعرف المعايير بأنها: قواعد وأسس ولوائح مرنة تختلف في نسبة ثباتها داخل المؤسسة وتستمد قوتها وثباتها من تراكم الخبرات والتجارب، وبإجماع كلي وجزئي، وتتغير على حسب العوامل والقاعدة المستمدة منها.

ولابد من السير على معايير وذلك للأسباب الآتية: المعايير هي اتجاه نحو نظام عام للمؤسسة يتكفل بحل شتى المشكلات والتحسين ووضع نظام محدد للقياس، وبذلك تكفل للمؤسسة أسباب النجاح والمقارنة مع المؤسسات العالمية، ويجب أن نختار من المعايير ما يتناسب مع المؤسسة من حيث الظروف المكانية والزمانية والقوى البشرية والمادية وسياسة المؤسسة وهي رؤية تصبو لتحقيقها المؤسسة لتحسن موقعها من سوق العمل وتقديم خريجين أكفاء.

تعريف المعيار في المعاجم:

جمع: مَعَايِيرُ. (ع ي ر)

لِكُلِّ مِقْيَاسٍ مِعْيَارٍ: مِقْيَاسٌ أَسَاسِيٌّ، عِيَّارٌ .

إِتَّخَذَ عَمَلُهُ الْأَوَّلَ مِعْيَارًا : نُمُودَجًا . خَضَعَ اخْتِيَارُ الْمُرَشَّحِينَ لِمَعَايِيرِ دَقِيقَةٍ .

مِعْيَارُ سِلَاحٍ : أَدَاةٌ تُسْتَعْدَمُ لِقِيَاسِ عِيَّارِ سِلَاحٍ مَا .

مِعْيَارُ الذَّهَبِ أَوْ الفِضَّةِ مِعْيَارُ الْهَوَاءِ: مِقْيَاسٌ.

"مِعْيَارُ عُمُقٍ": مِسْبَارُهُ. (أبو العزم، معجم الغني، 2014: 406)

(مُعيار-عير) عيار ومقياس يقاس به غيره ويسوى، كالميزان والكيل، ج معايير • (مسعود، الرائد معجم لغوي عصري، 1992: 750)

العيار (في الفلسفة) نموذج مُتَحَقَّقٌ أَوْ مُنْصَوَّرٌ لما يَنْبَغِي أَنْ يَكُونَ عَلَيْهِ الشَّيْءُ وَمِنْهُ الْعُلُومُ المعيارية وَهِيَ المنطق والأخلاق وَالْجَمال وَنَحْوَهَا). (أنيس، ابراهيم وآخرون، المعجم الوسيط، 2004: 639)

المعيار: بكسر فسكون، العيار (معايير: معايرة)، الظرف المساوي للمظروف كالصاع، وكالوقت للصوم. - (العلوم المعيارية: المنطق، والأخلاق، والجمال، والفقه). (قلعجي وقنيبي، معجم لغة الفقهاء، 1988: 97)

من معايير الجودة:

معيار ديمينج:

أسست اليابان جائزة ديمينج عام 1951 وقد تم تسميتها باسم العالم الأمريكي ديمينج تقديراً لجهوده البارزة في حركة الجودة في اليابان، وتقوم جائزة ديمينج على مجموعة من المعايير التي وضعها معيار التقويم الشامل هو المعيار الذي يهتم بتقسيم كافة الجوانب التعليمية المتعلقة بالتقويم الذاتي، والخارجي للبيئة المدرسية، عن طريق الاعتماد على مجموعة من المجالات التقييمية التي تهدف إلى إعادة صياغة البيئة التعليمية في كافة مجالاتها، من أجل ضمان تحقيق الجودة الشاملة فيها، فتشمل النقاط التالية: وضع أهداف محددة للبيئة المدرسية. الاهتمام بتفعيل دور الإدارة في كافة جوانب المؤسسة التعليمية. الاعتماد على التطوير الذاتي في تنمية بيئة العمل في المدرسة. وضع مؤشرات تهدف إلى دراسة النجاح، والفشل في المؤسسة التعليمية.

وتعد جائزة ديمينج من أشهر جوائز التميز على المستوى العالمي وتشتمل معايير جائزة ديمينج على مجموعة من مؤشرات الجودة منها: (سرحان، 2012: 89-90)

1/ نظام المعايير وهي كيفية تنظيم المعايير ووضعها في نظام.

2/ طرق إنشاء المعايير ومراجعتها وتعديلها أو إلغاء بعضها.

3/ طرق تسجيل النتائج.

4/ استخدام الطرق الإحصائية.

5/ التراكم التكنولوجي.

6/ مدى الاستفادة من المعايير.

معايير بالدريج:

قد أنشأ المعهد القومي للمعايير والتكنولوجيا بالولايات المتحدة الأمريكية في عام 1987م جائزة مالكوم بالدريج لتمنح للشركات الأمريكية فقط المتميزة في مجال الجودة، وسميت الجائزة باسم مالكوم بالدريج، حيث ظل ينادي بتطبيق مفهوم الجودة حتى وفاته 1987م ولقد اهتم مالكوم بتطبيق مبادئ الجودة الشاملة في التعليم، ولقد أصبح دليل إرشادات معايير جائزة بالدريج واحدة من أكثر المواد المطبوعة شعبية وانتشارا في دوائر الأعمال الأمريكية في السنوات الأخيرة حيث تقوم على الدرجات التضمنينية من 100 نقطة (درجة) تتوزع على معايير وبنود الجائزة المختلفة. (سرحان، 2012: 92-93)

أشار بيجز وتانج (Biggs, J. & Tang, C, 2007) إلى أن التربية القائمة على المخرجات تتم بطرق مختلفة تماما، إما لأجل تحسين التعليم والتعلم، أو لأجل استيفاء الأجندة الإدارية. وأحيانا يتم تعريف التربية القائمة على المخرجات خطأ بأنها تمثل حركة التربية القائمة على الكفايات. فالتربية القائمة على الكفايات ليست سوى مثال واحد من التربية القائمة على المخرجات. وهي تختلف عن الأشكال الأخرى من التربية القائمة على المخرجات من حيث تعريفها للمخرجات. ففي التربية القائمة على الكفايات يضيق مفهوم المخرجات بحيث يقتصر على كفايات ضيقة تنحصر في المهارات. وهذا هو السبب الذي جعل التربية القائمة على الكفايات شائعة في مجالات التربية المهنية والتقنية.

ويذكر بيجز وتانج أن حركة التربية القائمة على المخرجات اتخذت ثلاثة أشكال، عبرت عنها ثلاثة نماذج: الشكل الأول، ارتبط بنموذج وليم سبادي (William Spady) (1994) الذي اقترح برنامجا معتمدا على التفريد للمتعلمين غير المستفيدين من التعليم المدرسي، عرف بـ " التربية القائمة على المخرجات". والشكل الثاني ارتبط بحركة المحاسبية في الولايات المتحدة الأمريكية، ووفقا له ترتبط المخرجات بالمستوى المؤسسي، حيث تتم مقارنة متوسط أداء الطلاب وأنواع أخرى من المخرجات المؤسسية، من أجل تحقيق متطلبات الاعتماد، ومتطلبات المستفيدين الخارجيين، مثل: أرباب العمل، وصانعو السياسات. والشكل الثالث من التربية القائمة على الكفايات، ارتبط بالنظرية البنائية في التعليم والتعلم، وفيه يتركز الاهتمام على التعليم والتعلم القائم على المخرجات، وحيث يتم فتحدد مخرجات التعلم خصيصا لأجل تحسين التعليم والتقييم وليس لأي غرض آخر.

تحديد معايير أكاديمية مقارنة للجودة معترف بها دوليا:

يستند مفهوم المقارنة المرجعية ومضمونها إلى فكرة التعلم من الآخرين كونها أداة للتقويم.

ثانياً: المنهج المتبع في المقارنة:

مقارنة مرجعية خارجية – External Benchmarking

ثالثاً: ما هي الأسباب التي أدت إلى المقارنة المرجعية؟

الأسباب التي أدت للمقارنة المرجعية هي حاجة البرنامج لمعرفة مستويات الأداء للبرامج المناظرة محلياً وعالمياً من أجل تحديد موقع البرنامج سعياً للأفضل، وما المطلوب من أجل تحسين الأداء المستمر ومواكبة سوق العمل.

رابعاً: أهمية المقارنة المرجعية.

تعد المقارنة المرجعية عملية مستمرة ومنظمة لتحديد وتحليل أداء البرنامج وتحديد الفجوة بينه وبين البرامج المناظرة محلياً وعالمياً مع معرفة نقاط القوة والضعف والتحسين المستمر.

خامساً: أهداف المقارنة المرجعية:

نسعى من خلال المقارنة المرجعية إلى بلوغ الهدف الرئيس المتمثل في تشخيص أهم المراكز الاستراتيجية للمعايير الأكاديمية من خلال مقارنة مرجعية مع أخرى عالمية، وبلوغ الهدف الرئيس المتمثل في التشخيص والعلاج. وتستهدف المقارنة المرجعية تحسين المعايير الأكاديمية للبرنامج وتطوير طرق القياس وسد حاجة سوق العمل.

سادساً: الخطوات المتبعة في المقارنة المرجعية

تم تكوين لجنة لوضع معايير أكاديمية ومواصفات خريج لقسم اللغة العربية تربية متسقة مع الإطار الوطني للمؤهلات، تم البحث عن معايير تتوافق مع المعايير الأكاديمية، تم اختيار معايير الهيئة القومية المصرية لإجراء المقارنة في الجدول المرفق وكذلك عمل إحصائية ورسم تخطيطي لمعرفة مدى اتساق المقارنة المرجعية للبرنامج مع الإطار الوطني للمؤهلات العلمية.

تقرير حول مقارنة حول المعايير الأكاديمية لخريجي برنامج اللغة العربية في تربية بكلية العلوم والآداب جامعة نجران مع معايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بجمهورية مصر العربية.

تم عقد مقارنة بين المعايير التي تم وضعها من قبل قسم اللغة العربية والمعايير القياسية أو المرجعية في كليات الآداب بالهيئة القومية المصرية للاسترشاد بها في تحديد مستوى جودة المعايير الأكاديمية المستخدمة في برنامج اللغة العربية وذلك لكي تلبي متطلبات الاعتماد الأكاديمي وتتفق مع المعايير العالمية ومتطلبات المهن وكذلك تلبي حاجات المؤسسة التعليمية، والطلبة، والدولة، والمجتمع.

مقارنة المعايير الأكاديمية في برنامج اللغة العربية -تربية، بمعايير مرجعية Benchmarks:

تم عقد مقارنة بين المعايير المستخدمة والمعايير القياسية أو المرجعية في كليات التربية لغة عربية بالهيئة القومية المصرية للاسترشاد بها، وغطت مجالات: المعرفة، المهارات الإدراكية (الذهنية)، مهارات التعامل مع الآخرين وتحمل المسؤولية، مهارات التواصل وتقنية المعلومات والمهارات العددية، المهارات الحركية النفسية، لتحديد مستوى توافق واختلاف المعايير المستخدمة في كلية العلوم والآداب بجامعة نجران مع معايير الهيئة القومية المصرية. جاءت نسبة التوافق الكلية لكل المعايير 95%.

أ- المعرفة

معايير برنامج التربية لغة عربية	معايير الهيئة القومية المصرية	وجه الاتفاق	وجه الاختلاف	نسبة التوافق
1- كفاءة التعامل مع التلاميذ نفسيا وتربويا	3-3-1 يحترم الطالب المعلم حقوق الإنسان. 3-3-6 يتقبل النقد الموضوعي. 2-2-1-6 يطبق آداب الحوار والاختلاف عند تعامله مع الآخرين. 9	توافق	لا يوجد	95%
2- مهارات التدريس الأساسية: تخطيط، تنفيذ، تقويم.	1-1-7-1 يفرق بين الأساليب البلاغية المختلفة بدقة. 1-1-8-1 يفرق بين الأساليب البلاغية المختلفة بدقة. 1-1-25-1 يفرق بين الأساليب البلاغية المختلفة بدقة. 2-1-39-2 يكتب مراعي الإطار العام للموضوع الذي يكتب فيه. 2-1-40-2 يختتم الموضوع الذي يكتب فيه بجمل قوية تؤثر في القارئ. 2-1-41-2 يكتب مراعي الدقة والصحة اللغوية عند الكتابة. 2-1-42-2 يتخير التعبير المناسب للمواقف المختلفة. 2-1-43-2 يكتب جملا سليمة المعنى والتركييب. 2-1-44-2 يرتب الفكر التي يكتبها ترتيبا مناسباً.	توافق	لا يوجد مهارة تقويم في معيار الهيئة القومية المصرية	90%
3- استخدام التقنيات والإجراءات الحديثة في تدريس اللغة العربية.		لا يوجد	يتميز المعيار في جامعة نجران على معايير الهيئة القومية في وجود استخدام التقنيات الحديثة بينما لا يوجد هذا المعيار في معايير الهيئة القومية المصرية	
4- القواعد النحوية واللغوية للغة العربية.	1-1-18-1 يوضح عمل النواسخ ومعانيها. 1-1-19-1 يميز بين المرفوعات والمنصوبات والمجرورات من الأسماء. 1-1-20-1 يميز بين أنواع التوابع (العطف - النعت - التوكيد - البد... الخ). 1-1-21-1 يقارن بين المشتقات. 1-1-22-1 يبين الإعرابات المختلفة للجمل الواحد حسب المدرسة النحوية.	تطابق	لا يوجد	100%
5- التعبيرات اللغوية والاصطلاحية والأدبية المستخدمة في اللغة العربية قديما وحديثا	1-1-4-1 يشرح مجالات علم اللغة وتخصصاته. 1-1-5-1 يحدد المصطلحات والنظريات اللغوية المختلفة.	توافق	لا يوجد	98%
6- الإمام ببعض العلوم ذات الصلة بطوم اللغة العربية كعلم النفس وعلم الاجتماع والتاريخ والفلسفة واللغة الإنجليزية والحاسب.	3-2-1 يوظف الطالب المعلم المصطلحات الأجنبية ذات الصلة بتخصصه في تحقيق التنمية المهنية المستدامة. 2-1-1-1 يحدد الطالب المعلم مظاهر الحضارة والتاريخ الإسلامي. 2-1-2-1 يشرح أسس الفلسفة الإسلامية. 2-1-4-1 يحلل طبيعة المجتمع العربي قبل الإسلام.	تطابق	لا يوجد	100%

معايير برنامج التربية لغة عربية	معايير الهيئة القومية المصرية	وجه الاتفاق	وجه الاختلاف	نسبة التوافق
	<p>5-1-2 يحدد مظاهر تأسيس الدولة الإسلامية في عهد الرسالة ثم أهم الأحداث حتى سقوط الخلافة الأموية.</p> <p>6-1-2 يفسر أحوال المجتمع الإسلامي في العصر العباسي.</p> <p>7-1-2 يحلل أسباب ضعف الخلافة العباسية ومراحل هذا الضعف وظهور الدول المستقلة.</p> <p>9-3-2 يقبل على التحدث باللغة الإنجليزية.</p> <p>8-1-2 يحلل مظاهر الحضارة الإسلامية وعواملها.</p> <p>9-1-2 يحدد إبداعات الفلسفة الإسلامية ودور فلاسفة الإسلام في تكوين الفكر الأوروبي في عصر النهضة الحديثة.</p> <p>15-1-2 يحدد أثر الحضارة العربية الإسلامية في النهضة الأوروبية.</p>			
7-كيفية استخدام اللغة العربية في جميع مجالات العمل المختلفة لتلبية حاجات سوق العمل	<p>1-2-1 يحلل الطالب المعلم كلام المتحدث إلى عناصره الرئيسية والفرعية.</p> <p>2-2-1 يحلل ما يستمع إليه موثقاً بالأدلة.</p> <p>3-2-1 يستخرج الفكر التي تعبر عن اتجاه المتحدث.</p> <p>4-2-1 يستخرج المعاني المجازية فيما يستمع إليه.</p> <p>7-2-1 يكتشف التناقضات فيما هو مسموع.</p> <p>8-2-1 يصوب الأخطاء فيما يستمع إليه.</p> <p>46-2-1 يستخدم علامات الترقيم عند الكتابة.</p> <p>47-2-1 يراعي قواعد الإملاء عن الكتابة.</p> <p>48-2-1 يعرب الكلمات والجمل إعراباً صحيحاً.</p>	توافق	لا يوجد	94%
8-سير أشهر الأدباء والمفكرين القدماء والمعاصرين في تراث اللغة العربية		لا يوجد	يتميز المعيار في جامعة نجران على معايير الهيئة القومية في وجود سير أشهر الأدباء والمفكرين بينما لا يوجد هذا المعيار في معايير الهيئة القومية المصرية	
9 – النظريات التربوية الحديثة ومناهج البحث التربوي.	<p>1-2-1 يتحدث ناقداً أعمالاً أدبية نقداً موضوعياً</p> <p>يفسر بعض مواقف تعليم اللغة العربية على</p> <p>21-2-1 يبين نوع الانفعالات والعواطف التي تسود المادة المكتوبة التي يقرأها.</p> <p>22-2-1 يستخرج الفكر التي تعبر عن رأي الكاتب.</p> <p>23-2-1 يحدد التغيرات في المعنى الناتج عن تعديل أو تحويل في بنية الكلمة.</p> <p>24-2-1 يقرأ مميّزاً بين الفكر الصواب والفكر الخطأ فيما يقرأه.</p> <p>45-2-1 يحدد بيانات الاستثمارات المختلفة مستخدماً معايير التعبير الوظيفي.</p>	توافق	لا يوجد	95%

نسبة التوافق	وجه الاختلاف	وجه الاتفاق	معايير الهيئة القومية المصرية	معايير برنامج التربية لغة عربية
			والحضارات القديمة. 3-1-2 ضوء تاريخ التربية في مصر	
%96				نسبة التوافق في معيار المعرفة

ب-المهارات الإدراكية (الذهنية):

نسبة التوافق	وجه الاختلاف	وجه الاتفاق	معايير الهيئة القومية المصرية	معايير برنامج اللغة العربية تربية
%97	لا يوجد	توافق	14-2-1 يحلل كلام النص إلى عناصره الرئيسية والفرعية. 15-2-1 يستخدم السياق في فهم الكلمات الجديدة. 16-2-1 يبدي رأيه فيما يقرأ. 18-2-1 يحلل النص في ضوء معايير التذوق الأدبي في النص المقروء. 20-2-1 يتوصل إلى النتائج بناء على مقدمات ترد فيما يقرأ.	1-تطبيق ما تعلمه من مهارات لغوية وتدرسية أثناء التربية الميدانية.
%85	يوجد في معيار جامعة نجران مهارة كتابة بينما لا يوجد في معيار الهيئة القومية	توافق	1-1-1 يميز بين مهارات الاستماع العامة والفرعية. 2-1-1 يميز بين مهارات التحدث العامة والفرعية. 3-1-1 يميز بين مهارات القراءة العامة والفرعية.	2-كتابة موضوع، أو تقرير، أو إلقاء كلمة باللغة العربية الفصحى، أو إجراء حوار بصورة صحيحة موظفا ما أتقنه من قواعد لغوية.
%94	لا يوجد	توافق	13-1-1 يشرح بحور الشعر العربي. 14-1-1 يحدد قواعد وزن الشعر العربي. 15-1-1 يسرد تاريخ الأدب في عصوره المختلفة. 23-1-1 يفرق بين المذاهب النحوية وأسس الخلاف النحوي. يعرف المصطلحات والنظريات اللغوية المختلفة.	3-توظيف القواعد النحوية والمعارف الأدبية والمفاهيم اللغوية التي درسها في مجال التدريس.
%75	المعيار في جامعة نجران يشمل كل العلوم الإنسانية بينما معيار الهيئة القومية العلوم الإنسانية	الاتفاق في بعض العلوم الإنسانية	17-1-1 يوضح كيفية تحقيق الكتب التراثية. 6-3-1 يقدر صحة الاستخدام اللغوي في مواقف التحدث والقراءة والكتابة.	4-الإفادة من العلوم الإنسانية المختلفة التي درسها في التعامل مع الأعمال الأدبية واللغوية.
%100	لا يوجد	تطابق	10-2-1 يستخدم السياق في فهم الكلمات الجديدة.	5-إدراك المصطلحات والتعابير السياقية الخاصة ودلالاتها في اللغة العربية.
%95	لا يوجد	توافق	6-1-1 يبين أوجه التشابه والاختلاف بين النقد والبلاغة. 9-1-1 يميز بين مناهج النقد الأدبي المختلفة. 10-1-1 يشرح بأسلوبه تطور النقد الأدبي. 11-1-1 يذكر كيفية تحليل النصوص ونقدها. 16-1-1 يشرح كيفية النقد الصحيح للشعر العربي.	6-تطبيق أساليب التفكير الناقد والحل الإبداعي للمشكلات.
%95	لا يوجد	توافق	19-2-1 يميز بين الحقيقة والخيال فيما يقرأه. 12-1-1 يفرق بين الأساليب البلاغية المختلفة بدقة. 1-1-1 يميز بين مهارات الاستماع العامة والفرعية. 2-1-1 يميز بين مهارات التحدث العامة والفرعية. 3-1-1 يميز بين مهارات القراءة العامة والفرعية	7-فهم الروابط بين فروع اللغة العربية المختلفة.
%92				نسبة التوافق في معيار المهارات الإدراكية الذهنية

ج-مهارات التعامل مع الآخرين وتحمل المسؤولية:

نسبة التوافق	وجه الاختلاف	وجه الاتفاق	معايير الهيئة القومية المصرية	معايير برنامج اللغة العربية تربية

نسبة التوافق	وجه الاختلاف	وجه الاتفاق	معايير الهيئة القومية المصرية	معايير برنامج اللغة العربية تربية
%95	لا يوجد	توافق	1-2-2-1 يوظف الطالب المعلم المعارف الدينية واللغوية والتاريخية والجغرافية والعلمية بفاعلية عند تدريس اللغة العربية. 2-2-2-1 يصدر الأحكام الموضوعية على ما 3-2-2-1 يقرأ من نصوص وكتابات وأعمال أدبية مختلفة. 4-2-2-1 يصمم خريطة توضح مدى التوسع والفتوحات في عهد الخلفاء الراشدين وبنى أمية 5-2-2-1 يتلو بعض آيات القرآن الكريم مراعيًا أحكام التلاوة. 6-2-2-1 يوظف خصائص اللغة العربية عند تدريسها.	1-توظيف المهارات التدريسية في الموقف التعليمي.
%95	معيير جامعة نجران يحتوي على العمل مع الجماعة بينما لا يوجد في معيار الهيئة	يشارك المعياران في التفاعل السليم.	3-3-1 يبدي رغبة في الالتزام بأداب الاستماع. 4-3-1 يبدي رغبة في الالتزام بأداب التحدث.	2- العمل مع الجماعة والتفاعل السليم معها.
%95	معيير جامعة نجران يشمل التعليم الذاتي بينما معيار الهيئة لا يشمل	يشارك المعياران في التطور الشخصي والمهني	4-3-3 يشارك في نشر ثقافة الجودة. 5-3-3 يقتنع بأهمية الجودة الشاملة. 7-3-3 يهتم بمتابعة القضايا العالمية.	3-تحمل مسؤولية التعلم الذاتي والاستمرار في التطوير الشخصي والمهني.
	يتميز المعيار في جامعة نجران على معايير الهيئة القومية في إيجاد حلول مناسبة لأي مشكلة في مجال التدريس بينما لا يوجد هذا المعيار في معايير الهيئة القومية المصرية	لا يوجد		4- إيجاد حلول مناسبة لأية مشكلة تواجهه في مجال التدريس.
%93	لا يوجد	توافق	2-3-3 يحافظ على نظافة البيئة. 4-3-3 يشارك مع التلاميذ في تنظيم المدرسة وتجميلها.	5-التواصل الإيجابي مع الآخرين.
%90	يتميز المعيار في جامعة نجران على معايير الهيئة القومية بالالتزام بالقيم الأخلاقية العالية على النطاق الاجتماعي	يشارك المعياران في التزام بالقيم الاخلاقية على النطاق الشخصي	1-3-2 يكثر الطالب المعلم من تلاوة القرآن الكريم. 2-3-2 يستمتع بتلاوة القرآن الكريم. 3-3-2 يستشعر إعجاز القرآن الكريم. 4-3-2 يظهر الخشوع أثناء تلاوته للقرآن.	6-الالتزام بالقيم الأخلاقية العالية على النطاق الشخصي والاجتماعي.

نسبة التوافق	وجه الاختلاف	وجه الاتفاق	معايير الهيئة القومية المصرية	معايير برنامج اللغة العربية تربية
			<p>2-3-5 يبدى حبه لله وللرسول (صلى الله عليه وسلم).</p> <p>2-3-6 يبدى إعجابه بفصاحة الرسول ويلاغته.</p> <p>2-3-7 يشعر بسماحة الإسلام وعدالته.</p> <p>2-3-8 يدافع عن الإسلام ورسوله.</p>	
	<p>يتميز المعيار في جامعة نجران على معايير الهيئة القومية في إيجاد حل المشكلات في إطار الجماعة والمؤسسة بأساليب علمية تربوية بينما لا يوجد هذا المعيار في معايير الهيئة القومية المصرية</p>	لا يوجد		<p>7- حل المشكلات سواء بين الأفراد أو في إطار الجماعة أو المؤسسة عن طريق استخدام أساليب علمية وتربوية.</p>
%94				نسبة التوافق في معيار مهارات التعامل مع الآخرين وتحمل المسؤولية

د. مهارات التواصل وتقنية المعلومات والمهارات العددية:

نسبة التوافق	وجه الاختلاف	وجه الاتفاق	معايير الهيئة القومية المصرية	معايير برنامج اللغة العربية تربية
%100	لا يوجد	تطابق	2-3-2 يستخدم المستحدثات التكنولوجية في تعليم اللغة العربية وتعلمها.	1 - توظيف تكنولوجيا التعليم الحديثة في تدريس اللغة العربية.
%95	لا يوجد	توافق	<p>1-1-3 يحدد الطالب المعلم الوحدات الأساسية المكونة للحاسب ووظيفة كل منها.</p> <p>2-1-3 يلخص استخدام الملفات والمجلدات من إنشاء وحفظ وحذف وغيره.</p> <p>3-1-3 يعدد إمكانات برنامج معالج الكلمات ورد في التعامل مع المستندات والجدول والرسومات وتبادل البيانات بينها.</p>	<p>2 - استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية الحديثة كالحاسب الآلي، الانترنت في البحث عن المعلومات والإفادة منها.</p>

نسبة التوافق	وجه الاختلاف	وجه الاتفاق	معايير الهيئة القومية المصرية	معايير برنامج اللغة العربية تربية
%94	لا يوجد	توافق	<p>1-2-5 يستمع مميزا بين الحقيقة والخيال.</p> <p>1-2-6 يستمع مميزا بين الحقيقة والرأي فيما يستمع إليه.</p> <p>1-2-9 يستمع مستخلصا النتائج من خلال المقدمات.</p> <p>1-2-11 يستمع مميزا أنواع التنعيم مثل الفرق بين التعجب والاستفهام فيما يستمع إليه.</p> <p>1-2-12 يسمع مبينا نوع الانفعالات والعواطف التي تسود المحادثة التي يستمع إليها.</p> <p>1-2-13 يصوغ أهداف جديدة لدعم هدف الكاتب</p> <p>1-2-17 يقرأ مميزا بين الحقيقة والرأي فيما يقرأ.</p>	3 - التواصل الكتابي والشفهي بفاعلية.
%96				نسبة التوافق في معيار مهارات التواصل وتقنية المعلومات والمهارات العددية

هـ - المهارات الحركية النفسية

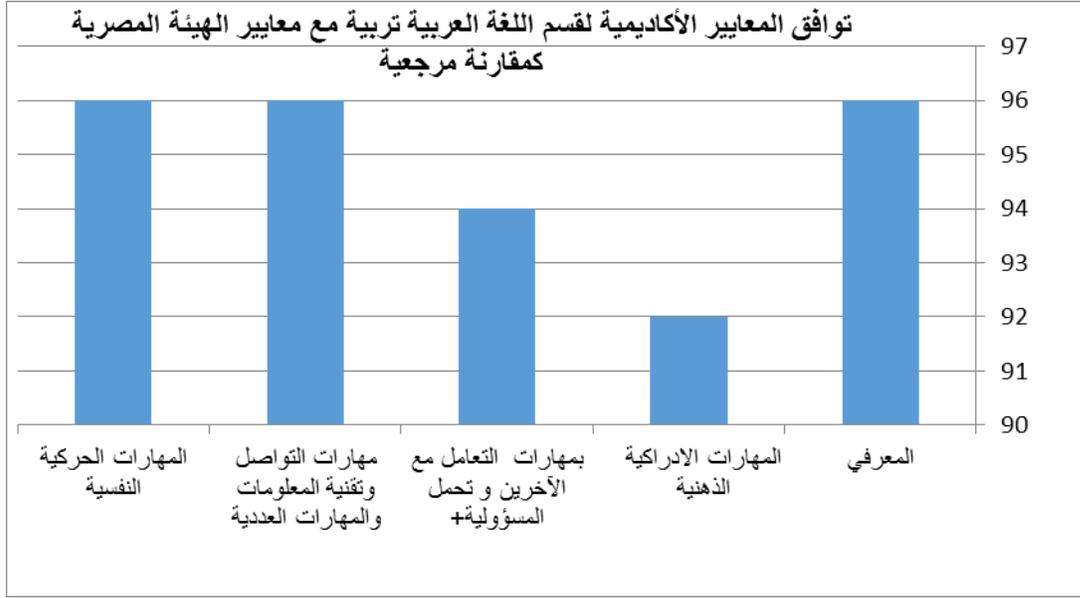
نسبة التوافق	وجه الاختلاف	وجه الاتفاق	معايير الهيئة القومية المصرية	معايير برنامج اللغة العربية تربية
%95	لا يوجد	توافق	1-2-34 يمثل الانفعالات المتضمنة في الكلام.	1 - استخدام المهارات الجسدية (لغة الجسد) وتوظيفها في المواقف التعليمية المختلفة.
%96	لا يوجد	توافق	<p>1-2-25 يقدم تقديمًا مناسبًا للموضوع الذي يتحدث فيه.</p> <p>1-2-26 يتحدث مراعيًا الإطار العام للموضوع الذي يتحدث فيه.</p> <p>1-2-27 يدعم فكره وآراءه بالحجج والبراهين والشواهد.</p> <p>1-2-28 يتحدث مراعيًا الدقة والصحة اللغوية أثناء حديثه.</p> <p>1-2-29 يتخير التعبير المناسب للمواقف المختلفة.</p> <p>1-2-30 ينطق جملاً سليمة المعنى والتركيب.</p> <p>1-2-31 يرتب الفكر التي يتحدث عنها ترتيبًا مناسبًا.</p> <p>1-2-32 يعبر عن الفكر بالقدر المناسب من اللغة دون إيجاز مخل أو إطباب ممل.</p> <p>1-2-33 يراعي حسن الوقف عند التحدث.</p> <p>1-2-35 يتحدث بشكل متصل ومترابط لفترة زمنية مناسبة للموضوع.</p> <p>1-2-36 يختم الموضوع الذي يتحدث عنه بجمل قوية تؤثر في المستمع.</p> <p>1-2-37 يقرأ مراعيًا علامات الترقيم عندما يتحدث أو يقرأ قراءة جهرية.</p> <p>1-2-38 يقدم تقديمًا مناسبًا للموضوع الذي يكتب فيه.</p>	2 - إلقاء الشعر والخطابة بطريقة مؤثرة على نفسية المستمع.
%96				نسبة التوافق في معيار المهارات الحركية النفسية

