

## تطوير إطار لضمان جودة التعليم والتعلم في مؤسسات التعليم العالي

د. باسم برقاوي  
كلية الإمارات للتكنولوجيا، الإمارات

د. فاتن خريط  
جامعة العين للعلوم والتكنولوجيا، الإمارات

أ.د. عماد أبوالبرب  
هيئة الاعتماد الأكاديمي، الإمارات

## تطوير إطار لضمان جودة التعليم والتعلم في مؤسسات التعليم العالي

د. باسم براقوي د. فاتن خريط أ.د. عماد أبو الرب

### الملخص:

يعد قطاع التعليم العالي من القطاعات الحيوية الفاعلة التي تساهم في نمو الاقتصاد وتنمية الموارد البشرية، وقد دفعت ظاهرة العولمة وسياسة الانفتاح الاقتصادي العديد من الدول المتقدمة للتركيز على تطبيق مفاهيم الجودة والتميز لضمان المخرجات وتحسين مستوى الخدمات وخاصة في المؤسسات الأكاديمية. ومن أبرز ملامح هذه الفترة، التوجه نحو وضع معايير عالمية للجودة في كافة مناحي الحياة في عالم امتاز بسرعة وتيرة التغيرات وشمولها وأصبح البقاء فيها للأفضل.

هدفت هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على عملية التعليم والتعلم في مؤسسات التعليم العالي في الوطن العربي وانعكاساتها على جودة البرامج الأكاديمية فيها. حيث تعد جودة عملية التعليم والتعلم جزءاً من جودة البرامج الأكاديمية والتي بدورها تعد جزءاً من جودة المؤسسة التعليمية. ركزت هذه الدراسة على الممارسات الحسنة والتحسينات المستمرة في تجارب بعض الجامعات العربية والأجنبية، مما كان له الأثر الكبير في ضمان جودة مخرجات البرامج الأكاديمية الذي انعكس على جودة أداء هذه الجامعات بشكل عام.

تأتي هذه الدراسة لتضع إطاراً عملياً تفصيلياً يصلح أن يكون دليلاً لضمان جودة عملية التعليم والتعلم يمكن لأية مؤسسة أكاديمية الاستفادة منه، وستعرض هذه الدراسة آليات تطوير رسالة البرنامج وتقويمه، وتطوير أهدافه وتقويمها، وتطوير مخرجات التعلم للبرامج وتقويمها، وتصميم الخطة التفصيلية للمساق وتقويمها، وتصميم المادة التعليمية وتقويمها، وتصميم وتقويم وظائف الطلبة وواجباتهم المنزلية، وتصميم امتحانات الطلبة وتقويمها، وتقويم أعمال الطلبة باستخدام الروبرك، وتقويم عملية التعليم والتعلم في قاعة الدراسة، وأخيراً إنشاء ملف المساق وتطويره وتقويمه.

### الكلمات المفتاحية:

ضمان الجودة، الممارسات الحسنة، ملف المساق، عملية التعليم والتعلم، مؤسسات التعليم العالي

## Developing a Framework for Quality Assurance of Teaching and Learning in Higher Education Institutes

### Abstract:

The higher education sector is considered as one of the most important sectors that lead toward the growth of economy as it affects other sectors tremendously. The new globalization and open world market phenomena caused many countries to value the importance of quality assurance in their products in all sectors, especially in the education sector, to enhance the quality by applying the total quality management concepts within the institute. Among the most prominent features of this period, the trend towards global standards of quality in all aspects of life in a new world characterized by a rapid change in all matters a long with a high competition.

This paper aims to highlight the teaching and learning process in higher education institutes and its effect on the quality of academic programs. The quality of the teaching and learning process is considered as part of the quality of the academic programs, which is part of the quality of the academic institute as a whole. This paper focuses on the best practices and continuous enhancement of some Arab and international universities. This affected positively the quality of the programs learning outcomes offered by these universities which affected the quality of the institutions performance in general. The paper also suggests a practical detailed framework to enhance the quality of teaching and learning. It presents best practices related to the development and assessment of the program aims and learning outcomes, design and assessment of the course syllabus, design and implementation of the teaching material, design and assessment of students' homework, design and assessment of exams, design and assessment of the group work using the rubric, assessment of the teaching process in the classroom, and development and assessment of the course portfolio.

### Keywords:

Quality assurance, best practices, course portfolio, teaching and learning, higher education institutes.

## 1. مقدمة

يعد مفهوم الجودة من المفاهيم الإدارية الحديثة التي تقوم على مجموعة من الأفكار والمبادئ التي يمكن لأي مؤسسة أن تطبقها من أجل تحقيق أفضل أداء ممكن، وتحسين الإنتاجية وزيادة الأرباح، وتحسين سمعة المؤسسة في الأسواق المحلية والخارجية، لكي تحظى بالقبول العالمي حسب معايير الجودة المتفق عليها دولياً (برقاوي، 2012). حيث أصبحت الجودة وما صاحبها في عصر المعلوماتية من تطورات واتجاهات حديثة موضوعاً لا يمكن إغفاله من قبل أية منظمة عامة أو خاصة تسعى للبقاء. وتجاوز موضوع ضمان الجودة الخيارات الطوعية للمنظمات، حيث برزت مؤسسات محلية ودولية لمتابعة شؤون الجودة في المنظمات بصور وأشكال شتى. فهناك المؤسسات الرسمية التي لها السلطة الرسمية والقانونية للرقابة على الجودة في المنظمات، وهناك المؤسسات غير الرسمية التي تفرض سلطتها الاعتبارية من خلال قيمة الشهادة أو الترخيص الذي تمنحه للمنظمات في مجال الجودة (برقاوي وآخرون، 2011).

لقد انتقل العالم من مرحلة المجتمع الصناعي إلى مرحلة مجتمع ما بعد الصناعة، حيث كانت تقاس الجودة فيه على أنها جودة المنتج. أما الآن فيُقاس مستوى المعيشة بارتفاع جودة الحياة، وهي عبارة عن جودة الخدمات المقدمة إليه، وفي مقدمتها التعليم (كيلانو، 2011). حيث يعد قطاع التعليم العالي من القطاعات الحيوية الفاعلة التي تساهم في نمو الاقتصاد الوطني وتنمية الموارد البشرية. وقد دفعت ظاهرة العولمة وسياسة الانفتاح الاقتصادي العديد من الدول إلى التركيز على تطبيق مفاهيم الجودة والتميز لضمان جودة منتجاتها وتحسين مستوى الخدمات وصولاً إلى رفع الإنتاجية والتنافس مع الاقتصاديات الأخرى (أبو بكر، 2011).

إن مسؤولية ضمان جودة التعليم العالي مسؤولية وطنية تتحمل فيها الدول تبعات وأعباء مالية وسياسية لحجم الاستثمار الكبير في هذا القطاع الحيوي، وخاصة مع ظهور ظاهرة التعليم العالي الخاص في العقدين الأخيرين في معظم الدول العربية. ويستدعي هذا كله وجود أنظمة وإجراءات تنظم وتراقب وتضمن جودة التعليم العالي بمسؤولية وشفافية عاليتين سواء على مستوى التعليم الخاص أو الحكومي. لقد أصبح لزاماً على مؤسسات التعليم العالي تهيئة كل الظروف لتحسين جودة خدماتها التعليمية والبحثية وخدمة المجتمع، من خلال عمليات التقويم والتحسين والتطوير التي تمارس بشكل مستمر ضمن مفهوم إدارة الجودة الشاملة للمؤسسة، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على جودة المؤسسة التعليمية ومخرجاتها (أبو الرب وآخرون، 2010).

يعد إنشاء نظام لضمان جودة التعليم العالي تأكيداً على التزام المؤسسات التعليمية بنوعية التعليم وتقويم فاعليته لضمان جودة الخريج ومناقبته عالمياً. إن ضمان الجودة فحص إجرائي نظامي للمؤسسة الأكاديمية أو البرنامج الأكاديمي لقياس مدى الالتزام بالمعايير المعمول بها عالمياً، وللتأكد من أن المؤسسة تقوم على تحقيق أهدافها وتعمل على مراجعة تلك الأهداف، وتوفير وتعزيز البنى التحتية المطلوبة. ويتطلب الوصول إلى التزام مؤسساتنا التعليمية بتطبيق نظام ضمان الجودة قيام وزارات التعليم العالي في الدول العربية بصياغة الاستراتيجيات وتحديد الأهداف وآليات العمل الخاصة بضمان الجودة، إضافة إلى نشر ثقافة الجودة وتنميتها في هذه المؤسسات. كما يتطلب ذلك قيام المؤسسات التعليمية باستحداث نظام داخلي لإدارة الجودة ليوفر لها نظام مراقبة داخلياً وليزيد من جاهزيتها للتقييم الخارجي (القرني، 2011).

لقد شهد العالم في العقد الأخير اهتماماً بالغا بموضوع الجودة وضمانها وأصبحت المؤسسات والشركات تضع نصب أعينها الميزة التنافسية التي لا تتحقق إلا بتحقيق الجودة الشاملة. والمؤسسات الأكاديمية ليست ببعيدة عن هذا المنحى وعليها التفكير في سياساتها التعليمية، والعمل على رفع جودة العملية التعليمية وزيادة توافق مخرجاتها من التخصصات المختلفة مع متطلبات سوق العمل المحلي والدولي من جهة، وملاءمة هذه المخرجات مع توقعات الطلاب وأولياء أمورهم ومستقبلهم من جهة أخرى. ويتطلب

هذا كله ضرورة قيام مؤسسات التعليم العالي بإنشاء أنظمة داخلية لضمان جودة خدماتها الأكاديمية، وبعتماد مبدأ التقويم الذاتي ضمن إدارة الجودة الشاملة للمؤسسة (اتحاد الجامعات العربية، 2009؛ هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي الأردنية، 2010).

