كلية التربية

كلية معتمدة من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم

إدارة: البحوث والنشر العلمي (المجلة العلمية)

=======

العوامل المؤثرة على جودة تعليم مهنة الخدمة الاجتماعية

إعـداد

خلود عبد القادر محمد باجنيد

إشراف

أ.د/عزة عبدالجليل عبد العزيز عبدالله

أستاذ بقسم الاجتماع والخدمة الاجتماعية

﴿ المجلد الخامس والثلاثون – العدد الثامن– أغسطس ٢٠١٩م ﴾

http://www.aun.edu.eg/faculty_education/arabic

مقدمة:

يعد التعليم أحد أهم الخدمات التي تحرص كافة المجتمعات على ضمان جودتها من منطلق أن عائدها لا يرتبط فقط بالمنافع الاقتصادية، وإنما يرتبط بكل مكونات البناء المجتمعي وتألفه، فالتعليم يؤثر في المكون الاقتصادي والسياسي والثقافي والاجتماعي والتقني وغيرها.

(عبدالرحيم، 2011، ص 1495).

ولكي تحقق مؤسسات التعليم العالي وظائفها بنجاح في هذا القرن الذي يتسم بالثورة العلمية والتكنولوجية وثورة الاتصالات وذلك في ظل بيئة تنافسية عالمية فإن على هذه المؤسسات إن تكون قادرة على الاستجابة بفعالية لحاجات التعليم والتدريب المتغيرة بما يتلاءم والتغيرات السريعة المتلاحقة عالمياً ومحلياً.

ولما كان التعليم هو بداية أي تقدم حقيقي لأي مجتمع فقد جعلته الدول المتقدمة في أولويات برامجها وسياستها للتطوير والتحديث، وذلك أن العنصر البشري هو الإدارة الرئيسية في كل مجالات الحياة المجتمعية سواء الإنتاج أو الخدمات.

وهذا وقد حظيت قضية الدراسات العليا بمزيد من الدراسات والبحث الكثير من الدول وكان لنتائج هذه الدراسات انعكاسات إيجابية واضحة على تطوير تعليم الدراسات العليا بشكل عام والخدمة الاجتماعية بشكل خاص في تلك المجتمعات.

لذا كان تطبيق معايير الجودة في المؤسسات التعليم العالي ضرورة لا غنى عنها لأي مؤسسة تعليمية إذا أردت أن تحسن من أدائها وترفع كفاءة مخرجاتها، ومما لا شك فيه أن التطوير في الدراسات العليا هو مفتاح تطوير التعليم العالي بصفة عامة، وذلك للعلاقات المتبادلة الوثيقة بينهما، ولا بد أن تستند تلك العملية على معايير وضوابط محددة مما يمكنها من أداء رسالتها في التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع وفق هذه المعايير (الزبير 2009، ص 1415). ومما لا شك فيه أن برامج إصلاح وتطوير التعليم بما يحقق جودته الشاملة هو أمل وهدف لجميع المجتمعات وقد أصبح ضرورة حتمية في الدول النامية قبل المتقدمة حيث إنه من غير الممكن تتصور أن يبقى التعليم في هذه الدول منعزلا عن التحولات الجارية، والتحديات المستمرة، وتلك التحديات العالمية من جهة، وتلك التحديات التقليدية للدول النامية من جهة أخرى. والتي تحتاج مزيد من الجهد للوصول إلى مستوى مناسب من الجودة فكرا وأداء كماً وكيفاً (أحمد صادق، 2005، ص 1519).

أولا: مشكلة الدراسة:

تعد مهنة الخدمة الاجتماعية محورا مفصليا بين طموحات المجتمعات وبناءتها المركبة من علوم ومعارف وإمكانات تستخدم من أجل رفاه الإنسان، وذلك لما تحظى به من مرونة شديدة في الاستجابة إلى الحاجات البشرية والتدخل المباشر من أجل الحاجة أو المشكلة التي تشكل تهديدا لكيان الفرد والأسرة والمجتمع.

فالخدمة الاجتماعية مهنة إنسانية تقوم على الدراسة العلمية المنظمة للأفراد والجماعات والمجتمعات الإنسانية، وذلك من حيث حاجاتها ومشكلاتها بهدف مساعدتها على مساعدة نفسها.

ومن ثم فإن الخدمة الاجتماعية كمهنة تمتلك العديد من الأساليب والوسائل المهنية التي تسعى إلى دعم قدرة ممارسيها على استخدام تلك الوسائل والأساليب وتطوير تكنولوجيا العمل المهني لتحقيق أعلى مستوى من العائد الموجه والمستهدف للتعامل مع انساق العمل المختلفة (عبد المجيد ،2005، ص 93).

ويشير (MENERT) إلى بقاء مهنة الخدمة الاجتماعية كمهنة تتصدر كل المهن الأخرى هو رهن بتعليم وممارسة تلك المهنة في الواقع المجتمعي العام حيث أنه كلما أدركت المهنة مستويات أعلى من الجودة والتقدم في كافة المجالات كلما كانت فرصتها في البقاء فمقدمة المهن الإنسانية بل وأكثرها تحقيقا لأهدافها.

وتعليم الخدمة الاجتماعية وممارستها يتطلب نوع من الاهتمام خاصة بالتعليم العملي لهذه المهنة الذي يميز الأخصائيين الاجتماعيين عن غيرهم وهذا الاهتمام يجب أن يركز على تحسين جودة العاملين في هذا المجال من خلال تحسين مستوى تعليمهم بجانبيه الأكاديمي الذي يركز على جوانب العلمية النظرية والجانب العلمي الذي يركز على تحويل ذلك إلى ممارسة تؤكد الخبرة والمعرفة والكفاءة وتنمي المهارات والسلوكيات المهنية المطلوبة. (شلبي، وباحسين ،2008، ص 925).

كما أن تعليم هذه المهنة يتطلب مناهج أكثر جودة وطلاب مختارين بعناية ومؤسسات تدريب تتيح فرص تعليم الممارسة بشكل علمي سليم يتوفر بها مدربين ذوي خبرة وإشراف منظم وتنسيق مستمر وتقييم يحقق الهدف المطلوب وهو الوصول إلى خريج أكثر جودة وكفاءة وقدرة على النجاح في العمل والممارسة (زغلول، ص 663).

والذي يمارس هذه المهنة الإنسانية الرائدة أخصائي اجتماعي يتميز بمواصفات وخصائص معينة منها ما هو خاص باستعداده الشخصي وما هو خاص بإعداده العلمي النظري في المعاهد والكليات الخاصة بتعليم المهني والعملي في الواقع الميداني حيث التعليم العملي على أيدي ممارسين مهنيين في مؤسسات المجتمع بأنواعها المختلفة.

ومن هنا نجد أهمية الوقوف على جودة تعليم الخدمة الاجتماعية لما لها من أثر على تطور المهنة وتقدمها. لذلك كان لابد من الوقوف على العوامل المؤثرة على جودة التعليم جودة التعليم وترى الباحثة أنه عدم الالتفات لهذه المشكلات التي تؤثر على جودة تعليم مهنة الخدمة الاجتماعية وإبقاء الوضع على ما هو عليه، ذلك بلا شك يمثل هدما للمهنة سواء في مجال التعليم الأخصائيين الاجتماعيين أو الارتقاء بممارسة المهنة في مجالاتها، بل تخلفها على أن تلحق بركب التقدم المهني في الخدمة الاجتماعية.