توافق المعايير الأكاديمية لقسم اللغة العربية تربية مع معايير الهيئة المصرية:

جدول رقم (14) توافق المعايير الأكاديمية لقسم اللغة العربية تربية مع معايير الهيئة المصرية

وجه المقارنة	جامعة نجران معايير برنامج اللغة العربية	معايير الهيئة الوطنية المصرية (علامة مرجعية)	مدى التوافق
المعرفة	✓	✓	%96
المهارات الادراكية الذهنية	✓	✓	%92
مهارات التعامل مع الآخرين وتحمل المسؤولية	✓	✓	%94
مهارات التواصل وتقنية المعلومات والمهارات العددية	✓	✓	%96
المهارات الحركية النفسية	✓	✓	%96
نسبة التوافق			%95

شكل رقم (2) توافق المعايير الأكاديمية لقسم اللغة العربية تربية مع معايير الهيئة المصرية



اتساق المقارنة المرجعية للبرنامج مع الإطار الوطني للمؤهلات:

جدول رقم (15) اتساق المقارنة المرجعية للبرنامج مع الإطار الوطني للمؤهلات

وجه المقارنة	جامعة نجران معايير برنامج اللغة العربية	معايير الإطار الوطني للمؤهلات	مدى التوافق
المعارف	<p>1- كيفية التعامل مع التلاميذ نفسياً وتربوياً</p> <p>2- مهارات التدريس الأساسية: تخطيط، تنفيذ، تقييم.</p> <p>3- استخدام التقنيات والإجراءات الحديثة في تدريس اللغة العربية.</p> <p>4- القواعد النحوية واللغوية للغة العربية.</p> <p>5- التعابير اللغوية والاصطلاحية والأدبية المستخدمة في اللغة العربية قديماً وحديثاً.</p> <p>6- الإلمام ببعض العلوم ذات الصلة بعلوم اللغة العربية كعلم النفس وعلم الاجتماع والتاريخ والفلسفة واللغة الإنجليزية والحاسب.</p> <p>7- كفاءة استخدام اللغة العربية في جميع مجالات العمل المختلفة لتلبية حاجات سوق العمل.</p> <p>8- سير أشهر الأدباء والمفكرين القدماء والمعاصرين في تراث اللغة العربية.</p> <p>9- النظريات التربوية الحديثة ومناهج البحث التربوي</p>	<p>المعرفة: القدرة على استرجاع المعلومات وفهمها وتقديمها، والتي تشمل: معرفة حقائق معينة، معرفة مفاهيم وأسس ونظريات محددة، معرفة إجراءات معينة.</p>	✓
المهارات الإدراكية	<p>1- تطبيق ما تعلمه من مهارات لغوية وتدرسية أثناء التربية الميدانية.</p> <p>2- كتابة موضوع، أو تقرير، أو إلقاء كلمة باللغة العربية الفصحى، أو إجراء حوار بصورة صحيحة موظفاً ما أتقنه من قواعد لغوية.</p> <p>3- توظيف القواعد النحوية والمعارف الأدبية والمفاهيم اللغوية التي درسها في مجال التدريس.</p> <p>4- الاستفادة من العلوم الإنسانية المختلفة التي درسها في التعامل مع الأعمال الأدبية واللغوية.</p> <p>5- إدراك المصطلحات والتعابير السياقية الخاصة ودلالاتها في اللغة العربية.</p> <p>6- تطبيق أساليب التفكير الناقد والحل الإبداعي للمشكلات.</p> <p>7- فهم الروابط بين فروع اللغة العربية المختلفة.</p>	<p>تطبيق الإدراك المفاهيمي للمفاهيم، والمبادئ، والنظريات،</p> <p>تطبيق الأساليب المتضمنة في التفكير الناقد والحل الإبداعي للمشكلات، سواء كان ذلك بناءً على طلب من الآخرين أو عند مواجهة مواقف جديدة وغير متوقعة،</p> <p>دراسة المواضيع والمشكلات في مجال دراسي باستخدام مجموعة من المصادر المتنوعة واستخلاص استنتاجات صحيحة.</p>	✓
مهارات العلاقات بين الأشخاص وتحمل المسؤولية	<p>1- توظيف المهارات التدريسية في الموقف التعليمي.</p> <p>2- العمل مع الجماعة والتفاعل السليم معها.</p> <p>3- تحمّل مسؤولية التعلم الذاتي والاستمرار في التطوير الشخصي والمهني</p> <p>4- إيجاد حلول مناسبة لأية مشكلة تواجهه في مجال التدريس.</p> <p>5- التواصل الإيجابي مع الآخرين.</p> <p>6- الالتزام بالقيم الأخلاقية العالية على النطاق الشخصي والاجتماعي.</p> <p>7- حل المشكلات سواء بين الأفراد أو في إطار الجماعة أو المؤسسة عن طريق استخدام أساليب علمية وتربوية</p>	<p>تحمل مسؤولية تعلمهم الذاتي والاستمرار في التطوير الشخصي والمهني،</p> <p>العمل في مجموعة بشكل فعال وممارسة القيادة عند الحاجة،</p> <p>التصرف بمسؤولية في العلاقات الشخصية والمهنية،</p> <p>التصرف بشكل أخلاقي والالتزام بالقيم الأخلاقية العالية على النطاق الشخصي والاجتماعي.</p>	✓
مهارات التواصل	<p>1- توظيف تكنولوجيا التعليم الحديثة في تدريس اللغة العربية.</p> <p>2- استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية الحديثة كالحاسب الآلي، الانترنت في البحث عن المعلومات والإفادة منها.</p> <p>3- التواصل الكتابي والشفهي بفاعلية.</p>	<p>التواصل الشفهي والكتابي بشكل فعال،</p> <p>استخدام تقنية الاتصالات والمعلومات،</p> <p>استخدام الأساليب الحسابية والإحصائية الأساسية.</p>	✓
المهارات النفس-حركية	<p>1- استخدام المهارات الجسدية (لغة الجسد) وتوظيفها في المواقف التعليمية المختلفة.</p> <p>2- إلقاء الشعر والخطابة بطريقة مؤثرة على نفسية المستمع.</p>	<p>البراعة البدنية، فعندما تكون المهارات الحركية النفسية ذات أهمية للتخصص الدراسي يجب وصف مستويات الأداء مع تحديد أساليب التعليم المقترنة بها وأساليب تقييمها في توصيف البرنامج والمقررات.</p>	✓

استخلاص نواتج التعلم من المعايير الأكاديمية:

برنامج اللغة العربية - تربية

الغايات والأهداف:

- إمداد الطالب بالمعايير اللغوية والتربوية المطلوبة للارتقاء بتدريس اللغة العربية فيما قبل الجامعة.
- رفع مستوى الطالب مهنياً ولغوياً وتربوياً.
- تزويد الطالب بالمهارات اللغوية اللازمة لإثراء حصيلته الفكرية والثقافية والفنية.
- إعداد كفاءات مؤهلة في اللغة العربية وآدابها وتربيتها، للعمل في القطاعين العام والخاص.
- الربط بين التراث اللغوي والفكري العربي القديم، وبين المعاصرة بمناهجها المتنوعة.

المعايير الأكاديمية لبرنامج اللغة العربية - تربية:

تم الاعتماد في العمل على الإطار الوطني للمؤهلات بالمملكة العربية السعودية في صياغة المعايير الأكاديمية وقد روعي في إعدادها طبيعة المتعلم والبرنامج وأهدافه وخصائص الخريجين ونواتج التعلم المتوقعة وكذا أبعادها من: المعرفة، مهارات إدراكية، مهارات التعامل مع الآخرين وتحمل المسؤولية، مهارات التواصل وتقنية المعلومات، والمهارات العددية، المهارات الحركية النفسية. وهي معايير وضعت من قبل المتخصصين في القسم من خلال جلسات عصف ذهني بالاشتراك مع المستفيدين من الخدمة التعليمية من طلاب وأولياء أمور استرشادا بالمعايير الإقليمية وفي إطار المحافظة على الهوية الوطنية وتمثل هذه المعايير الحد الأدنى المطلوب توافره في البرامج التعليمية.

ينظر لسوق العمل والمستفيدين في وقتنا الحاضر على أنهم شركاء في النجاح واستطلاع الرأي أحد أفضل الطرق التي يمكن من خلالها جمع المعلومات التي تعطي فرصة لكل من الردود الإيجابية والسلبية وتوفر البيانات عن مواطن القوة والضعف وتعطي رؤى جديدة للتحسين بالاطلاع على الاتجاهات، وتسليط الضوء على التغييرات التي تساعد المؤسسة على الحفاظ على المرونة مع اتجاهات سوق العمل وتحسن استطلاعات الرأي من العلاقة مع العملاء وتزيد من رضاهم العام.

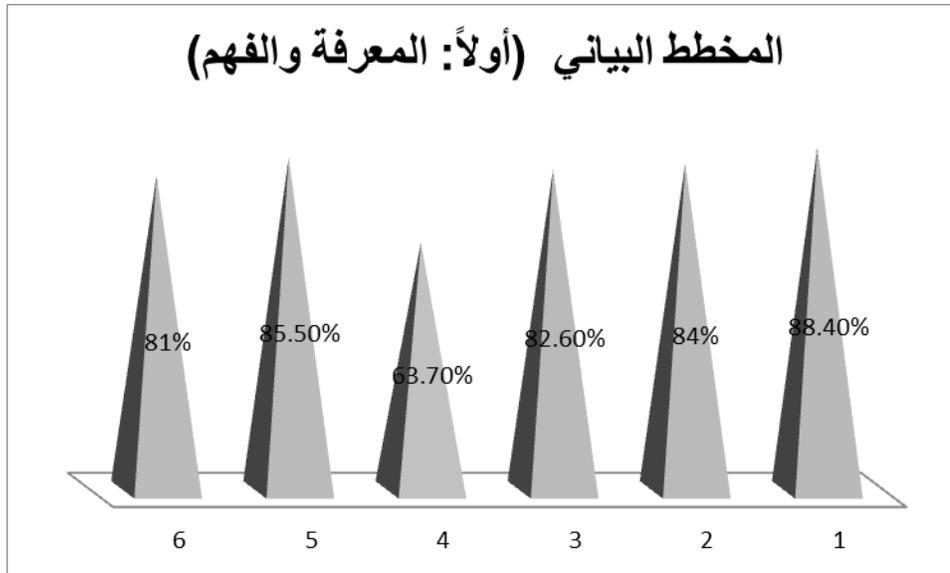
تقرير عن استطلاع رأي سوق العمل في نواتج تعلم برنامج اللغة العربية تربية:

جدول رقم (16) استجابات استطلاع سوق العمل حول نواتج تعلم برنامج اللغة العربية -تربية.

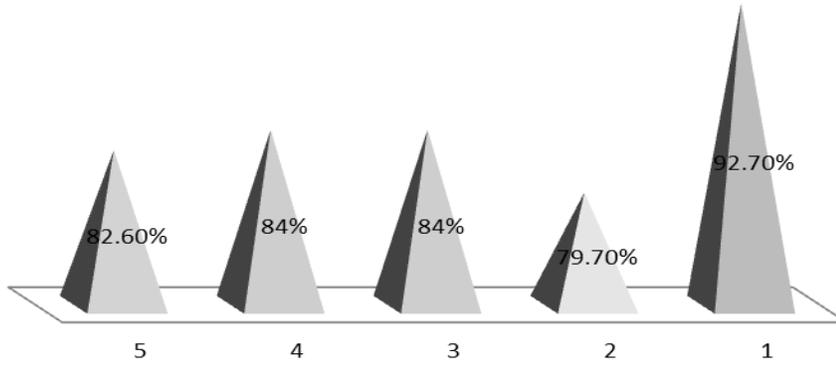
م	أولاً: المعرفة والفهم	درجة الرضا				
		عالية	متوسطة	منخفضة	المجموع	النسبة المئوية
بنهاية تدريس برنامج اللغة العربية يجب أن يكون الخريج قادراً على أن:						
1	يعرف كيفية التعامل مع التلاميذ نفسياً وتربوياً.	16	6	1	61	%88.4
2	يشرح مهارات التدريس الأساسية: تخطيط، تنفيذ، تقويم، والنظريات التربوية الحديثة ومناهج البحث التربوي، والتقنيات والإجراءات الحديثة في تدريس اللغة العربية	13	9	1	58	%84
3	يشرح القواعد النحوية واللغوية وكيفية استخدام اللغة العربية في جميع مجالات العمل المختلفة لتلبية حاجات سوق العمل.	13	8	2	57	%82.6
4	يصنف التعبيرات اللغوية والاصطلاحية والأدبية المستخدمة في اللغة العربية قديماً وحديثاً.	9	12	2	44	%63.7
5	يوضح العلاقة بين اللغة العربية والعلوم الأخرى كعلم النفس وعلم الاجتماع والتاريخ والفلسفة واللغة الانجليزية والحاسب والدراسات الإسلامية.	13	10	0	59	%85.5
6	يستعرض سير أشهر الأدباء والمفكرين القدماء والمعاصرين في تراث اللغة العربية.	13	7	3	56	%81
م	ثانياً: المهارات الإدراكية	عالية	متوسطة	منخفضة	المجموع	النسبة المئوية
بنهاية تدريس برنامج اللغة العربية يجب أن يكون الخريج قادراً على أن:						
1	يطبق ما تعلمه من مهارات لغوية وتدرسية أثناء التربية الميدانية.	18	5	0	64	%92.7
2	يستخدم القواعد النحوية والمعارف الأدبية والمفاهيم اللغوية التي درسها في مجال التدريس، وكتابة موضوع، أو تقرير، أو إلقاء كلمة باللغة العربية الفصحى، أو إجراء حوار بصورة صحيحة موظفاً ما أتقنه من قواعد لغوية.	12	8	3	55	%79.7
3	يطبق ما استفاد من العلوم الإنسانية المختلفة التي درسها في التعامل مع الأعمال الأدبية واللغوية.	13	9	1	58	%84
4	يطبق أساليب التفكير الناقد والحل الإبداعي لحل المشكلات.	13	9	1	58	%84
5	يميز بين المصطلحات والتعبيرات السياقية الخاصة ودلالاتها في اللغة العربية وفهم الروابط بين فروع اللغة العربية المختلفة.	13	8	2	57	%82.6

النسبة المئوية	المجموع	منخفضة	متوسطة	عالية	ثالثاً: مهارات التعامل مع الآخرين وتحمل المسؤولية
بنهاية تدريس برنامج اللغة العربية يجب أن يكون الخريج قادراً على أن:					
81%	56	3	7	13	1 يوظف المهارات التدريسية في العملية التعليمية.
88.4%	61	2	4	17	2 يشارك العمل مع الجماعة والتواصل الايجابي مع الآخرين.
85.5%	59	0	10	13	3 يتحمل مسؤولية التعلم الذاتي والاستمرار في التطوير الشخصي والمهني وحل المشكلات التي تواجهه في مجال التدريس.
86.9%	60	1	7	15	4 يساعد في حل المشكلات سواء بين الأفراد أو في إطار الجماعة أو المؤسسة عن طريق استخدام أساليب علمية وتربوية.
95.6%	66	0	3	20	5 يلتزم بالقيم الأخلاقية العالية على النطاق الشخصي والاجتماعي.
النسبة المئوية %	المجموع	منخفضة	متوسطة	عالية	رابعاً: مهارات التواصل وتقنية المعلومات
بنهاية تدريس برنامج اللغة العربية يجب ان يكون الخريج قادراً على أن:					
73.9%	51	3	12	8	1 يتواصل بتكنولوجيا التعليم الحديثة في تدريس اللغة العربية
89.8%	62	2	3	18	2 يستخدم وسائل الاتصال التكنولوجية الحديثة كالحاسب الآلي، والانترنت في البحث عن المعلومات والإفادة منها، والتواصل الكتابي والشفهي بفاعلية.

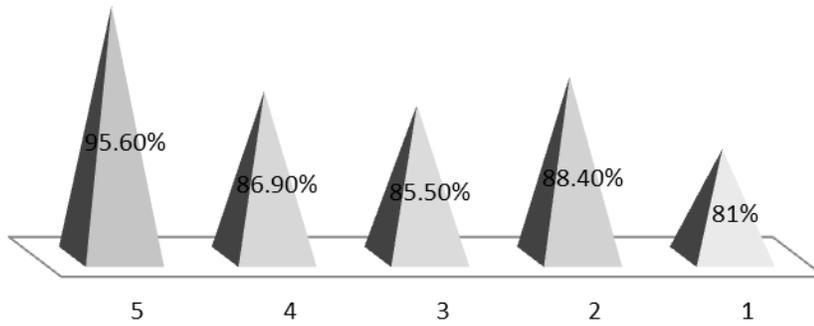
شكل رقم (3) النسب المئوية لاستجابات سوق العمل حول نواتج تعلم برنامج اللغة العربية - تربية.



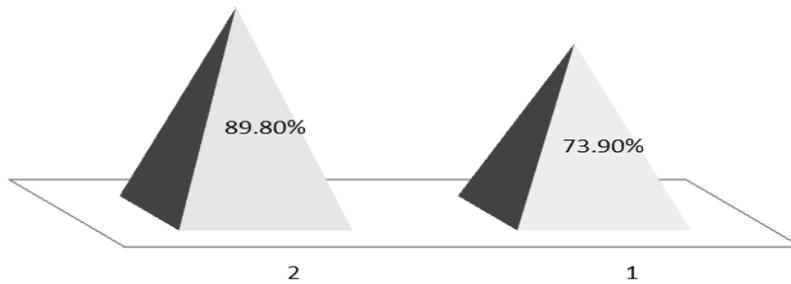
ثانيا: المهارات الإدراكية



ثالثا: مهارات التعامل مع الآخرين وتحمل المسؤولية



مهارات التواصل وتقنية المعلومات

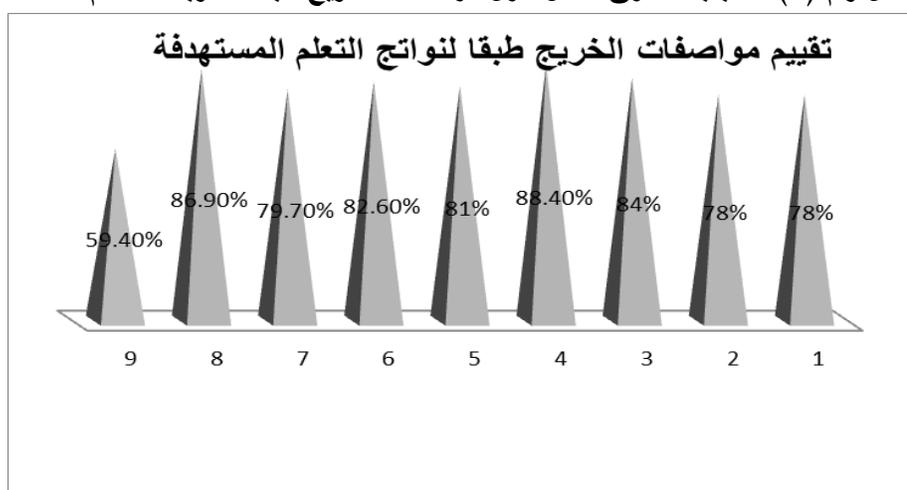


التعليق على النتائج:

يتضح من النتائج السابقة أن نسبة رضا سوق العمل الخارجي عن نواتج تعلم برنامج اللغة العربية تراوحت ما بين 63% إلى 95% حيث حصل الناتج الخامس في مهارات التعامل وهو (يلتزم بالقيم الأخلاقية العالية على النطاق الشخصي والاجتماعي) على أعلى نسبة ، بينما كان الناتج الرابع معرفي (يصنف التعبيرات اللغوية والاصطلاحية والأدبية المستخدمة في اللغة العربية قديما وحديثا) قد حصل على أقل نسبة ، إلا أن متوسط نسب المجال المعرفي كانت 80.8%، ومتوسط نسب المجال الإدراكي كانت 84.6% ، ومتوسط نسب المجال الثالث كانت 87%، ومتوسط نسب المجال الرابع كانت 81.8% ، هذا وقد اتفقت القيادات العليا وأعضاء هيئة التدريس بالبرنامج على ألا تقل نسبة الرضا لنواتج تعلم البرنامج عن 80%.

استطلاع رأي سوق العمل حول تقييم مواصفات الخريج طبقاً لمخرجات التعلم المستهدفة لخريج برنامج اللغة العربية -تربية.

شكل رقم (4) استجابات سوق العمل حول مواصفات الخريج طبقاً لمخرجات التعلم.



التعليق على النتائج:

يتضح من النتائج السابقة أن نسبة رضا سوق العمل الخارجي عن مواصفات برنامج اللغة العربية قد تراوحت ما بين 78% إلى 88% حيث حصل البند الخاص باستخدام وسائل التكنولوجيا والاتصال الحديثة على أعلى نسبة، بينما حصل البند الخاص باستخدام لغة أجنبية ثانية إلى جانب اللغة العربية على أقل نسبة 59%، إلا أن متوسط رضا سوق العمل عن مواصفات الخريج كانت 80%.

أولويات التحسين:

1/ زيادة عدد الساعات التدريسية الخاصة بإتقان اللغة الأجنبية.

2/ عقد دورات للطالبات في التوفل ومهارات التحدث باللغة الإنجليزية.

استطلاع رأي الخريجات في نواتج التعلم:

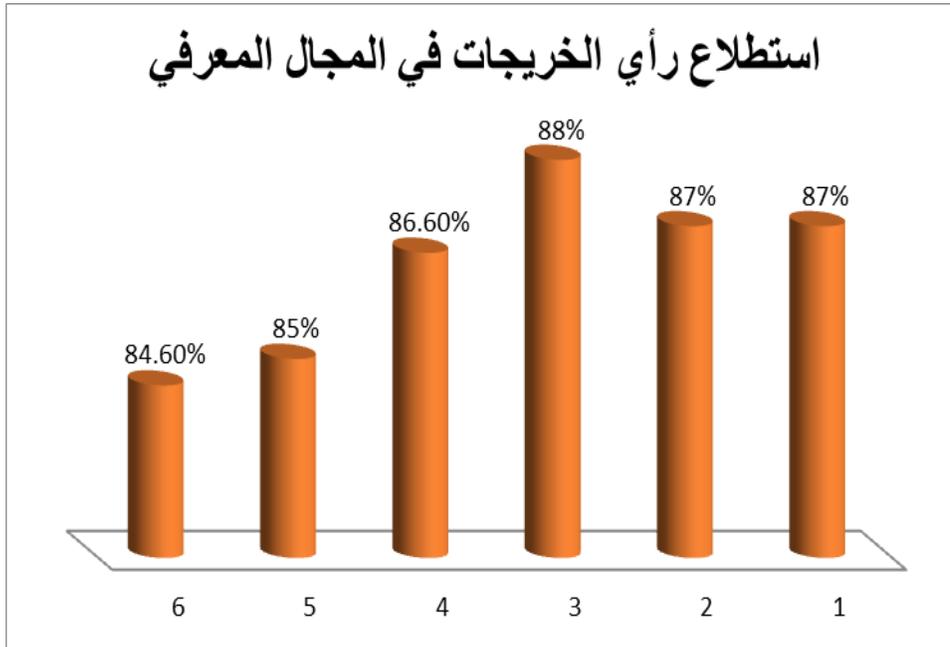
تقرير عن استطلاع رأي الخريجات في نواتج التعلم برنامج اللغة العربية تربية عن العام الجامعي 1435 / 1436 هـ

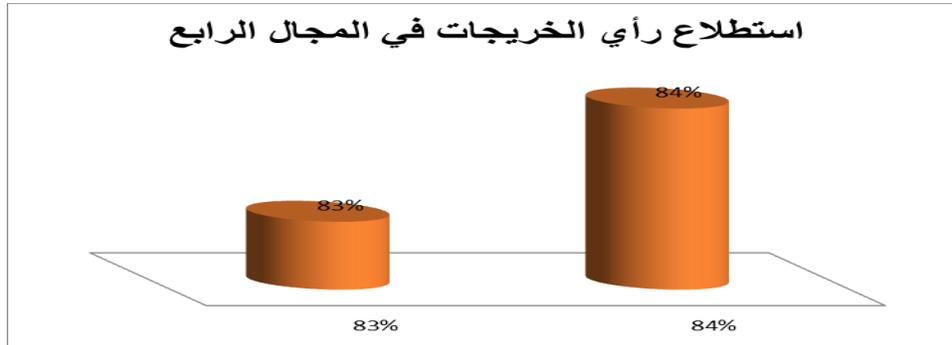
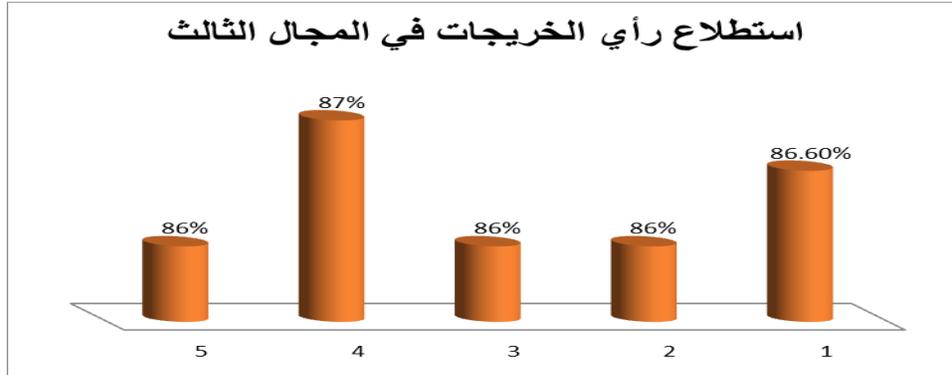
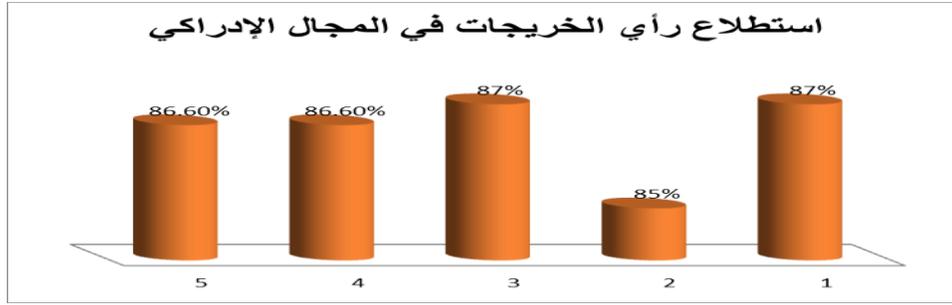
جدول رقم (17) استجابات استطلاع الخريجات حول نواتج تعلم برنامج اللغة العربية-تربية.

