



جمهورية مصر العربية
رئيس مجلس الوزراء

٢٠٠٩

الهيئة القومية
لضمان جودة التعليم والاعتماد



دليل الطالب إلى الجودة

الإصدار الأول
فبراير ٢٠٠٩

تمهيد

تمثل الجامعات الركيزة الأساسية للتعليم العالي، حيث تساهم في بناء الإنسان معرفياً وثقافياً وخلفياً ومهارياً على النحو الذي يساعد على تنمية الموارد البشرية في كافة التخصصات التي تحتاجها خطط التنمية المستدامة. ومن هنا تزايد الاهتمام في مصر على المستويين الحكومي والمجتمعي بتطوير مؤسسات التعليم العالي وذلك بهدف تحسين مستوى جودة أداء هذه المؤسسات وتفعيل دورها في قيادة عمليات التنمية الشاملة.

وتعتبر الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد 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 وخرجاتها على النحو الذي يؤدي إلى كسب ثقة المجتمع فيها، وزيادة قدراتها التنافسية محلياً ودولياً، وخدمة الأغراض القومية المستهدفة.

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

و ما النور فين إلا بالله،

رئيس مجلس إدارة الهيئة

أ. د/ مجدي عبد الوهاب قاسم

الفهرس

الصفحة	المحتوى
٣	● مقدمة
٦	● لماذا ننشد الجودة في التعليم؟
١٠	● الجودة مسئولية من؟
١١	أولاً : دور الطالب في تطبيق نظم جودة التعليم بالجامعة
١٦	ثانياً : دور الأستاذ في تطبيق نظم جودة التعليم بالجامعة
١٩	ثالثاً : دور القيادات الجامعية في تطبيق نظم جودة التعليم بالجامعة
٢١	رابعاً : دور المجتمع والمعنيين بالأمر في منظومة الجودة
٢٣	● ما هو الاعتماد للمؤسسة التعليمية
٢٩	● ملحق : المفاهيم الأساسية والمصطلحات

مقدمة

فى ظل عالم سريع التغير، يشبه بأنه قرية صغيرة، تميز بسرعة انتقال وتبادل الأفكار والثقافات بين بلدانه، وجدنا أنفسنا أمام مجموعة من التحديات التي فرضت نفسها على الساحة، والتي من أهم سماتها المنافسة الشرسة في سوق العمل، الذي أصبح يبحث عن أفراد مؤهلين لهذه المنافسة من خلال ما يتسلّحون به من مهارات وامكانيات وقدرات تعدد حدود المعارف النظرية. لذلك أصبح لزاما علينا أن نضع هذه العوامل العالمية في الاعتبار مع الحفاظ على ثوابت الأمة وقيمها. هنا ظهرت منظومة الجودة في التعليم، وأصبحت هي الأمل الوحيد في التطوير والتحسين المستمر لتحقيق التميز.

وأصبح ظهور نظم الجودة في التعليم وتبني العمل بها في 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 في ضوء الإمكانيات المتاحة وكذا الاعتبارات المحلية والعالمية.

وأصبح إعداد الطالب ورضاؤه بما يقدم له وأثر ذلك في مهاراته وارتباطها بسوق العمل، ضمن معايير الاعتماد، الذي لن تطاله مؤسسة دون استيفائه. ووفقا للمنظور الشامل للجودة، فقد أصبح كل فرد في النظام التعليمي - بصفة عامة وفي المؤسسة التعليمية بصفة خاصة - مسؤولاً عن المؤسسة وعن تحقيق آمالها، ولن يتحقق ذلك إلا بتضافر الجهود واتحاد الهم لتحقيق الهدف. فلتتم يدك عزيزي الطالب ولتبذل جهدك عزيزتي الطالبة بما يتيح لكم مكانكم ومستقبلكم الذي يجب ألا ترضوا بأقل منه في هذا المجتمع : مكاناً مميزاً ساطعاً فاعلاً تكون فيه منتجاً مفكراً مبدعاً - محتلاً مكاناً لائقاً تحت الشمس ...

هل تطمح في الوصول لهذه المكانة؟ !

