



جمهورية العراق  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة بابل / كلية التربية الاساسية  
قسم التربية الخاصة / طرائق التدريس العامة  
الدراسات العليا / دكتوراه

**مدى توافر بنود المواصفة القياسية الدولية ( ISO 21001 )**

**في المشاهدة والتطبيق لكليات التربية الاساسية**

**ومقترحات لتطويرها**

قدمتها

إلى مجلس كلية التربية الاساسية جامعة بابل وهي جزء من متطلبات نيل  
درجة الدكتوراه / فلسفة في التربية / طرائق التدريس العامة .

الطالبة

**رشا محمد عباس الحمداني**

إشراف

الأستاذ الدكتور

**محمد حميد مهدي المسعودي**

٢٠٢٢ م

١٤٤٤ هـ

Republic of Iraq  
Ministry of higher education and scientific research  
University of Babylon  
College of Basic Education  
Department of Special Education / General Teaching Methods  
Postgraduate Studies / PhD



Availability of International Standard Furniture  
(ISO 21001) in viewing and application for  
colleges of basic education  
and suggestions for its development

introduction

To the Council of the College of Basic Education, University of Babylon,  
which is part of the requirements for obtaining a PhD in Philosophy in  
Education General Teaching Methods

**By:**

**Rasha Mohammed Abbas Al-Hamadani**

**Supervised by:**

**Prof. Dr.**

**Mohammed Hamid Al-Masoudi**

**2022 A.D.**

**1444 A.H.**

## الفصل الأول

### التعريف بالبحث

- مشكلة البحث
- أهميّة البحث
- اهداف البحث
- حدود البحث
- تعريف المصطلحات

## الفصل الثاني

### جوانب نظرية ودراسات سابقة

أولاً : جوانب نظرية : وتتضمن ثلاثة محاور :

المحور الأول : الجودة في التعليم

المحور الثاني : بنود المواصفة الدولية ( ISO 21001 )

المحور الثالث : المشاهدة والتطبيق

ثانياً : دراسات سابقة : وتتضمن الآتي :

اولا- عرض الدراسات السابقة

ثانيا - مؤشرات ودلالات عن الدراسات السابقة

ثالثا - جوانب الإفادة من الدراسات السابقة

## الفصل الثالث

### منهج البحث واجراءاته

اولا : منهج البحث

ثانيا : مجتمع البحث

ثالثا : عينة البحث

رابعا : اداة البحث

خامسا : الوسائل الاحصائية

## الفصل الرابع

### عرض نتائج البحث ومناقشتها

- اولا : نتائج الهدف الرئيسي الاول للبحث .
- ثانيا : نتائج الهدف الرئيسي الثاني للبحث .

## الفصل الخامس

### الاستنتاجات التوصيات المقترحات

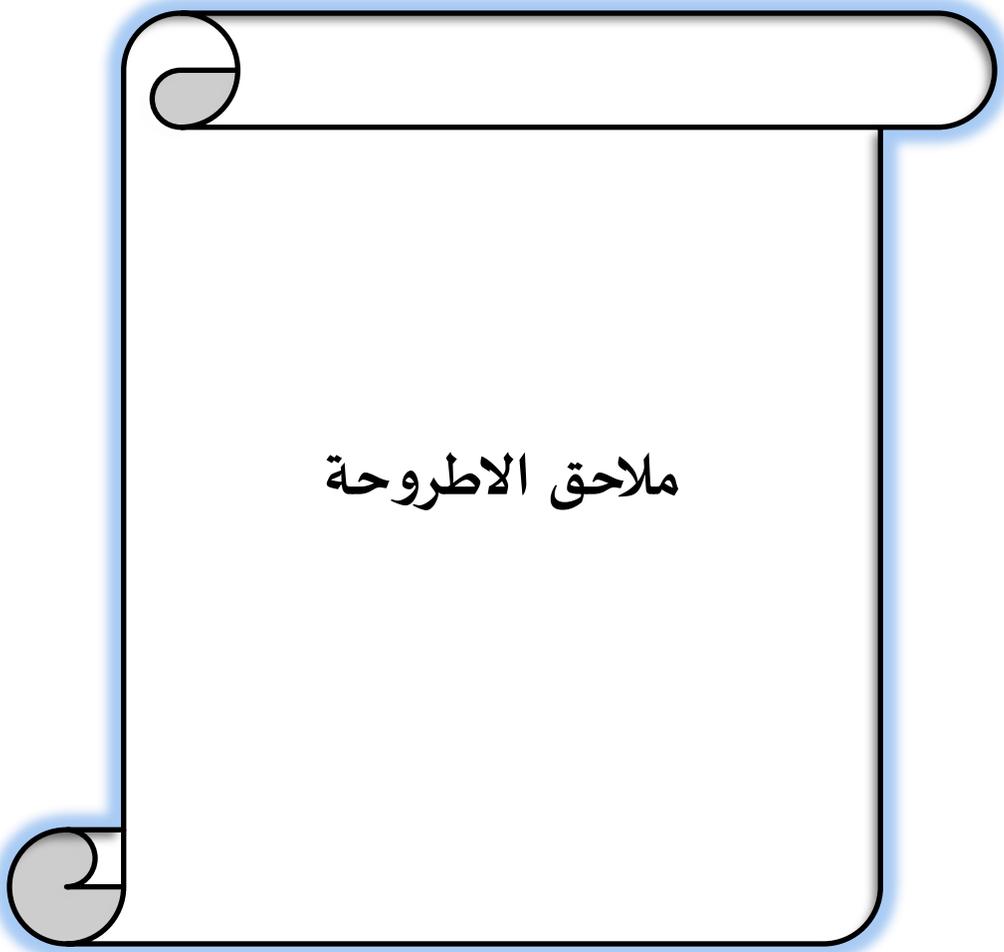
اولا : الاستنتاجات .

ثانيا : التوصيات .

ثالثا : المقترحات .

## مصادر ومراجع الاطروحة

- المصادر والمراجع العربية
- المصادر والمراجع الاجنبية



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

{ يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ

وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ {

صدق الله العلي العظيم



(سورة المجادلة، جزء من آية ١١)

## إقرار المشرف

أشهد أنّ الأطروحة الموسومة (مدى توافر بنود المواصفة القياسية الدولية (ISO21001) في المشاهدة والتطبيق لكليات التربية الأساسية ومقترحات لتطويرها) المقدمة من قبل الطالبة (رشا محمد عباس الحمداني) قد جرت بإشرافي في كلية التربية الأساسية - جامعة بابل - قسم التربية الخاصة ، وهي جزء من متطلبات نيل درجة الدكتوراه فلسفة في التربية (طرائق تدريس العامة).

توقيع المشرف

الاستاذ الدكتور / **محمد حميد مهدي المسعودي**

/ / ٢٠٢٢م

توصية رئيس القسم : بناءً على التوصيات المتوافرة أرشح هذه الأطروحة للمناقشة.

التوقيع

الاستاذ الدكتور / **عماد حسين المرشدي**

رئيس قسم التربية الخاصة

/ / ٢٠٢٢م

التوقيع

الاستاذ الدكتور / **فiras سليم حياوي**

معاون العميد للشؤون العلمية والدراسات العليا

/ / ٢٠٢٢م

## إقرار الخبير اللغوي

أشهد أن الأطروحة الموسومة ( **مدى توافر بنود المواصفة القياسية الدولية ( ISO 21001 )** **في المشاهدة والتطبيق لكليات التربية الاساسية ومقترحات لتطويرها** ) المقدمة من قبل الطالبة ( **رشا محمد عباس الحمداني** ) في كلية التربية الاساسية - جامعة بابل - قسم التربية الخاصة ، تمت مراجعتها من الناحية اللغوية وتصحيح ما ورد فيها من أخطاء لغوية وتعبيرية ، وبذلك أصبحت مؤهلة للمناقشة قدر تعلق الأمر بسلامة الأسلوب وصحة التعبير ولأجله وقعت .

التوقيع

الاسم : أ . م . د . **محمد احمد زكي**

٢٠٢٢ / / م

## إقرار الخبيرين العلمي

أشهد أن الأطروحة الموسومة (مدى توافر بنود المواصفة القياسية الدولية (ISO21001) في المشاهدة والتطبيق لكليات التربية الأساسية ومقترحات لتطويرها) المقدمة من قبل الطالبة (رشا محمد عباس الحمداني) في كلية التربية الأساسية - جامعة بابل - قسم التربية الخاصة ، تمت مراجعتها من الناحية العلمية ، وبذلك أصبحت مؤهلة للمناقشة قدر تعلق الأمر بالسلامة العلمية .

التوقيع

الاستاذ الدكتور / **علي جراد يوسف**

/ / ٢٠٢٢ م

التوقيع

الاستاذ الدكتور / **علي تركي شاكر**

/ / ٢٠٢٢ م

## إقرار لجنة المناقشة

نشهد نحن أعضاء لجنة المناقشة قد اطلعنا على الأطروحة الموسومة ( **مدى توافر بنود المواصفة القياسية الدولية ( ISO 21001 ) في المشاهدة والتطبيق لكليات التربية الاساسية ومقترحات لتطويرها** ) المقدمة من قبل الطالبة (رشا محمد عباس الحمداني) وناقشنا محتوياتها وفيما له علاقة بها ، وجدنا أنّها مستوفيةً لمتطلبات نيل درجة الدكتوراه فلسفة في التربية (طرائق التدريس العامة ) ، وعليه نوصي بقبول الأطروحة بتقدير ( )

التوقيع	التوقيع
أ. د. <b>علي موهان عبود</b> (عضواً)	أ. د. <b>حيدر حاتم عجرش</b> ( رئيساً )
م ٢٠٢٢ / /	م ٢٠٢٢ / /

التوقيع	التوقيع
أ. م. د. <b>اياذ صاحب تكي</b> (عضواً)	أ. د. <b>وفاء عبد الرزاق عباس</b> (عضواً)
م ٢٠٢٢ / /	م ٢٠٢٢ / /

التوقيع	التوقيع
أ. د. <b>محمد حميد المسعودي</b> (عضواً ومشرفاً)	أ. م. د. <b>جنان مرزّه حمزة</b> (عضواً)
م ٢٠٢٢ / /	م ٢٠٢٢ / /

**مصادقة عمادة كلية التربية الاساسية / جامعة بابل**

التوقيع  
الاستاذ الدكتور / **علي عبد الفتاح الحاج فرهود**  
عميد كلية التربية الاساسية / جامعة بابل  
م ٢٠٢٢ / /

## الإهداء

قال تعالى: ( وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ )

- اللهم لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك .. ولا تطيب الجنة إلا برويتك ( الله جل جلاله )
- من بلغ الرسالة أدى الأمانة .. ونصح الأمة .. إلى نبي الرحمة ونور العالَمي ( سيدنا محمد صلى الله عليه وآله وسلم )
- عندما أتكلم عنها فأنا أتكلم عن عالم ، عن وطن كبير وعن حب لا يموت ابداً فهي العام ، واليوم ، والغد هي سندي الذي أتكى عليها ، ربي لا تجعلها تميل من تعب أو ضيقة فيميل عالمي كله (ست الحبايب امي )
- من كلفه الله بالهيبة والوقار .. من علمني العطاء بدون إنتظار .. من أحمل اسمه بكل إفتخار ( أبي العزيز )
- من علموني إن النجاح لا يأتي إلا بالصبر والأصرار .. من علموني الصمود مهما تبدلت الظروف .. قوتي وملاذي بعد الله .. رياحين حياتي ( أركان - مروة - سجاد - مصطفى )
- البعيدة عن عيني والقريبة من قلبي ودمتي في ودائع الرحمن التي لاتضيع ( اختي الكبرى غفران ) وأميراتي الثلاث ( هدير - ليلاس - ماس )
- القلوب الطاهرة من يضيئون لي الطريق من أظهروا لي من هو أجمل من الحياة (ماما الحنونة - أخوالي - خالاتي )
- عزيزاً هو وكان بالعز شامخاً طيباً هو وكان للمسيئ مسامحاً فقدناه والكل لخصاله وأفعاله متكلماً ( الشهيد المرحوم خالي حسين طيب الله ثراه )



الباحثة

والله ولي التوفيق

## شكر وامتنان

الحمد لله الذي علم بالقلم ، علم الإنسان مالم يعلم ، الحمد لله المنان ، الملك القدوس السلام ، مدبر الليالي والإيام ، مصرف الشهور والأعوام ، قدر الأمور فأجراها على أحسن نظام ، ما شاء الله كان و ما لم يشأ لم يكن ، الحمد لله على ما أنعم به علي من فضله الخير الكثير والعلم الوفير ، اللهم لك الحمد حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه ، ملء السموات وملء الأرض ، وملء ما شئت من شيء بعد ، أهل الثناء والمجد ، أحق ما قال العبد ، وكلنا لك عبد ، أشكرك ربّي على نعمك التي لا تعد ، وآلائك التي لا تحد ها إنا أسجل جزيل شكري إلى الأستاذ الدكتور ( **محمد حميد مهدي المسعودي** ) المشرف على الأطروحة الذي أفاض بعلمه ، فقد لمست خلقه وطبعه الكريم ، فقد كان طويل الصبر لإتمام هذا العمل ، فمهما أُتيتُ وكتبت من حروف وامتلكت من فعل وتقدير لن استطيع إن أوافيه واشكره ، وفاه الله عني وشكره ورفع درجاته الإحسان وبلغه من الآمال منتهاها وجعل عمله في ميزان حسناته إن الله واسع عليم .

والشكر إلى أعضاء لجنة السمنار أ . د محمد حميد المسعودي أ . د مشرق محمد مجول و أ . د حيدر حاتم عجرش و أ . د عارف حاتم الجبوري و أ . د رياض كاظم الكريطي) لبلورة فكرة البحث ورفد حركة البحث العلمي لطلبة العلم والمعرفة .

والى الاستاذ الدكتور ( **علي موهان عبود** ) من كلية التربية / الجامعة المستنصرية الذي افاض بعلمه وخلقته لي ، وما قدمه لي من عون اثناء كتابة الاطروحة ولم يبخل عليّ من وقته ، فكان معي خطوة بخطوة طوال فترة الكتابة ، فله مني كل الاحترام والتقدير والله على ما اقول شهيد .

وفي آخر الكلام نسأل الله العصمة من الزلل ، وندعوه أن يجزينا جزاء المجتهدين

انه نعم المولى ونعم النصير .

الباحثة  


## ملخص الأطروحة

يهدف البحث الحالي التعرف على ١- مدى توافر بنود المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001) في مادة المشاهدة والتطبيق ٢- مقترحات لتطوير دروس مادة المشاهدة والتطبيق في كليات التربية الاساسية ، وتحدد البحث على كليات التربية الاساسية في الجامعات العراقية ، وتمثلت الحدود البشرية باساتيد مادة المشاهدة والتطبيق والمشرف التربوي والعلمي والطلبة المعلمين اثناء التطبيق العملي للعام الدراسي (٢٠٢٠ - ٢٠٢١م) ، واعتمدت الباحثة منهج البحث الوصفي، وتألف مجتمع البحث من ثلاثة محاور مجتمع كليات التربية الاساسية والذي ضم ( ١١ ) كلية وضمت الكليات ( ٦٩ ) قسم ، ومجتمع اساتيد مادة المشاهدة والذي بلغ عددهم ( ١٣٢ ) تدريسي ، ومجتمع المشرف التربوي والعلمي على المطبقين والذي بلغ عددهم ( ١٤٨٧ ) المكلفين بزيارة الطالب المعلم على منصة الكلاس روم ، واختارت الباحثة عينة بحثها بالطريقة العشوائية من مجتمع كليات التربية الاساسية في الجامعات العراقية وتم اختيار كلية التربية الاساسية الجامعة المستنصرية عشوائيا من بين الكليات لتطبيق بحثها الحالي ، واخذت الباحثة جميع اساتيد مادة المشاهدة والتطبيق من اساتيد كلية التربية الاساسية الجامعة المستنصرية كعينة لبحثها الاصلي الذين يدرسون فعلا مادة المشاهدة والتطبيق لطلبة المرحلة الثالثة البالغ عددهم ( ٣٠ ) تدريسي ، وعمدت الباحثة الى اخذ جميع مشرفي التطبيق ( التربوي والعلمي ) الذين يشرفون على الطلبة المطبقين عبر منصة الكلاس روم من اساتيد كلية التربية الاساسية الجامعة المستنصرية البالغ عددهم ( ٣٩٢ ) ، ولأجل تحقيق الاجابة على اهداف البحث اعتمدت الباحثة لتطبيق بحثها على ( الاستبانة ) وذلك بعد التشاور مع مشرف الاطروحة وبعض من الاساتيد المتخصصين في طرائق التدريس في الجامعات

العراقية من كليات التربية والتربية الاساسية ، وكانت ( الاستبانة تضم بنود ومؤشرات) تتمثل بـ ( بنود المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001) ) وتألفت بصيغتها الاولى من (٧) بنود موزعة على (٢٩٤) مؤشرو وضعت امام كل مؤشر خمسة بدائل وامام كل بديل الدرجة هي متوفرة بدرجة كبيرة ( ٤ ) درجات ، ومتوفرة ( ٣ ) درجات ، ومتوفرة بدرجة متوسطة ( ٢ ) درجة ، ومتوفرة بدرجة ضعيفة ( ١ ) درجة ، وغير متوفرة ( صفر) ، ولأجل التحقق من الصدق الظاهري للأداة عرضت الباحثة اداتها على مجموعة من الخبراء في مجال طرائق التدريس وابدى الخبراء موافقتهم على استبانة البنود ومؤشراتها بعد اجراء الحذف والتعديلات عليها بما يلائم البيئة التربوية العراقية ، وتم التحقق من ثبات اداة البحث بعد تطبيقها على مجموعة اساتيد مادة المشاهدة والتطبيق من هم خارج عينة البحث الاساسية والبالغ عددهم (٣٠) تدريسي ثم بعد ذلك جرى اعادة تطبيق الاداة على العينة نفسها بعد مرور اسبوعين على التطبيق الاول وتم احتساب معامل الثبات للتطبيق الاول والثاني باستعمال معامل ارتباط بيرسون ليكون معامل الثبات لأداة البحث (٨٤%) ، وبعد الانتهاء من اعدادها تم توزيعها على اساتيد مادة المشاهدة للإجابة عليها خلال مدة زمنية بلغت (١٨) يوما تم فيها استلام استبانة البنود ومؤشراتها منهم الى الباحثة نفسها ، اما بالنسبة لاساتيد المشرف التربوي والمشرف العلمي الذين شاهدوا الطلبة المطبقين في اثناء تطبيقهم الفعلي عبر منصة ( الكلاس روم ) فقد تم توزيعها عليهم لأجل اخذ وجهة نظرهم بعد التطبيق للإجابة على استبانة البنود ومؤشراتها وتم من خلالها التسليم والاستلام خلال مدة زمنية استغرقت ( ١٥ ) يوم ، ولمعرفة نتائج البحث استعملت الباحثة الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية ( spss ) لاستخراج النتائج ، وكانت الوسائل الاحصائية المستعملة في اجراءات البحث والنتائج هي النسبة المئوية لحساب النسب المئوية للمجتمع والعينة ، ومعامل ارتباط بيرسون لأجل

حساب ثبات الاداة ، ومربع كاي لمعرفة نسبة الموافقين وغير الموافقين من الخبراء على الاستبانة ، والوسط المرجح لمعرفة الوسط المرجح لكل مؤشر من مؤشرات البنود ، والوزن المئوي لمعرفة القيمة النسبية لكل مؤشر من مؤشرات اداة البحث ، واطهرت نتائج البحث عدم توافر بنود المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001) في مادة المشاهدة من وجهة نظر اساتيد المادة ، وكذلك من وجهة نظر المشرف التربوي والعلمي فيما يخص التطبيق ، ولأجل تحقيق الهدف الثاني للبحث المتضمن مقترحات تطوير دروس مادة المشاهدة والتطبيق في كليات التربية الاساسية في الجانب ( النظري والعملي ) ومنها تعيين وتحديد الأسس والأهداف التربوية التي تعتمد عليها مادة المشاهدة والتطبيق ، وخاصة منها الاسس والاهداف التي تتضمنها بنود المواصفة القياسية الدولية ( ISO21001 ) كجزء من عملية تطوير دروس المادة المقررة لهم ، ومن نتائج البحث استنتجت الباحثة ان بنود المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001) تعد من الشهادات الدولية المهمة للتعليم العالي ، فمن خلال العمل بتلك البنود الدولية يمكن تطوير واقع التدريس بصورة عامة وواقع تدريس مادة المشاهدة والتطبيق في المؤسسات التعليمية الاكاديمية في العراق، والتحسين المستمر للوصول الى تقديم اعلى المستويات لجودة التعليم ، وتطوير التدريس المعتمد لضمان الجودة العالمية ، ومن نتائج البحث واستنتاجاته توصي الباحثة بتأسيس شعبة ضمان الجودة والايزو خاصة بالأقسام والفروع المعنية تعنى بنظام متطلبات بنود المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) ويتم التخطيط لهذا النظام من كادرها المختص بناءً على الواقع الفعلي للأداء والاحتياجات اللازمة لتحقيق التطابق مع متطلبات بنود المواصفة القياسية الدولية وترتبط بإدارة القسم بشكل مباشر، في ضوء نتائج البحث ، والاستنتاجات ، والتوصيات تقترح الباحثة إجراء دراسة مماثلة للبحث الحالي على اساتيد كليات التربية في الجامعات العراقية .

## تبت المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	عنوان الأطروحة
ب	الآية القرآنية
ج	إقرار المشرف
د	إقرار الخبير اللغوي
هـ	إقرار الخبيرين العلمي
و	إقرار لجنة المناقشة
ز	الإهداء
ح	شكر وامتنان
ط-ك	مستخلص الأطروحة
ل-م	تبت المحتويات
ن-س	تبت الجداول
س	تبت الأشكال
ع	تبت الملاحق
٢٩ - ١	<b>الفصل الأول ( التعريف بالبحث )</b>
٤ - ٢	مشكلة البحث
٢٣ - ٥	أهمية البحث
٢٣	اهداف البحث
٢٤	حدود البحث
٢٩ - ٢٤	تعريف مصطلحات البحث

الصفحة	الموضوع
١٠٨-٣١	<b>الفصل الثاني ( جوانب نظري ودراسات سابقة )</b>
٤٧-٣٢	المحور الأول - الجودة في التعليم
٦٥-٤٧	المحور الثاني- المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001)
١٠٠-٦٥	المحور الثالث - المشاهدة والتطبيق
١٠٦-١٠٠	دراسات سابقة
١٠٨-١٠٧	مؤشرات ودلالات عن الدراسات السابقة
١٠٨	جوانب الإفادة من دراسات سابقة
١٢٩-١١٠	<b>الفصل الثالث ( منهج البحث وإجراءاته )</b>
١١٠	منهج البحث
١١٣-١١٠	مجتمع البحث
١١٦-١١٤	عينة البحث
١٢٩-١١٦	أداة البحث
١٢٩	الوسائل الإحصائية
٢٢١-١٣١	<b>الفصل الرابع ( عرض نتائج البحث ومناقشتها )</b>
٢٠٢-١٣٢	أولاً : عرض نتائج الهدف الاول للبحث ومناقشتها
٢٢١-٢٠٣	ثانياً : عرض نتائج الهدف الثاني للبحث ومناقشتها
٢٣٣-٢٢٣	<b>الفصل الخامس ( الاستنتاجات - التوصيات - المقترحات )</b>
٢٢٩-٢٢٤	الاستنتاجات
٢٣٢-٢٢٩	التوصيات
٢٣٣	المقترحات
٢٤٩-٢٣٥	<b>المصادر والمراجع العربية والاجنبية</b>
٣١٩-٢٥١	<b>ملاحق البحث</b>
a - d	ملخص الاطروحة باللغة الانكليزية

## تبت الجدول

الصفحة	عنوان الجدول	ت
٥٢	طبيعة سلسلة مواصفات الايزو (ISO)	١
٥٤	المحاور الرئيسية لبنود مواصفة (ISO 21001 : 2018)	٢
١١١	مجتمع الجامعات والكليات وعدد الأقسام فيها ونسبهم المئوية	٣
١١٢	مجتمع اساتيد مادة المشاهدة والتطبيق من الذكور و الاناث ونسبهم المئوية	٤
١١٣	مجتمع المشرف التربوي والعلمي على الطلبة المطبقين من الذكور و الاناث ونسبهم المئوية	٥
١١٥	عينة اساتيد مادة المشاهدة من الذكور و الاناث ونسبهم المئوية	٦
١١٣	عينة المشرف التربوي والعلمي من الذكور و الاناث ونسبهم المئوية	٧
١١٨	النسبة المئوية وقيمة مربع كآي لاستخراج صدق الخبراء	٨
١١٩	النسبة المئوية وقيمة مربع كآي لاستخراج صدق الخبراء	٩
١٢٢-١٢٠	علاقة المؤشر بالدرجة الكلية لمؤشرات بنود المواصفة القياسية	١٠
١٢٤ - ١٢٢	علاقة المؤشر بالدرجة الكلية لمؤشرات بنود المواصفة القياسية	١١
١٣٣	البنود المتحققة وغير المتحققة للاستبانة الموجهة لاساتيد المشاهدة والتطبيق	١٢
١٣٤	الوسط المرجح والوزن المئوي لاستبانة البنود ككل الموجهة لاساتيد المشاهدة والتطبيق	١٣
١٣٦	الوسط المرجح والوزن المئوي للمؤشرات الرئيسية لبند سياق الكلية مرتبا ترتيبا تنازليا	١٤
١٤١-١٣٩	مؤشر بند سياق الكلية الرئيسية والفرعية حسب الوسط المرجح والوزن المئوي	١٥
١٤٣	الوسط المرجح والوزن المئوي للمؤشرات الرئيسية لبند القيادة مرتبا ترتيبا تنازليا	١٦
١٤٩ - ١٤٦	مؤشر بند القيادة الرئيسية والفرعية حسب الوسط المرجح والوزن المئوي	١٧
١٥٠	الوسط المرجح والوزن المئوي للمؤشرات الرئيسية لبند الدعم مرتبا ترتيبا تنازليا	١٨
١٥٧-١٥٣	مؤشر بند الدعم الرئيسية والفرعية حسب الوسط المرجح والوزن المئوي	١٩
١٥٩	الوسط المرجح والوزن المئوي للمؤشرات الرئيسية لبند التخطيط مرتبا ترتيبا تنازليا	٢٠
١٦٤ - ١٦١	مؤشر بند التخطيط الرئيسية والفرعية حسب الوسط المرجح والوزن المئوي	٢١

ت	عنوان الجدول	الصفحة
٢٢	البنود المتحققة وغير المتحققة لاستبانة البنود والمؤشرات الموجهة للمشرف التربوي والعلمي	١٦٥
٢٣	الوسط المرجح والوزن المثوي للبنود ككل الموجهة للمشرف التربوي والعلمي	١٦٦
٢٤	الوسط المرجح والوزن المثوي للمؤشرات الرئيسية لبند تقييم الاداء مرتبا ترتيبا تنازليا	١٦٨
٢٥	مؤشر بند تقييم الاداء الرئيسية والفرعية حسب الوسط المرجح والوزن المثوي	١٧٥ - ١٧١
٢٦	الوسط المرجح والوزن المثوي للمؤشرات الرئيسية لبند التشغيل مرتبا ترتيبا تنازليا	١٧٧-١٧٦
٢٧	مؤشر بند التشغيل الرئيسية والفرعية حسب الوسط المرجح والوزن المثوي	١٩٨ - ١٨٦
٢٨	الوسط المرجح والوزن المثوي للمؤشرات الرئيسية لبند التحسين مرتبا ترتيبا تنازليا	١٩٩
٢٩	قيمة الوسط المرجح والوزن المثوي لكل مؤشر من المؤشرات الفرعية لبند التحسين	٢٠٢ - ٢٠١

## تبت الأشكال

ت	عنوان الشكل	الصفحة
١	جوانب نظرية ودراسات سابقة	٣١
٢	القيم الاساسية للجودة في التعليم العالي	٤٥
٣	عملية تقييم وقياس فاعلية التعليم ( ISO 21001 : 2018 )	٥٧
٤	هيكل المواصفة القياسية الدولية	٥٨
٥	بيان سياسة EOMS المتصل برسالة ورؤية المنظمة	٦٠
٦	تصنيف الأطراف المعنية	٦١
٧	الجودة وإدارة الجودة في سياق منظمة تعليمية (EOMS)	٦٣
٨	خطوات عرض نتائج البحث	١٣١
٩	الاستنتاجات والتوصيات والمقترحات	٢٢٣

## تبت الملاحق

الصفحة	عنوان الملاحق	ت
٢٥١	كتاب تسهيل مهمة صادر من جامعة بابل / كلية الدراسات العليا الى الجامعة المستنصرية / كلية التربية الاساسية	١
٢٥٢	السؤال المفتوح الموجه الى طلبة كليات التربية الاساسية للمراحل المنتهية	٢
٢٥٣	السؤال المفتوح الموجه الى اساتيد مادة المشاهدة والتطبيق	٣
٢٧٦ - ٢٥٤	بنود المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001) بصيغته الاولى	٤
٢٧٧	اسماء الخبراء الذين عُرضت عليهم قائمة البنود والمؤشرات	٥
٢٩٥ - ٢٧٨	استبانة البنود ومؤشراتها الرئيسة والفرعية للمواصفة القياسية الدولية (ISO 21001) بصيغته النهائية الموجه الى اساتيد مادة المشاهدة والتطبيق	٦
٣١٩ - ٢٩٦	استبانة البنود ومؤشراتها الرئيسة والفرعية للمواصفة القياسية الدولية (ISO 21001) بصيغته النهائية الموجه الى المشرف التربوي والعلمي	٧

## الفصل الأول

### (( التعريف بالبحث (Introducing the search))

#### مشكلة البحث : Research problem

تولى الانظمة التربوية في البلدان العالمية جلّ اهتمامها بإعداد الطلبة المعلمين، و رفع مستوى ادائهم، وتزويدهم بكل ما هو جديد على اعتبارهم المفتاح الحقيقي للتعليم ، والعامل الرئيسي في تحريك العملية التعليمية ، وتطوير التعليم يتطلب تطوير مستوى الطلبة المعلمين أثناء إعدادهم ، وان نوعية التعليم تعتمد بالدرجة الاولى على نوعية المعلمين ومستوى تأهيلهم واعدادهم وتدريبهم وعلى ما يتمتعون به من قدرة على التحليل ومن عمق في التفكير وما حصلوا عليه واكتسبوه من المهارات والقدرات العالية التي تؤهلهم للقيام بمهنة التعليم . ( الحريري ، ٢٠١٥ : ٣٧ )

وترى الباحثة ازدياد عدد الطلبة الذين يتابعون دراساتهم الجامعية اضعافاً قياساً عما كان عليه لأكثر من ثلاثين سنة خلت في العراق ، الا ان نوعية التعليم المقدمة الى الطلبة هي محل تساؤل، لذلك يمكن القول ان التحسين في حجم الالتحاق في الجامعات لم يكن مصحوباً في الوقت نفسه بتحسين نوعية الخريجين منها ، والسبب هو قلة وجود مؤشرات دولية نوعية لما يتم إعداد وتأهيل الطلبة الى مهنة التدريس ، فضلاً عن تردي بعض من الطلبة في مستواهم العلمي ، ويشكل ذلك أحد الأسباب التي قد تكون عائقاً أمام تحقيق الاهداف التربوية في تخرج طلبة مؤهلين تأهيلاً علمياً ، ولأكتشاف بعض ما يعترى تلك النوعية من القصور في تأهيلهم لمهنة التدريس ، وعليه توجهت الباحثة بسؤال ملحق ( ٢ ) الى طلبة كليات التربية الاساسية للمراحل المنتهية والسؤال هو( ما معرفتكم حول مواصفات التعليم الجامعي التي كونتموها خلال دراستكم الجامعية ؟ ) فقد تبين من اجوبتهم إن المواصفات المتبعة لأعدادهم وتأهيلهم لاتلبي مستوى الطموح لمهنة التدريس.

ومن خلال استقراء الباحثة للدراسات والأدبيات استخلصت ان درس المشاهدة والتطبيق فرصة وثمره من ثمار الدراسة التي يقضيها الطلبة في كليات التربية الاساسية ضمن اعدادهم سنويا، وتعد مكون أساسي لتأهيلهم ، وتحقق لهم المعيشة المباشرة التي تخدمهم في المشاهدة الهادفة والمنظمة، لان الطلبة المطبقين هم سفراء الكلية إلى المدارس فهم يعكسون صورة برامج اعدادهم في الكلية ، وهنا تكمن خطورة مرحلة تطبيقهم في المدارس ، فإذا كانوا الطلبة المطبقون ذو شخصية علمية يمتلكون الحدة في مواقف ، والمرونة في مواقف أخرى ، وقادرون على ضبط انفسهم فهم ناجحون في عملهم، ويعكسون صورة طيبة عن انفسهم وعن الكلية التي درسوا فيها ، إما إذا كانوا ذو شخصية غير قادرة على ضبط الدرس وليس لهم علاقات طيبة مع المدرسين ولايستثمرون المواقف السلوكية بالشكل الصحيح فهم يعكسون صورة غير صحيحة عن انفسهم وعن الكلية التي تخرجوا منها .

وأشارت دراسة (محمود ، ٢٠١٤) و ( الزويني ، ٢٠١٥ ) الى وجود بعض الضعف في اعداد الطلبة المعلمين للتطبيق العملي ، وضعف ليس بالقليل في وضع الخطط اليومية للدروس ، فضلا عن قلة التدريب على كيفية معالجة المواقف التعليمية التي تحدث اضطرارا داخل الصف، وان مكانة درس المشاهدة والتطبيق مازالت بعض الاحيان ضئيلة، مما يسهم في ضعف فاعليتها في اعداد الطلبة المعلمين ، وكذلك في تغيير آرائهم حول مهنة التعليم، والذي يستدعي ان يكون هناك اهتمام متزايد لإعطاء المادة فرصة اكثر لتطويرها. (محمود ، ٢٠١٤) ودراسة (الزويني ، ٢٠١٥ )

واكدت دراسة (الطائي ، ٢٠١٧) و ( رزوقي ، ٢٠٢٠ ) ان دروس المشاهدة والتطبيق لاتفي بالغرض في بناء شخصية متكاملة عند الطلبة المعلمين التي تسعى كليات التربية الاساسية لطرحها كمُخرج متكامل ، اذ يقوم اساتيد المادة بمعية طلبتهم بزيارة ميدانية الى المدارس لمشاهدة أداء المعلم داخل الصف، وتسجيل ملاحظاتهم سواء اكانت ايجابية ام سلبية، وتشخيص نقاط القوة والضعف وليس

هناك معيار يرجع له الطلبة للكشف عن نقاط القوة والضعف عند المعلمين ، وكذلك ضعف اداء الطلبة المطبقين في مهارات التدريس ، وقلة اهتمامهم بها ، وكثير منهم يلجئون الى اخذ الخطة التدريسية من الطلبة المطبقين في السنوات السابقة او من الكادر التدريسي الموجود في المدرسة التي يطبق فيها مما يضعف ثقافتهم التخصصية. (الطائي ، ٢٠١٧) و(رزوقي ، ٢٠٢٠ )

وتأكدت الباحثة من ذلك فعلاً من خلال توجيه أستبانة فيها سؤال مفتوح ملحق(٣) الى اساتيد المادة تضمن(هل هناك معايير متبعة في دروس مادة المشاهدة والتطبيق؟) فتبين ان نسبة (90%) منهم لا يتبعون معايير محددة ويفضلون تقديم المادة بشقيها النظري والعلمي بطريقة إعتيادية دون الرجوع الى معايير ، ونسبة(10%) منهم يتبعون بعض المعايير العالمية في درس المشاهدة والتطبيق من خلال الإطلاع على الأنترنت ومشاركتهم في ورش العمل والندوات والمؤتمرات العلمية.

وعليه لمست الباحثة وجود فجوة في تهيئة البيئة اللازمة لتقديم جودة المواصفة القياسية الدولية في التعليم بما يتوافق مع المعايير الدولية التي تطمح لها كليات التربية الاساسية في العراق ، وتبيان اهم المواصفات الاكاديمية الدولية لها ، وهناك تأخر لعدد ليس بالقليل في تطبيق متطلبات جودة المواصفة القياسية الدولية ، وهذا ما تبين من خلال زيارتنا لعدد من كليات التربية الاساسية وحرصنا على مشكلة حقيقية مستمدة من الواقع الميداني المتمثل بالتحدي الذي تواجهه هذه الكليات بشأن التوافق مع بنود المعايير الدولية على الرغم من سعي الكليات لتطبيق معايير جودة التعليم من خلال ضرورة الحصول على شهادات دولية تؤيد توافق كليات التربية الاساسية مع بنود المواصفة القياسية الدولية لنظام جودة التعليم الايزو ( ISO 21001 ) ، وبناءً على ماتقدم يمكن تأطير مشكلة البحث الحالي من خلال صياغة السؤال الاتي... ما مدى توافر بنود المواصفة القياسية الدولية ( ISO 21001 ) في المشاهدة والتطبيق لكليات التربية الاساسية ؟ وما مقترحات تطويرها ؟

## اهمية البحث: The importance of research:

يعتمد تقدم كل امة في المجتمعات العالمية على مدى ما تحققة من بناء، وتحسين، وتطوير لمواردها البشرية، لأن الأمم تقاس بما تملكه من ثروة بشرية ، وعقول مبدعة ، وكفاءات ، وخبرات قادرة على الابتكار ، والإبداع ، والتحسين ، والتطور ، وتمثل التربية أحد أهم وسائل إعداد الموارد البشرية ، فهو يمثل استثمار استراتيجي للنهوض بالطاقات البشرية ، ومن خلال برامج التربية تتمكن الأمم من سد احتياجاتها من القوى العاملة، والأيدي الماهرة التي يتطلبه سوق العمل، والاحتياجات التنموية، وهذا ما تسعى اليه التربية. (الجعيفري، ٢٠١٠: ٤٥)

فالتربية تقوم بعملية تعايش مع الثقافة والتطور ، وهي بالتالي حياة كاملة في مجتمع معين وتحت ظروف معينة وفي ظل حكم معين وتماشياً مع نظام محدد تساهم في تشكيل وصقل الإنسان بعد تكيفه مع بيئته الدينية والثقافية والعلمية والسياسية والاقتصادية والمعرفية والاجتماعية . (جابر، ٢٠١٠: ١٠٧)

لذا تسعى العديد من الأمم النهوض بالتربية والتطور في برامجها ، ومناهجها وأساليبها التربوية والتعليمية ، لكي تتماشى مع التطورات السريعة في العالم وتطبيقاتها في المجال التربوي ، وأخذت الكثير من الدول تتسابق فيما بينها للتفوق العلمي والتربوي ، متخذة من التربية أداة لتحقيق هذا التفوق لإصلاح مجتمعاتها ، وبذلك أصبحت التربية ضرورة ومهمة لا نستطيع إغفالها في تحقيق التقدم العلمي عند الطلاب ، وهذا الأمر دفع الدول إلى أن تعطي الأولوية للتربية في خططها المستقبلية والتنموية والتعليمية. (الدوري، ٢٠٠٩: ٢٠)

لذا فالتربية هي الإطار الذي تُطرح فيه مشكلات الوجود الإنساني والثقافي في علاقتها بالتربية ، وأنها وسيلة المجتمع التي يحافظ على وجوده واستمراره بدمج

الأجيال اللاحقة في الأجيال السابقة في إطار قيمه وأهدافه السائدة من خلال التعليم ، التربية أذن عملية تتحدد طبيعتها بطبيعة المجتمع وفلسفته الذي تحدث فيه ، ولذلك يختلف واقع التربية باختلاف فلسفة المجتمع . (خضر ، ٢٠٠٨ : ٢٦)

وترى الباحثة إن العالم يشهد كل لحظة نتاجات الثورة العلمية والمعرفية والتكنولوجية الهائلة التي تضيف تطور سريع في مجالات الحياة كافة وبالخصوص المجالات التربوية والتعليمية التي أصبحت سبباً مباشراً للحاجة إلى طلبة مفكرين ومبدعين وواعين لما يحدث في هذا العالم وهذا ما تطمح اليه الجامعات .

وتأتي الإدارة الجامعية على رأس أولويات تطوير التعليم وتحديثه ، لأن أي عمل جامعي لن ينجح ما لم تكن على رأسه وفي قلبه ، إدارة علمية متطورة خبيرة قادرة مخلصه وأمينه تبدأ بالتخطيط وتحديد الأهداف التي قد تكون طويلة الأمد ( أهداف استراتيجية ) أو أهداف قصيرة المدى التي يتم تنفيذها وفق قرارات معينة ، وهذه القرارات تتخذ في ضوء لوائح وإجراءات كلها ينبغي أن تتميز بتسيير العمل الجامعي لايوضع قيود أمامها بل يجب أن يكون للجامعة حرية في أن تطور نفسها لمواجهة متطلباتها وتحقيق أهدافها لتواكب التطورات التي تجري في المجتمع بسرعة .

( الحريري واخرون ، ٢٠٠٧ : ٧٨ )

وفي الواقع لدينا صورة طيبة وأعضاء مجلس جامعة مخلصون يبذلون آرائهم ويقدمون تصوراتهم ومقترحاتهم ويبذلون جهوداً ضخمة لإصلاح التعليم مدركين أن الجامعات لم تعد مجرد مؤسسات تعليمية لتخريج المتخصصين الذين يحتاجهم سوق العمل في مختلف مجالات الحياة ولا مجرد مؤسسات للبحث العلمي بل عملت على التفاعل مع المجتمع لتحقيق طموحاته وأحلامه في مستقبل أفضل ، لذا وجب أن تكون هناك وظيفة قيادية لشؤون المجتمع وتنمية البيئة وتمثل جزءاً لا يتجزأ من

بنية الجامعات ونظامها الأساسي ، ومن خلال المساهمة الفعالة بالبحوث والدراسات الميدانية والمشاركة في مشروعات التربية والتعليم وإنشاء العديد من مراكز البحوث التي يتصل نشاطها مباشرة بحركة التنمية البشرية التي يخوضها مجتمعنا في تلك المرحلة الهامة من تاريخه . وفي ضوء ما تقدمه هذه مراكز البحوث وما تمارسه من أوجه التعاون والتكامل بينها وبين الوزارات والهيئات والمؤسسات التعليمية والمراكز البحثية القائمة خارج أسوار الجامعة تتضح الرؤية المستقبلية لدور الجامعات في خدمة المجتمع وتنمية الطاقات البشرية . ( الخفاجي ، ١٠١٦ : ٩٩ )

وترى الباحثة ان فلسفة التعليم الجامعي في العراق هدفها تنمية وتطوير القدرات العلمية ، وان صقل مهاراتها يرفع الكفاءة الأكاديمية التي تتوقف على فلسفة التعليم الجامعي فهي مركز البحث العلمي والإبداع الفكري ، فهي نواة التقدم والتطوير الاجتماعي ومركز التجديد الهادف نحو الرفاهية التي يجب ان تكون ذاتها خاضعة للدراسة والتطوير من الداخل لتنمية آثار الإصلاح والتعديل على المحيط والمجتمع فالجامعة مركز ومجمع علمي تجمع كافة الكليات .

ومن هذه الكليات كليات التربية الاساسية التي تدخل ضمن الجامعات العراقية والتي تكمن اهميتها في أمرين الاول : دورها في العملية التربوية التعليمية ، اذ تعد المنارات الثقافية والعلمية والتربوية ومراكز الاشعاع الفكري والثقافي والعلمي ومن ارقى واهم المؤسسات التعليمية والتربوية المسؤولة عن اعداد الكوادر المهنية والمتخصصة في مختلف مجالات التدريس ، والثاني : لأنها تُخرج المعلم وهو المسؤول على تربية وتعليم الاجيال وان اهم ما تعتمد عليه الدول في نهضتها والوصول الى غاياتها الاستعانة بالمعلم ، وهو اهم الاركان الاساسية في العملية التعليمية ، اذ ان المجتمع الذي يريد ان ينشئ جيلاً صالحاً مطلوب منه قبل كل شيء ان يفكر في اعداد المعلمين الذين ينشئون له هذا الجيل . ( عزيز ومهدي ، ٢٠١٢ : ٤ )

وأن أهمية كليات التربية الأساسية تتضح من خلال ما يقع على عاتقها من أعداد معلم مرحلة التعليم الابتدائي ، لذلك كان لزاماً عليها إعادة النظر المستمرة بالمناهج الدراسية وتطويرها ليكون دورها فاعلاً ومؤثراً لينسجم مع تخريج المربين وقادة المجتمع ، ولكي تكون المناهج الدراسية ذات قيمة فيما تهدف إليه ينبغي لمن يقوم على شؤونها وتوجيه سياستها أن يتعرف خصائص المجتمع ، ويتبين صفاته المميزة لتكوينه ونظمه الاجتماعية والاقتصادية والسياسية من جهة ، ويتعرف الحاجات التربوية والنفسية للمتعلمين من جهة أخرى ، وفي ضوء ذلك تبنى المناهج تماشياً مع العصر الحالي بما يزخر به من المتغيرات المعرفية والتكنولوجية ذات إيقاع سريع الوتيرة ، والتي لها انعكاساتها على الحياة الشخصية والمجتمعية والسياسية والفنية وكل الجوانب التي تكون مظاهر الحياة البشرية . (عزيز ومهدي ، ٢٠١٢، ٥)

وترى الباحثة ان كليات التربية الأساسية اذا ارادت ان تحقق الأهداف التربوية المنشودة يجب ان تهتم بإعداد المعلم وتكون قادرة على توجيه العملية التربوية والعلمية وضمان حسن سيرها إلى التقدم في مجالات العلم والمعرفة لذلك ينبغي عليها تطوير برامجها وتجديدها ومواكبة الاتجاهات الحديثة وتعد طلبتها الاعداد الجيد والمتكامل ليستطيعوا القيام بدورهم الفاعل في تقدم وازدهار بلدهم ، وهذا يتطلب المزيد من الدراسات والبحوث العلمية لضمان لعداد المعلم .

