دليل الطالب

الى الجـــودة

دليل الطالب إلى الجودة

تمهيد

تمثل الجامعات الركيزة الأساسية للتعليم العالي، حيث تساهم في بناء الإنسان معرفيا وثقافيا وخلقيا ومهاريا علي النحو الذي يساعد علي تنمية الموارد البشرية في كافة التخصصات التي تحتاجها خطط التنمية المستدامة. ومن هنا تزايد الإهتمام في مصر علي المستويين الحكومي والمجتمعي بتطوير مؤسسات التعليم العالي وذلك بهدف تحسين مستوي جودة أداء هذه المؤسسات وتفعيل دورها في قيادة عمليات التنمية الشاملة.

وتعتبر الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والإعتماد ثمرة المجهودات المخططة لإصلاح وتطوير التعليم في مصر. فهي الجهة المسئولة عن نشر ثقافة الجودة في المؤسسات التعليمية على اختلاف أنواعها، وعن تنمية المعايير القومية التي تتواكب مع المعايير القياسية الدولية لإعادة هيكلة نظم التعليم في هذه المؤسسات وتحسين جودة عملياتها ومخرجاتها على النحو الذي يؤدى إلى كسب ثقة المجتمع فيها، وزي.ادة قدراتها التنافسية محليا ودوليا، وخدمة الأغراض القومية المستهدفة

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

و ما التوفيق إلا بالله.

الفهرس

المحتوى	الصفحة
• مقدمة	٤
• لماذا ننشد الجودة في التعليم؟	٧
• الجودة مسئولية من؟	١١
أولا : دور الطالب في تطبيق نظم جودة التعليم بالجامعة	١٢
ثانيا : دور الأستاذ في تطبيق نظم جودة التعليم بالجامعة	١٦
ثالثا : دور القيادات الجامعية في تطبيق نظم جودة التعليم بالجامعة	١٩
رابعا : دور المجتمع والمعنيين بالأمر في منظومة الجودة	٢٠
• ما هو الاعتماد للمؤسسة التعليمية	٢٢
• ملحق : المفاهيم الأساسية والمصطلحات	٢٩

مقدمة

فى ظل عالم سريع التغير، يشبه بأنه قرية صغيرة، تميز بسرعة إنتقال وتبادل الأفكار والثقافات بين بلدانه، وجدنا أنفسنا أمام مجموعة من التحديات التى فرضت نفسها على الساحة، والتى من أهم سماتها المنافسة الشرسة فى سوق العمل، الذى أصبح يبحث عن أفراد مؤهلين لهذه المنافسة من خلال ما يتسلحون به من مهارات وإمكانات وقدرات تعدت حدود المعارف النظرية .لذلك أصبح لزاما علينا أن نضع هذه العوامل العالمية فى الإعتبار مع الحفاظ على ثوابت الأمة وقيمها. هنا ظهرت منظومة الجودة فى التعليم، وأصبحت هى الأمل الوحيد فى التطوير والتحسين المستمر لتحقيق التميز .وأصبح ظهور نظم الجودة فى التعليم وتبنى العمل بها فى هذه الآونة بمثابة رد فعل مباشر لاحتياج حقيقى للأنظمة التعليمية بخاصة والمجتمع بعامة. خاصة وأن أنظمة الجودة تقوم على إستراتيجية شاملة للتحسين والتطوير، من خلال رصد الواقع وتحليله من جهة، وتحديد المستوى المطلوب الوصول إليه من جهة أخرى فى ضوء الإمكانات المتاحة وكذا الإعتبارات المحلية والعالمية .وأصبح إعداد الطالب ورضاؤه عما يقدم له وأثر ذلك فى مهاراته وإرتباطها بسوق العمل، ضمن معايير الإعتماد، الذى لن تناله مؤسسة دون إستيفائه. ووفقا للمنظور الشامل للجودة، فقد أصبح كل فرد في النظام التعليمي - بصفة عامة وفى المؤسسة التعليمية بصفة خاصة - مسئولا عن المؤسسة وعن تحقيق آمالها، ولن يتحقق ذلك إلا بتضافر الجهود وإتحاد الهمم لتحقيق الهدف. فلتمد يدك عزيزي الطالب ولتبذلى جهدك عزيزتى الطالبة بما يتيح لكم مكانتكم ومستقبلكم الذى يجب ألا ترضوا بأقل منه فى هذا المجتمع : مكانا مميزا ساطعا فاعلا تكون فيه منتجا مفكرا مبدعا – محتلا مكانا لائقا تحت الشمس...

هل تطمح فى الوصول لهذه المكانة؟!

