



مجلة

العلوم الاجتماعية والتطبيقية

JOURNAL OF SOCIAL AND APPLIED SCIENCES

دورية محكمة ربع سنوية

تصدر عن الجمعية المصرية للدراسات الانسانية والخدمات العلمية



المجلد الخامس
يناير 2025 م

مدير التحرير

دكتور/ محمد عطا عبدالعزيز

رئيس التحرير

الاستاذ الدكتور/ يسري شعبان عبد الحميد

سكرتير التحرير

دكتور/ منه حسن عمر

مجلة العلوم الاجتماعية والتطبيقية

الترقيم الدولي الموحد للطباعة 3062-4606

الترقيم الدولي الإلكتروني 3009-6952



بحث بعنوان

جودة الأداء المهني لمشرفين التدريب الميداني في ضوء معايير الجودة الشاملة

إعداد

د / آية أحمد سالم

دكتورة فى العمل مع المجتمعات والمنظمات

موجه تدريب ميدانى للفرقة الثانية

المعهد العالى للخدمة الاجتماعية بالقاهرة

أ.د/ عائشة عبد الرسول إمام

أستاذ ورئيس قسم تنظيم المجتمع الأسبق

وكلية الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة

السابق

كلية الخدمة الاجتماعية – جامعة حلوان

المستخلص

يعتبر التدريب الميداني هو العنصر الرئيسي في تزويد الطلاب بالمعارف والخبرات الميدانية وإكسابهم المهارات وتعديل سمات شخصياتهم بما يحقق نموهم مهنيًا عن طريق ربط النظرية بالتطبيق علي أساس الألتزام بمنهج تدريبي يطبق في مؤسسات ميدانية بإشراف أكاديمي ومؤسسي مما يجعل يجعل كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية تحظى بالأعتماد من الهيئة القومية لجودة وإعتماد التعليم وتساهم في تخريج إخصائي اجتماعي يساهم بفاعلية في نهضة المجتمع والذي توافر مقومات وعناصر الجودة لتعليم الخدمة الاجتماعية.

ومن هنا تأتي أهمية تلك الورقة البحثية لإلقاء الضوء علي واقع التدريب الميداني ومعايير الجودة التي يجب أن يحظى بها حتي يتم تحقيق جودة التدريب الميداني ، لذلك ترصد هذه الورقة جودة التدريب الميداني في ضوء معايير الجودة الشاملة من خلال محورين رئيسيين المحور الأول وهو عن جودة التدريب الميداني في الخدمة الاجتماعية والذي يحتوي علي عدة نقاط فيتم تناول ماهية وواقع ممارسة التدريب الميداني ثم يتم تناول العناصر والمكونات الأساسية التي تتكون منها منظومة التدريب الميداني يليها عرض البرامج والخطط التدريبية ثم عرض أهمية وأهداف جودة التدريب الميداني ثم عرض مبادئ جودة التدريب الميداني يليها خصائص جودة التدريب الميداني ثم يتم عرض وسائل وأدوات وتقنيات التدريب الميداني وفق معايير الجودة الشاملة وأخيراً إجراءات تطبيق معايير الجودة الشاملة في التدريب الميداني

ثم يتم عرض المحور الثاني جودة الأداء المهني في التدريب الميداني من خلال عدة نقاط فيتم تناول أهمية تحقيق جودة الأداء المهني للأشرف الأكاديمي ثم أهدافه وركائزه و مستويات جودة الأداء المهني و ثم عرض العوامل المؤثرة في جودة الأداء المهني للأشرف الأكاديمي يليها عرض معايير جودة الأداء المهني وأخيراً المهارات والأستراتيجيات اللازمة لتحقيق جودة الأداء المهني للأشرف الأكاديمي في التدريب الميداني.

الكلمات الإفتاحية : جودة ، الأداء المهني ، مشرفين التدريب الميداني ، معايير الجودة الشاملة.

Abstract

Field training is considered the main element in providing students with knowledge and field experiences, acquiring skills and modifying their personality traits in a way that achieves their professional growth by linking theory to application based on commitment to a training curriculum applied in field institutions under academic and institutional supervision, which makes social service colleges and institutes receive accreditation from the National Authority for Quality and Accreditation of Education and contribute to the graduation of a social specialist who contributes effectively to the renaissance of society and who provides the components and elements of quality for teaching social service.

Hence, the importance of this research paper comes to shed light on the reality of field training and the quality standards that it must have in order to achieve the quality of field training. Therefore, this paper monitors the quality of field training in light of the comprehensive quality standards through two main axes. The first axis is about the quality of field training in social service, which contains several points. The nature and reality of practicing field training are addressed, then the basic elements and components that make up the field training system are addressed, followed by presenting the training programs and plans, then presenting the importance and objectives of field training quality, then presenting the principles of field training quality, followed by the characteristics of field training quality, then presenting the means, tools and techniques of field training according to the comprehensive quality standards, and finally the procedures for applying the comprehensive quality standards in field training.

Then the second axis, the quality of professional performance in field training, is presented through several points. The importance of achieving the quality of professional performance for academic supervision is addressed, then its objectives, pillars, and levels of professional performance quality. Then the factors affecting the quality of professional performance for academic supervision are presented, followed by a presentation of the standards for professional performance quality, and finally the skills and strategies necessary to achieve the quality of professional performance for academic supervision in field training.

Keywords: Quality, Professional Performance, Field Training Supervisors, Total Quality Standards.

المحور الأول : جودة التدريب الميداني في الخدمة الاجتماعية

أولاً : ماهية وواقع ممارسة التدريب الميداني :

يمثل التدريب تلك العملية المستمرة والتي يكون محورها الفرد وتهدف إلي إحداث تغييرات إيجابية مقصودة في شخصيته سواء كانت تغييرات تلك التغييرات سلوكية وفنية وذهنية بهدف مقابلة إحتياجات محددة حالية أو مستقبلية.

كما أن التدريب يعتبر نشاط هادف ومخطط يستهدف إكتساب المتدربين لمهارات جديدة نتيجة لإعطائه مجموعة من المواد العلمية والمواقف التعليمية التي تهدف إلي رفع كفاءتهم. (قاسم وآخرون ، ٢٠٢١ ، ٢١)

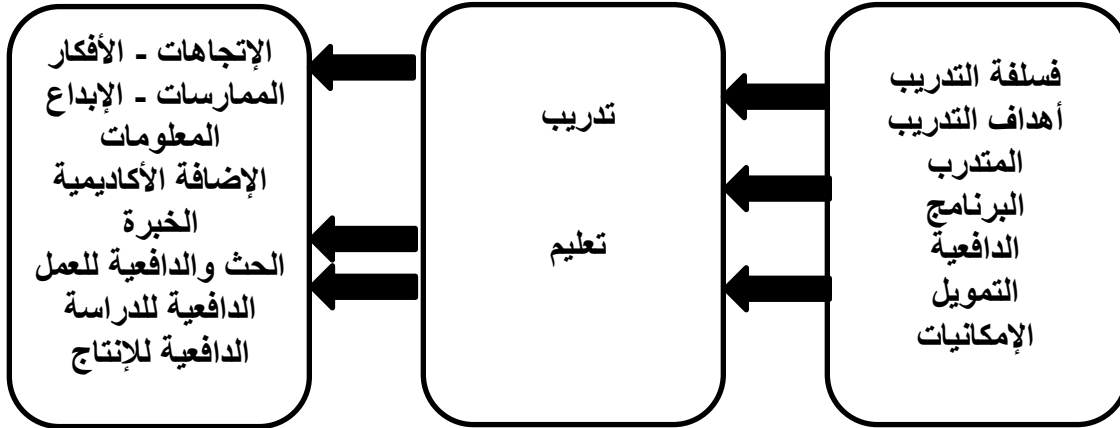
ويمكن تحليل منظومة التدريب علي النحو التالي :

(١) مدخلات : وتتضمن الفكر التدريبي والأهداف والموارد المادية والبشرية والتخطيط والمستهدفون من التدريب.

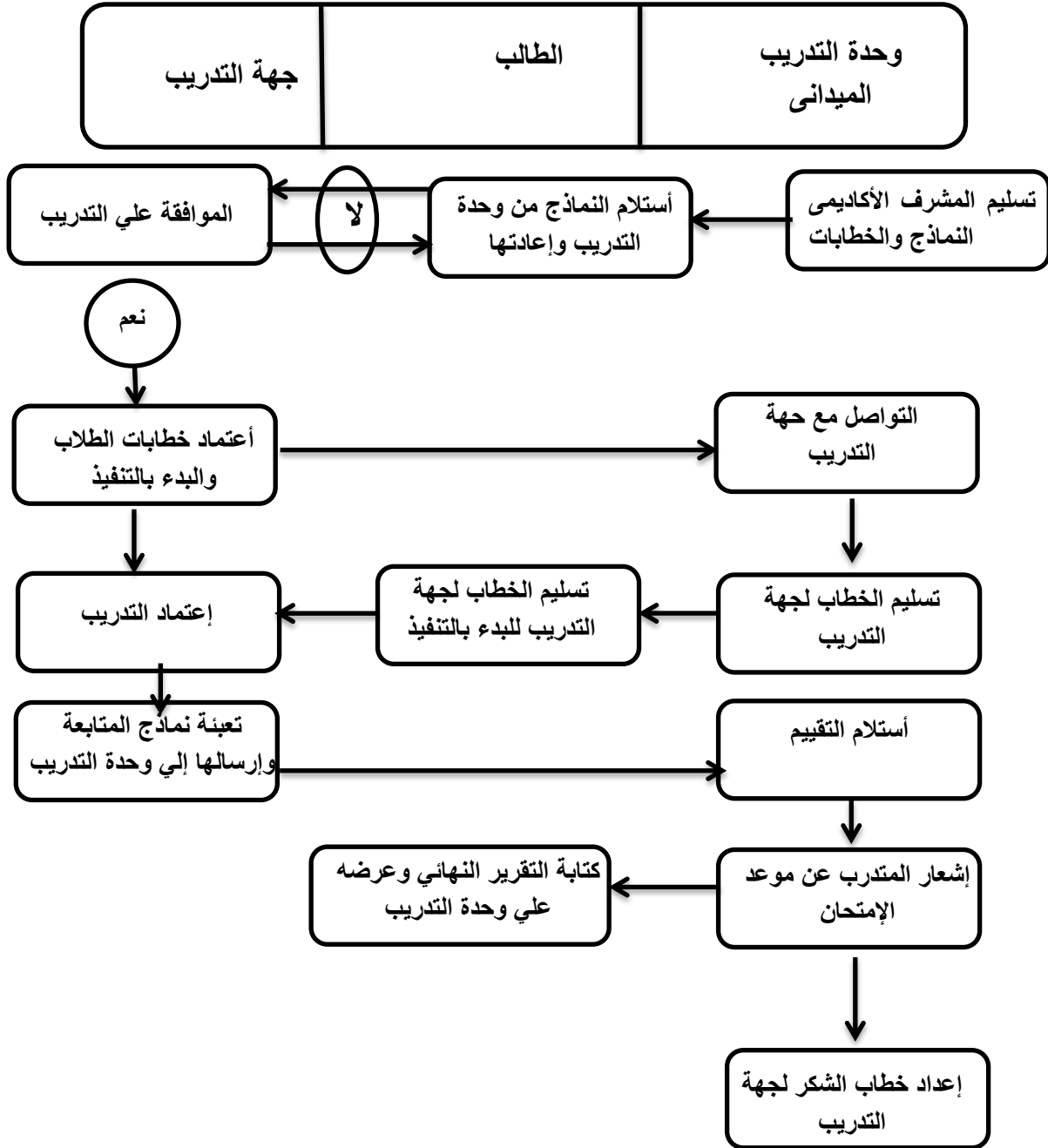
(٢) عمليات : وتتضمن تحديد الإحتياجات التدريبية والتنفيذ والمتابعة.

(٣) مخرجات : وتتضمن تقويم التدريب ومعرفة مدي تحقق مستوى الأداء الذي يمكن قياسه وتحقيق أهداف المنظمة والمجتمع. (قاسم وآخرون ، ٢٠٢١ ، ٣٧)

شكل (١) يوضح التدريب كنظام فرعي في النظام الرئيسي



شكل (٢) يوضح آلية تطبيق التدريب الميداني (قاسم وآخرون ، ٢٠٢١ ، ٣٦)



وبنظرة واعية للعديد من البحوث والدراسات العلمية ، والكتابات التي دارت حول موضوع التدريب الميداني لطلاب الخدمة الاجتماعية نرى أنها جمعياً نادت بضرورة إدخال التغييرات والتعديلات عليه ، والعمل علي تحسينه. (حميد وآخرون ، ٢٠٢٠ ، ٤٢)

وتوجد مجموعة متنوعة من الفوائد التي تنتج عن عملية التدريب الميداني والتي يمكن رصدها علي النحو التالي :

(أ) بالنسبة للمتدربين : (قاسم وآخرون ، ٢٠٢١ ، ٧٩)

- ١- إكتساب الخبرة العملية وتوظيف المعارف النظرية التي إكتسابها علي أرض الواقع.
- ٢- زيادة فهم المتدرب لتخصصه.
- ٣- زيادة النضج والحماس للعمل وتعزيز القدرة علي التعامل مع المواقف المعقدة أو الإشكالية.
- ٤- فهم طبيعة العمل المهني والتعايش مع طبيعته.
- ٥- المساعدة في إكتساب القدرة علي فهم الذات وتقييمها وإكتشاف الطاقات والقدرات المتاحة لدي المتدرب.
- ٦- توفير فرصة عملية لتطبيق مختلف النماذج والنظريات والخطط والأهداف الأكاديمية بصورة إجرائية.
- ٧- إكتساب مهارات فنية ومهنية تولد القدرة علي تعزيز الثقة بالنفس وتنمية القدرة علي العطاء وإتخاذ القرار .
- ٨- زيادة الدافعية والحماس للقيام بالمهام الخاصة بالممارسة المهنية.
- ٩- توفير فرصة للمشاهدة والتحليل من خلال المواقف التدريبية.
- ١٠- إتاحة فرص العمل اليدوي وإستخدام المهارات الذاتية المختلفة لدي المتدرب.