م	أولاً: المعرفة والفهم	نعم	لا	المجموع	الأهمية النسبية
	بنهاية تدريس برنامج اللغة العربية يجب أن يكون الخريج قادراً على أن:				
1	يُعرف كيفية التعامل مع التلاميذ نفسياً وتربوياً.	56	19	131	%87
2	يشرح مهارات التدريس الأساسية: تخطيط، تنفيذ، تقييم، والنظريات التربوية الحديثة ومناهج البحث التربوي، والتقنيات والإجراءات الحديثة في تدريس اللغة العربية	56	19	131	%87
3	يشرح القواعد النحوية واللغوية وكيفية استخدام اللغة العربية في جميع مجالات العمل المختلفة لتلبية حاجات سوق العمل.	57	18	132	%88
4	يصنف التعبيرات اللغوية والاصطلاحية والأدبية المستخدمة في اللغة العربية قديماً وحديثاً.	55	20	130	%86.6
5	يوضح العلاقة بين اللغة العربية والعلوم الأخرى كعلم النفس وعلم الاجتماع والتاريخ والفلسفة واللغة الانجليزية والحاسب والدراسات الإسلامية.	53	22	128	%85
6	يستعرض سير أشهر الأدباء والمفكرين القدماء والمعاصرين في تراث اللغة العربية.	52	23	127	%84.6
م	ثانياً: المهارات الإدراكية				
	بنهاية تدريس برنامج اللغة العربية يجب أن يكون الخريج قادراً على أن:				
1	يطبق ما تعلمه من مهارات لغوية وتدريسية أثناء التربية الميدانية.	56	19	131	%87
2	يستخدم القواعد النحوية والمعارف الأدبية والمفاهيم اللغوية التي درسها في مجال التدريس، وكتابة موضوع، أو تقرير، أو إلقاء كلمة باللغة العربية الفصحى، أو إجراء حوار بصورة صحيحة موظفاً ما أتقنه من قواعد لغوية.	53	22	128	%85
3	يطبق ما استفاد من العلوم الإنسانية المختلفة التي درسها في التعامل مع الأعمال الأدبية واللغوية.	56	19	131	%87
4	يطبق أساليب التفكير الناقد والحل الإبداعي لحل المشكلات.	55	20	130	%86.6
5	يميز بين المصطلحات والتعبيرات السياقية الخاصة ودلالاتها في اللغة العربية وفهم الروابط بين فروع اللغة العربية المختلفة.	55	20	130	%86.6

ثالثاً: مهارات التعامل مع الآخرين وتحمل المسؤولية					
بنهاية تدريس برنامج اللغة العربية يجب ان يكون الخريج قادراً على أن:					
1	يوظف المهارات التدريسية في العملية التعليمية.	55	20	130	%86.6
2	يشارك العمل مع الجماعة والتواصل الايجابي مع الآخرين.	54	21	129	%86
3	يتحمل مسؤولية التعلم الذاتي والاستمرار في التطوير الشخصي والمهني وحل المشكلات التي تواجهه في مجال التدريس.	54	21	129	%86
4	يساعد في حل المشكلات سواء بين الأفراد أو في إطار الجماعة أو المؤسسة عن طريق استخدام أساليب علمية وتربوية.	56	19	131	%87
5	يلتزم بالقيم الأخلاقية العالية على النطاق الشخصي والاجتماعي.	54	21	129	%86
رابعاً: مهارات التواصل وتقنية المعلومات					
بنهاية تدريس برنامج اللغة العربية يجب ان يكون الخريج قادراً على أن:					
1	يتواصل بتكنولوجيا التعليم الحديثة في تدريس اللغة العربية	51	24	126	%84
2	يستخدم وسائل الاتصال التكنولوجية الحديثة كالحاسب الآلي، الانترنت في البحث عن المعلومات والإفادة منها، والتواصل الكتابي والشفهي بفاعلية.	50	25	125	%83

شكل رقم (5) النسب المئوية لاستجابات الخريجات حول نواتج تعلم برنامج اللغة العربية - تربية.





التعليق على النتائج:

يتضح من النتائج السابقة أن نسبة رضا الطالبات عن نواتج التعلم قد تراوحت من 83% إلى 88%، حيث حصل الناتج الثالث معرفي على أعلى نسبة، بينما حصل الناتج الثاني في المجال الرابع، وقد اتفقت القيادات العليا وأعضاء هيئة التدريس بالبرنامج على ألا تقل نسبة الرضا لنواتج تعلم البرنامج عن 80%.

ونخرج من ذلك أن نواتج التعلم تستوفي متطلبات الممارسة المهنية في المملكة العربية السعودية وذلك على حسب استطلاع رأي سوق العمل والخريجات.

مخرجات التعلم واستراتيجيات التدريس وطرق التقييم

أ- المعرفة: أن يكون الطالب قادراً على:

رقم المعيار	مخرجات التعلم	طرق التقييم	استراتيجيات التدريس
1	أن يعرف كيفية التعامل مع التلاميذ نفسياً وتربوياً.	اختبارات تحريرية - شفوية	المحاضرة طريقة المناقشة طريقة التعلم التعاوني. طريقة العروض العملية.
2	أن يشرح مهارات التدريس الأساسية: تخطيط، تنفيذ، تقويم والنظريات التربوية الحديثة ومناهج البحث التربوي، والتقنيات والإجراءات الحديثة في تدريس اللغة العربية		
3	أن يشرح القواعد النحوية واللغوية للغة العربية، وكيفية استخدام اللغة العربية في جميع مجالات العمل المختلفة لتلبية حاجات سوق العمل.		
4	أن يصنف التعبيرات اللغوية والاصطلاحية والأدبية المستخدمة في اللغة العربية قديماً وحديثاً.		
6	أن يستعرض سير أشهر الأدباء والمفكرين القدماء والمعاصرين في تراث اللغة العربية.		

ب- المهارات الإدراكية (الذهنية): أن يكون الطالب قادراً على:

رقم المعيار	مخرجات التعلم	طرق التقييم	استراتيجيات التدريس
7	أن يطبق ما تعلمه من مهارات لغوية وتدرسية أثناء التربية الميدانية.	اختبارات تحريرية شفوية - أسلوب ملاحظة	- طريقة حل المشكلات - طريقة المناقشة - طريقة التعلم التعاوني - طريقة العروض العملية.
8	أن يستخدم القواعد النحوية والمعارف الأدبية والمفاهيم اللغوية التي درسها في مجال التدريس، وكتابة موضوع، أو تقرير، أو إلقاء كلمة باللغة العربية الفصحى، أو إجراء حوار بصورة صحيحة موظفاً ما أتقنته من قواعد لغوية.		
9	أن يطبق ما استفاد من العلوم الإنسانية المختلفة التي درسها في التعامل مع الأعمال الأدبية واللغوية.		
10	أن يطبق أساليب التفكير الناقد والحل الإبداعي للمشكلات.		
11	أن يميز بين المصطلحات والتعبيرات السياقية الخاصة ودلالاتها في اللغة العربية وفهم الروابط بين فروع اللغة العربية المختلفة		

ج- مهارات التعامل مع الآخرين وتحمل المسؤولية: أن يكون الطالب قادراً على:

رقم المعيار	مخرجات التعلم	طرق التقييم	استراتيجيات التدريس
12	أن يوظف المهارات التدريسية في العملية التعليمية	استمارة ملاحظة التقارير الدورية التقويم المستمر - مقابلة	التعلم طريقة التعاوني طريقة العروض العملية. طريقة الاستقصاء.
13	أن يشارك العمل مع الجماعة والتواصل الإيجابي مع الآخرين		
14	أن يتحمل مسؤولية التعلم الذاتي والاستمرار في التطوير الشخصي والمهني وحل المشكلات التي تواجهه في مجال التدريس		
15	أن يساعد في حل المشكلات سواء بين الأفراد أو في إطار الجماعة أو المؤسسة عن طريق استخدام أساليب علمية وتربوية.		
16	أن يلتزم بالقيم الأخلاقية العالية على النطاق الشخصي والاجتماعي.		

د -مهارات التواصل، وتقنية المعلومات، والمهارات العددية: أن يكون الطالب قادراً على:

رقم المعيار	مخرجات التعلم	طرق التقييم	استراتيجيات التدريس
17	أن يتواصل بتكنولوجيا التعليم الحديثة في تدريس اللغة العربية	استمارة ملاحظة الاختبارات النظرية والعملية تقييم البحوث والواجبات تقييم التدريب الميداني	أسلوب الملاحظة
18	أن يستخدم وسائل الاتصال التكنولوجية الحديثة كالحاسب الآلي، الانترنت في البحث عن المعلومات والإفادة منها، والتواصل الكتابي والشفهي بفاعلية.		أسلوب المقابلة.
19	أن يستخدم المهارات الجسدية (لغة الجسد) وتوظيفها في المواقف التعليمية المختلفة بطريقة مؤثرة على نفسية المستمع ومراعاة مقتضى الحال.		

تتفق هذه النتائج مع نتيجة دراسة (الأمين، 2015) التي توصلت إلى: هناك علاقة بين التطبيق السليم لضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي وجودة مخرجات العملية التعليمية بمؤسسات التعليم العالي، كما تتفق هذه النتائج مع نتيجة دراسة (أبو عودة وأبوملوح، 2004) التي توصلت إلى: تم تطبيق استبانة من (48) مؤشراً للجودة على هيئة التدريس والطلاب وتم تقديم مقترح في رفع تلك المؤشرات حيث كانت بمستوى متوسط. كما تتفق هذه النتائج مع نتيجة دراسة (المالكي، 2016) التي توصلت إلى: أن درجة إمكانية تطبيق معايير الاعتماد الأكاديمي في مدارس التعليم الثانوي العام كانت عالية وأن درجة أهمية معايير الاعتماد الأكاديمي عالية جداً، أما درجة توفر متطلبات تطبيق معايير الاعتماد الأكاديمي في مدارس التعليم الثانوي فكانت كذلك عالية جداً، كذلك دراسة (Hernandez، 2001) التي توصلت إلى: توفير معايير عن الأداء واستقدام استشاريين ممارسين لتقييم أداء الجودة الشاملة لرفع كفاءة عملية التطوير. دراسة (Lomas، 2001) توصلت إلى: ان الطلاب هم الزبائن الأساسيين ومركز الثقل في المؤسسات التعليمية ويلزم تقديم خدمات تعليمية ترضي طموحهم.

في هذا الجانب ترى الباحثة التركيز على عدة معايير منها: معيار جودة عضو هيئة التدريس (المعلم). ويعني العمل على تأهيل عضو هيئة التدريس عملياً وسلوكياً وثقافياً ليعمل على إثراء العملية التعليمية وفق الفلسفة التي يرسمها المجتمع لذلك ينبغي أن توفر له فرص النمو المهني المستمر من خلال لتدريب الفاعل والمستمر ويقوم هذا المعيار على عدد من المؤشرات أبرزها: حجم أعضاء هيئة التدريس وكفاياتهم التدريسية، ومستوى التدريب والتأهيل العلمي لأعضاء هيئة التدريس، ومساهمة أعضاء هيئة التدريس في خدمة المجتمع، مقدار الإنتاج العلمي لعضو هيئة التدريس.

معيار جودة المناهج الدراسية: يتضمن أصالة المناهج وجودة مستواها ومحتواها ومدى ارتباطها بالواقع ومواكبتها للتغيرات والتطورات المعرفية والتكنولوجية بحيث تساعد الطالب على توجيه ذاته في دراسته وأبحاثه في جميع أنواع التعليم كما يجب أن

توفر المناهج الدراسية النشاط التعليمي الذي يكون فيه الطالب محور الاهتمام ويعمل على خلق اتجاهات ومهارات ضرورية لديهم الأمر الذي يسهم في زيادة وعي الطالب ومن ثم المقدرة على التعليم الذاتي بالبحث والاطلاع مما يثري التحصيل والبحث العلمي، من أهم شروط المنهج الجيد تعزيز النواحي: الروحية و العقلية والأخلاقية والثقافية والعملية للتلاميذ في المدرسة والمجتمع وإعدادهم للمسؤوليات وخبرات الحياة.

معيار جودة الطالب: يقصد به تأهيل الطالب علميا واجتماعيا وثقافيا ونفسيا ليتمكن من استيعاب دقائق المعرفة وتحدد مؤشرات هذا المعيار بانتقاء وقبول الطلبة، ونسبة عدد الطلبة لعضو هيئة التدريس، ومتوسط تكلفة الطالب الواحد، واستخراج معدل عدد السنوات اللازمة والفعلية لتخريج طالب واحد، ثم يتبعها احتساب عدد السنوات المهدورة بسبب الرسوب والتسرب ونوعية الخدمات التي تقدمها المؤسسة التعليمية لطلبتها، والكشف عن دافعية الطلبة واستعدادهم للتعلم، واحتساب نسبة عدد المتخرجين إلى عدد المسجلين.

معيار جودة البرامج التعليمية: يقصد بجودة البرامج التعليمية: شمولها وعمقها ومرونتها واستيعابها لمختلف التحديات العالمية والثورة المعرفية ومدى تطويرها بما يتناسب مع المتغيرات العامة وإسهامها في تكوين الشخصية المتكاملة للطالب الأمر الذي من شأنه أن يجعل طرق تدريسها بعيدة تماما عن التلقين ومثيرة لأفكار وعقول الطلاب من خلال الممارسات التطبيقية.

معيار جودة تقويم الطلاب: يجب أن تتنوع أساليب تقويم أداء الطلاب وأن تسهم في هذه الأساليب في التعليم والإفادة من التغذية الراجعة ويشترط كذلك أن يتصف المقومون بالشفافية والعدالة والموضوعية في أساليبهم وتمكين الطلاب من مناقشة علاماتهم ومراجعتها، وكذلك قدرة هذه الأساليب التقييمية المستخدمة على تحديد مستويات الطلاب وقياس مخرجات التعليم لذلك يجب مراعاة جودة عملية التقويم وذلك من خلال تصميم نظام تقويمي يقوم على عدة مقومات منها: وضع نظام فعال لتقويم أداء الطلاب مبني على أسس موضوعية وعلمية حديثة والاستفادة من تجارب الدول الناجحة في مجال التقويم المدرسي، التقويم بحيث، التدريب المستمر لمصممي التقويم والمقيمين أنفسهم والعمل على تنوع أساليب لتشمل الجوانب (الشفهية، التحريرية، العملية)، شمولية التقويم لمختلف مجالات التعليم (مهارات، معارف، اتجاهات، قيم) والاهتمام بأساليب التقويم البديل للاختبارات الذي يركز على تقويم الأداء وتقويم ملفات أعمال الطلاب والتقويم القائم على الملاحظة وغيرها. دون اغفال جودة المعايير الأخرى لأن هذه جودة المعايير مجتمعة تمثل مرتكزات إدارة الجودة الشاملة في التعليم.

للإجابة عن السؤال الرابع: ما البرنامج المقترح لقياس مؤشرات أداء نواتج التعليم والتعلم بقسم اللغة العربية؟ المبحث التالي يوضح عمليات (برنامج قياس نواتج التعلم) في قسم اللغة العربية بكلية العلوم والآداب-جامعة نجران.

المبحث الرابع: البرنامج المقترح لقياس مؤشرات نواتج التعليم والتعلم بقسم اللغة العربية.

تعريف التقييم:

قيّم الشيء تقييماً: قَدَّرَ قِيمَتَهُ. المعجم الوسيط، (أنيس وآخرون، 2004: 486)

قيم على الأمر: الذي يتولاه ويشرف عليه» :قيم الوقف، قيم المكتبة». 2-قيم السيد. 3-قيم: كل ذي قيمة» :كتاب قيم 4- «قيم : «قيم المرأة»: زوجها. 5-قيم»: أمر قيم :«مستقيم. معجم الرائد، (مسعود، 1992: 542)

عرف صبري والرافعي أسلوب القياس بأنه يمثل أهم أساليب التقويم في الغالبية العظمى من المؤسسات التعليمية بجميع فئاتها ومستوياتها، حيث يعتمد هذا الأسلوب على كثير من أدوات التقويم أهمها الاختبارات بجميع أنواعها ومستوياتها وغالباً ما يركز القياس على الجانب العقلي والمعرفي في مؤسساتها التعليمية حيث تركز الاختبارات المقدمة للطلاب على قياس الجانب المعرفي في مستوياته المختلفة لدى هؤلاء الطلاب. وعرف هاشم والخليفة أداة القياس بأنها: (هي الأداة التي تستخدم لقياس المعرفة والفهم والمهارة في مادة أو مواد دراسية أو تدريبيه معينة) (هاشم والخليفة، 2011: 80)

تشير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد إلى أن تقويم نواتج التعلم هي (عملية إصدار حكم على مستوى اكتساب الطالب لنواتج التعلم المقصودة وتشخيص جوانب القوة في أدائه وتعميمها وكذلك جوانب الضعف وعلاجها) (الهيئة القومية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، 2008: 110)

أهتم البرنامج المقترح بتقييم نواتج التعلم لأنها الأساس في الوصول إلى تحسينات حقيقية في الأداء وأن نكون أكثر شمولاً في منهجنا حتى تستمر عملية التحسين ومواكبة التطور، لأن نواتج التعلم تخضع لظروف البيئة والعصر الذي وضعت فيه ويمكن قياسها بعدة طرق منها، الملاحظة التي تقوم على الإحصاء فهي تقوم على المنهج الكمي الاستقرائي، وهو منهج ينتقل الباحث من خلاله من الجزء إلى الكل، وذلك من خلال الاستنتاجات التي تقوم على الملاحظات والتجارب والتقدير، تؤدي إلي جودة العمل ومواكبة وتطوير المؤسسة وضمان سلامة المؤسسة، كما تستخدم آليات مناسبة وصادقة وثابته لتقييم أداء الطلاب بالبرامج، وفي المؤسسة التعليمية ومن هذه الآليات: لائحة الدراسة والاختبارات.

لائحة الدراسة والاختبارات:

يتم إبلاغ الطلبة بإجراءات تقييم أدائهم عند بداية تدريس المقررات:

1/لائحة الدراسات والاختبارات للمرحلة الجامعية المعدلة بقرار مجلس التعليم العالي رقم "1423/27/13" المتخذ في الجلسة "السابعة والعشرين" لمجلس التعليم المعقودة بتاريخ 1432/11/2هـ.

والمتوج بموافقة خادم الحرمين الشريفين رئيس مجلس الوزراء رئيس مجلس التعليم العالي بالتوجيه البرقي الكريم رقم 7/ب/45888 وتاريخ 1423/11/23هـ. الطبعة الثانية، جمادى الأولى 1424هـ - يوليو 2003م

وثيقة رقم (11) قرار مجلس التعليم العالي رقم (1423/27/13) في 1423/11/2هـ.

نص قرار مجلس التعليم العالي رقم (1423/27/13)

القرار رقم (1423/27/13هـ) في 1423/11/2هـ.

إن مجلس التعليم العالي بناءً على أحكام الفقرة (السادسة) من (المادة الخامسة عشرة) من نظام مجلس التعليم العالي والجامعات التي تقضي بأن من اختصاصات مجلس التعليم العالي إصدار اللوائح المشتركة للجامعات، وحيث إن لائحة الدراسة والاختبارات للمرحلة الجامعية من اللوائح المشتركة وسوف يؤدي إقرارها إلى توحيد وتنظيم أعمال الدراسة والاختبارات في الجامعات، وإيجاد تنسيق أفضل بين الجامعات في هذا المجال.

وبعد الاطلاع على مذكرة الأمانة العامة لمجلس التعليم العالي حول الموضوع، وعلى نسخة من التعديلات المقترحة على اللائحة الموحدة للدراسة والاختبارات للمرحلة الجامعية وفقاً للصيغة المعروضة على المجلس، قرر المجلس ما يأتي:
(الموافقة على التعديلات المقترحة على لائحة الدراسة والاختبارات للمرحلة الجامعية وفق الصيغة المرفقة بالقرار).

اللائحة والاختبارات والتقييمات:

1/ تكون درجة الأعمال الفصلية (50%) من الدرجة النهائية للمقرر. ويجوز استثناء المقررات ذات الصبغة العملية أو الميدانية.

2/ الدرجة الكبرى لكل مقرر دراسي (100) مائة درجة والدرجة الصغرى للنجاح (60) ستون درجة.

3/ تحسب التقديرات التي تحصل عليها الطالبة في كل مقرر على أساس أن وزن التقدير من (5) نقاط كما يلي:

الدرجة المنوية	التقدير	رمز التقدير	وزن التقدير من (5)
95-100	ممتاز مرتفع	أ+	5.0
90 إلى أقل من 95	ممتاز	أ	4.75
85 إلى أقل من 90	جيد جدا مرتفع	ب+	4.5
80 إلى أقل من 85	جيد جدا	ب	4.0
75 إلى أقل من 80	جيد مرتفع	ج+	3.5
70 إلى أقل من 75	جيد	ج	3.0
65 إلى أقل من 70	مقبول مرتفع	د+	2.5
60 إلى أقل من 65	مقبول	د	2.0
أقل من 60	راسب	هـ	1.0

يكون التقدير العام للمعدل التراكمي عند تخرج الطالبة بناء على معدله التراكمي كالاتي:

- 1) (ممتاز): إذا كان المعدل التراكمي لا يقل عن 4.50 من 5.00.
 - 2) (جيد جدا): إذا كان المعدل التراكمي من 3.75 إلى أقل من 4.50 من 5.00.
 - 3) (جيد): إذا كان المعدل التراكمي من 2.75 إلى أقل من 3.75 من 5.00.
 - 4) (مقبول): إذا كان المعدل التراكمي من 2.00 إلى أقل من 2.75 من 5.00.
- تمنح مرتبة الشرف الأولى للطالبة الحاصلة على معدل تراكمي من (4.75) إلى (5.00) من (5.00) عند التخرج، وتمنح مرتبة الشرف الثانية للطالبة الحاصلة على معدل تراكمي من (4.25) إلى أقل من (4.75) من (5.00) عند التخرج، ويشترط للحصول على مرتبة الشرف الأولى أو الثانية ما يلي:

- أ- ألا تكون الطالبة قد رسبت في أي مقرر درسته في الجامعة أو في جامعة أخرى.
- ب- أن تكون الطالبة قد أكملت متطلبات التخرج في مدة أقصاها اثنا عشر فصلاً دراسياً.
- ج- أن تكون الطالبة قد درست في جامعة نجران ما لا يقل عن (60%) من متطلبات التخرج.
- د- تتخرج الطالبة بعد إنهاء متطلبات التخرج بنجاح حسب الخطة الدراسية، على ألا يقل معدلها التراكمي عن مقبول.

قياس نواتج التعلم:

تبنى قسم اللغة العربية منهجا ملائما وواضحا ومحددا ومتكاملا لقياس نواتج التعلم وتم تطبيقه بمنهجية وبصورة منتظمة، لقياس نواتج التعلم يتم الاستعانة بالمصفوفات عند وضع وتصحيح اختبارات الطلاب وواجباتهم ومشاريعهم وتعد خريطة المنهج (Curriculum Map) الأداة المناسبة لتسكين مخرجات التعلم وإظهار العلاقات بين أهداف البرنامج ومخرجات التعلم المستهدفة منه، وتوضيح في أي جزء من البرنامج أو أي مقرر دراسي سيتم تقديم ودعم وتحقيق وتقييم كل مخرج من مخرجات التعلم المستهدفة.

وتصميم خريطة المنهج هو طريقة للتقييم، يستخدم لتحديد أين ومتى، وكيف يتم تدريس وتقييم مخرجات التعلم ضمن برنامج أكاديمي معين. لأنه يوفر استراتيجية فعالة للتوضيح والمواءمة ودمج مخرجات التعلم في متتابع من المقررات الدراسية، والتحديد المعين للطلاب والمعلمين والإداريين والمستفيدين الخارجيين كيف يتم تحقيق مخرجات التعلم في إطار برنامج أكاديمي معين.

جدول رقم (18) خريطة تنظيم المنهج لتقييم نواتج التعلم لمقرر الشعر العربي القديم 3

المجالات						
الدرجة الكلية	الوزن النسبي	الإدراك		المعرفة والفهم		
		يحلل النصوص تحليلاً نقدياً.	يستنبط الخصائص الفنية من نصوص شعرية منتقاة	يصف التحولات السياسية والثقافية والاجتماعية وأثرها في مسيرة الشعر في تلك العصور.	يحدد أبرز الشعراء والمميزات والخصائص والعوامل المؤثرة والموضوعات الشعرية في هذه الفترة	يذكر بعض النصوص الجيدة وقواعد بناء الموشح والزجل والنظريات الأدبية. يذكر بعض النصوص الجيدة وقواعد بناء الموشح والزجل والنظريات الأدبية.
18	%20					√
20	%20			√		
19	%13.3				√	
8	%33.4	√				
25	%13.3		√			
90	%100	46.7		53.3		

ويرى بيجز وتانج (Biggs, J. & Tang, C, 2007) أنه من المهم تسكين مخرجات التعلم في خريطة المنهج ليتضح مدى التوافق البنائي بين استراتيجيات التعليم والتعلم وطرق التقييم من جانب، ومخرجات التعلم المتوقعة من جانب آخر؛ على مستوى البرنامج مع مخرجات التعلم المستهدفة من المقررات الدراسية في البرنامج.

وبفقد تسكين مخرجات التعلم من خلال خريطة المنهج تحويل محور اهتمام المنهج من التمرکز حول أنشطة المعلم، والمحتوى التعليمي إلى نواتج التعلم المتوقعة. وهذا التحول ضروري ليكون المنهج أكثر تمحورا حول المتعلم ونواتج التعلم المتوقع حصوله عليها.

جدول رقم (19) نواتج التعلم المعرفية والإدراكية من خلال الاختبارات التحريرية لمقرر الشعر العربي القديم 3

الدرجة	المجالات															عناصر المحتوى		
	الإدراك									المعرفة								
	نتائج التعلم 3			نتائج التعلم 2			نتائج التعلم 1			نتائج التعلم 3		نتائج التعلم 2		نتائج التعلم 1				
	نهائي	ف	ف	نهائي	ف	ف												
	2	1		2	1		2	1		2	1		2	1				
14															7	4	3	الموشحات: تعريف الموشح، دراسة النظريات في نشأة الموشح، تطور الموشح، بناء الموشح (الشكلي، العروضية) حفظ بعض القصائد. الأزجال: أسباب ظهور شعر الزجل، موضوعات الزجل، خصائص شعر الزجل. بناء الزجل (الشكل العروض) حفظ بعض القصائد.
14															7	4	3	التعرف على أبرز الشعراء ودراسة المميزات والخصائص الموضوعية والفنية والعوامل المؤثرة في حياة الشاعر وشعره (شعراء الموشحات، الأزجال، المدائح النبوية، التقليد والتجديد).
16										8	3	5						دراسة التحولات التاريخية والسياسية والثقافية والاجتماعية وأثرها في مسيرة الشعر في العصر الأندلسي والعصور المتتالية
24																		قصائد في رثاء المدن، الممالك والغزل، وصف الطبيعة، الشعر الصوفي والحنين إلى الوطن.
24																		قصائد في شعر التجديد في الأندلس، الزجل، وصف الزهريات، وصف المائيات، الاستنفاذ والاستصراخ ووصف الطبيعة.
8	8	0																قصيدة للشاعر يحيى بن حكم الغزال، قصيدة للشاعر لسان الدين الخطيب. ثلجية ابن خفاجة، قصيدة في الرثاء لابن حزمون.
100																الوزن النسبي للمجال		

البرنامج المقترح:

يسمى هذا البرنامج (برنامج قياس نواتج التعليم والتعلم) تم وضعه لقياس نواتج التعليم والتعلم على عدة مستويات: نواتج تعلم المقررات ونواتج تعلم مقررات القسم، ويمكن التوسع ليشمل نواتج تعلم أقسام الكلية و نواتج تعلم كليات الجامعة، على أن يتم تحسينه على حسب متطلبات الجودة ومواكبة التطور واستمرارية الارتقاء بجودة قياس النواتج ودقة التحقق من مستوى الأداء لهذه النواتج، ويتم قياسها بعمليات رياضية لحساب المؤشر المأمول ، وذلك من خلال إشراك جميع العاملين في كلية العلوم والآداب بجامعة نجران في العمليات الإنتاجية لتحقيق الجودة وما يرتبط بها من تحسين للخطط الدراسية وتنمية مهارات هيئة التدريس والطلبة والعاملين، ويعد البرنامج من أهم طرق تقييم نواتج التعلم للاختبارات التحريرية والواجبات بالطريقة المباشرة، البرنامج مازال في طور التجربة والتحسين لذلك سيتم الاكتفاء بعرض مستويين هما نواتج تعلم المقررات ونواتج تعلم القسم.

برنامج قياس نواتج التعليم والتعلم من إعداد وتصميم الباحثة ومنحت بموجبه خطاب شكر وتقدير من الكلية (أنظر الملاحق)، وينفذ هذا البرنامج بواسطة برنامج مايكروسوفت اكسل Microsoft Excel وهو برنامج يمكن استخدامه في إدارة البيانات وتحليلها وتخطيطها ويمكن الرجوع إليها عند الحاجة، وفي برنامج الإكسيل هناك الكثير من العمليات الإحصائية والرسوم البيانية وغيرها من المزايا وذلك لا يوجد في البرامج الأخرى.

ميزة أخرى لبرنامج مايكروسوفت اكسل هو سهل التعلم، كما يعرف جميع أعضاء هيئة التدريس التعامل معه، حيث يتيح الفرصة لأستاذ المقرر أن ينسخ منه ما يريد من درجات أو رسم بياني، ويساعد ذلك في حساب درجات الطلاب في الاختبارات الفصلية أو النهائية وكذلك التقدير النهائي.

عند استخدام برنامج قياس نواتج التعليم والتعلم على أستاذ المقرر فقط إدخال درجات الاختبارات وتتم جميع العمليات الحسابية والإحصائية الأخرى تلقائياً، حيث يمكن استخدام هذه البيانات لجميع الأغراض الأخرى من إحصائيات وغيرها.

أهداف برنامج قياس نواتج التعليم والتعلم:

1/ تبني منهج ملائم وواضح ومحدد ومتكامل لقياس نواتج التعلم وتطبيقه بمنهجية بحيث يكشف عن المشكلات ومواطن الضعف والقوة في نواتج التعلم والتعامل معها بفعالية.

2/ تقييم الوضع لبرنامج نواتج التعلم في كلية العلوم والآداب بجامعة نجران في ضوء متطلبات العصر ومتغيراته ووضع رؤية مستقبلية لتحسينه وتطويره.

3/ التأكد من فاعلية تطبيق الجودة في برنامج نواتج التعلم وقياسها، والخروج بالتغذية الراجعة، وأن التحسين والتطوير مستمر من أجل الوصول للتميز.

قبل استخدام البرنامج:

يجب عمل الاختبارات الفصلية والنهائية على طريقة نموذج الورقة الاختبارية حتى يتمكن البرنامج من حساب النواتج بالطريقة الصحيحة ومنها يمكن اقتراح عمليات التحسين الممكنة.