لذلك كان من المهم أجزاء هذه الدراسة لتعرف على أهم العوامل المؤثرة على جودة تعليم مهنة الخدمة الاجتماعية في محاولة رفع مستوى الجودة وكفاءتها، ولذلك تتحدد مشكلة الدراسة الحالية في تساؤل مؤداه.

ما العوامل المؤثرة على جودة تعليم مهنة الخدمة الاجتماعية؟

ثانيا: أهمية الدراسة:

تنطلق أهمية الدراسة في مدى أهمية الجودة لتعليم مهنة الخدمة الاجتماعية ولتطبيق الجودة أثر في تقدم المهنة.

لذا تتلخص أهمية الدراسة في:

- أهمية الاهتمام بالجودة وتطبيقها في مجالات الخدمة الاجتماعية
- الاهتمام بجودة مخرجات طلاب الخدمة الاجتماعية.
- الاستفادة من نتائج الدراسة لتحسين بعض جوانب التعليم لمهنة الخدمة الاجتماعية.
- قد تساهم الدراسة ونتائجها في أن تكون نقطة انطلاق للدراسات الأخرى.

ثالثا: أهداف الدراسة:

١ – تحديد العوامل المؤثرة على جودة تعليم الخدمة الاجتماعية.

٢ – التوصل لمقترحات للحد من العوامل المؤثرة على جودة تعليم الخدمة الاجتماعية.

رابعا: تساؤلات الدراسة:

- ما العوامل المؤثرة على جودة تعليم مهنة الخدمة الاجتماعية؟
- ما المقترحات التي تساعد في الحد من مشكلات جودة تعليم الخدمة الاجتماعية؟

خامسا: مفاهيم الدراسة:

1- مفهوم الجودة:

المعنى اللغوي للجودة، يشير إلى أن جاد: جوده وجوده: صار جيدا، وفعل الشيء الجيد، وجود الشيء حققه (أحمد وآخرون ،2008 ص 145).

أما في الاصطلاح تشير الجودة إلى أنها الحالة المثالية التي يوجد عليها ش ما بمعنى أعلى احتمال ممكن لمستوى مثالي لا يمكن التقليل منه (الفتلاوي ،2008، ص 25).

وتعريف الجودة الشاملة: بأنها فلسفة ابتكارية جديدة للتفكير تبحث في إرضاء بل وإسعاد العميل عند إشباع احتياجاته من سلع وخدمات وتحقيق التحسين المستمر في كافة العمليات بالمنظمة وتدعيم علاقة طيبة بين العملاء والعاملين والولاء المتبادل بينهما. (عوده ،2008، ص 752).

فالجودة إحدى الأنماط الإدارية التي سادت العالم منذ التسعينات من القرن الماضي ولقد حددها تقرير مركز المنظمات الفاعلة التابعة لجامعة جنوب كاليفورنيا 1992 بأنها تحسين الروح المهنية وحفز القوى العاملة للعمل كفريق وتحسين المهارات في العمل وإدارة التغيير وغرس الأخلاقيات وتقوية المهارات الإدارية وتقليص التكاليف. (إبراهيم ،2009، ص3257 .)

كما تعرف الجودة على أنها مجموعة من المقاييس تستخدم بانتظام على مستوى النظام أو المؤسسة، من اجل ضمان جودة التعليم العالي، مع التأكيد والتركيز على تحسين الجودة ككل وكمصطلح عام أو نوعي أدارة الجودة تشمل كل الأنشطة التي تضمن تحقيق سياسة الجودة وأهدافها ومسئولياتها، وتطبيقها من خلال آليات تخطيط الجودة وضبطها وضمانها وتحسينها (البواشي ،2006، ص14).

وتعرف على أنها طبيعة أو صفة للشيء وتعني نوع أو مستوى أو درجة في الصلاحية أو القرب من حد الكمال (شلبي، حسين 2008، ص939).

2- مفهوم الجودة في تعليم الخدمة الاجتماعية:

وتعرف أنه مقاييس ضمان كفاءة الخدمة وتحدد في التخرج من مدرسة الخدمة الاجتماعية المتعمدة والعمل بإشراف فني متوافر ونظام الامتحانات والتعليم المستمر واحرحام الميثاق الأخلاقي وتقييم العمل وتوقيع العقاب على المستحق، ويمكن أن تتضمن الضمانات وضع نظام لتقييم عمل الأخصائي الاجتماعي نفسه من ناحية تداول حالة العميل وتحديد الأهداف وأسلوب التدخل. (عبدالرحيم ،2011، ص 425).

وتعرف الجودة أنها مجموعة الأهداف والإجراءات التي حددتها الهيئة القومية لضمان تحقيق جودة التعليم والاعتماد ووزارة الرحبية والتعليم، والتي اعتبرت شرطا تعاقديا ووفقا لها يتم تقييم العاملين بالمؤسسة التعليمية قبل الجامعي، ومن ضمنهم الأخصائيين الاجتماعيين.

وتعرف الجودة في الخدمة الاجتماعية على أنها استراتيجية عامة لتطوير تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية تتضمن آليات الدقة في اختيار الطلاب المتقدمين لدراسة الخدمة الاجتماعية ،وحسن إعداد البرامج التعليمية والتدريبية مع ضمان جودة مكونات تنفيذها وتقويمها، بهدف تحسين جودة الأخصائي الاجتماعي وزيادة إنتاجية في مؤسسات الممارسة المهنية، بما يحقق الكفاءة والفعالية المطلوبة للممارسة بصفة مستمرة في إطار التكامل بين تعليم الخدمة الاجتماعية وممارستها من ناحية، والرضا الكامل للعملاء المستفيدين من ناحية أخرى وافتخار الأخصائيين واعتزازهم بعملهم ومستوى الخدمة التي يقدموها من ناحية ثالثة كأساس لتدعيم المهنة ورفع مكانتها في المجتمع. (أبو المعاطي ،2009، ص3413).

كما ترى الجمعية الأمريكية لضبط الجودة The American Society (ASQC)for Quality Control أن الجودة في الخدمات الاجتماعية تعرف بأنها شمول الخصائص الوظيفية للخدمة والتي من خلالها يتحدد مدى قدرتها إشباع احتياجات فئة معينة من العملاء. (فوزي ،2010، ص 1048).

وأكثر التعريفات شمولاً لمفهوم جودة تعليم الخدمة الاجتماعية يحددها بأنها استراتيجية عامة لتطوير وممارسة الخدمة الاجتماعية تتضمن آليات الدقة في اختيار الطلاب المتقدمين لدراسة الخدمة الاجتماعية وحسن إعداد البرامج التعليمية والتدريبية مع ضمان جودة مكوناتها تنفيذها وتقويمها بهدف تحسين جودة الأخصائي الاجتماعي وزيادة إنتاجيته في مؤسسات الممارسة المهنية مما يحقق الكفاءة والفعالية المطلوبة للممارسة بصفة مستمرة في إطار التكامل بين تعليم الخدمة الاجتماعية وممارستها من... (شحاته ،2011، ص 1299).

وعرفت الجودة في الخدمة الاجتماعية بأنها: " الممارسة المتميزة بالمستويات العالية والمقننة قياسيا للعملية التعليمية بما تحتويه من مكونات وآليات، وما تلتزم به من موجهات تحقق الأهداف المرغوبة من تعليم للخدمة الاجتماعية من حيث تكوين وإعداد خريجين قادرين على استخدام وتوظيف معارفهم ومهاراتهم بما يتمشى مع متطلبات ومتغيرات وحدات العمل المختلفة والمجالات التي يتطلبها المجتمع (حجازي ،2008، ص 1759).