(ب) بالنسبة للمؤسسات التدريبية : (قاسم وآخرون ، ٢٠٢١ ، ٣٨)

- ١- تمكين المؤسسة من إنتقاء وإستقطاب أفضل النماذج الناجحة التي تم تدريبها.
- ٢- القدرة علي توظيف القوي البشرية وتوجيهها لتصبح أكثر إنتاجية وفاعلية في العمل المهني .
- ٣- القدرة علي بناء خطط مستقبلية في العمل المهني وزيادة الإنتاج وتقليل الوقت والجهد والمال.
- ٤- توظيف العقول والخبرات النظرية لخدمة وتوجيه واقع الممارسة المهنية في أرض الواقع.
- ٥- مواكبة أحدث الخبرات والمعارف النظرية والمهنية وتحديث قدراتها علي العمل المهني الناجح بإستمرار .
- ٦- التقويم الذاتي لمواطن القوة بهدف تنميتها وتعزيزها وتحديد جوانب الضعف التي تحتاج إلي تحسين بالمؤسسة.
- ٧- بناء قاعدة بيانات محدثة حول مختلف القدرات والمهارات والخبرات الفنية المتاحة لدي المؤسسة.

٨- القدرة علي توجيه إنظار قادة المؤسسة علي رسم رؤي وخطط إستراتيجية للمؤسسة.

(ج) بالنسبة للمجتمع : (قاسم وآخرون ، ٢٠٢١ ، ٢٣-٢٤)

- ١) زيادة الإنتاج وتعزيز جودة المنتج والخدمات المقدمة للمواطنين.
- ٢) تعزيز القدرة التنافسية الموجودة بين مختلف المؤسسات بالمجتمع.
- ٣) نشر ثقافة الجودة والعمل المتقن بين مختلف قطاعات المجتمع.
- ٤) محاربة السلوكيات الضارة كالجمود والتقليدية وضعف الإرادة وقلة التحمس.
- ٥) تنمية الرغبة المستمر إلي إثبات الذات وتنمية القدرات وتنمية المهارات المهنية والفنية المختلفة.
- ٦) إعلاء قيمة العلم والعلماء والخبرات في مختلف التخصصات وتوظيف جهودهم لخدمة وتنمية المجتمع.
- ٧) زيادة مستوي الاعتراف المهني للمجتمع بأهمية التخصصات والمهن المختلفة والتي تتكامل معاً لتنمية المجتمع وفي مقدمتها مهنة الخدمة الاجتماعية ومدى قدرتها علي التعامل مع مختلف الظواهر والمشكلات.
- ٨) فتح قنوات تواصل بين مختلف الجهات الحكومية والأهلية الخاصة في تنفيذ مختلف الحزم والبرامج التدريبية لصالح التنمية المستدامة في المجتمع.
- ٩) توطين الخبرات والتجارب التدريبية الناجحة في مختلف ميادين العمل المهني.
- ١٠) علاج المشكلات والتحديات المجتمعية بصورة غير نمطية وأكثر فاعلية للتعامل مع جذور المشكلات بصورة مخططة وواعية وفي ضوء الموارد والإمكانيات المتاحة وتبعاً للمخطط الزمني المقدر لها.

ثانياً : العناصر والمكونات الأساسية التي تتكون منها منظومة التدريب الميداني:

(أ) العناصر الأساسية للتدريب الميداني : (قاسم وآخرون ، ٢٠٢١ ، ٣٣)

للتدريب مجموعة من العناصر أو الركائز يتوقف عليها نجاحه ويعتمد عليها أيضاً في تقويمه وهذه العناصر هي :

١- **المدرّب أو المشرف :** وهو الشخص الذي ينفذ التدريب وعليه أساساً يتوقف نجاح التدريب من عدمه.

٢- **المتدرب أو الطالب :** وهو هدف عملية التدريب ، وبدونه لا يمكن أن تتم عملية التدريب.

- ٣- **المناهج** : وهو محتوى العملية التدريبية ومضمونها ، إذا أن المناهج تتضمن المادة العلمية والعملية التي يتعلمها الطالب والتي يجب أن تستجيب لمتطلبات العمل الفعلية.
- ٤- **الطرق** : وهي المسارات التي يسلكها المشرف عند نقل المعلومة إلي الطالب ، كتمثيل الأدوار والنقاش وخلافه.
- ٥- **الوسائل** : وهي الأدوات التي يستعين بها المشرف في نقل محتوى التدريب إلي الطالب ، مثل الأفلام والعروض وغيرها.
- ٦- **الأساليب** : وهي الكيفية التي يتم بها تنفيذ طرق التدريب واستخدام وسائله لتوصيل المعلومات وإكتساب المهارات ومثالها الأسلوب الواضح والمبهم والعام المتدرج.
- ٧- **البيئة** : وهي المحيط الذي يتم فيه التدريب والذي يحوي مكونات داخلية وخارجية وطبيعية أو صناعية كالتجهيزات والتهوية وخلافه.
- ٨- **السياسات والنظم** : وهي مجموعة القواعد واللوائح التنظيمية والإجرائية المتعلقة بإدارة وتنظيم مدخلات وعمليات ومخرجات التدريب.

(ب) **المكونات الأساسية للتدريب الميداني** : (شحاته ، ٢٠١١ ، ١٣٠١-١٣٠٢)

تستند مكونات التدريب علي نظرية الأنساق لأنها توفر أطراً عاماً يوضح العلاقة بين المدخلات والمخرجات لأي نظام أو نسق ويحدد العوامل الخارجية والداخلية المؤثرة في نشاط معين ويربط بينهما في تكوين متعامل كما أنه يتيح الفرصة للتفكير في مكونات النظام الأساسي وتجزئته إلي نظم فرعية فيسهل فهم وتفسير النظم الكبيرة المعقدة علي النحو التالي :

١- **مدخلات التدريب** : والتي ينبغي أن تتكامل بشكل يحقق التجانس والتعامل الإيجابي وهي :

- الأفراد المطلوب تدريبهم.
- الوظائف التي يشغلونها.
- الخبرات والمعارف والمطلوب إكسابها.
- أنماط السلوك المطلوب ترغيب المتدربين إتباعها.
- القائمون بالعمل التدريبي .
- الأوضاع الإدارية والتنظيمية السائدة في المنظمة وطبيعة المشكلات التي تعاني منها ونقاط القوة التي تتميز بها.

٢- **الأنشطة التدريبية** : (شحاته ، ٢٠١١ ، ١٣٠١-١٣٠٢) وهي الإجراءات التي تقوم بها

المنظمة من أجل الأداء الأمثل للوظائف التدريبية وهي :

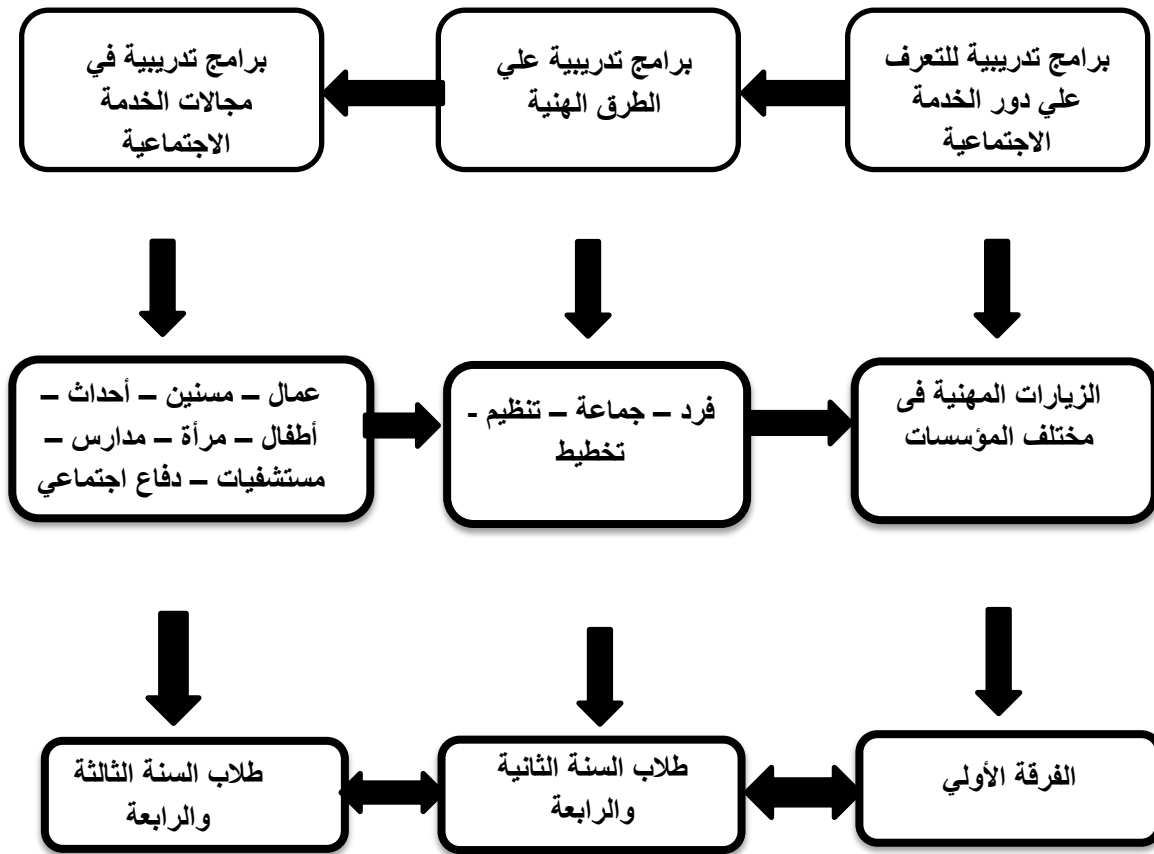
- توصيف وتحليل الأوضاع التنظيمية والإدارية.
- توصيف وتحليل العمليات والإجراءات.
- توصيف وتحليل السلوك وتقييم الأداء.
- تحديد الاحتياجات التدريبية.
- تصميم البرامج وإعداد المناهج والمواد العملية.
- إعداد المساعدات التدريبية .
- تنفيذ البرامج التدريبية والأشراف علي الأداء خلال مراحلها المختلفة.
- متابعة وتقييم النشاط التدريبي وتقدير كفاءته والعائد منه.
- ٣- **مخرجات التدريب** : يسعى التدريب إلي تحقيق النتائج التالية :
- نتائج إقتصادية : تحسين النتائج - خفض الوقت الضائع - تحسين جودة العمل - أختفاء شكاوي العملاء وإنخفاض معدلات الخطأ في الأداء.
- نتائج سلوكية : تحقيق السلوك الجيد للمتدربين وعلاقتهم الإنسانية - زيادة إقبالهم وتحمسهم للعمل وسرعة إستيعابهم للمعلومات - زيادة إنتمائهم لأعمالهم والمنظمة وأهدافها.
- النتائج البشرية : زيادة العاملين الذين تتوافر لديهم معلومات أو خبرات أو قدراته معينة.
- ٤- التغذية العكسية أو المرتدة : والتي يقصد بها مقارنة النتائج الفعلية ومطابقتها للأهداف المحددة للتدريب مما يتطلب أن يكون لها إدارة التدريب مركز للمعلومات به الأرقام والمؤشرات والبيانات التي توضح النتائج التي حققتها البرامج التدريبية وهي :
- تقارير المدربين.
- السجلات.
- الاستقصاءات.
- الاحتياجات التدريبية.
- تقارير الملاحظة. (شحاته ، ٢٠١١ ، ١٣٠١-١٣٠٢)

ثالثاً : البرامج والخطط التدريبية :

(أ) البرامج التدريبية : (قاسم وآخرون ، ٢٠٢١ ، ٥٤)

يقصد بها تلك المواد والأنشطة التي يتم تطبيقها علي الطلاب المتدربين الممثلين لمؤسساتهم خلال فترة زمنية محددة والتي تمول من قبل منظمات محلية أو دولية لأغراض معينة تستهدف نقل الخبرات التدريبية إلي المتدربين الذين ينقلون ذلك إلي مختلف مواقع عملهم.

شكل (٣) يوضح البرامج التدريبية (قاسم وآخرون ، ٢٠٢١ ، ٥٥)



شروط نجاح البرنامج التدريبي لطلاب الخدمة الاجتماعية :

- ١- تقسيم الطلاب إلي مجموعات وتوزيعهم علي مؤسسات تدريبية مختلفة تمارس في إطارها الخدمة الاجتماعية سواء كانت بطريقة أساسية أو ثانوية.
- ٢- البرنامج مرتبط بمنهج تدريب يربط النظرية بالممارسة ويربط الاحتياجات التدريبية لإعداد الطلاب بالخدمة الاجتماعية بواقع المجتمع.