إن كانت الإجابة نعم

نهدى إليك هذا الدليل لنتصفحه سوياً

سيتضح لك عند قراءة هذا الدليل أن الجودة هي مدخلك لتحقيق ذلك، ولن تبدأ وحدك... فالجودة أسلوب تعاوني لأداء الأعمال وتحقيق الأهداف، وتحكمها مجموعة من القيم التي توظف مواهب جميع الأطراف بغية إحداث نقلة نوعية والارتقاء بمستواهم وبخاصة أنت.

حولك في كلية وجامعة ستتجد وحدة مركزاً لضمان الجودة، ويقف خلف كل هذه الأنشطة الجودة صرح يعتبر عالمة مميزة للتعليم في مصر والعالم العربي وهو الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد. لدى هذا الصرح عزيمة أكيدة وإصرار لن يلين للوصول بالتعليم إلى مكانه المنشودة التي نرجوها، وكان من أول أنشطتها التي تؤكد مكانة الطالب أن أصدرت استفتاء لقياس رأى الطالب واستطلاع آرائهم في العملية التعليمية، ستتجده متاحاً على الموقع الإلكتروني للهيئة.

ولك عزيزي الطالب وعزيزتي الطالبة - تقدم الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد هذا الدليل، وتلقى الضوء على دوركم المهم في هذه المنظومة بما يساعد على رسم مستقبل المكان الذي تتنمي إليه، وبما يحقق لك - عزيزي الطالب وعزيزتي الطالبة - وضعك في المجال المناسب الذي يحقق لك التفوق والإبداع، ولتصبح مواطناً متميزاً يؤدي دوره على أكمل وجه، في عصر تتسابق فيه الأمم على التقدم والتميز ليكون ذلك قوة لخطة التنمية ودفعه تقدم مصرنا العزيزة. كما ستخصص الهيئة مساحة من موقعها للتواصل معك - عزيزي الطالب وعزيزتي الطالبة - ويمكنكم زيارته عبر الموقع الإلكتروني للهيئة.





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

لماذا ننشد الجودة في التعليم؟

عزيزي الطالب عزيزتي الطالبة، هل تعلم أن الطلاب الذين يخرجون في جامعات مرموقة تحقق متطلبات الجودة توافر لهم فرص عمل أفضل من غيرهم، سواء في بلدتهم أو خارجها. وتطبيق نظم الجودة في مؤسسات التعليم العالي يضمن لك أن تكون خريجاً متميزاً وسط آلاف الخريجين، ويوفر لك فرصاً عديدة للحصول على الوظيفة التي تسعى إليها فور تخرجك، و يجعل منظمات سوق العمل تهافت على توظيفك.

إن الجامعات التي تطبق نظم الجودة تخرج طلاباً يتميزون بأنهم:

- ذوي إرادة وقدرة على التكيف مع مختلف ظروف العمل في بلدتهم 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.
- ذوي أخلاق وثقة بالنفس.
- ذوي سلوك قويم ومظهر مقبول.

وتطبيقات هذه النظم يضمن مردوداً جيداً على العملية التعليمية، يتمثل في:

- زيادة الكفاءة التعليمية ورفع مستوى الأداء لجميع أفراد المؤسسة.
- ارتقاء شامل بمستوى الطلاب.
- تنمية الوعي لدى الطلاب وأولياء أمورهم تجاه المؤسسة.

- ضبط وتطوير النظام الإداري ووضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات.
 - الوفاء بمتطلبات الطلاب وأولياء أمورهم والمجتمع.
 - متابعة رضاة الطلاب وأولياء أمورهم والمجتمع المحلي وسوق العمل عن الخدمات التعليمية.
 - الترابط والتكميل بين جميع أفراد المؤسسة، والعمل بروح الفريق، بما يوفر جوا من التفاهم والتعاون وال العلاقات الإنسانية السليمة بين جميع أفراد المؤسسة.
 - نيل الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف العالمي.
 - تحليل المؤسسة للمشكلات التي تقابلها بالطرق العلمية الصحيحة، والتعامل معها من خلال الإجراءات التصحيحية والوقائية.
- في ضوء ذلك، فإن تطبيق نظم الجودة في التعليم يسهم في إعداد أجيال مؤهلة قادرة على الإبداع والتعامل مع القضايا الشائكة: الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، ولتصبح هذه الأجيال قادرة على تذليل العقبات ورفع شأن أوطانهم، وتمتلك المهارات الازمة لسوق العمل، ويتحقق ذلك عن طريق ممارسات عديدة، من بينها:

- ١- إعداد الخريج في ضوء متطلبات سوق العمل:

ويمكن تحقيق ذلك من خلال ما يلى:

 - وضع مواصفات للخريج، تتناسب مع احتياجات سوق العمل، وتجعلك قادرًا على المنافسة.
 - تستخدم الجامعة الآليات المناسبة التي تضمن اكتسابك لهذه المواصفات.

