بحث بعنوان

جودة تعليم برنامج ماجستير العمل الاجتماعى بجامعة ظفار فى ظل جائحة كورونا (كوفيد19)

إعداد

د.محمد محمد فوده

أستاذ مساعد

قسم العلوم الاجتماعية

كلية الآداب والعلوم التطبيقية

جامعة ظفار – سلطنة عمان

mfoda@du.edu.om

د.أحمد مختار شريدم

أستاذ مساعد

قسم العلوم الاجتماعية

كلية الآداب والعلوم التطبيقية

جامعة ظفار – سلطنة عمان

ashredam@du.edu.om

يناير 2021

أولاً: مشكلة الدراسة:

أصبحت عملية التعليم والحفاظ على إستمراريتها وجودتها أمرا ضرورياً فى ظل الأزمة التى تشهدها المؤسسات التعليمية للخدمة الاجتماعية نتيجة لجائحة كورونا، والتى جعلت من تلك القضية التحدى الأكبر أمام جميع العاملين والمهتمين بالقطاع التعليمى للخدمة الاجتماعية.

ويعد برنامج ماجستير العمل الاجتماعى بجامعة ظفار واحداً من البرامج التعليمية للخدمة الاجتماعية، والتى سعت الجامعة وإدارتها إلى الحفاظ على إستمرار العملية التعليمية به خلال الأزمة الحالية لجائحة كورونا (كوفيد 19)، وذلك إدراكاً من الجامعة بأهمية إستمرار العملية التعليمية بها بصفة عامة، وإستمرار العملية التعليمية ببرنامج ماجستير العمل الاجتماعى بصفة خاصة.

فيعد برنامج ماجستير العمل الاجتماعى بجامعة ظفار ثانى أحدث برامج العمل الاجتماعى بسلطنة عمان، حيث يوجد بالسلطنة –حتى وقتنا الحالى– برنامجين للدراسات العليا على مستوى الماجستير تخصص العمل الاجتماعى، أولهما برنامج ماجستير العمل الاجتماعى التابع لجامعة السلطان قابوس بكلية الآداب والعلوم الاجتماعية قسم علم الاجتماع والعمل الاجتماعى. وثانيهما هو برنامج ماجستير العمل الاجتماعى التابع لجامعة ظفار بكلية الآداب والعلوم التطبيقية قسم العلوم الاجتماعية.

بالإضافة إلى ذلك، ومما يزيد من أهمية برنامج ماجستير العمل الاجتماعى بجامعة ظفار، أنه يعد البرنامج التعليمى الوحيد – حتى الآن– الموجود بجنوب السلطنة بمحافظة ظفار. وبالتالى فهو جاء كفرصة جيدة لكل الطلاب والعاملين والمهتمين بالعمل الاجتماعى داخل المحافظة وولاياتها المختلفة لإستكمال دراساتهم العليا فى تخصصهم العمل الاجتماعى.

ويهدف برنامج ماجستير العمل الاجتماعى جامعة ظفار إلى:

– إعداد الطلبة مهنيا وقياديا لممارسة العمل الاجتماعي بكفاءة.
– تزويد الطلبة بمعرفة المعايير الدولية والنظريات والممارسات المعاصرة في مجال العمل الاجتماعي.
– إعداد الطلبة للعمل مع العملاء على جميع المستويات وفي مختلف البيئات.
– إعداد الطلبة ليلعبوا دورا فعالا ومهنيا في معالجة المشاكل الاجتماعية.
– تحفيز الطلبة على التزود بالمهارات والكفاءات اللازمة لإجراء البحوث والاستفادة من التكنولوجيا الحديثة في ممارستهم لمهنة العمل الاجتماعي.
– إعداد الطلبة ليكونوا قادرين على تقييم الخدمات الاجتماعية المقدمة وتطوير هذه الخدمات، كذلك وضع

وتنفيذ سياسات وبرامج الخدمات الاجتماعية.

– إعداد الطلبة لاحتلال مراكز متقدمة في مؤسسات مختلفة منها وزارة التنمية الاجتماعية، المنظمات الاجتماعية والخيرية، المدارس، المراكز الصحية وغيرها من المؤسسات التي تقدم الخدمات الاجتماعية والإنسانية.

– إعداد الطلبة لتطبيق مهارات التفكير الناقد من خلال ممارسات مهنة العمل الاجتماعي وفهم قيم المهنة ومعاييرها ومبادئها وممارساتها الأخلاقية.

– إعداد الطلبة لاستخدام مهارات التواصل المختلفة بين العملاء والزملاء والمجتمعات.

– إعداد الطلبة للتطور المهني على مدى الحياة.

وإنطلاقاً من ذلك، وإدراكاً من الجامعة لتلك الميزة الفريدة لبرنامج ماجستير العمل الاجتماعى، والتى جعلت منه –حتى الآن– برنامج الدراسات العليا الوحيد والفريد من نوعه الذى يقدم بمؤسسات التعليم العالى بجنوب السلطنة عامة وبمحافظة ظفار خاصة. فقد حرصت إدارة الجامعة – متمثلة فى كلية الآداب والعلوم التطبيقية قسم العلوم الاجتماعية– منذ طرحها لهذا البرنامج بالعام الأكاديمى 2019/2018م، وحتى فى وقت الأزمة الحالية لجائحة كورونا (كوفيد19)، على توفير كل ما من شأنه تحقيق الجودة والتميز لهذا البرنامج معرفياً ومهارياً وأكاديمياً.

وعليه، يأتى البحث الحالى والذى يحاول من خلاله الباحثان – واللذان يعملان أعضاء بالهيئة الأكاديمية ببرنامج ماجستير العمل الاجتماعى – لتحديد مستوى جودة الجوانب المعرفية والمهارية والأكاديمية ببرنامج ماجستير العمل الاجتماعى بجامعة ظفار، وكذلك تحديد العوامل التى من شأنها الحفاظ على إستمرارية العملية التعليمية وجودتها بالبرنامج فى ظل الأزمة الحالية لجائحة كورونا (كوفيد19).

واستناداً على ما سبق يمكن للباحثان صياغة مشكلة دراستهما على النحو التالى:

ما مستوى جودة تعليم برنامج ماجستير العمل الاجتماعى بجامعة ظفار فى ظل جائحة كورونا (كوفيد19) ، وما مقترحات تحسينها؟

ثانياً: أهداف الدراسة:

يهدف هذا البحث إلى تحقيق هدفين أساسين هما:

1- تحديد مستوى جودة الجوانب المعرفية والمهارية والأكاديمية ببرنامج ماجستير العمل الاجتماعى بجامعة ظفار.

2- تحديد العوامل التى من شأنها الحفاظ على إستمرارية العملية التعليمية وتحسين جودتها ببرنامج ماجستير العمل الاجتماعى بجامعة ظفار فى ظل الأزمة الحالية لجائحة كورونا (كوفيد19).

ثالثاً: أهمية الدراسة:

يكتسب هذا البحث أهميته من كونه البحث الأول الذى يتناول جودة برنامج ماجستير العمل الاجتماعى بجامعة ظفار منذ إنطلاقه عام 2018م ، وبالتالى فهذا البحث يعد إضافة نظرية وعملية جديدة ببرامج الدراسات العليا تخصص العمل الاجتماعى بسلطنة عمان، ويتوقع أن يسهم فى تحديد مستوى جودة التعليم بالبرنامج بشكل عملى.

كما أن هذا البحث يقدم مقترحات عامة للجامعات وإداراتها حول العوامل التى من شأنها الحفاظ على إستمرارية العملية التعليمية وتحسين جودتها ببرامج الدراسات العليا بها بصفة عامة وبرامج ماجستير العمل الاجتماعى بصفة خاصة فى ظل الأزمة الحالية لجائحة كورونا (كوفيد19).

رابعاً: تساؤلات الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن سؤالين أساسيين هما:

(1) ما مستوى جودة تعليم برنامج ماجستير العمل الاجتماعى بجامعة ظفار؟

(2) ما المقترحات التى من شأنها الحفاظ على إستمرارية العملية التعليمية وتحسين جودتها ببرنامج ماجستير العمل الاجتماعى بجامعة ظفار؟

خامساً: مفاهيم الدراسة:

يقصد بمفاهيم الدراسة تحديد التعريفات العلمية للمصطلحات الأساسية والمحورية التى تضمنتها وقامت عليها الدراسة الحالية، والذى جاءت هنا مشتمله المصطلحات والمفاهيم التالية:

1- <u>مفهوم الجودة</u>:

تعرف الجودة إصطلاحاً بأنها "صار جيداً، أجاد تعنى أتى بالجيد من قول أو عمل، ويقال أجاد الشئ، أى مَيَّزه جيداً، كما أن (تَجَودَّ في العمل) أى تأنق فيه، الجُود في علم الأخلاق: صفة تحمل صاحبها على بذل ما ينبغي من الخير، (الجيد) في كل شئ خلاف الردئ. والجمع جياد، أجواد، وجيادات وجيائد. ويقال أن الرجل إذا أتى بالجيد من القول أو العمل فهو "مجواد" (مجمع اللغة العربية، 2000).

والجودة أصلها جود والجيد نقيض الردئ (ابن منظور، 1994). وتشير الجودة إلى القدرة على تقديم منتج أو خدمة بغرض العمل على مواجهة مشكلات أو إشباع احتياجات خاصة بالعملاء بأقل تكلفة ممكنة (Adams R. , 1998).

الجودة بمفهومها العام تعنى الإمتياز أما بمفهومها النسبي فتعنى أن الخدمة مطابقة للمواصفات الجيدة وفقاً للمعايير المحددة للجودة، وتعنى القيام بالعمل بشكل صحيح من أول وهلة مع الاعتماد على تقييم العمل لمعرفة مدى تحسين الأداء وتصميم منتجات وتوفير خدمات مستقبلية للعملاء وفقاً لاحتياجاتهم وتحقيق التحسين المستمر (Salliers, 1998).