لان عملية اعداد المعلم اهم ما تعتمد عليه الدول في نهضتها والوصول الى غاياتها ، وهو اهم الاركان الأساسية في العملية التعليمية ، اذ ان المجتمع الذي يريد ان ينشئ جيلاً صالحاً مطلوب منه قبل كل شيء ان يفكر في اعداد المعلمين الذين ينشئون لهم اجيال قادرين على النهوض والرقى بمجتمعهم . (احمد، ١٩٨٦ : ٣٣)

فقد كرم الله سبحانه وتعالى العلم والعلماء بأكثر من اية حيث قال تعالى :

بسم الله الرحمن الرحيم

( يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ )

صدق الله العلي العظيم

سورة المجادلة / جزء من الاية ( ١١ ) .

وان اي مجال من مجالات الحياة يتطلب مهارة معينة لتمكنك من اتقانها واعطائها بصورة صحيحة ، فعملية التعليم التربوي عملية تتطلب جهدا واسع للقيام بها لكون المعلم يتحمل مسؤولية بناء الاجيال القادمة للمستقبل، ونمو كل واحد منهم وحتى يستطيع ممارسة التعليم بنجاح وفاعلية والتمكن من اتقان مهارات التدريس الاساسية مثل مهارة الشرح وطرح الاسئلة. (الفرج، ٢٠١١: ٤٣)

وان عناية الأمم بإعداد المعلم يعد مظهرا من مظاهر التقدم الحضاري وترتقي في المرتبة الأولى ، فقضية اعداده هي قضية التربية ، لأنها تحدد طبيعة الأجيال القادمة ، ونوعيتها وما دام التعليم مهنة ، لابد من أداء معين للعاملين فيه، وعلى اختلاف تخصصاتهم ، ومستوياتهم ، لأنها قد تدخل في تكوين شخصية الافراد قبل ان يصلوا الى سن التخصص بعمل او بمهنة معينة . (البزاز، ١٩٨٩: ١٦١)

وتولى الانظمة التربوية التعليمية في معظم بلدان العالم جلّ اهتمامها بإعداد المعلم وتدريبه ورفع مستوى الاداء لديه وتزويده بكل ما هو جديد على اعتبار هو المفتاح الحقيقي للتعليم والعامل الرئيسي في تحريك اهتمام التلاميذ، وتطوير التعليم يتطلب تطوير مستوى المعلمين وان نوعية التعليم تعتمد بالدرجة الاولى على نوعية المعلمين ومستوى تأهيلهم واعدادهم وتدريبهم وعلى ما يتمتعون به من قدرة على

التحليل ومن عمق في التفكير وما حصلوا عليه من المهارات والقدرات والابتكارات العالية التي تؤهلهم للقيام بمهنة التعليم. (الحريري وآخرون، ٢٠١٥: ٣٧)

وان الاهتمام بالمعلم يأتي نتيجة حاجة المجتمع الى تربية الاجيال ، وتنشئة جيل محب للمعرفة ، فهو صاحب الرسالة السامية وإصلاح المجتمع رهين بنوع المعلم كما ان تطور المعرفة يضيف الى المعلمين اعباء اخر . (ربيع والدليبي ، ٢٠٠٩: ١٨)

وينبغي للمعلم الناجح أن يستعمل كافة الطرائق والاساليب التدريسية المتنوعة والمتعددة التي تتفاوت بتفاوت الهدف التعليمي ، والفروق الفردية بين التلاميذ وغيرها من العوامل الاخرى التي تساعد في اداء عمله بكل اتقان وجدية، حيث لم يعد نجاح المعلم في عمله يتوقف على تمكنه من مادة تخصصه فقط، وأن كان شرطاً أساسياً بل يلزمه أيضاً أن يكون دارساً للموقف التعليمي بعناصره المختلفة وذلك لاختيار أفضل الطرائق التدريسية التي تناسب مع الموضوع المراد تعليمه من ناحيته، وخصائص التلاميذ وقدراتهم العلمية والفكرية، ومستويات تعليمهم من الناحية الأخرى ، ويجب ان يكون هو المبتكر لطريقته واسلوبه، تبعاً للظروف المحيطة به ومحتوى المادة الدراسية فضلاً عن خبراته في مجال التدريس، فالمعلم الجيد يستطيع ان يحيي منهجاً ممتاً باستعمال طريقة واسلوب جيد في التدريس، والعكس يمكن ان يحدث، بمعنى انه قد يكون المنهج جيداً ولكن لا يحقق اهدافه في ظل تدريس غير جيد . (موسى، ٢٠٠٥: ٨٤)

وترى الباحثة ان مهنة المعلم اليوم في ضل التطورات العلمية الحديثة في العالم لم تقتصر على ايصال المعلومات ، والحقائق الى التلاميذ فحسب ، بل تعددت مسؤولياته فهو المعلم ، المربي ، الموجه ، والقائد الاجتماعي ، وتقع على عاتقه تربية الاجيال تربية عقلية ، وخلقية وجسمية وتربوية ، وتتجلى مكانته في العملية التعليمية في كونه قائدها ، ومخططها ، ومنفذها ، وعلى هذا الاساس يتضح دوره في

صناعة الحياة وتشكيلها ورسم مستقبلها ولما كان التعلم والتعليم حاجة انسانية تلازم الحياة الانسانية فان وجود المعلم حاجة اجتماعية تربوية تفتضيها الحياة ولا يمكن لأي مجتمع ان يستغني عنه لانه مفتاح الهداية والميسر المرشد الى سبيل التكيف مع الحياة ومواجهة كل ما هو جديد فيها ، ومما يؤكد دور المعلمين والتعليم في الحياة ان الله تعالى جعل انبياءه ورسله معلمين لبني البشر وخير دليل على ذلك قول المصطفى (صلى الله عليه وآله وسلم): "انما بعثت معلما" ، فلك ان تتخيل مكانة التعليم واهمية المعلم من خلال هذه المهنة التي اوكلها الله تعالى انبياءه وكان اول المعلمين ادم (عليه السلام) ، ثم تلاه الرسل والانبياء فيما تقدم من الزمن .

ويتم اعداد الطلبة المعلمين في كليات التربية الاساسية وذلك من خلال تزويدهم بالمواد التربوية والعلمية والثقافية ومن المواد التي يدرسها الطلبة في المرحلة الثالثة هي مادة المشاهدة والتطبيق ولأربع ساعات أسبوعيا يتلقى فيها الطلبة نوعين من المحاضرات أولهما (الجانب النظري) ويكون داخل قاعات الصف في الكلية من خلال الدروس المصغرة التي يؤديها طلبة الكلية ومناقشة الإيجابيات والسلبيات التي شاهدها في المدارس التي تم زيارتها وثانيها (الجانب العملي التطبيقي) ويكون من خلال الزيارات الميدانية للمدارس والتعرف على الطرائق والأساليب التي يمارسها المعلم اثناء عملية التدريس . (كويران، ٢٠٠٠: ٣٠٣)

وان المقصود بالمشاهدة هو قيام الطالب بمشاهدة كل ما يجري داخل غرفة الصف وخارجها بماله صلة بمهنة التعليم وعمل المعلم من اوجه النشاط التعليمي وملاحظتها بشكل دقيق وهادف وموجه نحو مواقف واهداف متفق عليها بين مدرس الكلية والمطبق وعلى الاطار النظري والمبادئ التربوية والنفسية التي تعلمها الطالب المعلم في برنامج الاعداد النظري وثم تضمينها في معيار يستعمله المطبق لتشخيص جوانب القوة لتدعيمها وجوانب الضعف لمعالجتها . (جرادات، ٢٠٠٨ : ١٩)

ان مادة المشاهدة احدى المواد التربوية التي تدرس لطلبة المرحلة الثالثة في كليات التربية الاساسية ومدتها فصل دراسي واحد (١٥) أسبوعاً وتنفذ في الفصل الدراسي الثاني من المرحلة الثالثة ، ولأربع ساعات أسبوعياً يقوم الاستاذ بمعية الطلبة بزيارات ميدانية للمدارس للتعرف على الطرائق والأساليب التي يمارسها المعلم اثناء عملية التدريس ومن ثم تناقش الطلبة الإيجابيات والسلبيات التي شاهدها في المدارس التي تم زيارتها ، فالمشاهدة تعد احد اساليب التدريب المهني والتي تُدرس وبطريقة عملية فقط اي لا يوجد لها محتوى دراسي نظري . ( الاحمد ، ٢٠٠٥ : ٧٦ )

وأن غاية المشاهدة أن يعرف الطلبة المعلمين مفهوم العملية التدريسية من خلال مشاهدة الممارسات المتضمنة في مهنة التدريس واقعياً من خلال ما يحدث داخل المدرسة من مهام ، وكيفية تنفيذها، ثم ينتقل لمشاهدة ما يحدث في غرفة الصف، وما يمارسه المعلم من مهام تدريسية وكيف يدير بيئة الصف بما تتضمنه من عناصر مادية وبشرية ، ينتقل بعد ذلك لتنفيذ المهام التدريسية وفق تدرج منطقي وسيكولوجي يبدأ بالمشاركة العملية الجزئية حيث يطلب منه تنفيذ موقف تدريسي جزئي خلال وقت قصير ، لتهيئته للانتقال إلى قيادة العملية التدريسية لوحده ، فعن طريق المشاهدة يتعلم (الطلبة / المعلمون ) الشيء الكثير عن مهنة التدريس مما يجب أن يتمكن منه معلم المستقبل .( الجفندي ، ٢٠٠٨ : ١٢٣ )

وأن من أبرز أهداف المشاهدة أنها تسعى إلى تنمية شخصية معلم الغد ، وغرس الانتماء لمهنة التعليم ، والتميز والإبداع والابتكار، والتمكن من المهارات اللازمة للقيام بالتدريس داخل الفصل ، وتنمية الاتجاه الإيجابي نحو هذه المهنة ، وإحداث تغيرات موجبة في شخصية الطالب المعلم ، والمساهمة بفاعلية في الأنشطة المدرسية المختلفة ، فمادة المشاهدة مهمة لأن الطالب يحاول أن يربط ما تعلمه نظرياً في الجامعة أو الكلية بالتطبيق العملي ، ولكن ليس من السهل ربط النظرية بالتطبيق ،

لأنه يفترض عند التخطيط لمناهج إعداد المعلم مراعاة الربط بين النظرية والتطبيق ، لأن هذا الربط يكون بين تحقيق الأهداف والقدرة على إنجازها مع أهمية الربط بين الجانب النظري للمادة والعمل الميداني داخل المدارس . ( الحريري ، ٢٠١٥ : ٨٧ )

فمادة المشاهدة مادة لها اثرها الإيجابي عند التدريسيين والطلبة، ففي الفصل الدراسي الثامن يبدأ التطبيق الفعلي في المدارس الابتدائية ، اذ يتفرغ المطبقون لمدة شهرين يقضونهم في المدارس التي تم اختيارهم لها يطبقون فيها كل ما تعلموه من نظريات في الدروس الاكاديمية والمهنية النظرية ، فضلا عن ممارستهم للتطبيق الفعلي في الصفوف الدراسية لتطوير قدراتهم الذاتية ، وتتم زيارة المشرف التربوي والمتخصص بطرائق التدريس والمشرف المتخصص بهدف تقويمهم وتوجيههم ومساعدتهم على اكتساب مهارات التدريس الصحيحة . (زاير واخرون ، ٢٠١١ : ٢٨)

وتمثل مرحلة التطبيق الخطوة الثانية للمطبق بطريقة علمية وموجهة ، وتبدو صعبة للمطبق ، لأنه لم يمارس التعليم سابقا ، ونجد فيها انه يعمل جاهدا على ان يقدم لتلامذته اكبر كم من المعلومات ، ويحشد الكثير من الأفكار ليطمئن نفسه من جهة ، وليشعر لتلامذته بمقدرته التدريسية من جهة أخرى . (عطا، ٢٠٠٦ : ٢١)

فضلا عن الجانب العملي التطبيقي لما يكتسبه المطبق خلال دراسته الجامعية فهو مرحلة انتقال من حياة المتلقي للمعلومات والخبرات والحقائق الى حياة المعلم المعطي لهذه المعلومات والخبرات فمن خلال هذه العملية يطبق المطبق جميع ما تعلمه في حياته الجمعية الاكاديمية (الجانب النظري) في حياته الواقعية بشكل فعلي عملي حتى يتسنى له التغلب على الكثير من المخاوف التي تنتابه ازاء مهنة التعليم ومنها تخوفه من عدم قدرته على ضبط الصف مثلا او عدم قدرته على تطبيق ما تعلمه او عدم الجرأة للوقوف امام عدد كبير من الطلبة او قد يجد نفسه غير متمكن

من مادته العلمية ، كل هذه المخاوف وغيرها يستطيع المطبق التخلص منها عن طريق التطبيق العملي الميداني في المدارس . (جامل ، ٢٠١٢ : ٥٧)

وتمثل مرحلة التطبيق الخطوة الثانية في الحياة الميدانية للمطبق بطريقة منظمة ، وتبدو صعبة للمطبق ، لأنه لم يمارس التعليم سابقا ، ونجد فيها انه يعمل جاهدا على ان يقدم لتلامذته اكبر كم من المعلومات ، والكثير من الأفكار ليطمئن نفسه من جهة ، وليشعر لتلامذته بمقدرته التدريسية من جهة أخرى . (عطا، ٢٠٠٦ : ٢١)

فضلا عن الجانب العملي التطبيقي لما يكتسبه الطلبة المطبقين خلال دراستهم الجامعية فهي مرحلة انتقال من حياة المتلقي للمعلومات والخبرات والحقائق الى حياة المعلم المعطي لهذه المعلومات والخبرات فمن خلال هذه العملية يطبق المطبق جميع ما تعلمه في حياته الجمعية الاكاديمية (الجانب النظري) في حياته الواقعية بشكل فعلي عملي حتى يتسنى له التغلب على الكثير من المخاوف التي تنتابه ازاء مهنة التعليم ومنها تخوفه من عدم قدرته على ضبط الصف مثلا او عدم قدرته على تطبيق ما تعلمه او عدم الجرأة للوقوف امام عدد كبير من الطلبة او قد يجد نفسه غير متمكن من مادته العلمية ، كل هذه المخاوف وغيرها يستطيع المطبق التخلص منها عن طريق التطبيق العملي الميداني في المدارس . (جامل ، ٢٠١٢ : ٦٠)

وتمثل مرحلة التطبيق العملي المرحلة الاساس عند تطبيق الطلبة المعلمين في المدارس المخصصة لهم ، والتي يؤدي من خلالها الطلبة المعلمين بممارسة الموقف التعليمي ممارسة كاملة داخل الصف ، وذلك بمتابعة وتوجيه كل من مشرف الكلية والمعلم المتعاون ومدير المدرسة المتعاونة وفي هذه المرحلة يكون الطالب المعلم قد تم إعداده عقليا ونفسيا ثم شاهد ولاحظ البيئة المدرسية والبيئية الصفية ، ثم أصبح أكثر تركيزا على عناصر شارك فيها فعليا في بعض المهام التعليمية ، ولم يبق سوى

معاملته معاملة المعلم الرسمي في المدرسة وقيامه بالتدريس داخل الفصول ، ويوزع عليه نصابه من الحصص الدراسية . (سالم والحليبي، 1998: 177-178)

كما يشير (فيفر ودنلاب، 2001 ) أن الإشراف التربوي عملية ذات غرض رئيس ، وهو تحسين التدريس ، وتتم بين الأشخاص (Interpersonal) وذات وجوه متعددة تتناول السلوك التعليمي ، والمنهاج التربوي ، وبيئات التعلم، وتقسيم التلاميذ إلى مجموعات واستغلال جهود المعلم . (فيفر ودنلاب، 2001، 19)

ويرى ( الاسدي و ابراهيم ، ٢٠٠٣ ) ان عملية الاشراف على الطلبة المطبقين في المدارس من المشرفين العلمي والتربوي تعد قيادية تعاونية تعنى بالموقف التعليمي بجميع عناصره من مناهج ووسائل وبيئة ومعلم وطالب ، وتهدف إلى دراسة العوامل المؤثرة في ذلك الموقف وتقييمها للعمل على تحسينها وتنظيمها من أجل تحقيق أفضل لأهداف التعلم والتعليم . (الأسدي وإبراهيم، 2003: 15)

ويشير (عابدين ، 2001 ) إلى أن للإشراف على الطلبة المطبقين أهمية واضحة في تحسين عملية التدريس من خلال مساعدة الطلبة المعلمين على دراسة المناهج والكتب المقررة وتحليلها ونقدها والمشاركة في تطويرها ، وعلى فهم الطلبة المعلمين واكتشاف ميولهم وحاجاتهم وتكييف مادتهم العلمية وفقا لخصائصهم المختلفة ، وتقدير احتياجات الطلبة المعلمين في مجال عملهم والعمل على توفيرها والاطمئنان على أن جهودهم تسير في الاتجاه الصحيح ، وتشجيعهم على الإبداع والابتكار ، والاستثمار الأمثل للإمكانيات البشرية والمادية المتوفرة في المدرسة، والبيئة المحلية ، والاستفادة منها في تحسين العملية التربوية وتطويرها . (عابدين ، 2001 : 198)

وترى الباحثة ان عملية اعداد المعلم خلال دروس المشاهدة والتطبيق هو كسر الحاجز النفسي امام الطالب المطبق من التحدث امام الاخرين ، والقدرة على

التحكم في النفس ، وقدرة على التعامل مع نوعيات مختلفة من الطلبة بقدرات عقلية متفاوتة والتي اهتمت بها كليات التربية الاساسية بمساعدة الطالب على اكتساب الخبرات التربوية الجيدة من خلال الدراسة النظرية والعملية في الكلية ، فضلا عن الاستفادة من المشاهدة والتدريب العملي في المدارس ، لان مرحلة التطبيق هي مرحلة مهمة وضرورية من اجل اعداد المعلم ، فضلا عن انها مرحلة يمكن بواسطتها التحقق من مدى استفادة المطبقين من الاعداد النظري ، كما يمكن عدّها عنصرا اساسيا في مناهج اعدادهم وشرطا مهما لتخرجهم وهي التي تبلور شخصياتهم التدريسية الفردية بالإضافة الى كونها خبرة جديدة لديهم لابد له من اكتسابها حتى يتغلب على الصعوبات التي تواجهه في حياته المهنية ، ولكي تتحقق هذه الاهداف لابد ان يتطلب وجود معايير متبعة لجودة التعليم .

فالجودة مدخل جديد في أداء العمل يتطلب تجديد الأساليب الإدارية التقليدية والعمل الجماعي المتمثل في مشاركة الجميع ، وهذا يعني في جوهره التغيير في فلسفة الإدارة الحالية ، غير أنه يحتاج إلى بيئة المناخ المناسب لتفعيله ، والأموال الكافية لتوفير البيئة المناسبة في كافة مستويات التعليم من الكوادر البشرية، والتقنيات ، هذا بالإضافة إلى المادة العلمية الموضوعية وفق أسس علمية مدروسة تلي حاجة أفراد المجتمع وتنمي قدراتهم، وكل ما يتعلق بالعملية التربوية والتعليمية، ولا يعني ذلك أن نتخلّى الآن عن تطبيق بعض جوانب الجودة في التعليم التي يمكن تحقيقها ، علما بأن خفض الهدر بأنواعه من هدر مالي ، وتربوي ، وزمني ، وإداري ، يحقق فائدة أكبر من تكاليف تنظيم الجودة في التعليم . ( الخطيب ، ٢٠٠٣ : ٩٠ )

فالجودة في التعليم هي الجهود المبذولة من قبل كل العاملين في المجال التربوي التعليمي لرفع مستوى المنتج التربوي (المخرج) وهو الطالب ، وبصورة مختصرة بانها "تفاعل المدخلات ( المناهج ، المستلزمات المادية ، الطلبة ، الإدارة ) في العملية

التعليمية لتحسين نوعية المخرجات بصفة مستمرة" ، والعملية التعليمية هي التفاعل بين النظامين الإداري والفني ، والنوعية المتوقعة قد تختلف اختلافا جذريا عن النوعية الفعلية للخريجين من الطلبة . ( عبد الجواد ، ٢٠٠٠ : ٦٥ )

إن لمفهوم الجودة في التعليم معنيان أحدهما واقعي ، والآخر حسي ، فالواقعي هو التزام المؤسسة التعليمية بإنجاز مؤشرات ومعايير حقيقية متعارف عليها ، مثل معدلات الترفيع ، ومعدلات الكفاءة الداخلية الكمية ، ومعدلات تكلفة التعليم ، أما الحسي فإنه يركز على مشاعر وأحاسيس متلقي الخدمة التعليمية كالطلبة وأولياء أمورهم ، أي مدى اقتناع ورضا المستفيد من التعليم بمستوى وكفاءة وفعالية الخدمة التعليمية ، فهي تقوم على أساس إدارة ومراقبة العاملين في المؤسسات التربوية أو الجهة القائمة على العملية التعليمية للتأكد من الجودة في كل مرحلة من مراحل العملية التعليمية . ( الزواوي ، ٢٠٠٣ : ٧٨ )

وقد يتأثر مفهوم الجودة في التعليم بمتغيرات حديثة مثل المنافسة الاقتصادية الدولية، وارتفاع معدلات الالتحاق بالتعليم، وظهور تقنيات حديثة في نظم المعلومات وأساليب الإنتاج ، وازدياد مساهمة القطاع الخاص في التعليم بنظرة تجارية ربحية ، وان ورقابة الجودة في العملية التعليمية ، تعني "التعرف على مظاهر الضعف بعد استكمال العملية التعليمية عن طريق الاختبارات الخارجية والداخلية وكتابة التقارير وإعداد الدراسات من خلال ملاحظة الأخطاء التي قد تحدث في العملية التعليمية". ( عليمات ، ٢٠٠٤ : ١٢٤ )

وبصفة عامة فإن الجودة في التعليم تتم بمكانة المستفيدين من العملية التعليمية، وتؤكد على القيم والرؤى ، وعلى إدارة العملية التربوية عن قرب ، مع الاهتمام بإدارة الأشخاص ، ومنح السلطات للمعلمين، ورفع اعتزازهم بالعمل في هذه المؤسسة التعليمية ، فالتعليم مهنة تتطلب الاحتراف ومعايير وشروط لازمة

لممارستها ، مع إعادة النظر في الوضع الاقتصادي للمعلم وإضفاء المكانة الاجتماعية اللائقة به ، والحوافز التي تستقطب أفضل الكفاءات البشرية المؤهلة لهذه المهنة ، مع اعتماد نظام الترخيص لامتحان مهنة التعليم وتجديدها بعد فترة زمنية محددة، وزيادة حرصهم الداخلي على مستقبل هذه المؤسسة ، وأن تكون المعلومات مبنية على حقائق وبعيدة عن الإشاعات . ( المديرس ، ٢٠٠٦ : ٩٩ )

وترى الباحثة من المهم اعتماد المعايير العالمية لتطبيق الجودة في التعليم من خلال معايير محددة بعضها للمجال الإداري ، والبعض الآخر للمجال التعليمي ، انطلاقاً من المعيار الإداري الذي يتلخص في الرسالة والغايات المتمثلة بعالمية نظام الجودة ، وأنها سمة من سمات العصر الحديث وارتباط الجودة بالإنتاجية وتحسين الإنتاج ، واتصاف نظام الجودة بالشمولية في كافة المجالات ، لتدعيم الجودة لعملية وتحسين المدرسة ، وتطوير المهارات القيادية والإدارية لقادة الغد ، وزيادة العمل وتقليل الهدر ، والاستخدام الأمثل للموارد المادية والبشرية .

وتتمثل أهمية البحث تجربة تطبيق بنود المواصفة القياسية الدولية الايزو (ISO 21001:2018) والتي ساعدت في توجيه وتنمية الايزو (ISO) منذ نشأتها ، مما تدعم الملايين في انشاء المؤسسات في جميع انحاء العالم ، وبما ان التعليم هو اساس المجتمع المنتج ، لذا تم اصدار اول مواصفة دولية لأنظمة ادارة المؤسسات التعليمية (ISO 2018) في تشرين الثاني من عام ٢٠١٨ م جنباً الى جنب مع مواصفة (ISO 9001) في التركيز على انظمة ادارة الجودة وجودة الخدمة مع متطلبات انظمة الادارة للمؤسسات التعليمية ودليل التطبيق لتردد هذه المواصفة اداة ادارية متكاملة للمؤسسات التي تقدم منتجات وخدمات تعليمية . ( حافظ ، ٢٠١٨ : ٧٤ )

وتتمثل أهمية هذه بنود المواصفة القياسية الدولية الايزو (ISO 21001:2018) كونها تشمل جميع المؤسسات التعليمية ابتداءً من رياض الاطفال الى التعليم العالي

وكذلك مؤسسات التعليم والتدريب وخدمات التعلم الإلكتروني ، وبشكل عام حددت المبادئ التوجيهية لأنظمة ادارة المنظمات التعليمية لتكتسب المنظمات الكفاءة والمهارة وتطوير اساليب التدريس والبحث . ( خطاب ، ٢٠١٨ : ٢٠ )

ومن اهميتها في مجال التربية والتعليم ان هناك إقبال أعداد كبيرة جدا من المؤسسات التعليمية التربوية في مختلف انحاء العالم على تطبيق بنود المواصفة القياسية الدولية الايزو (ISO 21001:2018) ، ورأت أن تقوم بإصدار مواصفة دولية تكون أكثر تخصصاً في مجال التعليم ، وتساعد المؤسسات التعليمية تحديداً بمختلف مجالاتها العلمية، لتكون هذه المواصفة بمثابة أداة متكاملة لتلك المؤسسات ، فكانت النتيجة في مايو ( 2018 ) بالإعلان عن صدور المواصفة القياسية الدولية ( 21001 ISO ) الخاصة بنظم إدارة المؤسسات التعليمية . ( حافظ ، ٢٠١٨ : ٧٦ )

ويرى ( العتيبي ، ٢٠٢٠ ) ان هناك من يشكك في قدرة هذه المواصفات على رفع كفاءة العمل ومدى الفائدة من تطبيقها وخصوصا في عالمنا العربي رغم ان عدد المؤسسات التي تعمل وفق هذه المواصفات وتم تسجيل حصولها على الشهادة بلغ اكثر من ( ٢ ، ٠٠٠ ، ٠٠٠ ) مليوناً مؤسسة بمختلف انحاء العالم ، وهذا الرقم الكبير جدا لا يدل على ان جميع المؤسسات على خطأ بقدر ما هو قصور في تطبيق المواصفة حيث أنه من خلال عملنا الاستشاري في تنفيذ هذه المواصفات ونشرها وجدنا ان هناك تصور خاطئ لدى كثير من أصحاب القرار عن هذه المواصفات والذي أدى بدوره الى تأخر هذا التفاعل ويعود هذا التصور الى ان كثير من المدراء لم يقرأ او يطلع على المواصفة ولا يعلم عن محتواها ، ومن اطلع عليها لم يفهمها بشكل جيد وبني تصوره على ما سمعه او اجتهده به ، ومن الأسباب الأخرى المهمة هو الانطباع الخاطئ عن هذه المواصفات وربطها بأنه نظام وثائق ، وهذا لا يعكس الواقع وانما هو نظام توثيق ، ومن المؤسف ان كثيرا من الشركات الاستشارية

والمناحة أصلت هذا الانطباع لمنحها الشهادات بمبالغ مالية وبدون التأكد من تطبيق جميع بنود المواصفة لدى المؤسسة ، وهذا الامر يحدث غالبا عند اصدار أي شهادات للمواصفات او حتى الدرجات العلمية عندما تصدر من جامعات غير معتمدة ، ويتضح من ذلك ان هذا التصور والانطباع السائد كان على الأدوات والطرق التي تم من خلالها منح الشهادات ولا علاقة له بمحتوى وكفاءة المواصفة نفسها .

( العتيبي ، ٢٠٢٠ : ٢٥ )

وان تطبيق بنود المواصفة القياسية الدولية ( ISO21001 ) لا يتعارض مع الأنظمة والتشريعات المعمول بها بمؤسستك بل متوافق معها تماما ، من المؤكد ان هناك فئة كبيرة من منتسبي المؤسسة التي تنتمي اليها يحتاجون إلى وقت للتأقلم وقبول التغيير ومن الممكن تأثر مستويات الأداء بهذا التغيير لأنهم يتعلمون كيفية استخدام نظم وعمليات جديدة ، فأصبح باستخدام نموذج لوين لإدارة التغيير ( Lewin's Change Management Model ) وهذا النموذج يسلط الضوء على "لماذا" أنت بحاجة إلى قضاء ما يكفي من الوقت ليتأقلم الافراد ، وتوفير الكثير من التوجيه والاستشارات للمتضررين من التغيير. ( العتيبي ، ٢٠٢٠ : ٢٦ )

وعليه فان تنفيذ العمل وفق المواصفة القياسية الدولية ( ISO21001 ) ليس بالأمر الصعب ولكن يحتاج الى مشاركة جميع افراد المؤسسة معاً في أداء العمل لتحقيق الهدف من تنفيذ هذه المواصفة ويتحمل كل منهم مسؤوليات ومهام معينه واضحة مع أهمية ان يسود الفريق جو من التفاهم والتعاطف والانتماء.

(الحافظ ، ٢٠١٨ : ٧٧)

وتكمن أهمية المواصفة القياسية الدولية ( ISO21001 ) في حاجة المؤسسات التعليمية لتقييم مدى تلبيتها لمتطلبات المتعلمين وغيرهم من المستفيدين، والأطراف

المعنية ذات الصلة ، ومن أجل تحسين قدرتها على مواصلة القيام بذلك ، وتقدم هذه المواصفة العالمية الدولية إرشادات حول كيفية تقديم خدمات تعليمية عالية الجودة في ظل البيئة التعليمية التنافسية المعاصرة ، وتركز المواصفة القياسية الدولية ( ISO21001 ) على نظم إدارة المؤسسات التعليمية وكذلك تأثير تلك النظم على المتعلمين وغيرهم من الأطراف المعنية ذات الصلة. وهي تحدد متطلبات نظام إدارة المنظمات التعليمية . ( العتيبي ، ٢٠٢٠ ، ٢٧ )

ومن هذا المنطلق ترى الباحثة أهمية بحثها الحالي تأتي من خلال التعرف على مدى توافر بنود المواصفة القياسية الدولية ( ISO 21001 ) في المشاهدة والتطبيق لكليات التربية الاساسية وما ومقترحات تطويرها ، لغرض الوصول إلى نتائج علمية لعلها تسهم في كشف بعض نقاط القوة والضعف في المشاهدة والتطبيق وكذلك الارتقاء بمستوى تدريس هذه المادة سواء في الجانب النظري ام الجانب التطبيقي ، وتأسيساً على ما سبق يمكن تحديد أهمية البحث الحالي فيما يلي :

١. أهمية التربية ودورها الهام في البناء العلمي المعرفي ، ووسيلة فعّالة في إحداث التغيرات التربوية والاجتماعية والثقافية والاقتصادية...الخ المرغوب فيها في المجتمع .
٢. أهمية الجامعات ودورها الاساس في تطوير كلياتها وتدريبها بجميع تخصصاتها بالسبل العلمية الحديثة ، ومسايرة جميع الاتجاهات العالمية الحديثة للتطوير .
٣. أهمية كلية التربية الاساسية بمساعدة الطلبة على اكتساب الخبرات التربوية الجيدة من خلال الدراسة النظرية والعملية التطبيقية ، فضلا عن الإفادة من دروس مادة المشاهدة في الكلية والتطبيق العملي في المدارس ، لان مرحلة التطبيق العملي هي مرحلة مهمة وضرورية من اجل عملية اعداد المعلم لمهنة التعليم في المستقبل .

٤. أهمية إعداد الطلبة / المعلمين والارتقاء بمستوى هذا الإعداد والمكانة العلمية والتربوية التي تحتلها كليات التربية الاساسية في منظومة مدخلات نظام أعداد الطلبة / المعلمين ومخرجاتها في العراق .
٥. اهمية درس مادة المشاهدة الذي يُدرس نظريا لطلبة المرحلة الثالثة في كليات التربية الاساسية بفرعها العلمي والانساني لأن معطيات هذه المادة تسهم في مساعدة الطلبة للتعرف على خصائص مهنة التعليم .
٦. اهمية التطبيق لطلبة المرحلة الرابعة في كليات التربية الاساسية الذين يطبقون في المدارس من خلال الاختصاصين العلمي والانساني لأن مخرجات التطبيق العملي تسهم في مساعدة الطلبة / المعلمين للتعرف على خصائص المعلم الناجح
٧. اهمية الاشراف العلمي والتربوي على الطلبة / المعلمين في اثناء فترة التطبيق العملي في المدارس والتعرف على اهم الصعوبات التي يواجهونها في اثناء اشرافهم على الطلبة / المطبقين وتذليل تلك الصعوبات من خلال ما يتم طرحه في البحث الحالي .
٨. تكمن اهمية البحث الحالي من خلال التعرف على بنود المواصفة القياسية الدولية ( ISO 21001 ) في المشاهدة والتطبيق لكليات التربية الاساسية واعطاء بعض المقترحات لتطورها .
٩. اهمية تعرف اساتيد مادة المشاهدة والتطبيق في كليات التربية الاساسية على بنود المواصفة القياسية الدولية ( ISO 21001 ) من خلال التعرف على بنودها ومؤشراتها التي يتم ذكرها في الخلفية النظرية للبحث الحالي .
- ١٠- اهمية التطبيق العملي الميداني للطلبة اثناء فترة التطبيق لأنه جزء لا يتجزأ من برامج اعدادهم، وإنما تتيح لهم فرصة الممارسة الفعلية لمهنة التعليم مستقبلا .
- ١١- جاء البحث متجاوباً مع توصيات المؤتمرات لتطوير التدريس بما يتناسب مع معطيات العصر الحالي من خلال إيجاد معايير وبنود دولية عالمية لضمان جودة التعليم.

## اهداف البحث : Research aims

قامت الباحثة بتحديد هدفان رئيسان للبحث الحالي ، ويتفرع كل هدف رئيسي الى هدفان فرعيان وهما كالآتي :

■ الهدف الرئيس الاول :

**مدى توافر بنود المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001) في مادة المشاهدة**

**والتطبيق ، ويتفرع منه هدفان فرعيان :**

أ- مدى توافر بنود المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001) في مادة

المشاهدة من وجهة نظراساتيد مادة المشاهدة في كليات التربية الاساسية .

ب- مدى توافر بنود المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001) عند الطلبة

المعلمين في التطبيق العملي من وجهة نظر المشرف التربوي والعلمي في

كليات التربية الاساسية .

■ الهدف الرئيس الثاني :

**مقترحات لتطوير دروس مادة المشاهدة والتطبيق في كليات التربية الاساسية ،**

**ويتفرع منه هدفان فرعيان :**

أ- مقترحات لتطوير دروس مادة المشاهدة والتطبيق في كليات التربية الاساسية

فيما يخص الجانب ( النظري ) .

ب- مقترحات لتطوير دروس مادة المشاهدة والتطبيق في كليات التربية الاساسية

فيما يخص الجانب ( العملي ) .

## حدود البحث : Search limits

يقتصر البحث الحالي على الآتي :-

- الحدود المكانية : كليات التربية الأساسية في الجامعات العراقية .
- الحدود البشرية : تمثلت الحدود البشرية بالآتي :
  - ١- اساتيد مادة المشاهدة والتطبيق الذين يدرسون طلبة المرحلة الثالثة .
  - ٢- المشرف التربوي والعلمي المشرفون على تطبيق طلبة المرحلة الرابعة .
  - ٣- الطلبة / المعلمين اثناء التطبيق العملي .
- المراحل الدراسية : طلبة المرحلة الثالثة عند اعطائهم دروس نظرية من اساتيد مادة المشاهدة ، وطلبة المرحلة الرابعة في اثناء تطبيقهم العملي .
- الحدود الزمانية : العام الدراسي ( ٢٠٢٠ - ٢٠٢١م ) ، الكورس الأول والثاني .
- الحدود المعرفية : بنود المواصفة القياسية الدولية ( ISO 21001 ) قسم منها أعطيت الى اساتيد مادة المشاهدة والقسم الاخر الى المشرف التربوي والعلمي .

## تحديد مصطلحات البحث : Define search terms

**أولاً : المواصفة القياسية الدولية ( ISO 21001:2018 ) : عرفها كل من :**  
 - ( Tin,2018 ) :

" تمثل هذه الوثيقة معيار نظام إدارة مستقل ، متوافق مع (ISO9001) ، ليركز على أنظمة إدارة المنظمات التعليمية وكذلك تأثيرها على المتعلمين وغيرهم من الأطراف المعنية ذات الصلة ، وتتوافق هذه الوثيقة مع متطلبات (ISO) لمعايير نظام الإدارة ، وتتضمن هذه المتطلبات بنية عالية المستوى ونصاً متطابقاً ومتسقاً مع تعريفات أساسية ، مصممة لتفيد المستعملين بتنفيذ عدة معايير لنظام إدارة (ISO) ، ويمكن تنفيذ هذه الوثيقة إلى جانب المعايير الإقليمية والوطنية والمفتوحة والملكية وغيرها من الوثائق ذات الصلة " . ( Tin,2018:2)

- ( العتيبي ، ٢٠٢٠ ) :

" توفر المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001) أداة مشتركة للمؤسسات التي تقدم منتجات وخدمات تعليمية قادرة على تلبية احتياجات ومتطلبات المتعلمين وغيرهم من المشاركين في العملية التعليمية، وهي عبارة عن نظام إداري مستقل يتوافق مع نظام أيزو وتكمن أهمية هذه المواصفة في حاجة المؤسسات التعليمية لتقييم مدى تلبيتها لمتطلبات المتعلمين وغيرهم من المستفيدين، والأطراف المعنية ذات الصلة ، ومن أجل تحسين قدرتها على مواصلة القيام بذلك ". ( العتيبي ، ٢٠٢٠ : ١٥ )

### التعريف النظري للمواصفة القياسية ( ISO 21001 ):

معايير دولية تقدم الخدمات التعليمية للطلبة من خلال مؤسساتها التربوية ، وتمثل إدارة مستقلة تركز على النظام التعليمي فهي إدارة متناسقة ومصممة على وفق معايير لنظام إدارة (ISO 21001) لأجل تحسين مستوى متطلبات المتعلمين في المستقبل .

### التعريف الإجرائي للمواصفة القياسية ( ISO 21001 ):

بنود دولية متوافقة مع أنظمة مؤسسات التعليم العالي الغرض منها معرفة مدى توافر هذه البنود ومؤشراتها عند تدريسي مادة المشاهدة أثناء تقديمهم درس المادة المقررة لطلبة المرحلة الثالثة قبل التطبيق ، ومدى توافرها عند الطلبة المعلمين أثناء التطبيق العملي في المدارس .

### **ثانيا : المشاهدة والتطبيق :**

١- المشاهدة : عرفها كل من :

- ( جرادات ، ٢٠٠٨ ) :

" مشاهدة وملاحظة كل ما يجري داخل غرفة الصف من اوجه النشاط التعليمي ملاحظة دقيقة ومنظمة ومواجهة نحو مشاهدة موقف معين ومتفق عليه بين مدرس الكلية والمعلم المتعاون والطلاب المعلمين ". ( جرادات ، ٢٠٠٨ : ٢١ )

- (زاير واخرون ، ٢٠١١) :

"حضور الطلبة عدد من دروس المعلمين في المدرسة في مادة التخصص للتعرف على كيفية تدريس هؤلاء المعلمين ،والهدف تزويد الطلبة بالمعلومات المتعلقة بالمهارات التدريسية المهمة كتتنوع النشاطات ،وطرح الاسئلة ". (زاير واخرون ، ٢٠١١ : ٣١)

- ( صبري والسندي ، ٢٠١٢ ) :

" النشاط الاول الذي يقوم به الطلبة بصحبة زملائهم في المجموعة مع استاذ المادة ومن خلاها يلاحظ الطلبة كل ما يجري في الموقف التعليمي التعلي ملاحظة دقيقة باستعمال طرائق كثيرة منها تدوين الملاحظات وتسجيل المواقف وتصويرها " .

( صبري والسندي ، ٢٠١٢ : ٢٩ )

- ( الزهيري ، ٢٠١٥ ) :

" ملاحظة كل ما يجري في الموقف التعليمي ملاحظة دقيقة باستخدام طرائق عدة منها تدوين الملاحظات وتسجيل المواقف او تصويره " . ( الزهيري ، ٢٠١٥ : ٢٤ )

- (الخزرجي ، ٢٠١٦) :

" معرفة الطالب المعلم مفهوم وماهية العملية التدريسية من خلال مشاهدة الممارسات المتضمنة في مهنة التدريس خلال مشاهدة ما يحدث داخل المدرسة، وكيفية تنفيذها، ثم ينتقل لمشاهدة ما يحدث في غرفة الصف، وما يمارسه المعلم من مهام تدريسية وكيف يدير بيئة الصف بما تتضمنه من عناصر مادية وبشرية، ينتقل بعد ذلك لتنفيذ المهام التدريسية وفق تدرج منطقي وسيكولوجي يبدأ بالمشاركة العملية الجزئية حيث يطلب منه تنفيذ موقف تدريسي جزئي خلال وقت قصير، ليتهيأ للانتقال إلى قيادة العملية التدريسية لوحده " .

(الخزرجي ، ٢٠١٦ : ٦٥)

### التعريف النظري للمشاهدة :

معرفة الطلبة داخل القاعة الدراسية لمفاهيم وماهية مهنة التعليم من خلال ما يعطيه أساتيد المادة من تدريبات أسبوعية وإعطاء فرصة لكل طالب او طالبة لإعطاء محاضرة أمام زملائهم ، وملاحظة استاذ المادة لهم وتدوين ملاحظته عليهم وتشخيص نقاط القوة والضعف عندهم ، وتدريبهم على تجاوز الخطاء وتدعيم القوة التعليمية عندهم .

### التعريف الاجرائي للمشاهدة :

مشاهدة طلبة المرحلة الثالثة من خلال استاذ المادة الدراسية في الكلية التي يدرس فيها الطلبة لدروس مادة المشاهدة والتطبيق والذي يقومون فيها الطلبة المعلمين لزيارة عدد من المدارس ومناقشة ما شاهدوه داخل غرف الصف وخارجها في اثناء الزيارة وفي اثناء عودتهم للدرس ومناقشتها مع استاذ المادة من خلال ما جمعه من ملاحظات وتسجيلها في دفاتر خاصة ومناقشتها مع استاذ المادة .

٢- التطبيق : عرفه كل من :

- (المصطفى وابوصالح ، ٢٠٠٦ ) :

" خبرة هادفة يمر بها الطلبة / المعلمون بعد تلقيهم دروس مسبقة عنها ، هدفها افساح المجال امام كل الطلبة ليتعرفوا على واقع العملية التعليمية ميدانيا ، ويختبرون قدراتهم على التدريس الفعلي ، فهي جزءاً مهماً من برنامج الاعداد الطلبة قبل التحاقهم بمهنة التدريس " . (المصطفى وأبوصالح ، ٢٠٠٦ : ١٧١ )

- (عطية والهاشمي ، ٢٠٠٨ ) :

" الجانب التطبيقي الذي يتضمنه برنامج اعداد المعلمين لأداء ما تقتضي وظيفة المعلم من ادوار ويمارسه المطبق في قاعة الدرس او خارجها تحت اشراف تدريسي الكلية التي تعد الطالب لمهنة التدريس بالتعاون مع ادارات المدارس " .

(عطية، ٢٠٠٨ : ١٩٥)

- ( حمادنة وعبيدات ، ٢٠١٢ ) :

"التربية العملية المرتبة والمنظمة والهادفة الى اتاحة الفرص امام الطلبة المطبقين في امكان التطبيق ومنها المدارس لتطبيق المفاهيم والمبادئ والنظريات التربوية تطبيقا ادائيا وعلى نحو سلوكي في المدرسة" . ( حمادنة وعبيدات، ٢٠١٢ :١٦٨ )

- ( الزهيري ، ٢٠١٥ ) :

" برنامج تدريبي تقدمه كليات التربية الاساسية على مدى فترة زمنية محددة ، تحت إشرافها بهدف اتاحة الفرصة للمطبقين لتطبيق ما تعلموه نظرياً تطبيقاً عملياً ، اثناء قيامهم بالتدريس الفعلي في المدرسة ، الامر الذي يعمل على اكتسابهم المهارات التدريسية المنشودة ويحقق الالفة بينهم وبين العناصر البشرية والمادية للعلمية التعليمية " . (الزهيري، ٢٠١٥ :٢١ )

- ( الخفاجي ، ٢٠١٦ ) :

" فترة تهيئة وانتقال الطلبة المعلمين بين دورين اجتماعيين مختلفين ، فهي تنقلهم من دور الطلبة وماتعودوا عليه من مسؤوليات وواجبات في المراحل الدراسية المختلفة الى دور المعلم الفعلي داخل غرفة الصف الدراسي وما ينتظرهم من مهام ومسؤوليات تجاه المجتمع وتكفل لهم انتقالاً طبيعياً متدرجاً وسلساً بين الدورين الاجتماعيين ومن خلال سلسلة ادوارهم الحياتية " . ( الخفاجي ، ٢٠١٦ :١٧ )

#### التعريف النظري للتطبيق :

عملية تربوية هدفها إتاحة الفرصة للطلبة المطبقين لتطبيق المفاهيم والمبادئ والنظريات التربوية بشكل أدائي سلوكي في الميدان الفعلي الحقيقي للتطبيق في المدارس، لكسب المهارات التدريسية التي تتطلبها طبيعة العملية التعليمية، بحيث يصبح الطلبة قادرين على ممارستها بكفاية وفعالية.