يشهد التعليم الجامعي العديد من المبادرات الجادة لتطويره وتحديثه على المستوى العالمي، وذلك بهدف مواجهة متغيرات العصر المعرفية والعلمية والتكنولوجية، وخلق صورة جديدة للتعليم الجامعي بما يمكنها من مواجهة التحديات المختلفة. وكان آخرها إنشاء منظومة للمؤهلات الوطنية، حيث كانت دولة الإمارات العربية المتحدة من أوائل الدول العربية التي بادرت بوضع منظومة للمؤهلات الوطنية، وقامت بإنشاء هيئة متخصصة لهذه الغاية لوضع معايير مرجعية للمؤهلات الوطنية لمواءمة مخرجات الجامعات مع حاجات سوق العمل المحلي وبما يتوافق مع ما هو معمول به عالمياً (CAA، 2011؛ CAA، 2011؛ NQA، 2012).

تحاول هذه الدراسة إلقاء الضوء على عملية ضمان جودة التعليم والتعلم في المؤسسات الأكاديمية، وانعكاساتها على جودة البرامج الأكاديمية فيها. حيث تعد جودة عملية التعليم والتعلم جزءاً من جودة البرامج الأكاديمية، والتي بدورها تعد جزءاً من جودة المؤسسة الأكاديمية. لقد ركزت هذه الدراسة على الممارسات الجسنة والتحسينات المستمرة في تجارب بعض المؤسسات الأكاديمية العربية والأجنبية، مما كان له الأثر الكبير في ضمان جودة مخرجات البرامج الأكاديمية الذي انعكس على جودة أداء هذه المؤسسات الأكاديمية بشكل عام. كما تأتي هذه الدراسة لتضع إطاراً عملياً تفصيلياً لضمان جودة عملية التعليم والتعلم.

## ٢. الدراسات السابقة

لقد أمسى الحقل المعرفي للجودة في المجال الأكاديمي زاخراً بالأبحاث والمؤلفات، إضافة للمؤتمرات وورش العمل واللقاءات الأكاديمية المختلفة بشتى أنواعها، كتلك التي تعرض التجارب والتطبيقات العملية، أو الحلقات النقاشية، أو أدلة العمل، وغيرها (Fry، 2009؛ UA، 2010؛ ECT، 2011؛ ABET، وغيرها (Harvey and Williams، 2010؛ Roodt، 2011؛ UNDP، 2005؛ QAA، 2007؛ QAA، 2011).

وقد عرض (نصر، وشرف، 2013)، تجربة كلية العلوم بجامعة سوهاج في تحسين مخرجات الكلية من تعليم وبحث علمي وخدمة مجتمع. حيث تم بناء مراجعة البرامج الأكاديمية وتطويرها من خلال بناء نظام يربط بين مخرجات التعلم المستهدفة مع المحتوى العلمي للمساقات الدراسية والتطبيقات ذات الصلة بموضوعات التنمية المستدامة مع المعايير الأكاديمية المقررة. وذلك من خلال المشاركة في برنامج دور التعليم العالي في التنمية المستدامة الذي تنظمه الوكالة السويدية للتنمية الدولية (SIDA) مما انعكس إيجابياً على الأداء، وقد نالت الكلية بسبب ذلك الاعتماد من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بمصر عام 2012.

أما (القرني وآخرون، 2013)، فقد أشاروا إلى منهج جامعة الملك سعود في بناء نظام إدارة الجودة، المنهج الأول "ما"، ويهتم بالعمليات وفق معايير أساسية وأخرى فرعية إضافة إلى النتائج وفق مؤشرات أداء وطرق التدقيق والتقويم. والمنهج الثاني "كيف"، ويركز على كيفية تحقيق ضمان الجودة الداخلي بمؤسسات التعليم العالي لكي يتوافق مع الأسس القانونية للاعتماد الوطني أو الدولي. ويشير المؤلفون أنه وفي كل الأحوال لا بد من بناء نظام للمقارنات المرجعية في كلا المنهجين، حيث عرض المؤلفون تجربة جامعة الملك سعود في بناء نظام للمقارنات المرجعية مع 12 جامعة عالمية، مما أسهم في مساعدة الجامعة في إعداد خطط لتقليص الفجوة بينها وبين الجامعات المرجعية من خلال صياغة أهداف محددة وكمية يمكن قياسها.

كما ألقى (برقاوي وآخرون، 2013) الضوء على تجربة كلية الإمارات للتكنولوجيا في دور ملف المساق وأثره على ضمان جودة التعليم ومخرجات التعلم المقصودة للمساق، والتي بدورها تضمن تحقيق مخرجات التعلم الخاصة بالبرنامج الأكاديمي، وصولاً إلى تحقيق أهداف الكلية ورسالتها بشكل عام. كما ركز البحث على آليات تطبيق أفضل الممارسات الحسنة المختلفة في إنشاء الملف ومتابعته وتقويمه وتحسينه في مراحلها المختلفة وحفظه والاستفادة منه في الفصول الدراسية المختلفة القادمة. وعرض (برقاوي، 2012) موضوع ضمان الجودة ومعاييرها وبعض الصعوبات التي تواجهها في مؤسسات التعليم العالي بشكل عام وفي دولة الإمارات العربية المتحدة بصورة خاصة، وانعكاساتها على جودة خريجي هذه المؤسسات. شمل ذلك عرضاً لمعايير ضمان الجودة في العديد من دول العالم وأوجه التشابه والاختلاف بينها، والصعوبات التي تواجه تحقيقها وأسباب حصولها وكيفية التخلص منها، وأفضل الممارسات التي تحقق جودة العمليات والنتائج.

وتناول (داود، 2011) تجارب بعض الدول في مجال إدارة الجودة والاعتماد في التعليم العالي بشكل عام مع التركيز على التعليم العالي عن بعد بشكل خاص، وعرض تحليلاً مقارناً لأنظمة الجودة في التعليم العالي عن بعد لعدد من الدول. كما وعرض تصور مستقبلي لإدارة الجودة في التعليم العالي عن بعد كدراسة ميدانية لتطبيق جولات أسلوب (دولفاي)، مبرزاً عناصر هذا التصور ومتطلبات تطبيقه ومراحله والصعوبات التي قد تواجه تنفيذه وسبل التغلب عليها.

وعن مدى أهمية وضع دليل داخلي لجودة التعليم والتعلم في المؤسسة الأكاديمية وأثره في تحقيق جودة العمليات والنتائج، عرض (برقاوي وآخرون، 2011)، تجربة كلية الإمارات للتكنولوجيا في هذا المجال. حيث عرض الباحثون كيفية بناء الدليل الداخلي لجودة التعليم والتعلم بالكلية، ويشمل ذلك كيفية بناء مخرجات تعلم البرامج الأكاديمية، وكيفية بناء خطة مساق البرنامج الأكاديمي تتضمن مخرجات تعلم المساق، وكيفية عمل أدوات التقويم المختلفة مثل الامتحانات والواجبات المنزلية والواجبات الصفية، وكيفية بناء مصفوفة تربط بين مخرجات تعلم المساق ومخرجات تعلم البرنامج الأكاديمي، وكيفية بناء مصفوفة تربط بين أدوات التقويم المختلفة في خطة المساق وبين مخرجات تعلم المساق نفسه، وكيفية بناء ملف المساق وما هي محتوياته.

وعرض (القرني، 2011) تجربة جامعة الملك سعود في المملكة العربية السعودية في بناء نظام الجودة الداخلي للجامعة، وتتضمن تحديد المعايير الأساسية والفرعية ومؤشرات الأداء الرئيسية وطرق التدقيق والتقويم الداخلي والتحسين المستمر وإجراءات تنفيذها وفق أفضل الممارسات الحسنة في هذا المجال. كما عرض عناصر الجودة التي تشمل التخطيط والتطبيق والقياس والتحسين المستمر لتحقيق رسالة الجامعة وأهدافها وغاياتها، للوصول إلى مخرجات تعليمية مرتكزة على الطالب تحقق متطلبات سوق العمل. كما أكد على أن بناء نظام إدارة الجودة الداخلي للجامعة، جاء بشكل متوافق مع المعايير الوطنية للتقويم والاعتماد الداخلي ومعايير جائزة مالكوم بالدريج الأمريكية للجودة.

ووضع اتحاد الجامعات العربية (2011) دليلاً لضمان جودة البرامج الأكاديمية في كليات الجامعات العربية، يهدف هذا الدليل إلى وضع إطار نموذج لتقويم جودة البرامج الأكاديمية في الجامعات العربية باعتماد مبدأ التقويم الذاتي للبرامج الأكاديمية، يمتاز بالشمولية بحيث يحتوي على كافة العناصر الرئيسية للتقويم البرامجي، وبالوضوح والموضوعية من خلال إمكانية قياس المؤشرات الخاصة بعملية التقويم، وبالمرونة من خلال إمكانية تطبيقه على جميع البرامج الأكاديمية.