كما تعرف الجودة بأنها مجموع الصفات أو الخصائص للسلعة أو الخدمة التي تؤدى إلى قدرتها على تحقيق رغبات معلنة أو مفترضة (مصطفى ، 2005).

وقد تم تعريف الجودة في كونها المقاييس التي تتخذها جهة ما للتأكد من أن منتجاتها أو الخدمات التي تقدمها تقابل المعايير والمستويات المقررة لها (درويش، 1998).

وهناك مفاهيم تتعلق بالجودة منها الجودة الشاملة وإدارة الجودة الشاملة والنظام المتكامل للجودة وثقافة الجودة الشاملة وضمان الجودة وضبط الجودة، وجميعها معانى في مضمونها تمثل جملة الجهود المبذولة لرفع مستوى جودة الخدمة. وتمثل أيضاً عملية تطبيق المعايير والمواصفات لرفع مستوى الخدمة وفي النظم التعليمية تتضمن كل جوانب العملية التعليمية من مدخلات وتفاعل ومخرجات (الدماطى، 2008).

2- مفهوم جودة التعليم:

تعرف جودة التعليم بأنها مجموعة من الشروط والمواصفات التي يجب أن تتوافر في العملية التعليمية لتلبية حاجات المستفيدين منها. وإعداد مخرجات تتصف بالكفاءة لتلبية متطلبات المجتمع. كما أن جودة التعليم تعني تجويده وجعله ملائماً من حيث دوره ومكانته في المجتمع ومهامه التعليمية والبحثية والخدمية والإنتاجية، وعلاقته بالدولة والعالم وتفاعله مع مستويات التعليم، إنطلاقاً من حاجة الاقتصاديات الحديثة إلى خريجين قادرين على تطوير معارفهم باستمرار والتحلي بصفات الباحثين وأصحاب العمل في سوق تتغير

باستمرار (على، 2008).

كذلك تعنى جودة التعليم جملة الجهود المبذولة من قبل العاملين في المجال التعليمي لرفع مستوى المنتج التعليمي وهو "الطالب" بما يتناسب مع متطلبات المجتمع، وبما تستلزمه هذه الجهود من تطبيق مجموعة من المعايير والمواصفات التعليمية والتربوية اللازمة لرفع مستوى المنتج التعليمي من خلال توافر جهود جميع العاملين (رشدى، 2009).

كما يقصد بالجودة في التعليم أداء العمل بأسلوب صحيح متقن وفق مجموعة من المعايير التربوية الضرورية لرفع مستوى جودة المنتج التعليمي بأقل جهد وكلفة محققاً الأهداف التربوية التعليمية، وأهداف المجتمع وسد حاجة سوق العمل من الكوادر المؤهلة علميا (عبد السيد، 2009).

كما ينظر للجودة في التعليم بأنها عبارة عن فلسفة إدارية جديدة تهدف إلى تحقيق التميز في أداء الكيان التعليمي ككل والتطور المستمر في العمليات من خلال خلق ثقافة تنظيمية تعتمد بشكل أساسي على رغبات واحتياجات الطلاب الداخلية والخارجية وتوقعاتهم (المغربى، 2005).

فجودة التعليم عملية تحسين مدخلات المنظومة التعليمية بوجه عام بما يتضمنه من معلم ومتعلم وإدارة ومبنى ومرافق وبيئة ومناخ عام وكل ما يتطلبه ذلك من دعم مادى بالإضافة إلى تحسين العمليات التعليمية بما تشمله من مناهج ومراجع وتكنولوجيا تعليم وطرق تدريس وعمليات تقويم وغيرها، بما يسهم في تحسن مخرجات التعليم (المجلس القومي للتعليم والبحث العلمي والتكنولوجيا:، 2001).

فجودة التعليم هى مدخل يقصد به مسؤولية الجميع من الطلاب والأساتذة والمراجع والمكتبات ومراكز الحواسب الإلكترونية حتى الموازنة والمباني والبيئة والموارد البشرية وقيادات الجامعة، يتضمن آليات لتحقيق استراتيجية متكاملة لتطوير التعليم الجامعي، حيث تؤمن تلك الآليات أداء العمل الصحيح وأسلوب نموذجي مثالي من أول مرة تجنباً لضياع الموارد وتبديدها أو سوء استغلالها (حسن، 1999).

3- <u>مفهوم تعليم الخدمة الاجتماعية</u>:

هو عملية تعليمية تعمل على دعم طلاب العمل الاجتماعى بالخبرات أو التجارب التعليمية ومجموعة من المعارف المتخصصة على اعتبار أن عنصر الممارسة يحتاج إلى تلك المعارف التي توجه الممارس وتقوده إلى التصرف التكنيكي في المجال العملي، وذلك انطلاقاً من أن قيمة التعليم تكمن في قدرته على تحقيق الفهم المزود بقاعدة من الخبرات الخاصة بالكينونة الإنسانية من جانب وكيفية تحقيق التكيف وعملياته الاجتماعية من جانب آخر وبناء على ذلك تحتل المعارف مكانة بارزة في ممارسة الخدمة الاجتماعية

(Hunter & Saleebey, 2000). كما يعرف تعليم الخدمة الاجتماعية بأنه التدريب المستمر والرسمي والخبرات المتتالية التي تعمل على إعداد الأخصائيين الاجتماعيين من أجل القيام بأدوارهم المهنية (Barker, 1999).

كما يعرف تعليم الخدمة الاجتماعية بأنه عملية تعليمية تعمل على دعم الطلاب بالخبرات أو التجارب التعليمية، وذلك من خلال العمل على إكسابهم المهارة الفنية من خلال الحصول على المعرفة والإدراك الفني لممارسة المهنة وكذلك العمل على إكسابهم المهارة الاجتماعية عن طريق تنمية بعض الملكات، مع التعهد ببعض الأفكار الخاصة بالأهداف والممارسة المهنية (National Association of Social Workers, 1971).

ويعرف أيضاً تعليم الخدمة الاجتماعية بأنه العمل على تزويد الطالب بالمعارف الضرورية والمهارات والقيم الخاصة بمهنة الخدمة الاجتماعية وذلك من خلال برنامج متخصص في التعليم المهني للخدمة الاجتماعية من شأنه مساعدته على أداء وظيفته كممارس مهني (Gore, 1995).

كما عرف (خليل، 2000) تعليم الخدمة الاجتماعية بأنه تلك الأنشطة الدراسية والنظرية والعملية، وكذلك تلك العمليات المعرفية التي تحتوى عليها المناهج الدراسية في الخدمة الاجتماعية والتي تستهدف مساعدة الطلاب على اكتساب معارف وخبرات ومهارات وقيم، وتساهم في إعداد الطلاب إعداداً مهنياً يمكنهم من ممارسة المهنة ويشمل هذا المفهوم على الجوانب الأساسية في تعليم الخدمة الاجتماعية كالتالى:

1- الأساس المعرفى: وما يرتبط به من اكتساب الطالب لمعارف وخبرات ترتبط بالممارسة الشاملة للخدمة الاجتماعية في مجالات الرعاية الاجتماعية لمساعدة العميل (فرد – جماعة- مجتمع) على مواجهة المشكلات الاجتماعية المرتبطة بالظروف الاجتماعية والمتغيرات الراهنة في المجتمع.

2- الأساس المهارى: وما يرتبط به من اكتساب الطالب لمهارات ترتبط بالممارسة الشاملة للخدمة الاجتماعية وتمكن من إشباع حاجات أفراد المجتمع في ضوء الظروف والمتغيرات الراهنة في المجتمع.

3- الأساس القيمي: اكتساب الطالب وتبنيه لمجموعة من القيم المهنية المرتبطة بالممارسة الشاملة للخدمة الاجتماعية في مجالات الرعاية الاجتماعية وتمكنه من إبراز هوية المهنة ومساعدة العملاء.

4- <u>مفهوم جودة تعليم الخدمة الاجتماعية</u>:

يقصد بجودة تعليم الخدمة الاجتماعية تلك الممارسات المتميزة بالمستويات العالية والمقننة قياسياً للعملية

التعليمية بما تحتويه من مكونات وآليات وما تلتزم به من موجهات تحقق الأهداف المرغوبة من تعليم الخدمة الاجتماعية من حيث تكوين وإعداد خريجين قادرين على استخدام وتوظيف معارفهم ومهاراتهم بما يتمشى مع متطلبات ومتغيرات وحدات العمل المختلفة والمجالات التي يتطلبها المجتمع (منقريوس، 2005).

كما يمكن تعريف جودة تعليم الخدمة الاجتماعية بأنها ضمان تعاون العاملين في مجال الخدمة الاجتماعية وتنمية الإنتماء للمهنة الواحدة للوصول إلى كفاءة وفاعلية الخدمة من خلال العمل معاً والتواصل والاهتمام بمصادر المعلومات وخدمة المنظمات الأهلية والتعرف على احتياجاتها ومن ثم احتياجات العمل وخلق مناخ يسهل ويدعم إنجاز العمل (Zastrow, 2007).

كما تعرف جودة تعليم الخدمة الاجتماعية بأنها عمليات وإجراءات وتكنيكات تهدف إلى حماية خدمات الخدمة الاجتماعية المقدمة للعملاء ورعايتهم ومقابلة احتياجاتهم من خلال مؤشرات الكفاءة والفاعلية والاتقان (Adams R. , 2000).