إن كانت الإجابة نعم

نهدى إليك هذا الدليل لنتصفحه سويا

سيتضح لك عند قراءة هذا الدليل أن الجودة هى مدخلك لتحقيق ذلك، ولن تبدأ وحدك ...فالجودة أسلوب تعاونى لأداء الأعمال وتحقيق الأهداف، وتحكمها مجموعة من القيم التى توظف مواهب جميع الأطراف بغية إحداث نقلة نوعية والإرتقاء بمستواهم وبخاصة أنت .حولك في كليتك وجامعتك ستجد وحدة ومركزا لضمان الجودة، ويقف خلف كل هذه الأنشطة للجودة صرح يعتبر علامة مميزة للتعليم في مصر والعالم العربي وهو الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والإعتماد. لدى هذا الصرح عزيمة أكيدة وإصرار لن يلين للوصول بالتعليم إلى مكانته المنشودة التي نرجوها، وكان من أول أنشطتها التي تؤكد مكانة الطالب أن أصدرت استفتاء لقياس رأى الطلاب وإستطلاع آرائهم في العملية التعليمية، ستجده متاحا على الموقع الإلكتروني للهيئة .ولك عزيزي الطالب وعزيزتي الطالبة ـ تقدم الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد هذا الدليل، وتلقى الضوء على دوركم المهم فى هذه المنظومة بما يساعد على رسم مستقبل المكان الذي تنتمي إليه، وبما يحقق لك ـ عزيزي الطالب وعزيزتي الطالبة وضعك في المجال المناسب الذي يحقق لك التفوق والإبداع، ولتصبح مواطنا متميزا يؤدي دوره علي أكمل وجه، في عصر تتسابق فيه الأمم علي التقدم والتميز ليكون ذلك قوة لخطة التنمية ودفعة تقدم لمصرنا العزيزة. كما ستخصص الهيئة مساحة من موقعها للتواصل معك ـ عزيزي الطالب وعزيزتي الطالبة ـ ويمكنكم زيارته عبر الموقع الإلكتروني للهيئة.

لمن يوجه هذا الدليل؟

لك عزيزى الطالب

لك عزيزتى الطالبة

فى الجامعات والكليات والمعاهد

الحكومية والخاصة

كما نتمنى أن يصل هذا الدليل إلى أيدى

والدتك ووالدك

لتعم الفائدة

- يوجد ملحق فى نهاية الدليل يوضح المقصود بجميع المصطلحات الواردة به.
- يوجد على موقع الهيئة جزء خاص بالدعم الفنى يمكنك التواصل من خلاله مع خبراء الهيئة لاستشارتهم فى أية أمور ترتبط بالجودة.

لماذا ننشر الجودة في التعليم؟

عزيزي الطالب عزيزتى الطالبة: هل تعلم أن الطلاب الذين يتخرجون فى جامعات مرموقة تحقق متطلبات الجودة تتوافر لهم فرص عمل أفضل من غيرهم، سواء في بلدهم أو خارجها؟

وتطبيق نظم الجودة فى مؤسسات التعليم العالى يضمن لك أن تكون خريجا متميزا وسط آلاف الخريجين، ويوفر لك فرصا عديدة للحصول على الوظيفة التى تسعى إليها فور تخرجك، و يجعل منظمات سوق العمل تتهافت على توظيفك.

إن الجامعات التي تطبق نظم الجودة تخرج طلابا يتميزون بأنهم:

- ذوو إرادة وقدرة على التكيف مع مختلف ظروف العمل في بلدهم وفي خارجها مع مراعاة واحترام عادات وتقاليد وثقافات الآخرين.
- قادرون على الاتصال والتواصل الناجح مع الآخرين.
- قادرون على حل المشكلات واتخاذ القرارات البناءة .
- قادرون على الإبداع والتميز.
- قادرون على إدارة الوقت والموارد والأزمات.
- ذوو أخلاق وثقة بالنفس.
- ذوو سلوك قويم ومظهر مقبول.

وتطبيق هذه النظم يضمن مردودا جيدا على العملية التعليمية، يتمثل في:

- زيادة الكفاءة التعليمية ورفع مستوى الأداء لجميع أفراد المؤسسة.
- إرتقاء شامل متكامل بمستوى الطلاب.
- تنمية الوعي لدى الطلاب وأولياء أمورهم تجاه المؤسسة .
- ضبط وتطوير النظام الإداري ووضوح الأدوار وتحديد المسئوليات.
- الوفاء بمتطلبات الطلاب وأولياء أمورهم والمجتمع.
- متابعة رضاء الطلاب وأولياء أمورهم والمجتمع المحلى وسوق العمل عن الخدمات التعليمية.
- الترابط والتكامل بين جميع أفراد المؤسسة، والعمل بروح الفريق، بما يوفر جوا من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السليمة بين جميع أفراد المؤسسة.
- نيل الإحترام والتقدير المحلي والإعتراف العالمي.
- تحليل المؤسسة للمشكلات التى تقابلها بالطرق العلمية الصحيحة، والتعامل معها من خلال الإجراءات التصحيحية والوقائية.