وخلص (أبو الرب وآخرون، 2010) بعد أن قدموا تجارب ودراسات حول تقويم جودة أداء الكلية بشكل عام والبرنامج الأكاديمي بشكل خاص، إلى وضع إطار عام لمعايير الاعتماد الخاص المقترحة للبرنامج الأكاديمي، وأنموذجاً لتقويم جودة البرامج الأكاديمية ومراجعتها سواء أكان التقويم ذاتياً أم من خلال لجان خارجية محايدة. كما تم بيان المحاور الأساسية التي تجري على أساسها عملية التقويم من قبل لجان الفحص والتقويم ومضمون كل محور وما يجري التركيز عليه في عملية التقويم والفحص له.

## ٣. ضمان جودة التعليم والتعلم

### 3.1 إنشاء وحدة خاصة لضمان الجودة

في ظل عدم وجود ممارسات متجذرة في مجال تطبيق أنظمة ضمان الجودة وممارستها في الخدمات التعليمية في الأقطار العربية، وعدم وجود وضوح بمناهج الجودة المتنوعة وممارستها، مما أدى إلى ممارسات متداخلة بين مفاهيم ضمان الجودة ومفاهيم السيطرة على الجودة، إضافة إلى تداخل الأمر بمعايير الاعتماد والترخيص التي تطبقها وزارة التعليم العالي والبحث العلمي على المؤسسات الأكاديمية، التي وجدت نفسها منغمسة بتطبيقها للحصول ابتداءً على الترخيص العام ومن ثم اعتماد البرامج الأكاديمية التي تطرحها.

وبناءً على ذلك، يجب على المؤسسة الأكاديمية القيام بإنشاء وحدة خاصة لضمان الجودة إذا ما أرادت السعي للارتقاء والتميز في تقديم الخدمات الأكاديمية، بحيث يتم ملاءمة جودة خدماتها تصميمياً، ومطابقة هذه الخدمات للتصميم الأفضل في برامجها وتخصصاتها وخدماتها التعليمية، للوصول إلى الأداء الأنسب والارتقاء للأفضل من خلال تبني مبادئ إدارة الجودة الشاملة على جميع المستويات الأكاديمية والإدارية، ومنها: وضوح الرؤية الاستراتيجية لإدارة العليا وتحديدها ودعمها، والانطلاق من متلقي الخدمة داخليا وخارجيا لتحديد احتياجاتهم والعمل على تلبيتها، واستخدام التغذية الراجعة والمنهج العلمي الإحصائي لتحليل المعلومات، واستمرار عملية إدارة الجودة الشاملة وتحسينها باستخدام دورة الجودة من تخطيط وتطبيق وقياس وتحسين مستمر. إن هذه المبادئ لا يمكن أن تقتصر على مدخلات أو مخرجات العملية التعليمية فحسب، بل تأخذ طابع العمليات فيما يتعلق بتطبيق العملية الإدارية وأنشطتها على إدارة الجودة الشاملة وبناء نظام ضمانها وتشغيله، ثم قياس مختلف أنشطة المؤسسة التعليمية في المستويات التنظيمية المختلفة واعتماد معايير علمية للقياس والتقويم (أبو الرب وآخرون، 2010).

### 3.2 تطوير دليل لضمان الجودة

حتى يتم ضمان جودة التعليم والتعلم، لا بد من وضع دليل تفصيلي يتضمن نماذج رسالة البرنامج وأهدافه وأدواته وآليات تطويره وتقويمه ومراجعته، ومخرجات التعلم للبرنامج، وخطة المساق، وتصميم المادة التعليمية، وتقويم عملية التعليم والتعلم في قاعة الدراسة، وإنشاء ملف المساق وتطويره وتقويمه. وأدوات تقييم المساق، وغيرها من الإجراءات الضرورية المتعلقة بعملية التعليم والتعلم بما يتوافق مع معايير الاعتماد وأفضل الممارسات الحسنة، ويتم ذلك كله بشكل متكامل ضمن خطة المؤسسة الاستراتيجية التي تحدد المعايير الأساسية والفرعية ومؤشرات الأداء الرئيسية (البرقاوي وآخرون، 2011).

### 3.3 تطوير رسالة البرنامج الأكاديمي ومراجعتها

تعتبر رسالة البرنامج الأكاديمي عن طبيعة البرنامج، ولئن هو موجه، وما هي الغاية من طرحه. وهي مجموعة من المنتجات أو الخدمات التي يقدمها البرنامج لمحيطه (الطالب، أرباب العمل، المجتمع المحلي أو الإقليمي، أولياء الأمور، الخ). كما تجيب رسالة البرنامج عن محتوى البرنامج والخدمة أو المنتج الذي سيقدمه، ومن هي الفئة المستفيدة منه، وما الحاجات المطلوب تحقيقها في البرنامج. ومن الضروري أن تكون رسالة البرنامج متوافقة مع رسالة المؤسسة الأكاديمية.

ويتم تطوير رسالة البرنامج الأكاديمي ومراجعتها بشكل دوري ومن خلال أعضاء هيئة التدريس وأصحاب العلاقة بالبرنامج الأكاديمي. وذلك بعد الاطلاع على الإحصائيات المتعلقة بسوق العمل، واستبانات أرباب العمل، وإحصائيات متعلقة بنسب الطلبة الذين أنهوا البرنامج، والذين حصلوا على

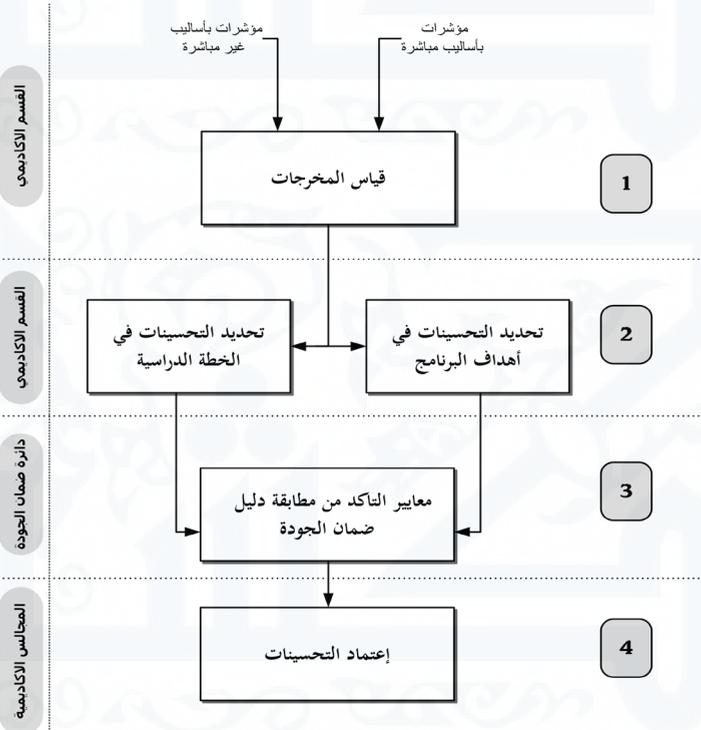
وظائف بعد تخرجهم، والذين انسحبوا من البرنامج. ثم يتم عمل مقارنات مع مجموعة من الجامعات المحلية والإقليمية والعالمية. وبناءً على تلك المؤشرات، يتم إجراء التحسينات المطلوبة آخذين بعين الاعتبار رسالة المؤسسة الأكاديمية بشكل عام (القرني، 2011).

ومن الجدير ذكره أن تطوير رسالة البرنامج الأكاديمي يتم بشكل دوري بعد أن يتهي الطالب دراسة كل مساقات البرنامج الأكاديمي حتى يتم الحكم على جودة رسالة البرنامج الأكاديمي.

### 3.4 تطوير أهداف البرنامج الأكاديمي وتقويمه

إن أهداف البرنامج الأكاديمي هي عبارات تصف الأهداف التي يمكن للبرنامج الأكاديمي تحقيقها على المستوى البعيد. وتصف هذه العبارات مخرجات التعلم التي يريد الطالب أن يحققها بعد دراسته لكافة مساقات البرنامج الأكاديمي، وماذا يريد أن يكون الطالب عليه بعد سنوات من الدراسة. ويتم تحديد أهداف البرنامج الأكاديمي حسب ما يجب أن يعرفه أو يدركه الطالب، وما يستطيع فعله أو إنجازه، وما يستطيع أن يحققه (القرني وآخرون، 2013).

ويقوم القسم الأكاديمي بتطوير أهداف البرنامج الأكاديمي وتقويمه بعد إشراك أصحاب العلاقة من خلال ثلاث خطوات رئيسية، وكما هو مبين في الشكل رقم (1).



الشكل رقم (1): خطوات تطوير أهداف البرنامج الأكاديمي وتقويمه.