وتعرف دائرة معارف الخدمة الاجتماعية جودة تعليم الخدمة الاجتماعية بأنها تحقيق مستويات مرتفعة من التعليم الذى يؤهل للمحتوى في مستوى الممارسة المبدئية العامة. حيث أن سياسة المقررات والمناهج في تعليم الخدمة الاجتماعية يجب أن تكون مؤثرة لتحقيق مستويات مرتفعة من التعليم وذلك حتى تلائم تكوين القدرة للممارس المبتدئ للتعامل مع أى نظام وأى مؤسسة. (CSWE, 1998) .

وبرنامج الخدمة الاجتماعية الذى يتوافر فيه الجودة يجب أن تتوافر فيه الشروط التالية (عبد الله، 2006):

1- أن يقابل المستويات العلمية فى الهيئات العلمية المرموقة ذات الصلة بتعليم الخدمة الاجتماعية.

2- أن يتماشى مع خصوصية المجتمع الذى يتم تطبيق نسق الخمة الاجتماعية فيه من حيث قيمه، - واحتياجاته ومشاكله، وسائر ظروف المرحلة التي يمر بها.

3- أن تكون مخرجاته من الأخصائيين الاجتماعيين الذين لديهم من المعرفة العلمية والمهارات التطبيقية ما يعنى بحاجات المجتمع للتغيير البناء والتنمية المرجوة.

5- <u>مفهوم جودة تعليم برنامج ماجستير العمل الاجتماعى بجامعة ظفار</u>:

في ضوء المفاهيم المرتبطة بجودة التعليم، وجودة تعليم الخدمة الاجتماعية وفي ضوء ما توصلت إليه الدراسات السابقة المرتبطة بجودة تعليم الخدمة الاجتماعية يمكن للباحثان وضع مفهوماً إجرائياً لجودة تعليم

برنامج ماجستير العمل الاجتماعى بجامعة ظفار على النحو التالى:

جودة تعليم برنامج ماجستير العمل الاجتماعى بجامعة ظفار تعنى المستويات المرتفعة للجوانب المعرفية والمهارية والأكاديمية ببرنامج ماجستير العمل الاجتماعى بجامعة ظفار والتى تضمن إعداد كوادر متخصصة في العمل الاجتماعي وقادرة على الإبداع والتطور والإسهام بفعالية في خدمة المجتمع، وتحقيق خطط التنمية المستدامة. تلك المستويات التى تحددها إستجابات الطلاب عينة الدراسة على عبارات إستبيان جودة تعليم برنامج العمل الاجتماعى بجامعة ظفار.

6- <u>جائحة فيروس كورونا (كوفيد19)</u>:

فوجىء العالم مع نهاية العام 2019 م بظهور إصابات تنفسية مجهولة السبب تشبه الأمراضَ المعدية، وقد بدأت هذه الحالات الجديدة تزداد شيئاً فشيئاً حتى وصلت – حسب التقارير المبدئية – إلى نحو 7000 شخص في الصين خلال الشهر الأول من الإقرار بهذه العدوى (يناير 2020 م)، مع 80000 حالة أخرى في أنحاء العالم خلال الشهر الثاني (فبراير 2020). ومن بين هذه الحالات الأولى التي بلغ تعدادُها 87000 حالة، وصل عدد الوفيات بينها حوالى 3000 حالة؛ وبدأت تكتشف حالات جديدة يومياً في أوروبا وفي مختلف أنحاء العالم.

أطلقَ على الفيروس الجديد اسم فيروس كورونا المستجد، وسُمِّي في بادئ الأمر فيروس كورونا ووهان 19 نسبةً إلى مقاطعة ووهان الصينيَّة التي ظهرت فيها أولى الحالات، وجاء الرقم 19 من بَدْء المرض في نهاية 2019 . وبعدَ ذلك، سُمِّي المرضُ الناجم عن هذا الفيروس كوفيد- 19 (COVID-19) أو داء فيروس كورونا المستجد 19 أو المتلازمة التنفسية الحادَّة الشديدة SARS-CoV-2 (هناك ارتباطٌ وثيق من الناحية الجينية بين فيروس كورونا المستجدّ الذي جرى التعرُّفُ إليه في الصين وفيروس كورونا 1 المسبِّب للمتلازمة التنفسية الحادة الشديدة الذي ظهر في نهاية العام 2002 في الصين، وأطلق عليه سارس). ولذلك سُمِّي فيروس كورونا المستجدّ باسم (سارس-كوف- 2). وقد تحوَّلت العدوى الجديدة من عدوى محلِّية إلى وباء فَجائحة حسب تصنيفِ منظَّمة الصحَّة العالميَّة (قمحية، 2020).

سادساً: الأدبيات والدراسات والبحوث السابقة:

تعد قضية جودة التعليم فى المؤسسات التعليمية عامة وتعليم الخدمة الاجتماعية خاصة ليست بالجديدة ، ولكن ما أعادها إلى واجهة القضايا التعليمية فى الوقت الحاضر ما يمر به العالم من جائحة كورونا أو ما يسمى بـ (Covid-19).

فهناك العديد من الدراسات والبحوث التى تناولت موضوع جودة التعليم بالمؤسسات التعليمية والتربوية فى كافة المجالات والتخصصات بما فيها تخصص الخدمة الاجتماعية، وإن جاء هذا التناول لتلك القضية فى معظم تلك الدراسات والبحوث مختلفاً من حيث الطرح العام والظروف، فغالبية تلك الدراسات جاءت، كما سنرى لاحقاً، فى وقت كانت فيه بيئة المؤسسات التعليمية مختلفة إختلافاً كلياً عما هو الحال فى وقت الأزمة الحالية لجائحة كورونا، غير أنه ومن خلال مراجعة تلك الدراسات والبحوث إستطاع الباحثان التأكيد على الفكرة العامة التى يحاولان طرحها وإظهارها من خلال ذلك البحث وهى التأكيد على أهمية جودة تعليم الخدمة الاجتماعية ببرامجها المختلفة.

فلقد أشارا (Skidmore & Thackeray, 1976) إلى أهمية وضرورة إلقاء الضوء على الإتجاهات والقضايا الحالية في تعليم الخدمة الاجتماعية، مع أهمية وبيان السياسة المنهجية للمسئولين عن تعليم الخدمة الاجتماعية، مع ضرورة التركيز بوجه خاص على تكامل المكونات الدراسية للطالب في المرحلتين الدراسيتين البكالوريوس والماجستير.

كما أكد كلا من (Moore & Urwin , 1990) في دراستهما أن ضبط الجودة في برامج تعليم الخدمة الاجتماعية يتطلب الدقة في اختيار طلاب الخدمة الاجتماعية، كما قدما بعض الإقتراحات للتأكيد على ضبط الجودة منها تطوير أسلوب التدريس، وتنمية الخبرة الميدانية في مواجهة المشكلات وتنفيذ الحلول المناسبة.

وخلصت دراسة (خليل، 2000) بأن محتوى تعليم الخدمة الاجتماعية يحتاج إلى إحداث تغيير وتطوير لكى يتناسب مع متطلبات ومستقبل الممارسة في مجالات الرعاية الاجتماعية والتنمية.

كما أكد (ناجى، 2000) أن تعليم الخدمة الاجتماعية بوضعه الحالي لا يساهم في إعداد أخصائي اجتماعي كفء، ولابد من الاهتمام بتعليم وتدريب طلاب الخدمة الاجتماعية، والإهتمام بتكوين الشخصية القومية من خلال مناهج ومقررات تعليم الخدمة الاجتماعية.

وتوصلت دراسة (فرماوى، 2001) إلى عدة نتائج منها انخفاض مستوى الأداء للمنظم الاجتماعي في مجالات الممارسة والذي يعكس مستوى جودة متدني للمنظم الاجتماعي، والذى أرجعته الدراسة لمجموعة من العوامل من ضمنها الإعداد الأكاديمي للطلاب تخصص تنظيم المجتمع.

فى حين أكدت دراسة (مصطفى ، 2005) على ضرورة وضع معايير مقنعة لاختيار طلاب الدراسات العليا على مستوى الماجستير والدكتوراه بجانب معايير لجودة المناهج الدراسية وأساليب التدريس وتوفير كل التسهيلات والإمكانيات التي من شأنها تحقيق أهداف العملية التعليمية والرقى بمستوى جودتها.

كما أوصى (مختار، 2006) إنه لتحقيق الجودة لتعليم الخدمة الاجتماعية لابد من توافر مجموعة من المعايير الموضوعية والمتفق عليها لضمان الجودة في تعليم الخدمة الاجتماعية للارتقاء بالخصائص النوعية للخريجين على مستوى البكالوريوس وكذلك على مستوى الدراسات العليا (دبلوم– ماجستير– دكتوراه) بما يحقق زيادة مستمرة في كفاءة من يتخرجون من كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية وبالتالي تحقيق النمو والتقدم المستمرين لمهنة الخدمة الاجتماعية وتنظيم دورها في إحداث التغيير الاجتماعي ولأن ضمان نجاح هذه المعايير واستهدافها يحقق صالح المهنة ووجود ارتباط بين هذه المعايير وكلا من السياسة الموضوعة لتعليم الخدمة الاجتماعية، ونوعية الطلاب، المناهج الدراسية بما يتضمن من مقررات نظرية وبرامج التدريب الميداني، أعضاء هيئة التدريس، الكتب الدراسية، مقومات العملية التعليمية، علاقة كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعي بجهود وأنشطة التنمية المجتمعية المستدامة وتفعيل هذه العلاقة في كل من المسار الأكاديمي والمسار الممارس بالإضافة إلى ضرورة مشاركة كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية في وضع وإقرار هذه المعايير لضمان فاعليتها وضمان مصداقيتها والالتزام بتطبيقاتها عملياً.