- ٣- تستخدم عدة وسائل وتدريب سواء كان التدريب علي شكل مجموعات أو مجموعة صغيرة حسب العدد كما تستخدم الاجتماعات الإشرافية الفردية والجماعات ويتم عقد اجتماع إشرافي تقويمي عقب كل فصل دراسي.
- ٤- يقوم البرنامج التدريبي للطلاب بواسطة مشرف المؤسسة مع مشرف الكلية ولجنة الأختبار الشفهي في نهاية العام الدراسي لتحديد مستوى الطالب ومدى نموه المهني ومدى إكتسابه المعارف والقيم المهنية.

ويمكن أن يتضمن برنامج التدريب الميداني ما يلي :

- ١- تدريب لإكساب المهارات الخاصة بطرق الخدمة الاجتماعية.
- ٢- تدريب لإكساب المهارات الخاصة بالأساليب الفنية للممارسة (البحوث العلمية - الإدارة - التخطيط ... إلخ).
- ٣- تدريب علي أساليب التعامل المهني في مجال محدد بذاته (أحداث - عمال - مسنين - معوقين ... إلخ).
- ٤- تدريب يستهدف إكساب الطلاب معلومات عن طبيعة الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية ومعرفة بمؤسسات الخدمة الاجتماعية (كما يحدث لطلاب الفرقة الأولى).

ب) الخطط التدريبية : (قاسم وآخرون ، ٢٠٢١ ، ٥٦-٥٨)

- يسعي الأشراف الأكاديمي لتحقيق أهداف الخطط التدريبية وتوضيح المسؤوليات التي سيقوم الطالب بتحملها لتحقيق تلك الأهداف والمعايير والطرق التقديمية لمعرفة ما إذا تم تحقيق المسؤوليات والأهداف وإلي أي مستوى تم ذلك:
- الهدف الأول** : قدرة الطالب علي دراسة وتحليل حاجات العميل بوصفه فرد ، عضو في جماعة ، عضو في أسرة ، عضو في مجتمع.
- الهدف الثاني** : قدرة الطالب علي تطبيق المعارف النظرية التي أكتسبها عن العميل بوصفه فرد ، عضو في جماعة ، عضو في أسرة ، وعضو في مجتمع وربط ذلك بالمجال الذي يتدرب به الطالب وذلك بهدف التعامل مع المشكلات والصعوبات التي تواجه العملاء.
- الهدف الثالث** : قدرة الطالب علي وضع خطة علاجية تستهدف مساعدة العميل للتغلب علي الصعوبات التي يواجهها بوصفه فرد ، عضو في جماعة ، عضو في أسرة ، عضو في مجتمع.

الهدف الرابع : قدرة الطالب علي تطبيق المهارات المهنية عند مقابلة العملاء بهدف أستخلاص المعلومات منهم والتأثير فيهم.

الهدف الخامس : قدرة الطالب علي التعرف علي الموارد المتاحة داخل المؤسسة وخارجها ، وأستخدامه لتلك الموارد ، وذلك بهدف التوصل لحلول مناسبة لمشكلة العميل.

الهدف السادس : قدرة الطالب علي وصف أهمية الخدمة الاجتماعية في المجال الذي يتدرب فيه الطالب ، وعلاقة هذا الدور بأدوار المهن الأخرى في نفس المؤسسة ، كالتب ، علم النفس .. إلخ.

الهدف السابع : قدرة الطالب علي تحديد ووصف إحدى المشكلات التي تتعلق أو تواجه ممارسة مهن الخدمة الاجتماعية في المجال الذي يتدرب فيه أو المشكلات التي لها علاقة بأخلاقيات المهنة.

الهدف الثامن : قدرة الطالب علي وصف الخدمات التي تقدمها المؤسسة كموجه من أوجه الرعاية الاجتماعية.

الهدف التاسع : قدرة الطالب علي دراسة وإستيعاب وتحليل الهيكل التنظيمي الإداري للمؤسسة بشكله الرسمي وغير الرسمي ، وكذلك المؤثرات الإدارية الأخرى التي من شأنها أن تؤثر علي تقديم الخدمة للعملاء سلبياً وإيجابياً.

الهدف العاشر : قدرة الطالب علي تقويم أحد البرامج التي تقدمها المؤسسة لعملائها مثال برنامج الزيارات المنزلية ، برنامج أستقبال العملاء.(قاسم وآخرون ، ٢٠٢١ ، ٥٩-٦٠)

(ج) برنامج وخطة التدريب الميداني لطريقة تنظيم المجتمع :

يتم تنفيذ هذا البرنامج علي عدة مراحل وكل مرحلة فترة زمنية مقررّة علي شهور التدريب

خلال العام الدراسي :

المرحلة الأولى : الدراسة والملاحظة :

وتحدد متطلبات هذه المرحلة فيما يلي :

١- دراسة جهاز تنظيم المجتمع (تشكيل الجهاز - أهدافه - دور المنظم الاجتماعي - أنواع لجان النشاط ووظائف هذه اللجان).

٢- دراسة البيئة من خلال المسح الاجتماعي البسيط مع حصر الهيئات والمؤسسات الموجودة في المنطقة.

٣- وضع خطة للبحوث تتضمن الظواهر والمشكلات التي تتطلب الدراسة العلمية.(حميد

وآخرون ، ٢٠٢٠ ، ١٢٠-١٢١)

المرحلة الثانية : المشاركة :

تتبلور متطلبات هذه المرحلة فيما يلي :

- ١- الأشتراك في عمليات تنظيم المجتمع بالجهاز والإجراءات التي يتبعها المنظم الاجتماعي لتحقيق العمليات ، ويتم ذلك من خلال العمل مع لجان الجهاز وإعداد اجتماعاتها وتسجيلها ، ويركز التدريب علي دراسة الأعضاء للموضوعات وكيفية المناقشات.
- ٢- الأشتراك في لجان النشاط (المشغل - الحضانة - محو الأمية - تنظيم الأسرة) .
- ٣- التدريب علي تحديد إطار الظاهرة المدروسة ، وأسلوب أختيار العينة ، وأدوات جمع البيانات.
- ٤- التدريب علي مبادئ تنظيم المجتمع.(حميد ، ٢٠١٢ ، ٩٢)

المرحلة الثالثة : مرحلة التنفيذ والممارسة :

تتحدد متطلبات هذه المرحلة فيما يلي :

- ١- يستمر الطالب في العمل مع الجهاز واللجان ، ويركز التدريب علي كيفية قيام الأعضاء بوضع الخطة والكيفية التي تتم بها عملية إتخاذ القرارات.
- ٢- تحمل المسؤوليات المطلوب تحملها في إطار الخطة التدريبية.
- ٣- التركيز علي مناقشة الطالب في هذه المرحلة علي دور المنظم الاجتماعي.
- ٤- إعداد وتنظيم مؤتمرات الدراسة بعينها.
- ٥- جمع بيانات الظاهرة المدروسة وإستكمال البحث. (حميد وآخرون ، ٢٠٢٠ ، ١٢١)

رابعاً : أهمية وأهداف جودة التدريب الميداني :

أ) أهمية جودة التدريب الميداني :

تتضح اهمية جودة التدريب الميداني في إعداد خريج علي مستوي من الجودة يتناسب مع احتياجات سوق العمل والذي أكدته العديد من دراسات جودة مؤسسات التعليم العالي ففي جامعة " كولورادو " الأمريكية مثلاً أوضحت أن جودة الخريج تعتمد علي ثلاثة عناصر أساسية يجب إكسابها للطلاب وهي المعارف والمهارات والإتجاهات والتي تظهر من خلال جودته في الأداء وقدرته علي تحويل المعارف النظرية إلي واقع تطبيقي من خلال التدريب الميداني مما يزيد قدرته علي تلبية الاحتياجات الحقيقية للمؤسسات التي تتطلبه للعمل بها.(ماضي ، ٢٠٠٢ ، ٦٠-٦١)

وأن جودة التدريب الميداني تتطلب بعض الإجراءات الآتية :

- التدقيق في اختيار مؤسسات التدريب الميداني بحيث تتوافر فيها الشروط التي تكسب الطلاب الخبرات والمهارات الفنية.
- الأهتمام بالإشراف علي التدريب الميداني بحيث لا يقل المستوى التعليمي للمشرف عن الماجستير في الخدمة الاجتماعية.
- العمل علي إيجاد منهج ومحتوى متطور ومرن متفق عليه لمقررات التدريب الميداني في الصفوف الدراسية تتصف بالواقعية والاستمرارية والتكامل ويناسب مع ظروف المجتمع المحلي لكل مؤسسة تدريبية.
- الأهتمام بعمل معايير ومؤشرات واقعية يمكن من خلالها قياس النمو المهني الذي حققه التدريب الميداني للطالب.
- أن تتضمن لائحة وبرامج التدريب ضرورة عقد لقاء تمهيدي للطلاب في بداية العام الدراسي بالأشتراك مع مسؤولي المؤسسات الاجتماعية وأعضاء هيئة التدريس حتي تتضح خطة التدريب الميداني.
- العمل علي أرتياد مجالات ومؤسسات جديدة للتدريب الميداني للمساهمة في حل المشكلات المجتمعية مما يعطي أهمية لكليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية وتقنين برامج التدريب الميداني في المشروعات المجتمعية الجديدة. (شحاته ، ٢٠١١ ، ١٣٠٣-١٣٠٤)
- ولا شك أن التدريب الميداني ينطوي علي الكثير من الفوائد والإيجابيات لأطراف المشاركة كافة بدءاً بالطالب ، ثم الجهة التدريبية وإنتهاء بالكلية ، يوكتب مقرر التدريب الميداني أهميته كونه من المقررات الأساسية في كلية الخدمة الاجتماعية ، وهو تدريب ميداني يطبق فيه الطالب ما أكتسبه من نظريات اجتماعية وتربوية وفلسفية وتطبيقية.
- ونستعرض الأهمية فيما يلي : (قاسم وآخرون ، ٢٠٢٠ ، ٢٣-٢٤)
- أ) بالنسبة للطلاب :
- ١- إكتساب الخبرة العملية قبل التخرج وتمكين الطالب من ربط معلوماته الأكاديمية بالبيئة العملية.
- ٢- زيادة فهم الطالب لتخصص الخدمة الاجتماعية الذي يدرسه.
- ٣- يكون الطالب أكثر نضجاً وجدية وحماساً بعد تجربة التدريب الميداني وأختلاطه مع أصحاب الخبرة العملية في مجال تخصصه.

- ٤- تعويد الطالب علي تحمل المسؤولية والتقيد بالمواعيد والتعامل مع أفراد المجتمع وأحترام الآخرين والاستماع إلي آرائهم.
- ٥- مساعدة الطالب علي أكتشاف قدراته وإمكاناته ومواطن ضعفه من خلال المواجهة الفعلية للحياة العملية ، وعملية التقييم التي يقوم بها المشرف علي التدريب ، ما يساعده في تطوير وتأهيل نفسه لأختيار المسار المهني الذي يتناسب مع رغباته.
- ٦- تمكين الطالب من التعرف علي طبيعة العمل في جهة التدريب مما يساعده علي إتخاذ قراره بشأن الجهة التي يرغب في العمل بها.
- ٧- توفير فرصة عملية لتطبيق المفاهيم والمبادئ والنظريات الاجتماعية.
- ٨- يكسب الطالب مهارات تؤهله للقيام بمهام مهنة الأخصائي الاجتماعي بفاعلية عالية تولد الثقة الكبيرة في النفس ، وتدفع به إلي مزيد من النجاح في عملية التدريب المهني.
- ٩- يتيح الفرصة للطلاب مشاهدة وتحليل نماذج مختلفة من المواقف التدريبية التي يقوم بها ذوي الخبرات المتعددة في هذا المجال.
- ١٠- يتيح الفرصة للطلاب للتدريب علي أيدي مشرفين ذوي خبرات متميزة وهذا يساعد علي تنمية المهارات والإتجاهات الإيجابية نحو مهنة الخدمة الاجتماعية.
- ب) بالنسبة لمؤسسات التدريب الميداني : (قاسم وآخرون ، ٢٠٢٠ ، ٤٨)**
- ١- تمكين المؤسسة من التعرف علي نوعية الموارد البشرية وإمكانيات الطلاب ومستوي إعدادهم النظري والتطبيقي مما يساعدها علي أستقطاب أفضل العناصر منها.
- ٢- المؤسسات الكبرى التي تحرص علي أستقطاب في التخصصات المناسبة لنشاطها وذلك لبناء سمعة للمؤسسة بين المتخصصين.
- ٣- يساعد مديري المؤسسات في التعرف علي إمكانات مختلف المؤسسات التعليمية في مصر ، وقوتها النسبية في مجال توفر التخصصات المطلوبة.
- ٤- توثيق الصلة بين الجهات التعليمية ، ومؤسسات المجتمع المختلفة.
- ٥- تمكين معظم المؤسسات من تنفيذ جميع الأنشطة المخطط لها طوال العام.
- ٦- إتاحة الفرصة للأطراف المجتمعية بالمشاركة في عملية تطوير مناهج الكلية.
- ٧- التعرف علي إمكانيات وتجهيزات الكلية
- ٨- المساعدة في أختيار الكفاءات المناسبة من خريجي الكلية خلال تعامل هذه الجهات مع الطلاب أثناء التدريب.

(ج) بالنسبة للكلية : (قاسم وآخرون ، ٢٠٢٠ ، ٢٥-٢٦)

١- يمكن الكلية (بشكل أوضح) من التعرف علي التعرف علي نوعية وطبيعة العمل الذي سيزاوله طالب الكلية مما يساعد علي تحديد جوانب القصور في الخطط الدراسية إن وجدت.