في الخطوة الأولى، يتم قياس مدى النجاح في تحقيق أهداف البرنامج الأكاديمي عن طريق أعضاء القسم الأكاديمي وبشكل دوري من خلال مؤشرات وتغذية راجعة سواء بأساليب مباشرة مثل: المعدل التراكمي لطلبة البرنامج، وغير مباشرة مثل: استبانات مدرسي مساقات البرنامج، واستبانات أرباب العمل، وإحصائيات متعلقة بنسب الطلبة الذين أنهوا البرنامج، والذين حصلوا على وظائف بعد تخرجهم، والذين انسحبوا من البرنامج. وبناءً على تلك المؤشرات، يتم في الخطوة الثانية إجراء التحسينات المطلوبة سواء في أهداف البرنامج أو في مخرجات تعلم البرنامج. أما في الخطوة الثالثة، فتقوم دائرة ضمان الجودة في المؤسسة الأكاديمية بالتأكد من أن القسم الأكاديمي قد قام بالتحسينات المطلوبة وفقاً لدليل ضمان الجودة المعتمد في المؤسسة الأكاديمية. وأخيراً، يتم اعتماد التحسينات المطلوبة بعد مرورها بالمجالس المختلفة وحسب الأصول الأكاديمية (البرقاوي وآخرون، 2011).

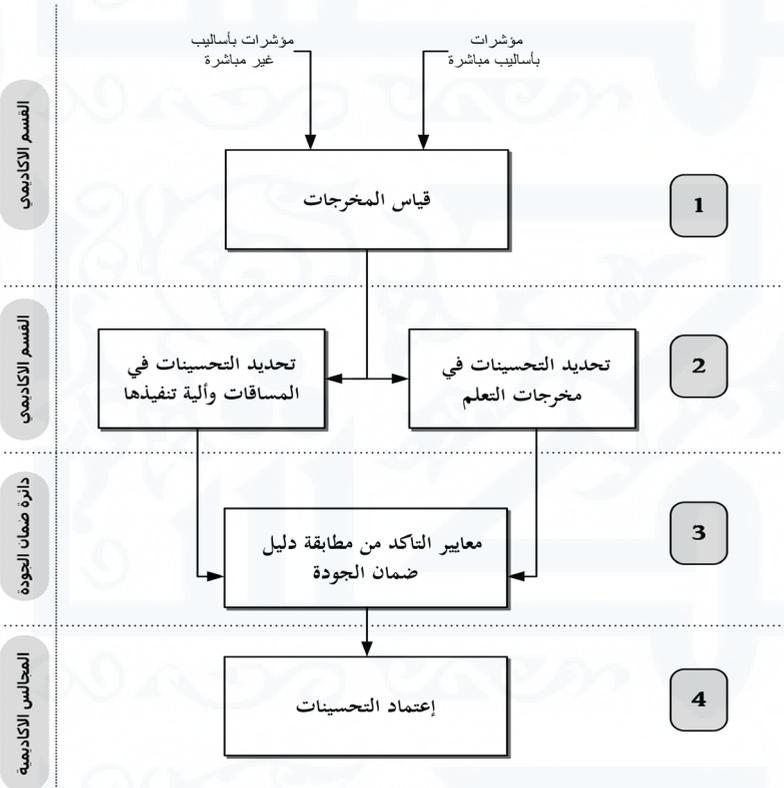
ومن الجدير ذكره، وحتى يتم التأكد من ضمان تحقيق أهداف البرنامج الأكاديمي، يقوم القسم الأكاديمي باستخدام مصفوفة لمقابلة أهداف البرنامج الأكاديمي مع مخرجات تعلمه، وكما هو مبين في الشكل رقم (2).

رقم المادة	رقم المخرج 1	رقم المخرج 2	رقم المخرج 3	رقم المخرج 4	رقم المخرج 5	رقم المخرج 6
الهدف رقم 1			√		√	
الهدف رقم 2		√				√
الهدف رقم 3				√		√
الهدف رقم 4			√			√
الهدف رقم 5		√			√	
الهدف رقم 6		√		√		

الشكل رقم (2): مصفوفة أهداف البرنامج الأكاديمي.

### 3.5 تقويم مخرجات تعلم البرنامج الأكاديمي ومراجعتها

تعد مخرجات تعلم البرنامج الأكاديمي الأساس في تكوين برامج المؤسسات الأكاديمية، حيث تنبع أهميته من أن جودة البرنامج الأكاديمي ينعكس على سوق العمل وجودة الإنتاج والتقدم في المجتمعات (نصر وشرف، 2013). ويقوم القسم الأكاديمي بتقويم مخرجات تعلم البرنامج الأكاديمي ومراجعتها من خلال أربع خطوات رئيسية، وكما هو مبين في الشكل رقم (3).



الشكل رقم (3): خطوات تقييم مخرجات تعلم البرنامج الأكاديمي ومراجعته.

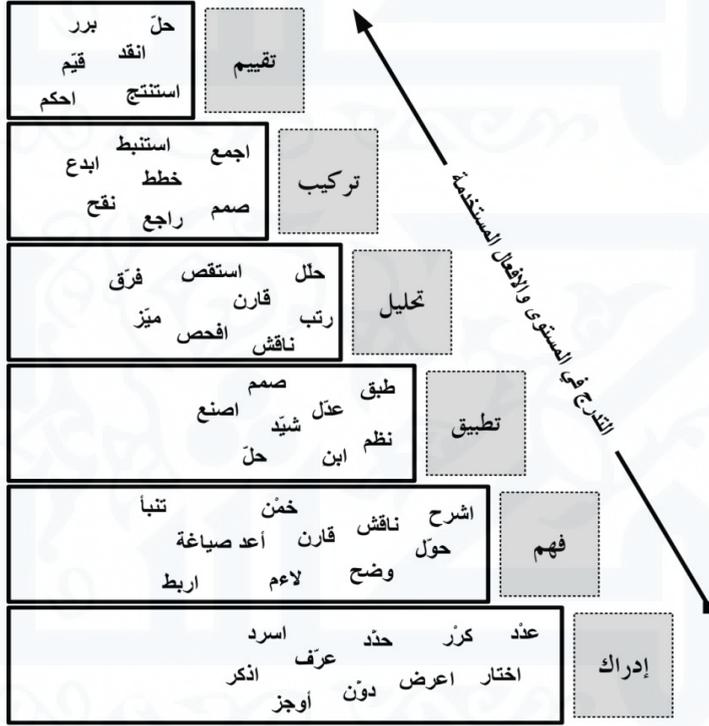
في الخطوة الأولى، يتم قياس مدى النجاح في تحقيق مخرجات تعلم البرنامج الأكاديمي عن طريق أعضاء القسم الأكاديمي وبشكل دوري من خلال مؤشرات وتغذية راجعة سواء بأساليب مباشرة مثل: المعدل التراكمي لطلبة البرنامج، وأدوات التقييم المختلفة المستخدمة في مساقات البرنامج؛ وغير مباشرة مثل: استبانات التغذية الراجعة للطلبة الحاليين والمتوقع تخرجهم والخريجين، واستبانات مدرسي مساقات البرنامج، واستبانات أرباب العمل، وإحصائيات متعلقة بنسب الطلبة الذين أنهوا البرنامج، والذين حصلوا على وظائف بعد تخرجهم، والذين انسحبوا من البرنامج. وبناءً على تلك المؤشرات، يتم في الخطوة الثانية إجراء التحسينات المطلوبة سواء في مخرجات تعلم البرنامج أو في المساقات التي تخدم تلك المخرجات وألية تنفيذها. أما في الخطوة الثالثة، فتقوم دائرة ضمان الجودة في المؤسسة بالتأكد من أن القسم الأكاديمي قد قام بالتحسينات المطلوبة وفقاً لدليل معايير ضمان الجودة المعتمد في المؤسسة الأكاديمية. وأخيراً، يتم اعتماد التحسينات المطلوبة بعد مرورها بالمجالس المختلفة وحسب الأصول الأكاديمية.

ومن الجدير ذكره، وحتى يتم التأكد من ضمان تحقيق مخرجات التعلم للبرنامج الأكاديمي، يقوم القسم الأكاديمي باستخدام مصفوفة لمقابلة مخرجات تعلم البرنامج الأكاديمي مع مساقات خطته الدراسية، وكما هو مبين في الشكل رقم (4).

المخرج رقم 6	المخرج رقم 5	المخرج رقم 4	المخرج رقم 3	المخرج رقم 2	المخرج رقم 1	رقم المخرج رقم المادة
	√		√			المادة رقم 1
				√		المادة رقم 2
√		√				المادة رقم 3
	√				√	المادة رقم 4
					√	المادة رقم 5
		√	√	√		المادة رقم 6
√					√	المادة رقم 7

الشكل رقم (4): مصفوفة مخرجات تعلم البرنامج الأكاديمي.

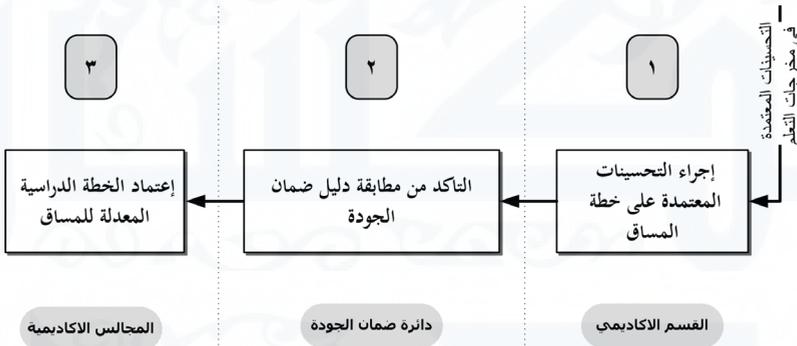
كما يجب أن يكون هناك دليل مفصل لكيفية تطوير مخرجات تعلم البرنامج بحيث يتم التأكد من أن جمل مخرجات تعلم البرنامج الأكاديمي تبدأ بالفعل والمستوى المناسب لجوانب المعرفة والمهارات والقدرات التي ينبغي للطالب أن يكون قادراً على تحقيقها بعد أن ينهي مساقات البرنامج وحسب تصنيف بلوم (Bloom's Taxonomy)، كما هو مبين في الشكل رقم (5). وتكتب هذه الجمل بحيث تحتوي على مخرج واحد من مخرجات تعلم البرنامج الأكاديمي، على أن تكون قصيرة، ومباشرة، ومحددة، ومعبرة بشكل تام عن هذا المخرج حتى لو احتوت على أكثر من فعل مناسب ومتسلسل وتصمم بحيث تكون قابلة للقياس والتطبيق، وتراعى مساقات البرنامج ومتطلباته الحالية والمستقبلية، والمهارات المطلوب تحقيقها حالياً وتلك التي يمكن تطويرها مستقبلاً من خلال البرنامج.