كا أشارت دراسة (D`Almeida & Sousa, 2015) إلى التحديات التي يواجهها تعليم الخدمة الاجتماعية في البرتغال، مع التركيز بشكل خاص على نتائج التقييم الخارجي وقرارات اعتماد برامج درجة الخدمة الاجتماعية التي تنفذها وكالة التقييم والاعتماد العليا للتعليم بالبرتغال، كذلك محاولة تقييم نتائج الاعتماد لبرامج الدراسات العليا في الخدمة الاجتماعية، من خلال التقارير وفرق التقييم الخارجية، وخلصت الدراسة إلى أن عدم وجود معايير وطنية للاعتماد في الماضي قد ساهم في نقاط الضعف التي اكتشفتها الوكالة.

كما حددت دراسة (Weeden, 2016) الخصائص ذات الصلة التي تصف الجودة في تعليم العمل الاجتماعي للطلاب الجامعيين من خلال تطبيق المفاهيم الخمسة لهارفي وجرين (1993). وقد أجريت المقابلات مع مديري وأعضاء هيئة التدريس في برنامج العمل الاجتماعي للطلاب الجامعيين في ولاية ويسكونسن لاستنباط فهمهم لطبيعة وملاءمة كل من الأبعاد الخمسة للجودة. وخلصت الدراسة إلى تطوير تعريف مركب ومتماسك لمفهوم الجودة فى تعليم العمل الاجتماعى.

كذلك خلصت نتائج دراسة (إبراهيم، 2019) والتى سعت إلى تحديد مستوى جودة تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية في جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف في الجزائر من وجهة نظر الطلبة ، حيث تنتمي هذه الدراسة إلى نمط الدراسات الوصفية بالاعتماد على المنهج الكمي، باستخدام عينة احتمالية عن طريق المسح الاجتماعي بأسلوب الحصر الشامل على جميع طلبة الماجستير للسنة الثانية، وقد بلغ إجمالي مجتمع الدراسة 55 من الطلبة في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. وكشفت نتائج الدراسة أن استجابات الطلبة على محاور جودة تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية والمرتبطة بمتغيرات أعضاء الهيئة التدريسية، طلبة الخدمة الاجتماعية، جودة المكتبة، التدريب الميداني، جاءت منخفضة.

أخيراً أشار تقرير الشبكة الخليجية لضمان جودة التعليم العالي بدول مجلس التعاون فى حلقته النقاشية رقم (1) تحت عنوان أثر جائحة فيروس كورونا (كوفيد- 19) على التعليم العالي في دول مجلس التعاون، إلى أن جائحة كورونا أوجدت واقعا جديدا لا يمكن للقائمين على قطاع التعليم العالي تجاهله. كما أشار التقرير إلى أنه على الرغم من تأكيد المشاركين فى أن التعليم النظامي لا يزال الخيار الأفضل لصقل معارف الطالب وتنمية مهاراته وتكوين شخصيته، فإن هنالك قناعة بضرورة التفكير في بدائل أكثر مرونة وفاعلية في التعامل مع الحالات الطارئة (الشبكة الخليجية لضمان جودة التعليم العالي، 2020).

يتضح لنا ومن خلال إستقراء ومراجعة الأدبيات والدراسات والبحوث التى تناولت موضوع جودة التعليم وجودة تعليم الخدمة الاجتماعية وبرامجها الدراسية، أنه لا توجد دراسات تناولت جودة تعليم برامج الدراسات العليا للخدمة الاجتماعية، وإن كانت هناك العديد من الدراسات والبحوث التى تناولت جودة التعليم فى الخدمة الاجتماعية بصفة عامة، وبرامج تعليم الخدمة الاجتماعية بمستوى البكالوريوس. بالإضافة إلى أن الدراسة الحالية تختلف عن الدراسات السابقة فى أنها ركزت فى تناولها لجودة تعليم الخدمة الاجتماعية بمستوى الدراسات العليا ولاسيما مستوى الماجستير، مع التركيز على جودة تعليم الخدمة الاجتماعية فى ظل الظروف الحالية التى تشهدها مؤسسات وبرامج تعليم الخدمة الاجتماعية وهى جائحة فيروس كورونا (كوفيد- 19).

غير أنه وبالرغم من ذلك الإختلاف من حيث النقطة الأساسية لتركيز الدراسة الحالية عن غالبية الدراسات السابقة، فإن الدراسة الحالية جاءت متفقة فى أهدافها مع ما أكدت عليه غالبية تلك الدراسات من أن تعليم الخدمة الاجتماعية بصفة عامة يحتاج إلى مزيد من الإهتمام والمراجعة، ولاسيما فى وقتنا الحالى الذى تسعى فيه جميع المؤسسات التعليمية للخدمة الاجتماعية إلى المحافظة على إستمرار العملية التعليمية بها فى ظل الظروف الحالية لجائحة كورونا، مع تأكيد الدراسة الحالية على ضرورة أن يكون هذا الإستمرار مصحوباً بعنصر الجودة. من ناحية أخرى، فقد استفادا الباحثان كذلك من تلك الدراسات السابقة ، خاصة من

الجوانب المنهجية لهذه الدراسات ومن نتائجها المتصلة بالعوامل المختلفة ذات الصلة بجودة تعليم الخدمة الاجتماعية، ومقارنة تلك النتائج بنتائج الدراسة الحالية.

سابعاً: الإجراءات المنهجية للدراسة:

- نوع الدراسة:

تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية التحليلية وذلك لوصف وتحديد مدى توافر معايير الجودة فى تعليم برنامج ماجستير العمل الاجتماعى بجامعة ظفار.

- المنهج المستخدم:

تعتمد هذه الدراسة على منهج المسح الاجتماعي الشامل لجميع الدارسين فى برنامج ماجستير العمل الاجتماعى بجامعة ظفار.

- أداة الدراسة :

إستمارة إستبيان إلكترونية مطبقة على جميع دارسى برنامج ماجستير العمل الاجتماعى بجامعة ظفار، ولقد تم إعدادها وتصميمها وفقاً للخطوات التالية:

- الخطوة الأولى: تحديد عينة الدراسة.

- الخطوة الثانية: تحديد أبعاد الاستمارة كالآتي:

أولاً: البيانات الأولية.

ثانياً: بيانات مرتبطة بمدى استفادة الطلاب من برنامج ماجستير العمل الاجتماعى.

ثالثاً: بيانات مرتبطة بمدى توافر معايير جودة التعليم فى برنامج ماجستير العمل الاجتماعى.

رابعاً: بيانات مرتبطة بمقترحات تحسين جودة تعليم برنامج ماجستير العمل الاجتماعى فى ظل جائحة كورونا (كوفيد 19).

- الخطوة الثالثة: عرض الاستمارة فى الصورة المبدئية على (3) من الخبراء فى الخدمة الاجتماعية وجودة التعليم، وبناء على ملاحظاتهم تم تعديل الاستمارة ووضعها فى شكلها النهائى.

- مجالات الدراسة:

1- المجال المكانى: يتمثل في جامعة ظفار – كلية الآداب والعلوم التطبيقية – قسم العلوم الاجتماعية.

2- المجال البشرى: يتمثل فى الحصر الشامل لجميع الطلاب والطالبات المسجلين والدارسين ببرنامج ماجستير العمل الاجتماعى وعددهم (19) مفردة من الشباب الجامعى.

3- المجال الزمني: (الفصل الدراسي خريف 2020).

ثامناً: عرض جداول الدراسة و تحليلها:

جدول رقم (1)

يوضح توزيع المبحوثين حسب النوع ن = 19

م	المتغيرات	التكرار	النسبة
1	ذكر	8	42.1
2	أنثى	11	57.9
المجموع		19	%100

يتضح من بيانات الجدول أن الإناث فى المرتبة الأولى للمبحوثين و ذلك بنسبة 57.9% ، و يليها فى الترتيب المبحوثين من الذكور بنسبة 42.1% ، فأعداد الطالبات فعلياً تزيد كثيراً عن أعداد الطلاب فى قسم العلوم الاجتماعية – جامعة ظفار ، وربما يرجع ذلك لأن الإناث فى السلطنة لديهم رغبة ودافعية أكبر من الذكور فى دراسة العمل الاجتماعى .

جدول رقم (2)

يوضح توزيع المبحوثين حسب السن ن = 19

م	المتغيرات	التكرار	النسبة
1	30-22	11	57.9
2	40-31	4	21,05
3	50-41	4	21,05
المجموع		19	%100

من الجدول السابق يتضح أن المرتبة الأولى من المبحوثين فى الفئة العمرية 22-30 عام و ذلك بنسبة

57,9% ، و يليها فى الترتيب الفئة العمرية 31–40 عام بنسبة 21.05% و فى نفس المرتبة الفئة العمرية 41–50 عام بنسبة 21.05% .

جدول رقم (3)

يوضح توزيع المبحوثين حسب الفصل الدراسى ن = 19

م	المتغيرات	التكرار	النسبة
1	الفصل الدراسى الأول	4	21.1
2	الفصل الدراسى الثانى	7	36.8
3	الفصل الدراسى الثالث	5	26.3
4	مساق رسالة الماجستير	3	15.8
المجموع		19	%100

من الجدول السابق يتضح أن المرتبة الأولى من المبحوثين طلاب فى الفصل الدراسي الثانى لهم وذلك بنسبة 36.8% ، و يليها فى الترتيب طلاب فى الفصل الدراسي الثالث لهم بنسبة 26.3% و فى المرتبة الأخيرة المبحوثين الطلاب المسجلين فى مساق رسالة الماجستير بنسبة 15,8% ، وقلة عدد الطلاب المسجلين فى مساق رسالة الماجستير نظراً لحداثة البرنامج حيث يعد هؤلاء الطلاب هم الأوائل فى الانضمام للبرنامج منذ نشأته .