توضع الاختبارات بطريقة نموذج الورقة الاختبارية كما في الشكل أدناه:

شكل رقم (6) نموذج لتوزيع مفردات المقرر على الورقة الاختبارية

<p>اسم المادة: الشعر العربي القديم ٣ رمز المادة: ٣١٤ عربيا-٣ رقم الشعبة: (.....) المستوى: الخامس تاريخ الاختبار: ١٤٣٥/٣/٤ هـ الزمن: (ساعتان)</p>		<p>المملكة العربية السعودية وزارة التعليم العالي كلية العلوم والآداب قسم: اللغة العربية</p>		
<p>جامعة نجران NAJRAN UNIVERSITY</p>				
<p>انتظام الاختبار النهائي للفصل الدراسي الأول للعام الجامعي ١٤٣٤-١٤٣٥ هـ</p>				
<p>الاسم: الرقم في الكنف (.....) الرقم الجامعي:</p>				
<p>تعليمات هامة للطالبة يجب قراءتها بعناية :</p>				
<p>١- عدد صفحات الاختبار (٨) صفحات بما فيها الغلاف . ٢- بعض الأسئلة موضوعية وبعضها مقاليه قصيرة . ٣- لا تترك أي سؤال بدون إجابة ولا تقمى إجابتين مختلفتين لسؤال واحد . ٤- لا يجوز كتابة أي عبارة خارجة عن الموضوع كجارات الاستعطاف وذكر حالتها وما يعترضها في حياتها . ٥- لا تغلري قاعة الاختبار حتى تتأكدى من مراجعتك لورقة الإجابة ضمن الوقت المخصص للاختبار . ٦- ممنوع استخدام الطامس داخل ورقة الاختبار واستخدام اللونين الأحمر والأخضر . ٧- يتم تسليم ورقة الإجابة إلى المراقب يبدأ بيد والتوقيع على كشف تسليم أوراق الإجابة قبل مغادرة القاعة . ٨- الغش في الاختبار أو الشروع فيه أو مخالفة التعليمات أمور تعاقب عليها الطالبة وفق النظام . ٩- يحظر اصطحاب الهاتف الجوال داخل لجان الاختبار .</p>				
ملاحظات	الدرجة المستحقة		رقم السؤال	السؤال
	كلية	رقمها		
			٧	النتائج الأولى: يتفرع بعض النصوص الجيدة وفواعل بناء الموشح والزجل والنظريات الأنثوية .
			٧	النتائج الثاني: يحدد أبرز الشعراء والسميزات والخصائص والعوامل المؤثرة والموضوعات الشعرية في هذه الفترة
			٨	النتائج الثالث: يصنف التحولات السياسية والثقافية والاجتماعية وأثرها في مسيرة الشعر في تلك الصور .
			١٢	النتائج الرابع: يندرج بعض النصوص الشعرية من نصوص شعرية منتقاة
			١٢	النتائج الخامس: يستخرج من النصوص الشعرية الصور الفنية .
			٤	النتائج السادس: يحلل النصوص تحديلاً تفصيلاً .
				المجموع
			٥٠	درجة الأعمال الفصلية
			١٠٠	المجموع النهائي

واجهات برنامج تقييم نواتج التعلم:

الخطوات اللاحقة أشكال تشرح واجهات برنامج قياس نواتج التعليم والتعلم.

شكل رقم (7) أشكال واجهات برنامج قياس نواتج التعلم

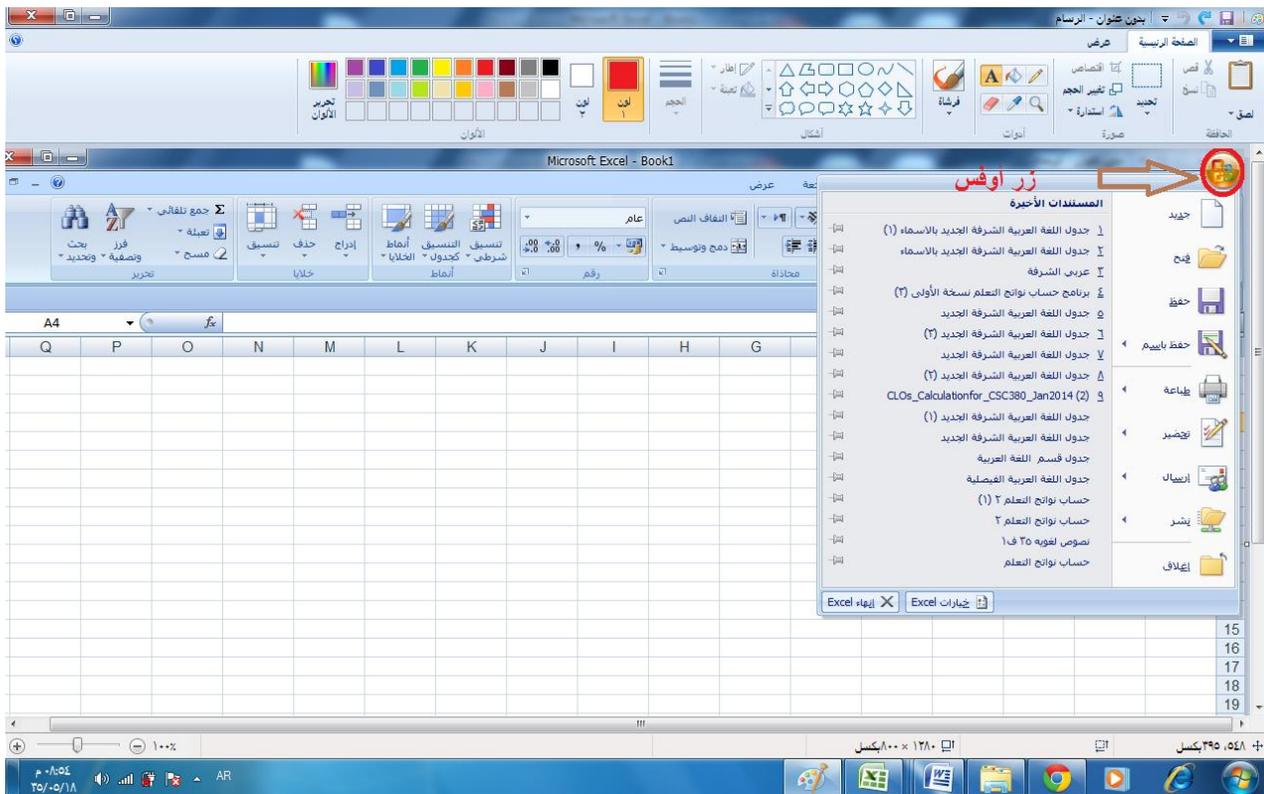
طريقة تحميل البرنامج:

أولاً: لابد من تمكين إعدادات برامج الماكرو في برنامج الإكسيل وهي تُمكن لمرة واحدة فقط ثم يستخدم البرنامج.

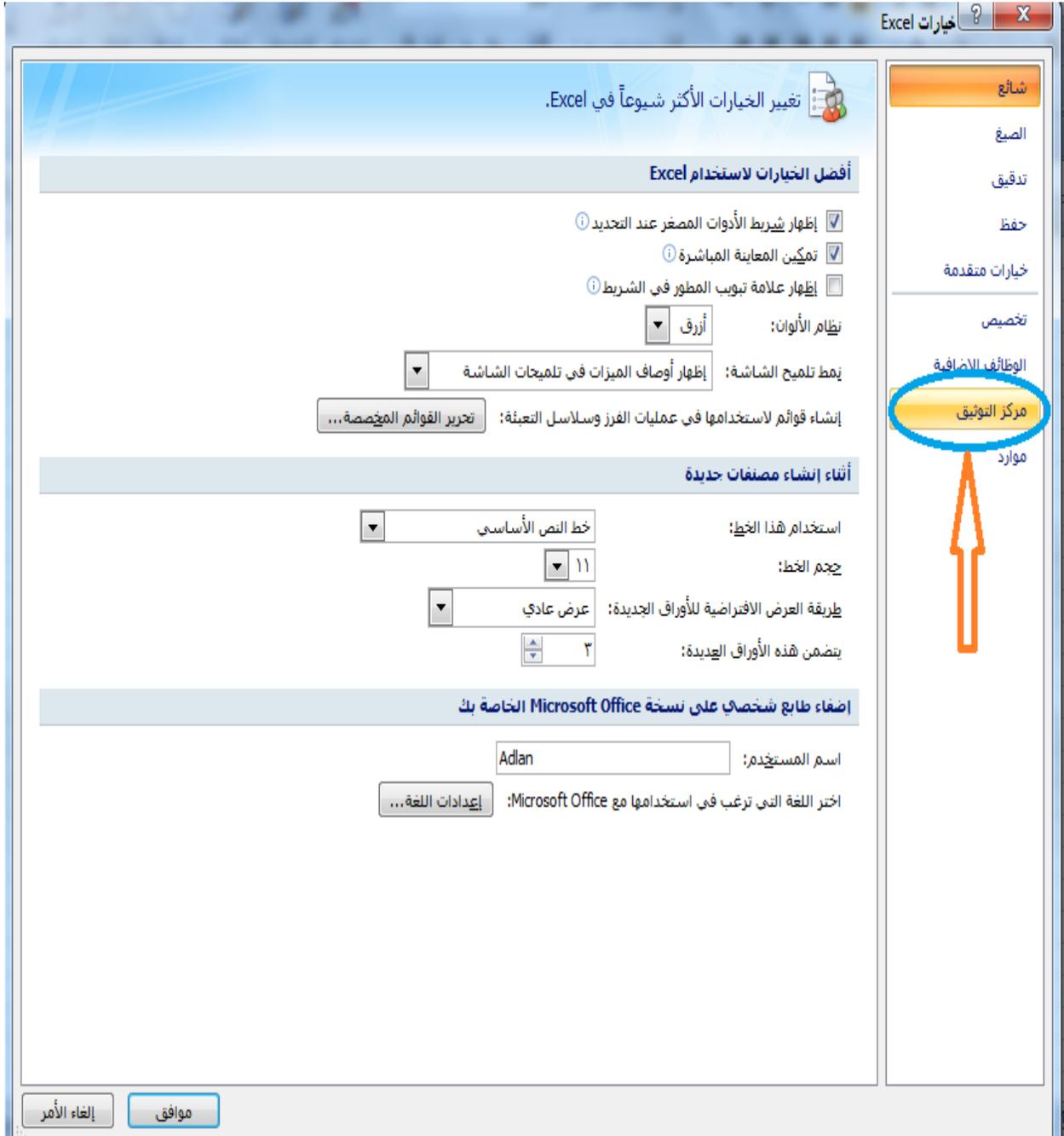
خطوات تمكين الماكرو كما يلي:

(1) فتح برنامج الإكسيل

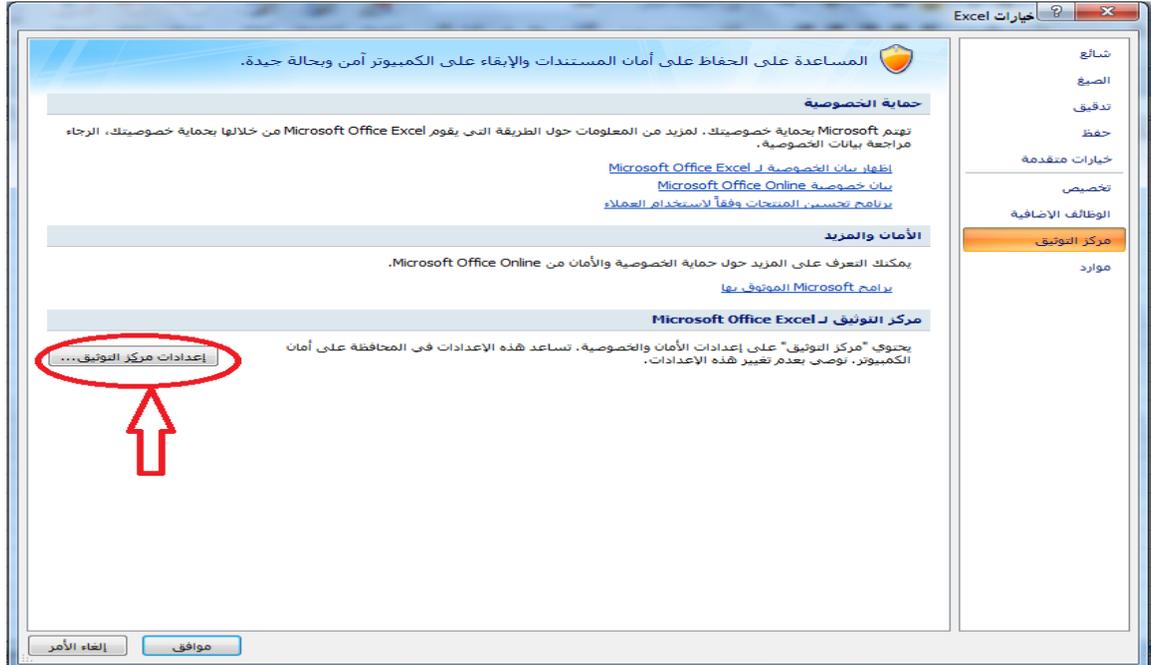
(2) الذهاب إلى زر أوفيس كما في الشكل التالي:



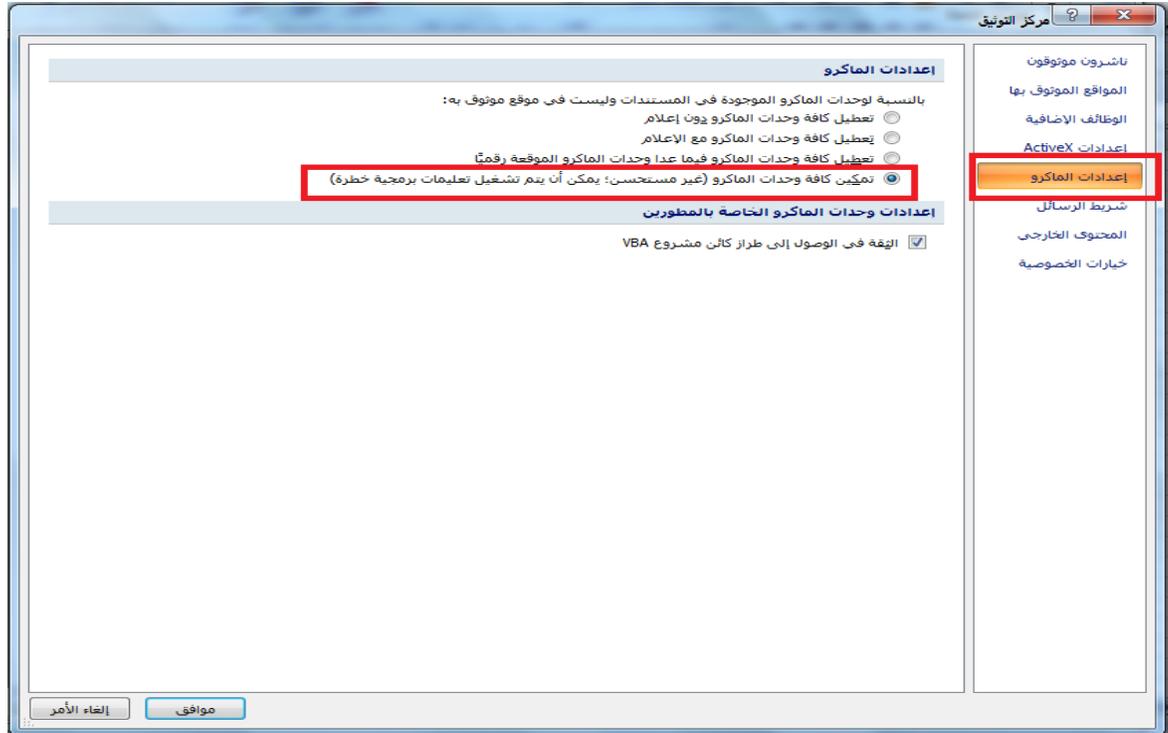
(2) الضغط على خيارات Excel في نهاية القائمة كما في الشكل أعلاه يظهر الشكل التالي:



3) اذهب إلى مركز التوثيق كما في الشكل أعلاه يظهر الشكل التالي

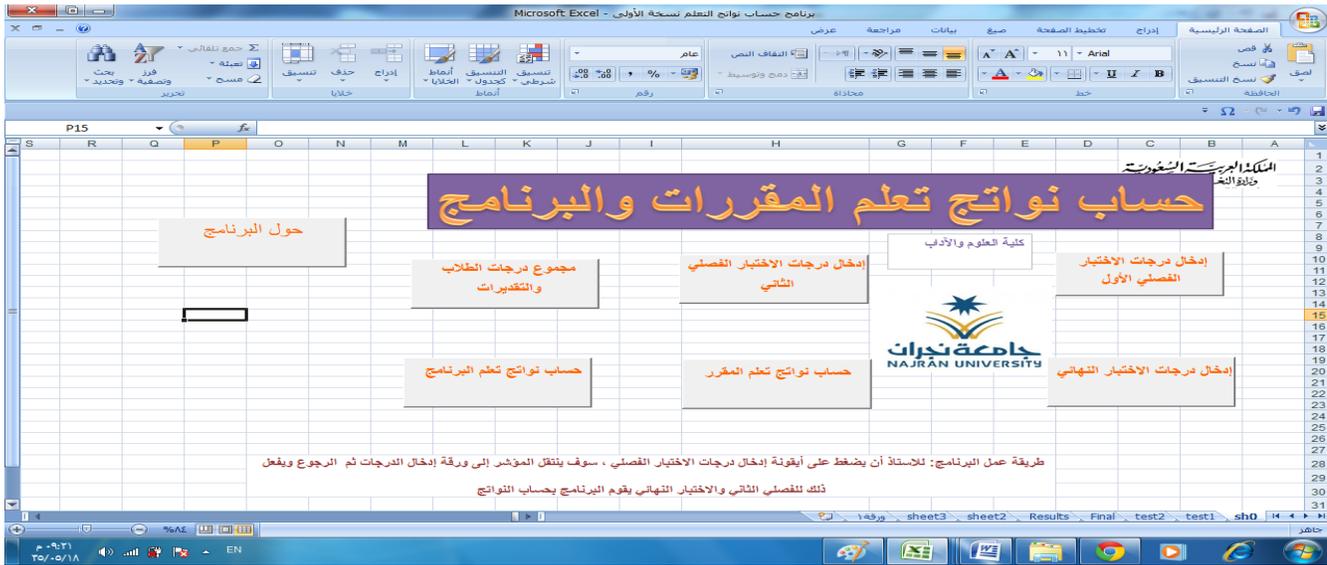


4/ أضغط على إعدادات مركز التوثيق يظهر الشكل التالي



4) اختر إعدادات الماكرو في يمين النافذة ثم قم باختيار تمكين كافة وحدات الماكرو كما في الشكل أعلاه.

الصفحة الأولى للبرنامج:



الأيقونات على الصفحة الأولى:

(1) إدخال درجات الاختبار الفصلي الأول:

عند الضغط عليها تظهر صفحة التالية:

جامعة نجران NAJRAN UNIVERSITY		درجات اختبار الفصل الأول							كلية العلوم والآداب برنامج:		جامعة نجران NAJRAN UNIVERSITY	
اسم المقرر:	رقم المقرر:	أستاذ المقرر:	النتائج	النتائج	النتائج							
المؤشر 60	المجموع	النتائج الثامن	النتائج السابع	النتائج السادس	النتائج الخامس	النتائج الرابع	النتائج الثالث	النتائج الثاني	النتائج الأول	اسم الطالبية	الرقم الجامعي	
25	0	0	0	0	0	4	6	7	8	توف	431830000	
13.50	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	4.00	6.00	2.50	1.00		431830001	
21.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	7.00	3.00	6.00	5.00		431830002	
12.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.00	4.00	3.50	1.50		431830003	
22.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	10.00	5.50	4.50	2.00		431830004	
17.50	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	8.50	5.00	3.00	1.00		431830004	
15.50	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	5.00	6.00	3.00	1.50		431830005	
17.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	9.00	4.50	2.50	1.00		431830006	
19.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	7.00	3.00	4.00	5.00		431830007	
16.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	5.50	5.00	3.50	2.00		431830008	
10.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.50	3.00	2.50	1.00		431830009	
10.50	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	6.00	3.00	1.50	0.00		431830010	
12.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.00	4.00	3.00	2.00		431830011	
18.50	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	5.50	7.00	4.00	2.00		431830012	
22.50	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	7.00	6.00	4.50	5.00		431830013	
19.50	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	6.00	6.00	3.50	4.00		431830014	
19.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	10.00	2.50	2.50	4.00		431830015	
13.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	6.50	1.50	3.00	2.00		431830016	
20.50	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	8.00	5.50	3.00	4.00		431830017	
18.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	8.50	2.50	3.50	3.50		431830018	

في الشكل أعلاه يظهر المؤشر وهو قيمة متفق عليها في كل برنامج ويتم تحسينها في كل فصل دراسي على حسب متطلبات خطة التحسين للبرنامج، تظهر قيمة المؤشر 60 ويمكن تغييرها إلى القيمة المتفق عليها.

في هذه الصفحة يجب كتابة الدرجات الكلية للنواتج ثم كتابة أسماء الطالبات والدرجات المتحصلة عليها الطالبة، يَنسخ البرنامج تلقائياً أسماء الطالبات وأرقامهن إلى القوائم الأخرى.

هناك نموذج جاهز يمكن تسجيل 50 طالبة وفي حالة الزيادة يمكن إدراج أسطر إضافية عند السطر 40. وفي حالة أن العدد أقل من 50 يمكن حذف بقية الأسطر قبل السطر الأحمر كما يظهر في الصورة التالية:

20.00	0.00	0.00	0.00	0.00	5.00	2.50	4.00	7.00		431830037	38
18.50	0.00	0.00	0.00	0.00	5.00	7.00	4.50	2.00		431830038	39
15.00	0.00	0.00	0.00	0.00	8.00	3.00	3.00	1.00		431830039	40
21.50	0.00	0.00	0.00	0.00	8.00	5.00	4.50	4.00		431830040	41
19.00	0.00	0.00	0.00	0.00	7.00	5.00	3.00	4.00		431830041	42
18.00	0.00	0.00	0.00	0.00	7.50	5.00	2.00	3.50		431830042	43
17.00	0.00	0.00	0.00	0.00	5.50	5.50	3.00	3.00		431830043	44
20.00	0.00	0.00	0.00	0.00	6.50	5.00	4.00	4.50		431830044	45
18.00	0.00	0.00	0.00	0.00	8.00	3.50	2.00	4.50		431830045	46
20.00	0.00	0.00	0.00	0.00	8.50	3.50	3.00	5.00		431830046	47
22.50	0.00	0.00	0.00	0.00	8.50	4.00	5.00	5.00		431830047	48
12.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.00	4.00	3.00	2.00		431830048	49
25.50	0.00	0.00	0.00	0.00	5.00	6.50	7.00	7.00		431830049	50
نهاية الإدخال											

رجوع

إذا كان عدد الطلاب أكثر من خمسين يمكن إدراج أسطر إضافية عند السطر ٤٠ وإذا كان أقل من خمسين يمكن حذف بقية الأسطر

وبعد إدخال الدرجات يمكن الضغط على زر رجوع، للرجوع إلى الصفحة الأولى.

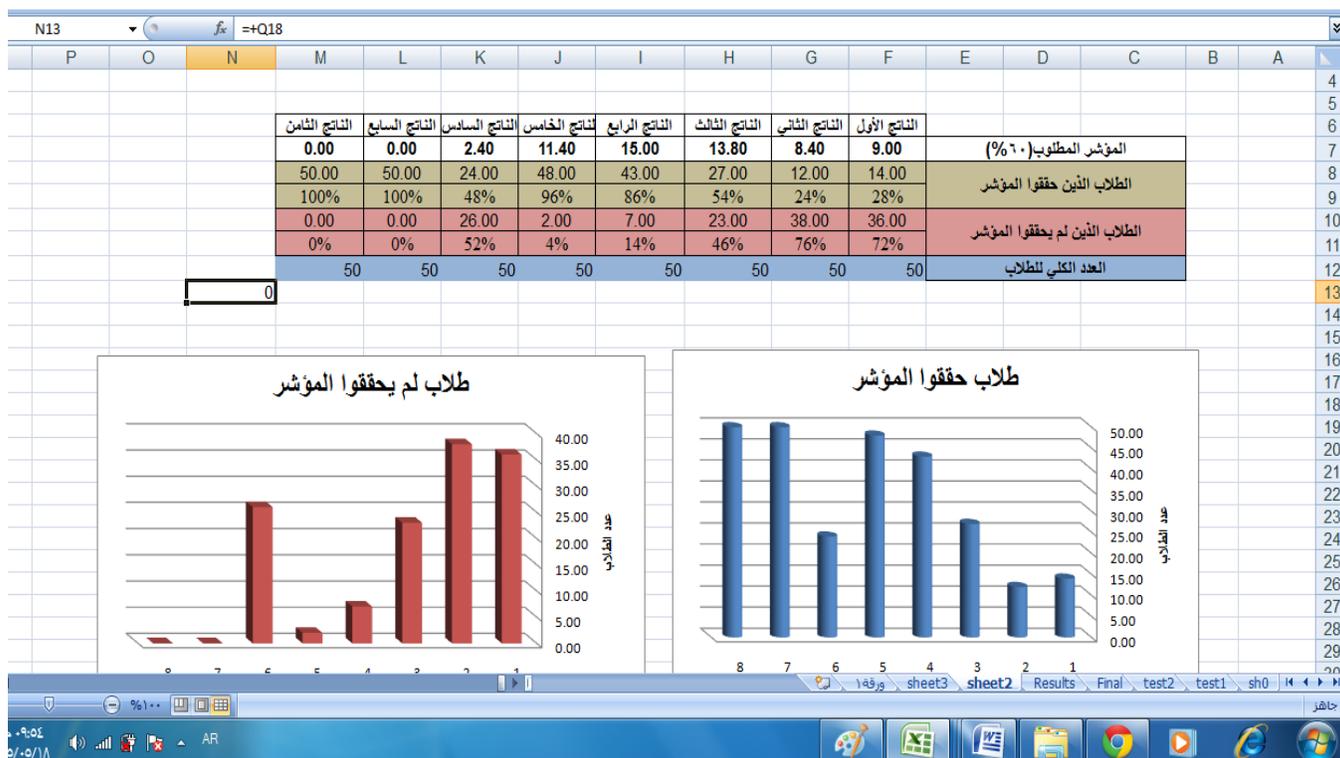
(2) زر إدخال درجات الاختبار الفصلي، بالضغط على الأيقونة ينتقل المؤشر إلى صفحة الاختبار الفصلي الثاني ويمكن إدخال الدرجات فقط.

(3) زر إدخال الاختبار النهائي: بالضغط على الأيقونة ينتقل المؤشر إلى صفحة الاختبار النهائي ويمكن إدخال الدرجات فقط.

(4) زر مجموع درجات الطلاب والتقدير: عند الضغط على هذه الأيقونة يتم حساب درجات الطلاب والتقدير تلقائياً مما يساعد الأستاذ في العمليات الحسابية.

(5) زر حساب نواتج تعلم المقرر: بالضغط عليها يقوم البرنامج بحساب جميع النواتج ثم يقوم بالرسم البياني المطلوب ويمكن تغيير شكل الرسم على حسب الخيارات.

ويمكن نسخ البيانات من الاكسيل إلى الورد ووضعها في التقارير والاحتفاظ بها إلكترونياً كما في الشكل التالي:



1/ طريقة حساب نواتج المقرر:

هي تجميع درجات الاختبارات الفصلية والاختبار النهائي لكل طالب ثم تقارن النتيجة بالمؤشر فإذا كانت الدرجة أكبر من المؤشر يكون الطالب قد حقق الناتج وإذا كانت أقل من المؤشر يكون الطالب قد أخفق في اجتياز الناتج.

تحتسب درجة النجاح في الناتج على حسب المؤشر فمثلاً درجة الناتج الأول في الشكل أدناه 15 درجة، فإن 60% من 15 درجة تساوي 9 درجات. فإن درجة المؤشر في هذا الناتج تكون 9 درجات وهكذا لبقية النواتج كما في الشكل.

م	الرقم الجامعي	اسم الطالبة	النتيجة الأولى	النتيجة الثاني	النتيجة الثالث	النتيجة الرابع	النتيجة الخامس	النتيجة السادس	النتيجة السابع	النتيجة الثامن
			15	14	23	25	19	4	0	0
1	431830000	نوف	2.00	5.00	18.00	12.00	16.00	1.00	0.00	0.00
2	431830001	منى	10.00	12.00	9.00	21.00	24.00	1.00	0.00	0.00
3	431830002	0.00	3.00	7.00	12.00	9.00	20.00	1.00	0.00	0.00
4	431830003	0.00	4.00	9.00	16.50	30.00	24.00	1.00	0.00	0.00
5	431830004	0.00	2.00	6.00	15.00	23.00	24.00	1.50	0.00	0.00
6	431830005	0.00	2.50	5.50	15.00	23.00	20.00	3.00	0.00	0.00
7	431830006	0.00	6.00	6.50	10.50	23.00	20.00	3.00	0.00	0.00
8	431830007	0.00	7.00	7.50	13.00	18.00	20.00	0.50	0.00	0.00
9	431830008	0.00	3.00	6.00	11.00	12.50	22.00	1.50	0.00	0.00
10	431830009	0.00	1.00	4.00	9.00	15.50	22.00	3.50	0.00	0.00
11	431830010	0.00	2.00	4.50	11.00	12.00	16.00	4.00	0.00	0.00
12	431830011	0.00	4.00	7.00	18.00	14.00	24.00	3.00	0.00	0.00
13	431830012	0.00	7.00	8.50	19.00	23.00	19.50	3.00	0.00	0.00

الناتج الأول	الناتج الثاني	الناتج الثالث	الناتج الرابع	الناتج الخامس	الناتج السادس	الناتج السابع	الناتج الثامن
9.00	8.40	13.80	15.00	11.40	2.40	0.00	0.00
14.00	12.00	27.00	43.00	48.00	24.00	50.00	50.00
28%	24%	54%	86%	96%	48%	100%	100%
36.00	38.00	23.00	7.00	2.00	26.00	0.00	0.00
72%	76%	46%	14%	4%	52%	0%	0%
50	50	50	50	50	50	50	50

2/ على أستاذ المقرر ملء نواتج تعلم المقرر والتي تحقق نواتج البرنامج لكي يتم حساب نواتج البرنامج كما في الشكل التالي:

نواتج البرنامج										نواتج المقرر
الناتج الأول	الناتج الثاني	الناتج الثالث	الناتج الرابع	الناتج الخامس	الناتج السادس	الناتج السابع	الناتج الثامن	الناتج التاسع	الناتج العاشر	الناتج الحادي عشر
22.00%	0.00%	0.00%	0.00%			0.00%				0.00%
					14.00%					
							46.00%			
								90.00%		
									46.00%	
22%	0%	0%	0%	38%	14%	0%	46%	90%	46%	0%

3) زر حساب نواتج البرنامج: بالضغط على الرز ينتقل المؤشر إلى الصفحة التالية:

نواتج البرنامج										المقررات	
الدرجة الكلية للنواتج	الناتج الحادي عشر	الناتج العاشر	الناتج التاسع	الناتج الثامن	الناتج السابع	الناتج السادس	الناتج الخامس	الناتج الرابع	الناتج الثالث	الناتج الثاني	الناتج الأول
881	90	90	90	99	55	66	77	99	88	77	50
8									4		4
0											
0											
0											
6											6
0											
0											
30				4	5	6	7	8			
6											6
0											
0											
0											
10				5	5						
8											8
0											
0											
0											
0											
0											
0											
0											

في الشكل أعلاه الصف الأول هي نواتج البرنامج وفي العمود الأول هي المقررات والتي تحقق النواتج.