٢- اختيار التخصص الدراسي وفق ميولك المهنية

- تساعد نظم الجودة على دراسة ميولك المهنية عند بداية الالتحاق بالدراسة.
- يتم توجيهك إلى اختيار التخصص الدراسي، بما يتفق مع ميولك واستعدادك.

٣- توفير البرامج الأكademية التي تنمو المهارات الضرورية لسوق العمل

- تحرص الجامعة على حصر احتياجات سوق العمل.
- تتيح الجامعة مجموعة من البرامج الأكademية، التي تلبى احتياجات سوق العمل.
- يضمن ذلك أن تعمل فى مهنة تتناسب مع مهاراتك واتجاهاتك و ما درسته بالجامعة.

٤- اختيار أعضاء هيئة التدريس الأكفاء

- فى ظل تطبيق نظم الجودة، يتم اختيار 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 اكتسابك المعرف والمهارات والاتجاهات المطلوبة.

٥- استخدام أساليب التقييم الفعالة

- يسهم نظام الجودة فى أن يكون مفهوم التقييم مدخلاً لتطوير معارفك ومهاراتك، وليس مقصوراً على أنه امتحان يشكل مصدرًا للقلق.
- يستخدم أعضاء هيئة التدريس أساليب متعددة للتقييم، بما يعكس قدراتك الحقيقية وتنوعها.

- تتم الاستفادة من نتائج تقييمك في تجويد العملية التعليمية والتطوير الشامل، بما يحقق لك ما تطمح إليه.

٦- تهيئة المناخ التعليمي:

- توفر الجامعة مناخاً يتسم بالود والديمقراطية، يتيح لك المشاركة في اتخاذ القرار، مع ضمان حرية التعبير واحترام الرأي الآخر.
- تمارس الأنشطة الثقافية والرياضية، بما يضمن بناء شخصيتك بكلفة جوانبها.
- تتاح لك فرص الرعاية الصحية والاجتماعية والنفسية في ضوء معايير الجودة.
- تتوافر لك فرص الدعم الأكاديمي، بما يضمن لك سهولة التقدم في البرنامج الأكاديمي وتحقيق أقصى استفادة ممكنة.

٧- ممارسة العمل الجماعي:

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

٨- توفير التجهيزات المطلوبة:

- تحرص الجامعة على توفير جميع التجهيزات والمواد الالزمة (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 المتأتة بصورة مثلثي، بما يمنع تكرار بعض الأجهزة وغياب البعض.

٩- الاستجابة للشكوى والمقترحات:

- توفر الجامعة آلية لاستقبال شكاوى.
- 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 دوراً؟!

في الحقيقة فإن الإجابة عن كل هذه الأسئلة يأتي بنعم! إن تطبيق نظم الجودة في منظومة التعليم بكلياتك / معهدهك مسئولية كل من: القيادة الجامعية، والأستاذ الجامعي والعاملين، علاوة على مسؤوليتك أنت في هذه 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.

أولاً- دور الطالب في تطبيق نظم جودة التعليم بالجامعة:

ما هو دورى
في الجودة؟



في البداية يجب أن تعرف أن محور منظومة التعليم بالجامعة هو أنت، نعم الطالب هو المستهدف الأساسي من العملية التعليمية، وكل ما يدور حولك من محاضرات، وامتحانات، وندوات، وغيرها، غرضها الأساسي الارتقاء 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 - مثلكي الخدمة من المؤسسة التعليمية التي التحقت بها، وتعمل المؤسسة على تحسين الخدمة التعليمية التي تتلقاها في الجامعة وهو الغرض الأساسي من تطبيق نظم الجودة في التعليم.

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

المنهج:

• اسأل أستاذ كل مقرر تقوم بدراسته عن مخرجات التعلم المستهدفة منه.

• اسأل عن توصيف البرنامج الذي تدرس مقرراته.