جدول رقم (4)

يوضح توزيع المبحوثين حسب الحالة الاجتماعية ن = 19

م	المتغيرات	التكرار	النسبة
1	أعزب	8	42.1
2	متزوج	10	52.6
3	مطلق	1	5.3
4	أرمل	–	–
المجموع		19	%100

من الجدول السابق يتضح أن المرتبة الأولى من المبحوثين حالتهم الاجتماعية متزوج و ذلك بنسبة 52.6% ، و يليها فى الترتيب الحالة الاجتماعية أعزب بنسبة 42.1% و لايوجد بين المبحوثين طلاب حالتهم الاجتماعية أرمل.

جدول رقم (5)

يوضح توزيع المبحوثين حسب العمل ن = 19

م	المتغيرات	التكرار	النسبة
1	جهة حكومية	7	36.8
2	جهة خاصة	3	15.8
	أعمال حرة	–	–
3	لا يعمل	9	47.4
المجموع		19	%100

من الجدول السابق يتضح أن المرتبة الأولى من المبحوثين لا يعملوا وذلك بنسبة 47.4% ، وقد يرجع ذلك لأن نسبة كبيرة من طلاب ماجستير العمل الاجتماعى بجامعة ظفار هم حديثى التخرج ، و يليها فى المرتبة الثانية المبحوثين الذين يعملوا فى جهات حكومية بنسبة 36,8% ، ولا يوجد من طلاب ماجستير العمل الاجتماعى من يعمل فى مجال الأعمال الحرة ، وقد يرجع ذلك لضعف فكر وثقافة العمل الحر لدى الشباب وبخاصة حديثى التخرج.

جدول رقم (6)

يوضح مدى أهمية دراسة ماجستير العمل الاجتماعى من وجهة نظر المبحوثين ن = 19

م	المتغيرات	التكرار	النسبة
1	مهم	18	94.7
2	مهم إلى حد ما	1	5.3
3	غير مهم	–	–
المجموع		19	%100

من الجدول السابق يتضح أن المرتبة الأولى من المبحوثين يروا أن دراسة ماجستير العمل الاجتماعى مهمة بالنسبة للأخصائيين الاجتماعيين و ذلك بنسبة 94.7% ، و يليها فى الترتيب أن دراسته مهمة إلى حد ما بنسبة 5.3% ، ويؤكد ذلك على مستوى مرتفع من الوعى لدى طلاب ماجستير العمل الاجتماعى بأهمية التطور والرقى العلمى والأكاديمي ، وقد يرجع ذلك أيضاً لأن الطلاب يحصلوا على قاعدة معرفية حديثة ويتم إمدادهم بكم كبير من المهارات المتقدمة التى من خلالها استشعروا بأهمية دراسة ماجستير العمل الاجتماعى.

جدول رقم (7)

يوضح مدى استفادة المبحوثين من دراسة ماجستير العمل الاجتماعى ن = 19

م	المتغيرات	التكرار	النسبة
1	كبيرة	18	94.7
2	متوسطة	1	5.3
3	ضعيفة	–	–
المجموع		19	%100

من الجدول السابق يتضح أن المرتبة الأولى من المبحوثين يروا أن استفادتهم من دراسة ماجستير العمل الاجتماعى كبيرة و ذلك بنسبة 94,7% ، و يليها فى الترتيب أن استفادتهم متوسطة بنسبة 5.3% ، ولا يوجد من المبحوثين من يرى أن استفادته من برنامج ماجستير العمل الاجتماعى ضعيفة.

جدول رقم (8)

يوضح الجوانب التى استفادها المبحوثين من دراستهم لماجستير العمل الاجتماعى ن = 19

م	المتغيرات	الاستجابات			مجموع الأوزان	متوسط الوزن المرجح	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا			
1	إطلعت على قاعدة معرفية أوسع عن العمل الاجتماعى	18	1	–	56	2.94	5
2	تعلمت مبادئ مختلفة ومتنوعة فى العمل الاجتماعى	19	–	–	57	3	1
3	اكتسبت مهارات متقدمة فى العمل الاجتماعى	15	4	–	53	2.78	9
4	فهمت أنواع أكثر من أنساق العملاء فى العمل الاجتماعى	16	3	–	54	2.84	7
5	استوعبت المقصود ببرامج العمل الاجتماعى	19	–	–	57	3	1
6	تعرفت على فنيات تصميم برامج	11	8	–	49	2.57	13

	العمل الاجتماعى						
7	تعرفت بشكل أعمق على مؤسسات المجتمع المدنى	19	–	–	57	3	1
8	فهمت مراحل التخطيط فى العمل الاجتماعى	19	–	–	57	3	1
9	استوعبت نظريات مستحدثة فى العمل الاجتماعى	13	6	–	51	2.68	11
10	تعرفت على نماذج جديدة فى العمل الاجتماعى	13	6	–	51	2.68	11
11	فهمت استراتيجيات مختلفة للعمل الاجتماعى لم أكن أعرفها من قبل	18	1	–	56	2.94	5
12	تعلمت كيفية الاستفادة من مصادر المعلومات الإلكترونية	15	4	–	53	2.78	9
13	أصبح واضح بالنسبة لى كيفية الحصول على المقالات العلمية الإنجليزية	11	7	1	48	2.52	14
14	اكتسبت فنيات عمل بحث جيد	16	3	–	54	2.84	7
15	من السهل بالنسبة لى الآن أن أبحث عن التوجهات الحديثة	15	4	–	53	2.78	9

يتضح من الجدول أنه قد جاء فى الترتيب الأول بالنسبة للجوانب التى استفادها المبحوثين من دراستهم لماجستير العمل الاجتماعى العبارات التالية (تعلمت مبادئ مختلفة ومتنوعة فى العمل الاجتماعى) وعبارة (استوعبت المقصود ببرامج العمل الاجتماعى) وعبارة (فهمت مراحل التخطيط فى العمل الاجتماعى) وعبارة (تعرفت بشكل أعمق على مؤسسات المجتمع المدنى) فى نفس المرتبة و ذلك بمتوسط وزن مرجح 3 ، وجاء فى الترتيب الثانى عبارة (فهمت استراتيجيات مختلفة للعمل الاجتماعى لم أكن أعرفها من قبل) وعبارة (إطلعت على قاعدة معرفية أوسع عن العمل الاجتماعى) وذلك بمتوسط وزن مرجح 2.94 ، ولقد جاءت كل العبارات السابقة فى مقدمة متوسط الأوزان كدليل على الفائدة المحققة فعلياً من دراسة الطلاب لماجستير العمل الاجتماعى ، أما فى الترتيب الأخير فقد جاءت عبارة (أصبح واضح بالنسبة لى كيفية الحصول على المقالات العلمية الإنجليزية) و ذلك بوزن مرجح 2.52، ومجئ هذه العبارة فى الترتيب الأخير قد يرجع لأن

الدراسة بالبرنامج تعتمد بشكل رئيسى على اللغة العربيه كما وأن بعض الطلاب الذين يدرسوا فى برنامج ماجستير العمل الاجتماعى ليسوا بالمستوى المميز فى اللغة الإنجليزية مما يجعل من الصعب أن يبحثوا ويترجموا فى المجلات الأجنبية.

جدول رقم (9)

يوضح مدى توافر معايير جودة التعليم فى برنامج ماجستير العمل الاجتماعى والمرتبطة بالبيئة التعليمية ن = 19

م	المتغيرات	الاستجابات			مجموع الأوزان	متوسط الوزن المرجح	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا			
1	القاعات التدريسية متسعة	14	3	2	50	2.63	6
2	القاعات مناسبة لتدريس المقرر	14	5	-	52	2.73	3
3	الإضاءة جيدة	18	1	-	56	2.94	1
4	الوسائل التكنولوجية متوفرة	17	2	-	55	2.89	2
5	المقاعد مريحة	13	6	-	51	2.68	4
6	التهوية صحية	14	4	1	51	2.68	4

يتضح من الجدول أنه قد جاء فى الترتيب الأول بالنسبة لمدى توافر معايير جودة التعليم فى برنامج ماجستير العمل الاجتماعى والمرتبطة بالبيئة التعليمية عبارة (الإضاءة جيدة) و ذلك بوزن مرجح 2.94 ، وجاء فى الترتيب الثانى عبارة (الوسائل التكنولوجية متوفرة) وذلك بوزن مرجح 2.89 ووجود هذه العبارة فى الترتيب الثانى يرجع للاهتمام الكبير من جانب إدارة جامعة ظفار وكذلك إدارة الكلية على توفير كافة الإمكانيات التكنولوجية المتطورة من أجل استفادة أكبر لطلاب ماجستير العمل الاجتماعى أما فى الترتيب الأخير فقد جاءت عبارة (القاعات التدريسية متسعة) و ذلك بوزن مرجح 2.63 .