٢- تعميق الأرتباط بين مخرجات عملية التعلم في الكلية ، ومتطلبات سوق العمل خلال عملية التغذية الراجعة التي يتم الحصول عليها نتيجة للتدريب الميداني ، مما يعزز من موقع ومكانة الكلية والمهنة في المجتمع المصري.

٣- زيادة فرصة التواصل بين الجامعة والمؤسسات الأخرى ، ويفعل دور الجامعة في خدمة المجتمع.

٤- تعريف مؤسسات المجتمع بقدرات ومهارات طلبة الكلية ، مما يساهم في تعزيز صورتها في سوق العمل ، ويعطي خريجها ميزة تفضيلية في المجتمع.

٥- يزيد من الاعتراف المهني للمجتمع بأهمية مهنة الخدمة الاجتماعية ومدى قدرتها علي التعامل مع كافة الظواهر والمشكلات.

٦- يساعد الكلية في معرفة متطلبات سوق العمل مما يساعدها في تقويم برامجها الدراسية بصفة مستمرة لكي تكون أكثر ملائمة لتلك المتطلبات.

٧- يساعد الكلية في التعرف علي مرئيات جهات العمل حول مستوى الطالب.

٨- تبادل الخبرات بين المتخصصين بالكلية وجهات العمل.

٩- المساعدة في فتح قنوات تعاون بين الكلية وجهات العمل.

(ب) أهداف جودة التدريب الميداني :

تهدف جودة التدريب الميداني إلي مساعدة الطلاب علي ترجمة التعليم النظري إلي واقع تطبيقي وربط الخبرات المباشرة في تدريبه الميداني علي ما حصل عليه من أستيعاب أكاديمي للمفاهيم بما يؤدي إلي معاونة الطلاب علي تكامل الخبرة المهنية لهم لذلك يعمل التدريب الميداني في الخدمة الاجتماعية علي تحقيق الأهداف التالية : (على ، ٢٠٠١ ، ٢٨-٣١)

١- تنمية المهارات المهنية للطلاب.

٢- زيارة معرفة الطلاب في المجالات التطبيقية.

٣- تهيئة الطلاب لسوق العمل.

٤- التواصل مع سوق العمل والمجتمع المحلي.

- ٥- إكتساب الطلاب المعارف المهنية والوظيفية وصقل المهارات والقدرات لإنجاز التدريب الميداني علي أكمل وجه.
- ٦- تطوير أساليب الأداء لضمان أداء العمل بفعالية.
- ٧- مساعدة كل طالب علي فهم وإدراك العلاقة بين عمله وعمل الآخرين داخل التدريب وبين أهداف الجهة التي يعمل بها.
- ٨- تطبيق المحتوى النظري المتضمن في مقرر التدريب الميداني ضمن البرنامج الدراسي في المؤسسة التدريبية لتطبيق مفاهيم ونظريات المحتوى الدراسي.
- ٩- منح الطالب فرصة التأقلم مع بيئة المؤسسة وبرنامجها الدراسي لا سيما ما قد يعترضه من مواقف طارئة ومشكلات تستدعي حلاً مستمدة من خبرة ميدانية.
- ١٠- منح الطلاب فرص مشاهدة تعليمية وملاحظة أداء مشرفيهم الذين عادوا ما يعرضون نماذج متميزة.
- ١١- توفر للطلاب فرص التفاعل مع العملاء والتعرف علي خصائصهم الديموجرافية في إطار مواقف مهنية مختلفة. (قاسم وآخرون ، ٢٠٢١ ، ٢٧)
- ١٢- إتاحة الفرص أمام الطلاب لإكتساب وترجمة المعارف التي حصلوا عليها إلي ممارسات عملية تطبيقية وإختيار المفاهيم النظرية في ضوء المواقف الواقعية.
- ١٣- إكساب الطلاب عادات العمل المهني بما يفيد في عمله المهني في المستقبل.
- ١٤- تزويد الطلاب بالخبرات الميدانية المرتبطة بالممارسة المهنية والتي ترتبط بعمليات الخدمة الاجتماعية في طرقها.
- ١٥- إكساب الطلاب خصائص المواطنة من خلال الأهداف العامة والمشاركة والقدرة علي مشاركة الآخرين والقدرة علي القيادة والتبعية وتحمل المسؤولية وأحترام اللوائح والنظم العامة.
- ١٦- تزويد الطلاب بالمعارف والخبرات والمعارف المرتبطة بالتعاون مع المتخصصين من المهن المختلفة التي تشارك الإخصائي الاجتماعي في عمله بالمؤسسة الاجتماعية. (علي ، ٢٠٠١ ، ٢٨-٣١)
- ١٧- تأهيل الطالب لمواجهة واقع العمل الوظيفي بإكتسابه مهارات الإتصال والتعامل مع زملائه أو التعامل مع الجمهور من خلال تعامله مع إداري المؤسسة التي تدرّب فيها.
- ١٨- إكتساب الطلاب مهارة الإنتظام والدقة والسرعة في إنجاز الأعمال وكيفية معالجة مشكلات العمل في الواقع العملي.

- ١٩- تمكين الطلاب من إظهار قدراته العلمية والعملية وهو ما قد يتيح له إمكانيه التوظيف في جهة التدريب أو ترشيحه للعمل في جهة أخرى.
- ٢٠- تمكين الطلاب من تطوير الذات من خلال تحليل نقاط القوة والضعف فيه أثناء فترة التدريب. (قاسم وآخرون ، ٢٠٢١ ، ٢٨-٢٩)
- ومن خلال ما سبق تري الباحثة أن نجاح تحقيق أهداف جودة التدريب الميداني يتوقف علي مجموعة من العوامل المتشابكة والمتفاعلة فيما بينها وخاصة المرتبطة ب التخطيط - التنظيم - التنسيق - الإشراف - التوجيه - التقويم - المتابعة والمنظمة ككل وحرصهم وتفاعلهم في هذه العملية .
- وبالنظر إلي عملية التدريب الميداني علي أنها ليست عملية مراقبة وتصيد أخطاء وإعطاء تقرير ، بل عملية مراقبة وملاحظة لعملية التدريب وقياس وتقويم أهلية منتجها (الطالب) ومن ثم توجيهه وتطويره والإرتقاء بقدراته وكفاياته.

خامساً : مبادئ جودة التدريب الميداني :

- تتحدد المبادئ الفلسفية لجودة التدريب الميداني فيما يلي : (قاسم وآخرون ، ٢٠٢١ ، ٣٠-٣١)
- ١- أهمية التدريب الميداني : كمكون أساسي في برامج إعداد الأخصائي الاجتماعي ، حيث تحتاج مهنة الخدمة الاجتماعية إلي تدريب الطلاب وتطبيق ما تعلمه نظرياً في الميدان العملي بالمؤسسات لممارسة مهارات الخدمة الاجتماعية.
- ٢- التهيئة الفكرية للطلاب بالكلية : عن ماهية التدريب الميداني وأهميته في برامج إعداد الأخصائيين الاجتماعيين مع التوعية بالأدوار والممارسات المطلوبة منه خلال كل مرحلة ، وممارسة الخدمة الاجتماعية وأمتلاك القدر الأدنى من مهارات الخدمة الاجتماعية ، والتأكيد علي وضوح المفاهيم الأساسية في مجالات وطرق الخدمة الاجتماعية.
- ٣- التهيئة الفكرية للمشرف : لتعرف فلسفة التدريب الميداني والفهم الجيد لأدواره ومسؤولياته وأدائها بشفافيه تامة ، وإدراك ضرورة التناغم بين متطلبات الكلية من معايير الإعداد وما هو مطلوب منه من مهام والتأكد علي توفير بيئة آمنة تضمن الأداء الجيد للطلاب أي تعرف دوره كموجه وكمساند للطلاب وليس كمتحن.

- ٤- **المسئولية الجماعية** : لكل من إدارة الكلية متمثلة في وحدة التدريب الميداني وجميع مؤسسات التدريب الميداني والمشرف والطلاب لنجاح هذا الجانب من جوانب الإعداد.
- ٥- **التدريب الميداني والتوجيه** : ويتطلب ذلك الإرشاد والتغذية الراجعة الفورية وتصحيح الأخطاء.
- ٦- **تبني فلسفة الجودة** : وترجمة ذلك إلى ممارسات في التخطيط والتنفيذ والتقييم والمتابعة.
- ٧- **تعظيم دور التكنولوجيا** : في التخطيط والتنفيذ والتقييم والمتابعة ويتطلب ذلك الإتاحة والتدريب.
- ٨- **التوثيق** : في كافة مراحل التدريب الميداني في التخطيط والإعداد والتنفيذ والتقييم والمتابعة.
- ٩- **إتاحة الوقت الكافي لكل مرحلة ولكل مهمة من مهام التدريب الميداني** : ويتطلب ذلك التخطيط الجيد ومعاونة كافة القطاعات وإدارة المؤسسات والتعاون التام من قبل المؤسسات التي يتم فيها التدريب وإشراف أساتذة الكلية في تنفيذ التدريب الميداني.
- ١٠- **الأهتمام بتنمية أخلاقيات المهنة لدي الطلاب** : يتحلي الطالب بالأخلاق السامية والمقاصد النبيلة وترجمتها إلى سلوكيات مع من يتعامل معهم في البيئة المؤسسة من عملاء ومعلمين وإداريين وأولياء الأمور. (قاسم وآخرون ، ٢٠٢١ ، ٣٠-٣١)

ويشير ماهر أبو المعاطي إلى مجموعة من المبادئ التي يخضع إليها التدريب الميداني وهي :

- ١- أن الدوافع في التدريب أمر جوهري لتحقيق فاعليته.
 - ٢- التدريب القائم علي الأداء أكثر فاعلية في النمو المهني.
 - ٣- ضرورة وجود الثواب والعقاب في التدريب.
 - ٤- ضرورة أن يمارس الطالب التدريب بالسرعة التي تتناسب وإمكانياته.
 - ٥- وجود التفاعل في التدريب عامل من عوامل نجاحه.
 - ٦- ضرورة تحديد الهدف من التدريب حتي تزيد فاعليته. (على ، ٢٠٠٤ ، ٢٨٤)
- سادساً : خصائص جودة التدريب الميداني : (محمود وآخرون ، ٢٠٠٨ ، ١٦٠)
- من الخصائص الأساسية لجودة التدريب الميداني ما يلي :
- ١- أن التدريب عملية دينامية مستمرة.

- ٢- عملية مركبة تتضمن جانب نظري يشتمل علي إستيعاب معلومات ومعارف خاصة بالعمل ، وجانب عملي يتضمن مهارات أداء هذا العمل.
- ٣- له أهداف واضحة ومحددة.
- ٤- من خلاله يمكن تغطيه احتياجات المتدربين.
- ٥- من خلاله يتم تزويد المتدربين بالمعارف المرتبطة بأعمالهم.
- ٦- من خلاله يكتسب المتدربين بعض الإتجاهات النفسية اللازمة لتحسين إنتاجيتهم وأدائهم لأعمالهم.
- ٧- نشاط مخطط يهدف إلي إحداث تغييرات إيجابية.

سابعاً : وسائل وأدوات وتقنيات التدريب الميداني وفق معايير الجودة الشاملة: (قاسم وآخرون ، ٢٠٢١ ، ٣٤-٣٥)

- في السنوات الأخيرة شهدت تقنيات التدريب نمواً وتطوراً مطرداً وذلك وفق معايير الجودة الشاملة ، وأتضح ذلك في مجالات ونماذج عديدة ساهمت وتساهم في رقي العملية التدريبية وإيصالها بالطريقة المثلي للمتدرب ، وتحقق هذه التقنيات وتلك الوسائل مجموعة من التسهيلات للمشرف مما يساعد في تحقيق الأهداف التدريبية المرجوة ومن أبرزها :
- ١- تعمل وسائل ومساعدات التدريب علي جذب إنتباه الطلاب وزيادة أهتمامهم بموضوع التدريب.
 - ٢- تزيد وسائل ومساعدات التدريب من الأتعداد للتدريب عندما يشاهد الطلاب هذه الوسائل موجودة أمامهم.
 - ٣- توفر وسائل ومساعدات التدريب الخبرات الحسية التي تعطي معني ومدلولاً للعبارات التي تصدر من المشرف.
 - ٤- تؤدي وسائل ومساعدات التدريب إلي زيادة مشاركة الطلاب بصورة نشطة وإيجابية في التدريب.
 - ٥- تجعل وسائل ومساعدات التدريب التعلم أكثر أثراً وأقل نسياناً حيث تؤدي إلي ترسيخ ما يتعلمه الطلاب بعكس التعلم اللفظي فقط دون أستخدام مساعدات التدريب.
 - ٦- تعمل وسائل ومساعدات التدريب علي تيسير تدريب موضوعات معينة قد يصعب بدونها تدريبها بذات الكفاءة والفاعلية.

٧- تساعد الوسائل التدريبية علي تنويع أساليب التدريب الموجه لمواجهة الفروق الفردية بين الطلاب ، فمن المعروف أن الطلاب يختلفون في قدراتهم وأستعداداتهم العقلية ، فمنهم من يحقق مستوي عالياً من الأستماع للشرح النظري للمدرب ، ومنهم من يزداد تعلمه عن طريق الخبرات البصرية مثل مشاهدة الأفلام والشرائح ومنهم من يحتاج إلي تنوع الوسائل لتكوين المفاهيم حسيه لديه.