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

١- إعداد الخريج فى ضوء متطلبات سوق العمل:

ويمكن تحقيق ذلك من خلال مايلى:

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

٢- إختيار التخصص الدراسي وفق ميولك المهنية.

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

٣- توفير البرامج الأكاديمية التى تنمى المهارات الضرورية لسوق العمل

- تحرص الجامعة على حصر إحتياجات سوق العمل.
- تتيح الجامعة مجموعة من البرامج الأكاديمية، التى تلبى إحتياجات سوق العمل.
- يضمن ذلك أن تعمل فى مهنة تتناسب مع مهاراتك وإتجاهاتك و ما درستة بالجامعة.

٤- إختيار أعضاء هيئة التدريس الأكفاء.

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

٥- إستخدام أساليب التقييم الفعالة

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

٦- تهيئة المناخ التعليمي:

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

٧- ممارسة العمل الجماعي:

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

٨- توفير التجهيزات المطلوبة:

- تحرص الجامعة على توفير جميع التجهيزات والمواد اللازمة (مصادر المعرفة- المعامل... إلخ)، بما يضمن تحقيق مخرجات العملية التعليمية.
- تعمل الجامعة على سد العجز- إن وجد - وعلى صيانة التجهيزات والمرافق المتوافرة بالفعل بطرق مختلفة.
- تستغل التجهيزات المتاحة بصورة مثلى، بما يمنع تكرار بعض الأجهزة وغياب البعض.

٩- الاستجابة للشكاوى والمقترحات:

- توفر الجامعة آلية لاستقبال شكواك.
- تعمل الجامعة على فحص الشكاوى والاستجابة لها، بما يحقق حسن سير العملية التعليمية.

الجودة مسئولية من؟

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

في الحقيقة فإن الإجابة عن كل هذه الأسئلة يأتى بنعم! إن تطبيق نظم الجودة في منظومة التعليم بكليتك/ معهدك مسئولية كل من: القيادة الجامعية، والأستاذ الجامعي والعاملين، علاوة علي مسؤوليتك أنت في هذة المنظومة.

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

أولا - دور الطالب في تطبيق نظم جودة التعليم بالجامعة

في البداية يجب أن تعرف أن محور منظومة التعليم بالجامعة هو أنت، نعم الطالب هو المستهدف الأساسي من العملية التعليمية، فكل ما يدور حولك من محاضرات، وإمتحانات، وندوات، وغيرها، غرضها الأساسي الإرتقاء بمستواك ومهاراتك التي تؤهلك وتجعلك قادرا على المنافسة في سوق العمل، الذي تزداد فيه حدة المنافسة يوما بعد يوم، ومن هنا فإن دورك في تحسين الخدمة التعليمية التي تتلقاها في جامعتك، هو الدور الأساسي بل والمحرك لباقي الأطراف المشتركة معك في المنظومة الجامعية، فأنت – ببساطه ـ متلقي الخدمة من المؤسسة التعليمية التي ألتحقت بها، وتعمل المؤسسة على تحسين الخدمة التعليمية التي تتلقاها في الجامعة وهو الغرض الأساسي من تطبيق نظم الجودة في التعليم.

وفي ضوء ما تقدم، فإنه يمكن بلورة دورك الأساسي في تطبيق نظم جودة التعليم بكليتك أو معهدك في المحاور الآتية :

- **المنهج :**
  - إسأل أستاذ كل مقرر تقوم بدراسته عن مخرجات التعلم المستهدفة منه .
  - إسأل عن توصيف البرنامج الذي تدرس مقرراته.
- **التعليم والتعلم:**
  - ساعد أساتذتك في عمليتى التعليم والتعلم، بأن تؤدي ما يسند إليك من تكليفات وقراءات وشارك بفاعلية في المناقشات التي تطرح داخل قاعات المحاضرات، وأطرح أسئلة هادفة وبناءة.
  - تفاعل مع أساتذتك، لتطبيق أساليب التعلم الحديثة (التعلم الإلكتروني – التعلم الذاتى .....إلخ)، والتى تهدف إلى تسليحك بمهارات أساسية يطلبها سوق العمل.
  - شارك فى برامج التدريب التى تعقدها الجامعة، بهدف تنمية مهاراتك، وإكتساب مزيد من المعلومات والمعارف.
  - شارك بفاعلية فى التدريب الميدانى، الذى يمثل أهم متطلبات الإلتحاق بسوق العمل.