مثال كما في الشكل أعلاه:

النتائج الأول في البرنامج = مجموع الناتج الكلي (البلاغة في القرآن والسنة + البلاغة 1+ النحو 1 + النثر العربي القديم 1+) = 50

الدرجة المتحققة كما في الشكل أعلاه مثلا = 4 + 6 + 6 + 8 +

4/ يجب عمل مصفوفات لكل مقرر كما هو أدناه:

رقم الناتج	نواتج التعلم	نواتج تعلم المقرر	الدرجة الكلية للناتج	ملاحظات
٧	يطبق ما تعلمه من مهارات لغوية وتدريبية أثناء التربية الميدانية .			
٨	يستخدم القواعد النحوية والمعارف الأدبية والمفاهيم اللغوية التي درسها في مجال التدريس، وكتابة موضوع، أو تقرير، أو إلقاء كلمة باللغة العربية الفصحى، أو إجراء حوار بصورة صحيحة موظفا ما أتقنه من قواعد لغوية .	- تميز بين بعض الأبواب وأحكامها كعلامتي التأنيث التاء والألف بنوعيهما، وبين اسم الجنس واسم الجمع وبين بعض الأوزان الصرفية وتميز بين أوزان جموع القلة وأوزان جموع الكثرة .	%٢٥	
٩	يطبق ما استفاد من العلوم الإنسانية المختلفة التي درسها في التعامل مع الأعمال الأدبية واللغوية .	- تكتشف الفرق في كيفية تصغير بعض الأسماء والنسب إليها.	%١٠	
١٠	يطبق أساليب التفكير الناقد والحل الإبداعي للمشكلات .			
١١	يميز بين المصطلحات و <u>التعابير</u> السياقية الخاصة ودلالاتها في اللغة العربية وفهم الروابط بين	تفسر بعض الأحكام الصرفية الخاصة ببعض الأبواب دون بعض	%١٠	

5/ لاحظ الدرجة الكلية للنواتج كما هو موضح في الشكل أدناه وهكذا لبقية النواتج.

الدرجة الكلية للناتج	نواتج البرنامج										المقررات	
	الناتج الحادي عشر	الناتج العاشر	الناتج التاسع	الناتج الثامن	الناتج السابع	الناتج السادس	الناتج الخامس	الناتج الرابع	الناتج الثالث	الناتج الثاني		الناتج الأول
881	90	90	90	99	55	66	77	99	88	77	50	مجموع درجات النواتج المحققة لناتج البرنامج
0								4			4	إيلاءة في القرآن والسنة النبوية
0												مهارات الكتابة (1)
0												مهارات القراءة والفهم (1)
0												العروض وموسيقى الشعر
6											6	إيلاءة (1)
0												مهارات القراءة والفهم (2)
0												تاريخ الأدب العربي القديم
30			4	5	6	7	8					مهارات الكتابة (2)
6											6	النحو (1)
0												النحو (1)
0												النحو (2)
10		5	5									الشعر العربي القديم (1)
8											8	النثر العربي القديم (1)
0												إيلاءة (2)

ملاحظة: عند حساب نواتج البرنامج يراعى عدد ساعات المقرر فإذا كان المقرر 3 ساعات تضرب الدرجة في 1.5 حتى تصبح الدرجة من 150 إما إذا كان عدد ساعات المقرر 2 نظل كما هي وذلك مراعاة لتأثيرها في حساب المعدل.

6/ نسبة الناتج المتحقق: تساوي مجموع درجات النواتج التي تحققت في المقررات المكونة لناتج البرنامج $\times 100$

المجموع الكلي لنواتج البرنامج مثال كما في الناتج الأول: $100 \times \dots + 8 + 6 + 6$

أولاً: مخرجات برنامج قياس نواتج تعلم المقرر:

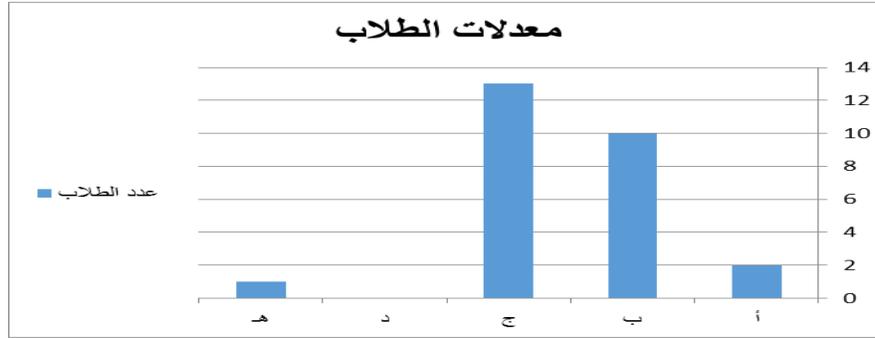
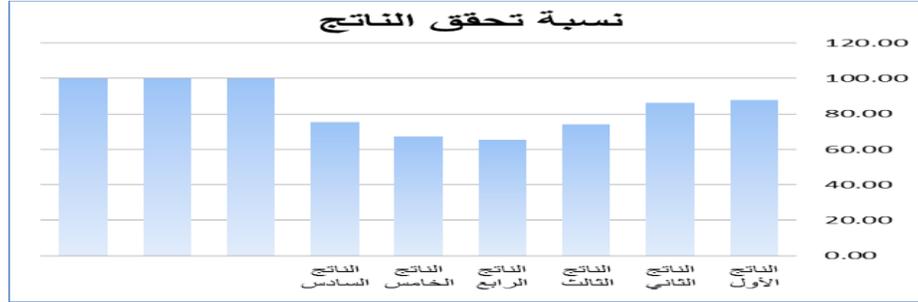
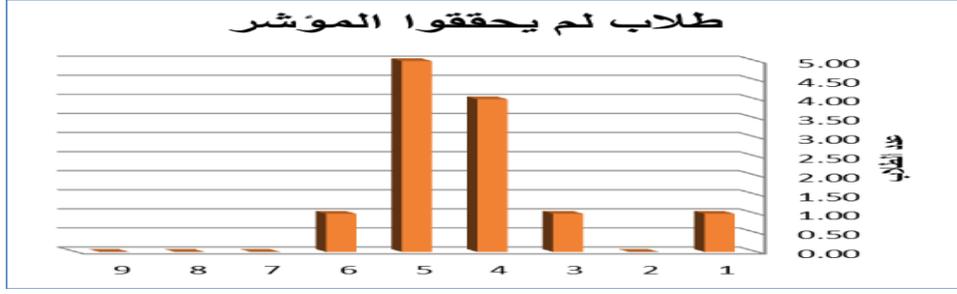
1/ نماذج لمخرجات من برنامج قياس نواتج تعلم المقرر:

أ/ نتائج تحليل برنامج نواتج التعلم لمقرر الشعر العربي القديم 3:

جدول رقم (20) نتائج تحليل برنامج نواتج التعلم لمقرر الشعر العربي القديم 3

الناتج الأول	الناتج الثاني	الناتج الثالث	الناتج الرابع	الناتج الخامس	الناتج السادس	الناتج التاسع	الناتج العاشر	الناتج الحادي عشر	
10.20	10.20	9.60	9.00	6.00	9.00	1.80	1.80	2.40	المؤشر المطلوب (60%)
25.00	26.00	25.00	22.00	21.00	25.00	26.00	26.00	26.00	الطلاب الذين حققوا المؤشر
96.15%	100%	96.15%	84.62%	80.77%	96.15%	100%	100%	100%	
1.00	0.00	1.00	4.00	5.00	1.00	0.00	0.00	0.00	الطلاب الذين لم يحققوا المؤشر
3.85%	0%	3.85%	15.38%	19.23%	3.85%	0%	0%	0%	
14.92	14.69	11.85	9.81	6.73	11.31	3.00	3.00	4.00	متوسط أداء الطلاب للناتج
87.78	86.43	74.04	65.38	67.31	75.38	100.00	100.00	100.00	نسبة تحقق الناتج
26	26	26	26	26	26	26	26	26	العدد الكلي للطلاب

شكل رقم (8) نتائج تحليل برنامج نواتج التعلم لمقرر الشعر العربي القديم 3



نقاط القوة:

الناتج: الخامس يستخرج من النصوص الشعرية النصوص الفنية، هذا الناتج كانت نسبته 100%.

الناتج: يستنبط الخصائص الفنية من نصوص شعرية منتقاة، هذا الناتج كانت نسبته 96%

نقاط الضعف:

الناتج: يحلل النصوص تحليلاً نقدياً، هذا الناتج كانت نسبته 58%

مقترحات التحسين:

تخصص ساعات لدراسة النقد التطبيقي على القصائد خلال الفصل الدراسي وذلك بالاتفاق مع الطالبات لاختيار الزمن المناسب.

ب/ تقرير شامل عن قياس نواتج تعلم قسم اللغة العربية عن الفصل الدراسي الأول للعام الجامعي 1437/1438هـ

التقييم الذاتي للنواتج	النسبة المتحققة للتدريب الميداني	النسبة المتحققة لاختبار الخريجات	النواتج	المجال
71.2	-	%67.25	يشرح القواعد النحوية والبلاغية والنقدية واللغوية للغة العربية، وكيفية استخدام اللغة العربية في جميع مجالات العمل المختلفة لتلبية حاجات سوق العمل.	المهارات المعرفية
74.44	-	%73	يصنف التعبيرات اللغوية والاصطلاحية والأدبية المستخدمة في فروع اللغة العربية قديماً وحديثاً.	
73.32	-	%70.8	يوضح العلاقة بين اللغة العربية والعلوم الأخرى كالتربية وعلم النفس وعلم الاجتماع والتاريخ والفلسفة واللغة الانجليزية والحاسب والدراسات الإسلامية والتربية الوطنية	
77.76	-	%81.6	يستعرض سير أشهر الأدباء والمفكرين القدماء والمعاصرين في تراث اللغة العربية.	
78.8	80.82	%75	يستخدم القواعد النحوية والمعارف الأدبية والمفاهيم اللغوية والبلاغية والنقدية التي درسها في مجال التدريس، وكتابة موضوع، أو تقرير، أو إلقاء كلمة باللغة العربية الفصحى، أو إجراء حوار بصورة صحيحة موظفاً ما أتقنه من قواعد لغوية.	المهارات الإدراكية
76.6	63.92	%73	يطبق مهارات التدريس الأساسية: تخطيط، تنفيذ، تقويم، والنظريات التربوية الحديثة، والتقنيات والإجراءات الحديثة في تدريس اللغة العربية.	
73.4	80.87	%58.4	يطبق أساليب التفكير الناقد والحل الإبداعي للمشكلات.	
71.2	73.84	%81.6	يميز بين المصطلحات والتعبيرات السياقية الخاصة ودلالاتها في اللغة العربية وفهم الروابط بين فروع اللغة العربية المختلفة	
87.8	81.47	-	يتحمل مسؤولية التعلم الذاتي والاستمرار في التطوير الشخصي والمهني وحل المشكلات التي تواجهه في مجال التدريس.	مهارات التعامل مع الأشخاص وتحمل المسؤولية
87.8	-	-	يساعد في حل المشكلات سواء بين الأفراد أو في إطار الجماعة أو المؤسسة عن طريق استخدام أساليب علمية وتربوية	
84.4	98.82	-	يستخدم وسائل الاتصال التكنولوجية الحديثة كالحاسب الآلي، والانترنت في البحث عن المعلومات والإفادة منها.	مهارات الاتصال وتقنية المعلومات والمهارات الحاسوبية
86.6	97.34	-	يستخدم مهارات الاتصال والتواصل الكتابي والشفهي بفاعلية.	

ج/ مقترح لمؤشرات أداء نواتج تعلم البرنامج (المأمول الجديد) بناءً على النتائج الواردة من رصد الوضع الراهن بالفصل الدراسي الأول 1437/ 1438هـ.

جدول رقم (21) مؤشرات أداء مقترحة لنواتج التعلم بناءً على نتائج الرصد من الفصل الدراسي الأول 1437/ 1438هـ

الملاحظات	مؤشر الأداء المقترح (المأمول) بناءً على النتائج	نسبة تحقق الناتج	نواتج تعلم البرنامج	المجالات
	70%	65.1	يشرح القواعد النحوية واللغوية وكيفية استخدام اللغة العربية في جميع مجالات العمل المختلفة لتلبية حاجات سوق العمل.	نواتج التعلم للمجال المعرفي
	65%	62.1	يُعرف المفاهيم اللغوية والبلاغية والأدبية المستخدمة في اللغة العربية قديماً وحديثاً.	
	65%	63.4	يستعرض سير أشهر الأدباء والمفكرين القدماء والمعاصرين في تراث اللغة العربية.	
	65%	62.4	يفسر أهمية ودور كلا من التربية والثقافة الإسلامية وعلم الاجتماع والتربية المستدامة وعلم النفس التربوي في التنشئة الاجتماعية وتعزيز المواطنة.	
	80%	73.7	يعرض القواعد النحوية والمعارف الأدبية والمفاهيم اللغوية التي درسها في مجال التدريس، وكتابة التقارير، أو إلقاء كلمة باللغة العربية الفصحى، أو إجراء حوار بصورة صحيحة موظفاً ما أتقنه من قواعد لغوية.	نواتج التعلم للمجال الإدراكي
	65%	58.5	يميز بين المصطلحات والتعابير السياقية الخاصة ودلالاتها في اللغة العربية وفهم الروابط بين فروع اللغة العربية المختلفة.	
	60%	53.4	يطبق مهارات التدريس الأساسية: تخطيط، تنفيذ، تقويم، والنظريات التربوية الحديثة، والتقنيات والإجراءات الحديثة في تدريس اللغة العربية.	
	60%	60.2	يكتشف الأسلوب النقدي والإبداعي في تحليل النصوص الشعرية والنثرية، وإظهار جماليات اللغة العربية.	

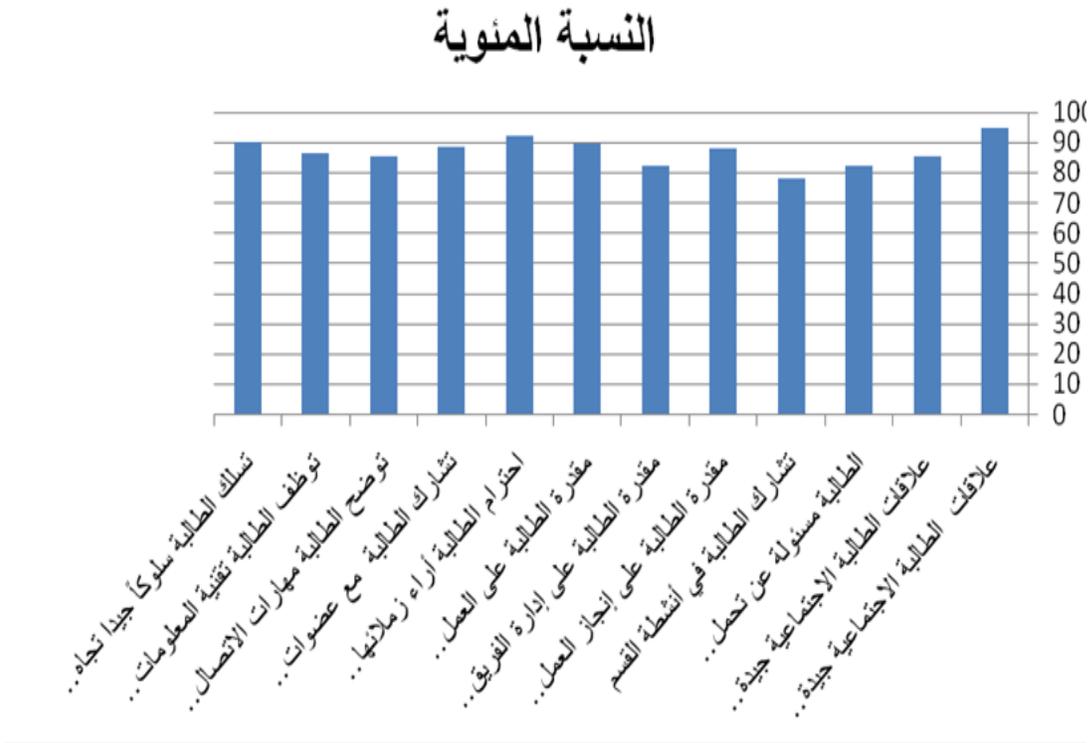
تنوع أدوات قياس نواتج التعلم:

ان الاقتصار على وسيلة واحدة لتقييم مدى تحقق نواتج التعلم غير كافٍ في القياس لأن كل وسيلة لها مميزات وعيوب وعند دمج عدد من وسائل التقييم تكون مكملة لبعضها البعض بل تؤدي الي سد النقص لطريقة الأخرى، كل وسيلة من وسائل التقييم لا تقدم إلا دليلاً محدوداً لقياس جانب من مواطن التقدم والضعف، لذلك لا تكفي وسيلة واحدة في التقييم والحكم على تقدم نواتج التعلم وللحصول على صورة كاملة للتقييم نحتاج إلى تجميع البيانات من مختلف الوسائل، واتباع أساليب متنوعة في التقييم تؤدي إلى إيجاد وابتكار فرص متعددة لقياس جوانب التعلم المختلفة، من مناهج قياس النواتج بطاقات الملاحظة والاستبانات.

د/ بطاقة ملاحظة: تقرير بطاقة ملاحظة أداء الطالب لقياس مهارات التواصل ومهارات التعامل مع الآخرين وتحمل المسؤولية:

اسم المقرر: الشعر العربي القديم 3 ، المستوى: الخامس ، رمز المقرر: 346 عرب3، تاريخ التقييم: الفصل الأول 1436هـ.

شكل رقم (9) رسم بياني يوضح تحليل بطاقة ملاحظة أداء الطالب



نقاط القوة:

البند: علاقات الطلبة الاجتماعية جيدة مع زميلاتها، هذا البند كانت نسبته 93%.

نقاط الضعف:

البند: تشارك الطلبة في أنشطة القسم، هذا البند كانت نسبته 78%.

مقترحات التحسين:

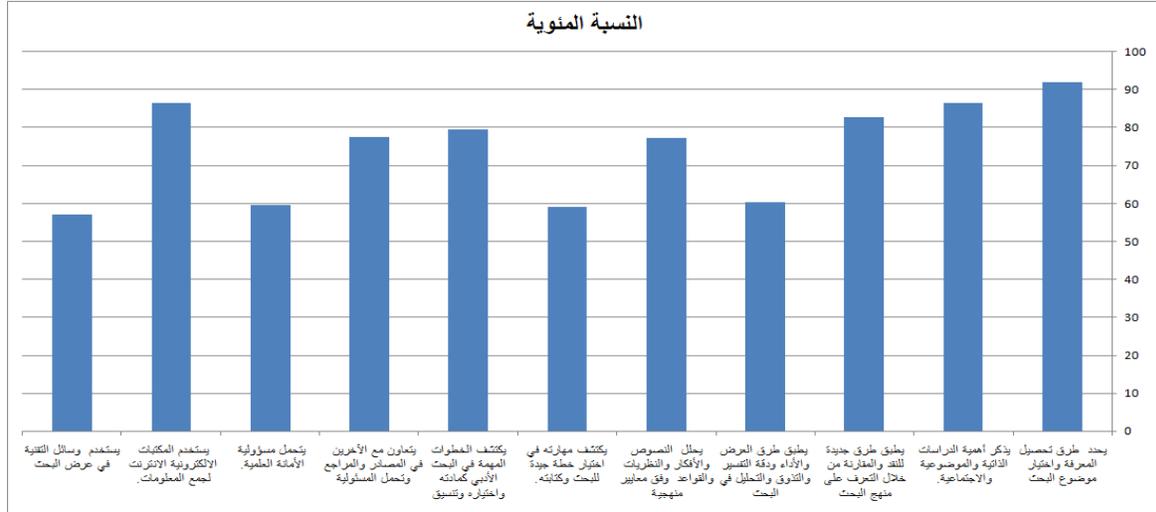
توزع على الطالبات مطويات ونشرات توضح لهم أهمية المشاركة في مسابقات البحث العلمي بالبحوث والشعر القصة والمقال،

مشاركة الطالبات في اليوم العالمي للغة العربية.

تقرير استبانة التقييم الذاتي عن مدى تحقق نواتج تعلم مقرر مشروع بحث: الفصل الدراسي الأول 1435-1436.

هـ/ تحليل استمارة التقييم الذاتي عن مدى تحقق نواتج تعلم مقرر مشروع بحث تطبيقي.

شكل رقم (10) استمارة التقييم الذاتي مقرر مشروع بحث تطبيقي عرب 2 415



نقاط القوة:

- 1/ يحدد طرق تحصيل المعرفة واختيار موضوع البحث، هذا البند كانت نسبته 92%.
- 2/ يذكر أهمية الدراسات الذاتية والموضوعية والاجتماعية، هذا البند كانت نسبته 87%.
- 3/ يستخدم المكتبات الإلكترونية والانترنت لجمع المعلومات، هذا البند كانت نسبته 87%.

نقاط الضعف:

- 4/ يستخدم وسائل التقنية في عرض البحث، هذا البند كانت نسبته 57%.
- 5/ يكتشف مهاراته في اختيار خطة جيدة للبحث وكتابته، هذا البند كانت نسبته 59%.
- 6/ يتحمل مسؤولية الأمانة العلمية، هذا البند كانت نسبته 60%.

مقترحات التحسين:

- 7/ طلب توفير بروجكتر لعرض البحوث أثناء المناقشة.
- 8/ توصية لعمل مشاريع تطبيقية في المقرر المتطلب السابق مناهج البحث العلمي.
- 9/ طلب برنامج للقسم لاكتشاف مدى النسخ في مشروع بحث تطبيقي.

الآراء والمقترحات التي تود الطالبات إضافتها ولم ترد بالاستمارة: لا يوجد

2/ مثال تطبيقي لبرنامج قياس نواتج التعلم: مقرر الشعر العربي القديم 3.

خريطة رقم (1) تنظيم المنهج مقرر الشعر العربي القديم 3: عرب 314

أ/ المعرفة: أن يكون الطالب قادراً على أن:

رقم الناتج	نواتج تعلم البرنامج	نواتج تعلم المقرر	محتوى المقرر	ف1	ف2	نهائي
1	يعرف كيفية التعامل مع التلاميذ نفسياً وتربوياً.					
2	يشرح مهارات التدريس الأساسية: تخطيط، تنفيذ، تقويم والنظريات التربوية الحديثة ومناهج البحث التربوي، والتقنيات والإجراءات الحديثة في تدريس اللغة العربية	يذكر بعض النصوص الجيدة وقواعد بناء الموشح والزجل والنظريات الأدبية.	الموشحات: تعريف الموشح، دراسة النظريات في نشأت الموشح، تطور الموشح، بناء الموشح (الشكلي، العروضي) حفظ بعض القصائد. الأزجال: أسباب ظهور شعر الزجل، موضوعات الزجل، خصائص شعر الزجل. بناء الزجل (الشكل العروضي) حفظ بعض القصائد.	3	4	7
3	يشرح القواعد النحوية واللغوية للغة العربية، وكيفية استخدام اللغة العربية في جميع مجالات العمل المختلفة لتلبية حاجات سوق العمل.					
4	يصنف التعبيرات اللغوية والاصطلاحية والأدبية المستخدمة في اللغة العربية قديماً وحديثاً.					
5	يوضح العلاقة بين اللغة العربية والعلوم الأخرى كعلم النفس وعلم الاجتماع والتاريخ والفلسفة واللغة الانجليزية والحاسب والدراسات الإسلامية.	يصف التحولات السياسية والثقافية والاجتماعية وأثرها في مسيرة الشعر في تلك العصور.	دراسة التحولات التاريخية والسياسية والثقافية والاجتماعية وأثرها في مسيرة الشعر في العصر الأندلسي والعصور المتتالية	5	3	8
6	يستعرض سير أشهر الأدباء والمفكرين القدماء والمعاصرين في تراث اللغة العربية.	يحدد أبرز الشعراء والموضوعات الشعرية في هذه الفترة.	التعريف على أبرز الشعراء ودراسة المميزات والخصائص الموضوعية والفنية والعوامل المؤثرة في حياة الشاعر وشعره (شعراء الموشحات، الأزجال، المدائح النبوية، التقليد والتجديد).	3	4	7

ب-المهارات الإدراكية (الذهنية): أن يكون الطالب قادراً على إن:

رقم الناتج	نواتج التعلم	نواتج تعلم المقرر	محتوى المقرر	ف1	ف2	نهائي
7	يطبق ما تعلمه من مهارات لغوية وتدرسية أثناء التربية الميدانية.					
8	يستخدم القواعد النحوية والمعارف الأدبية والمفاهيم اللغوية التي درسها في مجال التدريس، وكتابة موضوع، أو تقرير، أو إلقاء كلمة باللغة العربية الفصحى، أو إجراء حوار بصورة صحيحة موظفا ما أتقنه من قواعد لغوية.	يستنبط الخصائص الفنية من نصوص شعرية منتقاة	قصائد في رثاء المدن، الممالك والغزل، وصف الطبيعة، الشعر الصوفي والحنين إلى الوطن.	7	5	12
9	يطبق ما استفاد من العلوم الإنسانية المختلفة التي درسها في التعامل مع الأعمال الأدبية واللغوية.	يحكم على النصوص الشعرية	قصائد في شعر التجديد في الأندلس، الزجل، وصف الزهريات، وصف المانيات، الاستنفاذ والاستصراخ ووصف الطبيعة.	7	5	12
10	يطبق أساليب التفكير الناقد والحل الإبداعي للمشكلات.	يحلل النصوص تحليلاً نقدياً.	قصيدة للشاعر يحيى بن حكم الغزل، قصيدة للشاعر لسان الدين الخطيب. ثلجية ابن خفاجة، قصيدة في الرثاء لابن حزمون.	4	4	8
11	يميز بين المصطلحات والتعبير السياقية الخاصة ودلالاتها في اللغة العربية وفهم الروابط بين فروع اللغة العربية المختلفة					

ج-مهارات التواصل، وتقنية المعلومات، والمهارات العددية:

رقم الناتج	نواتج التعلم	نواتج تعلم المقرر	محتوى المقرر	التقويم
12	يتواصل بتكنولوجيا التعليم الحديثة في تدريس اللغة العربية	يتواصل عبر الموقع الالكتروني للمقرر وحل الواجبات.	حل تطبيقات جماعية	
13	يستخدم استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية الحديثة كالحاسب الآلي، الانترنت في البحث عن المعلومات والإفادة منها، والتواصل الكتابي والشفهي بفاعلية.	يستخدم المكتبات الالكترونية والوسائط المتعددة.	حل تطبيقات جماعية	
14	يستخدم المهارات الجسدية (لغة الجسد) وتوظيفها في المواقف التعليمية المختلفة بطريقة مؤثرة على نفسية المستمع ومراعاة مقتضى الحال.	يستخدم نبرات الصوت في فن إلقاء الشعر من الارتفاع والانخفاض والحركات المصاحبة له.	حل تطبيقات جماعية	

جدول رقم (22) مصفوفة تحقق نواتج تعلم البرنامج مع نواتج تعلم مقرر 314 عرب 3 الشعر العربي القديم

الرقم	نواتج البرنامج	نواتج تعلم المقرر	محتوى المقرر	أسئلة الاختبار	أساليب التقييم	الدرجة الكلية للنتائج	الدرجة المطلوب تحققها	النسبة المئوية
1	يعرف كيفية التعامل مع التلاميذ نفسياً وتربوياً.							
2	يشرح مهارات التدريس الأساسية: تخطيط، تنفيذ، تقويم. والنظريات التربوية الحديثة ومناهج البحث التربوي، والتقنيات والإجراءات الحديثة في تدريس اللغة العربية	يذكر بعض النصوص الجيدة وقواعد بناء الموشح والزجل والنظريات الأدبية.	الموشحات: تعريف الموشح، دراسة النظريات في نشأت الموشح، تطور الموشح، بناء الموشح (الشكلي، العروضي) حفظ بعض القصائد. الأزجال: أسباب ظهور شعر الزجل، موضوعات الزجل، خصائص شعر الزجل. بناء الزجل (الشكل العروض) حفظ بعض القصائد.	السؤال الأول	اختبار	7	3.5	%48
3	يشرح القواعد النحوية واللغوية للغة العربية، وكيفية استخدام اللغة العربية في جميع مجالات العمل المختلفة لتلبية حاجات سوق العمل.							
4	يصنف التعبيرات اللغوية والاصطلاحية والأدبية المستخدمة في اللغة العربية قديماً وحديثاً.							
5	يوضح العلاقة بين اللغة العربية والعلوم الأخرى كعلم النفس وعلم الاجتماع والتاريخ والفلسفة واللغة الإنجليزية والحاسب والدراسات الإسلامية.	يصف التحولات السياسية والثقافية والاجتماعية وأثرها في مسيرة الشعر في العصر الأندلسي والعصور المتتالية.	دراسة التحولات التاريخية والسياسية والثقافية والاجتماعية وأثرها في مسيرة الشعر في العصر الأندلسي والعصور المتتالية.	السؤال الثاني	اختبار	7	3.5	%50
6	يستعرض سير أشهر الأدباء والمفكرين القدماء والمعاصرين في تراث اللغة العربية.	يحدد أبرز الشعراء والموضوعات الشعرية في هذه الفترة.	التعريف على أبرز الشعراء ودراسة المميزات والخصائص الموضوعية والفنية والعوامل المؤثرة في حياة الشاعر وشعره (شعراء الموشحات، الأزجال، المدائح النبوية، التقليد والتجديد).	السؤال الثالث	اختبار	8	4.0	%74
7	يطبق ما تعلمه من مهارات لغوية وتدرسية أثناء التربية الميدانية.							
8	يستخدم القواعد النحوية والمعارف الأدبية والمفاهيم اللغوية التي درسها في مجال التدريس، وكتابة موضوع، أو تقرير، أو إلقاء كلمة باللغة العربية الفصحى، أو إجراء حوار بصورة صحيحة موظفاً ما أتقنه من قواعد لغوية	يستنبط الخصائص الفنية من نصوص شعرية منتقاة	قصائد في رثاء المدن، الممالك والغزل، وصف الطبيعة، الشعر الصوفي والحنين إلى الوطن.	السؤال الرابع	اختبار	12	6.0	%70
9	يطبق ما استفاد من العلوم الإنسانية المختلفة التي درسها في التعامل مع الأعمال الأدبية واللغوية.	يحكم على النصوص الشعرية	قصائد في شعر التجديد في الأندلس، الزجل، وصف الزهريات، وصف المانيات، الاستنفاذ والاستصراخ ووصف الطبيعة.	السؤال الخامس	اختبار	12	6.0	%96