الشكل رقم (5): تصنيف بلوم.

### 3.6 تقويم الخطة الدراسية للمساق وتصميمه

تعد الخطة الدراسية للمساق (Syllabi) الركيزة الأساسية في تكوين البرنامج الأكاديمي، وهي الأساس الذي يتم الاعتماد عليه في تحقيق مخرجات تعلم البرنامج الأكاديمي (برقاوي وآخرون، 2011). حيث يقوم القسم الأكاديمي بتقويم الخطة الدراسية للمساق ومراجعتها بعد مرورها بثلاث خطوات رئيسية، كما هو مبين في الشكل رقم (6).



الشكل رقم (6): خطوات تقويم الخطة الدراسية للمساق ومراجعتها.

في الخطوة الأولى، يتم تعديل الخطة الدراسية للمساق من مخرجات تعلم وآلية تنفيذ وتقييم، اعتماداً على مخرجات التعلم للبرنامج الأكاديمي المعدلة في المرحلة الأولى، ثم يقوم أعضاء القسم الأكاديمي بإجراء تلك التحسينات المعتمدة بناءً على مؤشرات وتغذية راجعة من أصحاب العلاقة. وفي الخطوة الثانية، تقوم دائرة ضمان الجودة في المؤسسة بالتأكد من أن القسم الأكاديمي قد قام بالتحسينات المطلوبة وفقاً لدليل ضمان الجودة المعتمد في المؤسسة. أما في الخطوة الثالثة، فيتم اعتماد تعديلات خطة المساق بعد مرورها بالمجالس المختلفة وحسب الأصول الأكاديمية.

وعند مراجعة الخطة الدراسية للمساق، يجب إجراء دراسة مقارنة بين خطة المساق وما يتم تدريسه في جامعات محلية وعربية وأجنبية (Benchmarking)، بحيث يتم اعتماد التعديلات بما يتوافق مع المعايير الأكاديمية بحيث يغطي المساق على الأقل 75% مما يتم تدريسه لنفس المساق في الجامعات القياسية وذلك لغايات المعادلة والتحويل وإكمال الدراسة. كما يفضل أن تكون خطة المساق مفصلة وواضحة من حيث اشتغالها على العناصر الأساسية من وصف المساق، والغرض منه، ومخرجات التعلم للمساق، والوحدات الدراسية، وأساليب التقييم المتبعة، والكتاب الدراسي المعتمد، والكتب الإضافية، والمراجع الأكاديمية (كتب، مجلات، مواقع إلكترونية، الخ)، ومصفوفة المهارات لمقابلة مخرجات تعلم المساق التي ستحققها أساليب التقييم المتبعة بالمساق. كما وتتضمن الخطة الدراسية للمساق البرنامج الزمني، ويتضمن: الوحدات الدراسية، وأساليب التقييم التي سيتم استخدامها في المساق مع تحديد الفترة الزمنية التي سيتم تنفيذ كل منها بالفصل الدراسي والمخرج (أو المخارج) التعليمية التي ستغطيها. ويوضح الشكل رقم (7) مصفوفة أدوات تقييم المساق، حيث تغطي كل أداة موضوع محدد من ضمن الوحدات الدراسية للمساق، ويحقق كل منها مخرج أو أكثر من مخرجات الخطة الدراسية للمساق. ويساعد هذا المحتوى الواضح والمفصل فريق تدريس المساق على تقييم المساق ومتابعته بشكل علمي وموضوعي قابل للقياس والتقييم. وبهذه الخطوات تضمن المؤسسة تحقيق مخرجات التعلم الخاصة بالمساق كاملة، والتي بدورها تؤدي إلى ضمان مخرجات التعلم على مستوى البرنامج الأكاديمي.

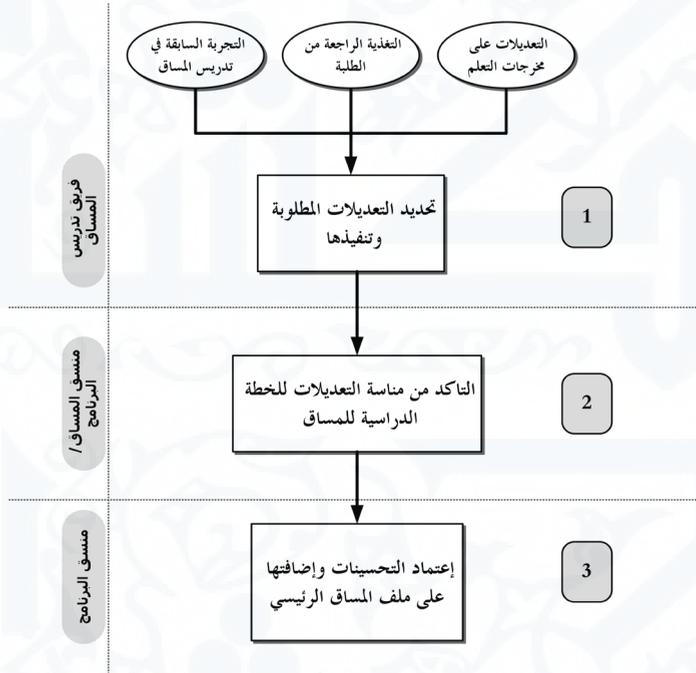
الاختبارات			واجبات منزلية				واجبات صفية				أساليب التقييم
النهائي	الثاني	الأول	4	3	2	1	4	3	2	1	مخرجات تعلم المساق
√		√				√					1
√	√	√	√		√	√	√		√	√	2
√	√	√	√	√	√		√	√	√	√	3
√	√		√	√	√		√	√	√	√	4
√					√		√		√		5

الشكل رقم (7): مصفوفة مهارات مقابلة مخرجات تعلم المساق مع أساليب التقييم المتبعة.

### 3.7 تصميم المادة التعليمية وتقويمها

تعدّ المادة التعليمية المعدّة مسبقاً المكوّنة من شرائح العرض الإلكتروني، وأوراق عمل، والجداول، والخرائط، والرسومات،.. الخ والتي يستخدمها المدرس في القاعة الصفية، هي المادة الرديفة للكتاب المعتمد للمساق (برقاوي وآخرون، 2013). إن تصميم المادة التعليمية الأفضل للمساق سيحقق أفضل الطرق لتوصيل المادة العلمية للطلبة داخل الفصل الدراسي، والتي بدورها ستحقق أفضل مردود لمخرجات تعلم المساق عند إكمال الطالب لدراسته.

ويقوم القسم الأكاديمي بتصميم المادة التعليمية للمساق وتقويمها بعد مرورها بثلاث خطوات رئيسية، يشارك فيها رئيس القسم الأكاديمي / منسق البرنامج، ومنسق المساق، وفريق تدريس المساق، كما هو مبين في الشكل رقم (8).



الشكل رقم (8): خطوات تقويم المادة التعليمية للمساق وتصميمها.

في الخطوة الأولى، وبناءً على المؤشرات والتغذية الراجعة من أصحاب العلاقة، يتم تحديد إجراء التعديلات والإضافات المطلوبة في المادة التعليمية للمساق وآلية تنفيذها، ثم يقوم منسق المساق بالتعاون مع فريق تدريس المساق بتنفيذ هذه التعديلات. وفي الخطوة الثانية، يقوم منسق المساق بالتأكد من أن التعديلات تحقق أهداف المساق والخطة الدراسية، بالإضافة إلى تغطية النقاط التي تم ذكرها في التغذية الراجعة. أما الخطوة الأخيرة، فيقوم رئيس القسم الأكاديمي / منسق البرنامج بمراجعة المادة التعليمية للمساق وإضافة التعديلات إلى ملف المساق الرئيسي (Master Portfolio) ليتم اعتماد نفس المادة التعليمية لكافة الشعب في جميع الفترات الدراسية داخل القسم الأكاديمي وإن تعددت الشعبة أو الحرم الجامعي. إضافة إلى ذلك ينبغي توفير نظام لإدارة المحتوى التعليمي مثل نظام مودل (Moodle) ليتم تحميل المادة التعليمية بصيغتها النهائية بحيث يشترك كافة الطلبة الذين يدرسون المساق في نفس المادة التعليمية وتوابعها.