❑ التقييم:

- إحرص على تقييم عمليتى التعليم والتعلم، الذي تتفاعل خلاله مع أساتذتك، وأن تكون موضوعيا إلى أقصى الدرجات، حتى يتحقق الهدف المرجو من هذا التقييم، وعادة يجرى هذا التقييم من خلال أساليب رسمية مثل: الإستبانة (الإستبيان) الذي يتم استيفاؤه في نهاية تدريس المقرر، أو بإستخدام أساليب غير رسميه مثل: أن يسألك أحد أساتذتك عن رأيك في مقرر دراسي ما أو عن خدمة تعليمية أخرى تتلقاها بالكلية/المعهد.
- تحل بالسلوك الإيجابي وتخل عن السلبية، ففي حالة عدم رضائك عن أي شيء بمؤسستك التعليمية، فلابد من توصيله للمسئولين، وعادة ما سوف تجد بالكلية/ المعهد آليه مناسبة لإستقبال شكواك فأحسن استخدامها.

❑ العمل الجماعى:

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

❑ الدعم الطلابى:

- إقرأ دليل الطالب الخاص بكليتك جيدا، واحرص على معرفة نظام الدراسة بها، وكيفية إلتحاقك بالتخصصات المختلفة بها، وكذلك نظم الإمتحانات والقواعد المنظمة لها.
- إحرص على الإستفادة من خدمات رعاية الشباب المتاحة بالكلية / المعهد.
- إحرص على مناقشة أستاذك في نتائج الامتحانات، لكي تقف على أسباب أخطائك، لتعمل على تجنبها في الامتحانات القادمة.
- إحرص على التواصل الدائم مع المرشد الأكاديمي الخاص بك، واسأله عن كل ما تريد، وإطلب نصيحته باستمرار.

❑ رسم سياسات الكلية/ المعهد :

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

❑ إتخاذ قرارات سديدة:

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

❑ إعتماد الكلية / المعهد :

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

سلطان

❑ الموارد والتجهيزات بالكلية/ المعهد :

- إحرص جيدا على الإستفادة من موارد كليتك/ معهدك (مكتبة وأجهزة حاسب آلي، وأدوات المعامل... إلخ.
- أحسن استخدام هذه الموارد، فهى من أجلك.

❑ المشاركة المجتمعية:

- شارك مؤسستك فى برامج التوعية المجتمعية والبيئية، فهى جزء لا يتجزأ من متطلبات إكتسابك لمهارات العمل.
- قدم الخدمة لأعضاء المجتمع المحلى، وشارك فى تفعيل المشاركة المجتمعية التى تقوم بها الجامعة.
- شارك بفاعلية فى الندوات العلمية، وإجراء البحوث التى يتم تدريبك من خلالها على المهارات العقلية والعملية التى يتطلبها سوق العمل.

❑ المحاسبية المستمرة:

- حاسب نفسك أولا بأول، واحكم على مدى مراعاتك لمواصفات الطالب الجيد.
- إطلب إستشارة الإرشاد الأكاديمي في كليتك / معهدك إن تطلب الأمر ذلك.
- تابع ما يحدث في كليتك / معهدك في ضوء معايير الجودة للإسهام فى التطوير.

ثانيا دور الأستاذ في تطبيق نظم جودة التعليم بالجامعة

إن دور عضو هيئة التدريس يمثل أساسا من أسس البناء الجامعي، كما أن دوره يتعدى التدريس إلى التأثير في شخصيات الطلاب، من خلال البرامج والنشاطات العلمية التي يحرص على تنفيذها. والجدير ذكره، في هذا الصدد، أن دور عضو هيئة التدريس في المنظومة الجامعية يختلف، بإختلاف حجم الجامعة ومسئولياتها، وتباين الأنظمة التي تستند إليها في تحديد فلسفتها وأهدافها، وتتركز أدواره في مجالات التدريس، والبحث العلمي والتأليف والترجمة، وتقديم خدمات للمجتمع المحلي من خلال المراكز والمؤسسات المتخصصة. وسوف يتم التركيز على دور الأستاذ في منظومة جودة التعليم بصفه عامة وبصفة خاصة كل ما له علاقة مباشرة بك كطالب ويمكن تلخيص تلك الأدوار في الآتي:

❑ المناهج الدراسية:

- وضع مخرجات للتعلم، وتوصيف للمقررات، التي يقوم بتدريسها، و كذلك المساهمة في توصيف البرنامج الدراسي الجامعى.
- نشر الوعي بتوصيف المقرر على الطلاب في بداية الفصل الدراسي، والعمل على توعيتهم بالمخرجات المراد تحقيقها من هذا المقرر.
- تطوير محتويات المقررات الدراسية، بما يتواءم مع المستجدات الحديثة في المجال العلمي للمقرر.

❑ التعليم والتعلم:

- إستخدام طرق التدريس الفعال مع الطلاب، وإشراكهم بصفه دائمة في الحوار .
- إستخدام الأساليب التعليمية الحديثة، مثل: التعلم الإلكتروني، وتشجيع وتدريب ومتابعة الطلاب لاستخدامها بصورة فعالة.