10	يطبق أساليب التفكير الناقد والحل الإبداعي للمشكلات.	يُحلل النصوص تحليلاً نقدياً.	قصيدة للشاعر يحيى بن حكم الغزال، قصيدة للشاعر لسان الدين الخطيب. تلجية ابن خفاجة، قصيدة في الرثاء لابن حزمون.	السؤال السادس	اختبار	4	2.0	54%
11	يميز بين المصطلحات والتعبير السياقية الخاصة ودلالاتها في اللغة العربية وفهم الروابط بين فروع اللغة العربية المختلفة							

يتم تقييم المقررات والبرنامج وإعداد تقارير عنه بصورة دورية، وتتضمن هذه التقارير معلومات كافية حول مدى فاعلية الاستراتيجيات التي خطط لها، ومدى تحقق نواتج التعلم المستهدفة

جدول رقم (23) حساب الوزن النسبي لمخرجات تعلم مقرر الشعر العربي القديم 3 عرب 314

م	الرقم الجامعي	اسم الطالبة	مخرج 1	مخرج 2	مخرج 3	مخرج 4	مخرج 5	مخرج 6
1	430840166		7	7	8	12	12	4
2	431830645		5.00	6.00	3.00	7.00	12.00	1.00
3	431831016		1.50	3.50	4.00	3.00	10.00	1.00
4	431840087		2.00	4.50	5.50	10.00	12.00	1.00
5	431840197		1.00	3.00	5.00	8.50	12.00	1.50
6	431840275		1.50	3.00	6.00	5.00	3.50	4.00
7	431840307		1.00	2.50	4.50	9.00	10.00	3.00
8	431840321		5.00	4.00	3.00	7.00	10.00	3.00
9	431840490		2.00	3.50	5.00	5.50	10.00	0.50
10	432300898		1.00	2.50	3.00	3.50	11.00	1.50
11	432301127		0.00	1.50	3.00	6.00	11.00	3.50
12	432301313		2.00	3.00	4.00	3.00	8.00	4.00
13	432301820		2.00	4.00	7.00	5.50	12.00	3.00
14	432301836		5.00	4.50	6.00	7.00	11.50	3.00
15	432303753		4.00	3.50	6.00	6.00	10.00	2.50
16	432403405		4.00	2.50	2.50	10.00	12.00	4.00
17	429840145		2.00	3.00	1.50	6.50	11.00	2.00
18	430830635		4.00	3.00	5.50	8.00	11.00	3.50
19	430830777		3.50	3.50	2.50	8.50	10.50	1.00
20	430840169		6.00	5.50	6.50	9.50	10.00	2.50
21	431830663		3.00	3.50	6.50	9.50	11.00	1.00
22	431830978		3.00	3.00	3.00	9.00	9.00	3.50
23	431831221		3.00	2.50	4.50	8.00	11.00	1.00
24	431831368		4.00	3.00	4.00	5.50	5.00	3.50
25	431831491		2.00	5.50	4.50	6.50	12.00	3.50
26	431840125		6.00	5.00	6.00	10.00	10.00	3.50
27	431840294		5.00	2.50	4.50	6.00	10.00	1.00
28	431840326		1.50	3.00	2.50	4.00	7.00	1.00
29	431840390		2.00	6.50	4.50	10.00	6.50	4.00
30	431840510		1.00	4.00	7.00	7.50	10.00	1.00
31	431840526		1.00	3.00	5.00	8.00	10.00	3.00
32	431840535		3.00	3.00	6.00	4.00	9.00	1.00
33	432300715		4.00	4.00	6.50	8.00	12.00	3.00
34	432301187		4.00	2.50	4.50	5.50	12.00	3.00
35	432301490		6.00	3.50	5.50	9.50	10.50	1.00

3.50	12.00	9.00	6.00	4.50	4.00		432301655	36
0.00	10.00	9.00	4.50	3.50	3.00		432301708	37
0.50	12.00	5.00	2.50	4.00	7.00		432301835	38
1.00	7.50	5.00	7.00	4.50	2.00		432301997	39
0.50	10.50	8.00	3.00	3.00	1.00		432302041	40
3.50	10.00	8.00	5.00	4.50	4.00		432302101	41
3.50	12.00	7.00	5.00	3.00	4.00		432302172	42
1.00	10.50	7.50	5.00	2.00	3.50		432302196	43
2.00	12.00	5.50	5.50	3.00	3.00		432302418	44
1.00	9.50	6.50	5.00	4.00	4.50		432303378	45
1.00	12.00	8.00	3.50	2.00	4.50		432303486	46
4.00	12.00	8.50	3.50	3.00	5.00		432303536	47
3.50	12.00	8.50	8.00	5.00	5.00		432401819	48
1.00	9.00	8.00	4.00	3.00	2.00		432402199	49
3.50	10.00	5.00	6.50	7.00	7.00		432402832	50
2.00	6.00	6.00	4.00	3.50	3.50	المؤشر المطلوب (60%)		
27.00	48.00	35.00	37.00	25.00	24.00	عدد الطلاب	الطلاب الذين حققوا المؤشر	
54%	96%	70%	74%	50%	48%	النسبة المئوية		
23.00	2.00	15.00	13.00	25.00	26.00	عدد الطلاب	الطلاب الذين لم يحققوا المؤشر	
46%	4%	30%	26%	50%	52%	النسبة المئوية		

شكل رقم (11) الطلاب الذين حققوا المؤشر لنواتج تعلم مقرر الشعر العربي القديم 3-عرب 314



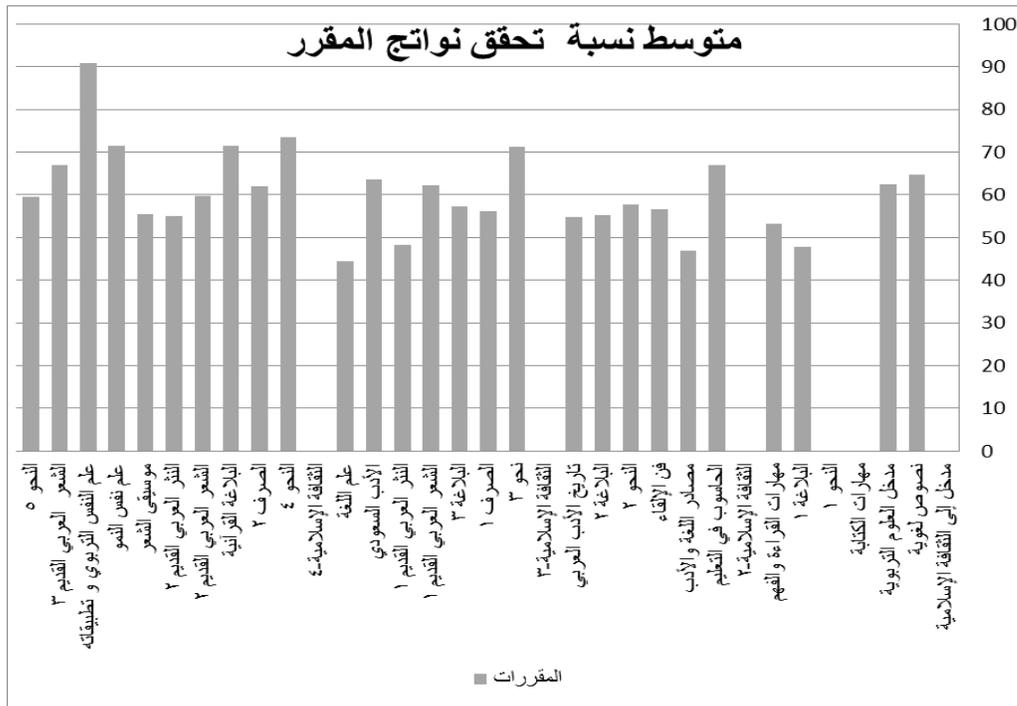
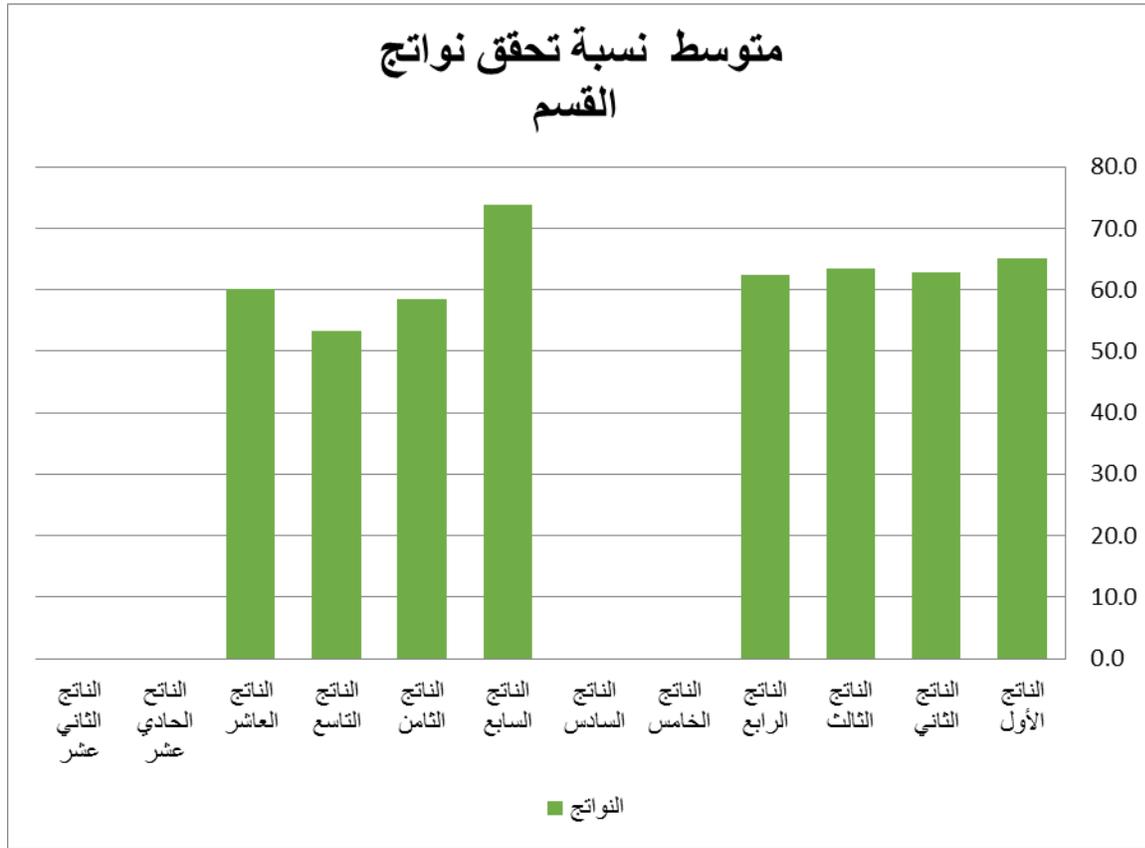
ثانياً: مخرجات برنامج قياس نواتج تعلم مقررات القسم:

جدول رقم (24) نواتج تعلم مقررات القسم: إدخال نسب تحقق نواتج المقررات كل على حسب موقعه من نواتج البرنامج

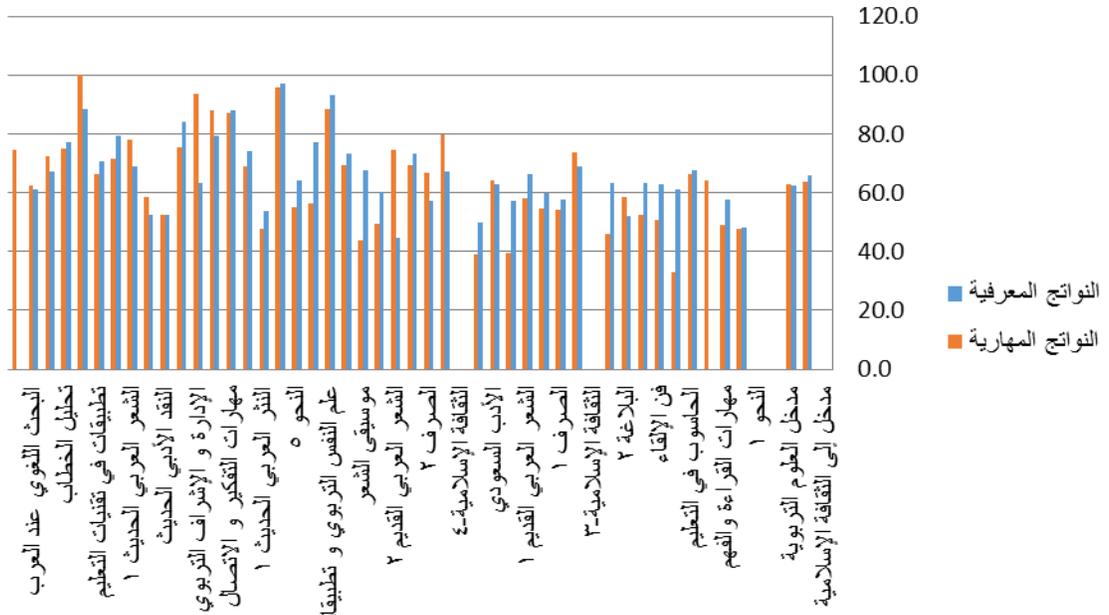
مؤسست تحقق نسبة نواتج المقرر	نسبة تحقق النواتج الإدراكية	النتائج الثاني عشر	النتائج الحادي عشر	النتائج العاشر	النتائج التاسع	النتائج الثامن	النتائج السابع	نسبة تحقق النواتج المعرفية	النتائج السادس	النتائج الخامس	النتائج الرابع	النتائج الثالث	النتائج الثاني	النتائج الأول	المستوى	اسم المقرر	الرقم
#DIV/0!	#DIV/0				0	0	0	#DIV/0						0	1	مدخل إلى الثقافة الإسلامية	1
64.83333	64				4.00	88.00	99.00	66			66.00	66.00	77.00	55.00	1	نصوص لغوية	2
62.54	63						62.86	62			45.71	70.95	61.29	70.93	1	مدخل العلوم التربوية	3
#DIV/0!	#DIV/0!				0.00	0.00	0.00	#DIV/0!						0.00	1	مهارات الكتابة	4
#DIV/0!	#DIV/0!				0.00	0.00	0.00	#DIV/0!						0.00	1	النحو 1	5
47.75	48			52.00		43.00	0.00	48				44.00	52.00		1	البلاغة 1	6
53.23	49			44.17		51.53	50.65	58			0.00	42.37	59.24	71.42	2	مهارات القراءة والفهم	7
#DIV/0!	64				5.00	88.00	99.00	#DIV/0!						0.00	2	الثقافة الإسلامية-2	8
66.97	67				0.00	69.69	63.33	67					67.79	67.07	2	الحاسوب في التعليم	9
46.9625	33				32.54	33.31	0.00	61			60.93	58.67	63.40		2	مصادر اللغة والأدب	10
56.66667	51				44.34	56.92	0.00	63			55.04	63.27	69.80		2	فن الإلقاء	11
57.85417	52			54.77	50.87	51.36	0.00	63				57.66	69.09		2	النحو 2	12
55.22333	59			70.97	53.57	50.97	0.00	52			47.07	46.06	62.70		2	البلاغة 2	13
54.71417	46				50.00	42.09	0.00	63			70.19	66.74	53.22		2	تاريخ الأدب العربي	14
#DIV/0	#DIV/0				0.00	0.00		#DIV/0						0.00	3	الثقافة الإسلامية-3	15
71.28083	74				69.44	87.66	63.93	69				72.82	64.95		3	نحو 3	16
56.12667	54			0.0	54.6	49.49	59.09	58					54.45	61.27	3	الصرف 1	17

0	87					82.03	92.20	88			92.00	82.00	79.00	98.40	6	مهارات التفكير والاتصال	37
0	88						88.20	79			81.20	76.20	84.40	75.20	6	التربية والمجتمع	38
0	94					87.50	100.00	63				60.71	57.14	71.43	6	الإدارة والإشراف التربوي	39
0	75					72.74	77.93	84					79.74	88.68	6	أسس المناهج وبنائها	40
0	52			53.57	50.97			52			48.07	62.70	46.06		6	النقد الأدبي الحديث	41
0	59			53.57	50.97	70.97		52			62.70	46.06	48.07		6	النثر العربي الحديث 2	42
0	78			87.5	74.70	61.50	88.60	69			64.20	55.80	88.48	67.50	6	الشعر العربي الحديث 1	43
0	71					100.00	42.86	79			90.48	64.67	100.00	61.90	7	القياس والتقييم التربوي	44
0	66						66.44	71				65.00	84.82	62.69	7	تطبيقات في تقنيات التعليم	45
0	100					100.00	100.00	88					76.63	100.00	7	طرق تدريس	46
0	75			68.62	81.03			77			76.72	69.83	85.06		7	تحليل الخطاب	47
0	72			68.83	75.97			67			60.63	71.13	69.84		7	الشعر العربي الحديث 2	48
0	62				68.85	55.57		61			54.86	58.79	69.87		7	البحث اللغوي عند العرب	49
0	75			79.87	63.92	80.82	73.84	#DIV/0!							8	التربية الميدانية	50
#DIV/0!	#DIV/0!	0	0	843	1227	1578	664	1121	0	0	874	1586	1696	326		درجة تحقق الناتج	
#DIV/0!	#DIV/0	#DIV	#DIV	60.2	53.4	58.5	73.7	#DIV	#DIV	#DIV	62.4	63.4	62.8	65.1		نسبة تحقق الناتج	

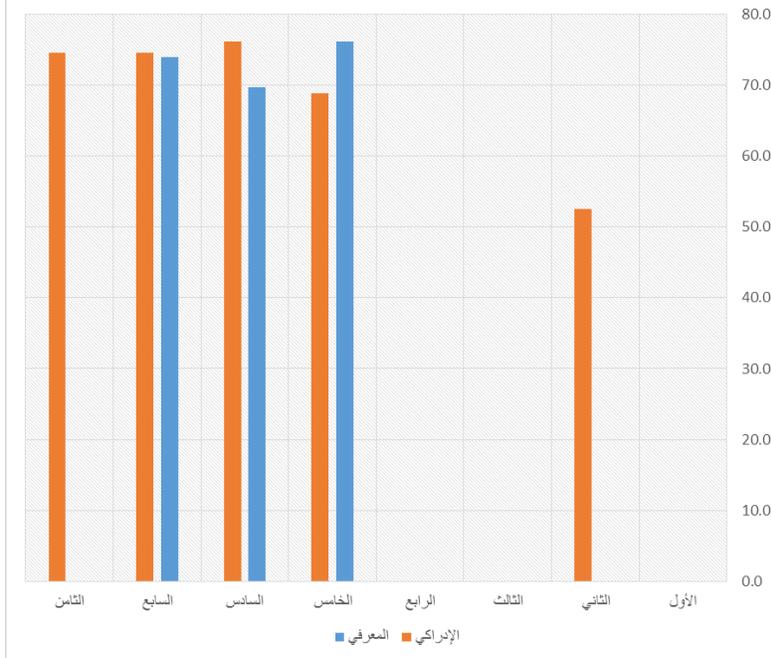
شكل رقم (12) تحقق نواتج التعلم لمقررات القسم



مقارنة نواتج المقررات المعرفي والمهاري



مقارنة نواتج المقررات المعرفي والمهاري لكل مستوى



مقارنة مصفوفة نواتج تعلم قسم اللغة العربية مع نواتج تعلم المقررات:

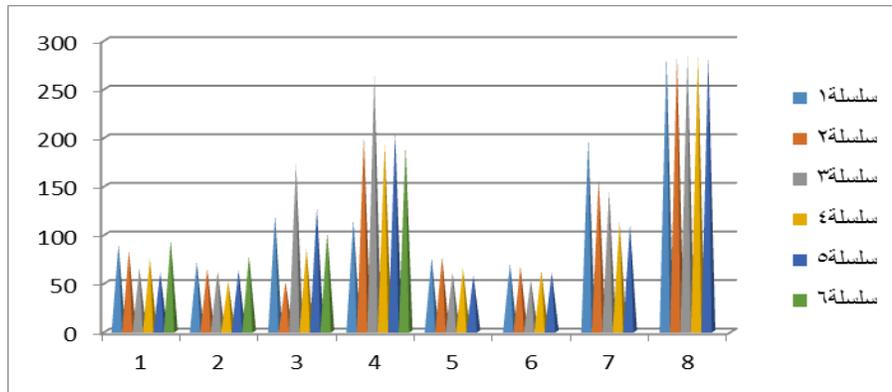
هل الطريقة التي استخدمت في قياس نواتج التعلم أعطتنا مؤشرا للتحسين وإلى أي درجة كان مستوى التحسين نعم الطريقة التي استخدمت في قياس نواتج التعلم أعطتنا مؤشر للتحسين وهذا يظهر لنا من الجداول التالية.

1/ نواتج تعلم المقررات:

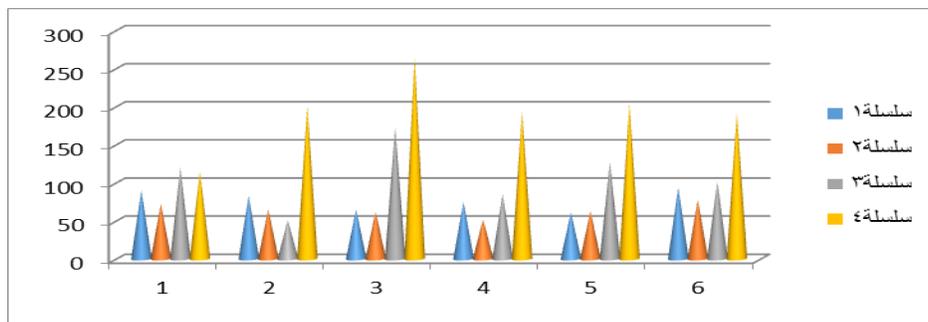
رسم بياني يوضح نتائج خريطة التقدير الكمي لإنجاز نواتج التعلم بقسم اللغة العربية عن الفصل الدراسي الأول للعام الجامعي 1436/1437هـ وإلى أي درجة كان مستوى التحسين في نواتج التعلم:

شكل رقم (13) خريطة التقدير الكمي لإنجاز نواتج التعلم لمقررات القسم

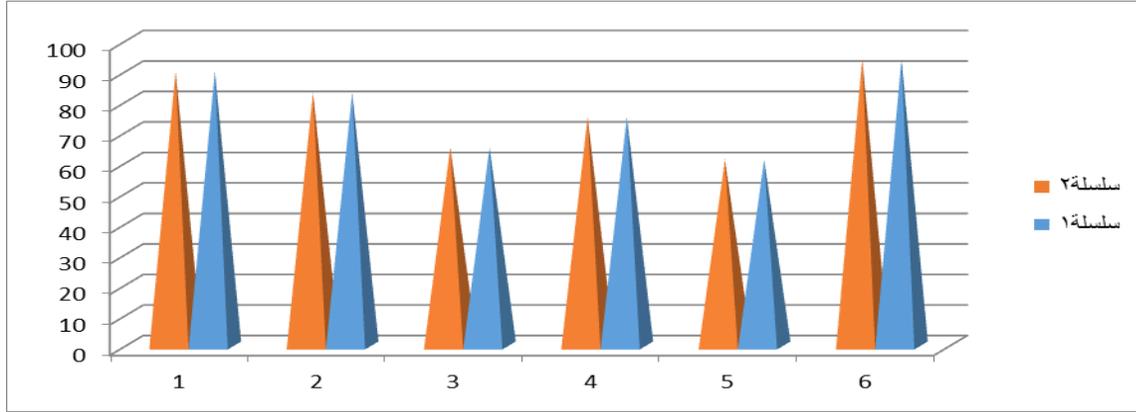
الرسم البياني لنواتج التعلم المعرفي



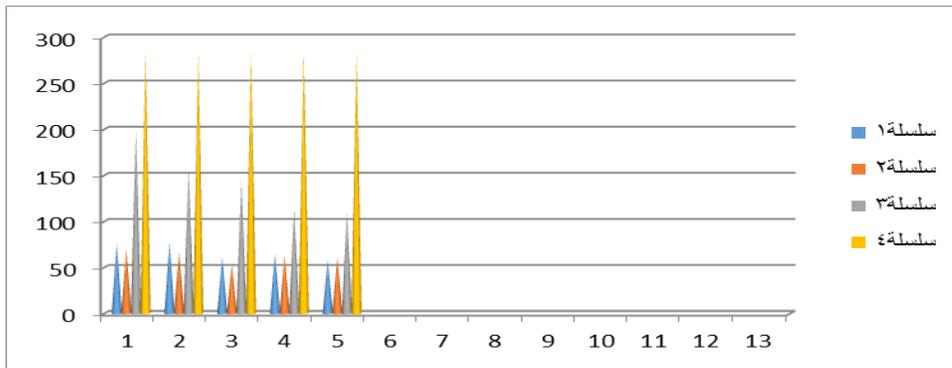
الرسم البياني للدرجة المتحققة والدرجة الكلية



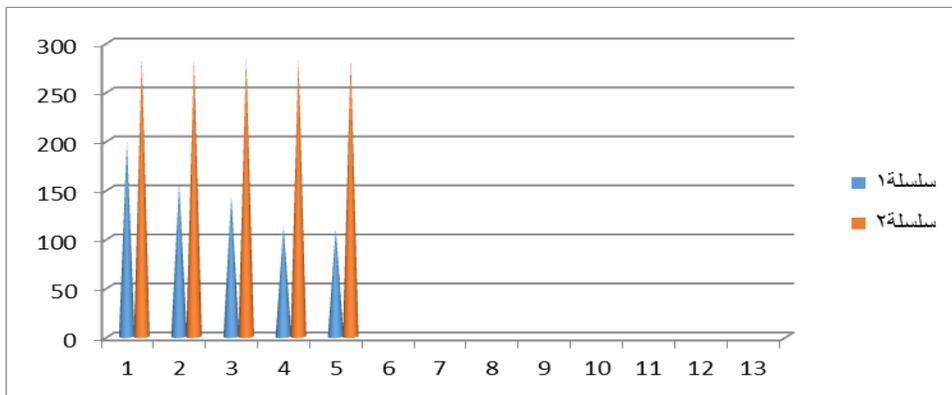
الرسم البياني لمقارنة متوسط الطلاب الذين حققوا الناتج



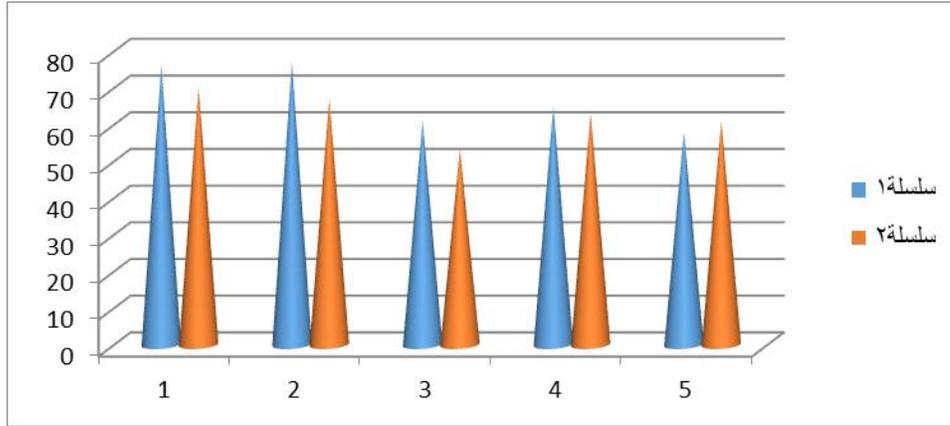
الرسم البياني لنواتج المجال الإدراكي



الرسم البياني للدرجة الكلية والدرجة المتحققة للنواتج الإدراكية



الرسم البياني لنسبة التحقق ومتوسط نسبة الطلاب الذين حققوا الناتج للمجال الإدراكي



التقرير التالي يوضح لنا مستوى التحسين في نواتج التعلم بتحقيق المؤشر المطلوب:

1/ عدد (8) نواتج تعلم بالقسم حصلت على نسبة تحقق أكثر من (60%) أي حققت مؤشر أداء نواتج التعلم.

2/ تم قياس نواتج التعلم لجميع المقررات التخصصية بالقسم بنسبة (100%).

3/ عدد (5) نواتج تعلم بالمجالين المعرفي والإدراكي بالقسم كان فيها أكثر من (60% من الطلاب محققين 60% من الدرجة) أي محققين مؤشر أداء الناتج.

نقاط الضعف:

1/ عدم تسليم جميع المقررات الخاصة بمتطلبات الجامعة (مقررات الثقافة الاسلامية).

2/ تم رصد بعض المقررات التي صادفت صعوبة في تحديد نواتج تعلم القسم التي تساهم في تحقيقها.