### التعريف الاجرائي للتطبيق :

الطلبة / المطبقين الذين يقع على عاتقهم التدريس اثناء فترة تطبيقهم بالمدارس حسب تخصصهم علمي ام انساني والمحددة لهم بفصل دراسي واحد وهو الفصل الدراسي الثامن وبإشراف تدريسيين متخصصين تربوي وعلمي من الكلية .

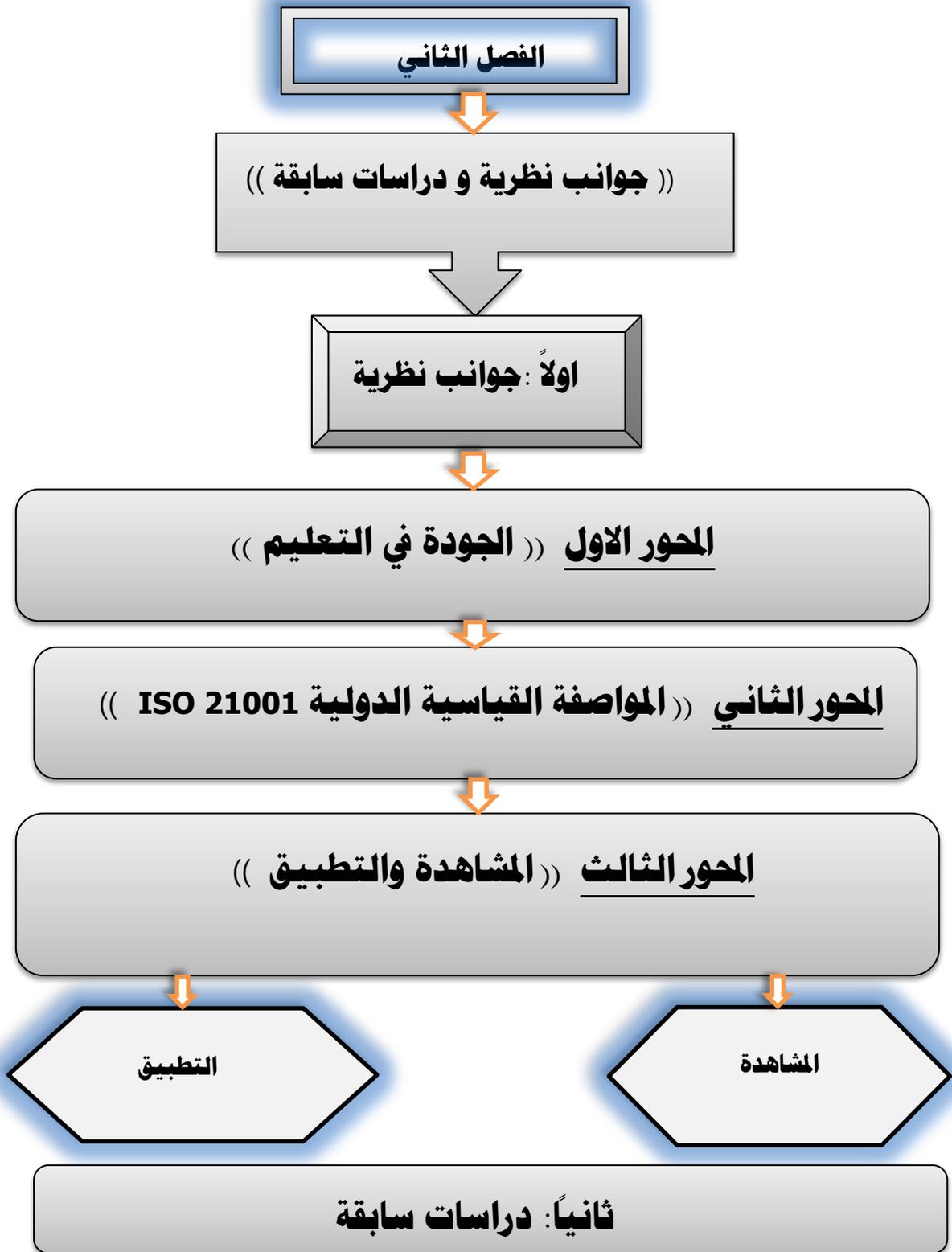
### **ثالثا : كلية التربية الاساسية :**

مؤسسة تعليمية تربوية رسمية تقبل الطلبة بعد تخرجهم من الدراسة الإعدادية وتشمل عدة أقسام انسانية وعلمية، ومدة الدراسة فيها أربع سنوات يمنح المتخرج شهادة البكالوريوس ، يدرس فيها الطلبة المواد التربوية بنسبة (٤٠%) والمواد التخصصية بنسبة (٥٠%) والثقافية بنسبة (١٠%) حيث تمنح هذه الكليات شهادة البكالوريوس في التربية للتدريس في المرحلة الاساسية (الابتدائية) .

(منظمة الأمم المتحدة للتربية والتعلم والثقافة، ٢٠١٣: ١٣)

### التعريف الاجرائي لكلية التربية الاساسية :

مؤسسة تربوية تقبل الطلبة من خريجي المرحلة الاعدادية بفرعيه العلمي والادبي ، مدة الدراسة فيها اربع سنوات ، تشمل تخصصات العلوم الانسانية والاجتماعية والعلوم الصرفة ، تمنح الخرجين شهادة البكالوريوس، ويسعى تدريسي الكلية الى تحقيق اهداف تربوية ، وتزويد طلبتهم بالمعرفة ، وتغرس عند الطلبة القيم العلمية ، والتربوية ، والاخلاقية ، والثقافية ليصبحوا متأهلين في مهنة التعليم النافعة لهم ولمجتمعهم ، فهي الكلية التي ستقوم الباحثة بتطبيق تجربتها فيها من خلال معرفة مدى توافر بنود توفر المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001) عند تدريسي مادة المشاهدة والتطبيق .



شكل ( ١ ) جوانب نظرية ودراسات سابقة ( عمل الباحثة )

## اولاً : جوانب نظرية :

### المحور الاول (( الجودة في التعليم ))

#### مفهوم الجودة في التعليم : The concept of quality in education

ان مفهوم الجودة في العملية التعليمية ، عَصِي على التعريف ، بسبب غموضه وتعدد معانيه ، فعلى الرغم من ضرورة جودة التعليم ، إلا أن كل فرد يمتلك فهماً خاصاً لماهية هذه الجودة ، ويمكن الحكم على وجود الجودة عندما تكون الخدمة مطابقة للمواصفات الجيدة ولا بُد لها من وجود معايير يقوم اصحاب المؤسسات عملهم في ضوءها ، وعرفت الجودة في التعليم بأنها ترجمة حاجات الطلبة والمجتمع وتوقعاتهم الى خصائص محددة تكون اساساً في تعليمهم وتدريبهم لتعميم الخدمة التعليمية وصياغتها في أهداف بما يوافق تطلعات الطلبة والمجتمع المتوقعة وهذا المفهوم يتعلق بالسمات والخواص كافة التي تتعلق بالمجال التعليمي ، والتي تظهر جودة النتائج المراد تحقيقها ، إن الجودة في التعليم تسعى إلى إعداد الطلبة بسمات معينة ، تجعلهم قادرين على معايشة غزارة المعلومات وعمليات التغيير المستمرة والتقدم التكنولوجي الهائل ، بحيث لا ينحصر دورهم فقط في إكساب المعرفة والإصغاء ، ولكن في عملية التعامل مع المعرفة والاستفادة منها بالقدر الكافي لخدمة عملية التعلم ، إن تحقيق الجودة في التعليم يتضمن تحسين المناهج التعليمية وتطويرها ، وكسب رضا المستفيدين من خدمة المؤسسة التعليمية ، وتقليل الكلفة ، وتحديد المسؤوليات ليقوم كل بعمله ، وتحديد المدخلات لتحسينها وضبطها ، وتحسين مخرجات العملية التعليمية وتقديم الخدمات بما يشبع حاجات الطلبة والمجتمع ، وتعد الجودة أحد الوسائل والأساليب المهمة لتحسين نوعية التعليم والإرتقاء بمستوى أدائه في العصر الحالي ، الذي يطلق عليه بعض المفكرين بأنه (عصر

الجودة) فلم تعد الجودة ترفاً ترنو إليه المؤسسات التعليمية ، أو بديلاً تأخذ به ، أو تركه الأنظمة التعليمية . (العجروش ، ٢٠١٥ : ١٣ - ١٥ )

### تطبيق الجودة في التعليم : Quality application in education

يحتاج التعليم العام إلى مستويات أعلى من الجودة لتحقيق الاحتياجات والتوجهات الملائمة للمجتمع ، وقد كان المجال الصناعي هو المستفيد الأول في تطبيق مثل هذه المعايير ، ثم قام المجال الصحي والتعليمي بإتباع نفس الخطوات بعد تغيير المسمى من الجوائز الوطنية للجودة إلى شهادات الاعتراف الدولية في المجال الصحي ، وبمسميات أخرى في المجال التعليمي ، فالقطاعات التعليمية في الولايات المتحدة الأمريكية مثلاً استخدمت نموذج مالكوم بولدرج المستخدم في الصناعة مع تعديل طفيف عليه لتطبيقه في التعليم ، وكذلك في أوروبا حيث تم استخدام النموذج الأوروبي للجودة والمستخدم في مجال الصناعة بعد عمل التعديلات المناسبة ، وأصبحت الجودة شعاراً ومطلباً، وأصبحت المؤسسات التعليمية تحت ضغط كبير لاستخدام الجودة كمعيار للمنتج التعليمي نتيجة للتوجه الداخلي نحو الجودة بعد ترسيخ فكرة اقتصاديات التعليم واعتبار التعليم استثماراً وليس استهلاكاً ، ويعرف المعهد الوطني الأمريكي معايير الجودة في التعليم بإنها "قاعدة المعرفة التي يستخدمها خريج العملية التعليمية في حل المسائل المتعلقة بمشاكل حقل العمل من خلال وظائف العملية الإدارية وهي ( التخطيط والتنظيم والتوظيف والتوجيه والرقابة) . (عبد الجواد، ٢٠٠٠ : ٥٠)

### معايير الجودة في التعليم : Quality standards in education

من المهم اعتماد المعايير العالمية لتطبيق الجودة في التعليم من خلال معايير محددة بعضها للمجال الإداري ، والبعض الآخر للمجال التعليمي ، انطلاقاً من المعيار الإداري الذي يتلخص في الرسالة والغايات ، المتمثل في:-

- عالمية نظام الجودة، وأنها سمة من سمات العصر الحديث .

- ارتباط الجودة بالإنتاجية وتحسين الإنتاج .
- اتصاف نظام الجودة بالشمولية في كافة المجالات .
- تدعيم الجودة لعملية تحسين المدرسة .
- تطوير المهارات القيادية والإدارية لقادة الغد .
- زيادة العمل وتقليل الهدر أو الفاقد .
- الاستخدام الأمثل للموارد المادية والبشرية .
- ومن المعايير التعليمية والتربوية ما يلي:-
- معايير مرتبطة بالطلبة : منها : نسبة عدد الطلبة إلى المعلمين ، ومتوسط تكلفة الفرد ، والخدمات المقدمة لهم .
- معايير مرتبطة بالمعلمين: مثل: مدى مساهمتهم في خدمة المجتمع ، وثقافتهم المهنية ، واحترامهم لطلبتهم .
- معايير مرتبطة بالمنهج الدراسية: مثل: جودة المنهج ومستواه ومحتواه ، ومدى ارتباط طريقة المنهج وأسلوبه بالواقع .
- معايير مرتبطة بالإدارة المدرسية: مثل: التزام القيادات بالجودة ، والعلاقات الإنسانية الجيدة ، واختيار الإداريين وتدريبهم .
- معايير مرتبطة بالإدارة التعليمية: مثل: تفويض السلطات ، واختيار الرجل المناسب في المكان المناسب ، والبعد عن القبليّة والإقليمية .
- معايير مرتبطة بالإمكانات المادية: مثل: قدرة المبنى على تحقيق الأهداف ، ومدى استفادة الطلاب من المكتبة المدرسية والأجهزة والأدوات والتقنيات .
- معايير مرتبطة بالعلاقة بين المدرسة والمجتمع : مثل: مدى وفاء المدرسة باحتياجات المجتمع والمشاركة في حل مشكلاته ، والتفاعل بين المدرسة بمواردها البشرية والفكرية وبين المجتمع بقطاعاته الإنتاجية والخدمية .

- فنظام الجودة قادر على التحول من النمط الإداري التقليدي المألوف الذي يركز على العمل الفردي إلى النمط الإداري الحديث الذي يعتمد على العمل المؤسسي من خلال فريق العمل ويركز على أساليب عمل جديدة وابتكارية من أجل إرضاء المستفيدين . (السبيعي وآخرون، ٢٠٠٧: ٧٦)

### معايير الجودة في التعليم الجامعي: Quality standards in university education:

تمثل جودة التعليم العالي بالجهود والبرامج العلمية المطورة التي تحدث تغييرا في سلوكيات الطلبة بغية تأهيلهم لخدمة المجتمع ، وان فلسفة جودة خدمة التعليم العالي تستند على ما يكتسبه الطلبة من معارف ومهارات متعددة ومتنوعة تعمل على تنميتهم في مختلف جوانب شخصياتهم ، وهناك ثلاثة ابعاد للتعليم الجامعي ، وتمثل ببناء العقل المفكر والمنتج ، صناعة او انتاج المعرفة ، خدمة المجتمع والوطن إذ تفرض هذه الابعاد على المؤسسة الجامعية توفير البيئة الصالحة لبناء العقل المبدع المفكر لتنمية مجتمعه وخدمة الوطن (فريوان ، ٢٠٠٧: ٢٥٥) ، يعد التعليم الجامعي كمجال خاص يعمل في سوق التعليم الدولي ، ولطالما تعمل الخدمة في ظل ضوابط مختلفة مع الأفراد على أنهم متشابهين ، فالتنافس المتزايد في ساحة التعليم الدولية يجعل التركيز على جودة التعليم أمراً حتمياً ، فالرغبة في معالجة مشاكل رضا الخدمة من وجهة نظر حاجة الطالب تتم مناقشتها على نطاق واسع من قبل الباحثين الذين يستعملون محددات وضوابط مختلفة . (Makkawi , 2017:1079-1080)

### مواصفات الجودة في التعليم : Quality standards in education :

- تستعمل التكنولوجيا الحديثة والمتطورة في عملياتها وبرامجها المختلفة .
- الاهتمام بالمؤتمرات والندوات العلمية المنتجة التي تؤدي الى الحراك العلمي بين العقول العلمية .
- اقامة العلاقات الجيدة مع الجامعات الاخرى داخل وخارج الوطن .

- الاهتمام بتنمية و تطوير مهارات الكادر التدريسي والإداري والخدمي بصورة مستمرة من خلال الايفادات والدورات التدريبية داخل وخارج الوطن .
- تقديم الخبرات والإستشارات العلمية لمؤسسات المجتمع المختلفة .
- الاهتمام بأساليب التدريس الحديثة التي تستند على تعليم التفكير للطلبة والتي تساعد على تنمية شخصياتهم في جوانب متعددة . ( دريب ، ٢٠١٤ : ٩٠ )

### **الرؤية المأمولة لمخرجات الجودة في التعليم :**

#### **The hoped-for vision for quality outcomes in education**

إن الرؤية المأمولة لهذه المخرجات هو الحصول على متعلمين مؤهلين يساهمون في التنمية الوطنية ، وذلك بتطبيق مواصفات ومقاييس ترضي أولياء الأمور وتتوافق ومتطلبات السوق الحديث ، ومتماشية مع التقدم التقني في التعليم ، وكسب المعرفة والحصول على المهارة بأيسر الطرق ، واكتشاف المواهب وصقلها ، والبحث عن أحدث النظريات والأساليب الحديثة في التعلم والتعليم والتدريب ، ويعتبر هذا التوجه حديث نسبياً، دعت الحاجة إليه لتفادي سوء الإدارة والتبذير في الموارد مثل طول وقت إنجاز الأعمال ، وزيادة عدد مرات التنسيق ، حيث أنه يساعد المؤسسات التعليمية على التعرف على جوانب الهدر في الوقت والطاقات الذهنية والمادية للتخلص منها مما يؤدي إلى توفير الجهد والوقت والمال والموارد مع تقليل نسبة الجهد الضائع والذي يقدره المختصون بحوالي ٣٠% من كل عمل ، بالإضافة إلى تزايد الاهتمام بالارتقاء بالخدمات إلى المستوى الأفضل الذي يحقق أكثر كفاءة وفاعلية ، والاقناع بأن تحسن جودة العمل في المؤسسات التربوية يؤدي إلى تحسن الإنتاجية والمخرجات التعليمية ، وخفض التكاليف ، وتحقيق رضا المستفيدين ، وتحسين معنويات العاملين ، فاقتصاديات الجودة للمؤسسات التعليمية هي وسيلة للحكم على السياسات

والبرامج لهذه المؤسسات عن طريق قياس مخرجاتها مع القدرة على تنظيم المعلومات بحيث يمكن استخدامها بفعالية. (indaba, 2018:1079)

### **العناصر التعليمية المرتبطة للجودة في التعليم :**

#### **Educational elements related to quality in education**

وتشمل ( المبنى التعليمي ، والطلبة، والإدارة التربوية والتعليمية ، والمعلمون ، والمنهج التعليمي ، والبحوث ، وتقنيات التعليم ) .

#### **١- المبنى التعليمي وتقنيات التعليم (المنشآت والمعامل والمكتبة...الخ):**

وهو يشمل تصميم المبنى ، وتأثيراته النفسية على الطالب والمعلم ، من حيث الشكل والسعة والتكيف والتهوية والموقع وأيضا تصميم الفصول وإضاءتها وألوانها ، وما تحويه من أدوات تعليمية ووسائل تقنية ، كالسبورة التي تستخدم الأقلام المائية ، عوضاً عن الطباشير الذي يضر بالصحة، والسبورة الذكية ، واستخدام التلفزيون والفيديو ، والعارض الضوئي الذي يساعد الطلبة على اكتساب المعلومة بأسلوب شيق لا يعتمد على التلقين ، وكذلك المختبرات والمعامل الخاصة بتعلم الإنجليزية ، وأجهزة الحاسب الآلي المزودة بأحدث برامج التعلم ، وكذلك الورش العملية والمهنية الملائمة الحديثة للتدريب والمتبعة أصول السلامة ، والعناية بالصحة والتي تشمل وجبة الغداء المقدمة والمطعم، أي الاهتمام ببيئة التعليم ككل . (الدعيس، ٢٠١٠: ٢٩)

#### **٢- الطلبة:**

وهم مستقبل الأمة ، والمخرجات التي نتطلع بأن تكون في أحسن مستوى ، وهم أساس العملية التعليمية من أجلهم قام التعليم. (كاظم، ٢٠١٦: ٦٢)

#### **٣- الإدارة التربوية والتعليمية:**

وهي الكوادر البشرية التي تقوم في إدارة المؤسسات التعليمية ، حيث يجب أن تتوفر كوادر إدارية وتربوية متخصصة ومدربة ، تتحلى بصفات قيادية تربوية

، وتحمل شهادات متخصصة ، ويجب أن يخضع الكل لدورات تدريبية وتطويرية ، للإطلاع على ما يستجد من نظريات تعليمية وتدريبية ، لزيادة إنتاجيته وكفاءته ، كما يجب أن يخضع للتقويم المستمر . (الدعيس، ٢٠١٠: ٣٠)

#### ٤- المعلمون:

يعد المعلم أهم ركيزة أساسية في العملية التعليمية ، لذا يجب الاهتمام بإعداده والرفق بكفاءته ، وتطوير قدراته ومهاراته ومعارفه ، عن طريق التدريب المستمر، وتوفير الجو المناسب له في الفصل أو المعمل أو المكتب ، ومنحه الحوافز المناسبة. ( Stephen,2018:100 )

#### ٥- المنهج التعليمي:

وله أهمية قصوى في جذب الطالب للتعلم ، و يجب تطوير المناهج حتى تتواءم مع ما يفرضه احتياج سوق العمل ومتطلبات المجتمع ، كما أن للشكل أهمية من حيث الطباعة والورق والألوان مع المضمون العملي المفيد ، أي أن يتمشي تطور وتقدم المناهج ، مع تطور وتقدم المجتمعات ، فمن لا يتقدم يتقادم .

#### ٦- البحوث:

للبحوث دور فعال في التنمية الوطنية بشكل عام ، ولا نستطيع أن نتجاهل أهمية البحوث في تطوير الكفاءة الداخلية والخارجية للتعليم ، لهذا يجب إعطاء البحوث الأهمية المناسبة ، وذلك من خلال تشجيع الدارسين على إجراء البحوث من أجل خدمة المجتمع وحل مشاكله ، ولا يتأتى هذا إلا عن طريق التدريب المستمر على مهارات البحث العلمي وأساليبه ، وهذا يتطلب بالضرورة :

- تأهيل جميع المعلمين والتربويين في مجال البحث العلمي .
- إنشاء وحدات ومراكز أبحاث متخصصة ، أو على الأقل تفعيل إدارة الدراسات والبحوث التربوية والموجودة في مكاتب التربية والتعليم بالمحافظات .

- منح جوائز مادية ومعنوية للمبدعين في مجال البحث .
  - وضع ميزانية خاصة للبحث العلمي .
- ومما لا شك فيه أن الجودة أصبحت شهادة إضافية تضفي برهاناً على جودة المعرفة، وكسب المهارة، والتأكيد بأن مخرجات المؤسسات التعليمية تتحلى بمقاييس ومواصفات عالمية، وكلنا أمل أن تطبق الجودة على جميع مخرجات المؤسسات التعليمية لدينا في يمن الإيمان والحكمة. (brochado,2009:185)
- وبما أن التعليم يتعامل مع العقل الإنساني الذي يتأثر بالجو المحيط به فإن قياس الجودة في التعليم من أعقد الأمور وأصعبها، وللوصول إلى أفضل المستويات التعليمية لا بد من الإجابة على الأسئلة التالية :-
- هل يتماشى التعليم مع المتطلبات الحقيقية للوظائف؟
  - هل يوجد للمؤسسة أو المنظمة التعليمية رؤية مستقبلية؟
  - ما هي الآليات المطلوب توفرها لتحقيق الرؤية؟
  - ما هي المستويات المطلوبة لأعضاء هيئة التدريس وللقيادات والتي تتوافق مع رؤية المؤسسة التعليمية؟
  - ما هي المقاييس المطلوب توفرها لقياس الأداء الخاص بالآليات والأشخاص؟
  - ما هي المعايير المطلوبة والتي يمكن قياسها لمعرفة القدرات؟
  - هل يوجد أي تعاون مشترك بين المؤسسة التعليمية والمجالات الحيوية الأخرى بالمجتمع كالصناعة مثلاً لتحقيق مردود وطني مثمر للجميع؟
  - هل هناك اتصال بين المؤسسات التعليمية كالجامة المدرسة لمساعدة الطلبة على تحديد اتجاهاتهم الشخصية المتفقة مع احتياجاتهم؟ (الزواوي، ٢٠٠٣: ٤٩)

### مبادئ الجودة في التعليم: Principles of quality in education:

كما تم ذكره سابقاً فقد تطور مفهوم الجودة من اكتشاف الأخطاء إلى منع الأخطاء، وقد أدى ارتفاع تكلفة التعليم ، وسوء نوعية بعض المخرجات

- التعليمية ، وضعف ارتباطها بسوق العمل الذي يؤثر سلباً على معدلات التنمية إلى الاهتمام بضبط جودة التعليم الذي يعتمد على المبادئ التالية :-
- ١-ضبط جودة التقييم من قبل الإدارة التربوية لتقديم خدمات متميزة .
  - ٢-إشراك جميع الأفراد في المؤسسة التعليمية في تحقيق الجودة كل فيما يخصه.
  - ٣-استناد الأداء الوظيفي إلى منع حدوث الأخطاء .
  - ٤-اعتماد مواصفات قياسية لجودة الأداء والتحقق من إنجازها .
  - ٥-كسب ثقة المستفيدين من الخدمة التعليمية، والتركيز على التعرف على احتياجاتهم والسعي لتحقيقها .
  - ٦-الاهتمام بتدريب الهيئة التعليمية والإدارية .
  - ٧-تبني نظام متابعة تنفيذ إجراءات التطوير التربوي والإداري .
  - ٨-تعزيز الانتماء إلى المؤسسات التعليمية والولاء إلى مهنة التعليم .
  - ٩-التأكيد على أن التحسين والتطوير عملية مستمرة .
  - ١٠-التركيز على الوقاية بدلا من البحث عن العلاج .
  - ١١-التركيز على العمل الجماعي .
  - ١٢-اتخاذ القرار بناء على الحقائق . (عبد الجواد، ٢٠٠٠: ٥٣)

### مبادئ الجودة في التعليم العالي :

#### Principles of quality in higher education :

تعد الجودة في التعليم العالي أكثر صعوبة وأكثر تعقيداً مقارنة مع معظم القطاعات الأخرى ، إذ أن الخطوة المهمة الأولى تتمثل بالاتفاق دولياً على شروط مثل ( المستويات والمعايير والفعالية والكفاءة ) ، هذا الاتفاق على العوامل الأساسية هو أيضا هدف لما يسمى "عملية بولونيا – Bologna process" \* - الذي

\* عملية بولونيا: سلسلة من الاجتماعات والاتفاقيات الوزارية بين الدول الأوروبية لضمان قابلية المقارنة في معايير وجودة مؤهلات التعليم العالي .

يحدث حالياً في أوروبا ، إذ يؤكد على أهمية التعلم الجيد المتكامل - فينبغي أن يركز على المعنى الحقيقي للجودة واثرها وليس على نسبة انتاجيتها وانتشارها .

(Stefan, et al ; 2004:88 )

واقترح ( Stevenson, willam, 2012 ) خمسة طرائق منفصلة ولكنها ذات

صلة مترابطة من ناحية التفكير في اهم مبادئ جودة التعليم الجامعي وهي :

١. استثنائية جودة التعليم : التميز ، وخدمة متفردة أو استثنائية يتم التجاوز بها المعايير العالية .

٢. كمال او اتساق جودة التعليم : التركيز على العمليات ، والتميز في هذه الحالة يعني "عيوب صفرية" ، أي الكمال .

٣. ملائمة الجودة للتعليم : تُعنى الجودة التقليدية فقط بما يتعلق بنتائج المنتج ، اما مفهوم " الملائمة للغرض – Fitness for purpose " فيتعلق بزائن التعليم العالي .

٤. كلفة الجودة : تساوي جودة الخدمات مع مستويات المواصفات وترتبط ارتباطاً مباشراً بالتكلفة .

٥. النقلة النوعية لجودة التعليم : تغيير نوعي وواضح في المؤسسة التعليمية والزائن وكل المستفيدين على جميع الاصعدة ، اذ تحدث تغيير جوهري في الشكل. (Stevenson, william,2012:53)

### **أهم الفوائد المحققة من ضبط جودة التعليم :**

**The most important benefits of controlling the quality of education**

هناك نوعان من الفوائد تنتج عن ضبط جودة التعليم :

### ١- فوائد تعود على المجتمع ككل، مثل :

١- التغيرات السلوكية والشخصية لدى المخرج التعليمي المباشر وهو الطالب ، والمتمثلة في القيم الدينية ، والولاء للوطن ، والانتماء والدافعية والإنجاز وتحقيق الذات .

٢- التغيرات الثقافية والاقتصادية والتقنية والاجتماعية والسياسية ، التي يحدثها التعليم في المجتمع من خلال تنشئة أفراده ، وهذا هو المنتج الغير مباشر من التعليم.

٣- اكتشاف حلقات الهدر وأنواعه المختلفة ، من هدر مالي وهدر بشري وهدر إداري وهدر تربوي وهدر زمني ، وتقدير معدلاتها وأثرها في كفاءة التعليم الداخلية والخارجية .

٤- تطوير التعليم ، من خلال تقييم النظام التعليمي وتشخيص أوجه القصور في المدخلات والعمليات والمخرجات ، حتى يتحول التقويم إلى تطوير حقيقي وضبط فعلي لجودة الخدمة التعليمية . (Joseph ,& stone,2005:66-79)

### ب- فوائد تعود على الطلبة، مثل :

١- قدرة الطلبة على اكتشاف المعرفة بأنفسهم ، وامتلاكهم القدرة على التحليل والتركيب والتقويم من خلال أساليب التعلم المناسبة .

٢- قدرة الطالب على الاحتفاظ بالمعرفة لمدى طويل ، لأنه يركز على الفهم وليس على الحفظ والتلقين .

٣- قدرة الطالب على تكوين معرفة جديدة .

٤- قدرة الطالب على تطبيق ما لديه في حل المشكلات ، ومواجهة المواقف المختلفة التي يتعرض لها .

- ٥- قدرة الطالب على توصيل ما لديه من معرفة للآخرين ، من خلال الكلمة المقروءة ، أو الكلمة المكتوبة ، أو المسموعة ، وامتلاكه لمهارات الأرقام والتمثيل البياني والرسم الهندسي والأشغال اليدوية ومهارات الاتصال والمنطق .
- ٦- رغبة الطالب معرفة المزيد ، والاستعداد للتعلم مدى الحياة .
- (الخطيب، ٢٠٠٣: ٦٠)

### خطوات تطبيق إدارة الجودة على قطاع التعليم :

#### Steps for applying quality management to the education sector :

إن تحقيق الجودة يتطلب التوجه نحو اللامركزية ، وإنشاء هيئة اعتماد جودة وطنية ، ووضع معايير وطنية لقياس منتج التعليم ، وربط المخرجات التعليمية باحتياجات السوق الحقيقية ، إلا أن في هذه المرحلة وهي مرحلة تأسيس إدارة الجودة بالوزارة واختيار الفرق العاملة في إدارة الجودة والاعتماد قد يكون من المناسب هو البدء بمركزية الإدارة حتى يتم استيعاب مفاهيم الجودة في التعليم وكيفية تطبيقها ومن ثم تعميمها على المحافظات والجامعات والكليات والمديريات والمدارس من خلال مبدأ اللامركزية تطبيق الجودة في التعليم. (رشيد، العطوي، ٢٠١١: ١٣) ، ومع ذلك لا يوجد أسلوب واحد متفق عليه من جميع الباحثين والمهتمين ، لتطبيق إدارة الجودة الشاملة ، ولكن توجد خطوات أساسية يجب إتباعها وهي كالتالي :-

- (١) تدريب القادة وكافة المسؤولين في وزارة التربية على مفاهيم إدارة الجودة الشاملة ، وأساليب تطبيقها ، وتشكيل فرق تحسين الجودة ، حتى يتوفر وجود المدير القادر على اتخاذ القرار في أعلى الهرم ، والموظف القادر على تنفيذه ، وحتى يتم قبول هذا المفهوم على كافة المستويات ، ويلقى الدعم الكافي لقبوله .
- (٢) تشكيل مجلس للجودة يشرف على تخطيط وتنفيذ وتقييم البرامج التربوية .

٣) تحديد معايير لقياس جودة المخرجات التعليمية، بعد دراسة رغبات واحتياجات المستفيدين من خدمة التعليم، سواء كانوا أفراداً أو قطاعات حكومية، أو قطاعات خاصة ، وذلك بعد حصر هذه الجهات .

٤) إعداد وتوزيع دليل الجودة في مجال التعليم .

٥) التطبيق الفعلي لبرنامج إدارة الجودة في المؤسسات التعليمية وفقاً للمراحل المتعارف عليها، على أن يكون واضحاً في كيفية التنفيذ ، وكيفية تفويض الصلاحيات للأفراد ، والإجراءات العملية لتسهيل تطبيق البرنامج .

٦) تقييم التنفيذ خطوة بخطوة ، وصولاً إلى سلامة التطبيق وتحقيق الأهداف .

٧) مراقبة وتقييم النتائج بصورة مستمرة للحفاظ على الكفاءة من أجل تحقيق الجودة المطلوبة .

٨) معرفة واقع مدارسنا الحالي ، بناء على مرئيات الطلاب ، وأولياء الأمور ، والمعلمين ، والمديرين . (عليما، ٢٠٠٤ : ٩٠)

### **القيم الأساسية للجودة في التعليم العالي :**

يشرح (مذكور، ٢٠٠٠) تأثير نظام الجامعة بمجموعة من الخصائص التي ينبغي توفرها لترتقي إلى مستوى عالي من الجودة في الأداء ومنها :

١. توافر الكفاءات العالية لكل من أعضاء هيئة التدريس .
٢. مشاركة الجامعة ومؤسساتها في تحديد السياسات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية للبلد .
٣. الاهتمام بالمساهمة في التنمية الاقتصادية للمجتمع .
٤. اهتمام الجامعة بالانفتاح على المجتمع .
٥. التركيز على أن تكون الجامعة ذات توجه عالمي وان تكيف نفسها لمسايرة الحياة المعاصرة . (مذكور، ٢٠٠٠ : ١٩٣) وتعد امكانية الوصول لنظام تعليمي متكامل ومتشعب بالجودة عبر تطبيق قيم أساسية، وتمثل بجودة يقودها الطلبة ،

القيادة ، التحسين المستمر ، المشاركة الشاملة ، الاستجابة السريعة ، منع المشكلات ، نظرة بعيدة المدى ، الإدارة بالوقائع ، المؤسسة التعليمية ، مسؤولية المجتمع المحلي. (عمار، صباح ،٢٠١٣: ٣-٤) ويمكن توضيح القيم كونها تتطلب التفاعل والتكامل مع أنظمة المجتمع كافة، بالشكل (2) :



الشكل (٢) القيم الأساسية للجودة في التعليم العالي . (عمار، صباح ،٢٠١٣: ٣-٤)

### متطلبات الجودة في التعليم العالي : Quality requirements in higher education

يتطلب تطبيق الجودة في التعليم العالي الى تطبيق فعلي على ارض الواقع وليس فقط نظريات تطرق بدون دراسة وتحليل واقع التعليم، وعليه يرى ( Anthony , 2018) ان متطلبات تحقيق متطلبات الجودة في التعليم تحتاج توافر عدة نقاط منها :

١. اشاعة وترسيخ ثقافة الجودة بين جميع المستفيدين من الطلبة والعاملين والهيئة التدريسية وغيرهم .
٢. تنمية وتطوير الموارد البشرية من طلبة وكادر الموظفين والاساتذة من خلال اشراكهم بدورات تنمية عالية باعتبار ان العنصر البشري رصيد مهم في التعليم
٣. تحمل المسؤولية للتعرف على حاجات الزبائن مباشرةً .

٤. تحديث المناهج الدراسية بما يلائم مع متطلبات العصر الحالي فهو عصر العولمة والانفجار المعرفي وتزايد الاقبال على التعليم العالي . (Anthony , 2018 : 55)
- ويوضح (Wibisona , 2018) اهم متطلبات تطبيق الجودة في التعليم العالي للوصول إلى قيمة الطلبة والتي تتمثل بما يلي :
١. دعم وتأييد الإدارة العليا لنظام جودة التعليم .
  ٢. مشاركة جميع العاملين في الجهود المبذولة لتحسين مستوى الأداء .
  ٣. التعليم والتدريب المستمرين لكافة الأفراد القائمين على العملية التعليمية .
  ٤. إخضاع العاملين في الهيئة لمعايير قياس الأداء والجودة .
- ( Wibisona , 2018: 20)

### أبعاد الجودة في التعليم : Dimensions of quality in education

تباين آراء الباحثين في عدد الأبعاد الأساسية للجودة في التعليم، غير أن مؤسسة التعليم العالي بإمكانها دراسة وتحليل جميع الأبعاد التي يتناولها الباحثون وخاصة تلك الأبعاد ذات الصلة الوثيقة بالعملية التعليمية وبحاجات الطلبة لدخول سوق العمل ، وبسبب الضغوط التي تقود المنظمات الناجحة نحو خدمات عالية الجودة تجعل من قياس جودة الخدمة وإدارتها اللاحقة ذات أهمية قصوى ، ففي الوقت الحاضر يتوجه التعليم العالي نحو المنافسة التجارية التي تفرضها القوى الاقتصادية الناتجة عن تطوير أسواق التعليم العالمية وتخفيض الأموال الحكومية التي تجبر مؤسسات التعليم العالي على البحث عن مصادر مالية أخرى ، فكان على مؤسسات التعليم العالي ألا تهتم فقط بما يقدره المجتمع في مهارات وقدرات خريجهم، ولكن أيضاً كيف يشعر طلبتهم بخبرتهم التعليمية. (Bemowski, 1991: 42).

فيرى (العزاوي ، ٢٠٠٨) و (Evans; et al,2011) ثمانية أبعادي :

( الوقت ، دقة التسليم أو حدود الوقت ، الإتمام أو الكمال ، التناسق او الاتساق ، الدقة ، المجاملة او اللطافة ، سهولة المنال والاستجابة ) .

(العزاوي ، ٢٠٠٨ : ٢٢) و (Evans; et al,2011:14)

اما (Firdaus, 2006) فترى ان لجودة التعليم اربعة ابعاد اساسية هي :

( الجوانب غير الاكاديمية ، الجوانب الاكاديمية ، الاعتمادية والتعاطف ) .

(Firdaus, 2006 : 38)

## المحور الثاني (( المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) ))

### مقدمة : The introduction

لاشك بأن جميع الاعمال والمهام التي يقوم بها البشر في حياتهم الخاصة والعامّة تعد صحيحة مالم يكن هناك قواعد وأنظمة متفق عليها من الجميع ، وهذا مايجب أن يكون وذلك ليتم الرجوع الى هذه القواعد والأنظمة لمعرفة مدى صحة المهام المنفذة ، ومن هنا ظهرت التشريعات والأنظمة واللوائح لتوضح للناس واجباتهم وحقوقهم ، وعالم الاعمال يندرج ضمن هذه القاعدة مع أهمية جودة الأداء للوصول الى النجاح ولا يمكن ان يكون ذلك الا بإدارة ناجحة ولا يمكن ان تكون الإدارة ناجحة الا بنظام فعّال ، وتختلف أنظمة ووسائل وأدوات المنشآت في ذلك فمنها ما هو موثق ومكتوب ومنها غير مكتوب ويعتمد على ما يملكه الافراد من معرفة ومنها ما هو مشترك بين هذا وذاك حتى عام(1987م) عندما بدأت المنظمة الدولية للتقييس ايزو بنشر مجموعة من المواصفات والارشادات التي تهتم بإدارة الجودة (العتيبي، ٢٠٢٠: ٦) بهدف إرشاد وتوجيه المنظمات في جميع أنحاء العالم وتحسين أدوارها وتمكينها من العمل وفق معايير قابلة للقياس تؤثر بشكل كامل على أداء المنظمة وليس جزء منها، وتقديم الدعم

اللازم لإنشاء نظم إدارة الجودة الخاصة بهم من خلال المواصفة الدولية (ISO 9001) ، وقد تم تطوير وتحسين هذه المعايير عدة مرات ، وعندما تبين للمنظمة الدولية للمعايير (ISO) إقبال أعداد كبيرة من المؤسسات التعليمية على تطبيق مواصفات أيزو الدولية خاصة المواصفة الدولية (ISO 9001) ، رأت أن تقوم بإصدار مواصفة دولية تكون أكثر تخصصاً في مجال التعليم وتساعد المؤسسات التعليمية تحديداً بمختلف أنواعها ، لتكون هذه المواصفة بمثابة أداة متكاملة لتلك المؤسسات ، فكانت النتيجة في مايو (2018) بالإعلان عن صدور المواصفة الدولية (ISO 21001) الخاصة بنظم إدارة المؤسسات التعليمية ، منذ عام 1987م وحتى الآن .. (العتيبي، ٢٠٢٠: ٧)

ان هذا الرقم الكبير جدا لا يدل على ان جميع المؤسسات على خطأ بقدر ما هو قصور في تطبيق المواصفة حيث أنه من خلال عملنا الاستشاري في تنفيذ هذه المواصفات ونشرها وجدنا ان هناك تصور خاطئ لدى كثير من أصحاب القرار عن هذه المواصفات والذي أدى بدوره الى تأخر هذا التفاعل ويعود هذا التصور الى ان كثير من المدراء لم يقرأ او يطلع على المواصفة ولا يعلم عن محتواها ، ومن اطلع عليها لم يفهمها بشكل جيد وبنى تصوره على ما سمعه او اجتهده به ، ومن الأسباب الأخرى المهمة هو الانطباع الخاطئ عن هذه المواصفات وربطها بأنه نظام وثائق، وهذا لا يعكس الواقع وانما هو نظام توثيق ، ومن المؤسف ان كثيرا من الشركات الاستشارية والمناحة أصلت هذا الانطباع لمنحها الشهادات بمبالغ مالية وبدون التأكد من تطبيق جميع بنود المواصفة لدى المؤسسة .

(العتيبي، ٢٠٢٠: ٧)

وهذا الامر يحدث غالبا عند اصدار أي شهادات للمواصفات او حتى الدرجات العلمية كشهادة الدكتوراه والماجستير عندما تصدر من جامعات غير معتمدة ،

ويتضح من ذلك ان هذا التصور والانطباع السائد كان على الأدوات والطرائق التي تم من خلالها منح الشهادات . (العتيبي، ٢٠٢٠: ٨)

### المنظمة الدولية للمقاييس ” الأيزو (ISO) ” :

#### International Organization for Standardization:

ان مصطلح (ISO) يمثل اختصاراً لاسم المنظمة الدولية للمواصفات القياسية ( International Standardization Organization ) ، واستمدت تسميتها من الكلمة الاغريقية (ISOS) والتي تعني (Equal) مساوي او مطابق وتم اختيارها للإشارة بأن المقاييس قد تم تطبيقها لكل المستعملين بالتساوي او مطابق لحجم المنظمة ومنتجاتها وخدماتها او البلد الذي تدخله .

(حافظ واخرون، ٢٠١٨ : ٢٥٩)

وتمثل الايزو منظمة عالمية غير حكومية تخصصت في المواصفات القياسية ، فضلاً عن كونها اتحاد عالمي ضم العديد من الهيئات الوطنية للتقييس لمختلف دول العالم ويعود تأسيسها الى عام (١٩٤٧م) ، بعد اجتماع لندن الذي ضم ( ٢٥ ) دولة عام (١٩٤٦م) ، والمقر الدائم لهذه المنظمة هي العاصمة السويسرية جنيف، وبلغ عدد اعضائها ١٥٠ عضواً، علماً ان كل عضو يمثل دولة واحدة . (التميمي والخطيب، 2008:52)

وتعمل منظمة الايزو (ISO) على تطوير المواصفات في جميع المجالات (الخدمية والانتاجية) ما عدا المواصفات التقنية (Specifications Technical) والمتعلقة بالاختصاصات والصناعات الهندسية والكهربائية والالكترونية والميكانيكية لكونها من اختصاص اللجنة الدولية للإلكتروميكانيك (I.E.C.) (Electromechanical Commitec International) والتي سبقت تأسيسها

(بوكميش، 2011: 103) م ١٩٠٦

فضلاً عن كونها كياناً غير هادف الى الربح وغير حكومي وليس جزءاً من الأمم المتحدة (UN) بالرغم من اشتراكها في بعض اللجان التقنية ، فيبلغ عدد اعضاء المنظمة الكلي (١٥٠) عضواً وفق موقع المنظمة الالكتروني الرسمي ([www.iso.org](http://www.iso.org)) ، وتتولى منظمة الأيزو اصدار العديد من المواصفات في مجالات عديدة واهمها الجودة والبيئة بسبب اهمية الموضوعين والاتجاه العالمي نحو تحقيق جودة السلع والخدمات فضلاً عن تزايد العناية بالبيئة في المجتمع .