التعليم والتعلم:

• ساعد أستاذتك في عمليتي التعليم والتعلم، بأن تؤدي ما يسند إليك من تكليفات وقراءات

وشارك بفاعلية في المناقشات التي تطرح داخل قاعات المحاضرات، واطرح أسئلة

هادفة وبناءة.

• تفاعل مع أستاذتك، لتطبيق أساليب التعلم الحديثة (التعلم الإلكتروني – التعلم الذاتي

... إلخ)، والتي تهدف إلى تسليحك بمهارات أساسية يطلبها سوق العمل.

• شارك في برامج التدريب التي تعقدها الجامعة، بهدف تربية مهاراتك، واكتساب مزيد من

المعلومات والمعارف.

• شارك بفاعلية في التدريب الميداني، الذي يمثل أهم متطلبات الالتحاق بسوق العمل.

التقييم:

• احرص على تقييم عمليتي: التعليم والتعلم، الذي تتفاعل خلاله مع أستاذتك، وأن تكون

موضوعياً إلى أقصى الدرجات، حتى يتحقق الهدف المرجو من هذا التقييم، وعادة ما

يجري هذا التقييم من خلال أساليب رسمية مثل: الاستبانة (الاستبيان) الذي يتم استيفاؤه

في نهاية تدريس المقرر، أو باستخدام أساليب غير رسمية مثل: أن يسألك أحد أستاذتك

عن رأيك في مقرر دراسي ما أو عن خدمه تعليمية أخرى تتلقاها بالكلية/المعهد.

- تحل بالسلوك الإيجابي وتخل عن السلبية، ففي حالة عدم رضائك عن أي شيء بمؤسستك التعليمية، فلا بد من توصيله للمسؤولين، وعادة ما سوف تجد بالكلية/ المعهد إليه مناسبة لاستقبال شكاوك فأحسن استخدامها.

العمل الجماعي:

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

الدعم الطالبي:

- اقرأ دليل الطالب الخاص بكليةك جيداً، واحرص على معرفة نظام الدراسة بها، وكيفية التحاقيق بالخصائص المختلفة بها، وكذلك نظم الامتحانات والقواعد المنظمة لها.
- احرص على الاستفادة من خدمات رعاية الشباب المتاحة بالكلية / المعهد.
- احرص على مناقشة أستاذك في نتائج الامتحانات، لكي تقف على أسباب أخطائك، لتعمل على تجنبها في الامتحانات القادمة.
- احرص على التواصل الدائم مع المرشد الأكاديمي الخاص بك، واسأله عن كل ما تريد، واطلب نصيحته باستمرار.

رسم سياسات الكلية/ المعهد:

- احرص على تمثيلك في اتخاذ القرارات بكلية، وفي وضع خطط التطوير والخطة الاستراتيجية 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.
- اتخاذ قرارات سديدة :**
- اتخذ قرارات بناءة، وناقشها مع أعضاء الكلية / المعهد، بهدف مزيد من تحقيق نظم الجودة.
 - عبر عن مدى رضائك عن الممارسات التي تقوم بها الكلية / المعهد، سواء منها ما يخص أعضاء هيئة التدريس أو الجهاز الإداري، أو التجهيزات والمعامل التي توفرها الكلية / المعهد.
 - قارن بين ما تكتسبه من مهارات مع متطلبات سوق العمل وأصحاب مؤسساته والمعنيين بالأمر. وحدد في ضوء ذلك متطلباتك التي تناقشها في مؤسستك، وقدم بها مقترنات بناءة.

اعتماد الكلية / المعهد:

- سوف يتولى على كلية/ معهدك زيارات للمراجعة، يقوم بها مراجعون خبراء في مجال جودة التعليم تابعين للهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، احرص على إمدادهم بالمعلومات الصحيحة دون المبالغة عندما يطلب رأيك في هذا الشأن.

الموارد والتجهيزات بالكلية/ المعهد:

- احرص جيداً على الاستفادة من موارد كلينك / معهدك (مكتبة وأجهزة حاسب آلي، وأدوات المعامل... إلخ).

- أحسن استخدام هذه الموارد، فهي من أجلك.

المشاركة المجتمعية:

- شارك مؤسستك في برامج التوعية المجتمعية والبيئية، فهي جزء لا يتجزأ من متطلبات اكتسابك لمهارات العمل.

- قدم الخدمة لأعضاء المجتمع المحلي، وشارك في تفعيل المشاركة المجتمعية التي تقوم بها الجامعة.