وفي إطار التعريفات السابقة لكل من تعليم الخدمة الاجتماعية، وممارسة الخدمة الاجتماعية، الجودة يمكن أن نحدد تعريف جودة تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية في التعريف التالي:

استراتيجية عامة لتطوير تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية تتضمن آليات الدقة في اختيار الطلاب المتقدمين لدراسة الخدمة الاجتماعية، وحسن إعداد البرامج التعليمية والتدريبية مع ضمان جودة مكونات تنفيذها وتقويمها، بهدف تحسين جودة الأخصائي الاجتماعي وزيادة إنتاجيتها في مؤسسات الممارسة المهنية، بما يحقق الكفاءة والفاعلية المطلوبة للممارسة بصفة مستمرة في إطار التكامل بين تعليم الخدمة الاجتماعية وممارستها من ناحية، والرضا الكامل للعملاء المستفيدين من ناحية أخرى وافتخار الأخصائيين واعتزازهم بعملهم ومستوى الخدمة التي يقدموها من ناحية ثالثة كأساس لتدعيم المهنة ورفع مكانتها في المجتمع. (أبو المعاطي،2004، ص 3415).

3- مفهوم الجودة في التعليم الجامعي:

تعرف جودة التعليم بأنها" مجموعة من البنود من المدخلات والعمليات والمخرجات لنظام التعليم والتي تلبي التطلعات الاستراتيجية للجمهور الداخلي والخارجي، وتعرف جودة التعليم الجامعي بأنها المطابقة بين توقعات العملاء لمستوى جودة خدمة العملية التعليمية وبين ما يحصل عليه العملاء فعلا من مستوى جودة التعليم الجامعي. (حمزة،2006، ص 23).

ويؤكد بيرينوم 1989 على وجود ثلاثة أبعاد للجودة في التعليم العالي يجب عدم التفريط في أي منها (الزبير ،2009، ص1424):

أ- **البعد الأكاديمي:** وهو تمسك المؤسسة بالمعايير والمستويات المهنية والبحثية الأكاديمية.

ب- **البعد الاجتماعي:** وهو تمسك المؤسسة بإرضاء حاجات القاطعات الهامة المكونة للمجتمع الذي توجد فيه وتخدمه.

ج- **البعد الفردي:** وهو تمسك مؤسسة التعليم العالي بالنمو الشخصي للطلبة من خلال التركيز على حاجاتهم المتنوعة.

- فتجويد التعليم يتطلب أن يتوافر الجوانب التالية (إبراهيم ،2009، 3258):

* تطوير في السياسات والنظم.
* مدخلات مناسبة.
* ممارسة تعليمية تربوية مناسبة.
* نظم للمعيارية والمحاسبة.
* ربط باحتياجات سوق العمل.
* ربط بالحياة محليا ودوليا (تفكير عالمي وتصرف محلي)

4- مفهوم مشكلات الجودة:

هي مجموعة من المعوقات والصعوبات التي تؤثر على جودة إعداد طلاب الدراسات العليا. (شرقاوي، ص 5963).

وتقصد الباحثة بالعوامل المؤثرة علي جودة تعليم مهنة الخدمة الاجتماعية هي:

تلك المعوقات التي تعترض تقدم مهنة الخدمة الاجتماعية أو تلك الصعوبات التي تفوق تحسين أداء مهنة الخدمة الاجتماعية وتتمثل هذه العوامل في:

١- عوامل ترجع لأعضاء هيئة التدريس.

٢- عوامل ترجع لطلاب الدراسات العليا.

٣- عوامل ترجع إلى المقررات الدراسية للخدمة الاجتماعية.

٤- عوامل ترجع لمدى توفر معايير الجودة.

الدراسات السابقة

الدارسات العربية

أولا: دراسات متعلقة بجودة تعليم الخدمة الاجتماعية.

1- دراسة أحمد عبدالفتاح (2000 (بعنوان) الخدمة الاجتماعية: المستقبل التحديات)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أهم التحديات التي تواجه مهنة الخدمة الاجتماعية في القرن الجديد من وجهة نظر أعضاء هيئة تدريس كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية، وتؤكد نتائج البحوث على أن المجتمع يحتاج الى مهنة الخدمة الاجتماعية وأن أهمية المهنة ستزداد خلال السنوات القليلة القادمة، وأن تعليم الخدمة الاجتماعية بوضعه الحالي سواء النظري أو العملي لا يساهم في إعداد أخصائي اجتماعي كفء.

2- دراسة ماجدة سرور ،2001، بعنوان (المجتمع الافتراضي والتنبؤ بمستقبل تعليم الخدمة الاجتماعية.)

هدفت الدراسة إلى التنبؤ بمستقبل العملية التعليمية وكذلك الجودة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

واستخدم منهج المسح الاجتماعي، وطبقت على عينة وهم أعضاء هيئة التدريس.

وكان من أهم نتائجها:

أن من أهم عناصر العملية التعليمية للخدمة الاجتماعية . تطوير المكتبات وتزويدها بنقاط اتصال شبكة المعلومات، تطوير القاعات وتزويدها بالأجهزة السمعية والبصرية.

وأن من أهم عناصر الجودة في تعليم الخدمة الاجتماعية. أن يكون معيار جودة الأداء التدريس محور أساسي لمنح الحرفيات العلمية.

٣- دراسة توماضر صادق ،2005، بعنوان (تصور لجودة تعليم الدراسات العليا بمؤسسات تعليم الخدمة الاجتماعية)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أهم العوامل التي تحول دون جودة التعليم في ضوء كل عناصر متطرفة التعليم في الدراسات العليا وفي ضوء معايير الجودة الشاملة لتعليم، وطبقت على أعضاء هيئة التدريس وخريجي مرحلة الدكتوراه المرحلة الأخيرة.

وكانت أهم نتائج الدراسة:

أن المؤشرات المرتبطة بالمناهج الدراسية والتي تمارس تأثيرها السلبي على جودة التعليم تعنى بعدم العناية بوضع خطط وأدلة مدروسة لمقررات المناهج وكذلك عدم ربط المناهج ومحتواها بمشكلات المجتمع المصري، وبعدها عن مسايرة التغيرات المعاصرة.

٤- دراسة لمياء جلال الدين ،2006م، بعنوان (التنمية المستدامة لأعضاء هيئة الدراسة إلى قياس أهمية دور المعلم وإعداده وعلاقته بزيادة جودة تعليم الخدمة الاجتماعية).

واستخدم المنهج التحليلي وطبقت على عينة أعضاء هيئة التدريس وكان من أهم نتائجها:

أهمية تطوير الأداء التدريس لعضو هيئة التدريس ويرتبط ذلك بتطوير المناهج مع احتياجات سوق العمل، وعمل ورش عمل ومناقشات جماعية واستخدام العصف الذهني لتدريس الأعداد الكبيرة وأن هناك ضرورة لاستثمار الطالب لتعلم الذاتي باستخدام وسائل سمعية وبصرية مناسبة لشرح وعرض الموضوعات.

كما أنه من الضرورة تأهيل عضو هيئة التدريس بالطرق الحديثة في التدريس والتعلم لتحقيق جودة تعليم الخدمة الاجتماعية.

٥- دراسة حمزة بعنوان 2006 (المتطلبات المعرفية للأخصائي الاجتماعي المدرسي كمؤشر لجودة تعليم الخدمة الاجتماعية ،2006م.)

هدفت الدراسة إلى تحديد المعارف اللازمة للأخصائي الاجتماعي واستخدمت هذه الدراسة المنهج المسح الاجتماعي وطبقت على الأخصائيين الاجتماعين وكانت من أهم نتائجها.