(شلس، ٢٠١٨: ١٨)

وتضمن الايزو (ISO) التعبير عن مصالح الاطراف المختلفة من الحكومات والهيئات العلمية والمنتجين والمستعملين من خلال اشراكهم في اعداد المواصفات الدولية ، لذلك كانت المواصفات معياراً للتفاهم ، ولغة مشتركة يتم الاحتكام اليها ، وتعد وسيلة لضمان النوعية الجيدة والارتقاء بالتصنيع وللمقارنة بين المنتجات المتماثلة . ( الطائي واخرون، 2014: 96)

ويعتبر المعيار الذي أصدر سنة ١٩٧١ من طرف المعهد الوطني الأمريكي للمعايير (ANSI National Standards Institute American) الذي أسس سنة ١٩١٨م- باسم "خصائص المتطلبات العامة لبرنامج الجودة" ، أول معيار وضع ليتم إصدار معايير أخرى بعد ذلك في كل من : بريطانيا وألمانيا وفرنسا، وتعد منظمة (ISO) أهم منظمة عالمية تقوم على وضع وإصدار المعايير الدولية ، والتي يطلق عليها "معايير الـ(ISO) وهي عبارة عن : " مجموعة من المواصفات التقنية المعترف بها دولياً ، وذلك لتشغيل عمليات الإنتاج والسلع ونماذجها وأدائها وإدارتها " . ( ميسلر وفلايف ، ١٩٩٩: ٩-١٠ )

## نبذة تاريخية عن منظمة الايزو و مواصفاتها :

### A brief history of the ISO and its specifications:

ظهرت الحاجة لدى وزارة الدفاع البريطانية خلال الخمسينيات والستينيات من القرن العشرين الى نظام للتحقق من جودة الاسلحة والمعدات التي يتم توريدها بواسطة الشركات المنتجة ، و بدء العمل بما يسمى مواصفات الدفاع (Defense Standards) التي يجب الالتزام بها من المنتجين والموردين للمعدات الحربية ، ونظراً لما حققته هذه المواصفات من نجاح فقد تم دمجها لاحقاً فيما اصبح تعرف بـ(مواصفات الحلفاء للجودة) التي استعملت للتأكد من جودة المعدات الحربية الموردة الى الحلف (حلف الناتو) ، وكان ذلك في السبعينيات ، ثم ظهرت الحاجة فيما بعد الى نظام مماثل للجودة يمكن تطبيقه في المجالات الاخرى ، سواء اكانت انتاجية او خدمية ، وفي عام ١٩٧٩م تم اصدار المواصفة البريطانية (BS 5750) التي تستعمل للإنتاج غير الحربي . ( فرمان ، ٢٠١٦ : ٤٣ )

وفي عام ١٩٨٧م اصدرت المنظمة المواصفة الدولية (ISO 9000) الخاصة بأنظمة الجودة ، نظراً لازدياد حدة المنافسة وانفتاح الاسواق وتحرير تجارة السلع والخدمات، والتي تبعتها مواصفات من العائلة نفسها خلال العام نفسه ، وتمثل اول مجموعة من المواصفات القياسية الدولية المختصة بنظم ادارة الجودة . ( Sukoco, 2013 : 333 ) ، وهي مطابقة للمواصفة البريطانية (BS 5750)، ولذلك اطلق عليها اسم المواصفة (BS 5750(British /ISO9000 Standards) ونظراً لتطابق المواصفة (ISO 9000) مع المواصفة البريطانية (BS 5750) والمواصفة الامريكية (EN)، تم تعديل اسم المواصفة وعلى النحو الاتي (ISO 9000) واختصاراً (BS/EN/ISO 9000) كان هذا في عام ١٩٩٤م، كما اشتمل التعديل على بعض المفاهيم والمصطلحات.(حافظ وعباس، 2015:208) ، وتتكون سلسلة المواصفات القياسية الدولية (ISO9000) من مجموعة متتالية من

المعايير القياسية المتنوعة حسب اهدافها وغايتها، فضلاً عن اختلاف نوع وطبيعة النشاط الذي تمارسه المنظمات، وتتألف سلسلة المواصفات عدة عناوين وتطبق في عدة مجالات يوضحها (حمود ، ٢٠٠٠ : ١١٨) بالجدول الاتي ادناه :

جدول (١) طبيعة سلسلة مواصفات الايزو (ISO)

المواصفة	عنوانها	مجال تطبيقها
ISO 9000	ارشادات للاختيار والاستعمال	لجميع الصناعات بما فيها تطوير البرمجيات الجاهزة
ISO 9001	نموذج لتوكيد الجودة في التصميم والتطوير والانتاج والتجهيز والخدمة والتي تشمل ٢٠ عنصراً	الشركات الهندسية والانشائية و الخدماتية التي تتضمن عملية التصميم والتطوير والانتاج والتجهيز وخدمة ما بعد البيع
ISO 9002	نموذج لتوكيد الجودة للإنتاج والتجهيز والتي تشمل ١٩ عنصراً	للشركات ذات الانتاج المتكرر التي قوامها الانتاج والتجهيز ولا يشمل التصميم
ISO 9003	نموذج لتوكيد الجودة للفحص والتفتيش النهائي والتي تشمل ١٦ عنصراً	تناسب الورش الصغيرة او الموزعين للأجهزة التي يكتفي بفحصها النهائي
ISO 9004	عناصر نظام الجودة وارشادات عامة	لكل الصناعات والخدمات

( حمود ، ٢٠٠٠ : ٦٧ )

من خلال ماتقدم يتضح ان المواصفات ( 9000 ، ISO 9004 ) هي مواصفات عامة ، اما المواصفات (9001، 9002، 9003 ISO ) هي خاصة، وبذلك يجري اختيار المواصفات للتطبيق لأي منظمة حسب طبيعتها . ( حمود ، ٢٠٠٠ : ٦٨ )

## المواصفة القياسية الدولية ( ISO 21001 :2018 ) :

### International Standard

يحدد نظام إدارة المؤسسات التعليمية عند حاجة المنظمة التعليمية إلى إثبات قدرتها وتطوير كفاءتها من خلال التدريس ، وتهدف إلى تعزيز رضا الطلبة والمستفيدين الآخرين ، وكان اول اتفاق على مفهوم المواصفة الدولية (ISO 21001:2018) في ايلول من سنة ٢٠١٣ ، وعقد اول اجتماع من اللجنة PC 288 في شهر ايلول من سنة ٢٠١٤ ، واستمرت فرق العمل واللجان بوضع اساسيات المواصفة على مدار السنوات حتى سنة ٢٠١٧ تم كتابة المسودة الاخيرة للمواصفة وتم الاتفاق عليها وصدروها في شهر آيار من سنة (٢٠١٨ ) (Tin,2018:4) واحتوت المواصفة الدولية على عدة نقاط اساسية كما سيتم توضيحها ادناه :

#### ١. عام :

توفر المواصفة القياسية (ISO 21001) أداة إدارية مشتركة للمنظمات لتقدم منتجات وخدمات تعليمية قادرة على تلبية متطلبات المتعلمين والمستفيدين الآخرين . (smolk, Georg,2018:2)

#### ٢. الصلة :

هناك حاجة ماسة للمنظمات التعليمية لتقديم درجة استيفائها لمتطلبات المتعلمين ذات الصلة بالمؤسسة التعليمية ، ولتحسين قدرتها على الاستمرار بالاهتمام بجودة خدماتها ، وتقدم هذه المواصفة الدولية (ISO21001:2018) أداة مشتركة للمنظمات التي تقدم خدماتها التعليمية وغير التعليمية لتلبية متطلبات المتعلمين ككل وطاقم العمل وغيرهم ، (Tin,2018:2) وتتمثل من (٧) محاور رئيسة موضحة في الجدول الاتي:

جدول (٢) المحاور الرئيسة لبنود مواصفة (ISO 21001 : 2018)

1	المجال
2	المراجع المعيارية
3	المصطلحات والتعريفات

المحاور الرئيسة السبعة .....

4	سياق الكلية	القضايا والمتطلبات والأولويات و القواعد والسياسات والعمليات التي ستساهم في إنشاء وصيانة وتحسين النظام
5	القيادة	وضع السياسة للنظام بما يضمن توافقه مع الأهداف الاستراتيجية للمنشأة ، و توفير الموارد اللازمة مع تفويض المسؤوليات والصلاحيات بما يكفل فاعلية العمل بالمواصفة
6	التخطيط	تحديد الأهداف والسياسات والإجراءات الخاصة بالمنشأة بما يتوافق مع سياق ومتطلبات جميع الأطراف ووضع استراتيجيات لتحقيق تلك الأهداف.
7	الدعم	تحديد العمليات و الموارد والأشخاص والبنية التحتية والبيئة لتنفيذ وصيانة النظام ، وانشاء المعلومات الموثقة اللازمة .
8	التشغيل	تنفيذ النظام وفقا للنطاق الذي تم تحديده في مرحلة التخطيط، والتأكد من توثيقه بشكل كاف مع توثيق حالات عدم المطابقة ومعالجتها.
9	تقييم الأداء	قياس وتحليل وتقييم فعالية النظام مع اتخاذ الإجراءات التصحيحي المناسب عند عدم الالتزام بما خطط له.
10	التحسين	تحديد فرص التحسين، واتخاذ إجراءات تصحيحية فورية لعدم المطابقة ، مع الاحتفاظ بالوثائق لجميع أنشطة التحسين بشكل مستمر.

( ISO 21001 ، 2018 : 11 )

ركزت المواصفة القياسية الدولية الجديدة - التي طورتها لجنة المشروع (ISO / PC 288) في أنظمة إدارة المؤسسات التعليمية . المتطلبات مع إرشادات للاستعمال - على التفاعل المحدد بين المؤسسة التعليمية والمتعلم وغيرهم من المستفيدين ( Mohammed, 2015 :48) ، إذ ستحقق المنظمات التعليمية النجاح من خلال تقديم تجربة تعلم أكثر تأثيراً تتماشى مع مهمة المنظمة ورؤيتها الخاصة ، وسيستفيد المتعلمون أكثر بسبب خدمة التعليم التي يتلقونها ، والتي يمكن أن تكون أكثر تخصيصاً وملائمة لطموحهم المتعلقة أيضاً باحتياجات سوق العمل ، مما يؤدي في نهاية المطاف إلى نتائج تعليمية أفضل ، إذ ان من خلال إتاحة مجموعة شاملة من الممارسات القابلة للتطبيق لمقدمي خدمات التعلم في جميع المجالات ، ستساعد المواصفة القياسية الدولية ( ISO 21001 ) في بناء قطاع تعليمي أقوى وتوفير طرق إيجابية للمبادرات فيما يتعلق بتحفيز الابتكار .

( Clare & Kati,2018:3-4 )

وبناءً على هذه المواصفة، تتمثل مزايا المنظمة المطبقة لنظام الإدارة للمؤسسات التعليمية (EMOS) ما يأتي :

أ . تحسين مواءمة الأهداف والأنشطة مع السياسة (بما في ذلك الرسالة والرؤية)

ب. تعزيز المسؤولية الاجتماعية عن طريق توفير تعليم جيد شامل ومنصف للجميع .

ج. المزيد من التعلم الشخصي والاستجابة الفعالة لجميع المتعلمين وخاصة للمتعلمين ذوي الاحتياجات التعليمية الخاصة والمتعلمين عن بعد وفرص التعلم مدى الحياة .

د. عمليات متسقة وأدوات تقييم لإثبات وزيادة الفعالية والكفاءة .

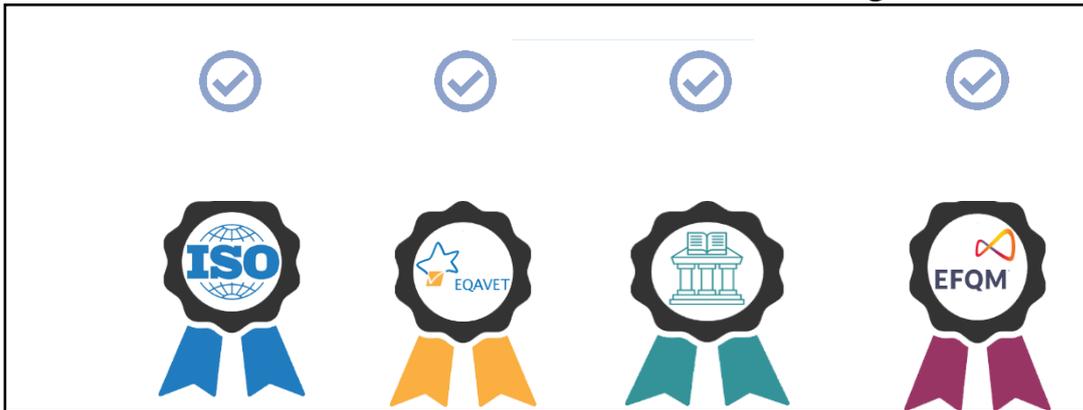
هـ. زيادة مصداقية المنظمة .

و. وسيلة تمكن المنظمات التعليمية من إظهار التزامها بممارسات الإدارة التعليمية الفعالة .

ز. ثقافة للتحسين التنظيمي ، ح. توسيع مشاركة الأطراف المعنية ، ط. تحفيز التميز والابتكار ، ي. مواءمة المعايير الإقليمية والوطنية والمفتوحة والملكية وغيرها في إطار دولي . ( خطاب ، ٢٠١٨ : ٦ )

### ٣. العلاقة بين هذه المواصفة والمواصفات الدولية الأخرى :

تمثل هذه الوثيقة معيار نظام إدارة مستقل، متوافق مع (ISO 9001) ، ليركز على أنظمة إدارة المنظمات التعليمية وكذلك تأثيرها على المتعلمين وغيرهم من الأطراف المعنية ذات الصلة ، وتتوافق هذه الوثيقة مع متطلبات (ISO) لمعايير نظام الإدارة ، تتضمن هذه المتطلبات بنية عالية المستوى ونصًا متطابقًا ومتسقًا مع تعريفات أساسية ، مصممة لتفيد المستخدمين بتنفيذ عدة معايير لنظام إدارة (ISO) ، ويمكن تنفيذ هذه الوثيقة إلى جانب المعايير الإقليمية والوطنية والمفتوحة والملكية وغيرها من الوثائق ذات الصلة (9: Titre,2018) . والرموز الاتية تبين انواع المواصفات .



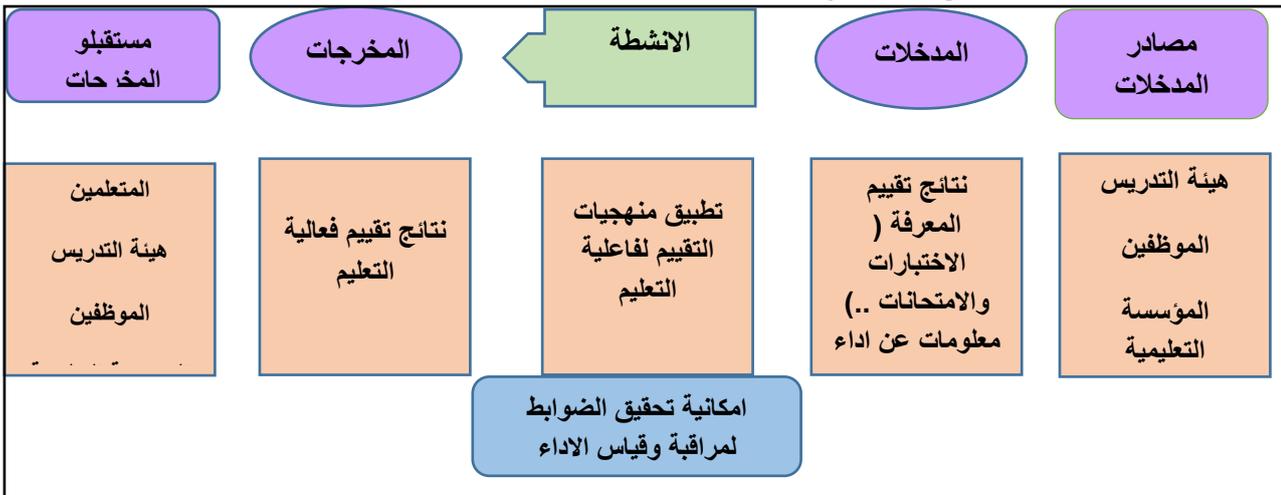
### ٤. مبادئ نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية ( EOMS ) :

يتمثل نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية (EOMS) بالمبادئ التالية  
 (أ) التركيز على المتعلمين وغيرهم من المستفيدين ، (ب) القيادة البصيرة ،

(ج) إشراك الناس، (د) نهج العملية، (هـ) التحسين، (و) القرارات القائمة على الأدلة (ز) إدارة العلاقة، (ح) المسؤولية الاجتماعية، (ط) سهولة الوصول والإنصاف، (ي) السلوك الأخلاقي في التعليم، (ك) أمن البيانات والحماية. (Tin,2018:6)

٥. نهج العملية: (١، ٥) عام: يتضمن منهج العملية التعريف المنهجي وإدارة العمليات، وتفاعلاتها، من أجل تحقيق النتائج المرجوة وفقاً لسياسة المنظمة وأهدافها وخطة عملها الاستراتيجية، فيمكن تحقيق إدارة العمليات والنظام ككل باستعمال دورة ديمينغ (PDCA) مع التركيز بشكل عام على التفكير القائم على المخاطر، بهدف الاستفادة من الفرص ومنع النتائج غير المرغوب فيها. (Titre,2018:10) ويتيح تطبيق نهج العملية في (EOMS) الآتي: الفهم والاتساق في متطلبات الاجتماع، - النظر في العمليات من حيث القيمة المضافة.

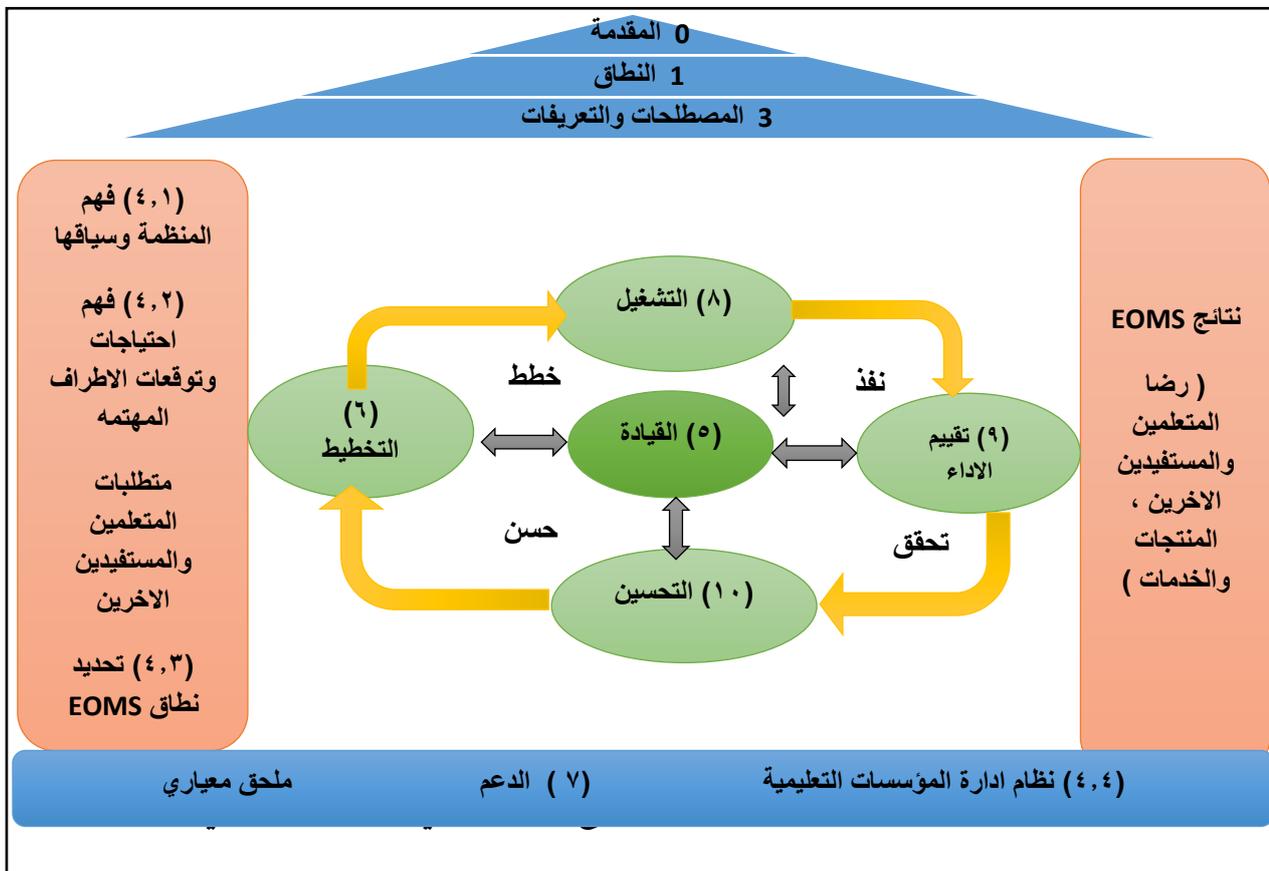
- تحقيق أداء عملية فعالة، - تحسين العمليات على أساس تقييم البيانات والمعلومات. ويقدم الشكل (٣) تمثيلاً تخطيطياً لأي عملية ويظهر تفاعل عناصره، إذ إن نقاط المراقبة والقياس كونها ضرورية للتحكم، تكون خاصة بكل عملية وتختلف اعتماداً على المخاطر ذات الصلة. : (خطاب، ٢٠١٨: ٨)



الشكل (٣) عملية تقييم وقياس فاعلية التعليم ( ISO 21001 : 2018 : 8 )

وفقاً لمواصفة (ISO 21001:2018)، ينبغي على المؤسسة التعليمية أن تنظر الى نهج إدارة الجودة كقرار استراتيجي وتأخذ في الاعتبار تأثير بيئة التعلم والتغيرات في البيئة والمخاطر المرتبطة بها، فتركز المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001) على التفاعل بين المنظمة التعليمية والمعلم والمتعلم والأطراف الأخرى المهتمة، و أي شخص أو منظمة يمكن أن تؤثر أو تتأثر بقرار أو نشاط المنظمة التعليمية، ويتم إنشاء نتائج التعلم من قبل المعلم والمتعلم في بيئات معينة من خلال التفاعل البشري المباشر وبشكل غير مباشر من خلال المواد التعليمية والوسائل التكنولوجية المستندة إلى البرمجيات والاساليب التعليمية والتسهيلات. ( Juhani & Kari,2016:3 )

٥,٢ دورة (PDCA) : يمكن جمع البنود من ٤ - ١٠ كعلاقة في دورة خطة انجاز المهام (PDCA)، اذ يمكن تطبيقها على جميع العمليات وعلى نظام المؤسسات التعليمية (EOMS) ككل، ويتم توضيحه بالشكل الاتي :



الشكل (٤) هيكل المواصفة القياسية الدولية (Titre,2017:11)

باختصار على النحو التالي:

- خطط PLAN : تحديد أهداف النظام ، عملياته والموارد اللازمة لتحقيق النتائج وفقاً لمتطلبات المتعلمين والمتطلبات الأخرى وسياسات المنظمة، وتحديد المخاطر والفرص ومعالجتها.

- نفذ DO : تنفيذ ما كان مخططاً له.

- التحقق من CHECK : مراقبة عمليات القياس والمنتجات والخدمات الناتجة من السياسات والأهداف والمتطلبات والأنشطة المخطط لها، والإبلاغ عن النتائج >

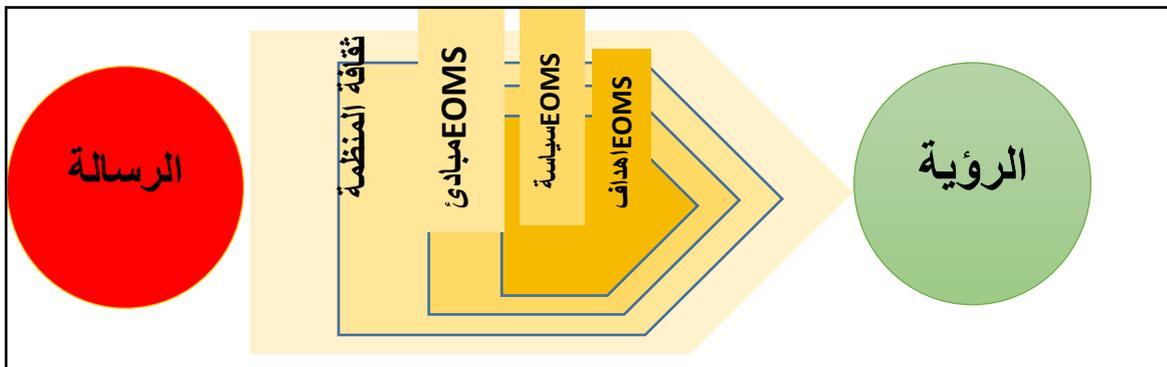
- حسن ACT : اتخاذ إجراءات لتحسين الأداء، حسب الضرورة.

### ٥,٣ التفكير القائم على المخاطر :

لتحقيق نظام فعال للمؤسسات التعليمية (EOMS) ينبغي اعتماد اساس التفكير القائم على المخاطر ، فتحتاج المؤسسة إلى تخطيط وتنفيذ إجراءات معالجة المخاطر والفرص ليتوافق مع متطلبات هذه المواصفة القياسية الدولية ، إذ إن معالجة كل من المخاطر والفرص ترسي قاعدة لزيادة فاعلية نظام جودة الخدمة ، وتحقيق نتائج محسنة وتجنب الآثار السلبية (Juhani & Kari,2016:5) ، ويمثل الخطر " أثر اللاتأكد" ، ويمكن أن يكون لأي نوع من عدم اليقين آثار إيجابية أو سلبية ويمكن أن يوفر الانحراف الإيجابي الناتج عن المخاطرة ، ولكن ليس كل الآثار الإيجابية الناتجة عن المخاطر في الفرص . (Nigel, 2018 : 10) ، يمكن أن تنشأ الفرص نتيجة لحالة مواتية لتحقيق نتيجة مقصودة ، اي ان تكون النتيجة مجموعة الظروف التي تسمح للمنظمة بجذب المتعلمين لتمكينهم من تحقيق نتائج مرغوبة غير مقصودة وتشمل تسهيل إجراءات التعامل مع الفرص والنظر في المخاطر المرتبطة بها ايضاً مثل " تطوير منتجات وخدمات جديدة، والحد من الهدر أو تحسين الإنتاجية " .(Hans.W,2017:18\_21)

## ٦ - رسالة ، رؤية و استراتيجية المؤسسة

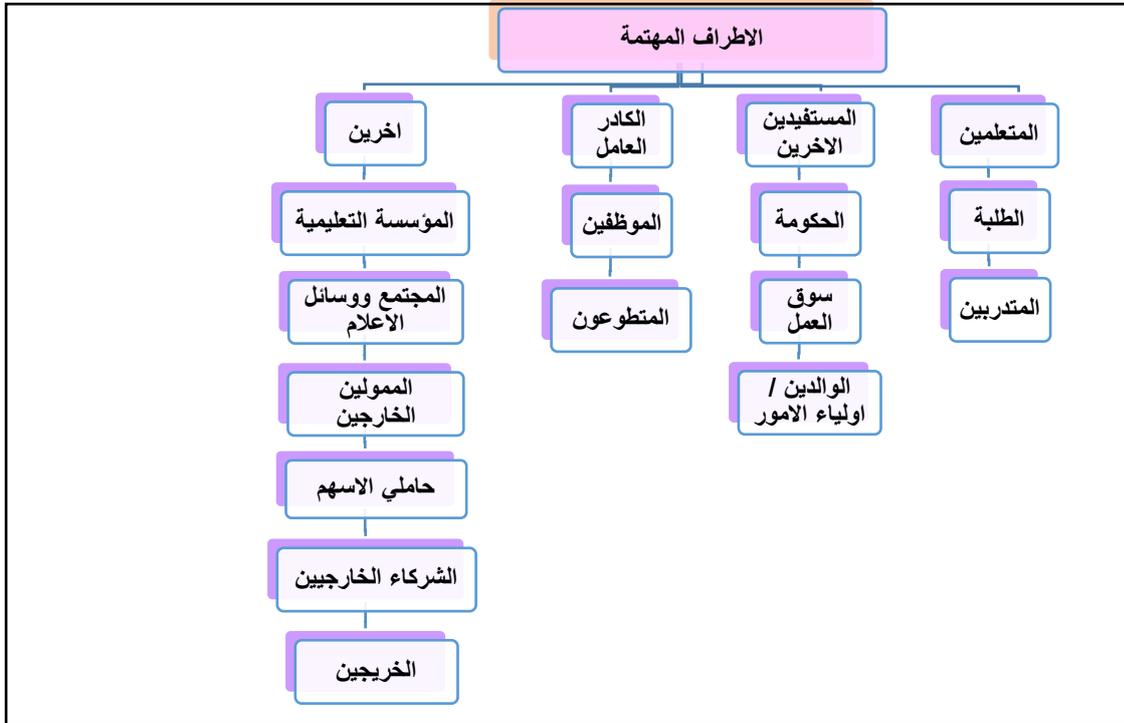
يتم تأطير بيانات سياسة نظام المؤسسات التعليمية ( EOMS ) من خلال ثقافة المنظمة (المجموعة الكاملة من المعتقدات والقيم التي تحافظ على سلوكها) مع مبادئ نظام ادارة المؤسسة التعليمية ، فضلاً عن توفير بيانات سياسة إدارة العمليات إطاراً لوضع أهداف نظام إدارة المعلومات (EOMS) ، والتي يتم مراجعتها دورياً لضمان إنجاز مهمة المنظمة بفعالية وكفاءة أثناء السير على الطريق المستمر نحو رؤية المؤسسة ، وبالتالي سوف تستفيد المنظمات التعليمية من خلال تقديم تجربة تعلم أكثر تأثيراً تتماشى مع مهمة المنظمة ورؤيتها الخاصة ، وسيستفيد المتعلمون أكثر بسبب خدمة التعليم التي يتلقونها أكثر تخصيصاً وملائمة لاحتياجاتهم، مما يؤدي في نهاية المطاف إلى نتائج تعليمية أفضل ( Clare 2: 2018, ) ، كما سيساعد مواءمة الأنشطة مع رؤية مقدمي خدمات التعليم ليس فقط لصالح المتعلمين ولكن لعمليات محسنة ونظام للتطوير في الوقت المناسب ، ومساهمة المعلمين وغيرهم من أصحاب المصلحة الذين سيحسنون أيضاً من جودة النتائج. (Andrei & George, 2017: 17) ويوضح الشكل (٥) كيف تقوم عبارات سياسة "EOMS" بترجمة الاستراتيجية المستخدمة لجعل رسالة المنظمة (سبب نشوئها) أقرب إلى رؤيتها (المستقبل المثالي) :



الشكل (٥) بيان سياسة EOMS المتصل برسالة ورؤية المنظمة

### تصنيف الاطراف المهتمه في المنظمة التعليمية

يتم تحديد الأهداف والرغبات والمتطلبات تبعاً للأطراف المهتمة في تقديم الخدمة أو التكليف بها ، فكلما كانت ملائمة يتم تزويد المتدربين بالدعم الذي يحتاجون إليه في تقييم احتياجاتهم وأهدافهم التعليمية ، ويتم استشارة الأطراف المعنية لتحديد الكيفية التي يتوقعون بها تطوير المهارات والكفاءات والوعي وكل ما يعد من مؤشرات النجاح ، نتيجة لخدمة التعلم و لنقل المهام والمسؤوليات المتعلقة بالعمل والمتعلمين . (Galina ,2015:396) ، ويمكن للباحثة تصنيف الاطراف المهتمة بنظام ادارة المؤسسة التعليمية (EOMS) بالشكل الاتي :



الشكل (6) تصنيف الأطراف المعنية (Titre,2017:53)

وتوضيحاً للمخطط أعلاه يمكن صياغة كل فئة بما يأتي :

- الطلبة ويشمل أي بناء للمتعلمين وتطوير المعارف والمهارات والتصرفات في مؤسسة تعليمية .

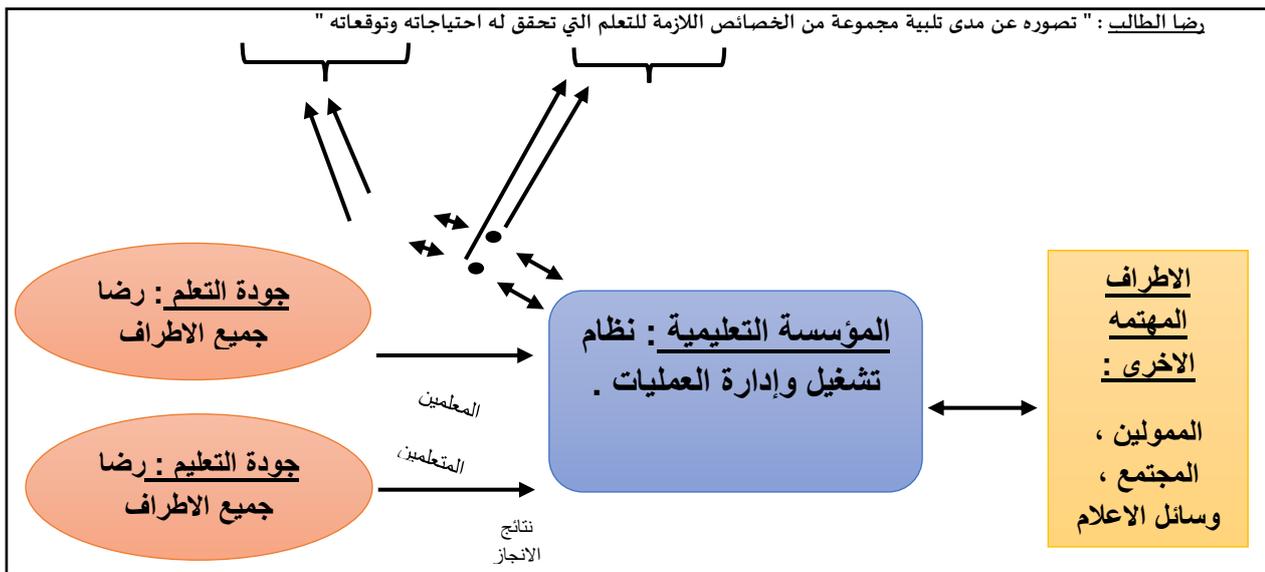
- يمثل المتدربون المتعلمين الذين يتلقون التعليمات في سياق مكان العمل .

- تشمل الحكومة وزارات التعليم والسلطات التنظيمية العامة والسلطات الإقليمية .
  - يشمل سوق العمل أرباب العمل وممثلي أصحاب العمل والنقابات .
  - اما الوالدين والأوصياء فيمثلون جميع الأشخاص الذين يمكنهم اتخاذ قرارات نيابة عن المتعلمين .
  - يشمل الكادر العامل: الموظفون الدائمون والمؤقتون والمتعاقدون خارجيا الذين يشغلون مناصب داخل المنظمة. ( Galina ,2015 :397 )
  - يمثل المتطوعين الأشخاص الذين يوفرون الخدمة للمؤسسة تعليمية دون تعويض نقدي (على سبيل المثال ، الأشخاص العاملين في اللجان ، وزيارة المتحدثين في ورش العمل ، الخ) .
  - تشمل المنظمات التعليمية كلا المنافسين والمنظمات المتعاونة .
  - تشمل وسائل الإعلام والمجتمع أولئك الذين لديهم اهتمام عرضي وعلى تماس بالمنظمة التعليمية .
  - مقدمو الخدمات الخارجيون " الممولين الخارجيين " يشملون الموردين والمنظمات الخارجية الأخرى التي تقدم خدمات الاستعانة بمصادر خارجية .
  - يمثل المساهمون أصحاب الأسهم في المنظمات والمالكين الوحيديين .
  - الشركاء التجاريون يمثلون الجهات الراعية والمؤسسات التي تقدم الدورة التدريبية بشكل مشترك .
  - الخريجون طلاباً أو تلاميذ سابقين لمنظمة تعليمية . ( الخطيب ، ٢٠١٨ : ٧٣ )
- وتجدر الإشارة هنا الى امكانية الأطراف المهتمة أن تحتفظ بأكثر من نوع واحد من العلاقة مع مؤسسة تعليمية، على سبيل المثال طالب الدكتوراه داخل المنظمة قد يكون أحد المستفيدين من تلك المنظمة والمتعلمين بأن واحد، او ان يكون تدريسي مساعد أو باحث وهكذا .

### رضا الطلبة حسب المواصفة القياسية لل (EOMS)

تركز المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001) على ان جوهر جودة الخدمة التعليمية يمثل "رضا جميع الأطراف المعنية بالمنظمة التعليمية" ، ليجعل التحدي الرئيسي للجودة في إدراك وتلبية احتياجات وتوقعات الأطراف المهتمة التي قد تتكون من أفراد ومنظمات والمجتمع ككل وتشمل الطلبة والهيئة الدراسية والحكومة والمنظمات غير الحكومية ، وما إلى ذلك فمن الصعب توحيد احتياجاتهم وتوقعاتهم ، ولا حتى تحديدها بسهولة . (Juhani & Kari,2016:4)

يتم ضمان الجودة من خلال إدارة الجودة في المؤسسات التعليمية ، فإن إدارة الجودة موجهة في المقام الأول إلى الأغراض الإدارية الداخلية الخاصة بالمنظمة والمتمثلة بسلسلة العمليات التشغيلية والإدارية الداخلية للمنظمة ، لخلق و تعزيز الثقة بين الأطراف الخارجية المعنية في المنظمة والتي تستطيع المنظمة الوفاء بمتطلباتها ، فيركز تحسين الجودة على زيادة قدرة المؤسسة على الوفاء بمتطلبات الجودة ، وهو عنصر أساسي في إدارة جودة الخدمة التعليمية ويستند إلى التعلم البشري والتنظيمي معاً . (Anttila & Jussila,2013:59)



شكل (٧) الجودة وإدارة الجودة في سياق منظمة تعليمية (EOMS)

(Juhani & Kari ,2016 :3)

ويرى ( Juhani & Kari, 2016 :3) بطبيعة الحال ان وجهة نظر المتعلم تلعب الدور الأساسي عندما ننظر إلى جودة التعليم ، فيتم تعريف رضا المتعلم على أنه " تصوره عن مدى تلبية مجموعة من الخصائص اللازمة للتعلم التي تحقق له احتياجاته وتوقعاته " ، غير أن هذا لا يكفي لجودة التعلم ، الأمر الذي يتطلب رضا جميع الأطراف المعنية المهمة ، بما في ذلك الهيئة التدريسية كما تم توضيحه في الشكل السابق ، ومن بين المؤسسات التعليمية التي ستستفيد من تلك المواصفة على سبيل المثال :

مؤسسات التعليم الابتدائي والمتوسط والثانوي	الحضانات ورياض الأطفال
مؤسسات تعليم الكبار	المعاهد والكليات والجامعات
مدارس التعليم الأهلي الخاص	مدارس تحفيظ القرآن الكريم .
مراكز التعليم والتدريب	مؤسسات التدريب المهني
كافة الأطراف المعنية من هذه المواصفة سواء كانوا مدرسين، أو أولياء أمور، أو حكومة، أو منظمات غير حكومية، أو غيرهم.	الاستشاري ون ومقدمي الخدمات التعليمية غير الرسميين، سواء كانت تلك المؤسسات حكومية أو خاصة، ربحية أو غير ربحية.

#### مخطط ( ١ ) عمل الباحثة

في الفقرة الأخيرة من البند 2.0 ذكرت المواصفة الفوائد المحتم لتطبيقها للمؤسسة عند تطبيقها نظام إدارة المؤسسات التعليمية والنتائج الممكن الحصول عليها والاثار المتوقعة لهذا التطبيق وشملت 10 فوائد نعرضها حسب ما ورد في المواصفة :

## فوائد تطبيق المواصفة ( ISO21001 ) : Benefits of applying the standard

### فوائد تطبيق المواصفة ISO21001

- أ تحسين مواءمة الأهداف والأنشطة مع سياسة المؤسسة بما في ذلك الرسالة والرؤية.
- ب تعزيز المسؤولية الاجتماعية عن طريق توفير تعليم جيد شامل ومنصف للجميع.
- ج المزيد من التعلم الفردي والاستجابة الفعالة لجميع المتعلمين وخاصة ذوي الاحتياجات التعليمية الخاصة، والمتعلمين عن بعد، ومزيد من فرص التعلم مدى الحياة .
- د اتساق العمليات وأدوات التقييم لتحقيق وزيادة الفعالية والكفاءة.
- ه زيادة مصداقية المؤسسة.
- و وسيلة تمكن المؤسسات التعليمية من إظهار التزامها بممارسات الإدارة التعليمية الفعالة .
- ز ثقافة التحسين التنظيمي.
- ح مواءمة المعايير الإقليمية والوطنية والعامة والخاصة وغيرها من المعايير ضمن الإطار الدولي.
- ط توسيع مشاركة الأطراف المهتمة.
- ي التحفيز على التميز والابتكار. ( العتيبي ، ٢٠٢٠ : ١٦ )

## المحور الثالث ( المشاهدة والتطبيق )

### أولاً : المشاهدة : watching

لما كان الاداء التدريسي يتطلب الكثير من المهارات وان المهارات لا يمكن اكتسابها بالوصف والمعرفة اللفظية انما تتطلب الملاحظة والممارسة ، لذلك فإن المشاهدة تعد الخطوة الاولى على طريق اكتساب المهارات التدريسية بعد ان اكتسب المطبق المعلومات النظرية حول فعاليات التدريس ومهاراته ، وتعد

تمهيداً للخطوة او المرحلة الثانية من مراحل على التطبيق وما يليها فعن طريق المشاهدة يتعلم المطبقون الشيء الكثير عن فن التدريس مما يجب ان يتمكن منه معلم المستقبل . ( عطية والهاشمي ، ٢٠٠٨ : ٢١٥ )

وتعد عملية الملاحظة او تعلم بالقدوة طريقة قديمة ، والمسلمون وصحابة الرسول (صلى الله عليه واله وسلم ) تعلموا منه بالمشاهدة والملاحظة ، فالرسول ( صلى الله عليه واله وسلم ) يقول : " صلوا كما رأيتموني أصلي " وتعلم الصحابة من الرسول امور دنياهم بهذه الطريقة . ( العسقلاني ، ١٩٨٦ : ٣٧٦ )

وان المقصود بمرحلة المشاهدة هي المرحلة التي يتم فيها قيام المطبق بمشاهدة وملاحظة كل ما يجري ويحدث داخل الصف من ملاحظة دقيقة وهادفة ومنظمة نحو مشاهدة موقف معين ومتفق عليه بين الأستاذ المشرف والمعلم المتعاون المطبق حتى يلاحظ الطالب المشاهد جانبي الضعف لتشخيصها وعلاجها ومواطن القوة لدعمها وتعزيزها . ( حمادنة وعبيدات ، ٢٠١٢ : ١٧١ )

ويتبع مرحلة المشاهدة اجتماع بين المشرف وطلابه لتحديد نقاط القوة والضعف في ادائهم اثناء التدريب ويناقشها معهم بطريقة مناسبة . ( الجنفدي ، ٢٠٠٨ : ٣٨٤ ) وفي درس المشاهدة ينمو عند المطبق الشعور بالألفة نحو الفصل وفيها تزول كثير من المخاوف والرغبة من عملية التدريس التي يتعرض لها دائماً المعلم المبتدئ كما تتيح مرحلة المشاهدة للمطبقين مواجهة التلاميذ بثقة وبشجاعة كما تتيح لهم فرصة للتعرف على نماذج مختلفة للتدريس الجيد من المعلمين ذوي الخبرة وعلى اخرى اقل جودة وقد يجد المطبق اثناء المشاهدة معلماً ناجحاً يقتدي به ويستفيد من خبراته ومن طريقته وتستمر مرحلة المشاهدة لمدة كورس دراسي كامل في بداية العام الدراسي في المدارس .

( الفرا وعبد الرحمن ٢٠١٠ : ١٦ )

### اهمية المشاهدة : The importance of watching

مساعدة المطبقين لتخطي المخاوف والارتباك التي قد تواجههم في بداية انخراطهم بالعملية التعليمية ، وعلى التكيف مع واقع عمل جديد لم يألفوا ممارسته من قبل والتفاعل معه بشكل ايجابي ، وتوفر لهم فرص تعرف المهارات التي يؤديها المدرس في مجال العمل الميداني ( عطية والهاشمي، ٢٠٠٨ : ٢١٦ ) ، وتمكينهم من الاطلاع على مشكلات البيئة المدرسية والصفية وسبل معالجتها ، واكتسابهم المعلومات المهمة عن المجتمع المدرسي الذي سيعملون فيه مستقبلاً ، وطبيعة العمل فيه والعلاقات الاجتماعية السائدة والانظمة المدرسية واساليب تطبيقها ( غالب ، ٢٠١٤ : ٩ ) ، ويلاحظون الاسباب التي تجعل من المعلم شخصاً ناجحاً والاسباب التي تجعل منه شخصاً اقل نجاحاً ، وكيف يتعامل المعلم المتعاون تلامذته وكيف يحل المشكلات التي تواجهه ، ويثبت ان التعليم علم وفن فيحاول تنمية الجانب المعرفي لديه ويتزود بمهارات التدريس الناجحة . ( الهاشمي والعزاوي ، ٢٠٠٩ : ٢٥٣ )

### اهداف المشاهدة : Watching goals

تهدف مرحلة المشاهدة الى ان يشاهد المطبقون مواقف تعليمية حقيقية تحدث امامه بشكل مباشر ، وان يكتسبون القدرة على ملاحظة المهارات المنظمة والهادفة والمقصودة ، وان يتعرفون على استعمال الوسائل التعليمية وتقنيات التدريس ( العنزي ، ٢٠١٥ : ٤ ) ، وان يتدربون على اداء بعض المهارات التعليمية من خلال مشاهدتهم فعليا داخل غرفة الصف ، وان يكتسبون بعض الاتجاهات الايجابية مثل الموضوعية والصبر والحكمة في التعامل مع التلاميذ فضلا عن الاخلاص والتضحية واتقان العمل ( جرادات واخرون ، ٢٠٠٨ : ٢٠ ) ، وان يتعرفون على اساليب ضبط الصف وادارته ، واساليب الاثارة والتعزيز وادامة التواصل ، ويكتسبون القدرة على تدريس المفاهيم الموجودة في تخصصاتهم

وايصالها الى المتعلمين بصورة صحيحة ، ويتعرفون على مهارات عرض الدرس واستعمال طرائق التدريس واساليبه وتوظيف الوسائل التعليمية والاستعانة بالأنشطة التعليمية المختلفة والتثبت من تحقيق الاهداف التعليمية فضلا عن تعرف مواطن القوة والضعف عن طريق التقويم ( زاير واخرون ، ٢٠١١ : ٣٥ ) ، وتوجيههم الى النواحي التي تهتم في التطبيق وتبصيره بنوع الصعوبات التي يمكن ان تواجهه كي يستعد لها قبل ان يبدا بعملية التطبيق الفعلي ( صبري والسندي ، ٢٠١٢ : ٣١ ) ، وتساعدهم على تعرف استراتيجيات وطرائق واساليب ومهارات في التدريس من المعلمين الرسميين عند مشاهدتهم لهم وهم في موضع التنفيذ ، ( الاحمد ، ٢٠٠٥ : ٢٥٣ ) ، وعلى زيادة الثقة في النفس تدريجياً وبناء تصورات أفضل للتعامل مع الطلبة وكسب ثقتهم ، وتعرفهم على بعض المشكلات الخاصة بالبيئة وكيفية التعامل معها مستقبلاً ( الهاشمي والعزاوي ، ٢٠٠٩ : ٢٥٣ ) .