ومن الجدير ذكره بأن القسم الأكاديمي يستفيد من خلال التغذية الراجعة من فريق التدريس الذي قام بالتدريس الفعلي للمساق، ونتائج استبيانات الطلبة في المساق وآلية تنفيذه، ومن التعديلات السابقة على مخرجات التعلم. كما أنه يفضل الاعتماد على الكتاب في توفير المادة التعليمية الأساسية داخل المحاضرة عبر شرائح العرض التي يوفرها المؤلف / دار النشر في موقع الكتاب المعتمد في الخطة الدراسية للمساق، وكذلك يتم شراء أو تحميل بنك الأسئلة (في حال توفره) على نظام إدارة المحتوى التعليمي بحيث يستطيع جميع الطلبة الوصول إليه والاستفادة منه.

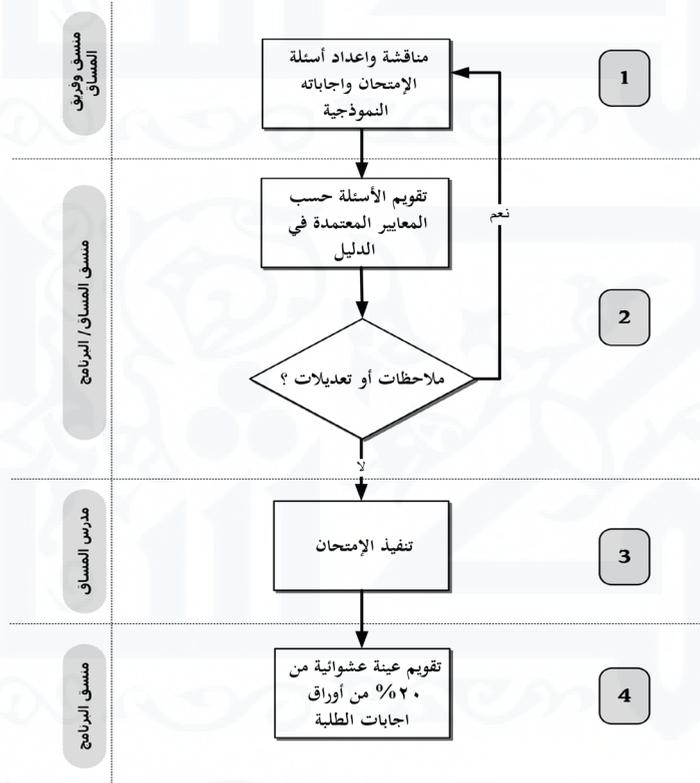
### 3.8 تصميم الأعمال المنزلية للمساق وتقويمها وتنفيذها

تعد الأعمال المنزلية، مثل: الأبحاث، والمشاريع، وأوراق العمل، وتلخيص الكتب،.. إلخ، أحد العناصر الرئيسية من أدوات التقويم للمساق (القرني، 2011). ويقوم القسم الأكاديمي بتصميم الأعمال المنزلية للمساق وتنفيذها بعد مرورها بثلاث خطوات رئيسية. حيث يقوم فريق تدريس المساق خلال الاجتماع الأسبوعي الدوري بمناقشة الأعمال المنزلية وإعدادها وإجاباتها الأنموذجية المطلوب تنفيذها للمساق، بناءً على التقويم الزمني المدرج في الخطة الدراسية للمساق. وبما أن الأعمال المنزلية موحدة لجميع شعب تدريس المساق في كافة الفترات الدراسية، يقوم منسق المساق باعتماد الأعمال المنزلية وعرضها على رئيس القسم الأكاديمي / منسق البرنامج الذي يقوم بدوره باعتمادها كذلك قبل تسليمها للطلبة. وفي حال وجود أي ملاحظات أو تعديلات من قبل منسق المادة أو رئيس القسم الأكاديمي / منسق البرنامج، يتم إعادتها إلى فريق تدريس المساق لإجراء التعديلات المطلوبة وإعادة تقويمها بعد ذلك.

ومن الممارسات الحسنة في تصميم الأعمال المنزلية، أن يتم تحديد المجال العام (Scope) والموضوع المحدد (Focus) لكل عمل منزلي، وتاريخ إجراء العمل المنزلي، وتاريخ تسليمه لمدرس المساق، والعلامة المستحقة له، ومخرج التعلم الذي سيغطيه. ويتم تصميم الإجابة الأنموذجية للأعمال المنزلية ووضع توزيع العلامات المستحقة عليه وذلك قبل إجرائه، بحيث يتم مقارنة إجابات الطلبة والعلامات التي حصلوا عليها بالإجابة والعلامات الأنموذجية لضمان العدالة والدقة والموضوعية خلال عملية التصحيح. كما يتم تصحيح الأعمال المنزلية للطلبة بحيث يكون هناك تغذية راجعة للطلبة على إجاباتهم. كما يمكن توفير برنامج حاسوبي لكشف نسبة التشابه مثل (Turnitin)، وذلك لتسهيل مهمة المدرس في كشف السرقات العلمية وبالتالي تحديد العلامة المستحقة للطلاب.

### 3.9 تصميم امتحانات الطلبة وتقويمها

يعد تصميم امتحانات الطلبة من أهم أدوات التقويم في الخطة الدراسية للمساق، كما أنه يعد أهم أساليب التقويم المباشر لمخرجات تعلم المساق (كيلانو، 2011). يتم تصميم امتحانات الطلبة وتقويمها من خلال أربع خطوات رئيسية، كما هو مبين في الشكل رقم (9). يقوم منسق المساق وفريقه في الخطوة الأولى بإعداد الخطوط العريضة للامتحان من حيث تحقيقه لمخرجات التعلم، والمادة التعليمية التي يغطيها الامتحان وذلك بالاعتماد على خطة المساق التفصيلية، ووزن كل سؤال من العلامة النهائية. وبناءً عليه، يتم وضع أسئلة الامتحان والإجابات الأنموذجية بمشاركة فريق المساق. في الخطوة الثانية، يتم تقويم أسئلة الامتحان من حيث تغطية المادة المطلوبة حسب خطة المساق وما تم الاتفاق عليه في الخطوة الأولى، وتحقيق مخرجات التعلم بصورة صحيحة وحسب المعايير المعتمدة، وتقارب مستوى الأسئلة للفترات والشعب المختلفة. وفي حال وجود أي ملاحظات أو تعديلات من قبل منسق المساق أو رئيس القسم الأكاديمي / منسق البرنامج، يتم إعادتها إلى فريق المساق لإجراء التعديلات المطلوبة وإعادة تقييمها بعد ذلك. وفي الخطوة الثالثة، يتم تنفيذ الامتحان ثم تصحيحه ووضع العلامات المستحقة للطلاب من قبل مدرس المساق. وفي الخطوة الأخيرة، يقوم منسق البرنامج بأخذ عينة عشوائية بمقدار 20% من أوراق الامتحان لتدقيقها مع الإجابات الأنموذجية من حيث دقة التصحيح، ودقة توزيع العلامات، وتقويم إجابات الطلاب عبر التغذية الراجعة على إجاباتهم.



الشكل رقم (9): خطوات تصميم اختبارات الطلبة وتقويمها.

ومن الممارسات الحسنة في هذا الموضوع، أن منسق المساق ومدرسيه مسؤولون عن تصميم امتحانات الطلبة وتنفيذها في كل شعب المساق في الفترات المختلفة، بحيث يضمن منسق المساق وفريقه بأن تكون صعوبة الامتحانات متقاربة المستوى في كافة الشعب، بالإضافة إلى التأكد من أن أسئلة الامتحان لن تكون متشابهة مع الواجبات الصفية أو الواجبات المنزلية للطلبة. كما يتم التأكيد على أن يكون تصميم الأسئلة منوعاً بحيث يشمل أسئلة موضوعية، وأسئلة مقالية، وأسئلة لحل المشكلات، وأسئلة تثير التفكير. ولا بد من الإشارة مجدداً إلى أنه يجب مراعاة تصنيف بلوم (( Bloom's Taxonomy في عملية وضع الأسئلة بحيث تراعي مستوى تسلسل الأفعال المناسبة لخرجات تعلم المساق الأكاديمي بالفعل والمستوى المناسب لجوانب المعرفة والمهارات والقدرات، التي ينبغي للطلاب أن يكون قادراً على تحقيقها بعد أن ينهي المساق الأكاديمي. ويتم التأكد أنه تم تصميم الإجابة الأنموذجية لامتحانات الطلبة وتم وضع العلامات المستحقه عليه وذلك قبل إجرائه، بحيث يتم مقارنة إجابات الطلبة والعلامات التي حصلوا عليها بالإجابة والعلامات الأنموذجية، إضافة إلى أنه تم تصحيح إجابات الطلبة بشكل سليم بحيث يكون هناك تغذية راجعة للطلبة على إجاباتهم.

### 3.10 تنفيذ العلامات المتدرجة (الروبك) لتقويم أعمال الطلبة

يعد الروبك (Rubric) أداة علمية مهمة لحساب درجات التقويم في الأعمال المختلفة للطلبة، حيث تحتوي على مجموعة من المعايير والقواعد المنسقة والعادلة التي ترتبط بالأهداف التعليمية والتي تستخدم لتقييم أداء الطالب في الأنشطة التعليمية المختلفة. يتم استخدام الروبك لتقويم أداء

الطلبة في الأعمال المختلفة سواء الجماعية مثل الواجبات الصفية (Group Work) أو الفردية مثل المشاريع والأبحاث، وذلك عبر أداة تقييم خاصة ليتم تصميمها وتوزيعها على مدرسي المساقات المختلفة، بحيث تتوحد أدوات القياس لأعمال الطلبة (برقاوي وآخرون، 2011).