❑ التقييم:

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

❑ جودة الأداء:

- إعداد ملف المقرر بصورة متكاملة.
- المشاركة في وضع وتنفيذ الخطة الاستراتيجية للكلية.
- مناقشة رؤية ورسالة الكلية / المعهد، والمشاركة فى صياغتهما وتحقيقهما.
- الحرص على التطوير الذاتى لمعلوماته ومهاراته المختلفة، واشتراكه في المؤتمرات والندوات ذات العلاقة.
- الاهتمام بإجراء البحوث التي تتناول المشاكل القومية والملحة على الدولة.
- التعاون مع وحدة ضمان الجودة بالكلية/المعهد فى ضوء دوره لتحقيق منظومة الجودة.
- التفاعل بإيجابية مع المراجعين الخارجيين والداخليين، وحث زملائه على ذلك.

❑ دعم الطلاب:

- الحرص على حضور المحاضرات والتواجد أثناء الساعات المكتبية.
- القيام بدوره كمرشد أكاديمي للطلاب على أكمل وجه.

❑ المشاركة المجتمعية:

- العمل على فتح قنوات التواصل مع مؤسسات المجتمع ذات العلاقة، وكذلك مع المعنيين بالعملية التعليمية.
- عقد ندوات مع خبراء مؤسسات المجتمع المدنى وجهات التوظيف، لتبادل الخبرات.
- المشاركة فى اللقاءات التوظيفية، التى تفتح أبواب عمل للطلاب فى مرحلة التخرج من خلال الربط مع سوق العمل.

ثالثا دور القيادات الجامعية في تطبيق نظم جودة التعليم بالجامعة

كي تساعد وتحفز القيادات الجامعية في تطبيق منظومة الجودة بالتعليم بالكلية/المعهد، ينبغي عليها الإعتراف بالطلبة كمحور للعملية التعليمية، وبالأساتذة كمنفذين للعملية التعليمية. وعموما يمكن تلخيص هذا الدور في النقاط الآتيه:

- وضع خطة إستراتيجية متكاملة، تشتمل على التعليم، والبحث العلمي، وخدمه المجتمع.
- تفعيل ودعم نظم وآليات ضمان الجودة بالكلية / المعهد.
- عقد لقاءات توظيفية، لفتح أبواب عمل أمام الطلاب فى مرحلة التخرج .
- وضع آلية لتقبل شكاوى الطلاب والتعامل معها.
- تحسين وتطوير قطاع شئون الطلاب، للتسريع من عمليات تسجيل المقررات والإمتحانات بالكلية/المعهد.
- إصدار دليل للطالب على أن يتضمن معلومات متكاملة عن العملية التعليمية وطرق الدعم الطلابي.
- وضع سياسة للتعامل مع الطلاب المتعثرين.
- وضع برنامج خاص للطلاب المتفوقين.
- وضع نظام متكامل للإرشاد الأكاديمي بالكلية / المعهد.
- إعلان سياسة الكلية / المعهد في مجال النشاط الطلابي والدعم بالطرق المختلفة.
- مواصلة تحديث وتطوير المناهج بغية تلبية احتياجات سوق العمل.
- إستقطاب أعضاء هيئات التدريس من ذوي الكفاءات العالية.
- الإستفادة من الوسائل التعليمية واسعة الانتشار، كتكنولوجيا المعلومات والحاسوب والإنترنت، الخ.
- متابعة وتحديد المتطلبات المفضلة لاحتياجات أصحاب العمل والمعنيين بالأمر.

رابعا دور المجتمع والمعنيين بالأمر في منظومة الجودة

❑ **من هم المعنيون بالأمر ؟**

المعنيون بالأمر هم كل من لهم صلة مباشرة أو غير مباشرة بالمؤسسة سواء فى جوانبها التعليمية أو المجتمعية أو البحثية. وقد سبق الإشارة لدور المعنيين من داخل المؤسسة (الأستاذ– الطالب – القيادة)،

❑ **والآن من هم المعنيون بالأمر من خارج المؤسسة؟**

المعنيون بالأمر من خارج المؤسسة هم من يرتبطون بعمل الخريج وأنشطة المؤسسة على سبيل المثال أعضاء النقابات المهنية – أصحاب العمل – جهات التوظيف التى يقصدها الخريجون – المجتمع المحلى ...إلخ

ودور هؤلاء محوري في جودة العملية التعليمية، ويمكن تلخيصه من خلال ثلاثة مستويات كما يلي:

❑ **على مستوى التخطيط**

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

❑ **على مستوى التنفيذ**

- المساهمة والمشاركة فى تنفيذ الخطط التى تتبناها المؤسسة لتحقيق أهدافها.
- دعم الموارد المالية والبشرية وآليات الاستفادة منها بالوسائل المادية والمعنوية والأدبية فى مجال التدريس والبحث العلمى والمشاركة المجتمعية.