وترى الباحثة من هذا ان المشاهدة تساعد المطبقين ربط لما تعلموه نظرياً بما يلاحظوه ويشاهدوه في اثناء حضورهم مع المعلم المتعاون في صفه خلال فترة المشاهدة، واكتسابهم مهارات النقد البناء والتقويم السليم .

## مهارات المشاهدة : Watching skills

### ٠١ مهارة التخطيط :

التخطيط هو (عملية عقلية تسبق مرحلة التنفيذ ، يحدد فيها المعلم المفاهيم والتعميمات التي يريد إكسابها لتلاميذه ، ويصوغ ذلك في اهداف إجرائية ثم يحدد لنفسه (سيناريو) يسير على هديه في درسه ويتبعه بالتقويم .

( صلاح والرشيدي ، ٢٠١٣ : ٥٢ )

وإذا كانت العملية التعليمية التعلمية حقاً عملاً يوصل الى أهداف وغايات نبيلة ، فهي عمل (مهني) يلزمها التخطيط المكتوب مادامت تحكم بالعقلانية والفاعلة وتحدد بهما ، ولهذا يحتاج المطبق الى تخطيط مقررته او وحدته او درسه

، شأنه في ذلك شأن من يقومون بالأعمال المهنية المهمة الأخرى ، ولكن كثيراً ما يدور النقاش والخلاف بين فئات المطبقين ومشرفهم حول أهميته حيث يجادل البعض في أهمية التخطيط للتدريس أو في جدواه بالنسبة للعملية التعليمية وذلك انطلاقاً من ادعائهم بأن المعلم يمكنه ان ينجح في التدريس من دون كتابة خطة درسه أو وحدته أو مقرره حيث يرون ان الجهد الذي يبذله المطبق في عملية التحضير والاعداد والكتابة للتدريس انما هو جهد ضائع طالما هناك كتاب مدرسي مقرر بين ايدي الطلبة والمعلمين سواء بسواء الا ان المطبق الذي ينجح تدريسياً بدون خطة لدرسه أو وحدته أو مقرره يمكن ان يكون اكثر نجاحاً وابداعاً وابتكاراً اذا ما خطط لمقرره ودرسه ووحدته تخطيطاً سليماً وبفاعلية وعقلانية ( شبر واخرون ، ٢٠٠٥ : ٧٣ ) ، ويحتاج المطبق الى تخطيط عمله شأنه في ذلك شأن من يقومون بالأعمال الهامة الأخرى فليس هو باقل حاجة للتخطيط من المهندس الذي يخطط لمشروعاته أو القائد العسكري الذي يرسم خطته لإدارة المعركة بل هي بالنسبة له اكثر ضرورة لان التدريس من اكثر الميادين الانسانية تعقيداً واهمية ويكفي ان نذكر انه يؤدي عمله وسط مجموعة من الطلاب على مختلف الاعداد الزمنية والعقلية ومختلف الميول والاستعدادات والقدرات وانه بتوجيههم حتى يحصلوا على النتائج العلمية المرغوبة وان عليه ان يستعمل كثيراً من انواع النشاط بطريقة فعالة منتجة وان يكون ملماً بمادته العلمية واعياً بقيمتها المختلفة قادراً على معالجتها بالطريقة التي يستفيد منها تلاميذه داخل غرفة الصف الدراسي . ( ربيع والدليمي ، ٢٠٠٩ : ١٣٩ )

وبما ان التخطيط يلزم اي عمل من الاعمال فإنه يصبح اكثر لزوماً في عملية معقدة كالعملية التعليمية لأنه يساعد على تنظيم جهوده وجهود تلاميذه وتنظيم الوقت واستثماره بشكل جيد ومفيد ويضمن سير العمل في الصف في اتجاه تحقيق الاهداف المرجوة واستعمال جميع الاساليب والاجراءات والانشطة التي تساعد على انجازها والتخطيط كوظيفة ادارية للمعلم لم يعد مجرد عمل روتيني

قوامه وضع الاهداف واقراءها بالوسائل المتوقع استخدامها بل يتعدى ذلك بكثير اذ انه نتاج فكري منظم واسلوب قائم على اساس علمي مدروس ومدعم بالخبرات والتجارب من اجل الوصول الى تحقيق الاهداف المنشودة .

( الحريري ، ٢٠١٠ : ١٣٤ )

ويعد عنصر مهم في العملية ويشكل مرحلة التفكير التي تسبق اي عمل والذي ينتهي باتخاذ القرارات بما يجب عمله وكيف يتم ومتى ، وله سلسلة من القرارات التي تتعلق بالمستقبل ويعد من ابرز العوامل التي تساعد على تقدم المؤسسات التربوية وتسهم في نجاحها فهو يمثل الركيزة الاولى في اي عمل ويجنب المعلمين الاخطاء الناجمة عن الارتجال ويوفر كثيراً من الجهد والوقت لتحقيق النتائج المرجوة وبأقل التكاليف ، وتبرز اهميته في توقعاته للمستقبل وما قد يحمله من مفاجآت وتقلبات حيث ان الاهداف التي يراد الوصول اليها هي مستقبلية اي ان تحقيقها يتم خلال مدة زمنية محددة . ( دعمس ، ٢٠٠٨ : ٦٦ )

ونظراً للتطورات التي ظهرت على أدوار المطبق في ضوء تحديات القرن الحادي والعشرون المعرفية منها والعملية ، تنبثق أهمية التخطيط في كونه واجب من واجبات المعلم ، ولا يعفى منه مهما كان وضعه لأن عدم التخطيط يعني الفوضى والتسيب ، الامر الذي لا يقبل بحال من الاحوال ، ولأنه من العوامل الاساسية لنجاح العمل وتحقيق الغايات والاهداف المنشودة ، لذلك يعد من اهم المهارات اللازمة للمطبق من أجل نجاحه في التدريس (الحريري واخرون ، ٢٠٠٧ : ٢١٨) ، وعليه يجمع المختصون على انه من المهارات الاساسية في اعداد المطبق وتكوينه وضرورياً لنجاحه وانجاح العملية التدريسي .

( شبرواخرون ، ٢٠٠٥ : ٧٤ )

وهناك نوعان من التخطيط :

١ . تخطيط طويل المدى ( خطة التدريس السنوية ) : ويقصد به ان يجلس المعلم مع نفسه وقتاً كافياً قبل بداية العام الدراسي فينظر في المنهج الذي

سيقوم بتنفيذه مع تلاميذه وفي هذه المرحلة يتناول مادة دراسية بأكملها ، او يغطي مدة زمنية طويلة نسبياً ويعطي رؤيا شاملة لسير العملية التعليمية وفق أهداف المادة الدراسية . (الربيعي ، ٢٠٠٦ : ١٧)

وينبغي له التأكيد في الخطة السنوية على الاهداف العامة للمادة الدراسية ، وان ترتبط بخطة زمنية محددة بالأشهر والاسابيع كما يفضل ان يشرك المعلم زملاءه المعلمين اللذين يشتركون معه في تدريس المادة ، كما يحبذ ان تتضمن مصادر التعلم الكتب والمراجع والوسائل التعليمية والانشطة والرحلات التعليمية ، فضلاً عن الطرائق التدريسية التي سيعتمدها في تدريس المادة وأدوات التقويم . (ابراهيم ، ٢٠١٠ : ٢٩)

٢ . تخطيط قصير المدى ( خطة الدرس اليومية ) : وهو تخطيط الدرس لحصّة واحدة متكاملة وفقاً لا هدافا محددة ، والخطة التدريسية من متطلبات التدريس الجيد فالمطبق الماهر هو الذي يعتني بإعداد دروسه حتى وان كان درسها مسبقاً لان الموقف التعليمي في حالة تغير مستمر ، فهو اذا لم يكن مدركا لما سوف يقوم به في مراحل الدروس المختلفة فالأرجح ان يكون الجهد المبذول مجرد شكل من دون مضمون ( لبيب ، ٢٠٠٧ : ٩٥ ) وانه عن طريق التخطيط اليومي يحسب حساباً لكل خطوة يقوم بها للسير نحو تحقيق الاهداف المرسومة حرصاً منه على ضمان النجاح الاكيد لتحقيق تلك الاهداف متجنباً التعثر والارتباك وملل طلابه وتتماز الخطة اليومية عن الخطة السنوية بانها اكثر تفصيلاً واشد احكاماً واكثر قرباً من الواقع وتختلف باختلاف عنونات الموضوعات ومحتوياتها ، وتتضمن الخطة اليومية العناصر الاتية :

الصف الدراسي ، وعنوان الدرس واليوم والتاريخ ، وترتيب الحصّة الدراسية ، الاهداف السلوكية ، الوسائل التعليمية ، محتوى المادة الدراسية وكيفية عرضها على وفق طريقة التدريس المختارة . (الجبوري والسلطاني ، ٢٠١٤ : ١٧٨٠)

٢ . مهارة التنفيذ :

يسعى المطبق الى اتخاذ ما خطط له ، اثناء تفاعله مع الطلبة ولكي ينجح في تنفيذ الدرس يجب ان يمتلك مجموعة من المهارات التي يمكن تسميتها بالمهارات التخطيطية وقد اخترنا لها هذا الاسم لان المطبق وان كان ينفذها عند تنفيذ الدرس يعدها ويجزها عند تخطيطه الدروس . ( النعيمي ، ٢٠٠٦ : ٧٩ )  
 ومن اهم هذه المهارات : التهيئة ، والتعزيز ، وادارة الموقف التعليمي ، واستعمال السبورة ، والشرح ، والاسئلة ( صياغتها ، وتوجيهها ) ، والتلميح ، والحيوية (حركات المعلم ، صوته ، تنويع المثيرات ) ، والصمت ، والمناورة ، واعطاء التعليمات ، والوسائل التعليمية ، وانهاء الدرس والتقييم .  
 ( ابراهيم ، ٢٠١٠ : ٣٠ )

### ٣. مهارة التقويم :

يعد التقويم وسيلة يحكم بها على مدى النجاح الذي تحقق من وراء العملية التعليمية كلها (المنهاج ومحتواه واهدافه) ، والطريقة والاسلوب التي اختارها المعلم لتنفيذ مفردات المنهج ، والطالب المتعلم ومدى ما حصل من معارف ومهارات واتجاهات نتيجة مروره بالمواقف التعليمية ، والتقويم كما نرى يشمل جميع اطراف العملية التعليمية ويلازم هذه العملية في كل خطوة منها ويعكس الاثار الايجابية والسلبية للظروف والاحوال التي تحدث فيها عملية التعلم ، وبذلك يزود هذه الاطراف بالأدوات التي يحكم بها على النجاح او الاخفاق ليصار الى اعادة النظر في مسيرة اطراف عملية التعلم ، بغية تحقيق الاهداف المنشودة من هذه العملية. (الفتلاوي ٢٠١٠: ٢٦٣) ، والتقويم اصدار حكم لغرض ما على قيمة الافكار و يتضمن استعمال المحكات ، لتقدير مدى كفاية الاشياء وفعاليتها ، ويلاحظ ان التقويم ، ليس هدفاً في حد ذاته لكنه وسيلة لتحقيق غاية وبالتالي فإن الهدف النهائي للتقويم هو المساعدة في اتخاذ قرارات أفضل . ( طوالبه واخرون ، ٢٠١٠ : ٦٧ )، ويهدف التقويم الى تحديد الاتجاه الذي تسير فيه عملية التربية بغية معرفة ما يسهم فيه المشاركون :

المنهج المدرسي ، والمعلمون والطلبة من نجاح في تحقيق الاهداف المحددة لكل طرف من اطراف هذه العملية بقصد تعزيزه وما يحتاج الى تعديل في هذا المسار قصد تصويبه وتوجيهه نحو الاهداف المرسومة . ( جابر واخرون ، ٢٠٠٥ : ٣٩٠ )

### آداب المشاهدة واخلاقياتها :

للمشاهدة آداب عامة واخلاقيات يجب الحرص عليها لتحقيق الاهداف التي نسعى للوصول اليها ومنها ان يعتبر المطبق المعلومات التي يحصل عليها سرية ولا يجوز ان يطلع عليها اي شخص الا المشرف ، وان يلتزم بالانضباط التام داخل الغرفة الصفية وعدم التحدث مع الاخرين في اثناء الدرس ، ومهمته لا تتعلق بتحديد نقاط الضعف وتوجيه النقد للمعلم وانما هو في موقف تعليمي تعليمي فقط ، وان يجلس في المقاعد الخلفية في قاعة الدرس مع ترك المقاعد الامامية لجلوس طلبة المدرسة ( حمادنة وعبيدات ، ٢٠١٢ : ١٧٣ ) ، قبل ان تزور المعلم وهو يدرس عليك ان تستأذنه مسبقاً وترتب معه امر زيارتك ، اذا كان هناك اكثر من مشاهد فيحسن ان يدخل المشاهدون معاً لتقليل عدد المرات التي ينقطع فيها سير الدرس ( صبري والسندي ، ٢٠١٢ : ٣٢ ) ، وان لا يقوم بملاحظة ما يريد الا بإذن المدرسة والمعلم المتعاون ، وان يقوم بتنفيذ الملاحظة بدرجة عالية من الدقة ( الاحمد ، ٢٠٠٥ : ١٤٦ ) ، واجعل زيارتك ثابتة ومجدولة في جدول الملاحظة ، ولا تخرج في اثناء الدرس، بل انتظر الى نهاية الحصة.

( محمد ويونس ، ٢٠١٤ : ٢٦ )

### أسس المشاهدة : Watch basics

تعد المشاهدة الخطوة الاولى الممهدة للتطبيق الفعلي بشكليه الفردي والجمعي ومصدراً غنياً يمد الطلبة بالخبرات التي تساهم على التشجيع للقيام بالتدريس الفعلي وتطلعهم على مواقف تدريسية جيدة ومما تجدر الاشارة إليه

ان المشاهدة الموجهة والمقصودة يجب ان تستمر مع الطلبة طيلة سنين الدراسة ولا تقتصر على مدة معينة قصيرة . ( المفرج واخرون ، ٢٠٠٧ : ٥٧ )

وللمشاهدة الجيدة اسس عدة منها :

١ . ان تستمر المشاهدة طيلة سنوات دراسة المطبقين في الكلية اي لا تقتصر على سنة معينة وانما هي عملية مستمرة .

٢ . اشتراك المعلم الاصيل بالمشاهدة اي المختص بمادة الاختصاص لتزداد فائدة المشاهدة على ان يكون ذا كفاية تدريسية ومشهودا له بالخبرة .

٣ . تذكير الطلبة ان الهدف من المشاهدة ليس بتعرفهم على مواقف تعليمية ليقلدوها او ينتقدوها فالقصد من المشاهدة هو جمع المعلومات عما يشاهد لتنمية وتطوير الممارسات التي قد تكون أفضل مما شاهدوه تشجعهم وتمنحهم الفرصة للإبداع والابتكار . ( الخفاجي ، ٢٠١٦ : ٧٦ )

٤ . ان تكون المشاهدة مخطط لها اي يكون هناك نوع من التحضير فيراعى فيها الهدف منها ومدتها الزمنية، ويشاهد تدريساً جيداً من طريق اختيار أحسن المدارس والمدرسين الذين سيدرسون مادة الاختصاص . ( القلاف ، ٢٠٠٢ : ٨ )

٥ . ان تتنوع المواقف التعليمية التي سيشاهدها الطلبة بتنوع الموضوعات الدراسية والمدرسين والصفوف وان تكون المشاهدة طبيعية .

٦ . يعقد اجتماع بعد الدرس مباشرة مع مشرف التربية ويفسح المجال لكل طالب لإبداء رايه حول الدرس ومناقشة واستخلاص مقترحات لجعل التدريس مرغوباً وأكثر فاعلية .

٧ . يكتب الطلبة تقريراً مفصلاً حول الايجابيات والسلبيات التي تضمنها دروس المشاهدة ويتم مناقشتها عن طريق تحليل المواقف التعليمية على اساس المعلومات والحقائق النظرية التي تلقوها في الجامعة .

( محمد ويونس ، ٢٠١٤ : ٢٣ )

### عملية المشاهدة : Waching process

ان المشاهدة ليست امرأ يقصد به تضييع الوقت ، بل هي عملية تحليلية ناقدة مقيمة للمعلم وللدرس ، ولهذا يستحسن ان يكون هناك مجموعة من الاسئلة التي تبحث عن اجوبة لها في اثناء ملاحظة المطبق للمعلم . ومن هذه الاسئلة ما يأتي :

- ١ . هل مظهر المعلم لائق بالمهنة؟
- ٢ . هل صوته واضح عند طلاب الصف جميعهم؟
- ٣ . هل استعمل صوته بطريقة فعالة من حيث تنويعه علواً وانخفاضاً ام كان صوته على وتيرة واحدة؟
- ٤ . هل كان واثقاً من نفسه او متردداً خائفاً؟ ( محمد ويونس ، ٢٠١٤ : ٣٠ )
- ٥ . هل كان ضابطاً للصف ام ان الصف كان في وادٍ وهو في وادٍ آخر؟
- ٦ . هل أشرك الطلبة في الدرس ام كان هو السائل والمجيب؟
- ٧ . هل استعمل اللوح بطريقة مرتبة واضحة ام بطريقة فوضوية؟
- ٨ . هل شوق تلاميذه للدرس ام كان الملل مسيطراً عليهم؟
- ٩ . هل راعى الفروق الفردية؟ (الزهيري، ٢٠١٥: ٢٩ )
- ١٠ . هل ابدى مهارة في استخدام اساليب التدريس المتنوعة ام كان حائراً لا يدري كيف يدرس ما يريد تدريسه؟ ( الخفاجي ، ٢٠١٦ : ٧٨ )

### المشاركة الفعلية في التدريس :

ويقصد بها قيام المطبقين بتنفيذ المهمات التعليمية او بعضها بشكل ادائي وفعلي في المواقف التعليمية التعليمية بمعنى ان يتحمل هؤلاء الطلاب مسؤولية التدريس او بعض المسؤولية عن اداء تلك المهمات او بعضها وينبغي ان تسير عملية مشاركة المطبقين في عملية التدريس على اسس تربوية سليمة تتفق مع

طبيعة المهمات التي تتضمنها عملية التدريس ومع طبيعة الاعدادهم النظري ومع امكاناتهم وقدراتهم الذاتية . ( جرادات واخرون ، ٢٠٠٨ : ٢٤ )  
وتنقسم هذه المرحلة على قسمين هما:

- ١ . مرحلة المشاركة الجزئية .
- ٢ . مرحلة التطبيق العملي .

بعد المشاهدات التي تعرض لها المطبقين التي تمثلت بدروس توضيحية مصطنعة من مدرس الكلية والدروس الحقيقية المصورة والدروس الحقيقية التي يؤديها مدرسو المدارس اصبح المطبقين على بيئة من الكيفيات التي يمارس التدريس بها وتدارجها الانشطة التعليمية ويتم بها ضبط الصف المدرسي والاساليب التي يتخذها المدرسون لإدامة التواصل والتفاعل وكل ما يتعلق بعملية التدريس . ( مازن، ١٩٩٨ : ٨ ) وتأخذ مرحلة المشاركة في التدريس في برنامج على التطبيق الشكليين التاليين :

#### ١ . المشاركة الجزئية :

تعني ان يشارك الطالب في اداء مهمات التدريس او بعضها مشاركة جزئية بمعنى انه لا يتحمل المسؤولية كاملة عن اداء تلك المهمة او الموقف ويكون اداؤه تحت اشراف مدرس الكلية الذي يمكن ان يتدخل لصيانة ذلك الاداء وتصحيحه . ( الجسار والتمار، ٢٠٠٤ : ٧٢ ) .

وقد اطلق على هذه المرحلة بالمشاركة الجزئية لان المطبقين يؤدون فيها بعض مهمات التدريس من دون تحمل المسؤوليات الكاملة وتتم في مدة زمنية محددة من الزمن الكلي للحصة الدراسية ، ويقوم المطبق في هذه المرحلة بتنفيذ موقف تعليمي محدد ومخطط له مسبقاً سواء أكان في داخل الصف ام خارجه فقد تشمل المشاركة على تكليفه بمهمة تهيئة الطلبة لتلقي درس جديد او طرح الاسئلة الصفية في موضوع معين او التقويم النهائي وقد يشرك اكثر من واحد في تنفيذ حصة دراسية او جزء من حصة دراسية ولكي تحقق المشاركة الجزئية

اهدافها لابد من الاعداد لها وتحديد موعد اجرائها وتحديد موضوعها وتدريب المطبق على اداها . ( حمادنة وعبيدات ، ٢٠١٢ : ١٨١ )

ان مشاهدة المطبقين لمواقف تعليمية مجزأة ومصورة تلفزيونياً تساعدهم في عملية التدريب على اداء تلك المهمات عملياً في قاعة الدرس ، وقد يقوم المطبق في هذه المرحلة بتنفيذ درس كامل ويشاهده في ذلك زملاؤه وأستاذه في الكلية ومعلم المدرسة فيتولى المشاهدون تقويم اداء المطبق ، ونقد الاداء في ضوء المعايير التي تم تعلمها ومن متطلبات هذه الممارسة ان يسجل الدرس بكامرة تسجيل صوري ليتسنى اعادة عرض المواقف والممارسات التي حصلت في الدرس امام المطبق نفسه والمطبقين الاخرين وفي ضوء العرض يتم التنبيه على المواقف الصحيحة لتعزيزها في سلوك المتدرب والمواقف التي حصل فيها قصور لغرض تلافيا من المطبق . ( صبري وأبودقة ، ٢٠٠٤ : ٢١٩ )

### ثانياً : التطبيق : Application

تعددت تعريفات التطبيق لوجود وجهات نظر متعددة واجتهادات كثيرة بشأنه ، الا ان هذه الاتجاهات جميعها تؤكد ان التطبيق العملي برنامج يشتمل مواقف منظمة تخطط لها كليات التربية بالاشتراك مع ادارات المدارس المتعاونة ، بحيث يتم عن طريق هذه البرامج تفاعل المطبقين مع عدد من المواقف المنظمة والمخططة والمواجهة لتزويدهم بمجموعة من المعارف والمهارات والاتجاهات التي تساعدهم على اداء اعمالهم بوصفهم مطبقين مسؤولين عن ادارة الصف وتوجيهه ، واداء الدور التربوي الشامل من تعليم وارشاد وتوجيه وتقويم ومتابعة سلوكيات المتعلمين . ( صبري والسندي ، ٢٠١٢ : ٤٦ )

وهناك من يعرف التطبيق على انه البرنامج التعليمي التدريبي الذي يقدم من المؤسسات التي تشرف على اعداد المعلمين وفي مدة زمنية محددة ، وتحت اشراف المؤسسة المعنية ، ويرمي منها اتاحة الفرص للمطبقين لتطبيق ما تعلموه

من معلومات نظرية ، تطبيقاً عملياً في اثناء تدريسهم الفعلي في المدارس ، الامر الذي يتوجب فيه تحقيق الألفة بين المطبقين وبين العناصر البشرية والمادية للعملية التعليمية من جهة ، واكسابهم الكفايات التربوية اللازمة في الجوانب المهارة والانفعالية من جهة اخرى . ( زايرواخرون ، ٢٠١١ : ٥٢ )

ويعرف بانه: برنامج له مكوناته وعناصره المستقلة التي يجب ان تدرس وتخطط وتنظم على نحو يجعلها قادرة على التفاعل مع الاعداد النظري للطلاب . ( الزهيري ، ٢٠١٥ : ٣٢ )

ويسمى في بعض الاحيان بالتطبيق الميداني في المرحلة التي سينتقل فيها المطبق من الدراسة النظرية في الكلية او المعهد الى المدارس التي سيتخرج فيها ما درسه خلال سنوات الدراسة الاربعة من نظريات ومبادئ ومفاهيم واسس واساليب تدريس الى واقع فعلي وعملي في الميدان الحقيقي (راشد، ١٩٩٦ : ١٠٠) ، ومن المعروف في هذه المرحلة سيتملكه الخوف والقلق والاضطراب قبل وفي اثناء التطبيق الميداني ، اذ يعد اكبر تحد له لا ثبات قدراته التعليمية وان يتحمل مسؤولية التدريس فالنجاح في هذه المرحلة لا يمكن تحقيقه من خلال حفظه للمواد النظرية التي امضى في دراستها في الكلية، ولكنه يتحقق من خلال توظيفه لها في البيئة التعليمية ومن خلال ممارسة التدريس ويتم تحديد المدة التي سيطبق فيها وهي السنة الاخيرة لدراسته الجامعية ليكون واعياً ومدركاً لجميع الامور المتعلقة بعملية التعليم والتعلم ممتلكاً لجميع المهارات التعليمية التعليمية ففيها ينتقل من مرحلة المشاهدة الى قيادة التدريب في غرفة الصف ليمارس بشكل عملي ما درسوه نظرياً في الجامعة . ( محمد ويونس ، ٢٠١٤ : ٣٨ )

فالنجاح في مهنة التعليم لا يمكن ان يتحقق في ضوء حفظ المطبق للمواد النظرية التي يتلقاها خلال دراسته في المعهد او الكلية ، وانما يتحقق من قدرته على توظيف هذه المواد في البيئة المدرسية بوساطة القيام بالتطبيق ، وتزداد

براعته في ذلك كلما تهيأت له فرص أكثر للمشاهدة والتطبيق ويكون لديه حس بتقويم جوانب العملية التربوية . (الزهيري، ٢٠١٥ : ٣٣)

### اهمية التطبيق : The importance of the application

التطبيقات العملية هي اختبار الاستعداد الحقيقي للتدريس ، ويواجه الكثير من المطبقين القلق والخوف في اثناء التطبيق العملي ، فهي المغامرة الاولى لطلبة أمضوا قرابة أربع سنين في التحصيل النظري ليواجه مصاعب المهنة التي انتسبوا اليها ولتحدد مستقبل حياتهم ، والنجاح في هذه المهنة هو الهدف الاساسي عندهم ، وان التطبيقات التدريسية العملية ذات هدف مزدوج ، فهي من جانب فرصة جديدة لممارسة الطرائق والاساليب والوسائل التعليمية التي يفترض ان المطبقين قد استوعبوها في المحاضرات والدروس التي تلقوها طوال سنين الدراسة ومن جانب اخر فهي فرصة لتقديم ما اذا كانت دراسة المطبق وقدراته الشخصية قد زودته بالخصائص الاساسية والضرورية ليصبح في النهاية معلم قانعاً بعطائه واثقاً من نفسه ( زاير واخرون ، ٢٠١١ : ٥٢ ) ، وتكمن اهمية التطبيقات التربوية للمطبقين في أنها تزودهم المطبقين بخبرات ميدانية ناجحة تساعد على اداء وتنمية مهارات التدريس وتنمية ميولهم نحو مهنتهم في بداية اعدادهم المهني كمعلمين لتنمية الصفات الشخصية الخاصة بالمهنة ، وتيح لهم فرصة للتعرف على أنماط المتعلمين وسلوكياتهم وميولهم فيكتسبوا المهارات والاساليب التربوية التي تمكنهم من التعامل معهم في المستقبل ، وتبرئ لهم فرصة لمشاهدة أنماط تدريسية متنوعة ومختلفة التي يؤدها المعلمين في المواقف التدريسية ذوي خبرة طويلة ومشهودة لهم بكفاءتهم في مجال التدريس لتنمية المهارات التي تنطوي عليها عملية التدريس وتكوين عادات مناسبة في الفكر والعمل ( محمد ويونس ، ٢٠١٤ : ٤٠ ) ، ويتعرفون على جوانب العملية التربوية في المدرسة ، وفي داخل الصف الدراسي ، وان يتفهموا طبيعة الاعمال التي

سيزاولونها بعد ان يتخرجوا ، وتشجعهم على مواجهة المشكلات التي يتعرضون اليها في التطبيق العملي، وتحفزهم للتغلب عليها ( حمد، ٢٠٠٧: ١٨ ) ، وتتيح المطبقين ليتعرفوا قدراتهم الذاتية وكفائتهم التدريسية ، والعمل على تنميتها عن طريق الخبرة المباشرة وإرشادات المشرفين ذوي الاختصاص ، فضلاً عن تنمية الحس المهني عندهم ، وتساعدهم على التكيف مع المواقف التربوية المختلفة مما يساعدهم على ازالة الكثير من المخاوف التي تعترضهم في بدايات تدريبهم .  
( صبري، والسندي، ٢٠١٢ : ٥٠ )

### اهداف التطبيق : Application goals

يهدف التطبيق بشكله الجوهرى الربط بين النظرية والتطبيق عند اعداد المعلمين ، ولكي يكتب لهذه العملية النجاح عليها ان تحقق الاهداف الاتية :

انها تخدم كجسر يصل بين ما يحصل عليه المطبق في حياته اليومية العملية ، وبين ما تؤديه كليات التربية من مسؤوليات واقعية في غرف الصفوف ، مما يؤهل الطلبة المطبقين للتكيف مع الحياة المدرسية وتقبل متطلباتها وواجباتها) زاير، واخرون ، ٢٠١١ : ٥٦ ) ، وتبرئ فرص عمل حقيقية لاختيار صلاحية المبادئ والمفاهيم التربوية والنفسية التي تعلموها في اعدادهم لمهنة التعليم في كليات التربية ، وان يتعرفون على الامكانيات المتوافرة في المدارس وكيفية توظيفها لتحقيق الاهداف التعليمية. ( ابوريا، ٢٠٠٧ : ٤ ) ، ويتدربون على اعداد الدروس كتابياً، وتنفيذ تخطيطه لها عملياً ، على صياغة الاسئلة التي يوجهها الى طلبة ، وعلى كيفية التصرف في الاجابات التي يتلقاها منهم ، ويجد الفرصة لتجربة ما قد يكون لديه من افكار يريد معرفة اثارها في مجال تخصصه ( عبادي، ٢٠١٠ : ١٨ ) ، وتنمية السلوك العملي لديهم ، ومعرفة القيم الاخلاقية المتعلقة بمهنة التعليم ، والانتقال من التعليم النظري الى التعليم العملي ، واستعمال التقنيات الحديثة في حل المشكلات التعليمية . (الخفاجي، ٢٠١٦ : ٨٥ )

وترى الباحثة من هذا ان هذه المراحل يجب ان تطبق بشكل كبير قبل خروج المعلم الى الحياة العملية وعلى المشرفين التربويين مراعاة تقييم المطبقين ليس من اجل وضع درجة معينة بل من أجل النقد البناء الذي يحسن من كفاءتهم ، ويقلل الخوف والرهبة من الوقوف امام الطلبة .

### **دور الطلبة المطبقين في المدرسة :**

يعد من العناصر المهمة في عملية المشاهدة الصفية والتطبيق العملي وقد يكون اهمها لان نجاح هذه العملية مرتبط الى حد كبير بمدى تفاعل الطلبة/المطبقين مع البيئة المدرسية ومواقف التدريس الفعلي بما تتضمنه من خبرة ونشاط شامل ،ويطلق عليه الطالب المتدرب او المتدرب فقط او طالب التطبيق العملي وان مصطلح الطالب المعلم اعم واشمل .

( الهاشمي والعزاوي ، ٢٠٠٩ : ٢٥٧ )

وينظر للكثير منهم الى مسؤولية تدريس المتعلمين بشيء من القلق الذي يدعوهم احياناً الى ممارسة الشدة في ضبط السلوك والتحكم في التصرف متناسين الاساليب التربوية في التعامل مع الطلبة وتقويم سلوكهم ولما كانت المدرسة مؤسسة تربوية اجتماعية تعكس مناهجها فلسفة الدولة وتضم هيئة ادارية وتعليمية تستند الى اخذ دور الاباء والامهات في تنشئة الطلبة المتعلمين واعدادهم للمستقبل ولما كان نظام المدرسة يخول المدرسين الاهتمام بطلبتهم ومواصلة تربيتهم بحسب المرحلة العمرية التي يتولون مسئوليتها فأن ذلك يدعو المعلمين والمطبقين على حد سواء للتصرف مع المتعلمين كأباء وامهات مثقفين يصاحبهم الحذر والاحتراس تجاه اي رد فعل يصدر من الطالب .

( الخفاجي ، ٢٠١٦ : ٧٩ )

ان مجموعة المطبقين الجدد الآتين حديثاً للتدريس هم على الغالب اصغر سنا من زملائهم ومازالوا قليلي التآلف مع محيط المدرسة واجوائها الدراسية

وقوانين تسييرها والانظمة المطبقة فيها للحفاظ على استقلاليتها ومستواها العلمي وسمعتها الانضباطية مما يتطلب من المطبق والمدرس المتعاون مستوى عال من الاشراف والعناية لتجاوز الوقوع في الاخطاء .

(زاير واخرون ، ٢٠١١ : ٧٢)

ويجب ان يدرك المطبق انه في بداية السلم المهني وكي يصبح معلماً ناجحاً معتمداً على نفسه واثقاً منها عليه ان يكتسب المزيد من الخبرة والممارسة الميدانية مقرونة بالإرشاد والتوجيه التربوي المتخصص من اقرانه المعلمين ذوي الخبرة الطويلة والممارسة العملية في الميدان ذاته ، وان يعمل جاهداً من اجل تقليل اخطائه قدر المستطاع واستثمار امكاناته ومواهبه في تحقيق ذاته وتصويب اساليبه التدريسية والارشادية في ضوء الارشادات والتوجيهات التي يقدمها له اقرانه من المدرسين واضعاً نصب عينيه ايجاد الموازنة الحديثة بين التجاهين اي بين النظريات الحديثة التي اكتسبها خلال دراسته وما يؤديه فعلاً في الميدان التطبيقي وما تجدر الاشارة اليه هو الا يتردد المطبق في الاستعانة بغيره من الذين سبقوه في المهنة من الاستفسار عن كل ما يدعو الى الشك او قلة المعرفة وان يلجأ دائماً لأولئك الذين يتوسم فيهم عمق المعرفة وسعة المعلومات ودقتها .

(صبري والسندي ، ٢٠١٢ : ٦٢)

وان ما يرتكبه المطبق من اخطاء واضحة في الايام الاولى من التطبيق ينبغي ان تكون له حافزا في تجاوز مثل هذه الاخطاء اذ ان تقويتها في الدروس اللاحقة يزرع الثقة في نفسه ويغير اتجاهات الطلبة نحوه لاسيما اذا ظهر امامهم وهو واثق من نفسه لا يعتريه شيء من التردد او الخجل او الخوف وان كل معلم او مطبق جديد في المهنة له اخطاؤه التي ستكون في المستقبل القريب وسيلة لنجاحاته نتيجة اكتشافه لمثل هذه الاخطاء وتعديلها او تبديلها بما هو افضل منها (الخليفات، ٢٠١٣ : ٥٠) ، وتتميز مدة التطبيقات التدريسية بأنها مواجهة المطبق للطلبة على انه معلم وللمرة الاولى بعد ان قضى سنوات عمره طالبا في

مراحل الدراسة المختلفة فإذا استطاع استثمار هذه المدة بشكلها القويم المعتمد على ربط الاساليب والقواعد والطرائق التربوية النظرية التي درسها في الكلية مع ما شاهده من زملائه المعلمين في المشاهدة الصفية فانه سوف يحول ذلك لمصلحته بتوطيد اسلوب شد الصف الى طريقته وجلب انتباه طلبته اليه وذلك قبل ان تنتهي مدة التطبيقات التدريسية ويشكل المظهر الشخصي بعداً مهماً لا يقل اهمية عن الابعاد الاخرى في تكوين شخصية الطالب المطبق اذا ما اضيف الى ذلك من السمات الاخلاقية والفكرية والتربوية وان مظهراً انيقاً يسيراً قد يعزز فرص الطالب المطبق لتنظيم العمل في الصف وتحديد سلوك طلبته العام وان استعمال الزي الوقور غير القابل للنقد الجاد بالنسبة الى المعلمين يؤدي الى عدم النفور من الزائر الجديد والاسراع في التآلف مع اجواء المدرسة والقبول الاجتماعي من قبل أعضائها . ( الخفاجي، ٢٠١٦: ٧٩ )

من هذا ترى الباحثة على المطبق ان يكون مثلاً حسناً لطلابه في تصرفاته وسلوكياته فيعامل تلاميذه معاملة حسنة مبنية على الاحترام والمودة ، وان يشجع طلابه على اكتساب العديد من القيم والاتجاهات المرغوب بها ، وان يلتزم بالأنظمة واللوائح والقوانين المعمول بها في المدرسة وان يكون محترماً في مظهره ومثالاً للأخلاق العالية في تصرفاته .

### **أدوار المشاركين في الإشراف على التطبيق :**

#### **Roles of participants in overseeing the application :**

- هناك مجموعة من الأطراف المشرفة التي يقع على عاتقها القيام بعدد من المهام والمسؤوليات الإشرافية في برنامج التربية العملية، نتناولها على النحو الآتي :
- ١- مشرف التربية العملية : والذي يقع على عاتقه توجيه ومتابعة وتقييم الطالب المعلم خلال فترة التربية العملية .
  - ٢- مدير المدرسة المتعاونة : والذي يقوم بتيسير مهام الطالب المعلم ومتابعته والإشراف عليه باعتباره مشرفاً مقيماً في المدرسة .

- ٣- كليات التربية : التي تقوم بدورها بإعداد الطالب المعلم إعدادا نظريا من خلال دراسته لعدد من المساقات التخصصية والتربوية والثقافية ، وعمليا من خلال القيام بعمليات التخطيط والتنفيذ للتربية العملية في المدارس المتعاونة .
- ٤- المعلم المتعاون : الذي يقوم بدوره في مساعدة الطالب المعلم ومعاونته على اكتساب المهارات والكفايات التعليمية اللازمة .

### **المشرف على التطبيق : Application admin**

يعتبر المشرف من العناصر الرئيسة والهامة في برنامج على التطبيق لما يقع عليه العديد من الأدوار والمسؤوليات تجاه الطالب المعلم أثناء مروره بمراحل على التطبيق، حيث يقوم بتهيئته وتشجيعه وتعريفه بحقوقه وواجباته في بداية التحاقه بالمدرسة المتعاونة، بالإضافة إلى متابعته والتعرف على مشكلاته التي يواجهها أثناء قيامه بمهامه ، محاولا وضع الحلول المناسبة لها، كما يقوم بعملية تقييم أداء الطالب المعلم ومعرفته مدى تحقق الأهداف المرجوة من خلال التنسيق مع مدير المدرسة والمعلم المتعاون ، وتبرز أهمية الدور الذي يقوم به المشرف على التطبيق فيما ذكره (باركي وستانفورد ) نقلا عن مجلة الحياة الحضرية للمعلم الأمريكي ، والتي قامت بطرح السؤال الآتي على المعلم الأمريكي : ما الشيء الذي أفادكم أكثر من غيره في فترة إعدادكم لتصبحوا معلمين؟ حيث جاءت غالبية الردود في الأدوار والتوجهات الإيجابية لمشرف التربية العملية .

(باركي وستانفورد، 2005: 91-92)

### **صفات المشرف على التطبيق : Attributes of the application**

supervisor

يتمتع المشرف على التطبيق بالعديد من الصفات والسمات الشخصية والمهنية التي تؤهله للقيام بمهامه ومسؤولياته بكفاءة وفاعلية ، يشير إليها . (سالم والحليبي، 1998: 108) على النحو الآتي :

- أن يتصف بالاتجاهات الإيجابية نحو مهنة التدريس .

- الالتزام الخلقي التام والقدوة الطيبة في مظهره الخارجي .
- الاتزان النفسي وقوة الشخصية .
- أن يتسم بالدقة والموضوعية وقوة الملاحظة وحسن التصرف .
- أن يتسم بأخلاقيات مهنة التدريس وصفات المعلم الناجح .
- الحماس والأمانة وسعة الأفق .

### الصفات الوظيفية للمشرف على التطبيق :

#### Job Qualities of the Application Supervisor :

هناك آداب وظيفية يجب أن تتوافر لدى مشرف على التطبيق يذكرها (حمدان، 1992) على النحو الآتي :

- أن يعامل الطالب المعلم كإنسان نام له حقوق وواجبات وذو شخصية قادرة على العطاء وتحقيق الأهداف الموضوعية .
- أن يمتنع عن طلب أو قبول أي شيء شخصي من الطلبة المعلمين مهما كان نوعه وطبيعته .
- أن يكون معقولا وموضوعيا في متطلباته وتوجيهاته، مثابرا في طلبه من المتدربين لتحقيقها دون تهاون أو تمييز أو استثناءات فردية لأحد منهم .
- أن يكون مستقرا مهابا في سلوكه وقيمه وأساليب معاملته ، مبتعدا عن التقلب أو التغير العشوائي .
- أن يضع نصب عينيه نجاح التربية المدرسية ورفع مردودها، مهملأ أي سلوك أو اقتراح منشأه إعاقته أو إبطائها حتى لو كان فيه مصلحة على التطبيق أو المتدربين .
- أن يحترم رأي ودور المعلمين المتعاونين والعاديين وإدارة المدرسة في توجيههم للتربية المدرسية، دون أدنى محاولة منه انتقاصهم حقهم أو مسؤولياتهم أو التدخل في شؤونهم . (حمدان، 1992: ٤٩)

### اختيار المشرف على التطبيق : Choosing an app admin

من الواضح أن المهام والأدوار ، التي يقوم بها المشرف على التطبيق ، ليست بالسهلة أو اليسيرة ، ذلك أنها تتطلب ممن يمارسها الخبرات والمؤهلات اللازمة لعمليات التوجيه والإشراف على الطلبة المطبقين ، لذلك تحرص كليات التربية على وضع شروط محددة يتم بموجبها اختيار مشرف على التطبيق حيث يشير (حمدان، 2001 ) إلى مجموعة من المعايير التي تعمل كلية التربية على مراعاتها عند اختيارها المشرف على التطبيق نوجزها في البنود الآتية :

١- أن يكون عضواً في هيئة التدريس ، وحاصلاً على درجة الدكتوراة في إحدى مجالات التربية المتصلة بإعداد المعلمين .

٢- أن يكون لدى عضو هيئة التدريس خبرة عملية حقيقية لا تقل عن ثلاث سنوات في تخصصه

(أو تخصص إشرافه ) ويفضل أن تكون الخبرة - كذلك- في المرحلة التي سيقوم بالتدريب فيها والإشراف على الطلبة المتدربين .

٣- أن يتصف عضو هيئة التدريس بالتعاون والاجتماعية ومرح الشخصية .  
(حمدان، 2001: 11)

### واجبات المشرف على التطبيق : Duties of the application supervisor

من المعلوم أن لدى مشرف على التطبيق العديد من المهام والواجبات التي يقوم بها خلال برنامج التطبيق ، والتي سوف نتناولها حسب الجوانب الآتية .

حيث أشار (عزيز، 2000 ) إلى الأدوار التي يقوم بها المشرف لتعديل اتجاهات بعض فئات الطلاب ممن تكون ميولهم نحو مهنة التدريس ضعيفة في الآتي:

- مساعدة الطالب المعلم على تجنب القصور أو الضعف والوهن في أداء المواقف التدريسية، مما يكسب الطالب الثقة بنفسه .

- مساعدة الطالب على توثيق العلاقة بينه وبين زملائه، وبينه وبين إدارة المدرسة، مما يجعل الطالب يشعر بالانتماء الكامل للمجتمع المدرسي .
- إبراز قيمة كل عمل طيب يقوم به الطالب، مما يشعره بالرضا؛ لأن أعماله محل إعجاب وتقدير .
- إبراز الدور المهم الذي يقوم به المعلم، والذي جعل البعض يشبهونه "كاد المعلم أن يكون رسولا" وبذا يشعر الطالب المعلم بأنه سيعمل مستقبلا في مهنة سامية لها وجاهاتها ودورها المهم في تحديد مصير أجيال بأكملها ، وعليه أن يقبل على المهنة بنفس راضية مستقرة لا يشوبها الخوف أو الجزع .
- تعريف الطلاب بخصائص التلاميذ الذين يتعاملون معهم ويحتكون بهم ، ومحاولة الربط بين الجانبين الأكاديمي وا لتربوي في كل موقف تدريس ، وبذا يتعرف الطلاب على جميع أبعاد الموقف التدريسي ، فلا يفاجئون بأمر لم تكن تخطر على بالهم ، وبأشياء لم يحسبوا لها الحساب اللازم . (عزيز، 2000: 26)
- كما تشير (كوسة و باسروان ، 2003 ) إلى المهام والمسؤوليات التي يقوم بها المشرف خلال مراحل التطبيق نوجزها في البنود الآتية :
- 1- مسؤوليات مشرف على التطبيق أثناء فترة المشاهدة.
- التنسيق مع مدير المدرسة لتحديد حصص المشاهدة ونوعية المادة ومعرفة مواضيع الدروس .
- التنبيه على الطلبة المعلمين بتقويم الدروس خلال حصص المشاهدة وتسجيل نقاط القوة والضعف ، حسب استمارة التقويم والمشاركة في النقد لاحقا .
- 2- مسؤوليات مشرف على التطبيق أثناء فترة التربية المنفصلة.
- المتابعة المستمرة لتحضير الطلبة للدروس خلال أيام الأسبوع .
- تخصيص فترة زمنية في نهاية الدوام المدرسي في أيام التطبيق لعملية النقد التربوي لدروس المشاهدة لبعض الطلبة المعلمين .