وهناك ثلاثة أنواع من الروبرك لتقويم أعمال الطلبة، وهي:

أ- الروبرك لتقويم "تقديم" أعمال الطلبة المختلفة مثل المشاريع (Projects)، والحالات الدراسية (Case Studies) .. إلخ، وهو مقسم إلى معايير تشمل تقويم المحتوى ومناسبته ودقته، وتقويم المعلومات، والقدرة على توصيل المعلومات للحاضرين، والمناقشات في الفصل الدراسي إن وجدت، والمصادر العلمية المستخدمة، وتوقيت التقديم، .. إلخ. كما أن كل معيار من هذه المعايير يخضع لتقييم علامات متدرج يبدأ بـ 1 وينتهي بـ 4.

ب- الروبرك لتقويم "مشاركة الطلبة داخل المحاضرة"، وهو مقسم إلى معايير تشمل الحضور، والتحضير للمحاضرات، والمناقشات الصفية، والقدرة على المتابعة العلمية، .. إلخ. كما يخضع كل معيار من هذه المعايير لتقييم علامات متدرج يبدأ بـ 1 وينتهي بـ 4.

ج- الروبرك لتقويم "الواجبات الصفية الجماعية (Group Work)" لأعمال الطلبة، حيث ينقسم هذا الروبرك إلى قسمين بالتساوي؛ القسم الأول خاص بعلامة الطالب الفردية، وهي مقسمة إلى: معايير مشاركته بفعالية في المجموعة، ومساعدته لباقي أفراد المجموعة، ومشاركته في المناقشة البناءة، ومتابعته للوظيفة. في هذا القسم تتفاوت علامات الطلبة، حيث يتم تقييم كل طالب على حدة. أما القسم الثاني، فتكون علامته موحدة لجميع أعضاء المجموعة، حيث يعبر عن تفاعل المجموعة، والالتزام، وتحقيق الأهداف، والعمل كمجموعة، وتقييم إجابة المجموعة عن الواجب المطلوب منهم. كما يخضع كل معيار من هذه المعايير لتقييم علامات متدرج يبدأ بـ 1 وينتهي بـ 4. كما هو مبين في الشكل رقم (10) والذي يبين مثال روبرك لتقويم الواجبات الصفية الجماعية.

الدرجة الفردية: يتم اعطاء الدرجة لكل طالب على حده (\_\_\_/4)

الدرجة	أقل من المتوقع ٤/١	متوافق جزئياً مع المتوقع ٤/٢	متوافق مع المتوقع ٤/٣	أعلى من المتوقع ٤/٤	المعيار الفردي
--------	-----------------------	---------------------------------	--------------------------	------------------------	----------------

الدرجة الجماعية: يتم اعطاء نفس الدرجة لكل طالب في المجموعة (\_\_\_/١٢)

الدرجة	أقل من المتوقع ٤/١	متوافق جزئياً مع المتوقع ٤/٢	متوافق مع المتوقع ٤/٣	أعلى من المتوقع ٤/٤	المعيار الجماعي الأول
الدرجة	أقل من المتوقع ٤/١	متوافق جزئياً مع المتوقع ٤/٢	متوافق مع المتوقع ٤/٣	أعلى من المتوقع ٤/٤	المعيار الجماعي الثاني
الدرجة	أقل من المتوقع ٤/١	متوافق جزئياً مع المتوقع ٤/٢	متوافق مع المتوقع ٤/٣	أعلى من المتوقع ٤/٤	المعيار الجماعي الثالث

الدرجة النهائية (\_\_\_/١٦)

الشكل رقم (10): مثال روبرك لتقويم الواجبات الصفية الجماعية.

على الرغم من أن تطبيق هذا المقياس يضيف أعباء إضافية على مدرس المساق، إلا أنه يساعد في رصد علامة الطلبة المستحقة في أعمالهم المختلفة وفقاً لمعايير محددة بشكل دقيق ونزيه مما يجعلها أكثر بساطة وشفافية، والبعد عن التقدير الشخصي أو الهوائي، وكذلك تقدم أرضية صالحة للقيام بتقييم ذاتي والتفكير ومراجعة النظراء.

### 3.11 تقويم المحاضرات الصفية

تعد المحاضرة الصفية من أهم أجزاء عملية التعليم والتعلم في المؤسسات الأكاديمية، حيث تعد القدرة على توصيل المادة العلمية من خلال المحاضرات الصفية من أهم أجزاء الخطة الدراسية للمساق. ويتم تقويم المحاضرات الصفية من خلال زيارات دورية لعضو هيئة التدريس يقوم بها رئيس قسم البرنامج الأكاديمي أو منسق البرنامج للوقوف على المستوى العام لعضو هيئة التدريس وتقييم قدرته على إيصال المادة العلمية، والتفاعل مع الطلبة، واستخدام أساليب تعليمية مختلفة أثناء المحاضرة (البصيص، 2011).

وتتلخص خطوات تقويم المحاضرة الصفية بما يلي: حيث يتم زيارة عضو هيئة التدريس على الأقل زيارة واحدة خلال العام الجامعي كخطوة أولى، ويتم تقويم أدائه عن طريق ملء الأنموذج المخصص للزيارة الصفية وتوضيح نقاط القوة لدى عضو هيئة التدريس، وكذلك النقاط التي تحتاج إلى تحسين في المستقبل. بعد ذلك يقوم رئيس قسم البرنامج بإرسال نسخة من التقويم إلى المدرس نفسه حتى يكون على اطلاع بالنقاط الإيجابية والسلبية التي تم تسجيلها، ويتم إرسال التقويم كذلك إلى وحدة ضمان الجودة للمساعدة في تحديد احتياجات التدريب والتطوير لدى الكادر الموجود وخصوصاً في النقاط السلبية التي تحتاج إلى تدريب أو مهارات إضافية. في الزيارات التالية، يتم النظر بشكل أعمق إلى النقاط السلبية السابقة وهل تم تطويرها أم أنها ما زالت موجودة بحيث يتم أخذ الإجراء المناسب.

### 3.12 إنشاء ملف المساق وتطويره وتقويمه (Course Portfolio)

يعد ملف المساق من أهم متطلبات الارتقاء بالعملية التعليمية وتطوير آلياتها ووسائلها، حيث يستخدم لتوثيق العملية التعليمية من بداية التخطيط للمساقات التي ستطرح بالفصل الدراسي القادم، مروراً بعملية التنفيذ في الفصل الدراسي الحالي، وانتهاءً بعملية التقييم والتطوير في الفصل الدراسي الذي يليه. ويشمل ملف المساق جميع النشاطات والفعاليات المستخدمة في إيصال المفاهيم العلمية للطلبة من حيث محتوى المادة التعليمية التي يتم عرضها على الطلبة، والمادة الإضافية التي يتم توزيعها أثناء تدريس المساق، ونماذج من أدوات تقويم الطلبة المختلفة سواء كانت امتحانات أو أعمال منزلية أو صفية أو مشاريع بحث، مع إجاباتها الأنموذجية وثلاث عينات من إجابات الطلبة من مختلف المستويات (ضعيف، ومتوسط، وممتاز). كما يتم ملء نماذج الجودة الخاصة بتقويم أدوات التقويم والإجابات الأنموذجية لها، وجودة تصحيح مدرس المادة لإجابات الطلبة من حيث العلامات ومن حيث التغذية الراجعة للطلبة عبر ملاحظات المدرس أثناء التصحيح (برقاي وآخرون، 2013).

وفي نهاية كل فصل دراسي، يختار القسم الأكاديمي 20% من المساقات التي يطرحها ليتم عمل تدقيق داخلي عليها. يهدف التدقيق الداخلي إلى التأكد من أن فريق التدريس ملتزم بالمعايير الخاصة في دليل معايير ضمان الجودة من حيث الإجراءات، واستخدام النماذج الخاصة بالجودة، والالتزام بالخطة التفصيلية للمساق. كما يعمل فريق التدقيق الداخلي على التأكد من جودة أساليب التقويم ومناسبتها للمساقات الخاصة بها، بالإضافة إلى التأكد من تغطية مادة المساق كاملاً كما هو مبين في الخطة الدراسية وفق الجدول الزمني المتفق عليه.

ومن الجدير بالذكر أن هناك نماذج لجودة التدقيق يتم تعبئتها من قبل المدقق ثم ترسل إلى دائرة ضمان الجودة في المؤسسة التي تحتفظ بنسخة منها وتعيد نسخة أخرى للقسم الأكاديمي الذي يقوم بإجراء التعديلات اللازمة على ملف المساق حسب ملاحظات المدقق الداخلي ومطالعات دائرة ضمان الجودة (برقاي وآخرون، 2013).

## ع. النتائج والتوصيات

شهد العالم في الآونة الأخيرة اهتماماً بالغاً بموضوع ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي وأصبح مفهوم الجودة الشاملة أحد المفاهيم الأساسية الواجب على مؤسسات التعليم العالي الاهتمام بها وتطبيقها على أرض الواقع في ظل التنافس الشديد بين مؤسسات التعليم العالي في ظل العولمة، الذي يشهد ثورة معرفية وتكنولوجية هائلة، وتنوعاً في أساليب التدريس الحديثة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويعد التعليم والتعلم العنصر الرئيس للارتقاء بالعملية التدريسية في مؤسسات التعليم العالي، وصولاً إلى التميز وجودة المخرجات في ظل التنافس العالمي المحموم لتأهيل الإنسان وبنائه. لذلك أصبح لزاماً على مؤسسات التعليم العالي تهيئة كل الظروف لتحسين جودة التعليم والتعلم من خلال عمليات التقييم والتحسين والتطوير المستمر التي تمارس بشكل دوري ضمن مفهوم إدارة الجودة الشاملة للمؤسسة، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على جودة المؤسسة التعليمية ومخرجاتها.