ضرورة الاهتمام بـ الأعداد الأكاديمي للأخصائي الاجتماعي وربط ذلك بـ التدريب الميداني والاهتمام بـ الأعداد المهني للأخصائيين الاجتماعيين من كافة الجوانب.

كما أكد على ضرورة الاهتمام بما هو جديد في المجال المهني وهو ما يجب أن يؤخذ في الاعتبار كمعيار من معايير الجودة في تعليم الخدمة الاجتماعية.

٦- دراسة إيمان محمد، (2006(بعنوان) جودة تدريب طلاب الخدمة الاجتماعية على مهارات الممارسة المهنية)

تحددت مشكلة الدراسة في التعرف على جودة تدريب طلاب الخدمة الاجتماعية على مقرر المهارات المهنية. وكان من أهم أهدافها:

- التعرف على مدى جودة منهج مهارات الممارسة المهنية في إعداد طلاب الخدمة الاجتماعية.
- تحديد المعوقات التي تعوق استفادة الطلاب من منهج الممارسة المهنية.

واستخدمت منهج المسح الاجتماعي بطريقة الحصر الشامل لأعضاء هيئة التدريس الذين قاموا بتدريس مقرر المهارات، وكانت نوع الدراسة ، دراسة تقويمية وكان من أهم نتائج الدراسة:

أن من المشكلات التي تفوق جودة التدريب- أن هناك فجوة ما بين الجانب النظري والجانب العلمي أو التدريب الميداني.

- عدم الجدية من المشرف الأكاديمي، وكذلك عدم الجدية من الطلاب يؤثر على مستوى الجودة.

7-دراسة(2007)عباس زغلول، بعنوان (المشكلات المؤثرة على جودة تعليم طريقة الخدمة الاجتماعية) ،

تحددت مشكلة هذه الدراسة في ضمان جودة تعليم طريقة الخدمة الاجتماعية لطلاب الخدمة الاجتماعية في ظل التحولات المحلية والعالمية. وكان من أهدافها:

- تحديد نوعية ودرجة تأثير مشكلات جودة تعليم خدمة اجتماعية لطلاب الخدمة الاجتماعية.
- توجيه أعضاء هيئة التدريس القائمين على تعليم طريقة خدم الجماعة على ضرورة الاهتمام بجودة تعليم هذه الطريقة لطلاب الخدمة الاجتماعية والعمل على الحد من المشكلات المؤثرة على الجودة.

واستخدم منهج المسح الاجتماعي، وتمثلت نوع هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية التحليلية، وطبقت على أعضاء هيئة التدريس حيث كان أهم نتائجها.

أن أكثر المشكلات المؤثرة على جودة تعليم خدمة الجماعة:

١- مشكلات تتعلق بالمناهج الدراسية، ضرورة استحداث مناهج تناسب العولمة والتغير الاجتماعي، المناهج تتضمن جوانب نظرية كثيرة.

٢- مشكلات تتعلق بطلاب الخدمة الاجتماعية من حيث زيادة أعداد الطلاب، اهتمام الطلاب بالملحقات الخاصة بالمنهج والتي تخل بمحتوى المقرر العلمي، اهتمام الطلاب بحضور المحاضرات للحصول على أعمال السنة دون الاهتمام للتحصيل العلمي، عدم قيام الطلاب لتحضير للمحاضرة، انشغال الطلاب بالعمل خارج الجماعة.

٣- مشكلات تتعلق بعضو هيئة التدريس من حيث:

عدم المشاركة في المؤتمرات العلمية، عدم إيجاد اللغة الأجنبية، اعتماد على أسلوب التلقين والمحاضرة دون التنوع إلى أساليب متنوعة، وسوء علاقات أعضاء هيئة التدريس بطلاب.

8- دراسة ، (2009) (فوزية الزبير- بعنوان) تصور مقترح لتحقيق مزيد من الجودة في تعليم الخدمة الاجتماعية على مستوى الدراسات العليا.)

وتحددت مشكلة الدراسة في الكشف عن مستوى المعارف والقدرات الأكاديمية والمهارات العلمية والاجتماعية لطالبات الدراسات العليا والوقوف على السلبيات وتحويلها لإيجابيات من خلال تطبيق معايير الجودة الشاملة.

وكان من أهم أهداف الدراسة:

- الوقوف على مستوى جودة تعليم الخدمة الاجتماعية للدراسات العليا وذلك من خلال الكشف عن مستوى المعارف والقدرات الأكاديمية والمهارات العلمية والاجتماعية لطالبات الدراسات العليا.
- التعرف على العوامل التي تحول دون جودة التعليم.
- التوصل إلى تصور مقترح لمزيد من جودة التعليم في الخدمة الاجتماعية على مستوى الدراسات العليا.

واستخدمت الباحثة منهج المسح الاجتماعي، وتمثلت نوع الدراسة دراسة وصفية وتحليلية وكانت عينة الدراسة هم طالبات مرحلة الدكتورة والماجستير وأعضاء هيئة تدريس من جامعة الأمام محمد بن مسعود ومن كلية الخدمة الاجتماعية وكانت من أهم نتائجها:

أن من أهم المشكلات المؤثرة على جودة تعليم الخدمة الاجتماعية والمرتبطة بالمناهج الدراسية:

- أن مناهج الدراسات بعيدة عن مسايرة التغيرات المعاصرة.
- أن مناهج الدراسات يوجد بها تداخل وتكرار، هناك تركيز كبير على النماذج الأجنبية، المقررات الدراسية للخدمة الاجتماعية بحاجة لإعادة النظر.
- ضعف دور الإرشاد الأكاديمي.

9- دراسة منى الشرقاوي ، (2011)(بعنوان) المشكلات المؤثرة على جودة إعداد طلاب الدراسات العليا في خدمة الفرد طبقا لنظام الساعات المعتمدة ،

تحددت مشكلة الدراسة في تحديد المشكلات المؤثرة على جودة إعداد الطلاب الدراسات العليا تتخصص خدمة في.

وكان من أهم أهداف الدراسة:

- التعرف على المشكلات المؤثرة على جودة إعداد طلاب الدراسات العليا تخصص خدمة فرد.
- التعرف على مقترحات التغلب على المشكلات المؤثرة على جودة تعليم الخدمة الاجتماعية تخصص خدمة فرد.

واستخدمت هذه الدراسة منهج المسح الاجتماعي بأسلوب الحصر الشامل لأعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا تخصص خدمة فرد، حيث كان نوع الدراسة وصفية مقارنة، وتمثلت أهم نتائجها في:

ذكر عدد من المشكلات المؤثرة على جودة تعليم الخدمة الاجتماعية تخصص خدمة فرد منها.

اعتماد بعض أعضاء هيئة التدريس على الطلاب في إعداد وعرض الموضوعات التدريسية على الجانب النظري أكثر، وضعف وقلة الأساليب التكنولوجية في العلمية التعليمية، وصعوبة الاستفادة من المكتبات وضعف الإرشاد الأكاديمي.

ثانيا: الدراسات المرتبطة بجودة التعليم العالي:

1-دراسة محمد (٢٠٠٦م) : "كفاءة التعليم الجامعي في ضوء بعض المتغيرات العصرية : "

تهدف الدراسة للتوصل إلى مجموعة من معايير الكفاءة التي تفرضها المتغيرات المعاصرة والتي يمكن الاستعانة بها كأداة للحكم على مدى كفاءة نظام التعليم بجامعة أسيوط، وإلى التوصل لتخطيط استراتيجي لرفع كفاءة نظام التعليم بجامعة أسيوط في ضوء المتغيرات العصرية.