- شارك بفاعلية في الندوات العلمية، وإجراء البحوث التي يتم تدريبك من خلالها على المهارات العقلية والعملية التي يتطلبها سوق العمل.

المحاسبية المستمرة:

- حاسب نفسك أولاً بأول، واحكم على مدى مراعاتك لمواصفات الطالب الجيد.
- اطلب استشارة الإرشاد الأكاديمي في كلينك / معهدك إن نطلب الأمر ذلك.
- تابع ما يحدث في كلينك / معهدك في ضوء معايير الجودة للإسهام في التطوير.



إن دور عضو هيئة التدريس يمثل أساساً 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، باختلاف حجم الجامعة ومسؤولياتها، وتبين 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 بتدريسيها، و كذلك المساهمة في توصيف البرنامج الدراسي الجامعي.
- نشر الوعي بتوصيف المقرر على الطالب في بداية الفصل الدراسي، والعمل على توعيتهم بالمخرجات المراد تحقيقها من هذا المقرر.
- تطوير محتويات المقررات الدراسية، بما يتواهم مع المستجدات الحديثة في المجال العلمي للمقرر.

التعليم والتعلم:

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

التقييم:

- مناقشة الطلاب في كيفية توزيع درجات التقييم في بداية الفصل الدراسي.
- تتوسيع 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 في صياغتها وتحقيقها.
- الحرص على التطوير الذاتي لمعلوماته ومهاراته المختلفة، واستراته في المؤتمرات والندوات ذات العلاقة.
- الاهتمام بإجراء البحوث التي تتناول المشاكل القومية والملحة على الدولة.
- التعاون مع وحدة ضمان الجودة بالكلية/المعهد في 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 المدني وجهات التوظيف، لتبادل الخبرات.
- المشاركة في اللقاءات التوظيفية، التي تفتح أبواب عمل للطلاب في مرحلة التخرج من خلال الربط مع سوق العمل.

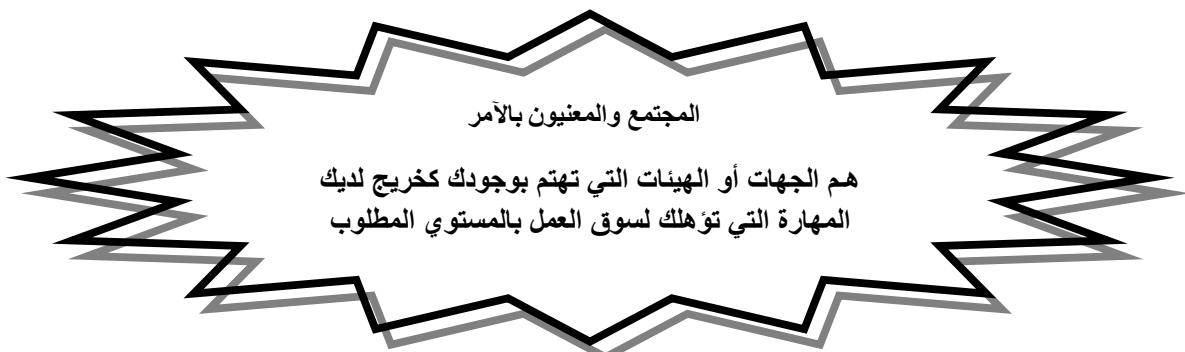
ثالثاً- دور القيادات الجامعية في تطبيق نظم جودة التعليم بالجامعة:

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

- وضع خطة استراتيجية متكاملة، تشمل على التعليم، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع.
- تفعيل ودعم نظم وآليات ضمان الجودة بالكلية / المعهد.
- عقد لقاءات توظيفية، لفتح أبواب عمل أمام الطلاب في مرحلة التخرج.
- وضع آلية لتقدير شكاوى الطلاب والتعامل معها.
- تحسين وتطوير قطاع شؤون الطلاب، للتسريع من عمليات تسجيل المقررات والامتحانات 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.
- استقطاب أعضاء هيئات التدريس من ذوي الكفاءات العالمية.

- الاستفادة من الوسائل التعليمية واسعة الانتشار، كتكنولوجيا المعلومات والحواسيب والإنترنت، الخ.
- متابعة وتحديد المتطلبات المفضلة لاحتياجات أصحاب العمل والمعنيين بالأمر.