لقد قدمت هذه الدراسة بعض الممارسات الحسنة والتحسينات المستمرة لعملية التعليم والتعلم وانعكاساتها على جودة البرامج الأكاديمية فيها، والذي ينعكس على جودة أداء المؤسسة بشكل عام. كما تأتي هذه الدراسة لتضع أنموذجاً عملياً تفصيلياً لضمان جودة عملية التعليم والتعلم، حيث تعرض الدراسة ضمان جودة التعليم والتعلم فيما يتعلق بتطوير رسالة البرنامج الأكاديمي وتقويمه، وتطوير أهداف البرنامج الأكاديمي وتقويمه، وتطوير مخرجات التعلم للبرنامج وتقويمها، وتصميم الخطة التفصيلية للمساق وتقويمها، وتصميم المادة التعليمية وتنفيذها، وتصميم وظائف الطلبة وواجباتهم المنزلية وتقويمها، وتصميم امتحانات الطلبة وتقويمها، وتصميم أعمال الطلبة وتقويمها، وتقويم عملية التعليم والتعلم في قاعة الدراسة، وأخيراً إنشاء ملف المساق وتطويره وتقويمه.

وبناءً على ما تقدم، نوصي بما يلي:

1. ضرورة اهتمام المؤسسات الأكاديمية بتطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة لمواجهة المشاكل والأزمات التي تواجهها وللارتقاء بها وتحقيق التميز في أداؤها.
2. ضرورة اهتمام المؤسسات الأكاديمية بإنشاء أنظمة داخلية وتطويرها لضمان جودة أداء عملياتها الأكاديمية ضمن إدارة الجودة الشاملة والتخطيط الاستراتيجي لها، واعتماد مبدأ التقويم الذاتي لأنشطتها وعملياتها.
3. ممارسة عملية الإدارة الاستراتيجية في المؤسسات الأكاديمية لتحقيق التفاعل بينها وبين بيئتها الداخلية والخارجية، بما يمكنها من تشخيص الفرص والتحديات.
4. ضرورة اهتمام المؤسسات الأكاديمية بالتغذية الراجعة من عملية تقويم الخدمات ورضا المستفيدين وأصحاب العلاقة، بهدف تحسين الخدمة المقدمة من خلال التحليل الإحصائي العلمي الموضوعي للبيانات، وخاصة فيما يتعلق بمدى تحقيق مخرجات التعلم المستهدفة.
5. ضرورة دعم الإدارة العليا لوحدة ضمان الجودة ورفدها بالكوادر المؤهلة ليتسنى لها القيام بمهامها على أكمل وجه.
6. ضرورة قيام هيئات الاعتماد بنشر الممارسات الحسنة للمؤسسات الأكاديمية وتوفير بيئة مناسبة لتبادل التجارب والممارسات الحسنة بين مؤسسات التعليم العالي.

## المآرآع

### أ- المآرآع العربفة

1. أبوآركر، فآتن (2011)، التآطفط للآعآماء أم التآطفط للآلمفة. آآب وقآع المؤآمر العرفف آلوفف الأول لآمان آوءة التعلفم العآلف، آامعة الزرقآء، الأرفن.
2. أبوآرب، عماد قءاءة، عفسف الواءف، مآموء، وآطائف، رعء (2010)، آمان الآوءة فف مؤسآآ التعلفم العآلف؛ بآوف وءراسآ، ءارسفاء للنشر وآآوزف؁ الأرفن.
3. آآاء الآامعات العرففة (2009)، ءفلف المقاففس النوعفة والمؤشراآ الكمفة لآمان الآوءة والآعآماء للآامعات العرففة؁ الأرفن.
4. آآاء الآامعات العرففة (2011)، ءفلف لآمان آوءة البرامآ الأكاءفمفة فف كلفاآ الآامعات العرففة؁ الأرفن.
5. البصفص؁ آآم (2011)، لآمان آوءة الأداء آءرفسفف فف التعلفم الآامفف: آآوفر الكففاآ الآاءفة للمعلم على ضوء معاففر الآوءة؁ آآب وقآع المؤآمر العرفف آلوفف لآمان آوءة التعلفم العآلف؁ آامعة الزرقآء؁ الأرفن.
6. ءاوء؁ عبء العزفز (2011)، إءارة الآوءة والآعآماء الأكاءفمفف فف مؤسآآ التعلفم؁ مكآبة الفآلآ للنشر وآآوزف؁ الكوفآ.
7. القرنف؁ عوف عكآوف؁ أآمء وءاوء؁ إبراهفم (2013)، آآربة آامعة الملك سعوء فف بآاء نظام للمقارنآآ المرآعفة؁ آآب وقآع المؤآمر العرفف آلوفف لآمان آوءة التعلفم العآلف؁ آامعة الزفآوءة؁ الأرفن.
8. القرنف؁ عوف (2011)، بآاء نظام الآوءة الءآلف فف مؤسآآ التعلفم العآلف؁ آآب وقآع المؤآمر العرفف آلوفف لآمان آوءة التعلفم العآلف؁ آامعة الزرقآء؁ الأرفن.
9. الكبفسف؁ عبءآواآء (2011)، واقع آوءة آءرفس الآامفف وسبل الآرقآء به؁ آآب وقآع المؤآمر العرفف آلوفف لآمان آوءة التعلفم العآلف؁ آامعة الزرقآء؁ الأرفن.
10. برقأوف؁ باسم آربط؁ فآتن وأبوآرب؁ عماء (2013)، ءورملف المسآق فف آوءة التعلفم فف مؤسآآ التعلفم العآلف؛ آآربة كلفة الإمآاراآ للآآنؤلؤآ؁ آآب وقآع المؤآمر العرفف آلوفف لآمان لآمان آوءة التعلفم العآلف؁ آامعة الزفآوءة؁ الأرفن.
11. برقأوف؁ باسم (2012)، لآمان الآوءة فف التعلفم العآلف؛ آالة ءولة الإمآاراآ العرففة المآآءة؁ مركز الإمآاراآ للءراسآ وآبآوف الآسآراآفآفة؁ الإمآاراآ.
12. برقأوف؁ باسم آربط؁ فآتن وأبوآرب؁ عماء (2011)، لآمان آوءة التعلفم وآآلم فف مؤسآآ التعلفم العآلف؛ آآربة كلفة الإمآاراآ للآآنؤلؤآ؁ آآب وقآع المؤآمر الأول للشبكة العرففة لآمان آوءة التعلفم العآلف؁ الإمآاراآ.
13. كفلانو؁ طلال (2011)، الآسآءام الأمآل لوسآل القفاس وآآقوفم وءورهما فف لآمان آوءة مآرآاآ التعلفم الآامفف؁ آآب وقآع المؤآمر العرفف آلوفف لآمان آوءة التعلفم العآلف؁ آامعة الزرقآء؁ الأرفن.
14. نصر؁ لبنف وشرف؁ أآمء؁ (2013)، آآوفر البرامآ الأكاءفمفة والمقرراآ الءراسفة بكلفة العلوم بآامعة سوهآ فف ضوء معاففر آوءة التعلفم والآعآماء وآآآمفة المسآءامة؁ آآب وقآع المؤآمر العرفف آلوفف لآمان لآمان آوءة التعلفم العآلف؁ آامعة الزفآوءة؁ الأرفن.
15. هفئة آعآماء مؤسآآ التعلفم العآلف الآرففة (2010)، ءفلف مؤسآآ التعلفم العآلف لإآراء ءراسة آآقفم الءآف؁ الأرفن.

## ب - المراجع الأجنبية

16. ABET (2011), Accreditation Policy and Procedure Manual, USA.
17. Commission for Academic Accreditation (CAA) (2011), Standards for Licensure and Accreditation, UAE.
18. Commission for Academic Accreditation (CAA) (2012), Standards for UAE's National Framework, UAE.
19. Fry, H. (2009), A Handbook for Teaching and Learning in Higher Education: Enhancing Academic Practices, UK.
20. Harvey, L., and Williams, J. (2010), Fifteen Years of Quality in Higher Education, Quality in Higher Education, 16(1), pp. 3-36.
21. Emirates College of Technology (ECT) (2011), Quality Assurance Standards for Teaching and Learning, UAE.
22. National Qualifications Authority (NQA) (2011), Qualifications Framework, Working Draft, UAE.
23. Roodt, J. (2011), Institutional Quality Assurance: Does a Perfect Framework Exist? Proceedings of the 1st International Arab Conference on Quality Assurance in Higher Education, Zarqa University, Jordan.
24. Quality Assurance Agency (QAA) (2007), Honors Degree Subject Benchmarks Statements, UK.
25. UNDP (2005), Quality Assessment of Computer Science and Business Administration Education in Arab Universities: A Regional Overview Report, United Nations Development Program, Regional Bureau for Arab States, USA.
26. University of Aberdeen (UA) (2010), Academic Quality Handbook, UK.