استخدم الباحث المنهج الوصفي للتعرف على المتغيرات العصرية وانعكاساتها على التعليم الجامعي ولوصف الكفاءة التعليمية وأنواعها وطرق قياسها ومعاييرها في ضوء المتغيرات العصرية، كذلك استخدم أسلوب تحليل النظم القائمة على تحليل مكونات النظام التعليمي بالجامعة واستخدامه في تحديد معايير كفاءة التعليم الجامعي.

2- دراسة غالب و عالم (٢٠٠٨م): بعنوان "التنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس مدخل للجودة الشاملة في التعليم الجامعي: "

هدفت الدراسة إلى إلقاء الضوء على أدوار عضو هيئة التدريس المتجددة والمنسجمة مع روح العصر ومتطلباته، بالإضافة إلى عرض العلاقة بين جودة النوعية وجودة عضو هيئة التدريس، مع التأكيد على أهمية تطوير كفايات أعضاء هيئة التدريس.

استخدم الباحثان في هذه الدراسة المنهج الوصفي النظري الذي يعتمد على تحليل مفهوم الجودة الشاملة ومتطلبات استخدامه بالتعليم الجامعي، ومميزاته وأهدافه بالإضافة إلى بيان أساليب ووسائل التنمية المهنية للأكاديميين.

اقترح الباحثان من خلال هذه الدراسة التوصيات التالية:

تطوير مفردات وثقافة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي.

عقد دورات للنمو المهني لأعضاء هيئة التدريس بهدف تبصيرهم بطبيعة المؤسسة الأكاديمية وطبيعة أدوارهم ومسؤولياتهم وإكسابهم المعارف والاتجاهات والمهارات اللازمة لأداء أدوارهم، وإعانتهم على التكيف مع التحولات الفجائية والضرورية التي تقتضيها طبيعة مهامهم.

3-دراسة الغامدي (١٤٢٨هـ): " الكفاءة الداخلية النوعية لكلية التربية بجامعة أم القرى من وجهة نظر طالبات وأعضاء هيئة التدريس: "

هدفت الدراسة للتعرف على مستوى الكفاءة الداخلية النوعية لكلية الرحبية من حيث الخدمات التالية:

إجراءات القبول والتسجيل، إدارة الكلية، الرحبية العملية، المكتبة المركزية، المباني والتجهيزات أساليب تقييم أداء الطالبات. وإلى معرفة الفروق بين المتوسطات لاستجابات عينة الدراسة حول جودة الكفاءة الداخلية النوعية لكلية الرحبية بين الطالبات وأعضاء هيئة التدريس لهذه الخدمات.

اتبعت الباحثة المنهج ال وصفي المسحي التحليلي وقامت بإعداد أداة الدراسة (الاستبانة (التي تكونت من ستة أبعاد هي:) إجراءات القبول والتسجيل، إدارة الكلية، الرحبية العملية، المكتبة المركزية، المباني والتجهيزات، أساليب تقييم أداء الطالبات (، وتكونت عينة الدراسة من)500(طالبة من طالبات السنة الثالثة والرابعة اللواتي يدرسن في التخصصات الرحبوية أو يدرسن مواد الإعداد الرحبوي بكلية الرحبية، بالإضافة إلى) 80(عضواً من أعضاء هيئة التدريس بجامعة أم القرى الذين ينتسبون لكلية الرحبية.

وقد أظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

١. أن أبعاد الكفاءة النوعية الداخلية لكلية الرحبية بجامعة أم القرى من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطالبات كان بدرجة كبيرة.

٢. وأن هناك علاقة ارتباطيه دالة موجبة قوية بين جميع أبعاد الكفاءة الداخلية النوعية لكلية الرحبية بجامعة أم القرى.

الدارسات الأجنبية:

1-دراسة نانسي جينتري جلين (Glenn، Nancy G)(2008) : "الاستفادة من تحسين الجودة لتحقيق نجاح الطالب في تقييم تعلمه في التعليم العالي: "

الهدف من هذه الدراسة هو قياس العلاقة بين ممارسات التطوير النوعي، واستخدامها في نطاق واسع على مستوى المؤسسة، وممارسات التي تقود إلى تقييم تعلم الطلاب النجاح في التعليم العالي والإجابة على تساؤل: " هل الجامعات التي تستخدم ممارسات تطوير الجودة، تستخدم أيضاً الممارسات التي تدعم تقييم تعليم الطلاب الناجح؟ " .

واستخدمت الدارسة ادة الاستبيان لجمع البينات حيث كانت عينة الدارسة تتمثل في أعضاء هيئة تدريس

ومن خلال تحليل الارتباط، وتحليل الانحدار المتعدد، توصلت الدارسة الي النتائج التالية

أن تحسين الجودة يتم ممارسته على نطاق المؤسسة، ويمارس أيضاً تقييم تعليم الطلاب الناجح. علاوة على ذلك عندما تم تطبيق تحليل الانحدار المتعدد لتقييم ما إذا كان تحسين الجودة ذات دلالة بنجاح تقييم تعلم الطلاب، فإن التنبؤ كان إيجابي في أربع متغيرات تشير إلى تنبؤ قوي أكثر من المتغيرات الأخرى. ربما تفضل المؤسسات أن تركز جهودها على تأسيس الممارسات التالية والتي لها تأثير أقوى على نجاح تقييم تعلم الطلاب: 1(المواءمة بين الاستراتيجية مع مهام المؤسسة ،2(المواءمة بين مقاييس الأداء في القسم مع المهمة المؤسسية ،3(توفير تدابير متبادلة والتي تقوم بعملية التقييم العادل لجودة الأداء الفردي ،4(توفير الفرص للمساهمين الرئيسين للإشارة إلى مدى رضاهم عن العمل الذي تقوم به المؤسسة.

2- دراسة Kelso،Richard S ريتشارد . كيلسو(2008) : " قياس إدراك الطلاب في المستوى الجامعي حول جودة الخدمة في التعليم العالي: "

تهدف هذه الدراسة إلى فحص رضا الطلاب في المرحلة الجامعية عن الخدمات والبيئة الطلابية في على نطاق موسع من الجامعة في نطاق البحث ومستوى الدكتوراه في الجنوب الشرقي للبلاد، مع محاولة الحد من الانتقادات المقدمة لجودة الخدمة الاستثنائية، وتأثيرها الإيجابي على رضا المستفيد وتكوين نوايا مخلصة بين الطلاب.

لقد تم استخدام منهج المسح الاجتماعي عل الطلاب.

وأظهر اختبار(ثنائي المجموعات) أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في نتائج الرضا المستهدف لدى الجامعة، وقواعد القانون الوطني، وأيضاً يشير اختبار(أنوفا الأحادي الاتجاه)، إلى أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بناء على عمر الطالب، ونوعه، وعرقه.

أشارت النتائج إلى أن الطلاب كانوا راضين عن المكتبة، وغير راضين عن مواقف السيارات، وصلاحية الدورات في الجامعة محل المسح، وكان الطلاب راضين بشكل أقل عن خمس خدمات الدعم وكل التصنيفات الخاصة بالبيئة، ولكن كان هناك رضا أكثر مع المكتبة بمستوى أكبر من رضاهم عن حقائق القانون المحلي ، ولكن هناك عدد أقل من الفروق التي تتواجد في مستوى الرضا لدى الطلاب مع الخدمات في الكلية والبيئة بناء على عمر الطالب ونوعه وعرقه ، وقد تم إجراء حوالي) 200(اختبار)أنوفا(على هذا البحث، وكان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في 11 اختبار منهم فقط، ومعظمها كانت فروق ذات دلالة بسيطة.