رابعاً - دور المجتمع والمعنيين بالأمر في منظومة الجودة



من هم المعنيون بالأمر؟

المعنيون بالأمر هم كل من لهم صلة مباشرة أو غير مباشرة بالمؤسسة سواء في جوانبها التعليمية أو المجتمعية أو البحثية. وقد سبق الإشارةدور 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 التي يقصدها الخريجون – المجتمع المحلي ... إلخ

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

على مستوى التخطيط

- المشاركة في صياغة رؤية المؤسسة ورسالتها
- المشاركة في مراجعة وتحديث رؤية المؤسسة ورسالتها

- المشاركة في تحديد مواصفات الخريج (معارف - مهارات - اتجاهات - ... إلخ) التي

تناسب مع توقعاتهم واحتياجاتهم.

- المشاركة في التخطيط واتخاذ القرارات الخاصة بتحديد الأولويات وآليات التنفيذ.

على مستوى التنفيذ

- المساهمة والمشاركة في تنفيذ الخطط التي تتبناها المؤسسة لتحقيق أهدافها.

- دعم الموارد المالية والبشرية وآليات الاستفادة منها بالوسائل المادية والمعنوية والأدبية

في مجال التدريس والبحث العلمي والمشاركة في المجتمعية.

على مستوى المتابعة

- المشاركة في مدى متابعة مدى تحقيق المؤسسة لرسالتها وتقدمها نحو رؤيتها

- المشاركة في تقييم التقدم في خطط التحسين

- تقديم التغذية الراجعة للمؤسسة عن سياساتها وقراراتها ومستوى الخريج والمنتج البحثي

الخاص بها والخدمات المجتمعية التي تقدمها للمجتمع المحلي.

- عين المجتمع القائمة بالتقدير غير الرسمي للمؤسسة التعليمية بما يسهم في تصحيح

مسارها أو في كسب ثقة المجتمع تجاهها.

- ترسیخ قيمة الخريج المؤهل بالمجتمع بما يتناسب مع احتياجات سوق العمل وقيمة

المؤسسة التعليمية المعتمدة.

ما هو الاعتماد للمؤسسة التعليمية ؟

دوعي الاعتماد

- التحقق من قدرة المؤسسة التعليمية على الأداء بكفاءة لتحقيق رسالتها التي تفسر أسباب وجودها في المجتمع.
- التتحقق من مستوى فاعلية العملية التعليمية التي تمثل النشاط الأساسي للمؤسسة والذي يحدد طبيعتها ويمكنها من مقاولة توقعات المستفيدين النهائيين والمجتمع ككل.

مادى عملية الاعتماد

- الاهتمام بالمستفيد الأساسي (الطالب من أهم المستفيدين)
- القيادة الموجهة بالفكر والخطيط الاستراتيجي
- نمط الإدارة الديمقراطية التي تعتمد المشاركة الفعالة لكافة الأطراف (الطالب)
- الابتكار والإبداع بعرض التغيير الهدف
- الاستقلال بما يضمن احترام المؤسسة ومسؤوليتها في العمليات
- الالتزام وعدم التخلى عن المسؤوليات والواجبات
- التعلم المستمر من جانب المؤسسة والمعتمد على الاستفادة من الخبرات
- المنافع المتبادلة بين جميع الأطراف ذات العلاقة (الطالب)
- الاهتمام بالعمليات التشغيلية والفنية في المؤسسة
- الاهتمام بالتجذية المرتدة والحرص على جمع المعلومات وتوثيقها

أهلية المؤسسة التعليمية للتقدم للاعتماد

- المؤسسة حاصلة على الترخيص للعمل كمؤسسة للتعليم العالي.
- 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 (وفقاً للنماذج التي 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 للاعتماد.

خطوات التقدم للاعتماد

أ- استيفاء المؤسسة لطلب التقدم للاعتماد

- التقديم بطلب الاعتماد وفق النموذج المعد لذلك ويرفق به ما يفيد:
 - التزام المؤسسة بالمعايير التي حددتها الهيئة
 - أن المؤسسة مرخص لها قانوناً بمنح الشهادات الدراسية التي تمنحها
 - موافقة الجهة التابعة لها مباشرة للتقدم بالاعتماد
 - أن المؤسسة قد منحت شهادة دراسية واحدة على الأقل في 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 وفقاً للنماذج التي أعدتها الهيئة).