٨- تسهم وسائل ومساعدات التدريب في تنمية مهارات الطلاب وتنويع مصادر المعرفة لديهم. وتتووع أساليب التدريب الميداني في الخدمة الاجتماعية وذلك بتنوع مجالات الممارسة وطبيعة الأعمال ومستوي البرنامج التدريبي ، وطبيعة المشكلات التي تتعامل معها المؤسسات التدريبية ، ونوعية الأعمال والمهام المطلوب إنجازها وبغض النظر عن كل ذلك فإن من الضروري أستخدام كل الأساليب المتاحة والممكنة في سبيل تحقيق أهداف هذه العملية ، كما ينبغي علي المشرفين مراعاة الملائمة بين الأسلوب التدريبي وبين قدرات المتدربين علي أستيعابها والأستفادة منها.

وهناك أكثر من وسيلة لتعليم الطلاب وتتووع هذه الطرق بالنسبة للمعلم بما يمكن من إيصال المعلومات للطلاب ، وهناك مجموعة من الوسائل والأدوات المعروفة والمتبعة يمكن عرضها كالتالي : (شعبان ، ٢٠١٨ ، ٣١٥)

(أ) **المحاضرة** : حيث يعتمد علي عرض الحقائق ومعلومات عن موضوع معين من جانب المشرف والأستماع من قبل المتدربين وتوجيه الأسئلة تعتمد علي الخبراء وكفاءة المحاضر علي المادة أو سيتم عرضها علي الطالب من خلال المحاضرة سواء بالشرح أو النقاش أو المشاركة.

(ب) **حلقات النقاش** : ويعتمد علي المناقشة وتبادل الأفكار والآراء بين المحاضر أو المشرف وطلاب التدريب الميداني.

(ج) **الندوة** : ويعتمد علي أشتراك أكثر من مشرف في تناول موضوع وعرضه وتحليله ومناقشته مع المتدربين وتعتمد هذه الوسيلة علي المكان والزمان والمشرف ومتحققه من إنسجام وإقناع الطلاب.

(د) **دراسة الحالة** : وتعتمد علي إتاحة الفرصة للمتدربين لعرض حالات أو مشكلات محددة ومناقشتها ومحاولة التوصل إلي حل مناسب له ومن خلال يتم التعرف عن كبت وكيفية التعامل مع الحالة وكيفية تقبلها.

هـ) **تمثيل الأدوار** :_الذي يعتمد علي قيام المشرف والمتدربين بتمثيل مواقف معينة ودراستها وتحليلها والوصول إلي توصيات أو اقتراحات بشأن التعامل معها.

و) **المؤتمرات التدريبية** : وتتخلص في قيام المشرف والمتدربين بمناقشة مواقف أو مشكلة والتعلم من خلال تبادل المعلومات والآراء من خلال هذه الوسيلة يتم إعداد مواضع وتهيئة القاعات المناسبة ومن خلالها يتم عرض أوراق عمل بحثية عن حالات وكيفية التدخل المهني.

ز) **التطبيق العملي** : حيث يقوم المشرف بتنفيذ أعمال وأنشطة محددة بطريقة مهنية موضحاً العمليات والإجراءات والأساليب الأساسية اللازمة لتنفيذ العمل بطريقة مهنية صحيحة في صورتها العملية والتطبيقية.

ح) **الملاحظة المباشرة** :_تعتبر من أهم وسائل جمع البيانات من المعلومات والذي يتلخص في قيام المشرف بملاحظة المتدربين أثناء تنفيذهم للأعمال والأنشطة المهنية وتزويدهم بالتعليمات والتوجيهات اللازمة علي أن يكون وإنما القدرة التي منها تنقل المعلومات التطبيقية بأسلوب مرن فيعه الترغيب ويحمل قيم المشاركين في عملية التدريب والمهام والمسؤوليات للمشاركين في التدريب الميداني.(عبد اللطيف وعويس ، ١٩٩٣ ، ٢٥)

ومما سبق تري الباحثة أن التدريب الميداني نشاط تعليمي ولكنه يتم في واقع الممارسة في الميدان فلا تعلم بدون تدريب ومن ثم فهو عملية إكساب الطلاب الخبرة العلمية بدرجة كافية تحت إشراف مهني مباشر لصقل استعداداته وقدراته وتفعيل دور المهنة في عالم الواقع.

ثامناً : إجراءات تطبيق معايير الجودة الشاملة في التدريب الميداني :

- ١- **الإجراء الأول**: التدقيق في اختيار مؤسسات التدريب بحيث تتوافر فيها الشروط التي تكسب الخبرات والمهارات الفنية للطالب وذلك بمراعاة توفر إشراف مهني متميز .
- ٢- **الإجراء الثاني**: ضرورة الاهتمام بتخصيص مؤسسات للرعاية الاجتماعية تلحق بكليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية لتكون مؤسسات تدريبية نموذجية لتدريب الطلاب.
- ٣- **الإجراء الثالث**: الاهتمام ببدء التدريب الميداني بحيث يتزامن مع بداية العام الجامعي، وان توضع خطه زمني واضحاً محكمه لبرنامج التدريب.
- ٤- **الإجراء الرابع**: الاهتمام بالإشراف على التدريب الميداني بحيث لا يقل المشرف عن مؤهل الماجستير على الأقل حتى يستطيع إن يؤدي دوره على أحسن وجه ممكن.

٥- **الإجراء الخامس:** الاهتمام بتقنين معايير ومؤشرات واقعيه يمكن من خلالها قياس مدى النمو المهني لطالب التدريب الميداني سواء في التدريب العملي أو الاختبارات الشفوية التي تجرى لتقييم طلاب التدريب. (على ، ٢٠١٣ ، ٨٣)

المحور الثاني : جودة الأداء المهني في التدريب الميداني

أولاً : أهمية تحقيق جودة الأداء المهني للأشراف الأكاديمي في التدريب الميداني :

تعني الجودة في جوهرها تقديم السلعة أو الخدمة إلي العميل بالمستوي اللائق والملائم من خلال إستراتيجية تنظيمية وأسلوب إداري يبحث عن التحسين المستمر للإنتاج المؤسسي والخدمي لتحقيق الإشباع المطلوب للحاجات المتغيرة للعملاء . (www.enqion.org)

ويترتب علي تحقيق الجودة تحقيق الأهداف المطلوبة بالشكل المطلوب تغيير إيجابي في السلوك والإتجاهات والرأي العام المجتمعي نحو مزيد من الإنجازات التنموية داخل هذا المجتمع.(عفيفي ومحمد ، ٢٠١٢ ، ٢٢١)

وتتلور أهمية جودة الأداء المهني للأشراف الأكاديمي في التدريب الميداني فيما يلي:

- ١- التحسين المستمر في أداء الطلاب بالمؤسسات التدريبية وليس الوقوف عند مستوي معين .
 - ٢- تحقيق النتائج المتوقعة بأقل تكلفة وأقل جهد وأقصر وقت ممكن .
 - ٣- تحقيق حاجات ورغبات الطلاب بأبسط الطرق والوسائل المتاحة .
 - ٤- تشمل جودة المدخلات والعمليات والمخرجات في تطوير النظام التدريبي .
 - ٥- التقويم المستمر للجهود المبذولة في تطوير النظام التدريبي بالمؤسسات .
 - ٦- التعرف علي جوانب القصور في الأداء والتدريب ومعالجته.(خزام ، ٢٠١٣ ، ٢٤٣)
- ويعد المشرف الأكاديمي هو المسئول المهني عن العملية التدريبية للطلاب داخل المؤسسات بهدف إحداث عمليات التغيير الاجتماعي ، والمساهمة في تأهيلهم وتكليفهم النفسي والاجتماعي.(عفيفي ، ٢٠١٢ ، ١٠)

ويساعد الإعداد المهني للأخصائي الاجتماعي علي تكوين الشخصية المهنية للأخصائي الاجتماعي ، وذلك بتعليم الطلاب أساسيات المهنة ، وإكسابهم الإتجاهات السليمة في مجال التفاعل الوظيفي.(متولى ، ٢٠٠١ ، ٦٩) كما يهدف إلي إكساب المشرف الأكاديمي المعارف النظرية والمهارة في تطبيق المعارف ، بالإضافة إلي قيم وأخلاقيات المهنة. (على ، ٢٠١٢ ، ١٣٦)

ثانياً : أهداف جودة الأداء المهني للأشراف الأكاديمي في التدريب الميداني:

أن الهدف من جودة الأداء المهني هو رسم الخطط وأساليب التعاون مع المؤسسات التدريبية من أجل الوصول إلي عملية تدريبية مفيدة للطلاب وتساعدهم علي تطبيق الجانب النظري في الواقع الميداني. (على ، ٢٠٠٦ ، ٦٤) ، والعمل علي التحسين والتطوير المستمر لكل الوظائف التي تتم داخل المؤسسة التدريبية مع الأهتمام بالتغذية المرتدة للوقاية من الأخطاء قبل وقوعها. (ماضي ، ١٩٩٥ ، ٥٥)

كما يهدف إلي تحقيق التميز في أداء المنظمة ككل والتطور المستمر في العمليات من خلال ثقافات تنظيمية تعتمد بشكل أساسي علي رغبات وإحتياجات العملاء الداخلية والخارجية وتوقعاتهم ، وهذا يرتبط بعلاقة وثيقة بحاجات أوجه الرعاية الاجتماعية بالمجتمع ، وذا توجه مستقبلي للممارسة مرتبطة بعالم اليوم وكذلك بعالم الغد.(متولى ، ٢٠٠١ ، ٦٩)

كما تستهدف إلي إدراك أهمية الاستثمار الأمثل لكافة الطاقات والموارد وحشدها ، لتحقيق التميز المستند إلي كامل قدرات المؤسسة ، والإبتعاد عن منطق الفردية والتشتت والأخذ بمفاهيم العمل الجماعي ، وتكوين المنظمات والشبكات المترابطة والمتفاعلة ، والإيمان بأن العنصر البشري هو الأساس الأقوي في إنجاح الإدارة ، ومن ثم تحتل الجانب الأكبر من جانب الإدارة المعاصرة . (أحمد ، ٢٠٠٣ ، ١٥١-١٥٢) وبإختصار فإن الهدف هو التجويد في كل شيء فهي تشتمل علي جودة كل فرد وكل شيء ، وكل مستوي وفي كل وقت .(أبو النصر ، ٢٠٠٩ ، ١١٢)

ثالثاً : ركائز الأداء المهني للأشراف الأكاديمي في التدريب الميداني :

يمثل تحديد الاحتياجات التدريبية نحو الإرتكاز التي يبني حولها خطط التدريب ، ومن ثم توجيه الأنشطة التدريبية نحو مناحي القصور في أداء الطلاب.(حسن ، ٢٠٠٤ ، ٨) وتعتمد مهنة الخدمة الاجتماعية علي ممارستها علي ما لدي الأخصائي الاجتماعي من مهارات مهنية ، ولذلك فإن الخدمة الاجتماعية ما زالت تتسم بطابع فني مهاري يعتمد أدائه علي شخصية الممارس نفسه.(عبد اللطيف وآخرون ، ٢٠٠١ ، ١٠) كما تتأثر الخدمة الاجتماعية تأثيراً شديداً بثقافة المجتمع الذي تمارس فيه ، ولذلك فإن القيم هي أكثر مكونات الممارسة أختلافاً من مجتمع لآخر. (الدباغ ، ٢٠٠٠ ، ٣١)

وهناك آراء ووجهات نظر عديدة لتحديد أبعاد ومؤشرات جودة الأداء المهني ، ومن بينها من حدد تلك الأبعاد في الألتزام بمعايير جودة الأداء في المؤسسة ، الأستخدام الجيد للوقت ، التعاون بين جميع العاملين في المؤسسة. (هلال ، ٢٠٠٨ ، ١٥٦)

ولقد تحددت عناصر الأداء المهني بالمؤسسات في ثلاث عناصر وهي :

- ١- الموظف: وما يمتلكه من معرفه ومهارات واهتمامات وقيم واتجاهات ودوافع.
- ٢- الوظيفة: وما تتصف به من متطلبات وتحديات ، وما تقدمه من فرص عمل.
- ٣- الموقف: ويقصد به البيئة التنظيمية ، وما يتضمنه من مناخ للعمل والإشراف ، ووفرة الأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي. (شوقي ، ٢٠٠٥ ، ٩١-٩٣)

رابعاً : مستويات جودة الأداء المهني للأشراف الأكاديمي في التدريب الميداني:

يعتبر الأشراف الأكاديمي أحد الدعائم الأساسية التي يستند عليها التدريب العملي ، وأي قصور في إمكاناتهم أو قدراتهم أو أدائهم يشكل خطراً بالغاً ينعكس أثره علي المستوى العام للتدريب . فلا بد من برنامج تدريبي فعال يعهد به لمدرسين لديهم القدرات والمهارات والخبرة العلمية مع الإلمام بأساليب التدريب ، ولذلك ينبغي اختيار هؤلاء المدربين وفق أسس وأساليب مدروسة. (حميد وآخرون ، ٢٠٢٠ ، ٤٢)

ويقترح أن يكون الإشراف علي التدريب الميداني من خلال المستويات الإشرافية التالية:

- أ) المشرف العام علي التدريب.
- ب) موجهو المجالات التدريبية (المدربين).
- ج) المشرفون الميدانيون (الأشراف الأكاديمي).
- د) مشرفو المؤسسات.