- تقويم جميع الطلبة خلال هذه الفترة ووضع درجات التقويم للتربية المنفصلة .
- 3- مسؤولية المشرف على التطبيق خلال التربية المتصلة:
- الحصول من إدارة المدرسة على جدول متكامل للتربية العملية المتصلة .
- القيام بتقويم الطلبة في درسين منفصلين حسب التخصص .
- التواجد مع الطلبة يوميا تقريبا في المدرسة المتعاونة للإشراف والتقويم والمتابعة وتذليل الصعوبات . (كوسة و باسروان ، 2003 : 52)

### مهام المشرف في مرحلة المشاهدة:

#### Supervisor tasks in the viewing phase :

يقوم الطالب المعلم في مرحلة المشاهدة بملاحظة ومشاهدة البيئة المدرسية بشكل عام والبيئة الصفية بشكل خاص ، حيث يقوم بملاحظة الموقف التعليمي بأكمله من بدايته حتى نهايته والاطلاع على جميع الأحداث التي تتخلله ، ومع قيام الطالب المعلم بذلك فإن هناك مجموعة من الواجبات والمهام التي يقوم بها المشرف تجاهه والتي من شأنها تنظيم هذه الملاحظة وتوظيفها للاستفادة منها في المراحل اللاحقة .

"حيث يقوم المشرف باصطحاب طلبته لزيارة بعض الفصول لمشاهدة أداء المعلم الأساسي وتدوين ملاحظاتهم من بداية الحصة حتى نهايتها ، ثم يتبع مرحلة المشاهدة اجتماع بين المشرف وطلابه لمناقشة ما شاهدوه وما دونوه من ملاحظات ، ويجب أن يسبق دروس المشاهدة اجتماع مع الم شرف، حيث يقوم المشرف بتوجيه طلابه إلى أهم النقاط التي يجب التركيز عليها في دروس المشاهد ، وفي دور المشاهدة ينمو عند الطلاب المعلمين الشعور بالألفة نزول المخاوف والرغبة من عملية التدريس التي يتعرض إليها . (الفرا وجامل، 1997: 16)

### مهام المشرف على التطبيق : Application supervisor tasks

- من المعلوم أن لدى مشرف على التطبيق العديد من المهام والواجبات التي يقوم بها خلال برنامج التطبيق ، والتي سوف نتناولها حسب الجوانب الآتية .
- حيث أشار (عزيز، 2000 ) إلى الأدوار التي يقوم بها المشرف لتعديل اتجاهات بعض فئات الطلاب ممن تكون ميولهم نحو مهنة التدريس ضعيفة في الآتي :
- مساعدة الطالب المعلم على تجنب القصور أو الضعف والوهن في أداء المواقف التدريسية، مما يكسب الطالب الثقة بنفسه .
  - مساعدة الطالب على توثيق العلاقة بينه وبين زملائه ، وبينه وبين إدارة المدرسة ، مما يجعل الطالب يشعر بالانتماء الكامل للمجتمع المدرسي .
  - إبراز قيمة كل عمل طيب يقوم به الطالب ، مما يشعره بالرضا لأن أعماله محل إعجاب وتقدير.
  - إبراز الدور المهم الذي يقوم به المعلم ، والذي جعل البعض يشبهونه "كاد المعلم أن يكون رسولا" وبذا يشعر الطالب المعلم بأنه سيعمل مستقبلا في مهنة سامية لها وجاهاتها ودورها المهم في تحديد مصير أجيال بأكملها ، وعليه أن يقبل على المهنة بنفس راضية مستقرة لا يشوبها الخوف أو الجزع .
  - تعريف الطلاب بخصائص التلاميذ الذين يتعاملون معهم ويحتكون بهم ، ومحاولة الربط بين الجانبين الأكاديمي وا لتربوي في كل موقف تدريس ، وبذا يتعرف الطلاب على جميع أبعاد الموقف التدريسي ، فلا يفاجئون بأمر لم تكن تخطر على بالهم ، وبأشياء لم يحسبوا لها الحساب اللازم . (عزيز، 2000: 26)
  - كما تشير (كوسة و باسروان ، 2003 ) إلى المهام والمسؤوليات التي يقوم بها المشرف خلال مراحل التطبيق نوجزها في البنود الآتية :
- 1- مسؤوليات مشرف على التطبيق أثناء فترة المشاهدة.
  - التنسيق مع مدير المدرسة لتحديد حصص المشاهدة ومعرفة مواضيع الدروس.

- التنبيه على الطلبة المعلمين بتقويم الدروس خلال حصص المشاهدة وتسجيل نقاط القوة والضعف، حسب استمارة التقويم والمشاركة في النقد لاحقاً.
- 2- مسؤوليات مشرف على التطبيق أثناء فترة التربية المنفصلة.
- المتابعة المستمرة لتحضير الطلبة للدروس خلال أيام الأسبوع .
- تخصيص فترة زمنية في نهاية الدوام المدرسي في أيام التطبيق لعملية النقد التربوي لدروس المشاهدة لبعض الطلبة المعلمين .
- تقويم جميع الطلبة خلال هذه الفترة ووضع درجات التقويم للتربية المنفصلة .
- 3- مسؤولية المشرف على التطبيق خلال التربية المتصلة:
- الحصول من إدارة المدرسة على جدول متكامل .
- القيام بتقويم الطلبة في درسين منفصلين حسب التخصص .
- التواجد مع الطلبة يومياً تقريباً في المدرسة المتعاونة للإشراف والتقويم والمتابعة وتذليل الصعوبات . (كوسة و باسروان ، 2003 : ٦٥)

### **مهام المشرف في مرحلتي المشاركة والممارسة :**

#### **The duties of the supervisor in the participation and practice phases:**

- ويمكن إيجاز مهام المشرف ومسؤولياته في هاتين المرحلتين في البنود الآتية :
- أ- توفير نماذج تحضير مناسبة للطلبة المعلمين وتوجيههم نحو طريقة التحضير.
  - ب - توجيه الطلبة المعلمين نحو اتباع الأساليب والطرائق التعليمية المناسبة والحديثة أثناء القيام بالموقف التعليمي .
  - ج- تقديم تغذية راجعة دورية للطلبة المعلمين لتحسين أدائهم التدريسي .
  - د- تشجيع الطلبة المعلمين على النقد الذاتي المستمر لتطوير أدائهم وفق التجديدات والتطورات الحادثة في التربية .
  - هـ التقويم الموضوعي للطلبة المعلمين . (كوسة و باسروان ، 2003: 52)

## دور المشرف في تقويم الطالب المعلم :

### The supervisor's role in evaluating the student teacher:

تعتبر عملية التقويم من العمليات الهامة في برنامج التطبيق، والتي يهتم بها كل من المشرف و لطالب المعلم ، باعتبارها من المصادر الرئيسة للتغذية الراجعة حيث تعنى بتشخيص مواطن القوة وتعزيزها والتعرف على مواطن الضعف ومحاولة علاجها ، وتعد عملية التقويم عملية تعاونية يقوم بها المشرف بالتعاون والتنسيق مع مدير المدرسة والمعلم المتعاون بهدف الوقوف على تقدم الطالب المعلم وبلوغه الأهداف المنشودة ، "فمن غير المرغوب ترك عملية التقويم للكلية أو المعهد أو إلى المدرسة المتعاونة وإذا كان أحد لا يشك في دور المشرف في تقويم الطالب المعلم، فإن هناك من يشك في قيمة الدور الذي يقوم به المعلم المتعاون ومدير المدرسة المتعاونة ، فمن الحجج التي يلجأ إليها دعاة عزل المدرسة المتعاونة عن عملية التقويم التباين الواضح بين المعلمين المتعاونين في المدارس المتعاونة المختلفة . كما أن كل من يلاحظ تقديرات المعلمين المتعاونين والمديرين يدرك عدم واقعيتها، فهي لا تدل على الأداء الحقيقي للطلاب المعلمين .

(عبد الله، 1997: 41- 42)

## الأساليب الإشرافية خلال الزيارات الصفية:

### Supervisory methods during class visits :

تعد الزيارات الصفية من الأساليب الإشرافية الهامة والشائعة الاستخدام لدى المشرفين على التطبيق ، لما له العديد من السمات والمميزات ، فمن خلالها يتمكن المشرف من ملاحظة الموقف التعليمي بكامله وملاحظة أداء الطالب المعلم بشكل مباشر " حيث تمثل الزيارة الصفية بمفهومها الحديث نظاما (System) له مدخلاته (Input) والمتمثلة في المعلم المشرف والمدير والتلاميذ والمنهاج و الأدوات والتجهيزات والوسائل التعليمية التعليمية والزمن وغرفة الصف وأدوات المشاهدة أو الملاحظة الصفية ، ولها عملياتها (Processes) والمتمثلة في التخطيط والتنظيم

والتنسيق وإثارة الدافعية والتقويم والمتابعة وما يرتبط بها من أساليب تفعيلها ، ولها نتائجها ( Out Comes ) والمتمثلة في تحسين أداء المعلم التعليمي تحسينا قائما على حدوث تغيرات إيجابية مرغوب بها في قناعات المعلم واتجاهاته ، تظهر على شكل تغيرات ملحوظة في السلوك التعليمي والتي ستؤدي في النهاية إلى تحسين العائد الرئيس للعملية التعليمية . (العمارة، 2002 : 183)

وتصنف الزيارات الصفية إلى ثلاثة أصناف وهي الزيارات المفاجئة والتي تتم دون اتفاق مسبق بين المشرف والطالب المعلم ، والزيارة المتفق عليها والتي تتم بالاتفاق بين المشرف والطالب المعلم ، بالإضافة إلى الزيارات القائمة على دعوة ، حيث يقوم الطالب المعلم بدعوة مشرفه لإعلامه بنشاط قام به أو مشكلة واجهته ، ويتسم هذا النوع من الزيارات بالمودة والاحترام بين المشرف والمعلم كما يمكن تصنيف الزيارات الصفية بناء على الهدف منها كالزيارة الاستطلاعية والزيارة التوجيهية والزيارة التقويمية ، حيث يقوم المشرف من خلال الزيارة التوجيهية بتدوين جميع مواطن القوة والضعف في أداء الطالب المعلم ثم توجيهه وإرشاده نحو اتباع الطرق والأساليب التعليمية الأفضل ، أما الزيارة التقويمية فيقوم بها المشرف بعد الزيارة التوجيهية ، ويتمثل هدفها في تقويم الطالب المعلم وإعطائه الدرجة التي ستقدم للكلية لاحقا . (عطاري وآخرون، 2005 : 244)

ويشير عطوي ( 2001 ) إلى مجموعة من النقاط الواجب مراعاتها من قبل المشرف قبل القيام بالزيارة الصفية نذكر أبرزها في البنود الآتية :

- ١- تحديد الهدف من الزيارة الصفية بدقة .
- ٢- الاطلاع على كراسة تحضير الطالب المعلم ومناقشته في خطة الدرس وتحضيره .
- ٣- مقابلة مدير المدرسة أو وكيلها للسؤال عن الطالب المعلم وسيرته في المدرسة من جميع النواحي .

٤- أن يقوم المشرف بالزيارة الصفية في وقت ملائم وفي جو نفسي طيب وليحذر القيام بها وهو متعكر المزاج . (عطوي، 2001: 272)

### أساليب وطرائق تقويم الطلبة المطبقين :

#### Methods and methods of evaluating applied students :

من الواضح أن تقويم الطالب/المعلم في معظم كليات التربية والتربية الاساسية يتم بشكل تعاوني بين المشرف ومدير المدرسة حيث يخصص (10%) من درجة الطالب / المعلم النهائية لإدارة المدرسة المتعاونة و (٤٥%) للمشرف التربوي و (٤٥%) للمشرف العلمي المنتدبين من الكلية وهي التي تقوم بتصميم نموذج تقويمي للطالب المعلم يحتوي على المهام الأساسية الواجب إتباعها من قبل الطالب المعلم أثناء ممارسته للموقف التعليمي كتنوعه من طرائق التدريس واستخدامه للوسائل التعليمية المناسبة ، " ويتم تقويم الطالب المعلم في مرحلة المشاهدة من خلال ملاحظة مدى مشاركته الفعالة في النقد البناء لزملائه ومن خلال إبداء الاستعداد لممارسة التدريس ، ويتم ذلك من قبل المعلم المتعاون ومدير المدرسة من جهة ومن قبل المشرف التربوي المختص من جهة أخرى ، أما في مرحلة المشاركة فيتم تقويم الطالب المعلم من خلال ملاحظة ما يبيده من قدرات تدريسية ، وذلك من قبل كل من المعلم المتعاون والمشرف التربوي ، أما في مرحلتي التربية المنفصلة والمتصلة فيتم التقويم من خلال قدرة الطالب المعلم على إبراز كفايته التدريسية . (الأستاذ ودلول، 2001: 49)

#### مشكلات التطبيق : Application problems

لقد أشار العديد من العاملين في المجال التربوي إلى مجموعة من المشكلات التي تواجه تنفيذ التطبيق والتي تؤثر على جودتها وأثرها على تدريب الطلبة المعلمين يشير إليها (راشد، 1996) في النقاط الآتية :

- ١- مشكلات تتعلق بأعداد الطلبة المعلمين داخل كليات التربية .
- ٢- مشكلات تتعلق بالإشراف على التطبيق .

- ٣- مشكلات تتعلق بالمدارس التي يتم فيها التطبيق .
  - ٤- مشكلات تتعلق بالإدارة المدرسية لمدارس التطبيق .
  - ٥- مشكلات تتعلق بمستوى الطلبة المطبقين .
  - ٦- مشكلات تتعلق بتلاميذ الصف خلال فترة التطبيق . (راشد، 1996: 102)
- وسوف تلقي الباحثة الضوء على المشكلات السابقة بشيء من التفصيل على النحو الآتي :

أولا : مشكلات تتعلق بأعداد الطلبة المعلمين داخل كليات التربية :

**Problems related to the formulation of student teachers in the college :**

تسعى كليات التربية جاهدة إلى إعداد الطالب المعلم وتهيئته بشكل مناسب من خلال مجموعة من المقررات النظرية والعملية لينطلق من خلالها الطالب إلى ممارسة الموقف التعليمي ، ومع قيام كليات التربية بهذا الدور الهام فإنها تواجه مجموعة من المشكلات والتي تناول بعضها عدد من التربويين ، حيث يذكر (الزير، 1995) أن هناك ضعفا في استفادة الطالب من المقررات النظرية والعملية في على التطبيق بسبب عمومية المنهج وعدم ارتباطه بما يحدث في المدرسة(الزير، 1995 : 187) ، كما يشير(الأستاذ ودلول، 2001) إلى مجموعة من المشكلات نذكر أبرزها في البنود الآتية :

- القصور في تهيئة الطالب المعلم وتحفيزه للاستعداد لتجربة على التطبيق وتعريفه بأهم المشكلات التي سيواجهها وكيفية التعاون مع إدارة المدرسة .
- عدم تدريب الطالب المعلم داخل الكلية على المهارات التدريسية المتنوعة التي يحتاجها في الفترة التدريبية ، فغالبا لا تجد تطبيق أسلوب التدريس المصغر (micro teaching) الذي يدرّب هذا الطالب المعلم على تلك المهارات .
- عدم وجود سياسة واضحة بين كليات التربية وإعداد المعلمين ومدارس التدريب فيما يتعلق ببرنامج على التطبيق بصفة عامة والأهداف المنشودة فيها ، وكيفية تحقيق هذه الأهداف .

- ضعف المكافآت المالية المرجوة من قبل كليات التربية للإشراف على تنفيذ برامج التربية العملية ، مما جعل الكثير من أساتذة التربية المتخصصين في تلك الكليات ينصرفون عن هذا الإشراف ويتركونه سواء لمديري مدارس التدريب وقدامى المعلمين بهذه المدارس ، وهؤلاء يكون إشرافهم بطريقة شكلية حيث إن العائد المادي من الإشراف متدنٍ للغاية .

- إهمال متابعة كليات التربية لما يحدث في أثناء برامج التطبيق والوقوف على الأدوار الحقيقية التي يؤديها الطالب المعلم والمشرف ومديري المدارس والمعلم المتعاون ، مما أدى إلى عشوائية التنفيذ وفقدان جدية العمل .

(الأستاذ ودلول، 2001 : 80)

ثانيا : مشكلات تتعلق بالإشراف على التطبيق : Application supervision issues

يذكر (الأحمد، 2005) مجموعة من المشكلات المرتبطة بمشرف على التطبيق نذكرها على النحو الآتي :

١- ضعف التزام بعض المشرفين بتوقيت الدوام والتأخر عن الحصص الدراسية ، بل وحتى التغيب عنها أو عن اليوم التطبيقي بأكمله ، مما ينعكس سلبا على الطلبة المعلمين وموقفهم أمام المعلمين وأمام إدارة المدرسة ومعلميها .

٢- تناقض الآراء والتوجيهات التربوية والتطبيقية بين المشرف على التطبيق والمعلم المتعاون ، وبخاصة في مجال صوغ الأهداف وتوظيف التقنيات وتنفيذ الحصة الدراسية ، مما يضع الطالب المعلم في حرج وضيق .

٣- تساهل المشرف في تقويم الطلبة المعلمين أو تشدده ، أي منحه تقويما متطرفا لا يعبر عن حقيقة الأمر ولا عن المستوى الفعلي للطلاب المعلم .

٤- غياب العلاقات الإنسانية بين الطلبة المعلمين والمشرفين في بعض المجموعات مما ينعكس على أداء الطلبة المعلمين . (الأحمد، 2005 : 157)

ثالثا : مشكلات تتعلق بالمدارس التي يتم فيها التطبيق :

**Problems related to the schools in which the application is implemented:**

تعتبر المدارس المتعاونة الميدان الحقيقي الذي يجري من خلاله تنفيذ برنامج على التطبيق حيث يتعرف الطالب المعلم من خلالها على واقع البيئة التعليمية والعوامل المؤثرة فيها والمشكلات التي تواجهها ، ومن خلال قيام المدارس المتعاونة بهذا الدور الهام ، فإن هناك مجموعة من المشكلات المتعلقة بها يذكرها (راشد، 1996) في النقاط التالية:

- ١- عدم جود أماكن مناسبة لعقد اجتماعات الطلاب المعلمين مع المشرف عليهم سواء قبل التدريب أم بعده .
  - ٢- غالبا الحجرات الدراسية صغيرة الحجم مكتظة بالتلاميذ ولا يتوفر فيها الشروط الصحية من تهوية وإضاءة ودرجة حرارة وغيرها .
  - ٣- عدم توافر الوسائل التعليمية في التخصصات المختلفة ، والاكتفاء بالسبورة والطباشير التي تكون أحيانا غير صالحة للاستعمال .
  - ٤- وجود صعوبة في الحصول على كتاب المدرسة ودليل المعلم لإعداد وتخطيط الدروس .
  - ٥- قلة عدد الحصص المخصصة لتدريب الطلبة المعلمين ، وذلك في معظم التخصصات .
  - ٦- صعوبة توافر أماكن الجلوس للطلاب المعلمين والمشرف عليهم عند وجودهم داخل الفصل الواحد لمشاهدة زميل لهم يقوم بالتدريس .
- (راشد، 1996 : 184)

رابعا : مشكلات تتعلق بالإدارة المدرسية لمدارس التطبيق :

**Problems related to school management of application schools:**

ان مدير المدرسة يقوم بدور هام خلال تنفيذ برنامج على التطبيق باعتباره مشرفا مقيما يقع على عاتقه توجيه وإرشاد الطلبة المعلمين وتقويمهم بالاشتراك

والتنسيق مع مشرفيهم . ومع قيام المدير بهذا الدور الهام هناك العديد من المشكلات المتعلقة بمدير المدرسة تشير إليها دراسة (النجاجي، 1996) فيما يلي :

١- عدم حرص المدير على الاجتماع لمناقشة الطلبة المعلمين في مهامهم وواجباتهم .

٢- ضعف التعاون بين الإدارة المدرسية والطلبة المعلمين .

٣- تكليف الطلبة المعلمين بإعداد وسائل تعليمية مكلفة ماديا .

(النجاجي، 1996: 28)

كما تشير دراسة (ياسين، 2002: 80) إلى مجموعة من المشكلات المتعلقة بمدير المدرسة نذكرها على النحو الآتي :

١- عدم تعريف الطالب المعلم بالنظم واللوائح المدرسية.

٢- عدم إتاحة الفرصة للطالب المعلم للمشاركة ببعض أوجه النشاط المدرسي .

٣- إحياء الطالب المعلم حول التجديد التربوي .

٤- الاستفراد بتقييم الطالب المعلم دون مشاركة المعلم المتعاون .

ويشير (الأحمد، 2005) بعض المشكلات المتعلقة بمدير المدرسة على النحو الآتي :

١- ممارسة بعض مديري المدارس المتعاونة الأسلوب التسلطي والديكتاتوري على المدرسة بشكل عام وعلى الطلبة المعلمين بشكل خاص .

(الأحمد، 2005 : 157)

٢- الانشغال بالأعباء الإدارية وإهمال المدير الإشراف على الطلبة المعلمين .

كما يضيف (الأستاذ ودلول، 2001) مجموعة من المشكلات نوجزها بالاتي :

١- عدم اهتمام بعض مديري المدارس المتعاونة من ذوي نمط القيادة

المتسببة بالإشراف على حضور الطلاب المعلمين بانتظام في مواعيدهم المحددة ،

وإثبات ذلك في دفاتر الحضور والانصراف ، وكذلك دخولهم الحصص في

مواعيدها ، ما يجعل بعض هؤلاء الطلاب المتدربين غير منضبطين سواء في الحضور على المدارس أو في دخول الحصص المكلفين بها .

٢- أحيانا لا يتفق مدير المدرسة مع المشرف على التطبيق في التقديرات التي يستحقها الطلبة المعلمون مما يجعل هؤلاء الطلاب في حالة نفسية سيئة .

٣- تتصف بعض المدارس بالضعف والتسيب بحيث لا تستطيع ضبط تلاميذ المدرسة سلوكيا مما يشجع هؤلاء التلاميذ على إثارة مشاغبات مع الطلبة المعلمين مما يؤثر سلبا على نتائج التدريب العملي . (الأستاذ ودلول، 2001 : 82)

يتبين مما سبق مجموعة من المشكلات المتعلقة بمديري المدارس يظهر أبرزها في ضعف اهتمام الكثير من مدراء المدارس بتوجيه وإرشاد الطلبة المعلمين وإفساح الفرصة لهم في استخدام إمكانات المدرسة وأجهزتها والاشتراك في الأنشطة المدرسية المختلفة باعتبارهم معلمين تحت التدريب ويتبعون الكلية فيما يتعلق بالإشراف عليهم .

خامسا : مشكلات تتعلق بمستوى الطلبة المطبقين :

### **Problems related to the level of applied students:**

يذكر (حمدان، 1982) مجموعة من الانتقادات والأخطاء التي يقع بها الطالب المعلم أثناء التطبيق نورد أبرزها في الآتي :

- ١- التهييب والميل إلى العزلة والانطواء أثناء التطبيق في التربية العملية .
- ٢- عدم تقبل النقد والتوجيه الخاص بأعمال التدريب مع محاولة مقاومتها .
- ٣- الإهمال العام في المظهر واللياقة والترتيب الشخصي .

يتبين لنا مما سبق مجموعة من المشكلات المتعلقة بالطالب المعلم ، والتي يظهر أبرزها في ضعف مستوى الكثير منهم في المهارات اللازمة لتخطيط وتنفيذ وتقييم الموقف الصفّي ، وكذلك شعور بعضهم بالخجل والارتباك عند مواجهة التلاميذ مما يؤدي إلى ضعف شخصية الطالب المعلم أمام تلاميذه وضعف قدرته على إدارة الصف وانضباطه بالإضافة إلى خجل الطالب المعلم وتردده في

مناقشة مشرفه حول الممارسات والطرائق التي يتبعها أثناء قيامه بمهامه ظنا منه أن ذلك يقلل من شخصيته وإمكاناته أمام مشرفه . (حمدان، 1982 : 264)

سادساً : مشكلات متعلقة بتلاميذ الصف خلال فترة التطبيق :

#### **Problems related to class students during the application period:**

من المعلوم أن القيام بمواجهة التلاميذ بتعليمهم العديد من المعارف ليس بالمهمة السهلة التي يستطيع أن يقوم بها أي شخص ما لم يكن مؤهلاً لذلك في النواحي النظرية والعملية معا ، فكثير من الطلاب يتفوق في دراسته النظرية للعلوم التربوية ولكنه يجد صعوبة في القيام بالجانب العملي ، لمواجهة مجموعة من المشكلات المتعلقة أحيانا بالتلاميذ واحتياجاتهم .

(راشد، 1996 : 186)

ويذكر (راشد، 1996) أيضا ان هناك بعض النقاط الآتية :

- ١- عدم تهيئة تلاميذ فصول التدريب للتعامل والتفاعل مع الطلبة المعلمين بسبب أحيانا عدم التوافق النفسي والفكري لهؤلاء التلاميذ مع الطالب المعلم .
- ٢- شعور التلاميذ بأن من يقوم بالتدريس لهم مازال طالبا بسبب بعض المشكلات السلوكية التي يثيرها بعض التلاميذ المشاكسين مع الطالب المعلم .
- ٣- استياء تلاميذ الفصول من بعض ال طلبة المعلمين سواء من أساليبهم التدريسية أو من ضعف شخصياتهم القيادية – بالمقارنة مع معلم الفصل مما يؤثر سلبا على نتائج التدريب .
- ٤- لأن الطالب المعلم لا يملك سلطة في منح الدرجات الشهرية وتقويم تلاميذه فإن كثيرا من تلاميذ فصول التدريب ينصرفون عن التفاعل مع الطالب المعلم أثناء شرحه للدروس.
- ٥- من المعلوم ان الطالب المعلم المبتدأ عندما ينتقل من بيئة الاعداد الى بيئة المدرسة يجد ان طبيعة العلاقات بين المدرسين تختلف فقد يواجه عددا من المدرسين لا يمتلك عنهم خبره سابقه ومعرفة كافية . (راشد، 1996 : 187)

## ثانيا : دراسات سابقة : Previous studies

الدراسات السابقة هي مجموعة من الأبحاث والدراسات ومنها رسائل الماجستير واطارح الدكتوراه والأبحاث العلمية التي ينشرها الأساتيد في المجلات العلمية التي تتناول مواضيع البحث ذات الصلة والتي تقوم بتقديم معلومات وافية تساهم الباحث بإعطائه مجموعة كبيرة من المعلومات التي ترتبط وتتعلق بموضوع بحثه ، وتجيب عن عدد كبير من الأسئلة التي تدور في خلدته حول موضوع البحث العلمي الذي يقوم الباحث بإجرائه وتوفر الدراسات السابقة الوقت والجهد على الباحث لأنها تمنحه فكرة عامة عن موضوع بحثه العلمي ، وللدراسات السابقة أهمية كبيرة في البحث العلمي، وتكمن هذه الأهمية في مجموعة من الأمور لما تقدمه من معلومات عديدة حول موضوع البحث العلمي، وتوفر من خلالها الوقت والجهد على الباحث وتجيبه عن عدد كبير من الأسئلة التي تدور في ذهنه ، وتساعده على تجنب الوقوع بالأخطاء التي قد يقع فيها ، لأنها تجعله يطلع على الأخطاء التي وقع فيها الباحثون السابقين الذين تناولوا نفس الموضوع ( المتغيرات ) ، ويستفيد الباحث من الدراسات السابقة في تطوير أسئلة الدراسة ( اهدافها ) ، لأنه يطلع على الدراسات السابقة التي قام بها الباحثون السابقين، ويتعرف الباحث على الطريقة التي قاموا من خلالها بصياغة أسئلة بحثهم العلمي واهدافها والاجراءات والنتائج التي توصلوا اليها ، واستقراء مصادر البحث ومراجعته للاستفادة منها في موضوع بحثه الحالي .

## اولا : عرض الدراسات السابقة : View previous studies

ستقوم الباحثة بعرض الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث الحالي من خلال تقسيم الدراسات السابقة الى محورين وهما كالآتي :

**المحور الاول : دراسات سابقة تناولت بنود المواصفة القياسية الدولية ( ISO )**

**دراسة : ( Galina ، 2015 ) :**

معيار الايزو في مجال خدمات التعلّم واحتمالية تطبيقه في روسيا	<b>عنوان الدراسة</b>
روسيا - الأكاديمية الروسية للتعليم المهني	<b>مكان الدراسة</b>
- مدى امتلاك موظفي خدمات التعليم في إدارة ضمان الجودة - معرفة الخدمات التعليمية في التعليم المستمر	<b>اهداف الدراسة</b>
المنهج الوصفي	<b>منهج الدراسة</b>
موظفي التعليم المستمر في الاكاديمية الروسية	<b>مجتمع الدراسة</b>
( ٩٠ ) موظف وموظفة	<b>حجم العينة</b>
بطاقة ملاحظة	<b>اداة الدراسة</b>
التكرارات والنسب المئوية	<b>الوسيلة الاحصائية</b>
- تبين ان المنظمات التي تقدم التدريب في مجال أنظمة الإدارة بالفعل بإعداد جميع الوثائق والممارسات اللازمة ليتم تقييمها من قبل المسجل. - ان مركز التدقيق البيئي وإدارته أول متطلبات شهادة مزود خدمات التعلم الروسي ISO 29990: 2010 . ( Galina ، 2015 : 3 )	<b>نتائج الدراسة</b>

**دراسة : ( Juhani and Kari ، 2016 ) :**

ادارة الجودة في المنظمات التعليمية ( ISO )	<b>عنوان لدراسة</b>
فنلندا - مؤسسة التعليم العالي	<b>مكان الدراسة</b>
- قياس مدى جودة قضايا الإدارة الداخلية الخاصة بالمنظمة والمضمنة بسلاسة في العمليات التشغيلية والإدارية الداخلية الخاصة بالمنظمة - قياس إدارة الجودة في ضمان الجودة بين الأطراف المهتمة الخارجية للمؤسسة	<b>اهداف الدراسة</b>
المنهج الوصفي	<b>منهج الدراسة</b>
الطلبة في مؤسسة التعليم العالي	<b>مجتمع الدراسة</b>
( ٢٠٠ ) طالب وطالبة	<b>حجم العينة</b>
بطاقة ملاحظة	<b>اداة الدراسة</b>
الوسط المرجح والوزن المتوي	<b>الوسيلة الاحصائية</b>
-يعتبر المعيار ( ISO 21001 ) نقطة غير مسبوقه في التاريخ عندما يكون لدى المؤسسات التعليمية العديد من الفرص للتعاون والمشاركة والابتكار مع بعضها البعض وأيضاً مع خبراء انضباط الجودة ، اذ تعمل اتحادات المؤسسات التعليمية عن كثب معاً لتنسيق تطوير / تقديم الموارد ، وتحديد ودعم التحسينات للممارسات التعليمية ، النظرية ، وتشجيع الابتكار والإبداع، ويمكن من خلال التقنيات الرقمية للطلبة الوصول إلى ثروة من الموارد بما في ذلك التقنيات الجديدة والناشئة التي يمكن استعمالها من قبل الطلبة لإنشاء محتوى والتواصل مع بعضهم البعض. ( Juhani and Kari ، 2016:124 )	<b>نتائج الدراسة</b>

## دراسة : ( felix and jhon ، 2018 ) :

ما الذي يدعى "نظام ضمان الجودة الداخلية ISO "	<b>عنوان الدراسة</b>
المانيا - جامعة دويسبورغ إيسن (UDE)	<b>مكان الدراسة</b>
- معرفة الفجوات باستعمال نظرية أنظمة العمل – (WST) وفي على وجه الخصوص ، مفهوم نظام العمل باعتباره الأساس الرئيسي الذي توفره(- WST ) باعتباره العدسة النظرية لاقتراح تعريف موحد وتصور مشترك لنظام (IQAS)، - مناقشة وجهة نظر الباحثين وانطباعاتهم والنتائج مع مجتمع البحوث في مجال التميز وإدارة الجودة، وذلك بهدف استكشاف مدى ملاءمة اقتراح الباحثين مستقبلاً.	<b>اهداف الدراسة</b>
المنهج الوصفي	<b>منهج الدراسة</b>
الطلبة في جامعة دويسبورغ إيسن (UDE)	<b>مجتمع الدراسة</b>
( ٣٥٠ ) طالب وطالبة	<b>حجم العينة</b>
الاستبانة	<b>اداة الدراسة</b>
الوسط المرجح والوزن المثوي	<b>الوسيلة الاحصائية</b>
- ظهر ان الاستعمال العملي للتصور الجديد من خلال توفير مثل فوري يمثل الوضع الحالية لنظام(IQAS) قيد التشغيل في مؤشر( HEI ) الألماني ، وينبغي إجراء نسخ جديدة من منظور( WST ) لنظام (IQAS) المطبق حالياً في مختلف مؤسسات التعليم العالي لزيادة التحقق من صحتها وتوسيع نطاق تعميمها، وتقوم حالياً بابتكار وتصميم أداة جديدة تهدف إلى تقييم مدى نضج نظام IQAS المطبق في مؤسسات التعليم العالي. ( felix and jhon : 2018:87 )	<b>نتائج الدراسة</b>

## المحور الثاني : دراسات سابقة تناولت المشاهدة والتطبيق :

### دراسة : ( العزاوي والتميمي ، ٢٠١٤ ) :

مدى توافر مهارات التخطيط للتدريس عند مطبقي اللغة العربية في جامعتي بغداد والمستنصرية من وجهة نظر المشرفين التربويين .	<b>عنوان الدراسة</b>
العراق - كليتي التربية ابن رشد والتربية للبنات في جامعة بغداد وكليتي التربية والتربية الاساسية في الجامعة المستنصرية	<b>مكان الدراسة</b>
تعرف مدى توافر مهارات تخطيط التدريس عند مطبقي في جامعتي بغداد والمستنصرية من وجهة نظر المشرفين التربويين	<b>اهداف الدراسة</b>
المنهج الوصفي	<b>منهج البحث</b>
المشرفين التربويين من اساتذة جامعة بغداد والمستنصرية	<b>مجتمع الدراسة</b>
( ٥٦ ) مشرفاً تربوياً من اساتذة جامعة بغداد والمستنصرية	<b>حجم العينة</b>
الاستبانة	<b>اداة الدراسة</b>
معادلة فيشر وتحليل التباين الاحادي وطريقة شيفيه	<b>الوسيلة الاحصائية</b>
ان (٢٠) مهارة من مهارات تخطيط التدريس متوافرة بدرجة قليلة، و(٦) مهارات متوافرة بدرجة قليلة جداً، وذلك بحسب ما اشارات اليه عينة كلية التربية الاساسية، اما عينة كليات التربية في جامعتي بغداد والمستنصرية فقد اشارات الى ان هناك (١٧) مهارة من مهارات تخطيط التدريس متوافرة بدرجة قليلة و(٦) مهارات ايضا متوافرة بدرجة قليلة . ( العزاوي والتميمي ، ٢٠١٤ : ٢ )	<b>نتائج الدراسة</b>

**دراسة : ( الطائي ، ٢٠١٧ ) :**

مدى تحقق مهارات درس المشاهدة في اداء مطبقي قسم اللغة العربية / كلية التربية الاساسية .	<b>عنوان الدراسة</b>
العراق - كلية التربية الاساسية جامعة بابل	<b>مكان الدراسة</b>
- ما مهارات درس المشاهدة التي ينبغي توافرها في اداء مطبقي قسم اللغة العربية في كلية التربية الاساسية . - مدى تحقق مهارات درس المشاهدة في اداء مطبقي قسم اللغة العربية في كلية التربية الاساسية.	<b>اهداف الدراسة</b>
المنهج الوصفي	<b>منهج البحث</b>
الطلبة المطبقين في كلية التربية الأساسية / قسم اللغة العربية المرحلة الرابعة للدراسات الصباحية في كلية التربية الاساسية	<b>مجتمع الدراسة</b>
( ١٣٥ ) مطبقا ومطبقة	<b>حجم العينة</b>
بطاقة ملاحظة	<b>اداة الدراسة</b>
الوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسب المئوية	<b>الوسيلة الاحصائية</b>
١- ان اداء المطبقين كان ضمن مستوى ومتحقق ومتحقق لحد ما ٢- ان اغلب المطبقين لديهم المادة العلمية ويتمتعون بشخصية قوية تمكنهم من ضبط الصف . ٣- ضعف اداء المطبقين في استعمال الوسائل التعليمية وان اغلبهم يجهلون ماهي الوسائل التعليمية الخاصة لتعليم اللغة العربية . ( الطائي ، ٢٠١٧ : ٦١ - ٧٢ )	<b>نتائج الدراسة</b>

**دراسة : (رزوقي ، ٢٠٢٠) :**

<p>فاعلية مقرر تدريسي مقترح لمادة المشاهدة على وفق النظرية التطبيقية في تنمية مهارات التدريس الاساسية لطلبة كليات التربية الاساسية</p>	<p><b>عنوان الدراسة</b></p>
<p>العراق - كلية التربية الاساسية جامعة بابل</p>	<p><b>مكان الدراسة</b></p>
<p>- بناء مقرر تدريسي لمادة المشاهدة على وفق النظرية التطبيقية لطلبة المرحلة الثالثة /كليات التربية الاساسية . - فاعلية المقرر التدريسي لمادة المشاهدة في تنمية مهارات التدريس الاساسية لطلبة المرحلة الثالثة /كليات التربية الاساسية</p>	<p><b>اهداف الدراسة</b></p>
<p>المنهج التجريبي</p>	<p><b>منهج البحث</b></p>
<p>طلبة كليات التربية الأساسية في الجامعة المستنصرية و بابل و البصرة و ديالى و الموصل و الكوفة .</p>	<p><b>مجتمع الدراسة</b></p>
<p>( ٤٣ ) طالب وطالبة</p>	<p><b>حجم العينة</b></p>
<p>مقياس مهارات التدريس اللازمة</p>	<p><b>اداة الدراسة</b></p>
<p>الوسط المرجح والوزن المئوي</p>	<p><b>الوسيلة الاحصائية</b></p>
<p>مهارة ادارة الصف جاءت بالمرتبة الاولى بعدما كانت بالمرتبة الثالثة ومهارة التقويم بالمرتبة الثانية نفس تسلسلها ومهارة إثارة دافعية الطلبة نحو التعلم بالمرتبة الثالثة بعد ان كانت بالمرتبة الرابعة ومهارة استعمال الوسيلة التعليمية بالمرتبة الرابعة ومهارة تلقي الاجابة بالمرتبة الخامسة ومهارة التخطيط للتدريس بالرتبة السادسة . ( رزوقي ، ٢٠٢٠ : ١٩٦ - ٢١٢ )</p>	<p><b>نتائج الدراسة</b></p>

## ثانيا : مؤشرات ودلالات عن الدراسات السابقة :

### Indications and indications from previous studies:

بعد عرض الدراسات السابقة التي لها صلة قريبة من موضوع البحث الحالي والتي قسمتها الباحثة الى محورين المحور الاول دراسات سابقة تناولت بنود المواصفة القياسية الدولية (ISO) والتي سعت الدراسات فيها الى معرفة مدى دور بنود المواصفة القياسية الدولية (ISO) في مؤسسات التعليم العالي في رفع كفاءة الطلبة والتدريسيين فقد تبين الاتي :

١- ان دراساتهم اختلفت في مكان اجرائها واهدافها ومجتمعها وعينتها ومنهجها الدراسي والاداة المستعملة ووسائلها الاحصائية والنتائج التي توصلت اليها تلك الدراسات .

٢- اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة كونها اختلفت في مكان اجرائها واهدافها ومجتمعها وعينتها ومنهجها الدراسي والاداة المستعملة ووسائلها الاحصائية والنتائج التي توصل اليها الباحثة من الاستبانة التي خُصصت للتدريسيين والمشرفين العلمي والتربوي .

٣- اما المحور الثاني دراسات سابقة تناولت المشاهدة والتطبيق ، وتبين ان هناك اهتمام متزايدا من الباحثين التربويين بإعداد الطلبة المعلمين والعمل على تطويرهم كمعلمين في المستقبل وكان الاختلاف معهم في عنوان البحث والاهداف وحجم العينة ونتائج البحث .

٤- تمثلت اهداف البحث الحالي التعرف على مدى توافر بنود المواصفة القياسية الدولية (ISO) عند تدريسي مادة المشاهدة في كلية التربية الاساسية ، ومدى توافر بنود المواصفة القياسية الدولية (ISO) عند الطلبة المعلمين في التطبيق العملي من طلبة كلية التربية الاساسية ، ومقترحات تطوير دروس مادة المشاهدة والتطبيق في كليات التربية الاساسية في الجانب ( النظري - والمشاهدة - والتطبيقي ) .

٥- عينة البحث فقد تمثل بالتدريسيين من الجامعة المستنصرية كلية التربية الاساسية ، ومنهج البحث وصفي ، في حين الوسائل الاحصائية التي ستستعملها في البحث الحالي فقد اعتمدت الباحثة على الوسط المرجح والوزن المئوي بالاعتماد على الحقيبة الاحصائية للعلوم الاجتماعية ( spss ) لاستخراج نتائج البحث .

### ثالثا : جوانب الافادة من الدراسات السابقة :

#### Aspects of benefit from previous studies:

- استقراء الجوانب النظرية التي تخص بنود المواصفة القياسية الدولية ( ISO 21001:2018) ، وكذلك الجوانب النظرية للمشاهدة والتطبيق .
- التعرف على منهج البحث المتبع من قبل الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث للتأكد من منهج البحث الحالي .
- استقراء بعض المؤشرات في اعتماد الابعاد بما يتناسب منها مع البحث الحالي .
- المساعدة في وضع اسس للجوانب النظرية ومتغيراته للبحث الحالي .
- التعرف على بنود المواصفة القياسية الدولية . ( ISO 21001:2018 )
- استقراء الباحثة للأداة البحث المعتمدة لدراساتهم ودرجة مقاربتها للبحث الحالي .
- معرفة ما توصل اليه الباحثين في نتائج أبحاثهم ، وخاصة نتائج البحث المتعلقة ببنود المواصفة القياسية الدولية ( ISO 21001:2018 ) قيد التجريب .
- معرفة ما توصل اليه الباحثون في نتائج أبحاثهم ، وخاصة نتائج البحث المتعلقة بالمشاهدة والتطبيق .
- اطلاع الباحثة على الاستنتاجات التي توصل اليها الباحثين عند تطبيقهم بنود المواصفة القياسية الدولية ( ISO ) ، والمشاهدة والتطبيق .
- الإفادة من بعض مصادر البحث وخاصة منها المتعلقة بنود المواصفة القياسية الدولية ( ISO 21001:2018 ) ، والمشاهدة والتطبيق .

## الفصل الثالث

### (( منهج البحث واجراءاته ))

#### (( Research Methodology and Procedures ))

تناولت الباحثة في هذا الفصل الاجراءات التي اتبعتها لتحقيق اهداف بحثها مبتدئة بمنهج البحث ، وطريقة اختيار مجتمع البحث وعينته ، وكذلك يوضح هذا الفصل الاداة المستعملة لجمع البيانات ، وبيان صدقها ، وثباتها ، وتطبيقها على العينة الاساسية ، وأخيرا المعالجات الاحصائية التي اعتمدها الباحثة في تحليل نتائج البحث ، وفيما يأتي تفصيلا لذلك :

#### اولاً : منهج البحث : Research Methodology

يعد من بين البحوث العلمية التي تهتم بتحديد الوضع القائم للظاهرة المبحوثة، فهو يعمل على وصفها بأسلوب يعتمد على تحليل بياناتها الظاهرة وبيان العلاقة بين عناصرها او مكوناتها (عطية والهاشمي ، ٢٠١٠ : ١٣٧) ، وعليه اتبعت الباحثة منهج البحث الوصفي ، اي وصف الظاهرة ، بكونه المنهج المناسب لأهداف البحث،

#### ثانياً : مجتمع البحث : Research Community

تمثل مجتمع البحث من ثلاثة محاور :

المحور الاول : مجتمع كليات التربية الاساسية :

بلغ مجتمع الجامعات ( ١١ ) جامعة تضم ( ١١ ) كلية من كليات التربية الاساسية في العراق وضمت الكليات ( ٦٥ ) قسم موزعة كما موضح في الجدول ( ٣ ) .