• قبول طلب الاعتماد:

- تتأكد الهيئة من استيفاء المؤسسة للشروط السابقة

- تقييد المؤسسة رسمياً خلال مدة لا تزيد عن ثلاثة أيام من تاريخ تقديم الطلب بقبولها الطلب أو رفضه مع توضيح الأسباب.

• تسديد الرسوم المعلن عنها ويجب أن تسدد بعد قبول الطلب مباشرة.

• تقدم الهيئة للمؤسسة النماذج والبيانات اللازم استيفاؤها ودليلً يساعد المؤسسة على ملء هذه النماذج، وجميع هذه النماذج والإصدارات متاحة على الموقع الإلكتروني للهيئة، كما تقدم الهيئة للمؤسسة دعماً فنياً إن طلب الأمر ذلك وبناءً على طلب المؤسسة.

• تقديم الدراسة الذاتية الخاصة بالمؤسسة والدراسات الموثقة التي تثبت استيفاءها

للمعايير وبصفة خاصة:

- رؤية ورسالة المؤسسة

- دراسة التقويم الذاتي التي قامت بها المؤسسة

- خطة التحسين ونتائج تنفيذها التي تمت بالفعل

- نظم التقويم وضبط الجودة بالمؤسسة

- أية بيانات أو دراسات أو مستندات أخرى تطلبها الهيئة

بـ - تقويم المؤسسة

• تخطر الهيئة المؤسسة بالإجراءات التي 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 في حال استيفاء المؤسسة للمعايير

- في حالة عدم استيفاء المؤسسة بعض معايير الجودة -غير الحاكمة- تخطر الهيئة

المؤسسة بتقرير مفصل يحدد نواحي القوة وكذا المعايير التي لم يتم استيفاؤها وكيفية

التحسين لاستيفاء المستوى المطلوب وتمنح المؤسسة مهلة خمسة عشر يوما للرد

على خطاب الهيئة وتحدد فيه المدة التي تراها مناسبة لاستيفاء جوانب القصور بحد

أقصى تسعة أشهر من تاريخ الإخطار حيث يتم إعادة إجراء التقويم مرة أخرى

وإصدار قرار نهائي 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 وال المتعلقة

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 التي حددتها الهيئة حيث تعتبر من المعايير الحاكمة أيضا.

- إذا لم تحصل المؤسسة على شهادة الاعتماد وفقاً لتقرير فريق المراجعة يحال الأمر

للوزير المختص ويتضمن قرار الإحالة مايلى:

○ درجة العجز في الاستيفاء (متوسط - شديد)

○ المعايير التي لم تطبقها المؤسسة

○ ما يجب على المؤسسة القيام به للحصول على الاعتماد

- للوزير وبالتشاور مع الهيئة اتخاذ أحد الإجراءات أو التدابير المناسبة في 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 دراسي واحد

متابعة الهيئة للمؤسسات المعتمدة

تضع الهيئة نظاماً دوريًا لمراجعة ومتابعة المؤسسات المعتمدة طوال فترة صلاحية شهادة الاعتماد (خمس سنوات) بهدف التأكيد من استمرار نشاطها ونظام العمل بها وبرامجها وفقاً لمعايير الاعتماد وقد ينتج عن ذلك

استمرار الاعتماد: في حال حفاظها على الشروط التي اعتمدت في ضوئها واستمرارها في تطبيق خطة التحسين

وقف شهادة الاعتماد: إذا تبين من أعمال المتابعة أو المراجعة أو الفحص الدوري للمؤسسة أنها فقدت أحد الشروط المؤهلة للاعتماد أو ارتكبت مخالفات أو تعديلاً في نشاطها أو نظام العمل بها بما يخل باستيفائها لشروط الاعتماد.

إلغاء شهادة الاعتماد: إذا تبين من أعمال المتابعة أو المراجعة أو الفحص الدوري للمؤسسة أنها ارتكبت مخالفات جسيمة وقامت بتعديلات جوهرية في أدائها أو إجراءاتها أو ثبت أن البيانات أو المستندات التي قدمتها للحصول على الاعتماد غير صحيحة أو أنها حصلت على الاعتماد عن طريق الغش والتلبيس.

بلغى مجلس إدارة الهيئة قرار إيقاف شهادة الاعتماد إذا أزالت المؤسسة الأسباب التي بني عليها هذا القرار.