وحيث أن مهنة الأشراف الأكاديمي من أكثر المهن التي تحمل في طياتها البعد الأخلاقي المتأصل في السلوك المهني في الخدمة الاجتماعية وتشكل أساس للعمل المهني ، وتقوم ضمن علاقة ما بين المشرف والطلاب تحكمها قاعدة أخلاقية مهنية علي أساس النظام الداخلي للاخصائيين الاجتماعيين القائمين علي عملية الأشراف في التدريب الميداني.(حبيب ، ١٩٩٧ ، ١٤٩) (السيسي ، ٢٠٠٥ ، ٣٥)

وهناك شروط يجب أن تتوافر فيمن تستند إليهم مسئوليه تدريب طلاب الخدمة الاجتماعية أهمها :

- ١) أن يكون حاصلاً علي درجة البكالوريوس في الخدمة الاجتماعية كحد أدني ، ومن المفضل أن يكون حاصلاً علي درجة علمية أعلى في مجال التخصص (دبلوم - ماجستير - دكتوراة).

٢) أن يكون لديه خبرة مدتها خمس سنوات علي الأقل في مجال التخصص الذي سيقوم بتدريب الطلاب فيه.

٣) أن يكون لديه الوقت الكافي لتوجيه وتدريب الطلاب ، حيث أن عملية التدريب تستلزم وقتاً وبذل الجهد لتحقيق أهداف العملية التدريبية.

٤) أن يكون واسع الإطلاع ملم بالمتغيرات المجتمعية والدولية بحيث يظهر كقدوة حسنة أمام طلاب التدريب.

٥) أن يكون شخصية جذابة لبقة يستطيع إدارة الحديث ، وأن يعلم أنه قدوة للطلاب يتعلمون من شخصيته أكثر مما يتعلمون من مهاراته. (حميد وآخرون ، ٢٠٢٠ ، ٤٢)

وترى الباحثة إنه من الهام والضروري وجود موثيق وقواعد ومبادئ تحكم وتضبط قواعد العمل والسلوك المهني والشروط اللازم توافرها في كل من الراغبين في الانضمام لممارسة عملية الأشراف الأكاديمي للتدريب الميداني ، حيث إنها عملية مهنية تستحق ميثاقاً ودستوراً أخلاقياً مميزاً ، نظراً لأنها تتضمن قيم مهنية تعليمية لطلاب الخدمة الاجتماعية .

وصحيح أن السلوك الأخلاقي للإنسان بصفة عامة ، وللإخصائين الاجتماعيين والمشرفين الأكاديميين بصفة خاصة ينتج عن إلتزام شخصي قبل كل شيء وليس عن إلتزام مرسوم أو مقنن فقط ، إلا أن وجود دستور يساعد بل ويؤكد علي إرادة ورغبة وحماس المشرفين الأكاديميين للألتزام بالأخلاقيات وبالتصرفات الأخلاقية في كل ما يقومون به من إتجاهات لفظية أو سلوكية في مهنتهم. (إبراهيم ، ٢٠١١ ، ٢٣٤) (بن عصمان ، ٢٠١٦ ، ٢٧٥)

ويمكن للباحثة من خلال الإطلاع علي التراث النظري وضع مستويات جودة الأداء المهني للأشراف الأكاديمي فيما يلي :

أ) مستوي جودة الأداء المهني للأشراف الأكاديمي تجاه الطلاب :

١- علي المشرف الأكاديمي قبول المسؤولية أو الوظيفة المهنية فقط علي أساس توفر النية والاستعداد المهني لتحقيق الكفاءة المطلوبة.

٢- علي المشرف الأكاديمي أن يقيم علاقة موضوعية متوازنة مع الطالب أساسها الصدق والأمانة والأحترام وعدم الخداع أو الأبتزاز ، ولا يسعى للكسب أو الأستفأة من الطلاب بصورة مادية أو معنوية.

٣- علي المشرف الأكاديمي تجنب العلاقات والالتزامات الشخصية التي تتعارض مع مصلحة الطلاب ولا تخدم العمل المهني ، كالعلاقات الشخصية ، أول العلاقات الاقتصادية أو الأستقطاب السياسي أو الديني.

٤- علي المشرف الأكاديمي تجنب العلاقات المهنية المتعددة أو المزدوجة التي تكون فيها فرص الأستغلال كبيرة الأحتمال أو غير مأمونة ، مع إتخاذ الخطوات اللازمة لحماية حقوق الطلاب وحماية حدود العلاقة المهنية ، وصيانة أهدافها النبيلة. (إبراهيم ، ٢٠١١ ، ٢٣٥)

٥- يجب علي المشرف الأكاديمي عقد إجتماعاً دورياً شهرياً بطلاب التدريب الذين يشرف عليهم وذلك لمناقشة عدد من الموضوعات منها:

- ملاحظة عن سير التدريب خلال الشهر .
- متابعة التسجيلات والأبحاث المقررة علي الطلاب .
- مشاكل الطلاب .
- إعداد الطلاب لتنفيذ خطة تدريب الشهر الحالي.
- تقييم الطلاب.

- أختيار أحد الحالات المسجلة لمناقشتها في ضوء المبادئ والأسس النظرية للمهنة.

٦- المراجعة الدورية لسجلات الطلاب علي مختلف أشكالها وإبداء ملاحظاته العملية عليها كتابه ، والبعد عن الملاحظات ذات العبارات الغامضة أو المكررة أو العبارات التي لا تقيس فردية كل طالب.(حميد وآخرون ، ٢٠٢٠ ، ٤٧-٤٨)

٧- علي المشرف الأكاديمي تزويد الطلاب بالمعلومات الصحيحة والكاملة بخصوص المؤسسة التدريبية ، وذلك لتمكنهم من سير العملية التدريبية بطريقة سليمة وصحيحة.

٨- يمتنع المشرف الأكاديمي من أستعمال سلطته علي الطلاب إلا لتنفيذ خطة التدريب الميداني وتوصيل المعلومات والخبرات للطلاب.

٩- يجب أن يكون المشرف الأكاديمي قد حصل علي التدريب والتأهيل المهني اللازم الذي يمكنه من تدريب الطلاب وتنفيذ خطط التدريب الميداني.(إبراهيم ، ٢٠١١ ، ٢٣٦-٢٣٧)

ب) مستوي جودة الأداء المهني للأشراف الأكاديمي تجاه المؤسسة التدريبية :

١- علي المشرف الأكاديمي قبل بدء التدريب أن يقوم بزيارة المؤسسات التدريبية التي وقع الأختيار عليها للإجتماع مع مديري هذه المؤسسات والأخصائيين الاجتماعيين الذين سيتولون مسئولية الإشراف المباشر علي طلاب التدريب (مشرفي المؤسسات) للاتفاق معهم

علي الأعمال المناسبة التي يتم تدريب الطلاب عليها ، مع توضيح المضمون العام لخطة التدريب وأهدافه داخل المؤسسة.

٢- أن يقوم المشرف الأكاديمي بزيارة كل مؤسسة من المؤسسات التدريبية التي يشرف علي طلاب التدريب بها مرتين علي الأقل شهرياً ، ولا يجوز أن يجمع طلبه أكثر من مؤسسة في مؤسسة واحدة إلا في الاجتماع الشهري الدوري.

٣- أن يقوم بالأشتراك مع مشرفي المؤسسات ومديرها في تقدير درجة الطلاب الشهرية والختامية. (حميد وآخرون ، ٢٠٢٠ ، ٤٧-٤٨)

ج) مستوى جودة الأداء المهني للأشراف الأكاديمي تجاه المجتمع :

١- علي المشرف الأكاديمي مسؤولية المشاركة في برامج للمحافظة علي المجتمع المحيط بالمؤسسات التدريبية تحقيقاً لمفهوم تكامل التنمية وفق استراتيجيات ومبادئ العمل المهني.

٢- علي المشرف الأكاديمي التشجيع علي المشاركة الواعية من قبل الطلاب في المشاركة التنموية المجتمعية للمجتمع المحيط بالمؤسسات التدريبية. (إبراهيم ، ٢٠١١ ، ٢٤٢)

خامساً : العوامل المؤثرة في جودة الأداء المهني للأشراف الأكاديمي في التدريب الميداني :

توجد العديد من العوامل المؤثرة في جودة الأداء المهني للأشراف الأكاديمي في التدريب الميداني تتمثل فيما يلي :

١- الأختبارات : يجب أختبار فاعلية المشرفين الأكاديميين وقدرتهم في المهارات والسلوكيات وعلاقات العمل المطلوبة لتنفيذ خطة التدريب الميداني بالمؤسسات التدريبية.

٢- الأنشطة : القيام بقياس مخرج الأداء الذي تنتج في المهارات والسلوكيات وعلاقات العمل.

٣- العوامل الشخصية والمجتمعية : والتي تتمثل في السن والجنس والإعداد والتدريب المستمر ومدى تعاون المؤسسات التدريبية مع المشرفين الأكاديميين.

٤- تكوين هيكل تنظيمي غير رسمي لجهود إدارة الجودة بالمؤسسات التدريبية.

٥- استخدام أساليب حل المشكلات وإتخاذ القرارات التي تتميز بالفاعلية ، وتمكين جميع

المشرفين من تطبيقها ، وهي مبنية علي مشاركة الجميع لتحقيق النجاح من خلال إرضاء المستفيد بما يعود بالنفع علي الجميع في المجتمع. (دوجلاس ، بدون سنة ، ٨٣) (الفرماوى

، ٢٠٠٥ ، ٣٠٣) (سليمان ، ٢٠٠١ ، ١٨)

سادساً : معايير جودة الأداء المهني للأشراف الأكاديمي في التدريب الميداني:

يقصد بمعايير جودة الأداء المهني للأشراف الأكاديمي في التدريب الميداني إنه مجموعة القواعد والإطار المرجعي المرشد لما ينبغي أن يكون عليه العمل المهني للمشرف الأكاديمي في التدريب الميداني للطلاب بالمؤسسات التدريبية. (عفيفي ومحمد ، ٢٠١٢ ، ٢١٨)

حيث إن التدريب يساعد علي إكتساب الفاعلية والكفاءة من خلال إكتساب المتدربين للمعارف والمهارات في أعمالهم الحالية والمستقبلية ، هذا بالإضافة إلي كون التدريب يعتبر عاملاً أساسياً في مجال تطوير الطلاب والرقي بهم ، ورفع كفاءتهم العلمية في شتي المجالات المختلفة ، ولا يقتصر التدريب علي تزويد الطلاب بالمعلومات والمعارف الجديدة فحسب ، ولكن يشمل الممارسة الفعلية للأساليب الجديدة فهو يشمل تزويد الطلاب بالمعرفة عن المبادئ والأساليب الإدارية لكافة الوظائف ، وتوضيح دورهم في تحقيق الأهداف المرسومة من وحدة التدريب الميداني ، والتركيز علي العوامل البيئية سواء كانت داخلية أو خارجية ، ومدى تأثيرها علي الأداء. (عبد اللطيف ، ٢٠٠٠ ، ١٢١-١٢٢)

وتري الباحثة أنه يجب أن تتوافر القيادة الفعالة في المشرف الأكاديمي والتي تمثل العنصر المحوري في عملية التدريب الميداني حتي يستطيعوا أن يقوموا بتنفيذ خطة التدريب الميداني مع الطلاب بالمؤسسات التدريبية.

ويتطلب لجودة الأداء المهني للأشراف الأكاديمي في التدريب الميداني ضرورة الألتزام بالمعايير التالية :

١- الإيمان والقناعة التامة برسالة التدريب الميداني وذلك من قبل الأشراف الأكاديمي داخل المؤسسات التدريبية.

٢- التحديد الدقيق لأهداف التدريب الميداني في ضوء ما يلي :

أ) إمكانات المؤسسة اتي يتم التدريب فيها.

ب) إمكانات وقدرات المشرف الأكاديمي.

ج) المدى الزمني المطلوب فيه إنجاز خطة التدريب الميداني.

د) القيم واللوائح والقيم السائدة الخاصة بالتدريب الميداني. (عفيفي ، ومحمد ، ٢٠١٢ ،

٢١٨-٢١٩)

٣- ضرورة الألتزام بخطوات عملية تحسين الأداء والتي تتمثل فيما يلي :

أ) تحليل الأداء : ويرتبط هذا بتحليل بيئة العمل وهي (الموضع المرغوب - الوضع

الحالي أو الفعلي) .