جدول ( ٣ )

مجتمع الجامعات والكليات وعدد الأقسام فيها ونسبهم المئوية

ت	الجامعة	المحافظة	الكلية	عدد الاقسام	النسبة المئوية
١	المستنصرية	بغداد	التربية الأساسية	١٥	% ٢١.٧٤
٢	بابل	بابل	التربية الأساسية	٧	% ١٠.١٤
٣	ميسان	ميسان	التربية الأساسية	٨	% ١١.٥٩
٤	ديالى	ديالى	التربية الأساسية	٨	% ١١.٥٩
٥	الموصل	نينوى	التربية الأساسية	١٠	% ١٤.٤٩
٦	الكوفة	النجف	التربية الأساسية	٤	% ٥.٨٠
٧	المتنى	القادسية	التربية الأساسية	٣	% ٤.٣٥
٨	سومر	ذي قار	التربية الأساسية	٣	% ٤.٣٥
٩	واسط	واسط	التربية الأساسية	٦	% ٨.٧٠
١٠	تكريت	صلاح الدين	التربية الأساسية	٣	% ٤.٣٥
١١	تلعفر	نينوى	التربية الأساسية	٢	% ٢.٩٠
	المجموع		١١	٦٩	%٩٩.٩٣

### المحور الثاني : مجتمع اساتيد مادة المشاهدة :

بلغ عدد اساتيد مادة المشاهدة والتطبيق في كليات التربية الاساسية للعام الدراسي (٢٠٢٠.٢٠٢١) هو (١٣٢) تدريسي الذين يدرسون فعلا مادة المشاهدة والتطبيق بواقع (٨٢) ذكور اذ شكلوا نسبة مئوية مقدارها (٦٢ %) من مجتمع اساتيد مادة المشاهدة للبحث الحالي، و (٥٠) اناث. اذ شكلن نسبة مئوية مقدارها (٣٨ %) من مجتمع اساتيد مادة المشاهدة والتطبيق للبحث الحالي موزعين على كليات التربية الاساسية في الجامعات العراقية ، والجدول (٤) يوضح ذلك .

#### جدول ( ٤ )

مجتمع اساتيد مادة المشاهدة والتطبيق من الذكور و الاناث ونسبهم المئوية

ت	الجامعة والكلية	عدد الذكور	عدد الاناث	المجموع	النسبة المئوية
١	الجامعة المستنصرية / كلية التربية الأساسية .	١٧	١٣	٣٠	٢٢، ٧٢ %
٢	جامعة بابل / كلية التربية الأساسية .	٩	٥	١٤	١٠، ٦٠ %
٣	جامعة ميسان / كلية التربية الأساسية .	٩	٧	١٦	١٢، ١٢ %
٤	جامعة ديالى / كلية التربية الأساسية .	١٠	٦	١٦	١٢، ١٢ %
٥	جامعة الموصل / كلية التربية الأساسية .	١٢	٨	٢٠	١٥، ١٥ %
٦	جامعة الكوفة / كلية التربية الأساسية .	٥	٣	٨	٦، ٠٦ %
٧	جامعة المثنى / كلية التربية الأساسية .	٣	٣	٦	٤، ٥٥ %
٨	جامعة سومر / كلية التربية الأساسية .	٤	٢	٦	٤، ٥٥ %
٩	جامعة واسط / كلية التربية الأساسية .	٤	٢	٦	٤، ٥٥ %
١٠	جامعة تكريت / كلية التربية الأساسية .	٤	٢	٦	٤، ٥٥ %
١١	جامعة تلعفر / كلية التربية الأساسية .	٣	١	٤	٣، ٠٣ %
	المجموع	٨٠	٥٢	١٣٢	٩٩، ٩٦ %

### المحور الثالث : مجتمع المشرف التربوي والعلمي على المطبقين :

بلغ عدد المشرف التربوي والعلمي على الطلبة المطبقين ( ١٤٨٧ ) المكلفين بزيارة الطالب المعلم على منصة الكلاس روم للعام الدراسي (٢٠٢٠ .٢٠٢١)، بواقع (٨٨٤) تدريسي من جنس الذكور . اذ شكلوا نسبة مئوية مقدارها (٥٩ %) من مجتمع اساتيد المشرف التربوي والعلمي على التطبيق ، و (٦٠٣) تدريسي من جنس الاناث . اذ شكلن نسبة مئوية مقدارها (٤١ %) من مجتمع اساتيد المشرف التربوي والعلمي على التطبيق موزعين للأشرف على الطلبة المطبقين عبر منصة الكلاس روم ، والجدول ( ٥ ) يوضح ذلك .

#### جدول ( ٥ )

مجتمع المشرف التربوي والعلمي على الطلبة المطبقين من الذكور و الاناث ونسبهم المئوية

ت	الجامعة والكلية	عدد الذكور	عدد الاناث	المجموع	النسبة المئوية
١	الجامعة المستنصرية / كلية التربية الأساسية .	١٩١	٢٠١	٣٩٢	% ٢٦. ٣٦
٢	جامعة بابل / كلية التربية الأساسية .	٨٣	٤٧	١٣٠	% ٨. ٧٤
٣	جامعة ميسان / كلية التربية الأساسية .	٧١	٣٢	١٠٣	% ٦. ٩٣
٤	جامعة ديالى / كلية التربية الأساسية .	١٥٠	٧٨	٢٢٨	% ١٥. ٣٣
٥	جامعة الموصل / كلية التربية الأساسية .	٧٨	٣٣	١١١	% ٧. ٤٦
٦	جامعة الكوفة / كلية التربية الأساسية .	٧٦	٣١	١٠٧	% ٧. ٢٠
٧	جامعة المثنى / كلية التربية الأساسية .	٤٥	٤٠	٨٥	% ٥. ٧٢
٨	جامعة سومر / كلية التربية الأساسية .	٤٧	٣٠	٧٧	% ٥. ١٨
٩	جامعة واسط / كلية التربية الأساسية .	٥٨	٥٠	١٠٨	% ٧. ٢٦
١٠	جامعة تكريت / كلية التربية الأساسية .	٤٨	٣٠	٧٨	% ٥. ٢٥
١١	جامعة تلعفر / كلية التربية الأساسية .	٣٧	٣١	٦٨	% ٤. ٥٧
	المجموع	٨٨٤	٦٠٣	١٤٨٧	%١٠٠

### ثالثاً : عينة البحث : The research sample

تضم العينة جانباً او جزءاً من افراد مجتمع البحث ، اذ يكونوا مماثلين له بحيث يحملون كل صفاته المشتركة ، وان هذا الانموذج يغني الباحثين عن كل افراد المجتمع بحوثهم، وخاصة في حالة صعوبة الوصول الى كل افراد ذلك المجتمع (نوفل، فريال، ٢٠١٠: ٢٣٢)

وعليه اتبعت الباحثة لاختيار عينة بحثها من المجتمع الاصلي والذي تضمن ثلاثة محاور للعينة الاساسية المشمولة بالبحث وهي كالآتي :

المحور الاول : عينة كليات التربية الاساسية :

#### Sample colleges of basic education:

ان عملية اختيار العينة يحتاج الى تحديد حجمها، ومع انه لا يوجد قانون في الادبيات ينص على تعيين العدد المطلوب الا ان الاحصائيين يميلون الى جعل العينة تشكل نسبة معقولة من المجتمع الذي تمثله (عدس، ٢٠١٣: ١٩٣) ، وعليه فقد اختارت الباحثة عينة بحثها الحالية بالطريقة العشوائية من مجتمع كليات التربية الاساسية في الجامعات العراقية ، وبعد ان وضعت الباحثة الكليات على شكل قصاصات ورقية في علبة زجاجية تم اختيار كلية التربية الاساسية الجامعة المستنصرية عشوائياً من بين الكليات لتطبيق بحثها الحالي ، وبعدها قامت الباحثة بزيارة كلية التربية الاساسية الجامعة المستنصرية بموجب الكتاب الصادر من جامعة بابل كلية الدراسات العليا ذو العدد ( ٧٧٣ ) المؤرخ في ٩ / ٢ / ٢٠٢١ ملحق ( ١ ) لمعرفة عدد اساتيد مادة المشاهدة والتطبيق في الكلية ، وعدد الاساتيد الذين سوف يشرفون على طلبتهم خلال فترة التطبيق ومنهم المشرف التربوي والعلمي .

المحور الثاني . عينة اساتيد مادة المشاهدة :

### Sample Teachers Watching Material:

ان اختيار حجم العينة في البحوث الوصفية يكون من افراد المجتمع الكلي في حال كان عدد افراد هذا المجتمع مرتفع، ولكن تقل هذه النسبة كلما كبر عدد افراد المجتمع . (البطش، فريد، ٢٠٠٧: ١٠٥)

وتأسيساً على ما تقدم فقد عمدت الباحثة الى اخذ جميع اساتيد مادة المشاهدة والتطبيق من اساتيد كلية التربية الاساسية الجامعة المستنصرية كعينة لبحثها الاصيلي الذين يدرسون فعلا مادة المشاهدة والتطبيق في اثناء تقديمهم المحاضرات النظرية لطلبتهم ليكونوا حجم العينة الاساسية التي يتم عرض الاستبانة من بنودها ومؤشراتها عليهم ، وعليه فقد بلغ عدد العينة الاساسية لاساتيد مادة المشاهدة والتطبيق (٣٠) تدريسي من جميع اقسام كلية التربية الاساسية الجامعة المستنصرية من كلا الجنسين ( ١٧ ) من جنس الذكور شكلوا نسبة مقدارها (٦٦، ٥٦) و( ١٣ ) من جنس اناث شكلن نسبة مقدارها (٣٣، ٤٣) والجدول (٦) يوضح ذلك.

### جدول ( ٦ )

عينة اساتيد مادة المشاهدة من الذكور و الاناث ونسبتهم المئوية

النسبة المئوية ككل	النسبة المئوية	عدد الاناث	النسبة المئوية	عدد الذكور	الكلية	الجامعة
	٤٣، ٣٣	١٣	٥٦، ٦٦	١٧	التربية الاساسية	المستنصرية
% ١٠٠	٣٠			المجموع		

المحور الثالث . عينة المشرف التربوي والعلمي على الطلبة المطبقين :

### The sample of the educational and scientific supervisor on the applied students:

عمدت الباحثة الى اخذ جميع مشرفي التطبيق ( التربوي والعلمي ) على الطلبة الذين يشرفون عليهم عبر منصة الكلاس روم من اساتيد كلية التربية الاساسية الجامعة المستنصرية) البالغ عددهم ( ٣٩٢ ) تدريسي من كلا الجنسين ( ٢٠١ ) ذكور شكلوا نسبة مئوية مقدارها ( ٥١ ، ٢٧ ) و ( ١٩١ ) اناث شكلن نسبة مئوية مقدارها ( ٤٨ ، ٧٢ ) والجدول (٧) يوضح ذلك .

#### جدول ( ٧ )

عينة المشرف التربوي والعلمي من الذكور و الاناث ونسبتهم المئوية

الجامعة	الكلية	عدد الذكور	النسبة المئوية	عدد الاناث	النسبة المئوية	النسبة المئوية ككل
المستنصرية	التربية الاساسية	٢٠١	٥١ ، ٢٨	١٩١	٤٨ ، ٧٢	% ١٠٠
المجموع		٣٩٢				

#### رابعاً : اداة البحث : Search Tool

لأجل تحقيق الاجابة على اهداف البحث الحالي اعتمدت الباحثة لتطبيق بحثها على الاستبانة فيها قائمة تتضمن بنود ومؤشرات ، وذلك بعد التشاور مع الاساتيد المتخصصين في طرائق التدريس والاساتذة المتخصصين بالقياس والتقييم ، فقد ايد جميعهم بان تكون اداة البحث هي ( الاستبانة ) كأفضل اداة ممكن ان تُقيس البنود ومؤشرات من وجهة نظر اساتيد مادة المشاهدة والتطبيق ومن وجهة نظر المشرف ( التربوي والعلمي ) بعد التطبيق ، وممكن ان تعطي نتائج اكثر دقة لمعرفة مدى توافر بنود المواصفة القياسية الدولية ( ISO 21001 ) من وجه نظرهم وقد مرت عملية بناء اداة البحث (الاستبانة) بالاتي:

▪ **الاستبانة ( بنودها ومؤشراتها )** : سيتم عرض بناء الاداة واجراءاتها وفق الاتي :

اولا : الاستبانة بصيغتها الاولية :

#### The questionnaire in its initial form:

عمدت الباحثة اعداد اداة البحث ( الاستبانة ) بصيغتها الاولية لبنود المواصفة القياسية الدولية ( ISO 21001 ) بوصفها وسيلة تهدف الى جمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث الحالي، اذ كانت تضم الاستبانة (٧) بنود موزعة على (٢٩٤) مؤشروصعت امام كل مؤشر خمسة بدائل وامام كل بديل الدرجة كالاتي :

- متوفرة بدرجة كبيرة ..... الدرجة ( ٤ ) .
- متوفرة..... الدرجة ( ٣ ) .
- متوفرة بدرجة متوسطة ..... الدرجة ( ٢ ) .
- متوفرة بدرجة ضعيفة ..... الدرجة ( ١ ) .
- غير متوفرة ..... الدرجة ( صفر ) . ملحق ( ٤ )

ثانياً : إعداد تعليمات الاجابة على الاستبانة :

#### Prepare instructions for answering the questionnaire:

اعدت الباحثة التعليمات الخاصة بالإجابة عن الاستبانة ببنودها ومؤشراتها الموجهة لاساتيد مادة المشاهدة والتطبيق والمشرف العلمي والتربوي بحيث تكون مناسبة للإجابة عليها ، والغرض منها ، وطريقة الاجابة عليها ، وان الاستبانة تُعبر عن وجهة نظرهم ، والتأكيد على ضرورة قراءة الملاحظات عن كيفية الاجابة عنها ، وبيان ان وقت الاجابة ليس محددًا ومن حقهم اي يستفسرون بشأن اي فقرة يجدونها غير واضحة ، والتأكد من عدم التأشير بعلامتين على الفقرة الواحدة فضلا عن ذلك تأكيد الباحثة بان تكون اجاباتهم مستقلة ، ولا يعتمدون على اجابات زملائهم وبيان ضرورة ان يكون لكل واحد منهم رأي مستقل بإجابته .

ثالثاً : صدق اداة البحث ( الاستبانة) :

**The validity of the research tool (the questionnaire):**

لجل التحقق من صدق الاداة (الاستبانة)، فقد عرضت الباحثة اداة البحث على مجموعة من الخبراء في مجال طرائق تدريس الاجتماعيات والقياس والتقويم والبالغ عددهم (٢١) خبير ملحق (٥) ، لمعرفة آرائهم في صلاحية بنود الاستبانة ومؤشراتها بالاعتماد على نسبة اتفاق (٨٠%) فاكثروا من آرائهم كدليل على صلاحيتها ، واقترح الخبراء على توزيع بنود الاستبانة ومؤشراتها حسب متطلباتها على ان تكون البنود كالآتي بند رقم ( ٤ ) سياق الكلية ، وبند رقم ( ٥ ) القيادة ، وبند رقم ( ٦ ) التخطيط وبند رقم ( ٧ ) الدعم تكون مخصصة هذه البنود الى اجابة الاساتيد الذين يدرسون فعلا مادة المشاهدة والتطبيق في المحاضرات النظرية ملحق ( ٦ ) ، وعليه ابدى الخبراء موافقتهم على بنود الاستبانة المذكورة انفا ومؤشراتها وبنسبة اكثر من ( ٨٠ % ) والجدول ( ٨ ) يوضح ذلك .

جدول ( ٨ )

النسبة المئوية وقيمة مربع كاي لاستخراج صدق الخبراء

النتيجة	قيمة كاي		النسبة المئوية	عدد الخبراء	الموافقون	المؤشرات	
	الجدولية	المحسوبة					
دال احصائيا	٣,٨٤	١٩,٩٩	% ١٠٠	٢١	٢١	-٣٤-٣٣-٣٢-٣٠-١٧-١٥-١٢-١٠-٩-٧-٦-٥-٢-١ -٤٥-٤٤-٤٣-٤٢-٤١-٤٠-٣٩-٣٨-٣٧-٣٦-٣٥ -٥٧-٥٦-٥٥-٥٤-٥٢-٥٣-٥٠-٤٩-٤٨-٤٧-٤٦ -٦٨-٦٧-٦٦-٦٥-٦٤-٦٣-٦٢-٦١-٦٠-٥٩-٥٨ -٧٩-٧٨-٧٧-٧٦-٧٥-٧٤-٧٣-٧٢-٧١-٧٠-٦٩ -٩٢-٩١-٩٠-٨٩-٨٨-٨٧-٨٦-٨٥-٨٤-٨١-٨٠ -١٠٢-١٠١-١٠٠-٩٩-٩٨-٩٧-٩٦-٩٥-٩٤-٩٣ -١١٣-١٠٩-١٠٨-١٠٧-١٠٦-١٠٥-١٠٤-١٠٣ ١١٩-١١٨-١١٧-١١٦-١١٥-١١٤	
		١٦,٠٢	%٩٠			١٩	٢٥-٢٣-٢٠-١٩-١٨-١٦-١٤-١١-٤-٣
		١٢,٠٨	%٨٦			١٨	١١٢-١١١-١١٠-٨٤-٨٣-٣-٢٩-٢٨-٢٧-٨
		٩,٠٨	%٨٠			١٧	١٢٢-١٢١-١٢٠-٢٦-٢٤-١٣
		١٢,٠٨	%٨٦			١٨	١٢٢-٢٢-٢١

في حين البند ( ٨ ) التشغيل ، والبند ( ٩ ) تقييم الاداء ، والبند ( ١٠ ) التحسين مخصصة للإجابة عنها من قبل الاساتيد وهم ( المشرف التربوي والمشرف العلمي ) الذين سوف يشاهدون طلبتهم وهم يعطون محاضرات اثناء التطبيق العملي عبر منصة الكلاس روم ، وتدوين اجاباتهم على الاستبانة المخصصة لهم والتي سوف توجهها لهم الباحثة بعد الانتهاء من مشاهدتهم لطلبتهم ملحق ( ٦ ) وعليه ابدى الخبراء المتخصصين موافقتهم على بنود الاستبانة المذكورة انفا ومؤشراتها وبنسبة اكثر من ( ٨٠ % ) ، والجدول ( ٩ ) يبين ذلك .

### جدول ( ٩ )

النسبة المئوية وقيمة مربع كاي لاستخراج صدق الخبراء

النتيجة	قيمة كأي		النسبة المئوية	عدد الخبراء	الموافقون	المؤشرات	
	الجدولية	المحسوبة					
دال احصائيا	٣,٨٤	١٩,٩٩	% ١٠٠	٢١	٢١	٣٥-٣٤-٣٣-٣٢-٣٠-١٧-١٥-١٢-١٠-٩-٧-٦-٥-٢ -٤٧-٤٦-٤٥-٤٤-٤٣-٤٢-٤١-٤٠-٣٩-٣٨-٣٧-٣٦ -٤٨-٤٩-٥٠-٥١-٥٢-٥٣-٥٤-٥٥-٥٦ -٥٧-٥٨-٥٩-٦٠-٦١-٦٢-٦٣-٦٤-٦٥ -٦٦-٦٧-٦٨-٦٩-٧٠-٧١-٧٢-٧٣-٧٤-٧٥-٧٦-٧٧ -٧٨-٧٩-٨٠-٨١-٨٢-٨٣-٨٤-٨٥-٨٦-٨٧-٨٨-٨٩ -٩٠-٩١-٩٢-٩٣-٩٤-٩٥-٩٦-٩٧-٩٨-٩٩-١٠٠ -١٠١-١٠٢-١٠٣-١٠٤-١٠٥-١٠٦-١٠٧-١٠٨ -١٠٩-١١٠-١١١-١١٢-١١٣-١١٤-١١٥-١١٦ -١١٧-١١٨-١١٩-١٢٠-١٢١-١٢٢-١٢٣-١٢٤ -١٢٥-١٢٦-١٢٧-١٢٨-١٢٩-١٣٠-١٣١ -١٤١-١٤٢-١٤٣-١٤٤-١٤٥-١٤٦-١٤٧-١٤٨ -١٤٩-١٥٠-١٥١-١٥٢-١٥٣-١٥٤-١٥٥-١٥٦ -١٥٧-١٥٨-١٥٩-١٦٠-١٦١-١٦٢-١٦٣-١٦٤ ١٦٥-١٦٦-١٦٧-١٦٨-١٦٩-١٧٠-١٧١	
		١٢,٠٨	%٨٦			١٨	١-٣-٤-١١-١٤-١٦-١٨-١٩-٢٠-٢٣-٢٦
		٩,٠٨	%٨٠			١٧	٨-٢٤-٢٨-٢٩-٣٢-٣٣-٣٤-٣٥-٣٦-٣٧-١٣٨-١٣٩-١٣٧
		٩,٠٨	%٨٠			١٧	٢١-٢٢-٢٥
		٧,٠٢	%٧٦			١٦	١٣-٢٧

### رابعاً : التحليل الاحصائي للمؤشرات : Logical analysis of indicators

يكشف التحليل الاحصائي للمؤشرات بعض الخصائص السيكومترية التي يتم التحقق منها خلال التحليل الاحصائي لها وهي خاصيتان تميز المؤشرات ومعاملات صدقها لذلك ارتأت الباحثة ان تكون عينة التحليل الاحصائي (١٠٠) تدريسي من ضمنهما اساتيد المادة واساتيد المشرف التربوي والعلمي، وبعد ان طبقت المؤشرات على عينة التحليل الاحصائي حسبت الدرجات لكل مؤشر من مؤشرات البنود تبين ان اعلى درجة هي (٠,٦٥) وادنى درجة هي (٠,٣٥) فيما يخص (استبانة البنود والمؤشرات) الموجهة الى اساتيد مادة المشاهدة والتطبيق والجدول (١٠) يبين ذلك.

#### جدول ( ١٠ )

#### علاقة المؤشر بالدرجة الكلية لمؤشرات بنود المواصفة القياسية

تسلسل المؤشر	معامل الارتباط	الدلالة	تسلسل المؤشر	معامل الارتباط	الدلالة
١	٠,٦٥	دال	٦٢	٠,٦٥	دال
٢	٠,٦٥	دال	٦٣	٠,٦٢	دال
٣	٠,٦٤	دال	٦٤	٠,٣٧	دال
٤	٠,٦٤	دال	٦٥	٠,٦٠	دال
٥	٠,٤٤	دال	٦٦	٠,٤٦	دال
٦	٠,٤٨	دال	٦٧	٠,٥٧	دال
٧	٠,٥٥	دال	٦٨	٠,٦١	دال
٨	٠,٤٥	دال	٦٩	٠,٤٦	دال
٩	٠,٥٨	دال	٧٠	٠,٥٨	دال
١٠	٠,٦١	دال	٧١	٠,٥٩	دال
١١	٠,٣٥	دال	٧٢	٠,٦٢	دال
١٢	٠,٥٨	دال	٧٣	٠,٦٥	دال
١٣	٠,٦١	دال	٧٤	٠,٦١	دال
١٤	٠,٦٣	دال	٧٥	٠,٦٠	دال
١٥	٠,٦١	دال	٧٦	٠,٦٠	دال
١٦	٠,٥٧	دال	٧٧	٠,٦٢	دال
١٧	٠,٤٦	دال	٧٨	٠,٦٥	دال
١٨	٠,٥١	دال	٧٩	٠,٣٥	دال

دال	٠,٥٨	٨٠	دال	٠,٥٥	١٩
دال	٠,٥٧	٨١	دال	٠,٤٥	٢٠
دال	٠,٦٥	٨٢	دال	٠,٥٨	٢١
دال	٠,٤٦	٨٣	دال	٠,٦١	٢٢
دال	٠,٥١	٨٤	دال	٠,٣٥	٢٣
دال	٠,٦١	٨٥	دال	٠,٥٨	٢٤
دال	٠,٤٦	٨٦	دال	٠,٦١	٢٥
دال	٠,٥٨	٨٧	دال	٠,٦٥	٢٦
دال	٠,٥٩	٨٩	دال	٠,٦٢	٢٧
دال	٠,٦٢	٩٠	دال	٠,٣٧	٢٨
دال	٠,٦٥	٩١	دال	٠,٦٠	٢٩
دال	٠,٦١	٩٢	دال	٠,٦١	٣٠
دال	٠,٦٠	٩٣	دال	٠,٤٦	٣١
دال	٠,٦٠	٩٤	دال	٠,٥٨	٣٢
دال	٠,٦٢	٩٥	دال	٠,٥٩	٣٣
دال	٠,٦٥	٩٦	دال	٠,٦٢	٣٤
دال	٠,٦٠	٩٧	دال	٠,٦٥	٣٥
دال	٠,٤٤	٩٨	دال	٠,٤٦	٣٦
دال	٠,٤٨	٩٩	دال	٠,٥٧	٣٧
دال	٠,٥٥	١٠٠	دال	٠,٦١	٣٨
دال	٠,٤٥	١٠١	دال	٠,٤٦	٣٩
دال	٠,٥٨	١٠٢	دال	٠,٥٨	٤٠
دال	٠,٦١	١٠٣	دال	٠,٤٦	٤١
دال	٠,٦٥	١٠٤	دال	٠,٥١	٤٢
دال	٠,٦١	١٠٥	دال	٠,٥٢	٤٣
دال	٠,٦٠	١٠٦	دال	٠,٦٥	٤٤
دال	٠,٦٠	١٠٧	دال	٠,٦٢	٤٥
دال	٠,٦٢	١٠٨	دال	٠,٣٧	٤٦
دال	٠,٦٥	١٠٩	دال	٠,٦٠	٤٧
دال	٠,٦٠	١١٠	دال	٠,٦١	٤٨
دال	٠,٤٤	١١١	دال	٠,٤٦	٤٩
دال	٠,٣٨	١١٢	دال	٠,٥٨	٥٠
دال	٠,٣٥	١١٣	دال	٠,٥٩	٥١
دال	٠,٥٨	١١٤	دال	٠,٦٢	٥٢

٥٣	٠,٦٥	دال	١١٥	٠,٦١	دال
٥٤	٠,٦١	دال	١١٦	٠,٣٤	دال
٥٥	٠,٦٠	دال	١١٧	٠,٥٨	دال
٥٦	٠,٦٠	دال	١١٨	٠,٦١	دال
٥٧	٠,٦٢	دال	١١٩	٠,٦٣	دال
٥٨	٠,٦٥	دال	١٢٠	٠,٦١	دال
٥٩	٠,٣٩	دال	١٢١	٠,٥٧	دال
٦٠	٠,٥١	دال	١٢٢	٠,٤٦	دال

اما التحليل الاحصائي لمؤشرات المواصفة القياسية الدولية الخاصة للمشرف التربوي والعلمي حيث تبين ان اعلى درجة هي ( ٠,٦٦ ) وادنى درجة هي ( ٠,٣٤ ) للبنود والمؤشرات الموجهة الى اساتيد المشرف التربوي والعلمي والجدول (١١) يبين ذلك.

#### جدول ( ١١ )

#### علاقة المؤشر بالدرجة الكلية لمؤشرات بنود المواصفة القياسية

التسلسل	معامل الارتباط	الدلالة	تسلسل الفقرة	معامل الارتباط	الدلالة	تسلسل الفقرة	معامل الارتباط	الدلالة
١	٠,٦٥	دال	٥٨	٠,٦٥	دال	١١٦	٠,٣٤	دال
٢	٠,٦٥	دال	٥٩	٠,٣٩	دال	١١٧	٠,٥٨	دال
٣	٠,٦٤	دال	٦٠	٠,٥١	دال	١١٨	٠,٦١	دال
٤	٠,٦٤	دال	٦١	٠,٥٢	دال	١١٩	٠,٦٣	دال
٥	٠,٤٤	دال	٦٢	٠,٦٥	دال	١٢٠	٠,٦١	دال
٦	٠,٤٨	دال	٦٣	٠,٦٢	دال	١٢١	٠,٥٧	دال
٧	٠,٥٥	دال	٦٤	٠,٣٧	دال	١٢٢	٠,٤٦	دال
٨	٠,٤٥	دال	٦٥	٠,٦٠	دال	١٢٣	٠,٥١	دال
٩	٠,٥٨	دال	٦٦	٠,٤٦	دال	١٢٤	٠,٥٥	دال
١٠	٠,٦٦	دال	٦٧	٠,٥٧	دال	١٢٥	٠,٤٥	دال
١١	٠,٣٥	دال	٦٨	٠,٦١	دال	١٢٦	٠,٥٩	دال
١٢	٠,٥٨	دال	٦٩	٠,٤٦	دال	١٢٧	٠,٦٢	دال
١٣	٠,٦١	دال	٧٠	٠,٥٨	دال	١٢٨	٠,٦٥	دال
١٤	٠,٦٣	دال	٧١	٠,٥٩	دال	١٢٩	٠,٦١	دال
١٥	٠,٦١	دال	٧٢	٠,٦٢	دال	١٣٠	٠,٦٠	دال
١٦	٠,٥٧	دال	٧٣	٠,٦٥	دال	١٣١	٠,٦٠	دال
١٧	٠,٤٦	دال	٧٤	٠,٦١	دال	١٣٢	٠,٦٢	دال

١٨	٠,٥١	دال	٧٥	٠,٦٠	دال	١٣٣	٠,٥٨	دال
١٩	٠,٥٥	دال	٧٦	٠,٦٠	دال	١٣٤	٠,٣٩	دال
٢٠	٠,٤٥	دال	٧٧	٠,٦٢	دال	١٣٥	٠,٥١	دال
٢١	٠,٥٨	دال	٧٨	٠,٦٥	دال	١٣٦	٠,٥٢	دال
٢٢	٠,٦١	دال	٧٩	٠,٣٤	دال	١٣٧	٠,٦٥	دال
٢٣	٠,٣٥	دال	٨٠	٠,٥٨	دال	١٣٨	٠,٦٢	دال
٢٤	٠,٥٨	دال	٨١	٠,٦٢	دال	١٣٩	٠,٣٧	دال
٢٥	٠,٦١	دال	٨٢	٠,٥٧	دال	١٤٠	٠,٦٠	دال
٢٦	٠,٦٥	دال	٨٣	٠,٤٦	دال	١٤١	٠,٦٥	دال
٢٧	٠,٦٢	دال	٨٤	٠,٥١	دال	١٤٢	٠,٣٩	دال
٢٨	٠,٣٧	دال	٨٥	٠,٦١	دال	١٤٣	٠,٥١	دال
٢٩	٠,٦٠	دال	٨٦	٠,٤٦	دال	١٤٤	٠,٥٢	دال
٣٠	٠,٦١	دال	٨٧	٠,٥٨	دال	١٤٥	٠,٦٥	دال
٣١	٠,٤٦	دال	٨٩	٠,٥٩	دال	١٤٦	٠,٦٢	دال
٣٢	٠,٥٨	دال	٩٠	٠,٦٢	دال	١٤٧	٠,٣٧	دال
٣٣	٠,٥٩	دال	٩١	٠,٦٥	دال	١٤٨	٠,٦٠	دال
٣٤	٠,٦٢	دال	٩٢	٠,٦١	دال	١٤٩	٠,٤٦	دال
٣٥	٠,٦٥	دال	٩٣	٠,٦٠	دال	١٥٠	٠,٥٧	دال
٣٦	٠,٤٦	دال	٩٤	٠,٦٠	دال	١٥١	٠,٣٩	دال
٣٧	٠,٥٧	دال	٩٥	٠,٦٢	دال	١٥٢	٠,٥١	دال
٣٨	٠,٦١	دال	٩٦	٠,٦٥	دال	١٥٣	٠,٥٢	دال
٣٩	٠,٤٦	دال	٩٧	٠,٦٠	دال	١٥٤	٠,٦٥	دال
٤٠	٠,٥٨	دال	٩٨	٠,٤٤	دال	١٥٥	٠,٦٢	دال
٤١	٠,٣٩	دال	٩٩	٠,٤٨	دال	١٥٦	٠,٦٤	دال
٤٢	٠,٥١	دال	١٠٠	٠,٥٥	دال	١٥٧	٠,٦٤	دال
٤٣	٠,٥٢	دال	١٠١	٠,٤٥	دال	١٥٨	٠,٤٤	دال
٤٤	٠,٦٥	دال	١٠٢	٠,٥٨	دال	١٥٩	٠,٤٨	دال
٤٥	٠,٦٢	دال	١٠٣	٠,٦١	دال	١٦٠	٠,٥٥	دال
٤٦	٠,٣٧	دال	١٠٤	٠,٦٥	دال	١٦١	٠,٤٥	دال
٤٧	٠,٦٠	دال	١٠٥	٠,٦١	دال	١٦٢	٠,٥٨	دال
٤٨	٠,٦١	دال	١٠٦	٠,٦٠	دال	١٦٣	٠,٦١	دال
٤٩	٠,٤٦	دال	١٠٧	٠,٦٠	دال	١٦٤	٠,٦٥	دال
٥٠	٠,٥٨	دال	١٠٨	٠,٦٢	دال	١٦٥	٠,٦٢	دال
٥١	٠,٥٩	دال	١٠٩	٠,٦٥	دال	١٦٦	٠,٣٧	دال

٥٢	٠,٦٢	دال	١١٠	٠,٦٠	دال	١٦٧	٠,٦٠	دال
٥٣	٠,٦٥	دال	١١١	٠,٤٤	دال	١٦٨	٠,٤٦	دال
٥٤	٠,٦١	دال	١١٢	٠,٣٨	دال	١٦٩	٠,٥٧	دال
٥٥	٠,٦٠	دال	١١٣	٠,٣٥	دال	١٧٠	٠,٦١	دال
٥٦	٠,٦٠	دال	١١٤	٠,٥٨	دال	١٧١	٠,٤٦	دال
٥٧	٠,٦٢	دال	١١٥	٠,٦١	دال			

خامساً : ثبات اداة البحث ( الاستبانة ) :

#### The stability of the search tool (resolution):

ان ايجاد معامل الثبات لأداة البحث اذا كان من خلال اعادة تطبيق الاختبار على نفس افراد العينة الذي يختاره الباحث لمرتين متتاليتين يشرط في ذلك ان تكون المدة الفاصلة بين التطبيق الاول لأداة البحث والتطبيق الثاني للأداة نفسها لا تقل عن اسبوعين . (النعيمي واخرون، ٢٠٠٩: ١٧٢) ، ومن اجل التحقق من ثبات اداة البحث فقد عمدت الباحثة الى تطبيق اداة البحث ملحق (٧٦) ، للمرة الاولى على مجموعة اساتيد مادة المشاهدة والتطبيق من هم خارج عينة البحث الاساسية والبالغ عددهم (١٦) تدريسي ، اذ اختيروا من قبل الباحثة بالأسلوب العشوائي من كلية التربية الاساسية جامعة ديالى ، وجرى اعادة تطبيقها على العينة نفسها بعد مرور اسبوعين على التطبيق الاول ، من ثم حساب معامل الثبات للتطبيق الاول والثاني باستعمال معامل ارتباط بيرسون ليكون معامل الثبات لأداة البحث (الاستبانة) (٨٤%) وهو معامل ثبات جيد يدل على ثبات عالٍ لأداة البحث . اذ ان قيمة الثبات ينبغي ان تتراوح ما بين (٠-١) وكلما اقترب معامل الثبات من الواحد كلما كان اكثر ثباتا . (علام، ٢٠٠٩ : ٢٣٤)

### وصف ( الاستبانة ) : (Description (resolution)

تمثل وصف الاستبانة لبنودها ومؤشراتهما بالاتي :

أ. وصف الاستبانة الموجهة الى اساتيد مادة المشاهدة :

#### Description of the questionnaire directed to the teachers of the viewing material :

تمثلت اداة البحث الحالي ( الاستبانة لبنودها و مؤشراتهما ) المخصص للإجابة عنها من قبل اساتيد مادة ( المشاهدة والتطبيق ) من اربعة بنود ، والبنود المخصصة للإجابة عنها هي من وجهة نظر اساتيد مادة المشاهدة الذين يدرسون فعلا المادة في السنة التحضيرية وهي البند رقم ( ٤ ) سياق الكلية ويضم هذا البند ( ٤ ) مؤشرات رئيسة و ( ٢٣ ) مؤشر فرعي ، في حين البند رقم ( ٥ ) القيادة ويضم هذا البند ( ٣ ) مؤشرات رئيسة و ( ٢٧ ) مؤشر فرعي ، اما البند رقم ( ٦ ) التخطيط ويضم هذا البند ( ٣ ) مؤشرات رئيسة و ( ٣٢ ) مؤشر فرعي ، والبند رقم ( ٧ ) الدعم ويضم هذا البند ( ٥ ) مؤشرات رئيسة و ( ٤١ ) مؤشر فرعي ، حيث بلغ مجموع عدد المؤشرات الفرعية ( ١٢٣ ) مؤشر فرعي ملحق ( ٦ ) .

ب. وصف الاستبانة الموجهة الى المشرف التربوي والعلمي :

#### Description (list of items and indicators) directed to the educational and scientific supervisor:

تمثلت اداة البحث الحالي ( الاستبانة لبنودها و مؤشراتهما ) المخصص للإجابة عنها من قبل اساتيد ( المشرف التربوي والعلمي ) اثناء ملاحظة طلبتهم في اثناء التطبيق الفعلي عبر منصة الكلاس روم ، بحيث تألفت من ثلاثة بنود تضم (١٧١) مؤشر فرعي البند رقم ( ٨ ) التشغيل ويضم (٧) مؤشرات رئيسة و (١١٥) مؤشر فرعي ، و البند رقم ( ٩ ) تقييم الاداء ويضم هذا البند ( ٣ ) مؤشرات رئيسة و ( ٣٩ ) مؤشر فرعي ، اما البند رقم ( ١٠ ) التحسين ويضم هذا البند ( ٢ ) مؤشرات رئيسة و ( ١٧ ) مؤشرات فرعية ، ملحق ( ٧ ) .

ج . الاستبانة ( بنودها ومؤشراتها ) بصيغتها النهائية :

**The questionnaire (its items and indicators) in its final form:**

في ضوء ما تقدم من اجراءات البحث الحالي اصبحت اداة البحث جاهزة للتطبيق بصيغتها النهائية المخصصة لاساتيد مادة المشاهدة والتطبيق واساتيد المشرف التربوي والعلمي في كلية التربية الاساسية الجامعة المستنصرية ولجميع الاقسام، حيث تألفت اداة البحث المخصصة الى اساتيد مادة المشاهدة من اربعة بنود ، والبنود المخصصة من وجهة نظر اساتيد مادة المشاهدة هي البند رقم ( ٤ ) سياق الكلية ويضم هذا البند ( ٤ ) مؤشرات رئيسة و ( ٢٣ ) مؤشر فرعي ، في حين البند رقم ( ٥ ) القيادة ويضم هذا البند ( ٣ ) مؤشرات رئيسة و ( ٢٧ ) مؤشر فرعي ، اما البند رقم ( ٦ ) التخطيط ويضم هذا البند ( ٣ ) مؤشرات رئيسة و ( ٣٢ ) مؤشر فرعي ، والبند رقم ( ٧ ) الدعم ويضم هذا البند ( ٥ ) مؤشرات رئيسة و ( ٤١ ) مؤشر فرعي ومجموعها الكلي ( ١٢٣ ) ملحق ( ٦ ) ، في حين تمثلت اداة البحث المخصصة الى اساتيد ( المشرف التربوي والعلمي ) اثناء ملاحظتهم لطلبتهم في اثناء التطبيق الفعلي عبر منصة الكلاس روم ، فقد تألفت الاداة من ثلاثة بنود تضم ( ١٧١ ) مؤشر فرعي وهي البند رقم ( ٨ ) التشغيل ويضم هذا البند (٧) مؤشرات رئيسة و ( ١١٥ ) مؤشر فرعي ، في حين البند رقم ( ٩ ) تقييم الاداء ويضم هذا البند ( ٣ ) مؤشرات رئيسة و ( ٣٩ ) مؤشر فرعي ، اما البند رقم ( ١٠ ) التحسين ويضم هذا البند ( ٢ ) مؤشرات رئيسة و ( ١٧ ) مؤشر فرعي ، ملحق ( ٧ ) ، وكان توزيع المستويات المطلوبة في الاستبانة كالآتي متوفرة بدرجة كبيرة الدرجة ( ٤ ) ومتوفرة الدرجة ( ٣ )، متوفرة بدرجة متوسطة الدرجة ( ٢ ) ، ومتوفرة بدرجة ضعيفة الدرجة ( ١ ) ، وغير متوفرة الدرجة ( صفر ) ، بحيث تكون درجة الوسط هي ( ٢ ) اي درجة القطع بين اعلى وادنى وسط مرجح .

### د . اجراءات بناء المحك : Test building procedures

لما كانت الاستبانة بنودها ومؤشراتها مؤلفة من خمس مستويات مجموع اوزانها (١٠) درجات فإن وسط البنود ومؤشراتها هو (٢) درجة وعد هذا الوسط محكاً للفصل بين البنود المؤشرات والقصور فيها ، وعد كل مؤشر حصل على (٢) درجة فأكثر مؤشر متحقق وان المؤشر له مقبول ، أما المؤشر الذي حصل على أقل من (٢) درجة فُعد ضمن المؤشرات غير المتحققة وأن المؤشر له دون المستوى المطلوب وقد حددتها الباحثة بالاتي .

١- يعد وسط البنود ومؤشراتها البالغ (٥٠) درجة معيارا محكا للفصل بين المؤشر المتحقق وغير المتحقق فكل مؤشر زاد وزنه المئوي على (٥٠) درجة يعد متحقق ومقبول وما قل وزنه المئوي عن (٥٠) درجة يعد غير متحقق وغير مقبول .

٢- تكون الوسط (٥٠) الخاص بالبنود والمؤشرات الموجه الى اساتيد مادة المشاهدة والتطبيق من حاصل ضرب وسط البنود ومؤشراتها والبالغ (٢) في مجموع المؤشرات البالغ عددها (١٢٣) مؤشرا اما الدرجة القصوى فهي حاصل ضرب مستويات البنود ومؤشراتها والبالغة (٥) مستويات في حاصل ضرب عدد المؤشرات البالغ (١٢٣) مؤشرا الخاص بالبنود والمؤشرات الموجهة الى اساتيد مادة المشاهدة والتطبيق.

وبتحويل الدرجة من (١٠٠) باتباع المعادلة الاتية :

الوسط المرجح

$$100 \times \frac{\text{الدرجة القصوى}}{\text{الوسط المرجح}}$$

الدرجة القصوى

أي ان :

$$246 = 123 \times 2 \text{ الوسط المرجح}$$

$$٤ \times ١٢٣ = ٤٩٢ \text{ الدرجة القصوى}$$

اي :

$$٥٠ \text{ درجة} = ١٠٠ \times \frac{٢٤٦}{٤٩٢}$$

٣- تكون الوسط (٥٠) الخاص بالبنود والمؤشرات الموجه الى المشرف التربوي والعلمي من حاصل ضرب وسط البنود ومؤشراتها والبالغ (٢) في مجموع المؤشرات البالغ عددها (١٧١) مؤشر اما الدرجة القصوى فهي حاصل ضرب مستويات البنود ومؤشراتها والبالغ عددها (٥) مستويات في حاصل ضرب عدد المؤشرات والبالغ عددها (١٧٢) مؤشر الخاص بالبنود والمؤشرات الموجهة الى المشرف التربوي والعلمي ، وبتحويل الدرجة من (١٠٠) باتباع المعادلة الاتية :

$$\frac{\text{الوسط المرجح}}{١٠٠ \times \text{الدرجة القصوى}}$$

أي ان :

$$٢ \times ١٧١ = ٣٤٢ \text{ الوسط المرجح}$$

$$٤ \times ١٧١ = ٦٨٤ \text{ الدرجة القصوى}$$

$$٥٠ \text{ درجة} = ١٠٠ \times \frac{٣٤٣}{٦٨٤}$$

**ه : اجراءات تطبيق الاستبانة : Questionnaire application procedures**

- ١- تم توزيع الاستبانة لبنودها ومؤشراتهما على اساتيد مادة المشاهدة من وجهة نظرهم من اساتيد كلية التربية الاساسية الجامعة المستنصرية البالغ عددهم (٣٠) تدريسي خلال مدة زمنية بلغت (١٨) يوما تم فيها التسليم للاستبانة والاستلام منهم الى الباحثة نفسها والتاريخ الموافق من ٣١ / ٥ / ٢٠٢١ م الى ١٧ / ٦ / ٢٠٢١ م .
- ٢- اما بالنسبة لاساتيد المشرف التربوي والمشرف العلمي الذين شاهدوا الطلبة المطبقين في اثناء تطبيقهم الفعلي عبر منصة ( الكلاس روم ) فقد تم توزيع الاستبانة لبنودها ومؤشراتهما عليهم لأجل اخذ وجهة نظرهم بعد التطبيق للبنود والمؤشرات وتم من خلالها التسليم والاستلام خلال مدة زمنية استغرقت ( ١٥ ) يوم اعتبارا من تاريخ ١ / ٦ / ٢٠٢١ الى ١٥ / ٦ / ٢٠٢١ م، وبعد جمع البيانات المطلوبة تم تفرغها وحساب الدرجات لاستخراج نتائج البحث .

**خامسا : الوسائل الاحصائية : Statistical means :**

١. النسبة المئوية : percentage :

لحساب النسب المئوية للمجتمع والعينة .

٢. معامل ارتباط بيرسون : Pearson correlation coefficient :

لأجل حساب ثبات الاستبانة .