المجال	نواتج تعلم القسم	مقررات القسم	المستوى	نسبة التحقق الناتج على مستوى المقرر	متوسط نسبة تحقق الناتج على مستوى القسم	نسبة الطلاب اللذين حققوا مؤشر أداء الناتج على مستوى ناتج تعلم المقرر	متوسط نسبة الطلاب الذين حققوا مؤشر أداء الناتج على مستوى ناتج تعلم القسم
72.31%	1. يعرف كيفية التعامل مع التلاميذ نفسياً وتربوياً.	مدخل في العلوم التربوية	الاول				
		اسس المناهج	السادس	75.91		81.72	
		علم النفس التربوي	الثالث				

المجال	نواتج تعلم القسم	مقررات القسم	المستوى	نسبة التحقق الناتج على مستوى المقرر	متوسط نسبة تحقق الناتج على مستوى القسم	نسبة الطلاب اللذين حققوا مؤشر أداء الناتج على مستوى ناتج تعلم المقرر	متوسط نسبة الطلاب الذين حققوا مؤشر أداء الناتج على مستوى ناتج تعلم القسم
		التوجيه والإرشاد	الثالث		63.98		62.63
		الإدارة المدرسية	الخامس				
		الإشراف التربوي	السادس				
		وسائل تقنية التعليم	السادس				
	2. يشرح مهارات التدريس الأساسية: تخطيط، تنفيذ، تقويم والنظريات التربوية الحديثة ومناهج البحث التربوي، والتقنيات والإجراءات الحديثة في تدريس اللغة العربية		الثاني		71.42		86.44
		طرق تدريس لغة عربي	السابع				
		التربية البيئية	السابع				
		الحاسوب في التعليم	الخامس				
		مهارات القراءة والفهم	الثاني				
	3. يشرح القواعد النحوية واللغوية للغة العربية، وكيفية استخدام اللغة العربية في جميع مجالات العمل المختلفة لتلبية حاجات سوق العمل	الأدب السعودي خطة جديدة	الأول	50.45	66.27	% 56.72	65.45
		بلاغة 3 عرب 263	الأول	55.45		19.77%	
		البلاغة القرآنية	الأول	61.17%		91.3%	
		التطبيقات النحوية	الأول	65.38		64.1%	
		البل اغة16	الأول	52%		54%	
		الصرف 222 عرب 2	السادس	78.18%		83.72%	
		مهارات الكتابة	الأول	65.40		%24	
		النحو 4	الرابع	73.32		90.32 %	
		النحو 5	الثاني	72.88		%88.89	

المجال	نواتج تعلم القسم	مقررات القسم	المستوى	نسبة التحقق الناتج على مستوى المقرر	متوسط نسبة تحقق الناتج على مستوى القسم	نسبة الطلاب اللذين حققوا مؤشر أداء الناتج على مستوى ناتج تعلم المقرر	متوسط نسبة الطلاب الذين حققوا مؤشر أداء الناتج على مستوى ناتج تعلم القسم
		النقد العربي القديم	الخامس	79.57%		83.75%	
		تحليل الخطاب	السابع	76.59%		92.21%	
		الصرف (221)	الثالث	46.88		28.13%	
		النقد القديم خطة قديمة	السادس	65.3		65.3%	
		الشعر العربي القديم 314	الخامس	63.64		62.27	
		مهارات القراءة الفهم 50.85	الثاني	59.24		50.08	
		علم اللغة	الثالث	100		66%	
		موسيقا الشعر	الثاني	38.71		57.71%	
		نثر قديم 2	الرابع	64.07		72.22	
		الشعر العربي القديم 346	الخامس	62.3		71.43	
		النحو 2(213)	الثاني	57.97		52.08	
		أدب الأطفال	الخامس	77.7		94.43	
		مشروع بحث تطبيقي	السابع	83.13		81.25	
		البلاغة 2	الثاني	60.51		46.59	
		فن الإلقاء	الثاني	50%		62.56	

المجال	نواتج تعلم القسم	مقررات القسم	المستوى	نسبة التحقق الناتج على مستوى المقرر	متوسط نسبة تحقق الناتج على مستوى القسم	نسبة الطلاب اللذين حققوا مؤشر أداء الناتج على مستوى ناتج تعلم المقرر	متوسط نسبة الطلاب الذين حققوا مؤشر أداء الناتج على مستوى ناتج تعلم القسم
		النحو 2 (262)	الثاني	97.19		58.93%	
47.19	4. يصنف التعبيرات اللغوية والاصطلاحية والأدبية المستخدمة في اللغة العربية قديما وحديثا	الشعر العربي الحديث 2	السابع	79.8%	59.91	91.46%	47.19
		النحو 5	الثاني	59.50		44.44%	
		التطبيقات النحوية	السادس	56.73		41.03%	
		النثر العربي الحديث 1	الخامس	64.91		76.32%	
		الصرف 2 عرب-2	السادس	39.64%		18.60%	
		مهارات الكتابة	الأول	65.35		26%	
		النقد العربي القديم	الخامس	68.75%		71.88%	
		البلاغة القرآنية	الثاني	50.17%		76%	
		النثر العربي الحديث 2	الخامس	76.93%		69.12%	
		القراءات واللهجات	السادس	66.74		67.39%	
		بلاغة 3 عرب 263	الثاني	57.95		34.88%	
		الشعر العربي القديم 3(346)	الخامس	75.5		89.29	
		النقد القديم خطة قديمة	السادس	45%		41.06%	
		النحو 3	الثالث	44.00		39.78%	
		علم اللغة	الثالث	66.75		19%	
				77.47		31%	

المجال	نواتج تعلم القسم	مقررات القسم	المستوى	نسبة التحقق الناتج على مستوى المقرر	متوسط نسبة تحقق الناتج على مستوى القسم	نسبة الطلاب اللذين حققوا مؤشر أداء الناتج على مستوى ناتج تعلم المقرر	متوسط نسبة الطلاب الذين حققوا مؤشر أداء الناتج على مستوى تعلم القسم
		الأدب السعودي	الثاني	76.81		%16.42	
		الصرف 22 عرب-2	السادس	39.53%		13.95%	
		البلاغة 1 161	الأول	44%		16%	
		الشعر العربي الحديث1	السادس	98.37		%85.37	
		النحو2(262)	الثاني	88.17		55.63%	
		البحث اللغوي	الخامس	61.61		%67.74	
		مهارات القراءة والفهم	الثاني	42.37		25.42	
		تحليل الخطاب	السابع	%61.24		50.65%	
		مصادر اللغة والأدب	الثاني	64.95		%63	
		النحو2(213)	الثاني	47.71		31.25	
		البلاغة2	الثاني	50.24		23.86	
		فن الإلقاء	الثاني	21.5		49.28	
		النثر العربي القديم1	الثالث	32.22		2.63%	
		مشروع بحث تطبيقي	السابع	83.8		98.75	
		موسيقا الشعر	الثاني	83.87		%73.04	
		الصرف(221)	الثالث	35.48		%56.45	
						%39.58	
				52.69			
		النحو4	الرابع	61.10		51.61 %	
		الشعر العربي القديم3(314)	الخامس	56.57		45.45	

المجال	نواتج تعلم القسم	مقررات القسم	المستوى	نسبة التحقق الناتج على مستوى المقرر	متوسط نسبة تحقق الناتج على مستوى القسم	نسبة الطلاب اللذين حققوا مؤشر أداء الناتج على مستوى ناتج تعلم المقرر	متوسط نسبة الطلاب الذين حققوا مؤشر أداء الناتج على مستوى تعلم القسم
64.07	5. يوضح العلاقة بين اللغة العربية والعلوم الأخرى كعلم النفس وعلم الاجتماع والتاريخ والفلسفة واللغة الانجليزية والحاسب والدراسات الإسلامية	الشعر العربي الحديث1	السادس	100	64.55	82.92%	64.07
		النحو3	الثالث	52.79		27.96%	
		الأدب السعودي	الثاني	66		41.79%	
		النحو4	الرابع	56.33		51.61%	
		النثر القديم2	الرابع	75.50		52.78	
		النقد القديم خطة قديمة	السادس	40.35		47.4%	
		النثر العربي الحديث1	الخامس	61.53		57.89	
		المهارات اللغوية أنجل	الأول	66.78		64.1	
				74.62		97.44	
		النقد العربي القديم	الخامس	83.89%		100%	
		البحث اللغوي	الخامس	50.69		29.03%	
		مهارات الكتابة	الأول	37.41		8	
		البلاغة2	الثاني	61.20		56.82	
		النحو(2)213	الثاني	61.20		58.33	
		النثر العربي القديم1	الثالث	61.76		56.58%	
		مشروع بحث تطبيقي	السادس	74.44		92.51	
		القراءات واللهجات	السادس	72.97		84.78%	

المجال	نواتج تعلم القسم	مقررات القسم	المستوى	نسبة التحقق الناتج على مستوى المقرر	متوسط نسبة تحقق الناتج على مستوى القسم	نسبة الطلاب اللذين حققوا مؤشر أداء الناتج على مستوى ناتج تعلم المقرر	متوسط نسبة الطلاب الذين حققوا مؤشر أداء الناتج على مستوى ناتج تعلم القسم
60.77	6. - يستعرض سير أشهر الأدباء والمفكرين القدماء والمعاصرين في تراث اللغة العربية.	البحث اللغوي	الخامس	49.07	61.67	35.48%	60.77
		الشعر العربي القديم3(314)	الخامس	64.59		72.72	
		النثر قديم2	الرابع	69.69		81.94	
		البلاغة1 161	الاول	54%		40%	
		أدب الأطفال	الخامس	65.56		71.43	
		الشعر العربي الحديث2	السابع	71.87%		81.71%	
		بلاغة3 عرب263	الثالث	61.63		60.47%	
		النثر العربي الحديث1	الخامس	62.87		42.11	
		فن الإلقاء	الثاني	13.89		45.10	
		الشعر العربي الحديث1	السادس	64.63		85%	
		مشروع بحث تطبيقي	السابع	100			
		النثر العربي الحديث2	الخامس	85.42%		85.29%	
		تحليل الخطاب	السابع	72.52%		88.31%	
		القراءات واللهجات	السادس	58.26		56.52%	
		البلاغة القرآنية	الثالث	57.70%		91.3%	
		مصادر اللغة والأدب	الثاني	61.63		56%	

المجال	نواتج تعلم القسم	مقررات القسم	المستوى	نسبة التحقق الناتج على مستوى المقرر	متوسط نسبة تحقق الناتج على مستوى القسم	نسبة الطلاب اللذين حققوا مؤشر أداء الناتج على مستوى ناتج تعلم المقرر	متوسط نسبة الطلاب اللذين حققوا مؤشر أداء الناتج على مستوى ناتج تعلم القسم
		النثر العربي القديم1	الثالث	35.02		19.74%	
المجال الإدراكي	1-يطبق ما تعلمه من مهارات لغوية وتدريسية أثناء التربية الميدانية	مدخل للعلوم التربوية					
		علم النفس التربوي	الثالث				
		التوجيه والإرشاد	الثالث				
		اسس المناهج	السادس	74.31		87.09	
				62.72		62.82	
		المهارات اللغوية	الأول			65.38	
				64.42			
		الحاسوب في التعليم	الخامس				
		الإدارة المدرسية	الخامس				
		الإشراف التربوي	السادس				
		وسائل تقنية التعليم	السادس	96.71		74.19	
		التربية البيئية	السابع				
		النحو5	الثاني	48.33		%27.78	
		النحو3	الثالث	47.85		25.81%	
يستخدم القواعد النحوية والمعارف الأدبية والمفاهيم اللغوية التي درسها في مجال التدريس، وكتابة موضوع، أو تقرير، أو إلقاء كلمة باللغة العربية الفصحى، أو إجراء حوار بصورة صحيحة موظفا ما أتقنه من قواعد لغوية		القراءات واللهجات	السادس	63.54		58.7%	
		مهارات الكتابة	الأول	37.66		%5	
		النحو4	الرابع	75.37		87.1 %	
		النحو2(262)	الثاني	81.71		50.00%	
		النثر القديم2	الرابع	58.68		47.22	
		مصادر اللغة والأدب	الثاني	58.09		41	
					61.90		

المجال	نواتج تعلم القسم	مقررات القسم	المستوى	نسبة التحقق الناتج على مستوى المقرر	متوسط نسبة تحقق الناتج على مستوى القسم	نسبة الطلاب اللذين حققوا مؤشر أداء الناتج على مستوى ناتج تعلم المقرر	متوسط نسبة الطلاب الذين حققوا مؤشر أداء الناتج على مستوى ناتج تعلم القسم
50.651		النثر العربي الحديث2	الخامس	83.68%		%51.47	
		أدب الأطفال	الخامس	47.29		22.86	
		موسيقا الشعر	الثاني	45.16		%59.27	
		الشعر العربي الحديث2	السابع	%71.67		%82.93	
		الشعر العربي القديم3(346)	الخامس	76.35		%75	
		النقد القديم خطة جديدة	السادس	50.25		%34.51	
		تحليل الخطاب	السابع	%79.20		94.81%	
		الصرف(221)	الثالث	44.47		%15.63	
		التطبيقات النحوية	السادس	51.28		41.03%	
		مشروع بحث تطبيقي	السابع	77.92		98.75	
		مهارات القراءة والفهم	الثاني	50.65		31.36	
		الصرف222 عرب-2	السادس	63.65%		62.79%	
		55.11	3. يطبق ما استفاد من العلوم الإنسانية المختلفة التي درسها في التعامل مع الأعمال الأدبية واللغوية	بلاغة3 عرب263		الثاني	
النحو5	الثاني			67.22	%88.89		
البلاغة1 161	الأول			55.44	20%		
الأدب السعودي	الأول			66.42	38.81		
التطبيقات النحوية	السادس			52.11	30.77%		
الشعر العربي الحديث1	السادس			50.25	%82		
النحو4	الرابع			72.39	90.32 %		
النثر القديم2	الرابع			54.92	34.72		
النقد القديم خطة قديمة	السادس			38.87	%35.96		
الصرف1(221)	الثالث			49.36	%32.29		
الصرف222 عرب-2	السادس			76.63%	97.67%		
علم اللغة	الثالث			100	%47		

المجال	نواتج تعلم القسم	مقررات القسم	المستوى	نسبة التحقق الناتج على مستوى المقرر	متوسط نسبة تحقق الناتج على مستوى القسم	نسبة الطلاب اللذين حققوا مؤشر أداء الناتج على مستوى ناتج تعلم المقرر	متوسط نسبة الطلاب الذين حققوا مؤشر أداء الناتج على مستوى ناتج تعلم القسم
			الثالث	46.54	57.56	26.88%	54.41
			الخامس	83.33		100	
			الأول	55.44		80.4%	
			الثاني	51.61		%59.19	
			الخامس	66.69		%67	
			الثاني	51.53		56.78	
			الثاني	52.78		57.29	
			السابع	%65.28		%70.73	
			السابع	71.98		72.5	
			الثالث	59.74		60.53%	
			الثاني	71.25		%75	
			الثاني	49.67		18.18	
			الثاني	83.17		28.57	
			الخامس	67.8		65.71	
			الخامس	67.35		75	
الخامس	50.93	18.42					
	49.82	31.85					
الخامس	75.41	81.25					

4. يطبق أساليب التفكير الناقد والحل الإبداعي للمشكلات

المجال	نواتج تعلم القسم	مقررات القسم	المستوى	نسبة التحقق الناتج على مستوى المقرر	متوسط نسبة تحقق الناتج على مستوى القسم	نسبة الطلاب اللذين حققوا مؤشر أداء الناتج على مستوى ناتج تعلم المقرر	متوسط نسبة الطلاب اللذين حققوا مؤشر أداء الناتج على مستوى تعلم القسم
		بلاغة3عرب263	الثاني	66.07	59.25	61.63%	50.80
		الشعر العربي القديم3(314)	الخامس	45.45		%27.27	
		الشعر العربي الحديث2	السابع	%69.84		%70.73	
		النثر القديم2	الرابع	53.30		50.00	
		الأدب السعودي	الثاني	75.90		4.48	
		النقد القديم خطة قديمة	السادس	42.86		%15.09	
		مهارات القراءة والفهم	الثاني	44.17		33.9	
		فن الإلقاء	الثاني	28%		60.19	
		التطبيقات النحوية	السادس	74.48		92.31%	
		البحث اللغوي	الخامس	31.94		%12.9	
		أدب الأطفال	الخامس	74.42		91.43	
		مشروع بحث تطبيقي	السابع	75.34		92.5	
		تحليل الخطاب	السابع	%73.91		88.31%	
		الشعر العربي الحديث1	السادس	38.87		%78	
		البلاغة2	الثاني	65.45		73.86	
		النحو3	الثالث	49.95	59.25	20.43%	50.80
		الأدب السعودي	الثالث	72.48		25.37	
		النثر العربي الحديث2	الخامس	%58.61		%36.76	
		النقد العربي القديم	الرابع	81.82		90.63	
		البحث اللغوي	الخامس	26.68		%9.68	
		تحليل الخطاب	السابع	%57.09		57.14%	

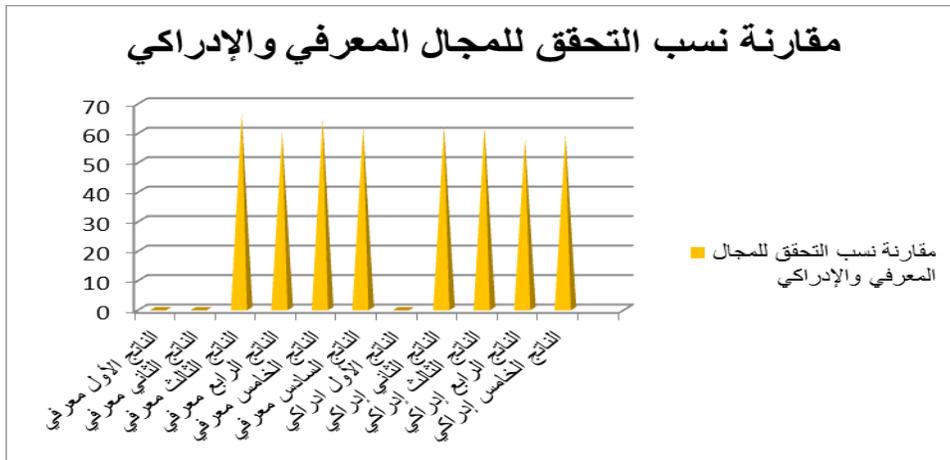
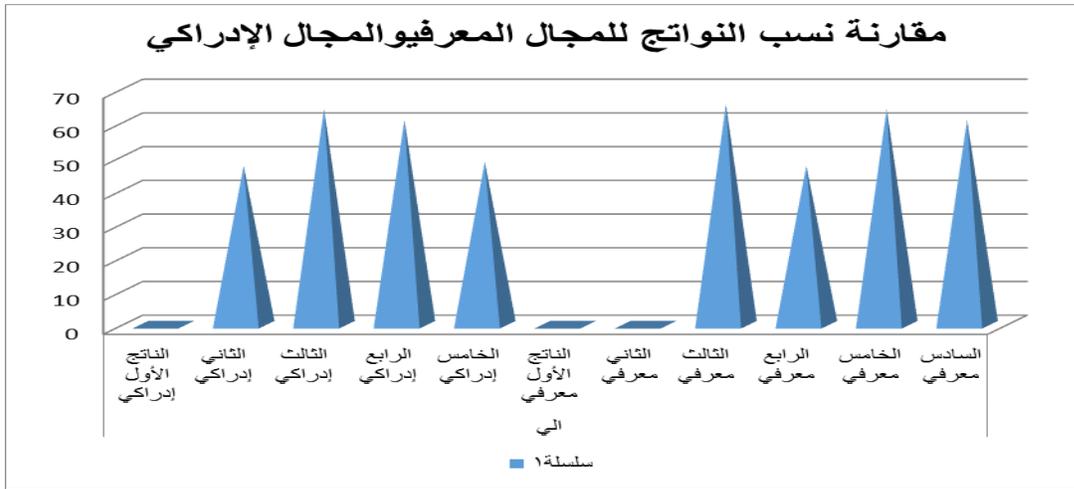
5. يميز بين المصطلحات والتعابير السياقية الخاصة ودلالاتها في اللغة العربية وفهم الروابط بين فروع اللغة العربية المختلفة

المجال	نواتج تعلم القسم	مقررات القسم	المستوى	نسبة التحقق الناتج على مستوى المقرر	متوسط نسبة تحقق الناتج على مستوى القسم	نسبة الطلاب اللذين حققوا مؤشر أداء الناتج على مستوى ناتج تعلم المقرر	متوسط نسبة الطلاب الذين حققوا مؤشر أداء الناتج على مستوى تعلم القسم
		الشعر العربي الحديث1	السادس	42.86		%55	
		النحو5	الثاني	56.67		%55.56	
		النحو2(262)	الثاني	61.22		8.93%	
		النثر العربي الحديث1	الخامس	98.09		100	
		فن الإلقاء	الثاني	34.72		53.42	
		مصادر اللغة والأدب	الثاني	46.15		%20	
						67.11%	
		النثر العربي القديم1	الثالث	60.91			
				44.05		44.74%	
		القرارات واللهجات	السادس	71.30		80.43%	
		الصرف1(221)	الثالث	23.96		%1.0	
		النحو2(213)	الثاني	62.29		80.21	
		البلاغة1 161	الأول	60		38.1%	
		بلاغة3 عرب263	الثالث	70.47		79.07%	
		علم اللغة	الثالث	97.70		%53	
		علم اللغة	الثالث	50.71		%11	
		البلاغة القرآنية	الثاني	60		89.1%	
		مهارات الكتابة	الأول	57.40		20%	
		مشروع بحث تطبيقي	السابع	76.56		90	
		البلاغة2	الثاني	59.62		61.63	
		الشعر العربي القديم3(314)	الخامس	60		72.73	

2/ خريطة التقدير الكمي لإنجاز نواتج التعلم بقسم اللغة العربية عن الفصل الدراسي الثاني للعام الجامعي 1437/1436

يعد قياس نواتج التعلم أحد القضايا المهمة التي ينشغل بها القائمون على ضمان جودة البرامج بالكلية حيث يعتمد منح الاعتماد أو عدمه للبرامج الأكاديمية من قبل الهيئات الوطنية على الآليات التي تضمن بها البرامج اكتساب خريجها لهذه النواتج، والتي تمثل ما ينبغي أن يعرفه الطالب ويكون قادرا على أدائه بعد دراسته لمقرر دراسي أو قسم تعليمي معين، ويتضمن قسم اللغة العربية عدد (40) مقرا تخصصيا وعدد (10) مقررات متطلب كلية وعدد (4) مقررات متطلب جامعة، ويظهر من خلال خريطة التقدير الكمي لإنجاز نواتج التعلم بقسم اللغة العربية قياس نواتج التعلم لجميع المقررات التخصصية وقياس عدد (6) مقررات من المقررات المساندة حيث يهتم القسم بالمقررات المساندة التي تقدم بالقسم بقدر اهتمامه بالمقررات التخصصية ويتضح ذلك من خلال رصد نواتج التعلم بخريطة التقدير الكمي لنواتج تعلم القسم.

شكل رقم (14) مقارنة نسب النواتج والتحقق في المجالين المعرفي والإداري



تقرير رصد مدى إنجاز نواتج تعلم القسم: التقرير التالي يوضح لنا مستوى التحسين في نواتج التعلم بتحقيق المؤشر المطلوب:

نقاط القوة:

1/ عدد (3) نواتج تعلم بالقسم حصلت على نسبة تحقق أكثر من (60%) أي حققت مؤشر أداء نواتج التعلم.

2/ تم قياس نواتج التعلم لجميع المقررات التخصصية بالقسم بنسبة (95%).

3/ عدد (3) نواتج تعلم بالمجالين المعرفي والادراكي بالقسم كان فيها أكثر من (60% من الطلاب محققين 60% من الدرجة) أي حققوا مؤشر أداء الناتج.

نقاط الضعف:

1/ تسليم جميع المقررات الخاصة بمتطلبات الجامعة (مقررات الثقافة الاسلامية) و (المقررات الخاصة بالجانب التربوي).

2/ تم رصد بعض المقررات التي صادفت صعوبة في تحديد عدم نواتج تعلم القسم التي تسهم في تحقيقها.

جدول رقم (25) مقترح لمؤشرات أداء نواتج تعلم القسم (المأمول الجديد) بناءً على النتائج الواردة

الملاحظات	مؤشر الأداء المقترح (المأمول) بناءً على النتائج	نسبة تحقق الناتج	نواتج تعلم القسم	المجالات
لم يتم حساب قيم تحقق هذا الناتج وتحديد مؤشر أداء المأمول له نظراً لعدم اكتمال قياسه من قبل بعض المقررات التربوية	60% من الطالبات لم يحققن مؤشر أداء الناتج 60%	0%	يعرف كيفية التعامل مع التلاميذ نفسياً وتربوياً.	نواتج التعلم للمجال المعرفي
	60% من الطالبات لم يحققن مؤشر أداء الناتج 60%	0%	يشرح مهارات التدريس الأساسية: تخطيط، تنفيذ، تقويم. والنظريات التربوية الحديثة ومناهج البحث التربوي، والتقنيات والإجراءات الحديثة في تدريس اللغة العربية	
	60. من الطالبات يحققن مؤشر أداء الناتج 66.27%	66.27	يشرح مهارات التدريس الأساسية: تخطيط، تنفيذ، تقويم. والنظريات التربوية الحديثة ومناهج البحث التربوي، والتقنيات والإجراءات الحديثة في تدريس اللغة العربية	
	60% من الطالبات يحققن مؤشر أداء الناتج 59.19%	59.19	يشرح القواعد النحوية واللغوية للغة العربية، وكيفية استخدام اللغة العربية في جميع مجالات العمل المختلفة لتلبية حاجات سوق العمل	
	60% من الطالبات يحققن مؤشر أداء الناتج 64.55%	64.55	يوضح العلاقة بين اللغة العربية والعلوم الأخرى كعلم النفس وعلم الاجتماع والتاريخ والفلسفة واللغة الانجليزية والحاسب والدراسات الإسلامية.	
	60% من الطالبات يحققن مؤشر أداء الناتج 61.67%	61.67	يستعرض سير أشهر الأدباء والمفكرين القدماء والمعاصر ينفي تراث اللغة العربي	
لم يتم حساب قيم تحقق هذا الناتج وتحديد مؤشر أداء المأمول له نظراً لعدم اكتمال قياسه من قبل بعض المقررات التربوية والتخصصية	60% من الطالبات يحققن مؤشر أداء الناتج 60%	0%	يطبق ما تعلمه من مهارات لغوية وتدرسية اثناء التربية الميدانية	
	60% من الطالبات يحققن مؤشر أداء الناتج 61.90%	61.90	يستخدم القواعد النحوية والمعارف الأدبية والمفاهيم اللغوية التي درسها في مجال التدريس، وكتابة موضوع، أو تقرير، أو إلقاء كلمة باللغة العربية الفصحى، أو إجراء حوار بصورة صحيحة موظفاً ما أتقنه من قواعد لغوية.	
	60% من الطالبات يحققن مؤشر أداء الناتج 61.77%	61.77	يطبق ما استفاد من العلوم الإنسانية المختلفة التي درسها في التعامل مع الأعمال الأدبية واللغوية	
	60% من الطالبات يحققن مؤشر أداء الناتج 57.56%	57.56	يطبق أساليب التفكير الناقد والحل الإبداعي للمشكلات	
	60% من الطالبات يحققن مؤشر أداء الناتج 59.25%	59.25	يميز بين المصطلحات والتعابير السياقية الخاصة ودلالاتها في اللغة العربية وفهم الروابط بين فروع اللغة العربية المختلف	

قياس نواتج التعلم للخريجات قسم اللغة العربية:

جدول رقم (26) قياس نواتج تعلم قسم اللغة العربية بناء على اختبار خريجات الفصل الدراسي الثاني للعام الجامعي 1435/1434هـ

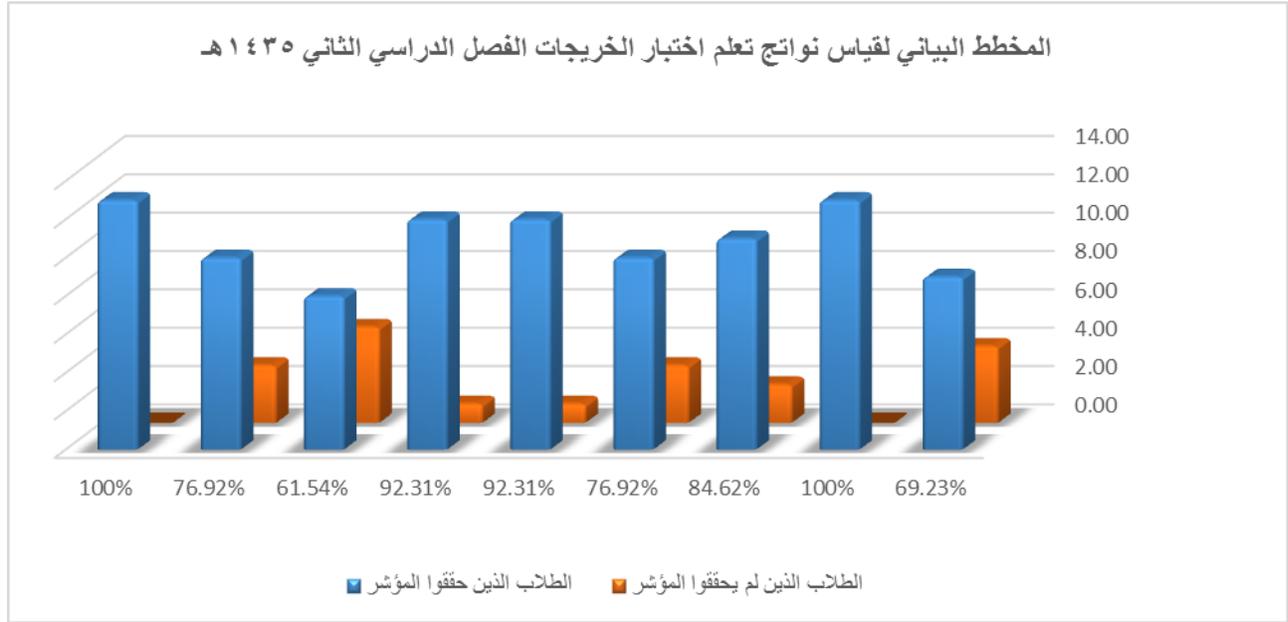
النسبة المئوية	متوسط الدرجة المتحققة	الدرجة الكلية للنتائج	النواتج
59.2%	5.92	10	الأول: يشرح القواعد النحوية واللغوية وكيفية استخدام اللغة العربية في جميع مجالات العمل المختلفة لتلبية حاجات سوق العمل.
78.4%	3.92	5	الثاني: يصنف التعبيرات اللغوية والاصطلاحية والأدبية المستخدمة في اللغة العربية قديماً وحديثاً.
66.2%	3.31	5	الثالث: يوضح العلاقة بين اللغة العربية والعلوم الأخرى كعلم النفس وعلم الاجتماع والتاريخ والفلسفة واللغة الإنجليزية والحاسب والدراسات الإسلامية.
58.4%	2.92	5	الرابع: يستعرض سير أشهر الأدباء والمفكرين القدماء والمعاصرين في تراث اللغة العربية.
61.6%	3.08	5	الخامس: يستخدم القواعد النحوية والمعارف الأدبية والمفاهيم اللغوية التي درسها في مجال التدريس، وكتابة موضوع، أو تقرير، أو إلقاء كلمة باللغة العربية الفصحى، أو إجراء حوار بصورة صحيحة موظفاً ما أتقنه من قواعد لغوية.
70.8%	3.54	5	السادس: يطبق ما استفاد من العلوم الإنسانية المختلفة التي درسها في التعامل مع الأعمال الأدبية واللغوية.
58.4%	2.92	5	السابع: يطبق أساليب التفكير الناقد والحل الإبداعي لحل المشكلات.
73.8%	3.69	5	الثامن: يميز بين المصطلحات والتعبيرات السياقية الخاصة ودلالاتها في اللغة العربية وفهم الروابط بين فروع اللغة العربية المختلفة.
95.4%	4.77	5	التاسع: يشرح مهارات التدريس الأساسية: تخطيط، تنفيذ، تقويم، والنظريات التربوية الحديثة ومناهج البحث التربوي، والتقنيات والإجراءات الحديثة في تدريس اللغة العربية

نسبة تحقق المؤشر:

جدول رقم (27) نسبة تحقق المؤشر نواتج التعليم والتعلم الفصل الدراسي الثاني للعام الجامعي 1435/1434هـ

3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	6.00	المؤشر المطلوب (60%)
13.00	10.00	8.00	12.00	12.00	10.00	11.00	13.00	9.00	الطلاب الذين حققوا المؤشر
100%	76.92%	61.54%	92.31%	92.31%	76.92%	84.62%	100%	69.23%	
0.00	3.00	5.00	1.00	1.00	3.00	2.00	0.00	4.00	الطلاب الذين لم يحققوا المؤشر
0%	23.08%	38.46%	7.69%	7.69%	23.08%	15.38%	0%	30.77%	

شكل رقم (15) نواتج التعلم للخريجات الفصل الدراسي الثاني 1435هـ



في ضوء ما ورد بالجدول (26) تشير النتائج إلى أن أعلى نسبة حققتها النواتج كانت بالنتائج التاسع، وذلك بنسبة 95.4% وتعد هذه أعلى نسبة، وذلك لأن المقررات التي تتدرج تحت هذا الناتج خاصة بالتربوي، وقد حصل الناتج الثاني على نسبة 78.4%، وقد حصل الناتج الرابع (معرفي) والسابع (إدراكي) على أقل نسبة وهي 58.4%، وذلك لأن هذا الناتج يوجد في عدد قليل من مقررات القسم. أما عن تحقيق النواتج للمؤشر المطلوب 60% كما ورد بالجدول (27)، فقد حقق الناتج الثاني والتاسع المؤشر المطلوب بنسبة 100%، وكان الناتج السابع قد حقق أقل نسبة للمؤشر المطلوب وهو 61.54%.