3- دراسة جوانا ماريا جيزيرسكا (Jezierska،Joanna M (2009 .(بعنوان): سياسات ضمان الجودة في منطقة التعليم العالي الأوروبي . دراسة مقارنة:

هدفت هذه الدراسة لدراسة عملية تنفيذ السياسات وضمان الجودة، والمعايير والمبادئ الإرشادية لضمان الجودة في التعليم العالي في دولتين أوروبيتين، هما المملكة المتحدة، وبولندا، وتشمل عملية تبني سياسات ضمان الجودة على المستوى الوطني، وتعديلاتها ، وتأثيرها على تغيير نظم التعليم الوطنية والمؤسسات في كلا الدولتين ، ولقد تم تقييم سياسات ضمان الجودة المؤسساتية الخاص بجامعة كامبريدج ، وجامعة أنويرستيت جاجيلونسكي ، ومناقشتهما في هذه الدراسة.

والبحث يعرض تفاصيل سياسات ضمان الجودة الذي يستخدم خريطة الأحداث، وتحليل المحتوى، والتعديل لهذه الدراسة، وتطبيق أسلوب البحث التحليلي المكمل) كارما (كأدوات بيانات. وبفحص ومقارنة سياسات ضمان الجودة ، وعمليات تضمينها ، فإن الباحث يقدم منظور واسع لمفاهيم مختلفة حول إصلاح التعليم في الدولة الأوروبية ، والعوائق ومبادرات النجاح الخاصة به ، وكان من اهم نتائج الدارسة ، الكشف عن صورة لمنهج منتظم ، كواحد من أهم المناهج المبادرة للإصلاح ، مقارنة مع حركة أكثر سرعة في إيقاعها ، ومشارك في بولندا ، تجاه التعليم العالي الأوروبي، وعلى الرغم من وجود مفهوم عميق وتقدم في بعض الحالات التي تم فحصها، إلا أن كلا الدولتين مازالتا يسيطر عليهما الحاجة إلى المزيد من المعالجات والتغيرات، خاصة على المستوى الوطني ، ومن خلال تقييم السياسات المذكورة بمزيد من التفصيل، فإن ضمان الجودة تعني التأكيد على الارتباط بين جميع الأهداف المتبقية من اتفاق بولونيا، ووضع خلفية لتنسيق نظم التعليم في مختلف مؤسسات التعليم العالي في أوروبا، وما تم التوصل إليه بالفعل في دول أخرى في جميع أنحاء العالم .

التعليق على الدراسات.

تعتبر الدراسات مرجع ذو أهمية في تحديد أهداف الدراسة الحالية ومثيرة لمعطياتها فقد اتضح : من خلال الدراسات السابقة أوجه اتفاق وأوجه اختلاف نذكرها بالتفصيل في التالي

اولا: أوجه الاتفاق:

من حيث **منهج الدراسة** المتبع اتفقت دراسة محمد) 2006م (ودراسة الشرقاوي) 2011(ودراسة الزبير)2009(ودارسة زغلول) 2007(مع الدراسة الحالية على اتباع الدراسة الوصفية التحليلية باستخدام منهج المسح الاجتماعي الشامل حيث يعد أحد المناهج الرئيسية التي تستخدم في البحوث الوصفية ويعتبر طريقة منهج المسح الاجتماعي طريقة لجمع العديد من البيانات من المبحثين.

من حيث **مناطق الدراسة** اتفقت دراسة الزبير 2009 م مع الدراسة الحالية المطبقة في المملكة العربية السعودية الرياض.

من حيث **عينة الدراسة** اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة الزبير2007م في تحديد عينة الدراسة من طلبة الدراسات العليا.

اتفقت الدراسات السابقة على استخدام الاستبانة كأداة من ادوات جمع البيانات اللازمة لدراسة.

ثانيا: اوجه الاختلاف:

من حيث مناطق الدراسة فقد اختلف دراسة صادق 2005م المطبقة في مصر ودراسة سرور2001م المطبقة في مصر عن الحالية المطبقة في المملكة العربية السعودية الرياض جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية.

ثالثا: اوجه الاستفادة:

الإثراء العلمي للباحثة في الاسرحشاد والمعرفة وأفادت الدراسة الحالية الاستفادة من الدراسات السابقة من تدعيم الجانب النظري الاستفادة من الدراسات السابقة في تحليل وتفسير نتائج الدراسة الحالية

النتائج العامة للدراسة وتوصياتها

أولا: النتائج العامة لتساؤلات الدراسة:

أهم نتائج السؤال الاول: ما المشكلات المؤثرة على جوده التعليم الخدمة الاجتماعي؟

1-استجابات أفراد الدراسة هي الى حد ما(وبمتوسط حسابي)06.2(وانحراف معياري) 57.0 (على فقرات محور) المشكلات المؤثرة على جوده التعليم الخدمة الاجتماعي

المشكلات المؤثرة على جوده التعليم الخدمة الاجتماعي وترجع الي طلاب الدارسات العليا ، ونجد ان اهم المشكلات المؤثرة على جوده التعليم الخدمة الاجتماعي المشكلات المؤثرة على جوده التعليم الخدمة الاجتماعي وترجع الي طلاب الدارسات العليا هي كالاتي: – الحديث الجانبي ومقاطعة المحاضرات

- ضعف الاهتمام بالتدريب الميداني
- عدم الالتزام بموعد المحاضرة
- هدف الطالب الحصول على الدرجة العلمية دون الاهتمام بالتنمية المعرفية
- الغش أوقات الاختبارات ..... الخ.

2- اتضح أن استجابات أفراد الدراسة هي الى حد ما (وبمتوسط حسابي) 21.2 (على فقرات محور) المشكلات المؤثرة على جودة تعليم مهنه الخدمة الاجتماعية وترجع الى عضو هيئة التدريس (ومن اهم المشكلات المؤثرة على جودة تعليم مهنه الخدمة الاجتماعية وترجع الى عضو هيئة التدريس ما يلى:

- اغفال أستاذ المقرر الفروق الفردية بين الطلاب
- أسلوب التدريس يعتمد على نقل المعرفة أكثر من خلق المعرفة
- طلب أستاذ المقرر كثير من الواجبات والتكليفات الأسبوعية.
- اعتماد أستاذ المقرر على الطلاب في اعداد وعرض الموضوعات
- غموض شرح أستاذ المقرر المادة العلمية
- وضع أستاذ المقرر أسئلة الاختبارات بطريقة غامضه
- قلة اهتمام الأساتذة بالمشكلات الدراسية للطلاب.