❑ على مستوى المتابعة

- المشاركة فى مدى متابعة مدى تحقيق المؤسسة لرسالتها وتقدمها نحو رؤيتها
- المشاركة فى تقييم التقدم فى خطط التحسين
- تقديم التغذية الراجعة للمؤسسة عن سياساتها وقراراتها ومستوى الخريج والمنتج البحثى الخاص بها والخدمات المجتمعية التي تقدمها للمجتمع المحيط.
- عين المجتمع القائمة بالتقييم غير الرسمى للمؤسسة التعليمية بما يسهم فى تصحيح مسارها أو فى كسب ثقة المجتمع تجاهها.
- ترسيخ قيمة الخريج المؤهل بالمجتمع بما يتناسب مع إحتياجات سوق العمل وقيمة المؤسسة التعليمية المعتمدة.

ما هو الاعتماد للمؤسسة التعليمية ؟

دواعي الإعتماد

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

مبادئ عملية الإعتماد

- الإهتمام بالمستفيد الأساسى (الطالب من أهم المستفيدين).
- القيادة الموجهة بالفكر والتخطيط الإستراتيجي.
- نمط الإدارة الديمقراطية التى تعتمد المشاركة الفعالة لكافة الأطراف (الطالب).
- الإبتكار والإبداع بغرض التغيير الهادف.
- الإستقلال بما يضمن إحترام المؤسسة ومسئوليتها فى العمليات.
- الإلتزام وعدم التخلى عن المسئوليات والواجبات.
- التعلم المستمر من جانب المؤسسة والمعتمد على الإستفادة من الخبرات.
- المنافع المتبادلة بين جميع الأطراف ذات العلاقة (الطالب).
- الإهتمام بالعمليات التشغيلية والفنية فى المؤسسة.
- الإهتمام بالتغذية المرتدة والحرص على جمع المعلومات وتوثيقها.

سلطان

❑ أهلية المؤسسة التعليمية للتقدم للاعتماد

- المؤسسة حاصلة على الترخيص للعمل كمؤسسة للتعليم العالى.
- منحت شهادة دراسية في أحد برامجها التعليمية مرة واحدة على الأقل أو أتمت دورة دراسية كاملة.
- لديها من واقع السجلات المنتظمة خطة إستراتيجية ونظم مراجعة داخلية، ونظم تقارير سنوية وخطة تحسين الأداء على أن تقدم للهيئة (وفقا للنماذج التى أعدتها الهيئة).
- لديها مجلس رسمي مضطلع بالإدارة (مجلس الكلية – المعهد ... إلخ) ويسمح تشكيله بتمثيل المجالس الحاكمة داخل المؤسسة (مجالس أقسام إلخ).
- للمؤسسة رسالة محددة ومعتمدة ومعلنة.
- موافقة الجهة التابعة لها المؤسسة مباشرة (كالجامعة) على طلب التقدم للإعتماد.

❑ خطوات التقدم للاعتماد

أ- استيفاء المؤسسة لطلب التقدم للاعتماد

- التقديم بطلب الإعتماد وفق النموذج المعد لذلك ويرفق به مايفيد:
- إلتزام المؤسسة بالمعايير التى حددتها الهيئة.
- أن المؤسسة مرخص لها قانونا بمنح الشهادات الدراسية التى تمنحها.
- موافقة الجهة التابعة لها مباشرة للتقدم بالإعتماد.
- أن المؤسسة قد منحت شهادة دراسية واحدة على الأقل فى أحد برامجها التعليمية أو أتمت دورة دراسية متكاملة.
- أن المؤسسة لديها من واقع السجلات خطة إستراتيجية ونظم مراجعة داخلية، ونظم تقارير سنوية وخطة تحسين الأداء على أن تقدم للهيئة وفقا للنماذج التى أعدتها الهيئة).

قبول طلب الاعتماد:

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

ب- تقويم المؤسسة

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

- الزيارة الميدانية
- تقرير المراجعة الخارجية ويقدمه فريق المراجعة

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

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

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

- عدم قدرتها على تحقيق بعض المعايير الخاصة بالفاعلية التعليمية والمتعلقة بالمعايير الأكاديمية، والبرامج والمقررات، والتعليم والتعلم، حيث تعتبر من المعايير الحاكمة في عملية الاعتماد.
- إذا تضمنت رسالة المؤسسة منح دبلومات ودرجات جامعية عليا (ماجستير / دكتوراه) ولم تستوف مرحلة الدراسات العليا بالمؤسسة
- المستوى المطلوب لاتمنح شهادة الاعتماد حتى وإن استوفت المرحلة الجامعية الأولى بها كافة المعايير التى حددتها الهيئة حيث تعتبر من المعايير الحاكمة أيضا.