جدول رقم (10)

يوضح مدى توافر معايير جودة التعليم فى برنامج ماجستير العمل الاجتماعى والمرتبطة بالمقررات الدراسية ن = 19

م	المتغيرات	الاستجابات			مجموع الأوزان	متوسط الوزن المرجح	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا			
1	المواد العلمية شيقة	13	6	-	51	2.68	9
2	المواد العلمية بسيطة وواضحة	11	8	-	49	2.57	11
3	المقررات ليس بها حشو زائد	8	8	3	43	2.26	14
4	المواد العلمية مفيدة	19	-	-	57	3	1
5	محتوى المقررات واقعى	19	-	-	57	3	1
6	أشعر بأن المقررات يسهل تطبيقها ميدانياً	15	4	-	53	2.78	7
7	درسنا تطبيقات عملية	14	3	2	50	2.63	10
8	تناولنا بعض المصطلحات الإنجليزية المهمة	10	8	1	47	2.47	12
9	المقررات تعتمد على الفهم أكثر من الحفظ	10	5	4	44	2.31	13
10	أهداف المقررات واضحة	18	1	-	56	2.94	3
11	متطلبات الأعمال الفصلية كانت محددة وواضحة	16	3	-	54	2.84	6
12	أهداف المقررات تحققت بالفعل وظهرت فى صورة مخرجات	17	2	-	55	2.89	5
13	معايير تقييم أداء الطالب فى المقررات معلنة وواضحة	15	4	-	53	2.78	7
14	محتوى المواد العلمية مرتبطة جداً بأهداف المقررات	18	1	-	56	2.94	3

يتضح من الجدول أنه قد جاء فى الترتيب الأول بالنسبة لمدى توافر معايير جودة التعليم فى برنامج ماجستير العمل الاجتماعى والمرتبطة بالمقررات الدراسية عبارة (المواد العلمية مفيدة) وعبارة (محتوى المقررات واقعى) و ذلك بمتوسط وزن مرجح 3 ويرجع ذلك لأن تخصص العمل الجتماعى وعمل الأخصائى الاجتماعى يعتمد على الارتباط بشدة بواقع المجتمع وظروفه وأوضاعه الحقيقية لأنها مهنة هدفها الرئيس هو التعامل مع احتياجات ومشكلات المجتمع الفعلية و التى يعانى منها أبنائه ، وجاء فى الترتيب الثانى عبارة (محتوى المواد العلمية مرتبطة جداً بأهداف المقررات) وعبارة (أهداف المقررات واضحة) وذلك بمتوسط وزن مرجح 2.94 أما فى الترتيب الأخير فقد جاءت عبارة (المقررات ليس بها حشو زائد) و ذلك بمتوسط وزن مرجح 2.26، وجاءت هذه العبارة فى الترتيب الأخير لأن بعض الطلاب يشعروا بكبر حجم المادة العلمية فى المقررات بسبب ظروفهم الأسرية وظروف الدوام الخاصة بهم ، ذلك مع حرص المحاضرين على إمداد الطلاب بأكبر قدر ممكن من المعلومات التى تفيدهم فى التطبيق العملى لكل ما يدرسوه فى ماجستير العمل الاجتماعى.

جدول رقم (11)

يوضح مدى توافر معايير جودة التعليم فى برنامج ماجستير العمل الاجتماعى والمرتبطة بالنظام التعليمى ن = 19

م	المتغيرات	الاستجابات			مجموع الأوزان	متوسط الوزن المرجح	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا			
1	عدد الساعات التدريسية للمقررات كافية	17	2	-	55	2.89	2
2	توقيت المحاضرات جيد	8	8	3	43	2.26	5
3	مدة المحاضرات كافية	16	3	-	54	2.84	3
4	كم المحاضرات فى نفس اليوم مناسب	8	6	5	41	2.15	6
5	تكفى المقررات المطروحة ولا داعى من إضافة مقررات جديدة للبرنامج	13	5	1	50	2.63	4
6	عدد الطلاب مناسب فى الشعبة	18	1	-	56	2.94	1

يتضح من الجدول أنه قد جاء فى الترتيب الأول بالنسبة لمدى توافر معايير جودة التعليم فى برنامج

ماجستير العمل الاجتماعى والمرتبطة بالنظام التعليمى عبارة (عدد الطلاب مناسب فى الشعبة) و ذلك بمتوسط وزن مرجح 2.94 ويرجع ذلك لأن الأعداد التى يتم قبولها فصلياً للدراسة فى برنامج ماجستير العمل الاجتماعى ليست بالكبيرة وذلك حرصاً على جودة العملية التعليمية ، وجاء فى الترتيب الثانى عبارة (عدد الساعات التدريسية للمقررات كافية) وذلك بمتوسط وزن مرجح 2.89 ويرجع ذلك لأنه تم اعتماد عدد الساعات التدريسية من قبل إدارة الجامعة و التى تكون كافية لاستيعاب واستفادة الطلاب إضافة إلى اتباعها نفس النظم التدريسية المتبعة عالمياً وعربياً ، أما فى الترتيب الأخير فقد جاءت عبارة (كم المحاضرات فى نفس اليوم مناسب) و ذلك بمتوسط وزن مرجح 2.15، ومجئ هذه العبارة فى الترتيب الأخير يرجع إلى أن نظام التدريس فى برنامج ماجستير العمل الاجتماعى عبارة عن 4 أيام متواصلة كلقاء واحد فقط شهرياً بواقع 3 محاضرات يومياً كل محاضرة 3 ساعات تدريسية ، ولقد تم اعتماد هذا النظام من قبل الوزارة وإدارة الجامعة ليتناسب مع الطلاب المداومين ، حتى يكون أيسر بالنسبة لهم حضور المحاضرات دون حدوث أى مشكلات لهم مع الجهات التى يعملوا بها ، وعلى ذلك من الممكن أن هذا هو سبب شعورهم بأن كم المحاضرات فى نفس اليوم غير مناسب.

جدول رقم (12)

يوضح مدى توافر معايير جودة برنامج ماجستير العمل الاجتماعى والمرتبطة بالمحاضرين ن = 19

م	المتغيرات	الاستجابات			مجموع الأوزان	متوسط الوزن المرجح	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا			
1	يحرص المحاضرين على مشاركة وتفاعل الطلاب	18	1	-	56	2.94	7
2	المحاضرين متمكنين من التخصص	19	-	-	57	3	1
3	المحاضرين يوصلوا المعلومات بسهولة	19	-	-	57	3	1
4	المحاضرين يديروا المحاضرات إدارة جيدة	19	-	-	57	3	1
5	معاملة المحاضرين راقية ومهذبة	19	-	-	57	3	1
6	يستخدم المحاضرين أساليب تدريسية	19	-	-	57	3	1

	متنوعة						
7	عـرض المحاضـرين علينـا خطـط المقررات	17	2	-	55	2.89	9
8	يشـجعنا المحاضـرين علـى الفهـم لا الحفظ	19	-	-	57	3	1
9	المحاضـرين يشـجعوننا علـى اسـتخدام التعليم الإلكترونى	15	3	1	52	2.73	12
10	حـرص المحاضـرين علـى التسلسـل المنطقى فى عرض محتوى المقرر	18	1	-	56	2.94	7
11	قدم لنا المحاضرين معلومات حديثة	17	2	-	55	2.89	9
12	ساعدنا المحاضرين على تذليل الكثير من الصعوبات	17	1	1	54	2.84	11

يتضح من الجدول أنه قد جاء فى الترتيب الأول بالنسبة لمدى توافر معايير جودة التعليم فى برنامج ماجستير العمل الاجتماعى والمرتبطة بالمحاضرين العبارات (المحاضرين متمكنين من التخصص) و (المحاضرين يوصلوا المعلومات بسهولة) و (المحاضرين يديروا المحاضرات إدارة جيدة) و (معاملة المحاضرين راقية ومهذبة) و (يستخدم المحاضرين أساليب تدريسية متنوعة) و (يشجعنا المحاضرين على الفهم لا الحفظ) و ذلك بمتوسط وزن مرجح 3 ، ويدل زيادة عدد العبارات التى حصلت على أعلى متوسط على أن المحاضرين يبذلوا مجهود كبير ورائع من أجل مساعدة طلاب ماجستير العمل الاجتماعى على فهم وتطبيق كافة عناصر محتويات المقررات ، إضافة إلى أن جامعة ظفار عملت على توظيف عدد من أعضاء هيئة التدريس المتميزين من مختلف المدارس الفكرية التى تثرى وبلا شك العملية التعليمية بالبرنامج ، وجاء فى الترتيب الثانى العبارات (يحرص المحاضر على مشاركة وتفاعل الطلاب) و (حرص المحاضرين على التسلسل المنطقى فى عرض محتوى المقرر) وذلك بمتوسط وزن مرجح 2.94 ، أما فى الترتيب الأخير فقد جاءت عبارة (المحاضرين يشجعوننا على استخدام التعليم الإلكترونى) و ذلك بمتوسط وزن مرجح 2.73، ومجئ هذه العبارة فى الترتيب الأخير بسبب أنه تم ملء الاستبيان وجمع المعلومات لهذا البحث فى فترة انتشار فيروس كوفيد 19 (كورونا) وبناء عليه ومع قرار وزارة التعليم العالى بالسلطنة وإدارة جامعة ظفار فإن التدريس فى برنامج ماجستير العمل الاجتماعى يعتمد بأكمله على التعليم الإلكترونى ، وعلى ذلك فإنه

لا يوجد داعى أن يشجع الأساتذة الطلاب على استخدام التعليم الإلكترونى لأنهم يستخدمونها فعلياً بشكل كامل.

ثامناً: النتائج العامة للدراسة:

1- تبين أن الإناث فى المرتبة الأولى للمبحوثين و ذلك بنسبة 57.9% ، و يليها فى الترتيب المبحوثين من الذكور بنسبة 42.1% .

2- اتضح أن المرتبة الأولى من المبحوثين فى الفئة العمرية 22-30 عام و ذلك بنسبة 57,9% ، و يليها فى الترتيب الفئة العمرية 31-40 عام بنسبة 21.05% و فى نفس المرتبة الفئة العمرية 41-50 عام بنسبة 21.05% .

3- المرتبة الأولى من المبحوثين طلاب فى الفصل الدراسي الثانى لهم و ذلك بنسبة 36.8% ، و يليها فى الترتيب طلاب فى الفصل الدراسي الثالث لهم بنسبة 26.3% و فى المرتبة الأخيرة المبحوثين الطلاب المسجلين فى مساق رسالة الماجستير بنسبة 15,8% .