تقرير شامل عن قياس نواتج تعلم قسم اللغة العربية عن الفصل الدراسي الأول للعام الجامعي 1437/1438هـ:

جدول رقم (28) يوضح مستوى التحسين في نواتج التعلم بتحقيق المؤشر المطلوب لاختبار الخريجات والتدريب الميداني:

التقييم الذاتي للنواتج	النسبة المتحققة للتدريب الميداني	النسبة المتحققة لاختبار الخريجات	النواتج	المجال
71.2	-	%67.25	يشرح القواعد النحوية والبلاغية والنقدية واللغوية للغة العربية، وكيفية استخدام اللغة العربية في جميع مجالات العمل المختلفة لتلبية حاجات سوق العمل.	المهارات المعرفية
74.44	-	%73	يصنف التعبيرات اللغوية والاصطلاحية والأدبية المستخدمة في فروع اللغة العربية قديماً وحديثاً.	
73.32	-	%70.8	يوضح العلاقة بين اللغة العربية والعلوم الأخرى كالتربية وعلم النفس وعلم الاجتماع والتاريخ والفلسفة واللغة الانجليزية والحاسب والدراسات الإسلامية والتربية الوطنية	
77.76	-	%81.6	يستعرض سير أشهر الأدباء والمفكرين القدماء والمعاصرين في تراث اللغة العربية.	
78.8	80.82	%75	يستخدم القواعد النحوية والمعارف الأدبية والمفاهيم اللغوية والبلاغية والنقدية التي درسها في مجال التدريس، وكتابة موضوع، أو تقرير، أو لقاء كلمة باللغة العربية الفصحى، أو إجراء حوار بصورة صحيحة موظفاً ما أتقنه من قواعد لغوية.	المهارات الإدراكية
76.6	63.92	%73	يطبق مهارات التدريس الأساسية: تخطيط، تنفيذ، تقويم، والنظريات التربوية الحديثة، والتقنيات والإجراءات الحديثة في تدريس اللغة العربية.	
73.4	80.87	%58.4	يطبق أساليب التفكير الناقد والحل الإبداعي للمشكلات.	
71.2	73.84	%81.6	يميز بين المصطلحات والتعابير السياقية الخاصة ودلالاتها في اللغة العربية وفهم الروابط بين فروع اللغة العربية المختلفة	
87.8	81.47	-	يتحمل مسؤولية التعلم الذاتي والاستمرار في التطوير الشخصي والمهني وحل المشكلات التي تواجهه في مجال التدريس.	مهارات التعامل مع الأشخاص
87.8	-	-	يساعد في حل المشكلات سواء بين الأفراد أو في إطار الجماعة أو المؤسسة عن طريق استخدام أساليب علمية وتربوية.	وتحمل المسؤولية
84.4	98.82	-	يستخدم وسائل الاتصال التكنولوجية الحديثة كالحاسب الآلي، والانترنت في البحث عن المعلومات والإفادة منها.	مهارات الاتصال وتقنية المعلومات
86.6	97.34	-	يستخدم مهارات الاتصال والتواصل الكتابي والشفهي بفاعلية.	والمهارات الحسابية

جدول رقم (29) مقترح لمؤشرات أداء نواتج تعلم القسم (المأمول الجديد) بناءً على النتائج الواردة من الفصل الدراسي الأول 1437/ 1438هـ

الملاحظات	مؤشر الأداء المقترح (المأمول) بناءً على النتائج	نسبة تحقق الناتج	نواتج تعلم القسم	المجالات
	70%	65.1	يشرح القواعد النحوية واللغوية وكيفية استخدام اللغة العربية في جميع مجالات العمل المختلفة لتلبية حاجات سوق العمل.	نواتج التعلم للمجال المعرفي
	65%	62.1	يُعرف المفاهيم اللغوية والبلاغية والأدبية المستخدمة في اللغة العربية قديماً وحديثاً.	
	65%	63.4	يستعرض سير أشهر الأدباء والمفكرين القدماء والمعاصرين في تراث اللغة العربية.	
	65%	62.4	يفسر أهمية ودور كلا من التربية والثقافة الإسلامية وعلم الاجتماع والتربية المستدامة وعلم النفس التربوي في التنشئة الاجتماعية وتعزيز المواطنة.	
	80%	73.7	يعرض القواعد النحوية والمعارف الأدبية والمفاهيم اللغوية التي درسها في مجال التدريس، وكتابة التقارير، أو إلقاء كلمة باللغة العربية الفصحى، أو إجراء حوار بصورة صحيحة موظفاً ما أتقنه من قواعد لغوية.	نواتج التعلم للمجال الإداري
	65%	58.5	يميز بين المصطلحات والتعابير السياقية الخاصة ودلالاتها في اللغة العربية وفهم الروابط بين فروع اللغة العربية المختلفة.	
	60%	53.4	يطبق مهارات التدريس الأساسية: تخطيط، تنفيذ، تقويم، والنظريات التربوية الحديثة، والتقنيات والإجراءات الحديثة في تدريس اللغة العربية.	
	60%	60.2	يكشف الأسلوب النقدي والإبداعي في تحليل النصوص الشعرية والنثرية، وإظهار جماليات اللغة العربية.	

تقويم برنامج قياس نواتج التعلم:

أداة القياس أحد عناصر عملية القياس والتي لا بد من التحقق من صلاحيتها وصدقها وذلك بالتحقق من مقدرة الأداة من قياس نواتج التعلم بدرجة مرتفعة، وتتبع أهمية برنامج نواتج التعلم بأنه وضع أداة جديدة لقياس نواتج التعلم في إطار الجودة في كلية العلوم والآداب بجامعة نجران، ويعد ذلك من الموضوعات الحديثة نسبياً في العالم العربي بخاصة، وذلك لتحقيق التنمية المستدامة وتطوير التعليم والنهوض بمستواه ليرقى إلى مستوى العالمية ويعمل هذا البرنامج على تحسين الأداء في نواتج التعلم وإشباع احتياج سوق العمل، ويسعى البرنامج إلى تحقيق عدد من الأهداف التطبيقية وهي:

1- إنشاء أدوات قياس واقعية قابلة للتطبيق وسهلة وسريعة.

2- يقدم برنامج نواتج التعلم تغذية راجعة مما يساعد في بناء معايير أكاديمية صحيحة ومقارنتها بمعايير عالمية متطورة.

برنامج نواتج التعلم استمر العمل به في كلية العلوم والآداب لفترة ثمانية سنوات وخضع للتحسين أربع مرات، تم عمل دراسة للتأكد من صلاحية (برنامج قياس نواتج التعلم) كأداة لقياس نواتج التعلم، تكونت عينة الدراسة من (51) عضواً من أعضاء هيئة التدريس تم اختيارهم عشوائياً ومجمل النتائج كما يلخصها الجدول التالي:

جدول رقم (30): آراء أعضاء هيئة التدريس حول صلاحية (برنامج قياس نواتج التعلم) كأداة لقياس نواتج التعلم

المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
أهداف برنامج قياس نواتج التعلم	4.10	0.625	1	موافقة بشدة
تقويم جودة الخدمة التي يقدمها برنامج نواتج التعلم	3.99	0.692	4	موافقة بشدة
مدى جودة أداء برنامج حساب نواتج التعلم	4.07	0.773	2	موافقة بشدة
التغذية الراجعة والتحسين	3.96	0.783	5	موافقة بشدة
التدريب على برنامج نواتج التعلم	3.93	0.798	6	موافقة بشدة
البعد الكلي لمجال لبرنامج نواتج التعلم	4.00	0.686	3	موافقة بشدة

مجلد النتيجة: الاجماع على أن برنامج نواتج التعلم يتناسب مع النواتج والقياس في كلية العلوم والآداب جامعة نجران.

اتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (الأمين، 2015) التي توصلت إلى: هناك علاقة بين التطبيق السليم لضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي وجودة مخرجات العملية التعليمية بمؤسسات التعليم العالي، كما اتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (أبو جلع، 2016) التي توصلت إلى: وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين إدارة المعرفة وتحسين جودة مخرجات الجامعات.

كذلك اتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (أبوفارة، 2003) التي توصلت إلى: أن الكليات تستخدم مجموعة مقاييس محددة في تقويم جودة خدماتها التعليمية، وكان تقويم الهيئة التدريسية والطلبة والخريجين ايجابياً لمستوى جودة الخدمات التعليمية. وأيضاً اتفقت مع نتيجة دراسة (أبو عودة وأبوملوح، 2004) التي توصلت إلى: أن مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي كانت بمستوى متوسط حيث تقديم مقترح في رفع تلك المؤشرات.

من النتائج التي قدمتها دراسة (Hernandez، 2001): إن إدارة الجودة الشاملة توفر وسائل إحصائية لاكتشاف أسباب تدني الأداء. أما (Reusser، 2007) من النتائج التي توصلت لها دراسته: أدت إعادة تصميم المناهج إلى تحقيق نتائج إيجابية، وقد تحسن أداء الطلبة المعلمين في المعارف والمهارات والتدابير والتصرفات، ونظرًا لما حققه هذا البرنامج من نتائج إيجابية من خلال تطبيق مبادئ الجودة الشاملة فقد أصبح نموذجًا للعديد من برامج إعداد المعلم الأخرى.

ترى الباحثة أن هناك أكثر من طريقة لقياس الجودة تتأسس كل طريقة على طبيعة نظرة المؤسسة الى مفهوم الجودة الشاملة، ومن تلك الطرق:

قياس الجودة بدلالة العمليات:

يتميز مجال التعليم بتعدد عملياته مما أدى الى لجوء بعض الباحثين الى عنصر من عناصر تلك العمليات، فعلى سبيل المثال الذين يشددون على اقتصاديات التعليم يشددون على قياس الجودة من خلال عدد المتعلمين ونسبة المعلمين الى المتعلمين في المؤسسة التعليمية ومدة العام الدراسي ومجموع ساعات الدراسة في اليوم وغير ذلك من الامور التي تقترب من المدخلات في

حين يلجأ آخرون الى ربط الجودة بالعمليات الى حد كبير فتؤخذ بنظر الاعتبار قدرات الطلبة ، وميولهم والانشطة التربوية والعملية داخل المؤسسة التي تتضمن المهارات بأنواعها المختلفة العقلية والبدنية والإجتماعية.

قياس الجودة بدلالة المخرجات:

هذه الطريقة تشدد على نواتج التعليم، ومخرجاته واعتبارها مقياساً جيداً للجودة لأنه يؤكد أهمية ما يتعلمه الطالب فعلاً بدلاً من تكلفة تربيته، علماً أن المخرجات في التعليم العالي متعددة ومتباينة، فهناك مخرجات معرفية، ومخرجات قريبة، ومخرجات بعيدة، ومخرجات مالية وأخرى غير مالية، ومخرجات فردية وأخرى إجتماعية، وتشير الدلائل الى أن اعتماد التحصيل الدراسي كمقياس للجودة يؤخذ عليه إغفال أثر التفاعل بين المدخلات والعمليات والمخرجات، كما يؤخذ عليه إغفال المخرجات المتعلقة بالخريج، وضعف الربط بين المخرجات والأهداف وهناك طرق قياس أخرى منها ما يتم بدلالة المدخلات، وآخر يتم بموجب آراء الخبراء وآخر يتم بموجب الخصائص الموضوعية.

الفصل الخامس

أهم النتائج

التوصيات

المقترحات

الفصل الخامس

أهم النتائج والتوصيات والمقترحات

أهم النتائج:

1/ أظهرت النتائج أن الخطط الدراسية يتم تطويرها والتحسين المستمر لها بقسم اللغة العربية كلية العلوم والآداب -جامعة نجران.

2/ جاء واقع التدريب جيد جدا لأعضاء هيئة التدريس بقسم اللغة العربية، كلية العلوم والآداب -جامعة نجران.

3/ تتفق المعايير المتبعة بقسم اللغة العربية لقياس جودة أداء نواتج التعلم مع المعايير الوطنية وبعض المعايير العربية.

4/ مخرجات البرنامج المقترح أكدت فاعليته في قياس مؤشرات أداء نواتج التعليم والتعلم بقسم اللغة العربية.

التوصيات:

1/ تحسين الخطة الدراسية القديمة بخطة مقترحة ووضع معايير للتحسين المستمر في الخطة

2 وضع معايير أكاديمية تواكب متطلبات سوق العمل.

3/ وضع القواعد الأساسية لنواتج التعلم في جميع المجالات.

4/إنشاء قواعد واضحة لقياس النواتج بعمليات رياضية عبر برنامج للقياس.

5/ التحقق من أداة القياس وصحتها وذلك لمواكبة التطور واستمرارية الارتقاء بجودة النواتج.

6/ نشر ثقافة التقويم والاعتماد بحيث تشمل جميع العاملين وذلك من خلال نشرات تعريفية وإقامة ورش عمل ودورات تدريبية توضح ثقافة وأهمية الجودة.

7/ تدريب وتطوير أعضاء هيئة التدريس في المجالين الأكاديمي والمهني وتطبيق نظام الممتحن الخارجي وتطوير برامج الإعداد.

8/ تشكيل وحدات تقويم ذاتي بأقسام كلية العلوم والآداب وتدريبها للقيام بعمليات التقويم الذاتي.

المقترحات:

-إجراء دراسات حول فاعلية تطبيق الجودة في نواتج التعلم وقياسها لنفعيل معايير البرنامج في الأقسام التربوية الأخرى والجامعة.

-دور وضع الإجراءات المناسبة لتحسين مستوى تطبيق البرنامج المقترح لقياس مؤشرات أداء نواتج التعليم والتعلم في الأقسام التربوية.

-إجراء دراسات مستقبلية وربط معايير مؤشرات نواتج التعليم والتعلم بجودة الأداء والميزة التنافسية.

المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المصادر:

- 1/ القرآن الكريم.
- 2/ البيهقي، أحمد بن حسين بن علي، الجامع لشعب الإيمان حديث (4/ رقم/5314)، <https://waqfeya.net>.
- 3/ أبو العزم، عبد الغني (2014). معجم الغني، دار الكتب العلمية.
- 4/ أنيس، إبراهيم، ومنتصر، عبد الحليم، والصوالحي، عطية، وخلف الله، محمد (2004). المعجم الوسيط، الناشر: مجمع اللغة العربية - مكتبة الشروق الدولية ط4.
- 5/ قلعجي، محمد رواس، وقنيبي، حامد (1988). معجم لغة الفقهاء، صادق الناشر: دار النفائس للطباعة والنشر والتوزيع ط2.
- 6/ مسعود، جبران (1992). الرائد معجم لغوي عصري، الناشر: دار العلم للملايين ط 7.
- 7/ الهيئة القومية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، (2008). دليل ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في المملكة العربية السعودية ج2، الرياض.

ثانياً: المراجع:

- 8/ أبو ملح، محمد (2000). الجودة الشاملة في التعلم الصفي. غزة: مركز القطان للبحث والتطوير.
- 9/ أحمد، أحمد إبراهيم (2003). الإدارة المدرسية في القرن 21، القاهرة: دار الفكر العربي.
- 10/ بستر فيلد، كارول (2004) م. إدارة الجودة الشاملة. ترجمة: راشد محمد الحمالي، الرياض: جامعة الملك سعود.
- 11/ بلوط، حسن إبراهيم (2004) المبادئ والاتجاهات الحديثة في ادارة المؤسسات، بيروت: دار النهضة العربية.
- 12 / بوكميش، العلي (2011). إدارة الجودة الشاملة أيزو 9000، عمان: دار الراية للنشر.
- 13 / البيلاوي، حسن حسين (2006). الجودة الشاملة والتعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- 14/ الترتوري، محمد عوض وجويحان، أغادير عرفات، (2009). إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- 15/ جودة، محفوظ احمد (2004) إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، عمان: دار وائل للنشر.
- 16/ حجي، أحمد إسماعيل (2000). إدارة بيئة التعليم والتعلم، القاهرة: دار الفكر العربي.

- 17/ الحداد، عواطف إبراهيم (2009). إدارة الجودة الشاملة، عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.
- 18/ الحسين، محمد بديوي (2001). تخطيط الإنتاج ومراقبته. عمان: دار المناهج.
- 19/ حمدان، خالد محمد وإدريس، وائل محمد صبحي (2007)، الاستراتيجية والتخطيط الاستراتيجي: منهج معاصر، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- 20/ الخطيب، أحمد والخطيب، رداح (2006) إدارة الجودة الشاملة: تطبيقات تربوية"، اريد: عالم الكتاب الحديث للنشر.
- 21/ السائح، محمد مصطفى (2016). إدارة الجودة الشاملة، جودة التعليم (المفهوم والأهمية)، ورقة عمل مقدمة بكلية التربية الرياضية جامعة الإسكندرية.
- 22/ سرحان، فتحي (2012). إدارة الجودة الشاملة، الاتجاهات العالمية الإدارية الحديثة، الناشر: مكتبة الشريف ماس للنشر والتوزيع.
- 23/ السقاف، حامد عبد الله (1995). المدخل الشامل والسريع لفهم وتطبيق إدارة الجودة الشاملة، الخبر: مكتبة المجتمع.
- 24/ الطويل، عزت عبد العظيم (2001). معالم علم النفس المعاصر، الإسكندرية: دار الوفاء للنشر.
- 25/ عبادة، عبد الحليم (2002). مؤشرات الأداء في البنوك الإسلامية، الأردن: دار النفائس للنشر والتوزيع.
- 26/ العدلوني، محمد أكرم (2002)، العمل المؤسسي، عمان: دار بن حزم للطباعة والنشر والتوزيع.
- 27/ العزاوي، محمد عبد الوهاب (2005). إدارة الجودة الشاملة. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- 28/ عزب، محسن عبد الستار محمود (2008). تطوير الإدارة المدرسية في ضوء معايير الجودة الشاملة، الإسكندرية: دار المكتب الجامعي الحديث للطباعة والنشر.
- 29/ عطية، محسن علي، (2008). الجودة الشاملة والمنهج، الأردن: عمان، دار المناهج للنشر والتوزيع.
- 30/ علوان، قاسم نايف (2005). إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الأيزو، عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- 31/ علي، عبد الستار (2005). المدخل الى ادارة المعرفة، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- 32/ عليما، صالح ناصر (2004). إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية، عمان: دار الشروق.
- 33/ الغالي، طاهر محسن منصور وإدريس، وائل محمد صبحي (2007)، الادارة الاستراتيجية: منظور منحنى متكامل، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

- 34/ القيسي، هناء محمود، (2011). الإدارة التربوية - مبادئ - نظريات - اتجاهات حديثة، الأردن، عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.
- 35/ كردى، أحمد السيد (2011). الموسوعة الكاملة في إدارة الجودة الشاملة وتنمية مهارات القوة العاملة، موقع موسوعة الإسلام والتنمية.
- 36/ اللوزي، موسى (1999). التطوير التنظيمي: أساسيات ومفاهيم حديثة، عمان: دار وائل للنشر.
- 37/ ماضي، محمد توفيق (2002) تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية في مجال الصحة والتعليم، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية اليمن.
- 38/ مجاهد عطوه محمد (2008). المدرسة والمجتمع في ضوء مفاهيم الجودة، الاسكندرية: دار الجامعة الجديدة.
- 39/ محمود، خضير كاظم (2002). إدارة الجودة وخدمة العملاء، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- 40/ المحمودي، محمد سرحان علي، (2015). مناهج البحث العلمي، ط 3، دار الكتب: صنعاء، الجمهورية اليمنية.
- 41/ مصطفى، أحمد سيد (2002). إدارة الجودة الشاملة والأيزو 9000 الطبعة الثانية، القاهرة: مكتبة النهضة.
- 42/ النجار، فريد (2000). إدارة الجامعات بالجودة الشاملة، إيتراك للنشر والتوزيع.
- 43/ نجم، عبود نجم (2004). المدخل الياباني إلى إدارة العمليات، عمان: دار الوراق للنشر والتوزيع.
- 44/ نور، أحمد، (1999) مبادئ محاسبة التكاليف، الاسكندرية: الدار الجامعية.
- 45/ هاشم، كمال الدين محمد، والخليفة، حسن جعفر (2011). التقويم التربوي مفهومه، أساليبه، مجالاته، توجيهات الحديثة الرياض: مكتبة الرشد ط3.
- 46/ الهلالي، الهلالي الشرييني (2008). إدارة المؤسسات التعليمية في القرن الواحد والعشرين، الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة للنشر.
- 47/ الهواشي، السيد عبد العزيز والربيعي، سعيد بن احمد (2005). ضمان الجودة في التعليم العالي، مفهومها ومبادئها تجارب عملية، القاهرة: عالم الكتب للنشر.
- ثالثاً: الرسائل الجامعية:
- 48/ أبو عودة، فوزي وأبوملوح، محمد (2004). مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي بمحافظة غزة، دراسة ميدانية. مركز القطان للبحث والتطوير التربوي، غزة، فلسطين.

- 49/ أبو فارة، يوسف (2003) بعنوان: تقويم جودة الخدمات التعليمية لكليات الاقتصاد والعلوم الإدارية بالجامعات الفلسطينية، دراسة مقدمة لمؤتمر ضمان الجودة (جامعة الزرقاء الأهلية) في الفترة 21 - 23 / 2003، المملكة الأردنية الهاشمية.
- 50/ أبوجلح، عبد الرحمن ادريس البقيري(2016) . بعنوان: دور إدارة المعرفة في تحسين جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي 2013-2015، رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
- 51/ الأمين، يوسف مهنا محمد (2015) بعنوان: إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي وأثرها على التقويم والاعتماد الأكاديمي. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
- 52/ حافظ، هاشم محمد (2007) بعنوان: (مدي إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مدارس التعليم الأهلي في المملكة العربية السعودية)، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الإسكندرية.
- 53/ الحربي، حياة بنت محمد (2003) بعنوان:(إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير الجامعات السعودية)، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.
- 53/ الرشيدى، سالم سعود (2004). أثر الأنماط القيادية على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في القطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية .رسالة ماجستير غير منشورة، عمان :الجامعة الأردنية.
- 54/ زين، حسن صلاح الدين محمد (2011). أثر نظم المعلومات الإدارية في رفع كفاءة وفعالية الأداء الإداري بالجامعات السودانية، رسالة ماجستير غير منشورة، جمعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
- 55/ سباعي، احمد سيد محمد.(2005) تقييم فرص تطبيق إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين جودة أداء العملية التعليمية، رسالة دكتوراه، كلية التجارة، جامعة أسيوط.
- 56/ عبيد، غادة عبيد حامد(2011) . بعنوان: إدارة الجودة الشاملة ودورها في تطوير مؤسسات التعليم العالي بولاية الخرطوم، رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
- 57/ الغزي، فهد عبد الله (2005). مدى إمكانية تطبيق الجودة الشاملة على إدارة مرور مدينة الرياض :دراسة تطبيقية، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض :أكاديمية نايف للعلوم الأمنية.
- 58/ المالكي، حمدة محمد (2010). تطبيق معايير الاعتماد الأكاديمي في مدارس التعليم الثانوي العام من وجهة نظر القيادات التربوية بمحافظة جدة) رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، السعودية.

59/ الملاح، منتهى (2005). درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية كما يراها أعضاء هيئة التدريس. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح، نابلس، فلسطين.

60/ المهنا، محمد عبد الرحمن (2003) بعنوان: (العوامل المؤثرة على فعالية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في إدارة تعليم البنين بمنطقة الرياض)، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية.

61/ هجيرة، شيقارة (2005) الاستراتيجية التنافسية ودورها في أداء المؤسسة: دراسة حالة المؤسسة الوطنية للموارد الدسمة، رسالة ماجستير غير منشورة، تخصص علوم ادارة الاعمال، جامعة الجزائر.

62/ يحضيه، سمالي محمد (2005). أثر التسيير الاستراتيجي للموارد البشرية وتنمية الكفاءات على الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية (مدخل الجودة والمعرفة) ، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر.

رابعاً: المجلات والأوراق العلمية والمؤتمرات:

63/ جون دانييل: التحدي الأساسي في مطلع القرن الحادي والعشرين، مستقبلات، م (31)، ع (3) 5 سبتمبر 2001، ص338

64/ حسان، حسان محمد (1994). رؤية إنسانية لمفهوم ضبط جودة التعليم، مجلة دراسات تربوية م (9) ح (65)، 1994م، ص48.

65/ الرشدي، أحمد عبد الله (2008). أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات، مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، تصدر عن الجمعية العلمية لخريجي ومنتسبي كليتي الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة عدن، العدد الأول 2008 ، ص15.

66/ السنبل، عبد العزيز بن عبد الله (2001). مبادئ وإجراءات ضبط الجودة النوعية، مجلة تعليم الجماهير، العدد (48)، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم.

67/ الصرايرة، خالد أحمد والعساف، ليلي (2008)، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق، المجلة العربية لضمان الجودة في التعليم العالي، الأردن، العدد الأول.

68/ عبد الحليم، نادية راضي (2005). دمج مؤشرات الأداء البيئي في بطاقة الأداء الموازن لتفعيل دور منظمات الاعمال في التنمية المستدامة المجلد (21)، العدد الثاني.

69/ المديرس، عبد الرحمن بن إبراهيم، مايو 2006، إدارة الجودة في التعليم مجلة التربية، العدد 18.

- 70/ Affero, Ismail and Abiddin, Norhasni (2009) service attributes of Graduate Research Students Needs in Malaysian University, The Journal Of International Social Research, Volume 2-6 Winter 2009.
- 71/ Biggs, J. & Tang, C. (2007) Teaching for Quality Learning at University. • Ed. rd Maidenhead: Open University Press/McGraw Hill, 3
- 72/ Evans, James R (2005). Total Quality Management and Strategy. Fourth Edition, Canada: Thomson
- 73/ Hernandez, Justo Rolando (2001).Total quality management in education: the application of TQM in a Texas school district. [http://hdl.handle.net10526/2152 /](http://hdl.handle.net10526/2152/)
- 74/ Lomas, Laurie, (2007), "Are Students customers? Perception of academic staff, "Quality in Higher Education, Vol.13, No. 1: 31-44.
- 75/ Reusser, J. (2007). An assessment system for teacher education program quality improvement, International Journal of Education management. 21.113-105 ,(2)
- 76/ Sallies, E. (1996). Total Quality Management in education) Second Edition). London: Kogan page.
-

الملاحق