(ب) البحث عن جذور المسببات. (Javir Maryinez، ٢٠٠١، ٦٠-٦٤)

سابعاً : المهارات والأستراتيجيات اللازمة لتحقيق جودة الأداء المهني للأشراف الأكاديمي في التدريب الميداني :

(أ) المهارات اللازمة لتحقيق جودة الأداء المهني في التدريب الميداني :

من الثوابت العلمية التي لا تقبل الشك أو الجدل هو أن أي ممارسة مهنية لمهنة من المهن الاجتماعية أو الإنسانية لابد وأن تعتمد علي توفر مجموعة من المهارات الخاصة التي تحقق مصداقيتها وفعاليتها علمياً وبحثياً وتجريبياً ، وممارسة التدريب الميداني للخدمة الاجتماعية لابد وأن تدعمها أسس علمية تحدد مهاراتها كما تحدد أساليب إكتساب هذه المهارات. (عبد الحميد ، ٢٠١٨ ، ٣٦٩)

وتعرف المهارات بأنها قدرة الممارس علي توظيف النظريات والمعارف والخبرات والمبادئ المهنية لتنمية أدائه في مجالات الممارسة لتحقيق عملية المساعدة لكافة الأنساق التي يتعامل معها في المواقف المتعددة بسهولة ويسر مع الأقتصاد في الوقت والجهد. (علي ، ٢٠٠٣ ، ٣٢٥)

ويعتمد التدريب الميداني في ممارسته علي ما لدي المشرفين الأكاديميين من مهارات مهنية ، ولذلك تتسم ممارسة تعليم التدريب الميداني بطابع مهاري ، وتعتمد في أدائها علي شخصية المشرف نفسه. (عبد اللطيف وآخرون ، ٢٠٠١ ، ١٠)

وتظهر أهمية المهارات المهنية من خلال الأنشطة التي يؤديها المشرف الأكاديمي فهو المعبر عن ماهية ورسالة تعليم الخدمة الاجتماعية ، وعليه يقع عبء تنشيط وتفعيل العلاقة المتبادلة مع الطلاب ، وأستخدام ميكانيزمات عمليات خدمة الفرد والجماعة والمجتمع ، لتحقيق التغير المطلوب في مؤسسات التدريب الميداني. (عفيفي ، ٢٠٠٨ ، ٣٤)

ويتم أكتساب وتحسين هذه المهارات من خلال عدة وسائل أهمها : التعليم ، التعلم ، الدورات التدريبية ، القراءة ، الممارسة (خبرات العمل) ، الملاحظة. (أبو النصر ، ٢٠٠٩ ، ١٣٨-١٣٩)

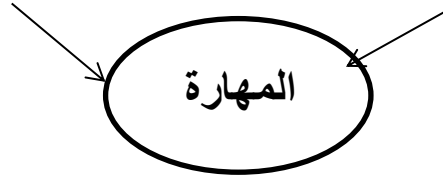
وتنتج مهارة المشرف الأكاديمي من ثلاث عمليات أساسية وهي :

- الأختيار الواعي للمعلومات والهدف المهني.
- تفاعل هذه المعلومات مع القيم المهنية.
- التعبير عن هذا التفاعل بالنشاط المهني المناسب. (عبد الحميد ، ٢٠١٨ ، ٣٧٢)

شكل (٤) يوضح العوامل الأساسية المكونة للمهارة

المعارف

القيم



وتوجد مجموعة من أهم المهارات التي يجب أن تتوفر في المشرف الأكاديمي كما يلي:

- ١- المهارات الفكرية : يقصد بها القدرة علي التفكير المنطقي المرتب ، وتحديد العلاقات بين المتغيرات الفكرية ، ومن أمثلة المهارات الفكرية (مهارة التخطيط - مهارة تحليل المشكلات - مهارة الأفناع - مهارة إتخاذ القرارات) .
- ٢- المهارات الإنسانية : ويقصد بها القدرة علي التعامل الفعال الناجح مع الآخرين ، ومن أمثلة المهارات الإنسانية (مهارة الأتصال مع الآخرين - مهارة الإنصات - مهارة الحديث) .
- ٣- المهارات الفنية : ويقصد بها القدرة علي القيام بالعمل المطلوب بالشكل السليم ، ومن أمثلة هذه المهارات (مهارة أستخدام الحاسب الآلي وتكنولوجيا المعلومات - مهارة التسجيل - مهارة العرض والتقديم) .
- ٤- المهارات التحليلية : مثل مهارة التفكير الإيجابي ، مهارة تحليل المشكلات ، مهارة المواقف ، مهارة تحليل البيانات. (أبو النصر ، ٢٠٠٩ ، ١٣٩-١٤٠)

ويمكن الأخذ في الأعتبار مجموعة من العوامل التي تساهم في إكتساب المهارات المهنية للمشرفين الأكاديميين بشكل أمثل والتي يمكن أن نذكر منها ما يلي :

- ١- تحديد الهدف بدقة.
- ٢- تحديد المهارة المطلوب إكتسابها.
- ٣- مراعاة الخصائص الاجتماعية للمشرف الأكاديمي.
- ٤- مراعاة الظروف التي يتم فيها التدريب.
- ٥- الأخذ في الأعتبار الفترة الزمنية المتاحة للتدريب.
- ٦- درجة الكفاءة المطلوبة والموارد المتاحة.
- ٧- مراعاة المتابعة والتوجيه المستمر للمشرف الأكاديمي. (عبد الحميد ، ٢٠١٨ ، ٣٧٣)

ولعل أبرز المقومات الواجب توافر لإكتساب المهارات المهنية ما يلي :

- ١- **الممارسة والتكرار** : حيث يجب أن تتم الممارسة بصورة طبيعية وفي مواقف حياتية متنوعة وذلك بدلاً من التكرار الآلي أو الأداء التقليدي.
- ٢- **الفهم والإدراك الواعي** : فبدون الفهم والإدراك الواعي لا يمكن مواجهة المواقف الجديدة ونفتقد حسن التصرف في المواقف المختلفة.
- ٣- **التوجيه** : يعين التوجيه علي إكتساب المهارة ويوجه أنظار المتدربين إلي إخطائهم ونواحي قوتهم وضعفهم وإرشادهم إلي أفضل الأساليب اللازمة للعمل والأداء المهني الفعال والمطلوب بجودة عالية.
- ٤- **القدوة الحسنة** : يتضمن ذلك مشاهدة المتدربين لنماذج لممارسي المهارة للتعرف علي طبيعة الأداء والعمل علي محاكاتهم ، ويمكن أن يتم ذلك بإستخدام أسلوب لعب الدور أو النمذجة.
- ٥- **التشجيع** : يعتبر التحفيز والنجاح في الأداء عاملان أساسيان يؤديان إلي تعزيز التعلم وإكتساب المهارة بشكل أفضل ، ويزيد الرضا لدي المتدرب وتشعره بمزيد من السعادة والقناعة مما يؤديه من أعمال مهنية. (عبد الحميد ، ٢٠١٨ ، ٣٧٣-٣٧٤)
- (ب) **الإستراتيجيات اللازمة لتحقيق جودة الأداء المهني في التدريب الميداني** :
- نستخدم كلمة الاستراتيجية في تنظيم المجتمع علي أنها المنهج الذي يتبعه الاخصائي الاجتماعي لتحقيق أهداف طريقة تنظيم المجتمع ، وتتضمن الاستراتيجية مجموعة من المسلمات الأساسية توضح وجهة النظر العامة التي تمثلها وكذا تفصيل العمل بها .(عبد العال وآخرون ، ١٩٩٢ ، ٢١٣)
- وتستخدم الاستراتيجيات في طريقة تنظيم المجتمع علي أنها نوع من السلوك وكذا التنظيمات التي يجب أن توجه إليها عمليات التغيير وتجديد طريقة التدخل لإحداث ذلك التغيير ومدى الجهد المطلوب لتحقيق التغير ونوعه وقيمة التكاليف اللازمة لإحداث التغيير.(الرشيدى وآخرون ، ١٩٩٥ ، ٧٦ ،
- ويشير مفهوم الاستراتيجية في تنظيم المجتمع للدلالة علي المنهج الذي يستخدمه المنظم الاجتماعي لتحقيق أهداف الطريقة ، وهذا المعني يشير إلي وجود مجموعة من المناهج أو الاستراتيجيات في تنظيم المجتمع . (عبد الحميد ، ٢٠١٨ ، ٢٦٩)
- ويعد التخطيط الاستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة من أهم وأكثر الخطوات الفاعلة في تحقيق الأبعاد الأساسية لتحقيق جودة التدريب الميداني ، ولهذا تستخدم كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية

خطة استراتيجية شاملة تتضمن (رؤية ، رسالة ، وأهداف ،) ونشاطات لها القدرة علي تحقيق أهداف التدريب الميداني بالمؤسسات التدريبية. (الخفاجي ، ٢٠١١ ، ٢٥)

وفي ضوء التقدم المعلوماتي الحديث واستخدام تكنولوجيا المعلومات الهائل الذي نلاحظه هذه الأيام ، فإن ذلك يتطلب تطوير طريقة للتعليم تشجع الطلبة علي تحمل المسؤولية في التعامل مع هذا الكم اللامحدود من المعارف ، والذي يكون ناجحاً إلا باستخدام استراتيجيات التعلم النشط الذي يركز علي مبدأ التعلم بالعمل والتشجيع علي التعلم العميق الذي يساعد المتعلم علي فهم المادة التعليمية. (الأنصاري ، ٢٠١٧ ، ٢٣٢)

وترى الباحثة في ضوء قراءاتها البحثية أنه يمكن للمشرفين الأكاديميين استخدام إستراتيجيات التعلم النشط في تدريب طلاب الخدمة الاجتماعية ، حيث أن التعلم النشط يعد طريقة تعلم وتعليم في آن واحد ، حيث يشارك المتعلمون في الأنشطة والتمارين والمشاريع بفاعلية كبيرة وهو ما يتوافق مع متطلبات جودة التدريب الميداني وذلك من خلال بيئة تعليمية غنية متنوعة ، تسمح للطلاب بالإصغاء الإيجابي والحوار البناء والمناقشة الثرية والتفكير الواعي والتحليل السليم والتأمل العميق لكل ما تتم قراءته أو كتابته ، أو طرحه من مادة دراسية أو برامج تعليمية .

حيث يسمح هذا النوع من التعليم بالمشاركة الفاعلة من الطلاب في الأنشطة وتقلهم من دور المتعلم السلبي إلي المتعلم الذي يقوم بتدوين الملاحظات. (الأنصاري ، ٢٠١٧ ، ٢٣١)

(١) مفهوم استراتيجيات التعلم النشط :

وتعرف استراتيجيات التعلم النشط بأنها إجراءات يتبعها المتعلم داخل مجموعة تعلم بعد تخطيط مسبق لها ، ويشترط أن تكون الأفكار الموجودة بالنسبة للمتعلم مرتبطة بالأفكار المقدمة له ، وأن يدركها المتعلم بنفسه ، وأن يحل التعارضات المعرفية التي تواجهه ، عن طريق المشاركة والتحاور والتفاعل الصفي في مجموعات منظمة ، من خلال أنشطة تعليمية موجهة تعتمد علي المناقشة الصفية ويتفاعل المتعلم مع زملائه للإجابة عن عدة تساؤلات. (سالم ، ٢٠٠١ ، ١٠٧)

وهو إحدى الفلسفات التعلیمیة التي تمّ تبنيها من قبل المؤسسات التعلیمیة، وتعني جعل المتعلم جزءاً أساسياً ومشاركاً مهماً في العملية التعلیمیة، وهو ما يُعرف بإيجابية المتعلم؛ ففي التعلیم التقليدي كان دور المتعلم يقتصر على الاستماع، والحفظ، والتدوين، ثمّ ترديد ما تمّ تخزينه في الذاكرة عن طريق امتحان شفهيّ أو كتابيّ. أمّا في التعلّم النشط فالمتعلم عليه أن يُناقش، ويُحاور، ويُطرح الأسئلة، ويفترض، ويبحث، ويُحلل، ويستخلص النتائج من عدّة مصادر - ومنها: المُعلّم،

والبحث بواسطة الشبكة العنكبوتية، وجمع البيانات، والعمل الميداني، وإجراء التجارب، وعمل المقابلات - فاختيار الآلية يعتمد على طبيعة المادة التي يدرسها المتعلم. (الأنصاري ، ٢٠١٧ ، ٢٣١)

٢) خصائص استراتيجيات التعلم النشط :

- الطلاب يشتركون في العملية التدريبية بصورة فعالة تتعدى كونهم متلقين سلبيين.
- الطلاب يشتركون في النشاطات والفعاليات الصفية بصورة مختلفة عن طريق القراءة والكتابة والنقاش وطرح الأسئلة والتعليق عليها.
- هناك تركيز أقل علي نقل المعلومات وإيصالها للطلاب ، في حين يزداد التركيز علي تطوير مهارات الطلاب الأساسية والمتقدمة وتنميتها.
- هناك ما يزيد من استكشاف القيم والمعتقدات والتوجهات لدي الطلاب.
- تكون دافعية الطلاب مرتفعة .
- حصول الطلاب علي التغذية الراجعة الفورية من المشرف الأكاديمي. (الشيبانية ، ٢٠٠٦ ، ٦٤)

٣) مميزات استخدام استراتيجيات التعلم النشط في التدريب الميداني :

- محاربة الطريقة التقليدية في التعليم التي خرّجت أجيالاً من الحافظين دون أن تكون بينهم إلا أعداداً قليلة من المفكرين والمبدعين.
- دمج الطالب في العملية التعليمية؛ فيشعر بالانتماء إلى المؤسسة التدريبية والكلية والجامعة، ويبدأ بالشعور الإيجابي تجاه نفسه، ممّا يحفّزه على اكتشاف مواهبه وإبداعاته في المجالات التي يريدها.
- تنمية القدرة على البحث، والاستقراء، والاستدلال، والتحليل المنطقي للمعطيات، والنتائج، والبيانات.
- القدرة على حلّ المشكلات، ووضع الحلول المنطقية التي تتناسب مع حجم المشكلة وعمقها وتشعباتها. نشر روح الإيجابية والدافعية، والمنافسة الشريفة بين الطلاب.
- تنمية مبدأ التشاركية، والعمل الجماعي، والتعاون بين الطلاب، والبعد عن الأنانية والفردية وحب الذات.
- يزيد من اندماج الطلاب اثناء التعلم ويجعل عملية التعلم متعة .
- يحفز الطلاب على كثرة الانتاج وتنوعه .