إذا لم تحصل المؤسسة على شهادة الإعتماد وفقا لتقرير فريق المراجعة يحال الأمر للوزير المختص ويتضمن قرار الإحالة مايلى:

- درجة العجز في الإستيفاء (متوسط – شديد)
- المعايير التى لم تطبقها المؤسسة
- ما يجب على المؤسسة القيام به للحصول على الإعتماد

للوزير وبالتشاور مع الهيئة إتخاذ أحد الإجراءات أو التدابير المناسبة فى ضوء القانون وأحكامه ومن قبيل ذلك:

- تأهيل المؤسسة على نفقتها

- إلزامها بتغيير إدارتها
- إيقاف قبول طلاب جدد بأقسامها

حتى تتم استيفاء معاييرها وذلك خلال عام دراسى واحد

متابعة الهيئة للمؤسسات المعتمدة

تضع الهيئة نظاما دوريا لمراجعة ومتابعة المؤسسات المعتمدة طوال فترة صلاحية شهادة الاعتماد (خمس سنوات) بهدف التأكد من استمرار نشاطها ونظام العمل بها وبرامجها وفقا لمعايير الاعتماد وقد ينتج عن ذلك.

- **إستمرار الاعتماد :**

فى حال حفاظها على الشروط التى إعتمدت فى ضوئها وإستمرارها فى تطبيق خطة التحسين.

- **وقف شهادة الاعتماد :**

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

- **إلغاء شهادة الاعتماد :**

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

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

ملحق

المفاهيم الأساسية والمصطلحات

ملحق..... المفاهيم الأساسية والمصطلحات

عند استخدام هذه المفاهيم والمصطلحات تؤكد الهيئة على المعاني الموضحة أمام كل منها، والهيئة على دراية بأن بعض هذه المفاهيم والمصطلحات قد تكون وردت بمعاني مختلفة في مراجع أو أدلة أخرى. وتؤكد الهيئة على أن هذه المفاهيم قد تم تبسيطها بصورة كبيرة لتعظيم الاستفادة منها بما يتناسب مع الفئة المستهدفة من هذا الدليل.

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

معايير الاعتماد: المعايير هى الحد الأدنى المطلوب توافره لدى المؤسسة وتعتبر موجهات للأداء والممارسات ويتم الاعتماد فى ضوء مدى استيفاء المؤسسة لها وعلى المؤسسة دوما أن تراجع مدى استيفائها لهذه المعايير وهى تشتمل على ثمانية معايير ترتبط بقدرة المؤسسة وثمانية معايير ترتبط بالفاعلية التعليمية لها (راجع دليل الاعتماد على موقع الهيئة).

زيارات المراجعة: زيارات تتم بمعرفة فريق مشكل من الهيئة القومية (يعرف بفريق المراجعة الخارجية) لتقويم مدى استيفاء المؤسسة التعليمية لمعايير الجودة و الاعتماد .

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

رسالة الكلية / المعهد: هي الوجه الذي يعبر عن الكلية / المعهد ومجال عملها وتعتبر الموجه الأساسى لكافة أنشطتها وتوضح هويتها وماذا تسعى الكلية / المعهد إلى تحقيقه .

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

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

مرشد أكاديمي: يقدم خدمات الإرشاد الأكاديمى من خلال متابعة أداء الطالب ومعاونته في اختيار المقررات أو تغييرها كل فصل دراسي ... إلخ ومن أهم الخصائص التي يتحلى بها المرشد الأكاديمي: العدل، والدفء في المعاملة، التأثير، فهم الدور الإرشادي، مراعاة مشاعر الطلبة، الاهتمام بتقدم سيرهم الدراسي، والمقدرة على حل مشكلاتهم، والتعامل مع كافة مستوياتهم ا لدراسية. يتقبل الموضوعات الإرشادية برحابة صدر، يشجع الطلبة على اتخاذ قراراتهم بأنفسهم، ويتفهم مشكلاتهم وحاجاتهم، ولدية القدرة على تطوير قدراتهم، ويتواجد في مكتبه عند الحاجة له.

مواصفات الطالب الجيد: يمتلك مجموعة من المعارف والمهارات والخبرات والاتجاهات فى مجال التخصص وفى مجال الحياة والمواطنة فى إطار أخلاقى قويم وقد حددت الهيئة مجموعة من المعايير يجب توافرها فى الخريج يسعى الجميع (الأستاذ – الطالب– القيادات ... إلخ) لتحقيقها من خلال منظومة الجودة.

المعنيون بالأمر: جميع أعضاء مجتمع المؤسسة والمجتمع المحلى أو المدني ذوو الصلة بالمؤسسة.