3- استجابات أفراد الدراسة هي) نعم (وبمتوسط حسابي) 2.54(على فقرات محور) المشكلات المؤثرة على جودة تعليم مهنه الخدمة الاجتماعية وترجع الى المناهج الدراسية، ومن اهم المشكلات المؤثرة على جودة تعليم مهنه الخدمة الاجتماعية وترجع الى المناهج الدراسية ما يلي:

- تتكرر الموضوعات بين المقررات الدراسية
- اهمال الجانب التطبيقي والعملي والتركيز على الجانب النظري
- يوجد تداخل وتكرار في بعض مناهج الدراسات العليا
- تعتمد المقررات الدراسية على الحفظ والاستظهار

- المناهج الدراسية بعيدة عن مسايرة التغيرات المعاصرة
- عدم ارتباط موضوعات المقررات الدراسية بالميدان

4- استجابات أفراد الدراسة هي) الى حد ما (وبمتوسط حسابي) 54.2(على فقرات محور) المشكلات المؤثرة على جودة تعليم مهنه الخدمة الاجتماعية وترتبط بمعايير الجودة (،ومن اهم المشكلات المؤثرة على جودة تعليم مهنه الخدمة الاجتماعية وترتبط بمعايير الجودة ما يلى:

- ضعف الارشاد الأكاديمي
- قلة استخدام الوسائل التعلمية الحديثة المناسبة للعمل الأكاديمي
- ضعف امكانيات المكتبات
- عدم مرونة الهيكل الإداري
- ضعف استخدام أساليب التكنولوجيا
- قلة عدد أعضاء هيئة التدريس
- قلة وضوح سياسة القبول لدراسات العليا.

السؤال الثاني: ما المقترحات التي تساعد في الحد من مشكلات جوده تعليم الخدمة الاجتماعية.

المقترحات التي تساعد في الحد من مشكلات جوده تعليم الخدمة الاجتماعية، من وجهة نظر أفراد الدراسة حسب درجة الموافقة عليها ترتيبا تنازليا كما يلي:

- ضرورة ربط المناهج بالقضايا والمشكلات المحلية بنسبة موافقة 4.89 %.
- الانتقاء الجيد لأعضاء هيئة التدريس الأكثر كفاءة للقيام بعمليات التعليم بنسبة موافقة 6.75 %.
- الاختيار السليم للطلاب على أسس ومعايير بنسبة موافقة 4.74 %.
- إعطاء التدريب الميداني أهمية مثل المقررات الدراسية الأخرى بنسبة موافقة 1.72%.
- توفير أساليب التكنولوجيا الحديثة المساعدة لأعضاء هيئة التدريس والطلاب في عملية التعليم بنسبة موافقة 8.69 %.
- تطوير الامتحانات بما يسمح بالكشف عن قدرات الطلاب على النقد والابتكار بنسبة موافقة 8.69 %.

التوصيات

من خلال نتائج الدراسة الحالية توصلت الباحثة الى مجموعة من التوصيات تمثلت في:

- ضرورة ربط المناهج بالقضايا والمشكلات المحلية.
- الانتقاء الجيد لأعضاء هيئة التدريس الأكثر كفاءة للقيام بعمليات التعليم
- الاختيار السليم للطلاب على أسس ومعايير
- إعطاء التدريب الميداني أهمية مثل المقررات الدراسية الأخرى
- توفير أساليب التكنولوجيا الحديثة المساعدة لأعضاء هيئة التدريس والطلاب في عملية التعليم
- تطوير الامتحانات بما يسمح بالكشف عن قدرات الطلاب على النقد والابتكار
- عم تكرار الموضوعات بين المقررات الدراسية المختلفة
- الاهتمام بالجانب التطبيقي والعملي
- تطوير المقررات الدراسية لكي تعمل على الفهم وليس الحفظ.
- تفعيل دور الارشاد الأكاديمي
- قلة استخدام الوسائل التعلمية الحديثة المناسبة للعمل الأكاديمي

اولاً: مراجع الكتب

العبادي، هاشم فوزي. الطائي، يوسف حجيم .(2011)، **التعليم الجامعي من منظور إداري.** عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

عشيبة، فتحي درويش. (2009م). **دراسات في تطوير التعليم الجامعي على ضوء التحديات المعاصرة.** القاهرة: لروابط العالمية للنشر والتوزيع.

الفتالوي، سهيلة حمسن(2002م) (.**الجودة في التعليم**) المفاهيم- المعايير- المواصفات- المسؤوليات .عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.

ثانياً: الرسائل والدراسات

أولا: الدارسات العربية

إبراهيم، أبو الحسن عبدالموجود. (2011). **تصور مقترح لأدوار الممارس العام في الخدمة الاجتماعية لتحقيق جودة التنظيمات المدرسية: دراسة مطبقة على مجالس الأمناء والآباء والمعلمين بالمدارس الابتدائية بقنا.** (المؤتمر العلمي الدولي الرابع والعشرون للخدمة الاجتماعية) الخدمة الاجتماعية والعدالة الاجتماعية – مصر

احمد صادق، توماضر . (2005). **تصور مقترح لجودة تعليم الدارسات العليا بمؤسسات الخدمة الاجتماعية. كلية الخدمة الاجتماعية.** جامعة حلوان. مصر

احمد، عبد الفتاح ناجي. **الخدمة الاجتماعية المستقبل والتحديات. دارسة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ببعض كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية.** مصر

البهواشي، السيد عبد العزيز. الربيعي، سعيد محد.(2005) . **ضمان الجودة في التعليم العالي "مفهومها- مبادئها- تجارب عالمية".** القاهرة: عالم الكتب.

حجازي، نادية عبدالعزيز محمد.(2005م). **متطلبات جودة الأداء المهني للإخصائي الاجتماعي في العمل مع الجماعات بمدارس الدمج.** مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية – مصر

حمزة، احمد إبراهيم .(2006). **المتطلبات المعرفية للأخصائي الاجتماعي المدرسي كمؤشر لجودة تعليم الخدمة الاجتماعية.** مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية – مصر. ع 21، ج 1

حيدر عبد اللطيف.(2005م). **الاعتماد الأكاديمي في التعليم العالي إدارة ضمان الجودة والتحسين المستمر**. المؤتمر الرحبوي الخامس. جامعة البحرين ج4.

الزبير، فوزية سبيت.(2009). **تصور مقترح لتحقيق مزيد من الجودة في تعليم الخدمة الاجتماعية على مستوى الدراسات العليا بكلية الخدمة الاجتماعية بمدينة الرياض**. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية. مصر. ع 21، ج 1

سرور، ماجدة فريد محمد.(2011م). المجتمع **الافتراضي والتنبؤ بمستقبل تعليم الخدمة الاجتماعية بمصر**. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية – مصر. ع 31، ج 6

سليم، منة الأستاذ عفت. (2004) **دراسة تقويمية للأداء الوظيف للأعضاء هيئة التدريس في كلية التربية جامعة حلوان على ضوء مفهوم الجودة الشاملة ومعاييرها.** مجلة دراسات تربوية واجتماعية. مج24، ع2، ج2، كلية الرحبية، جامعة حلوان.

السمراني، مهدي صالح. الناصر علاء. (2007م). **تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي. كلية التربية. جامعة بغداد** بغداد: الذاكرة لنشر والتوزيع

شحاته عصام محمود.(2011). **جودة التدريب الميداني كأحد معايير الاعتماد لمعاهد الخدمة الاجتماعية: دراسة مطبقة على طلاب المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بسوهاج**. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية مصر. ع 30، ج 3

شحاته، فوزي محمد الهادي منصور.(2006). **تحديد مستوى جودة الخدمات الاجتماعية وفق رضا العميل منها**. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية – مصر. ع 20، ج 3

الشرقاوي، مى السيد يوسف.(2011م) **المشكلات المؤثرة على جودة إعداد طلاب الدراسات العليا في خدمة الفرد طبقاً لنظام الساعات المعتمدة:** دراسة وصفية مقارنة. (المؤتمر العلمي الدولي الرابع والعشرون للخدمة الاجتماعية) الخدمة الاجتماعية والعدالة الاجتماعية– مصر. مج 12

شلبي، أحمد إبراهيم.(2007م). إعداد **معلم الدراسات الاجتماعية في ضوء معايير جودة التعليم**. (المؤتمر العلمي الثامن للرحبية جودة واعتماد مؤسسات التعليم العام في الوطن العربي) – مصر. جامعة الفيوم.