الملحق: 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 بمعانٍ 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 المتوقعة مع رسالة المؤسسة التعليمية قد تم تحديدها وتعريفها وتحقيقها على النحو الذي يتواافق مع المعايير المناظرة لها سواء على المستوى القومي أو العالمي

معايير الاعتماد: المعايير هي الحد الأدنى المطلوب توافره لدى المؤسسة وتعتبر موجهات للأداء والممارسات ويتم الاعتماد في ضوء مدى استيفاء المؤسسة لها وعلى المؤسسة دوماً أن تراجع مدى استيفائها لهذه المعايير وهي تشمل 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 والاعتماد.

المؤسسة التعليمية (مشار إليها بالمؤسسة): هي الكلية أو المعهد العالي الذي تنتهي 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 الأساسي 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 في المؤسسة.

الأستاذ الجامعي: يقصد به في سياق هذا الدليل عضو هيئة التدريس (أستاذ - أستاذ مساعد - مدرس) أو عضو الهيئة المساعدة (مدرس مساعد - معيد).

مرشد أكاديمي: يقدم خدمات الإرشاد الأكاديمي 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 الدراسية. يتقبل الموضوعات الإرشادية برحابة صدر، يشجع الطلبة على اتخاذ قراراتهم بأنفسهم، ويتفهم مشكلاتهم وحاجاتهم، ولديه القدرة على تطوير قدراتهم، ويتوارد في مكتبه عند الحاجة له.

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

المعنيون بالأمر: جميع أعضاء مجتمع المؤسسة والمجتمع المحلي 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 المحلي: كافة الأفراد والمؤسسات والجهات التي لها اهتمام أو مصلحة ما مثل النقابة المهنية المرتبطة ببرامج المؤسسة، وأفراد ومؤسسات المجتمع المدني التي تعامل مع المؤسسة كمستهلكين لخدماتها، أو يقومون بتوفير أماكن للتدريب، أو يشكلون المجتمع المحلي للمؤسسة جغرافياً ... إلخ.

المشاركة المجتمعية: الاندماج الفعال بين المجتمع والمؤسسة من خلال إسهام متبادل في 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 حالة. ويهدف أيضاً إلى مساعدة الطالب على اكتشاف ذاته واتخاذ قراراته بنفسه وخاصة كيفية التغلب على الصعوبات التي تعرّض مساره الدراسي .

التخطيط الاستراتيجي : تحديد رؤية ورسالة المؤسسة وأغراضها الإستراتيجية التي يجب أن تتحققها في فترة زمنية طويلة (5 سنوات فأكثر) وكذلك الوسائل الازمة لتحقيق ذلك.

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

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

الإجراءات التصحيحية والوقائية: هي مجموعة الإجراءات التي 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 المخطططة التي يبذلها أفراد مجتمع المؤسسة لتطوير مستوى أدائها. **خطط التطوير:** تحديد المهام المطلوبة لعملية التطوير ومسؤوليات التنفيذ والإطار الزمني والآلية للمتابعة وإجراءات بديلة في حالة تعثر التنفيذ.

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

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

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

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

ملف البرنامج / المقرر: ملف يحتوى على توصيف المقرر وقاريره عن الأعوام السابقة وأنشطة التدريس والتقويم وتعليقات الطالب ورأى الخبراء والإجراءات التي اتخذت لتحسينه والإجراءات الجارى تنفيذها وكل ما يرتبط بالمقرر ليضمن أداءً أفضل حيث يتم الاستفادة من خبرات العام الماضى فى تحسين الأداء ويضمن ارتقاء وتحسن الأداء بغض النظر عن المسئول عن المقرر.

توصيف البرنامج/المقرر: يضم تحديداً للمعايير الأكاديمية والأهداف والنتائج التعليمية المستهدفة واستراتيجيات التدريس والتقويم، ويحدد المقررات الدراسية وتوزيع ساعاتها وكل ما يرتبط بالبرنامج لنجاح تنفيذه.

تقرير البرنامج / المقرر

التعلم التعاوني: التعلم التعاوني هو أسلوب تعلم يتمحور حول الطالب حيث يعمل الطالب 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 ويشرحا لهم ما تعلموه ويستمعوا لوجهات نظرهم، ويشجع بعضهم البعض ويدعمه.

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

التدريب الميداني: تدريب في 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 لتقدير 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 الطالب 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.

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