4- اتضح أن المرتبة الأولى من المبحوثين حالتهم الاجتماعية متزوج و ذلك بنسبة 52.6% ، و يليها فى الترتيب الحالة الاجتماعية أعزب بنسبة 42.1% و لايوجد بين المبحوثين طلاب حالتهم الاجتماعية أرمل .

5- تبين أن المرتبة الأولى من المبحوثين لا يعملوا وذلك بنسبة 47.4% ، و يليها فى المرتبة الثانية المبحوثين الذين يعملوا فى جهات حكومية بنسبة 36,8% ، ولا يوجد من طلاب ماجستير العمل الاجتماعى من يعمل فى مجال الأعمال الحرة.

6- المرتبة الأولى من المبحوثين يروا أن دراسة ماجستير العمل الاجتماعى مهم بالنسبة للأخصائيين الاجتماعيين و ذلك بنسبة 94.7% ، و يليها فى الترتيب أن دراسته مهم إلى حد ما بنسبة 5.1% ، ويؤكد ذلك على مستوى مرتفع من الوعى لدى طلاب ماجستير العمل الاجتماعى بأهمية التطور والرقى العلمى والأكاديمي ، وقد يرجع ذلك أيضاً لان الطلاب يحصلوا على قاعدة معرفية حديثة ويتم إمدادهم بكم كبير من المهارات المتقدمة التى من خلالها شعروا بأهمية دراسة ماجستير العمل الاجتماعى.

7- اتضح أن المرتبة الأولى من المبحوثين يروا أن استفادتهم من دراسة ماجستير العمل الاجتماعى كبيرة و ذلك بنسبة 94,7% ، و يليها فى الترتيب أن استفادتهم متوسطة بنسبة 5.3% ، ولا يوجد من المبحوثين من يرى أن استفادته من برنامج ماجستير العمل الاجتماعى ضعيفة.

8- جاء فى الترتيب الأول بالنسبة للجوانب التى استفادها المبحوثين من دراستهم لماجستير العمل الاجتماعى العبارات التالية (تعلمت مبادئ مختلفة ومتنوعة فى العمل الاجتماعى) وعبارة (استوعبت المقصود ببرامج العمل الاجتماعى) وعبارة (فهمت مراحل التخطيط فى العمل الاجتماعى) وعبارة (تعرفت بشكل أعمق على مؤسسات المجتمع المدنى) فى نفس المرتبة و ذلك بمتوسط وزن مرجح 3 ، وجاء فى الترتيب الثانى عبارة (فهمت استراتيجيات مختلفة للعمل الاجتماعى لم أكن أعرفها من قبل) وعبارة (إطلعت على قاعدة معرفية أوسع عن العمل الاجتماعى) وذلك بمتوسط وزن مرجح 2.94 ، ولقد جاءت كل العبارات السابقة فى مقدمة متوسط الأوزان كدليل على الفائدة المحققة فعلياً من دراسة الطلاب لماجستير العمل الاجتماعى ، أما فى الترتيب الأخير فقد جاءت عبارة (أصبح واضح بالنسبة لى كيفية الحصول على المقالات العلمية الإنجليزية) و ذلك بوزن مرجح 2.52، ومجئ هذه العبارة فى الترتيب الأخير قد يرجع لأن الدراسة بالبرنامج تعتمد بشكل رئيسى على اللغة العربيه كما وأن بعض الطلاب الذين يدرسوا فى برنامج ماجستير العمل الاجتماعى ليسوا بالمستوى المميز فى اللغة الإنجليزية مما يجعل من الصعب أن يبحثوا ويترجموا فى المجلات الأجنبية.

9- جاء فى الترتيب الأول بالنسبة لمدى توافر معايير جودة التعليم فى برنامج ماجستير العمل الاجتماعى والمرتبطة بالبيئة التعليمية عبارة (الإضاءة جيدة) و ذلك بوزن مرجح 2.94 ، وجاء فى الترتيب الثانى عبارة (الوسائل التكنولوجية متوفرة) وذلك بوزن مرجح 2.89 ووجود هذه العبارة فى الترتيب الثانى يرجع للاهتمام الكبير من جانب إدارة جامعة ظفار وكذلك إدارة الكلية على توفير كافة الإمكانيات التكنولوجية المتطورة من أجل استفادة أكبر لطلاب ماجستير العمل الاجتماعى أما فى الترتيب الأخير فقد جاءت عبارة (القاعات التدريسية متسعة) و ذلك بوزن مرجح 2.63 .

10- جاء فى الترتيب الأول بالنسبة لمدى توافر معايير جودة التعليم فى برنامج ماجستير العمل الاجتماعى والمرتبطة بالمقررات الدراسية عبارة (المواد العلمية مفيدة) وعبارة (محتوى المقررات واقعى) و ذلك بمتوسط وزن مرجح 3 ويرجع ذلك لأن تخصص العمل الجتماعى وعمل الأخصائى الاجتماعى يعتمد على الارتباط بشدة بواقع المجتمع وظروفه وأوضاعه الحقيقية لأنها مهنة هدفها الرئيس هو التعامل مع احتياجات ومشكلات المجتمع الفعلية و التى يعانى منها أبنائه ، وجاء فى الترتيب الثانى عبارة (محتوى المواد العلمية مرتبطة جداً بأهداف المقررات) وعبارة (أهداف المقررات واضحة) وذلك بمتوسط وزن مرجح 2.94 أما فى الترتيب الأخير فقد جاءت عبارة (المقررات ليس بها حشو زائد) و ذلك بمتوسط وزن مرجح 2.26، وجاءت هذه العبارة فى الترتيب الأخير لأن بعض الطلاب يشعروا بكبر حجم المادة العلمية فى المقررات بسبب

ظروفهم الأسرية وظروف الدوام الخاصة بهم ، ذلك مع حرص المحاضرين على إمداد الطلاب بأكبر قدر ممكن من المعلومات التى تفيدهم فى التطبيق العملى لكل ما يدرسوه فى ماجستير العمل الاجتماعى .

11- تبين أنه جاء فى الترتيب الأول بالنسبة لمدى توافر معايير جودة التعليم فى برنامج ماجستير العمل الاجتماعى والمرتبطة بالنظام التعليمى عبارة (عدد الطلاب مناسب فى الشعبة) و ذلك بمتوسط وزن مرجح 2.94 ويرجع ذلك لأن الأعداد التى يتم قبولها فصلياً للدراسة فى برنامج ماجستير العمل الاجتماعى ليست بالكبيرة وذلك حرصاً على جودة العملية التعليمية ، وجاء فى الترتيب الثانى عبارة (عدد الساعات التدريسية للمقررات كافية) وذلك بمتوسط وزن مرجح 2.89 ويرجع ذلك لأنه تم اعتماد عدد الساعات التدريسية من قبل إدارة الجامعة و التى تكون كافية لاستيعاب واستفادة الطلاب إضافة إلى اتباعها نفس النظم التدريسية المتبعة عالمياً وعربياً ، أما فى الترتيب الأخير فقد جاءت عبارة (كم المحاضرات فى نفس اليوم مناسب) و ذلك بمتوسط وزن مرجح 2.15، ومجئ هذه العبارة فى الترتيب الأخير يرجع إلى أن نظام التدريس فى برنامج ماجستير العمل الاجتماعى عبارة عن 4 أيام متواصلة كلقاء واحد فقط شهرياً بواقع 3 محاضرات يومياً كل محاضرة 3 ساعات تدريسية ، ولقد تم اعتماد هذا النظام من قبل الوزارة وإدارة الجامعة ليتناسب مع الطلاب المداومين ، حتى يكون أيسر بالنسبة لهم حضور المحاضرات دون حدوث أى مشكلات لهم مع الجهات التى يعملوا بها ، وعلى ذلك من الممكن أن هذا هو سبب شعورهم بأن كم المحاضرات فى نفس اليوم غير مناسب.

12- اتضح أنه قد جاء فى الترتيب الأول بالنسبة لمدى توافر معايير جودة التعليم فى برنامج ماجستير العمل الاجتماعى والمرتبطة بالمحاضرين العبارات (المحاضرين متمكنين من التخصص) و (المحاضرين يوصلوا المعلومات بسهولة) و (المحاضرين يديروا المحاضرات إدارة جيدة) و (معاملة المحاضرين راقية ومهذبة) و (يستخدم المحاضرين أساليب تدريسية متنوعة) و (يشجعنا المحاضرين على الفهم لا الحفظ) و ذلك بمتوسط وزن مرجح 3 ، ويدل زيادة عدد العبارات التى حصلت على أعلى متوسط على أن المحاضرين يبذلوا مجهود كبير ورائع من أجل مساعدة طلاب ماجستير العمل الاجتماعى على فهم وتطبيق كافة عناصر محتويات المقررات ، إضافة إلى أن جامعة ظفار عملت على توظيف عدد من أعضاء هيئة التدريس المتميزين من مختلف المدارس الفكرية التى تثرى وبلا شك العملية التعليمية بالبرنامج ، وجاء فى الترتيب الثانى العبارات (يحرص المحاضر على مشاركة وتفاعل الطلاب) و (حرص المحاضرين على التسلسل المنطقى فى عرض محتوى المقرر) وذلك بمتوسط وزن مرجح 2.94 ، أما فى الترتيب الأخير فقد جاءت عبارة (المحاضرين يشجعوننا على استخدام التعليم الإلكترونى) و ذلك بمتوسط وزن مرجح 2.73،

ومجئ هذه العبارة فى الترتيب الأخير بسبب أنه تم ملء الاستبيان وجمع المعلومات لهذا البحث فى فترة انتشار فيروس كوفيد 19 (كورونا) وبناء عليه ومع قرار وزارة التعليم العالى بالسلطنة وإدارة جامعة ظفار فإن التدريس فى برنامج ماجستير العمل الاجتماعى يعتمد بأكمله على التعليم الإلكترونى ، وعلى ذلك فإنه لا يوجد داعى أن يشجع الأساتذة الطلاب على استخدام التعليم الإلكترونى لأنهم يستخدمونها فعلياً بشكل كامل.