- ينمي الثقة بالنفس والقدرة على التعبير عن الرأي .
- ينمي الرغبة في التعلم حتى الاتقان .
- ينمي القدرة على التفكير والبحث .
- ينمي لديهم اتجاهات وقيم ايجابية .
- يساعد على ايجاد تفاعل ايجابي بين الطلاب .
- يعزز روح المسؤولية والمبادئ لدى الطلاب .
- يعزز التنافس الايجابي بين الطلاب . (محمد ، ٢٠١٧ ، ٣٠١-٣٠٣)

٤) استراتيجيات التعلم النشط :

- استراتيجيات الحوار والمناقشة
- استراتيجيات حل المشكلات
- استراتيجيات العصف الذهني
- استراتيجيات التعلم التعاوني
- استراتيجيات مسرح المنهج
- استراتيجيات الخرائط الذهنية
- استراتيجيات لعب الأدوار
- استراتيجيات التدريس التبادلي
- استراتيجيات القبعات الستة للتفكير. (محمد ، ٢٠١٧ ، ٣٠٦)

٥) خطوات تنفيذ استراتيجيات التعلم النشط :

كل هذه الاستراتيجيات لها خطوات إجرائية , والخطوات المشتركة بينها جميعاً هي :

- تحديد الهدف من الاستراتيجية وذكر اسمها
- طرح الموضوع المطلوب دراسته
- القيام بالتهيئة الذهنية المناسبة لجذب الانتباه
- تحديد المهمة المطلوبة من المتعلمين
- تقديم الإرشادات بوضوح لأداء المهمة و التأكد من استيعاب المتعلمين لهذه الإرشادات
- إعطاء المتعلمين الوقت الكافي لإنجاز المهمة
- التنقل بين المتعلمين في هدوء للمساعدة و التأكد من سير العمل في الطريق الصحيح
- شرح استراتيجية الحوار والمناقشة. (سالم ، ٢٠٠١ ، ١٤٤)

٦) خطوات تطبيق التعلم النشط :

- يقوم التعلم النشط على خطوات ثلاث متداخلة هي:-
- الإعداد للمناقشة.
- السير في المناقشة.

- تقويم المناقشة. (الشيبانية ، ٢٠٠٦ ، ٦٨)

(٧) اعتبارات يجب مراعاتها عند تطبيق التعلم النشط :

ويجب على المشرف الأكاديمي أن يراعي ما يلي عند تطبيق استراتيجيات التعلم النشط في التدريب الميداني :-

- التخطيط السليم:- بحيث تنصب المناقشة حول أهداف موضوع المناقشة أو الموضوع قيد المناقشة كسبا للوقت.

- ضرورة اهتمام المشرف بالفروق الفردية بين الطلبة، وإتاحة فرص المناقشة والمشاركة للجميع.

- ضرورة اهتمام المشرف بتحفيز الطلاب والثناء عليهم واحترام مبادراتهم. (الأنصاري ، ٢٠١٧ ، ٢٣٥)

المصادر والمراجع

١. إبراهيم ، قصي عبد الله (٢٠١١). تحديد مستوى جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين ، بحث منشور ، مجلة جامعة أم القرى للعلوم الاجتماعية ، مج ٣ ، ع ١ ، يناير .
٢. أبو النصر ، مدحت محمد (٢٠٠٩). المدخل إلي إدارة الجودة الشاملة " وست سيجما " ، القاهرة ، الدار العالمية للنشر والتوزيع.
٣. أبو النصر ، مدحت محمد (٢٠٠٩). فن ممارسة الخدمة الاجتماعية ، القاهرة ، دار الفجر للنشر والتوزيع.
٤. أحمد ، أحمد إبراهيم (٢٠٠٣). الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسية ، الإسكندرية ، دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر.
٥. الأنصاري ، فوزية محمد عبد الله (٢٠١٧). أثر التعلم النشط علي التعلم الذاتي ، بحث منشور ، مجلة الإستواء ، جامعة قناة السويس - مركز البحوث والدراسات الإندونيسية ، ع ٥ .
٦. بن عصمان ، مني محمد (٢٠١٦). الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي ودور الخدمة الاجتماعية في تجويده ، بحث منشور ، مجلة الجمعية المصرية للاخصائين الاجتماعيين ، ع ٥٥ ، يناير .
٧. حبيب ، جمال شحاته (١٩٩٧). العلاقة بين تطبيق برنامج تدريبي للأخصائيين الاجتماعيين وتنمية أدائهم المهني " دراسة تجريبية علي الأخصائيين الاجتماعيين بمجال الدفاع الاجتماعي " ، بحث منشور ، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، القاهرة ، ع ٢ .
٨. حسن ، محمد حربي (٢٠٠٤). المحاكاة في التدريب المهني والإداري ، القاهرة ، المنظمة العربية لتنمية الإدارية.
٩. حميد ، محمد محمود مصطفى (٢٠١٢). الأسس النظرية للتدريب العملي لطلاب الخدمة الاجتماعية - الجزء الأول القاهرة ، دار الاسلام للطباعة والتصميمات.
١٠. حميد ، محمد محمود مصطفى وآخرون (٢٠٢٠). التدريب العملي لطلاب الخدمة الاجتماعية " الأسس وقضايا التطوير - الجزء الأول (النظري) ، القاهرة ، مطبعة العشري .
١١. خزام ، مني عطيه (٢٠١٣). إدارة المؤسسات الاجتماعية في بيئة متغيرة ، الإسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث.

١٢. الخفاجى ، حاكم جبوري (٢٠١١). نحو تطبيق استراتيجي لفلسفة إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي مع نموذج مقترح " دراسة في جامعة الكوفة " ، بحث منشور ، مجلة الاقتصاد والمجتمع ، جامعة منتوري قسنطينة ١ - مخبر المغرب الكبير الاقتصاد والمجتمع ، جامعة الكوفة ، ع ٧.
١٣. الدباغ ، عفاف بنت إبراهيم (٢٠٠٠). المنظور الإسلامي لممارسة الخدمة الاجتماعية ، الفيوم ، دار الصفوة للنشر والتوزيع.
١٤. دوجلاس . ك (بدون سنة). إدارة تغيير الأفراد والأداء كيف . ترجمة عبد الحكيم أحمد ، القاهرة ، إيتراك للطباعة والنشر.
١٥. الرشيدى ، ملاك أحمد وآخرون (١٩٩٥). نظريات ونماذج عملية في تنظيم المجتمع . القاهرة ، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي - جامعة حلوان.
١٦. سالم ، المهدي محمود (٢٠٠١). تأثير استراتيجيات التعلم النشط في مجموعات المناقشة علي التحصيل والاستيعاب المفاهيمي والإتجاهات نحو تعلم الفيزياء لدي طلاب الصف الأول الثانوي ، بحث منشور ، مجلة التربية العلمية ، مج ٤ ، ع ٢ ، يونيو.
١٧. سليمان ، عبد الفتاح محمود (٢٠٠١). إدارة الجودة الشاملة في شركات ومشروعات التشييد ، القاهرة ، أميتراك للطباعة والنشر.
١٨. السيسى ، فتحي أحمد (٢٠٠٥). مدى فاعلية البرنامج التدريبي في رفع مستوى الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع الأطفال الصم والبكم ، بحث منشور ، المؤتمر العملي الثامن عشر ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، القاهرة ، مج ٤.
١٩. شحاته ، عصام محمود (٢٠١١). جودة التدريب الميداني كأحد معايير الاعتماد لمعاهد الخدمة الاجتماعية " دراسة مطبقة علي طلاب المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بسوهاج " ، بحث منشور ، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية - جاعة حلوان - كلية الخدمة الاجتماعية ، ع ٣٠ ، ج ٣ ، أبريل.
٢٠. شعبان ، خليفة مصباح (٢٠١٨). التدريب الميداني في الخدمة الاجتماعية والمعوقات التي تحول دون تحقيق الكفاءة المهنية، بحث منشور ، المجلة العلمية لكلية التربية ، جامعة مصراته - كلية التربية ، س ٣ ، ع ١٠ ، مارس.
٢١. شوقي ، محمد (٢٠٠٥). الإدارة العامة ، القاهرة ، دار النهضة العربية.

٢٢. الشيبانية ، زينة بنت صالح (٢٠٠٦). التعلم النشط بين النظرية والتطبيق ، بحث منشور ، مجلة التطوير التربوي ، وزارة التربية والتعليم ، س ٥ ، ع ٢٩ ، سلطنة عمان ، سبتمبر.
٢٣. عبد الحميد ، يسري شعبان (٢٠١٨). العمليات المهنية مع المجتمعات . سلسلة مؤلفات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية - الكتاب الثاني ، الطبعة الأولى ، القاهرة ، مطبعة الطيب.
٢٤. عبد العال ، عبد الحليم رضا وآخرون (١٩٩٢). تنظيم المجتمع (نماذج - نظريات - اتجاهات) . القاهرة ، دار الحكيم للطباعة والنشر.
٢٥. عبد اللطيف ، رشاد أحمد (٢٠٠٠). إدارة وتنمية المؤسسات الاجتماعية ، الإسكندرية ، المكتبة الجامعية.
٢٦. عبد اللطيف ، رشاد أحمد ، وآخرون (٢٠٠١). التدريب علي مهارات العمل الاجتماعي (معارف وخبرات تطبيقية) . القاهرة ، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي بجامعة حلوان.
٢٧. عبد اللطيف ، سوسن عبد اللطيف ، وعويس محمد محمود إبراهيم (١٩٩٣). التدريب الميداني في الخدمة الاجتماعية (مستقبلك - أخصائي اجتماعي) ، القاهرة ، دار النهضة العربية ، ج ١ ، ط ٤.
٢٨. عفيفي ، عبد الخالق محمد (٢٠٠٨). المهارات المعاصرة للخدمة الاجتماعية . القاهرة ، دار الحمد للطباعة.
٢٩. عفيفي ، عبد الخالق محمد ، ومحمد ، عبد العزيز حسين (٢٠١٢). تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية " تكنولوجيا التدخل في إطار الأجهزة والاتجاهات الحديثة " . القاهرة ، بدون ناشر.
٣٠. عفيفي ، عبد الخالق محمد ، ومحمد ، عبد العزيز حسين (٢٠١٢). تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية " تكنولوجيا التدخل المهني في إطار الأجهزة والاتجاهات الحديثة " ، القاهرة بدون دار نشر.
٣١. عفيفي ، عبد الخالق محمد (٢٠١٢). منهجية تعليم وممارسة المهارات المعاصرة للخدمة الاجتماعية ، القاهرة ، بدون دار نشر.
٣٢. على ، ماهر أبو المعاطي (٢٠٠٤). إدارة المؤسسات الاجتماعية ، ط ٣ ، القاهرة ، مكتبة زهراء الشرق.

٣٣. على ، ماهر ابو المعاطي (٢٠١٣). الاتجاهات الحديثة في جودة تعليم الخدمة الاجتماعية " مع نماذج مصرية وعربية وعالمية " ، الكتاب العاشر ، الإسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث.
٣٤. على ، ماهر أبو المعاطي (٢٠٠١). دليل التدريب الميداني لطلاب الخدمة الاجتماعية ، القاهرة ، مطبعة نور الإيمان ، ط ٣ .
٣٥. على ، ماهر أبو المعاطي (٢٠٠٣). الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية (أسس نظرية - نماذج تطبيقية) . القاهرة ، مكتبة زهراء الشرق.
٣٦. على ، ماهر أبو المعاطي (٢٠٠٦). الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الأسرة والطفولة ، القاهرة ، مكتبة زهراء الشرق.
٣٧. على ، ماهر أبو المعاطي (٢٠١٢). الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية ، الإسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث.
٣٨. الفرماوى ، مصطفى عبد العظيم (٢٠٠٥). السياسة الاجتماعية وإدارة المؤسسات ، القاهرة ، مكتبة الإنجلو المصرية.
٣٩. قاسم ، محمد رفعت وآخرون (٢٠٠٦). دليل التدريب الميداني لطلاب الخدمة الاجتماعية - جامعة حلوان ، مركز نشر وتوزيع الكنتب الجامعي.
٤٠. قاسم ، محمد رفعت وآخرون (٢٠٢١). الدليل الإرشادي التدريب الميداني فى الخدمة الاجتماعية - جامعة حلوان ، الجزء الأول ، الترم الأول ، مركز نشر وتوزيع الكنتب الجامعي.
٤١. قاسم ، محمد رفعت وآخرون (٢٠٢١). الدليل الإرشادي التدريب الميداني فى الخدمة الاجتماعية - جامعة حلوان ، الجزء الثانى ، الترم الثانى ، مركز نشر وتوزيع الكنتب الجامعي.
٤٢. قاسم ، محمد رفعت وآخرون (٢٠٢١). مجالات التدريب الميداني في الخدمة الاجتماعية - الفرقة الرابعة - الفصل الدراسي الثاني ، الجزء الأول ، القاهرة ، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي.
٤٣. ماضى ، محمد توفيق (١٩٩٥). إدارة الجودة الشاملة " مدخل النظام المتكامل " ، القاهرة ، دار المعارف.

٤٤. ماضى ، محمد توفيق (٢٠٠٢). تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمة في مجالس الصحة والتعليم ، القاهرة ، بحث منشور ، بحوث ودراسات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، جامعة الدول العربية.
٤٥. متولى ، عبد العزيز (٢٠٠١). الإعداد المهني وممارسة الخدمة الاجتماعية ، القاهرة ، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية.
٤٦. محمد ، أماني سعد (٢٠١٧). مبادئ واستراتيجيات التعلم النشط في ضوء النظرية التربوية الإسلامية ، بحث منشور ، مجلة كلية التربية ، جامعة طنطا ، مج ٦٨ ، ع ٤ ، أكتوبر.
٤٧. محمود ، محمود محمد وآخرون (٢٠٠٨). إدارة المؤسسات الاجتماعية ، القاهرة ، دار السحاب للنشر والتوزيع.
٤٨. هلال ، محمد عبد الغني (٢٠٠٨). إدارة الجودة الشاملة ومقياس الأداء ، القاهرة ، مركز تطوير الأداء والتنمية.