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

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

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

المشاركة المجتمعية: الاندماج الفعال بين المجتمع والمؤسسة من خلال إسهام متبادل فى جهود متواصلة لتحسين التعليم وزيادة فاعليته وحل مشكلات مجتمعية وتقديم خدمات لأفراده ومؤسساته بما يعود بالنفع والفائدة على المجتمع وعلى المؤسسة التعليمية.

الإرشاد الأكاديمي: تعريف الطلاب بالبرامج الأكاديمية والأنظمة والقوانين داخل الكلية / المعهد، وكذلك كشف ميولهم وقدراتهم وإتاحة الفرصة لهم للاستفادة من خبرات أعضاء هيئة التدريس لمساعدتهم في حل مشكلاتهم بالطرق العلمية الملائمة لكل حاله. ويهدف أيضا إلى مساعده الطالب على اكتشاف ذاته واتخاذ قراراته بنفسه وخاصة كيفية التغلب على الصعوبات التي تعترض مساره الدراسي.

التخطيط الاستراتيجي : تحديد رؤية ورسالة المؤسسة وغاياتها وأهدافها الإستراتيجية التي يجب أن تحقيقها في فترة زمنية طويلة (٥ سنوات فأكثر) وكذلك الوسائل اللازمة لتحقيق ذلك.

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

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

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

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

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

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

الاستبانة (الاستبيان): أدوات مقننة لاستطلاع رأى أو تجميع بيانات عن موضوع / موضوعات محددة وتعد وفقا لشروط علمية ويتم تحليل نتائجها إحصائيا لمعرفة الآراء.

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

البرامج الأكاديمية: يتم تنفيذها فى المؤسسات يهدف الحصول على درجة علمية (بكالوريوس/ ليسانس/ ماجستير/ دكتوراه... إلخ) ، ويتضمن المناهج والمقررات والأنشطة التي تكسب الطالب المعرفة والمهارات والقيم اللازمة لتحقيق أهداف تعليمية مخططة، وفي تخصص دراسي محدد.

ملف البرنامج / المقرر: ملف يحتوى على توصيف المقرر وتقاريره عن الأعوام السابقة وأنشطة التدريس والتقويم وتعليقات الطلاب ورأى الخبراء والإجراءات التى اتخذت لتحسينه والإجراءات الجارى تنفيذها وكل مايرتبط بالمقرر ليضمن أداءأفضل حيث يتم الاستفادة من خبرات العام الماضى فى تحسين الأداء ويضمن ارتقاء وتحسن الأداء بغض النظر عن المسئول عن المقرر.

توصيف البرنامج/المقرر: يضم تحديدا للمعايير الأكاديمية والأهداف والنتائج التعليمية المستهدفة واستراتيجيات التدريس والتقويم، ويحدد المقررات الدراسية وتوزيع ساعاتها وكل مايرتبط ظبالبرنامج لنجاح تنفيذه.

التعلم التعاوني: التعلم التعاوني هو أسلوب تعلم يتمحور حول الطالب حيث يعمل الطلاب ضمن مجموعات غير متجانسة (تضم مستويات معرفية ومهارية مختلفة) لتحقيق هدف تعليمي مشترك، يتراوح عدد أفراد كل مجموعة ما بين ٤ – ٦ أفراد. وأحد أهم مسلمات التعلم التعاوني أنه لا يسمح للطلاب أن يكونوا متلقين سلبيين، بل يتم حثهم على المشاركة الفاعلة في التعلم ليتفاعلوا مع زملائهم ويشرحوا لهم ما تعلموه ويستمعوا لوجهات نظرهم، ويشجع بعضهم البعض ويدعمه.

التعلم الذاتي: قدرة الطالب على الاستمرار في تنمية قدراته ومهاراته المعرفية والذهنية والمهنية ذاتيا، وذلك بخلاف الطرق النمطية في التعلم.

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

نواتج التعلم المستهدفة (مخرجات التعلم): ماينبغى أن يكتسبه المتعلم من معارف ومهارات واتجاهات وقيم وتعكس المعايير الأكاديمية، وقابلة للقياس، وكذا ترتبط بشكل واضح بالطرق المختلفة لتقويم الطلاب.

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

دليل الطالب: دليل تقوم الكلية/ المعهد بإعداده وتوزيعه على الطلاب يحوى معلومات تهمهم عن الكلية/ المعهد والبرامج المتاحة وآليات الالتحاق بها والخدمات التعليمية والاجتماعية والصحية والنفسية والثقافية ... إلخ التي تقدمها الكلية/ المعهد وكيفية الاستفادة منها.

تقويم الطلاب: مجموعة من الطرق التي من بينها الامتحانات تقرها المؤسسة لقياس مدى انجاز وتحقيق نتائج التعلم المستهدفة (قدرات ومهارات الطلاب المعرفية والذهنية والمهنية) من برنامج تعليمي أو مقرر دراسي معين.