تاسعاً : مقترحات الدراسة:

1- توجيه الباحثين بماجستير العمل الاجتماعى لعمل بحوث ومن ثم رسائل ماجستير حول أدوار الأخصائيين الاجتماعيين فى التعامل مع جائحة كورونا كوفيد 19 بالمجتمع العمانى.

2- إضافة مقررات مستحدثة لبرنامج ماجستير العمل الاجتماعى ، منها :

- مقرر إحصاء اجتماعى متقدم.
- مقرر علوم مرتبطة.
- مقرر اتجاهات حديثة فى الطرق الأساسية للخدمة الاجتماعية.
- مقرر إدارة الأزمات العالمية.

3- زيادة التطبيقات العملية وورش العمل وعمل زيارات ميدانية للمؤسسات الخارجية بعد انتهاء جائحة كورونا.

4- عمل دورات للتعليم المستمر خاصة بالأخصائيين الاجتماعيين العاملين فى مؤسسات الممارسة المختلفة ، حول تفعيل دور الخدمة الاجتماعية للتعامل مع المتغيرات الاجتماعية المعاصرة فى المجتمع العمانى وتكون بقيادة مباشرة من طلاب برنامج ماجستير العمل الاجتماعى.

5- إقامة دورات تدريبية لطلاب ماجستير العمل الاجتماعى حول استخدام الطرق والأساليب الحديثة فى التعليم الإلكترونى وتصفح قواعد البيانات العالمية من أجل استفادة أكبر من البرنامج .

6- نشر ثقافة الجودة داخل كلية الآداب والعلوم التطبيقية بين الطلاب والعاملين وأعضاء هيئة التدريس ، وزيادة الدافعية لتطبيق الجودة من خلال التشجيع والحوافز .

7- بناء على ما اقترحه المبحوثين يجب النظر فى تقليل ساعات المحاضرة الواحدة وكذلك تقليل عدد المحاضرات فى اليوم الواحد بما يتناسب مع ظروف الطلاب و المحاضرين .

8- اقترح المبحوثين استمرار الدراسة بماجستير العمل الاجتماعى عن بعد باستخدام التعليم الإلكترونى بشكل كامل حتى بعد انتهاء جائحة كورونا.

قائمة المراجع:

أولاً : المراجع العربية:

1. إبراهيم، قصي عبد الله محمود.(2019). توكيد جودة تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية في جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف /الجزائر، بحث منشور، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، ج/قسم العلوم الاجتماعية، العدد (21)، ص29.
2. ابن منظور.(1994). لسان العرب، ط2، القاهرة، دار المعارف، ص415.
3. أحمد، تومارد مصطفى.(2005). نحو تصور لجودة تعليم الدراسات العليا بمؤسسات تعليم الخدمة الاجتماعية، بحث منشور، المؤتمر العلمي الثامن عشر (الخدمة الاجتماعية والإصلاح الاجتماعي في المجتمع العربي المعاصر)، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ص1529.
4. الدماطى، محمد عبد القادر.(2008). برنامج تدريبي مقترح لتحسين جودة تعليم مهارات الخدمة الاجتماعية للطلاب، بحث منشور، المؤتمر العلمى الأول (الأبعاد الاجتماعية في جودة التعليم العالى)، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة أسيوط، أسيوط، ص402.
5. الشبكة الخليجية لضمان جودة التعليم العالي بدول مجلس التعاون.(2020). سلسلة الحلقات النقاشية (عن بعد)، الحلقة النقاشية رقم (1):أثر جائحة فيروس كورونا (كوفيد- 19) على التعليم العالي في دول مجلس التعاون، مسقط.
6. المجلس القومي للتعليم والبحث العلمي والتكنولوجيا.(2001). تحقيق الجودة الشاملة في التعليم العام، الدورة الثامنة والعشرون، المجلس القومي للتعليم والبحث العلمي والتكنولوجيا، القاهرة.
7. المغربى، عبد الحميد عبد الفتاح.(2005). إدارة الموارد البشرية، المنصورة، كلية التجارة جامعة المنصورة، ص 257.
8. حسن، علي حسين.(1999). قضية التحديث في التعليم العالي في جمهورية مصر العربية، بحث منشور، مؤتمر جامعة القاهرة لتطوير التعليم الجامعي، جامعة القاهرة: مطبعة جامعة القاهرة، ص541.
9. خليل، عرفات زيدان.(2000). تعليم الخدمة الاجتماعية ومستقبل الرعاية الاجتماعية في مصر، بحث منشور، المؤتمر السنوي الحادي عشر (العولمة والخدمة الاجتماعية)، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة، ص193.
10. درويش، يحيى حسن.(1998). معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية، القاهرة، الشركة المصرية العالمية للنشر لونجمان، ص136.
11. رشدى، هند.(2009). إدارة الجودة الشاملة، القاهرة، كنوز للنشر والتوزيع، ص51.
12. عبد السيد، ناظم حسن.(2009). محاسبة الجودة،(عمان: دارالثقافة)، ص19.

13. عبد الله، خالد عبد الفتاح.(2006). الالتزام بأخلاقيات الممارسة المهنية كمدخل لتحقيق جودة تعليم الخدمة الاجتماعية، بحث منشور، المؤتمر العلمى السنوى التاسع عشر (ضمان الجودة والاعتماد في تعليم الخدمة الاجتماعية في مصر والوطن العربي)، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
14. على، ماهر أبو المعاطى.(2008). منظومة جودة الإعداد المهنى للممارس العام في مجالات الخدمة الاجتماعية: الواقع وتطلعات المستقبل، بحث منشور، المؤتمر العلمى الأول (الأبعاد الاجتماعية في جودة التعليم العالى)، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة أسيوط، أسيوط.
15. فرماوى، مصطفى عبد العظيم.(2001). جودة المنظم الاجتماعي، بحث منشور، المؤتمر العلمى الرابع عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
16. قمحيَّة، حسَّان أحمد.(2020). المُقارباتُ العِلاجِيَّة والوِقائيَّة لكوفيد19، جائحة كورونا وتداعياتها على أهداف التنمية المستدامة 2030، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، إدارة العلوم والبحث العلمي، العدد الثالث/ يوليو 2020، نشرية الألكسو العلمية، ص 7.
17. مجمع اللغة العربية.(2000). المعجم الوجيز، القاهرة، لهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية بوزارة التربية والتعليم، ص ص125،126.
18. مختار، عبد العزيز عبدالله.(2006).معايير الجودة في تعليم الخدمة الاجتماعية، ورقة عمل، المؤتمر العلمى التاسع عشر(ضمان الجودة والاعتماد في تعليم الخدمة الاجتماعية في مصر والوطن العربي)، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
19. منقريوس، نصيف فهمى.(2005). الموجهات الأساسية لتصميم برنامج ضمان الجودة في تعليم الخدمة الاجتماعية، بحث منشور، المؤتمر العلمى الأول، المعهد العالى للخدمة الاجتماعية ببورسعيد، بورسعيد، ص332.
20. ناجى، أحمد عبد الفتاح .(2000). الخدمة الاجتماعية المستقبل والتحديات دراسة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ببعض كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية، بحث منشور، المؤتمر السنوي الحادي عشر (العولمة والخدمة الاجتماعية)، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة.

ثانياً : المراجع الأجنبية:

1. Adams, R. (2000). Quality Social Work. New York, Macmillan Press, p.279.
2. Barker, R. L. (1999). The Social Work Dictionary. 4th ed, Washington, DC, NASW Press, p.317.
3. D`Almeida, J., & Sousa, P. (2015). Standards and Quality Assurance in Social Work Education. Conference Social Work Education in Europe: Towards 2025, Italy: Milan, Bicocca University. Retrieved from:

https://www.researchgate.net/publication/279922730_Standards_and_Quality_Assurance_in_Social_Work_Education.

4. Dhofar University. (2019). Dhofar University Postgraduate Catalogue: AY 2019-20, Oman: Salalah, pp.147-154.
5. Gore, M. (1995). Social Work and Social Work Education, Asia Publishing House, Bombay, p.88.
6. Hunter, M., & Saleebey, D. (2000). Sprit and Substance: Beginning in the Education of Radical Social Worker. Journal of Education for Social Work, 13(2), p.61.
7. Lynne M. Healy (2004). Standards for Social Work Education in the North American and Caribbean Region: Current Realities: future Issues Social Work Education, pp.581-595, DOI: 10.1080/0261547042000252307.
8. Moore, L., & Urwin , C. (1990). Quality Control in Social Work. Journal of Teaching in Social Work, pp 113-128, DOI: 10.1300/J067v04n01_09
9. National Association of Social Workers. (1971). Encyclopedia of Social Work. New York, Vol.11, p.489.
10. Sallis, Edward, E. (2002). Total Quality Management in Education. London, Routledge.p.107.
11. Skidmore, R., & Thackeray, M. (1976). . Introduction to Social Work, 2nd Ed, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, N.J, pp.312- 314.
12. Zastrow, C. (2007). The Practice of Social Work Comprehensive Work Test. U.S.A, Thom Son Books, p.252.
13. Weeden, M. (2016). Defining Quality in Undergraduate Social Work Education. Dissertations Retrieved from: .https://ecommons.luc.edu/luc_diss/2298.

==========