شلبي، نعيم عبدالوهاب.(2008). **تقييم جودة التعليم العملي لطلاب الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي.** مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية. مصر. ع 25، ج 2.

شهيب، محمد علي والمنصوري، محمد، وقرطام، وائل عبد الرازق **(2007). تقييم جودة العملية التعليمية في كلية التجارة جامعة القاهرة:** دراسة مقارنة للنظم التعليمية المختلفة بالكلية.

الصرايرة، خالد. العساف، ليلي.(2008م). إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق. المجلة **العربية لضمان جودة في التعليم الجامعي** ع1

عامر ربيع عبد الرؤوف محمد .(2010م). **مبادئ ونماذج تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي وإنجابيتاها ومعوقاتها.** (المؤتمر العربي الثالث الجامعات العربية التحديات والأفاق). شرم الشيخ، جمهوريه مصر العربية. المنظمة العربية للتنمية الإدارية. جامعة الدول العربية.

عبدالرحيم، محمد احمد محمود.(2011). **معايير تقييم ممارسة الخدمة الاجتماعية في تحقيق الجودة بالمؤسسات التعليمية.** مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية – مصر. ع 30، ج 9\

عبدالمجيد، هشام سيد. (2005). **الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية. رؤية معاصرة لتعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية في الوطن العربي.** (المؤتمر العلمي الثامن عشر الخدمة الاجتماعية والاصلاح الاجتماعي في المجتمع العربي المعاصر) – مصر

علوي ،عادل عبد المجيد. وبامدهف، رفيقه إبراهيم .(2001م). **مجلات تطبيق جودة التعليم الجامعي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة عدن** .مجلة مستقبل الرحبية. ع 44.

علي، زغلول عباس حسين.(2006). **المشكلات المؤثرة على جودة تعليم طريقة خدمة الجماعة لطلاب الخدمة الاجتماعية** . مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية. ع 22، ج 2

الصرايرة، خالد. العساف، ليلي.(2008م) . إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق. المجلة **العربية لضمان جودة في التعليم الجامعي** ع1

عامر ربيع عبد الرؤوف محمد .(2010 م) . **مبادئ ونماذج تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي وإنجابيتاها ومعوقاتها**. المؤتمر العربي الثالث (الجامعات العربية التحديات والأفاق) . شرم الشيخ، جمهوريه مصر العربية. المنظمة العربية للتنمية الإدارية. جامعة الدول العربية.

عبدالرحيم، محمد احمد محمود.(2011). **معايير تقييم ممارسة الخدمة الاجتماعية في تحقيق الجودة بالمؤسسات التعليمية**. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية – مصر. ع 30، ج 9\

عبدالمجيد، هشام سيد. (2005). **الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية. رؤية معاصرة لتعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية في الوطن العربي**. (المؤتمر العلمي الثامن عشر) الخدمة الاجتماعية والاصلاح الاجتماعي في المجتمع العربي المعاصر– مصر

علوي ،عادل عبد المجيد. وبامدهف، رفيقه إبراهيم .(2001م) . **مجلات تطبيق جودة التعليم الجامعي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة عدن** . مجلة مستقبل الرحبية. ع 44.

علي، زغلول عباس حسين. (2006). **المشكلات المؤثرة على جودة تعليم طريقة خدمة الجماعة لطلاب الخدمة الاجتماعية** . مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية. ع 22، ج 2

علي، ماهر أبو المعاطي.(2004). **جودة التعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية بين الواقع وطموحات التحديث**. المؤتمر العلمي السابع عشر) طموحات الخدمة الاجتماعية وقضايا التحديث (كلية الخدمة الاجتماعية . جامعة حلوان .مصر.

عودة، عبدالله علي عبدالله.(2008م). **تقييم مشروع تحسين جودة التعليم في ضوء معيار المشاركة المجتمعية دراسة مطبقة على مدارس التعليم الأساسي بأسوان**. المؤتمر العلمي الدولي الحادي والعشرون للخدمة الاجتماعية – مصر. مج 12

غالب ردمان محمد. عامل، توفيق علي .(2002م) .**التنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس مدخل للجودة الشاملة في التعليم الجامعي**. المجلة العربية لضمان الجودة في التعليم العالي 1 .ج1

الغامدي، حنان حسن. (1442هـ). **الكفاءة الداخلية النوعية لكلية التربية بجامعة أم القرى من وجهة نظر طالبات وأعضاء هيئة التدريس.** رسالة ماجستير. قسم الإدارة الرحبوية والتخطيط، كلية الرحبية، جامعة أم القرى. مكة المكرمة.

قاسم، محمد رفعت.(2006م) . **رؤية علمية ومهنية لمصادر معايير الجودة والاعتماد في تعليم الممارسة المهنية لطرق الخدمة الاجتماعية.** مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية – مصر. ع 20، ج 1

محجوب، بسمان فيصل.(2009م) .**إدارة الجامعات العربية في ضوء المواصفات العالمية.** المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

محمد، إيمان محمد الياس.(2006م). **جودة تدريب طلاب الخدمة الاجتماعية على مهارات الممارسة المهنية : دراسة مطبقة بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان.** مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية – مصر. ع 20، ج 2

محمد، لمياء جلال الدين.(2006م) **التنمية المستدامة لأعضاء هيئة تدريس الخدمة الاجتماعية في ضوء معايير الجودة : دراسة مطبقة على عينة من أعضاء هيئة تدريس الخدمة الاجتماعية الذين حضروا دورات لإعداد المعلم الجامعي.** مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية . مصر. ع 20، ج 3

محمد، ماهر امجد.(2006م) .**كفاءة التعليم الجامعي في ضوء بعض المتغيرات العصرية .** مجلة دراسات في التعليم الجامعي. العدد العاشر، جامعة صنعاء

مصطفى، مجدي محمد.(2010م). **مؤسسات الاعتماد الاكاديمي كآلية لتطوير جودة تعليم الخدمة الاجتماعية في العالم العربي.** المؤتمر الدولي الخامس (مستقبل إصلاح التعليم العربي لمجتمع المعرفة تجارب ومعايير ورؤى) – مصر. ج 2

منقريوس، نصيف فهمي(. 2009م) . **العمليات الأشرفية بين معاير الجودة ومهارات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية.** كلية الخدمة الاجتماعية .جامعة حلوان

نصر ، محمد علي.(2004). **رؤى مستقبلية لتطوير أداء عضو هيئة التدريس بالتعليم الجامعي العربي في ضوء المستويات المعيارية لتحقيق الجودة الشاملة.** (المؤتمر السنوي الثاني عشر العربي الرابع) .مركز تطوير التعليم الجامعي لتطوير أداء الجامعات العربية في ضوء معايري الجودة الشاملة ونظم الاعتماد. جامعة عين شمس

ثانيا: الدراسات الأجنبية

Glenn، Nancy G. (2008). **Leveraging Quality Improvement to Achieve Student Learning Assessment Success in Higher Education**، University of Maryland University College. ProQuest LLC.

Jezierska، Joanna M. (2009). **Quality assurance policies in the European Higher Education Area: A comparative case study**، University of Nevada، Las Vegas. ProQuest LLC

Kelso، Richard S. (2008) **Measuring Undergraduate Student Perceptions of Service Quality in Higher Education**. University of South Florida. ProQuest LLC