٣. مربع كاي : square chi :

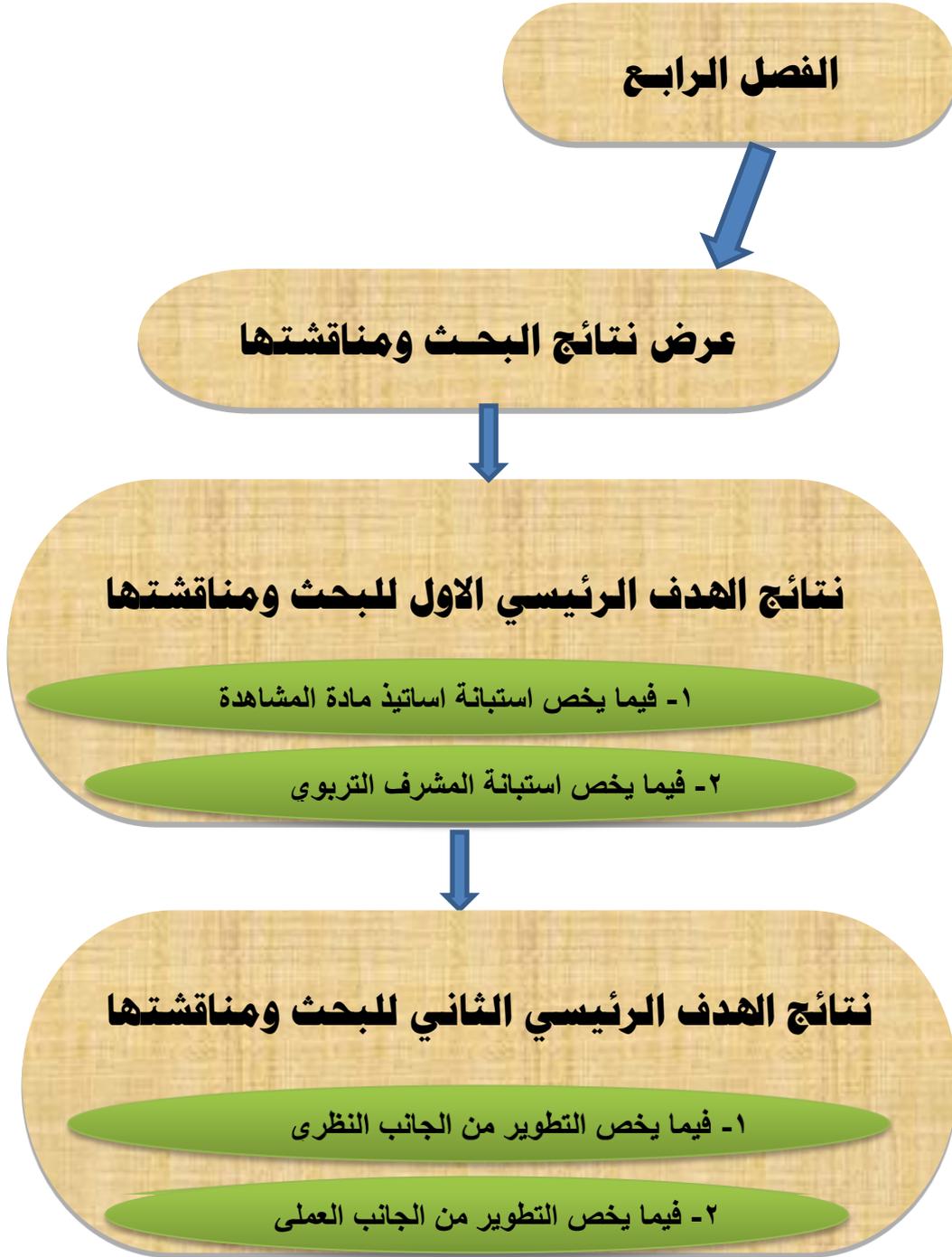
معرفة نسبة الموافقين وغير الموافقين من الخبراء على الاستبانة .

٤. الوسط المرجح : weighted mean :

معرفة الوسط المرجح لكل مؤشر من مؤشرات بنود الاستبانة .

٦. الوزن المئوي : weight percentile :

معرفة القيمة النسبية لكل مؤشر من مؤشرات بنود الاستبانة .



الشكل ( ٨ ) خطوات عرض نتائج البحث ( عمل الباحثة )

## الفصل الرابع

### عرض نتائج البحث ومناقشتها View and discuss search results

يتضمن الفصل الرابع عرض لنتائج البحث الحالي ومناقشتها التي توصلت إليها الباحثة في ضوء اهداف البحث الحالي من خلال الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية ( spss ) بعد ان انتهت الباحثة من تطبيق اداة البحث من طريق الاستبانة لبنودها ومؤشراتها الموجهة الى اساتيد مادة المشاهدة ومن وجهة نظرهم وايضا توجيه الاستبانة لبنودها ومؤشراتها الى المشرف التربوي والعلمي من وجهة نظرهم ، ومن طريق نتائج البحث التي تتمخض عنها اهداف البحث وخاصة الهدف الاول للبحث الحالي ستضع الباحثة مقترحات للتطوير من الجانب النظري والعملي على وفق الخطوات والإجراءات التي أشير إليها في الفصل الثالث لمنهج البحث واجراءاته ، ومن ثم قامت الباحثة بتحليل نتائج البحث احصائيا ومناقشتها التي تتمخض عنها البحث الحالي من خلال التحقق من اهداف البحث وهي كما يأتي :

#### أولا : عرض نتائج الهدف الرئيسي الاول للبحث ومناقشتها :

Presentation and discussion of the results of the research's first objective :

■ الهدف الرئيس الاول :

مدى توافر بنود المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001) في مادة المشاهدة

والتطبيق ، ويتضمن الهدف الرئيسي الاول هدفان وهما كالآتي:

أ- مدى توافر بنود المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001)

في مادة المشاهدة من وجهة نظر اساتيد مادة المشاهدة

في كليات التربية الاساسية .

أولاً: تحديد مستوى البنود ككل الموجهة الى اساتيد مادة المشاهدة وبيان البنود المتحققة وغير المتحققة حسب مؤشراتهما .

يتضح من الجدول ( ١٢ ) أن البنود ( سياق الكلية ) و ( القيادة ) و ( التخطيط ) و ( الدعم ) منها متحققة ومنها غير متحققة اذ لم تجاوز بعض هذه البنود ومؤشراتهما الحد الأعلى من المستوى المقبول التي تضمنتها قياساً بالمعيار الذي اعتمده الباحثة البالغ (٢) وسط مرجح و ( ٥٠ ) وزن مئوي .

### الجدول (١٢)

البنود المتحققة وغير المتحققة للاستبانة الموجهة لاساتيد المشاهدة

التسلسل	البنود	عدد المؤشرات	المؤشرات المتحققة	المؤشرات غير المتحققة	المجموع
١	سياق الكلية	٢٣	-	٢٣	٢٣
٢	القيادة	٢٧	٩	١٨	٢٧
٣	التخطيط	٣٢	١٠	٢٢	٣٢
٤	الدعم	٤١	٩	٣٢	٤١
	المجموع	١٢٣	٢٨	٩٥	١٢٣

ثانياً : تحديد مستوى البنود ككل الموجهة الى اساتيد مادة المشاهدة حسب الوسط المرجح والوزن المئوي مراعي التسلسل السابق واللاحق .

يتضح من الجدول ( ١٣ ) ان البنود الاربعة منه تحققت وحصلت على مستوى ( متوفرة بدرجة متوسطة ) ومنها لم تحقق المستوى المطلوب للمعيار الذي حددته الباحثة للقبول البالغ ( ٢ ) فما فوق حيث حصلت على مستوى غير

مرغوب هو ( متوفرة بدرجة ضعيفة ) وتبين ان بند ( سياق الكلية ) حصل على المرتبة الاولى من بين البنود المتحققة حيث حصل على وسط مرجح ( ٠.٥ ، ٢ ) ووزن مئوي ( ٢٥ ، ٥١ ) وحصل البند ( القيادة ) المرتبة الثانية من البنود غير المتحققة بوسط مرجح ( ٧٠ ، ١ ) ووزن مئوي ( ٥٠ ، ٤٢ ) في حين نال بند ( التخطيط ) المرتبة الثالثة من البنود غير المتحققة بوسط مرجح ( ٦٨ ، ١ ) ووزن مئوي ( ٤٢ ) وجاء بند ( الدعم ) بالمرتبة الرابعة من البنود غير المتحققة بوسط مرجح ( ١ ) ووزن مئوي ( ٢٥ ، ٠٠ ) ، والجدول ( ١٣ ) يبين الوسط المرجح والوزن المئوي لكل بند من البنود الاربعة .

### جدول (١٣)

الوسط المرجح والوزن المئوي لاستبانة البنود ككل الموجهة لاساتيد المشاهدة

الوزن المئوي	الوسط المرجح	البنود	التسلسل السابق	التسلسل اللاحق
٥١ ، ٢٥	٢ ، ٠.٥	سياق الكلية	١	١
٤٢ ، ٥٠	١ ، ٧٠	القيادة	٢	٢
٤٢	١ ، ٦٨	التخطيط	٣	٣
٢٥ ، ٠٠	١	الدعم	٤	٤

ويمكن مناقشة تلك النتائج التي جاءت بها الباحثة احصائيا ذلك حسب رأي الباحثة من اجابات اساتيد مادة المشاهدة من خلال اجاباتهم على استبانة البنود والمؤشرات الموجهة وتحليلها لها بان البنود الاربعة (سياق الكلية -القيادة - التخطيط - الدعم) لم تأتي بمستوى الطموح الذي تطمح اليها مؤسساتنا التربوية التعليمية وذلك لعدم وجود تخطيط مسبق وفق سياقات منظمة عالمية تتبع نظام الادارة التعليمية ومتطلباتها كعدم وكذلك ان الاجراءات المتبعة في ادارة الكلية

لمادة المشاهدة لم تكن هناك عملية مخطط لها من قبل اساتيد متخصصين وخاصةً منهم الذين لديهم عمل في مقرات الجودة التعليمية ، وان سياق الكلية لم تحدد القضايا الداخلية والخارجية التي لها علاقة باتجاهها الاستراتيجي ، وكذلك ايضا بسبب قلة الموارد اللازمة لامتلاك الجودة التعليمية التي تعطي الدعم والمحافظة عليها وعدم وجود تحسين مستمر لفاعلية الدعم المقدم ، في حين ان قيادة الكلية لم تلتزم بتطوير نظام ادارة الجودة التعليمية وعدم تعزيز استخدام نهج العملية التعليمية والتفكير القائم على المخاطر وكذلك عدم اتباع الادارة التربوية بالمواصفة القياسية الدولية ( ISO 21001 ) .

ثالثاً : تحديد مستوى المؤشرات الرئيسة والفرعية لكل بند من بنود الاربعة الموجهة الى اساتيد مادة المشاهدة وبيان مؤشرات الرئيسة والفرعية المتحققة وغير المتحققة.

ستقوم الباحثة بعرض الوسط المرجح والوزن المثوي لكل مؤشر رئيسي وفرعي من البنود الاربعة حسب التسلسل الجديد لها .

#### اولاً : بند سياق الكلية : College context item

١ - تحديد مستوى المؤشرات الرئيسة لبند سياق الكلية البالغ ( ٤ ) مؤشرات حسب الوسط المرجح والوزن المثوي مرتبا ترتيبا تنازليا .

يتضح من الجدول ( ١٤ ) ان المؤشرات الرئيسة لبند ( سياق الكلية ) منها تحقق ومنها لم تُحقق المستوى المطلوب للمعيار الذي حددته الباحثة للقبول البالغ ( ٢ ) فما فوق وتبين ان المؤشر الرئيسي ( نظام إدارة الجودة وعملياته ) قد تحقق فيه درجة القطع ونال اكثر من ( ٢ ) ضمن مستوى ( متوفرة ) ونال المرتبة الاولى من بين المؤشرات الرئيسة بوسط مرجح ( ٢٢ ، ٢ ) ووزن مثوي ( ٥٠ ، ٥٥ ) في حين المؤشر الرئيسي ( تحديد مجال تطبيق نظام إدارة الجودة ) ايضا من المؤشرات المتحققة والذي حصل على مستوى ( متوفرة بدرجة متوسطة ) جاء بالمرتبة الثانية بوسط مرجح ( ٠٣ ، ٢ ) ووزن مثوي ( ٧٥ ، ٥٠ ) وترى الباحثة من خلال اجابات

اساتيد مادة المشاهدة على استبانة البنود والمؤشرات ان الكلية لديها نظام متبع لعمليات ادارة الجودة وفق اسس منظمة وتقوم ادارة الكلية بتحديد مجال تطبيق نظام إدارة الجودة في المؤسسات التربوية من خلال اتباع سياقات لها اهدافها المحددة وعليه فقد كانت اجابات الاساتيد ايجابية نحو المؤشرين الرئيسيين ، اما المؤشرات الرئيسة التي لم تحقق درجة القطع ( ٢ ) فما فوق فقد ظهر بدرجة ضعيفة وهي ( فهم احتياجات وتوقعات الاطراف المعنية ) الذي جاء بالمرتبة الثالثة بوسط مرجح ( ٦٥ ، ١ ) ووزن مئوي ( ٢٥ ، ٤١ ) في حين نال المؤشر ( فهم الكلية ونظام سياقها ) المرتبة الرابعة بوسط مرجح ( ٦٤ ، ١ ) ووزن مئوي ( ٤١ ) وترى الباحثة ان حصول المؤشرين مستوى غير متحقق يدل على ان ادارة الكلية لا تهتم بالمعلومات المتعلقة بالأطراف المعنية ، واحتياجاتهم ذات العلاقة بنظام ادارة الجودة وعدم قيام الكلية بمراقبة ومراجعة المعلومات المتعلقة بالقضايا الخارجية والداخلية التي لها علاقة بنظام الجودة ، هذا حسب ما حلته الباحثة من إجابات اساتيد مادة المشاهدة والذي تبين احصائيا من خلال الوسط المرجح والوزن المئوي ، والجدول ( ١٤ ) يبين الوسط المرجح والوزن المئوي لكل مؤشر رئيسي .

#### جدول (١٤)

الوسط المرجح والوزن المئوي للمؤشرات الرئيسية لبند سياق الكلية مرتبا ترتيبا تنازليا

الوزن المئوي	الوسط المرجح	المؤشر الرئيسي	التسلسل السابق	التسلسل اللاحق
٥٥ ، ٥٠	٢ ، ٢٢	نظام إدارة الجودة وعملياته	٤	١
٥٠ ، ٧٥	٢ ، ٠٣	تحديد مجال تطبيق نظام ادارة الجودة	٣	٢
٤١ ، ٢٥	١ ، ٦٥	فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية	٢	٣
٤١	١ ، ٦٤	فهم الكلية ونظام سياقها	١	٤

٢- تحديد مستوى المؤشرات الفرعية لبند سياق الكلية البالغ ( ٢٣ ) مؤشر حسب الوسط المرجح والوزن المئوي ، مراعيًا في ذلك ترتيب المؤشرات الفرعية ترتيبًا تنازليًا بحسب ما جاءت بها النتائج الاحصائية .

يضم بند سياق الكلية (٢٣) مؤشر فرعي من بين مؤشرات الرئيسة البالغ عددها ( ٤ ) ، وتبين احصائيًا حسب الوسط المرجح والوزن المئوي ان هناك مؤشرات متحققة وغير متحققة حسب المعيار الذي وضعته الباحثة البالغ (٢) كوسط لدرجة القطع بين درجة المستويات ( صفر -١-٢-٣-٤ ) ، حيث ان المؤشر الفرعي الذي يأخذ أقل من (٢) كوسط مرجح يكون هذا المؤشر غير متحقق ولم ينال درجة القطع المطلوبة ، والمؤشر الذي ينال (٢) فما فوق كوسط مرجح يعد مؤشر متحقق أي حقق الدرجة المطلوبة ، وتبين ان المؤشرات الفرعية لبند سياق الكلية المتعلق بالمؤشر الرئيس ( تحديد مجال تطبيق نظام ادارة الجودة ) المتحققة هي (تمتلك ادارة الكلية معلومات موثقة عن مجال تطبيق نظام ادارة الجودة به ) بوسط مرجح (٩٩ ، ٣) ووزن مئوي ( ٧٥ ، ٩٩ ) و (تحدد ادارة الكلية حدود تطبيق نظام ادارة الجودة لتحديد مجال تطبيق نظام ادارة الجودة ) بوسط مرجح (٤٦ ، ٢) ووزن مئوي ( ٥ ، ٦١ ) فقد نالت اعلى من درجة القطع ( ٢ ) فجاءت بمستوى ( متوفرة بدرجة ضعيفة ) في حين المؤشرات الفرعية غير المتحققة والتي لم تنال اعلى من درجة القطع ( ٢ ) هي (تأخذ ادارة الكلية بنظر الاعتبار عند تحديد مجال تطبيق نظام ادارة الجودة بالقضايا الخارجية والداخلية المتعلقة بالكلية ) و ( تأخذ ادارة الكلية بنظر الاعتبار عند تحديد مجال تطبيق نظام ادارة الجودة باحتياجات الاطراف المعنية التي لها علاقة بالكلية ) و ( تأخذ ادارة الكلية بنظر الاعتبار عند تحديد مجال تطبيق نظام ادارة الجودة بخدمات الكلية ) و ( قوم ادارة الكلية بتطبيق كل متطلبات المواصفة الدولية ( ISO 21001: 2018 ) اذا ما كانت قابلة للتطبيق ) ، في حين المؤشرات الفرعية التابعة للمؤشر الرئيسي (فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية ) تبين ان جميعها غير متحققة ولم تنال

الحد الاعلى لدرجة القطع البالغة ( ٢ ) فما فوق ، اما المؤشرات الفرعية التابعة للمؤشر الرئيسي (فهم الكلية ونظام سياقها ) ، تبين ان جميعها ايضاً غير متحققة ولم تنال الحد الاعلى لدرجة القطع البالغة ( ٢ ) فما فوق ، اما المؤشرات الفرعية للمؤشر الرئيسي ( نظام ادارة الجودة وعملياته ) فتبين ان فيها مؤشرات فرعية متحققة ومؤشرات فرعية غير متحققة ، فالمؤشرات الفرعية المتحققة هي (تمتلك ادارة الكلية معلومات موثقة تضمن استمرار تشغيل عمليات نظام الجودة ) فقد نالت وسط مرجح ( ٨٩ ، ٣ ) ووزن مئوي ( ٢٥ ، ٩٧ ) و (تقوم ادارة الكلية بتعيين المسؤولين والسلطات لعمليات نظام الجودة ) بوسط مرجح ( ٨٨ ، ٣ ) ووزن مئوي ( ٩٧ ) والمؤشر (تقوم ادارة الكلية بتقييم عمليات نظام ادارة الجودة وتنفيذ اي تغييرات تستوجب لضمان ان هذه العمليات تحقق النتائج المقصودة ) فحصل على وسط مرجح ( ٦٧ ، ٣ ) ووزن مئوي ( ٧٥ ، ٩١ ) اما المؤشر (تقوم ادارة الكلية بتحسين عمليات نظام الجودة ) بوسط مرجح قدره ( ٩٩ ، ٢ ) ووزن مئوي ( ٧٥ ، ٧٤ ) و (تقوم ادارة الكلية بتحسين نظام ادارة الجودة طبقا للمتطلبات الواردة في المواصفة الدولية (ISO9001:2015) ، فقد حصل على وسط مرجح ( ٦٧ ، ٢ ) ووزن مئوي مقداره ( ٧٥ ، ٦٦ ) في حين المؤشر (تقوم ادارة الكلية بتحديد المخاطر والفرص كما هو محدد وفق المتطلبات ) حصل على وسط مرجح مقداره ( ٠٥ ، ٢ ) ووزن مئوي مقداره ( ٢٥ ، ٥١ ) ، فتعد هذه المؤشرات من المؤشرات المتحققة والتي نالت اعلى من درجة القطع البالغ ( ٢ ) وهذا يدل على امتلاك ادارة الكلية معلومات موثقة ومتسلسلة ، تضمن استمرار تشغيل عمليات نظام ادارة الجودة ، وتقوم بتعيين المسؤولين والسلطات والمهام المخصصة لعمليات نظام ادارة الجودة وتنفيذها في الكلية ، والعمل بأي تغييرات تستوجب لضمان هذه العمليات من خلال تحسين عمليات نظام ادارة الجودة في الكلية، اما المؤشرات الفرعية التابعة للمؤشر الرئيسي ( نظام إدارة الجودة وعملياته ) التي لم تحقق درجة القطع والتي نالت اقل من ( ٢ ) فهي (تقوم ادارة

الكلية بتحديد المدخلات المطلوبة والنتائج المتوقعة من عمليات نظام ادارة الجودة ( فقد حصل على وسط مرجح (٨٩ ، ١ ) ووزن مئوي ( ٢٥ ، ٤٧ ) و (تقوم ادارة الكلية بتحديد تسلسل التفاعل بين عمليات نظام ادارة الجودة ) بوسط مرجح ( ٨٩ ، ١ ) ووزن مئوي ( ٢٥ ، ٤٧ ) و (تقوم ادارة الكلية بتحديد وتطبيق المعايير والطرائق اللازمة لضمان فعالية تشغيل وضبط عمليات نظام ادارة الجودة ) نال وسط مرجح (٨٨ ، ١ ) ووزن مئوي ( ٤٧ ) و (تقوم ادارة الكلية بتحديد الموارد اللازمة لعمليات نظام ادارة الجودة وضمان توافرها ) بوسط مرجح قدره ( ٨٨ ، ١ ) ووزن مئوي ( ٤٧ ) اما المؤشر ( تمتلك ادارة الكلية نظام ادارة الجودة طبقا للمتطلبات الواردة في بنود المواصفة القياسية الدولية ( ISO 21001: 2018 ) فقد نالت وسط مرجح ( صفر ) ووزن مئوي ( صفر ) ، والجدول (١٥) يبين قيمة الوسط المرجح والوزن المئوي لكل مؤشر من المؤشرات الفرعية لبند سياق الكلية .

#### الجدول (١٥)

مؤشر بند سياق الكلية الرئيسية والفرعية حسب الوسط المرجح والوزن المئوي

الوزن المئوي	الوسط المرجح	المؤشرات
		اولا : المؤشر الرئيسي ( تحديد مجال تطبيق نظام إدارة الجودة )
٩٩ ، ٧٥	٣ ، ٩٩	تمتلك ادارة الكلية معلومات موثقة عن مجال تطبيق نظام ادارة الجودة به
٦١ ، ٥	٢ ، ٤٦	تحدد ادارة الكلية حدود تطبيق نظام ادارة الجودة لتحديد مجال تطبيق نظام ادارة الجودة
٤٩ ، ٧٥	١ ، ٩٩	تأخذ ادارة الكلية بنظر الاعتبار عند تحديد مجال تطبيق نظام ادارة الجودة بالقضايا الخارجية والداخلية المتعلقة بالكلية

٤٩ ، ٥	١ ، ٩٨	تأخذ إدارة الكلية بنظر الاعتبار عند تحديد مجال تطبيق نظام ادارة الجودة باحتياجات الاطراف المعنية التي لها علاقة بالكلية
٤٤ ، ٥	١ ، ٧٨	تأخذ إدارة الكلية بنظر الاعتبار عند تحديد مجال تطبيق نظام ادارة الجودة بخدمات الكلية
٠	٠	تقوم ادارة الكلية بتطبيق كل متطلبات المواصفة الدولية ( ISO 21001: 2018 ) اذا ما كانت قابلة للتطبيق
الوزن المئوي	الوسط المرجح	ثانياً : المؤشر الرئيسي ( فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية )
٤٢	١ ، ٦٨	تحديد الاطراف المعنية التي لها علاقة بنظام ادارة الجودة.
٤١ ، ٢٥	١ ، ٦٥	تحديد احتياجات الاطراف المعنية التي لها علاقة بنظام ادارة الجودة.
٤٠ ، ٧٥	١ ، ٦٣	تقوم ادارة الكلية بمراقبة ومراجعة المعلومات المتعلقة بالأطراف المعنية واحتياجاتهم ذات العلاقة.
الوزن المئوي	الوسط المرجح	ثالثاً : المؤشر الرئيسي (فهم الكلية ونظام سياقها)
٤١ ، ٥	١ ، ٦٦	تحدد ادارة الكلية القضايا الخارجية والداخلية التي لها علاقة بغرضها واتجاهها الاستراتيجي الذي له تأثير على نظام ادارة الجودة
٤٠ ، ٧٥	١ ، ٦٣	تقوم ادارة الكلية بمراقبة ومراجعة المعلومات المتعلقة بالقضايا الخارجية والداخلية التي لها علاقة بنظام ادارة الجودة الخاص به
الوزن المئوي	الوسط المرجح	رابعاً : المؤشر الرئيسي ( نظام إدارة الجودة وعملياته )
٩٧ ، ٢٥	٣ ، ٨٩	تمتلك ادارة الكلية معلومات موثقة تضمن استمرار تشغيل عمليات نظام الجودة

٩٧	٣ ، ٨٨	تقوم ادارة الكلية بتعيين المسؤولين والسلطات لعمليات نظام الجودة
٩١ ، ٧٥	٣ ، ٦٧	تقوم ادارة الكلية بتقييم عمليات نظام ادارة الجودة وتنفيذ اي تغييرات تستوجب لضمان ان هذه العمليات تحقق النتائج المقصودة
٧٤ ، ٧٥	٢ ، ٩٩	تقوم ادارة الكلية بتحسين عمليات نظام الجودة
٦٦ ، ٧٥	٢ ، ٦٧	تقوم ادارة الكلية بتحسين نظام ادارة الجودة طبقا للمتطلبات الواردة في المواصفة الدولية (ISO9001:2015)
٥١ ، ٢٥	٢ ، ٠٥	تقوم ادارة الكلية بتحديد المخاطر والفرص كما هو محدد وفق المتطلبات
٤٧ ، ٢٥	١ ، ٨٩	تقوم ادارة الكلية بتحديد المدخلات المطلوبة والنتائج المتوقعة من عمليات نظام ادارة الجودة
٤٧ ، ٢٥	١ ، ٨٩	تقوم ادارة الكلية بتحديد تسلسل التفاعل بين عمليات نظام ادارة الجودة
٤٧	١ ، ٨٨	تقوم ادارة الكلية بتحديد وتطبيق المعايير والطرائق اللازمة لضمان فعالية تشغيل وضبط عمليات نظام ادارة الجودة
٤٧	١ ، ٨٨	تقوم ادارة الكلية بتحديد الموارد اللازمة لعمليات نظام ادارة الجودة وضمان توافرها
٠	٠	تمتلك ادارة الكلية نظام ادارة الجودة طبقا للمتطلبات الواردة في المواصفة القياسية الدولية ( ISO 21001: 2018 )

## ثانيا : بند القيادة : Driving Item

١ - تحديد مستوى المؤشرات الرئيسية لبند القيادة البالغ ( ٣ ) مؤشرات حسب الوسط المرجح والوزن المئوي مرتبا ترتيبا تنازليا .

يتضح من الجدول ( ١٦ ) ان المؤشرات الرئيسية لبند ( القيادة ) منها تحقق ومنها لم تُحقق المستوى المطلوب للمعيار الذي حددته الباحثة للقبول البالغ ( ٢ ) فما فوق ، حيث حصلت على مستوى ( متوفرة بدرجة متوسطة ) وتبين ان المؤشر الرئيسي ( القيادة والالتزام ) جاء بالمرتبة الاولى حيث حصل على وسط مرجح ( ١٤ ، ٢ ) ووزن مئوي ( ٥٣ ، ٠.٥ ) قد تحقق فيه درجة القطع ونال اكثر من ( ٢ ) ضمن مستوى ( متوفرة بدرجة متوسطة ) ، في حين المؤشر الرئيسي ( السياسة ) جاء بالمرتبة الثانية ايضا من المؤشرات المتحققة بمستوى ( متوفرة بدرجة متوسطة ) حيث حصل على وسط مرجح ( ٢ ، ٠.٤ ) ووزن مئوي ( ٥١ ) وترى الباحثة من خلال اجابات الاساتيد على قائمة البنود والمؤشرات ان الكلية تشرك الاساتيد والاداريين في فعالية نظام ادارة الجودة وانها تعبر عن الالتزام فيما يتعلق بالتركيز على الطلبة ومتطلباتهم ، أما المؤشرات الرئيسة التي لم تحقق درجة القطع ( ٢ ) فما فوق ، فقد ظهر المؤشر الرئيسي وهو ( تنظيم الادوار والمسؤوليات والصلاحيات ) الذي جاء بالمرتبة الثالثة والاخيرة بمستوى ( غير متوفرة ) بوسط مرجح ( ٢٦ ، ٠ ) ووزن مئوي ( ٥٥ ، ٦ ) وترى الباحثة ان حصول هذا المؤشر على مستوى غير متحقق يدل على ان ادارة الكلية لم تتبنى المواصفة القياسية الدولية ( ISO 21001: 2018 ) في التعليم والادارة ، هذا بناءً على ما حللته الباحثة من إجابات اساتيد مادة المشاهدة والذي تبين احصائيا من خلال الوسط المرجح والوزن المئوي ، والجدول ( ١٦ ) يبين الوسط المرجح والوزن المئوي لكل مؤشر رئيسي .

## الجدول (١٦)

الوسط المرجح والوزن المنوي للمؤشرات الرئيسية لبند القيادة مرتبا ترتيب تنازليا

الوزن المنوي	الوسط المرجح	المؤشر الرئيسي	التسلسل السابق	التسلسل اللاحق
٥٣ ، ٠٥	٢ ، ١٤	القيادة والالتزام	١	١
٥١	٢ ، ٠٤	السياسة	٢	٢
٦ ، ٠٥	٠ ، ٢٦	تنظيم الادوار والمسؤوليات والصلاحيات	٣	٣

٢- تحديد مستوى المؤشرات الفرعية لبند القيادة البالغ ( ٢٧ ) مؤشر حسب الوسط المرجح والوزن المنوي ، مراعيًا في ذلك ترتيب المؤشرات الفرعية ترتيبا تنازليا بحسب ما جاءت بها النتائج الاحصائية .

يضم بند القيادة ( ٢٧ ) مؤشر فرعي من بين مؤشرات الرئيسة البالغ عددها ( ٣ ) ، وتبين احصائياً حسب الوسط المرجح والوزن المنوي ان هناك مؤشرات متحققة وغير متحققة حسب المعيار الذي وضعته الباحثة البالغ (٢) كوسط لدرجة القطع بين درجة المستويات (صفر-١-٢-٣-٤) ، حيث ان المؤشر الفرعي الذي يأخذ أقل من (٢) كوسط مرجح يكون هذا المؤشر غير متحقق ولم ينال درجة القطع المطلوبة ، والمؤشر الذي ينال (٢) فما فوق كوسط مرجح يعد مؤشر متحقق أي حقق الدرجة المطلوبة ، وتبين ان المؤشرات الفرعية المتحققة لبند القيادة المتعلقة بالمؤشر الرئيسي الاول ( القيادة والالتزام ) هي ( تقوم الإدارة العليا للكلية بتقديم ما يدل على القيادة والتزامها بوضع وتطوير نظام ادارة الجودة والتحسين لفاعليته من خلال إشراك وتوجيه ودعم الافراد للمساهمة في فعالية نظام إدارة الجودة ) و (تقوم الإدارة العليا للكلية بتقديم ما يدل على القيادة والتزامها بوضع وتطوير نظام ادارة الجودة والتحسين لفاعليته من خلال دعم

الادوار الادارية الاخرى التي لها علاقة لإثبات ممارسة قيادتها لمجالات مسؤوليتها ( فقد نالا اعلى من درجة القطع ( ٢ ) بوسط مرجح ( ٢،٩٠ ) ووزن مئوي ( ٥ ، ٧٢ ) و(تعبير الإدارة العليا عن القيادة والالتزام فيما يتعلق بالتركيز على الطلبة من خلال ضمان ان متطلبات الطلبة والمتطلبات القانونية المعمول بها والمتطلبات التنظيمية قد حددت وفهمت ولبيت باستمرار) بوسط مرجح (٢، ٨٩) ووزن مئوي (٢٥ ، ٧٢) و ( تعبر الإدارة العليا عن القيادة والالتزام فيما يتعلق بالتركيز على الطلبة من خلال ضمان تحديث ومراجعة الوثائق عند الضرورة واعادة تصديقها ) و(تعبير الإدارة العليا عن القيادة والالتزام فيما يتعلق بالتركيز على الطلبة من خلال ضمان المخاطر والفرص التي يمكن ان تؤثر على المطابقة في الخدمات والقدرة على تعزيز رضا الطلبة قد حددت واخذت بالاعتبار) و ( تعبر الإدارة العليا عن القيادة والالتزام فيما يتعلق بالتركيز على الطلبة من خلال ضمان المحافظة على تعزيز رضا الطلبة ) فنالت هذه المؤشرات الفرعية نفس الوسط المرجح ( ٢،٥٥ ) والوزن المئوي (٦٣،٧٥) وكذلك المؤشرات الفرعية المتحققة لبند القيادة المتعلق بالمؤشر الرئيسي الثاني ( السياسة ) هي (تقوم الادارة العليا للكلية بالتأكد من انه يتم ايصال سياسة الجودة بانها متاحة ويتم المحافظة عليها بشكل معلومات موثقة ) فجاء بوسط مرجح ( ٥٤ ، ٢ ) ووزن مئوي ( ٥ ، ٦٣ ) و ( تقوم الادارة العليا للكلية بالتأكد من انه يتم ايصال سياسة الجودة بانها مبلغة و مفهومه ومطبقة داخل الكلية ) ووسطه المرجح (٥٤ ، ٢ ) ووزنه المئوي ( ٢٥ ، ٦٣ ) و( تقوم الادارة العليا للكلية بالتأكد من انه يتم ايصال سياسة الجودة بانها متاحة للأطراف المعنية التي لها علاقة وحسب الحاجة ) فحصل على وسط مرجح ( ٥٣ ، ٢ ) ووزن مئوي ( ٢٥ ، ٦١ ) ، في حين المؤشرات الفرعية غير المتحققة التابعة للمؤشر الرئيسي الثالث ( تنظيم الادوار والمسؤوليات والصلاحيات ) ، تبين ان جميعها غير متحققة ولم تنال الحد الاعلى لدرجة القطع البالغة ( ٢ ) فما فوق هي (تتأكد الادارة العليا للكلية من ان المسؤوليات والسلطات قد تم تعيينها وابلغها وفهمها

داخل الكلية للقيام بالأدوار المطلوبة ) حيث جاءت بوسط مرجح (٦٠ ، ١) ووزن مئوي ( ٤٠ ) و( تقوم الادارة العليا بأسناد المسؤوليات والسلطات لأجل ضمان ان نظام الجودة يتوافق مع متطلبات المواصفة الدولية ( ISO 21001: 2018 ) و (تقوم الادارة العليا بأسناد المسؤوليات والسلطات لأجل ضمان ان العمليات تؤدي الى تحقيق المخرجات المطلوبة مع متطلبات المواصفة الدولية ( ISO 21001: 2018 ) و ( تقوم الادارة العليا بأسناد المسؤوليات والسلطات لأجل ضمان تعزيز التركيز على الطلبة في جميع انحاء الكلية مع متطلبات المواصفة الدولية ( ISO 21001: 2018 ) و ( تقوم الادارة العليا بأسناد المسؤوليات والسلطات لأجل ضمان المحافظة على سلامة نظام الجودة عند التخطيط وتنفيذ اية متغيرات مع متطلبات المواصفة الدولية ( ISO 21001: 2018 ) و ( تقوم الادارة العليا بأسناد المسؤوليات والسلطات لأجل الإبلاغ عن اداء نظام الجودة وفرص التحسين لاسيما للإدارة العليا ) فجميعها حصلت على وسط مرجح ( صفر) ووزن مئوي ( صفر) ، وترى الباحثة من خلال إجابات اساتيد المشاهدة للمؤشرات المتحققة والتي نالت اعلى من درجة القطع البالغ ( ٢ ) بان الادارة العليا للكلية تدعم الاساتذة والاداريين في المساهمة بفعالية نظام إدارة الجودة وتطويره واعطاء معلومات موثقة ومفهومة فيما يخص إدارة الجودة وتقوم بالتأكد من انه تم ايصال سياسة الجودة للأطراف المعنية وفيما يتعلق بالتركيز على الطلبة من خلال ضمان متطلبات الطلبة والمتطلبات القانونية المعمول بها والمتطلبات التنظيمية ، اما المؤشرات التي لم تحقق درجة القطع والتي نالت اقل من ( ٢ ) تدل على عدم قيام الادارة العليا بإسناد المسؤوليات والسلطات لضمان العمليات التي تؤدي الى تحقيق المخرجات المطلوبة مع متطلبات المواصفة القياسية الدولية ( ISO 21001: 2018 ) والجدول (١٧) يبين قيمة الوسط المرجح والوزن المئوي لكل مؤشر من المؤشرات الفرعية لبند القيادة .

### الجدول (١٧)

مؤشر بند القيادة الرئيسية والفرعية حسب الوسط المرجح والوزن المئوي

الوزن المئوي	الوسط المرجح	المؤشرات
		اولا : المؤشر الرئيسي ( القيادة والالتزام )
٧٢ ، ٥	٢،٩٠	تقوم الإدارة العليا للكلية بتقديم ما يدل على القيادة والتزامها بوضع وتطوير نظام ادارة الجودة والتحسين لفاعليته من خلال إشراك وتوجيه ودعم الافراد للمساهمة في فعالية نظام إدارة الجودة
٧٢ ، ٥	٢،٩٠	تقوم الإدارة العليا للكلية بتقديم ما يدل على القيادة والتزامها بوضع وتطوير نظام ادارة الجودة والتحسين لفاعليته من خلال دعم الادوار الادارية الاخرى التي لها علاقة لإثبات ممارسة قيادتها لمجالات مسؤوليتها
٧٢ ، ٢٥	٢، ٨٩	تعبر الإدارة العليا عن القيادة والالتزام فيما يتعلق بالتركيز على الطلبة من خلال ضمان ان متطلبات الطلبة والمتطلبات القانونية المعمول بها والمتطلبات التنظيمية قد حددت وفهمت ولبيت باستمرار
٦٣ ، ٧٥	٢، ٥٥	تعبر الإدارة العليا عن القيادة والالتزام فيما يتعلق بالتركيز على الطلبة من خلال ضمان تحديث ومراجعة الوثائق عند الضرورة واعادة تصديقها
٦٣ ، ٧٥	٢، ٥٥	تعبر الإدارة العليا عن القيادة والالتزام فيما يتعلق بالتركيز على الطلبة من خلال ضمان المخاطر والفرص التي يمكن ان تؤثر على المطابقة في الخدمات والقدرة على تعزيز رضا الطلبة قد حددت واخذت بالاعتبار
٦٣ ، ٧٥	٢ ، ٥٥	تعبر الإدارة العليا عن القيادة والالتزام فيما يتعلق بالتركيز على الطلبة من خلال ضمان المحافظة على تعزيز رضا الطلبة

٤٣ ، ٢٥	١ ، ٧٣	تقوم الإدارة العليا للكلية بتقديم ما يدل على القيادة والتزامها بوضع وتطوير نظام ادارة الجودة والتحسين لفاعليته من خلال تحمل المسالة عن فعالية نظام الجودة
٤٣	١ ، ٧٢	تقوم الإدارة العليا للكلية بتقديم ما يدل على القيادة والتزامها بوضع وتطوير نظام ادارة الجودة والتحسين لفاعليته من خلال ضمان ان يتم وضع سياسة واهداف الجودة لنظام ادارة الجودة بالتوافق مع سياق المؤسسة وتوجهه الاستراتيجي
٤٣	١ ، ٧٢	تقوم الإدارة العليا للكلية بتقديم ما يدل على القيادة والتزامها بوضع وتطوير نظام ادارة الجودة والتحسين لفاعليته من خلال ضمان تكامل متطلبات نظام الجودة مع العمليات الخدمية للكلية
٤٣	١ ، ٧٢	تقوم الإدارة العليا للكلية بتقديم ما يدل على القيادة والتزامها بوضع وتطوير نظام ادارة الجودة والتحسين لفاعليته من خلال تعزيز استخدام نهج العملية والتفكير القائم على المخاطر
٤٠ ، ٧٥	١ ، ٧١	تقوم الإدارة العليا للكلية بتقديم ما يدل على القيادة والتزامها بوضع وتطوير نظام ادارة الجودة والتحسين لفاعليته من خلال التأكد من ان الموارد اللازمة لنظام الجودة متوفرة
٤٢ ، ٧٥	١ ، ٧١	تقوم الإدارة العليا للكلية بتقديم ما يدل على القيادة والتزامها بوضع وتطوير نظام ادارة الجودة والتحسين لفاعليته من خلال تواصل اهمية فعالية الجودة والمطابقة لمتطلبات نظام الجودة
٤٢ ، ٢٥	١ ، ٦٩	تقوم الإدارة العليا للكلية بتقديم ما يدل على القيادة والتزامها بوضع وتطوير نظام ادارة الجودة والتحسين لفاعليته من خلال التأكد من ان نظام الجودة يحقق النتائج المرجوة
٤٢ ، ٢٥	١ ، ٦٩	تقوم الإدارة العليا للكلية بتقديم ما يدل على القيادة والتزامها بوضع وتطوير نظام ادارة الجودة والتحسين لفاعليته من خلال تعزيز التحسين

الوزن المئوي	الوسط المرجح	ثانياً : المؤشر الرئيسي ( السياسة )
٦٣ ، ٠٥	٢ ، ٥٤	تقوم الادارة العليا للكلية بالتأكد من انه يتم ايصال سياسة الجودة بانها متاحة ويتم المحافظة عليها بشكل معلومات موثقة
٦٣ ، ٢٥	٢ ، ٥٣	تقوم الادارة العليا للكلية بالتأكد من انه يتم ايصال سياسة الجودة بانها مبلغة و مفهومه ومطبقة داخل الكلية
٦٣ ، ٢٥	٢ ، ٥٣	تقوم الادارة العليا للكلية بالتأكد من انه يتم ايصال سياسة الجودة بانها متاحة للأطراف المعنية التي لها علاقة وحسب الحاجة
٤٢ ، ٢٥	١ ، ٦٩	تقوم الادارة العليا للكلية بالتأكد من ان سياسة الجودة توضع وتنفذ ويتم المحافظة عليها وفق غرض وسياق الكلية و بانها تدعم اتجاهه الاستراتيجي
٤٢ ، ٢٥	١ ، ٦٩	تقوم الادارة العليا للكلية بالتأكد من ان سياسة الجودة توضع وتنفذ ويتم المحافظة عليها وتوفر اطاراً لأهداف الجودة الموضوعه
٤٢ ، ٢٥	١ ، ٦٩	تقوم الادارة العليا للكلية بالتأكد من ان سياسة الجودة توضع وتنفذ ويتم المحافظة عليها وتتضمن التزاما لتلبية المتطلبات المعمول بها
٤١ ، ٠٥	١ ، ٦٦	تقوم الادارة العليا للكلية بالتأكد من ان سياسة الجودة توضع وتنفذ ويتم المحافظة عليها وتتضمن التزاما بتحسين المستمر لنظام ادارة الجودة
الوزن المئوي	الوسط المرجح	ثالثا : المؤشر الرئيسي ( تنظيم الادوار والمسؤوليات والصلاحيات )
٤٠	١ ، ٦٠	تتأكد الادارة العليا للكلية من ان المسؤوليات والسلطات قد تم تعيينها وابلاغها وفهمها داخل الكلية للقيام بالأدوار المطلوبة
٠	٠	تقوم الادارة العليا بأسناد المسؤوليات و السلطات لأجل ضمان ان

		نظام الجودة يتوافق مع متطلبات المواصفة الدولية ( ISO 21001: 2018 )
.	.	تقوم الادارة العليا بأسناد المسؤوليات والسلطات لأجل ضمان ان العمليات تؤدي الى تحقيق المخرجات المطلوبة مع متطلبات المواصفة الدولية ( ISO 21001: 2018 )
.	.	تقوم الادارة العليا بأسناد المسؤوليات والسلطات لأجل ضمان تعزيز التركيز على الطلبة في جميع انحاء الكلية مع متطلبات المواصفة الدولية ( ISO 21001: 2018 )
.	.	تقوم الادارة العليا بأسناد المسؤوليات والسلطات لأجل ضمان المحافظة على سلامة نظام الجودة عند التخطيط وتنفيذ اية متغيرات مع متطلبات المواصفة الدولية ( ISO 21001: 2018 )
.	.	تقوم الادارة العليا بأسناد المسؤوليات والسلطات لأجل الابلاغ عن اداء نظام الجودة وفرص التحسين لاسيما للإدارة العليا

### ثالثا : بند الدعم : Support Item

١ - تحديد مستوى المؤشرات الرئيسية لبند الدعم البالغ ( ٥ ) مؤشرات حسب الوسط المرجح والوزن المئوي مرتبا ترتيبا تنازليا .

يتضح من الجدول ( ١٨ ) ان المؤشرات الرئيسية لبند ( الدعم ) اثنان منها متحققة وفق المستوى المطلوب للمعيار الذي حددته الباحثة للقبول البالغ ( ٢ ) فما فوق وهي المؤشرات ( الكفاءة ) والذي نال وسط مرجح قدره ( ٦٩ ، ٢ ) ووزن مئوي ( ٢٥ ، ٦٧ ) وجاء بالمرتبة الاولى من بين المؤشرات الرئيسية ، اما بالمرتبة الثانية فقد جاء المؤشر ( التوعية ) ضمن المؤشرات المتحققة والذي حصل على وسط مرجح قدره ( ٣٢ ، ٢ ) ووزن مئوي قدره ( ٥٨ ) ، وهذا يدل ان إجابات اساتيد مادة المشاهدة على استبانة البنود والمؤشرات حول المؤشرين بالمقبول من حيث توفر الكفاءة لدى اساتيد مادة المشاهدة ، وكذلك التوعية المقدمة لهم من

قبل ادارة الكلية ، حيث حصل المؤشرين على مستوى ( متوفرة بدرجة متوسطة ) ، ونالت المؤشرات غير المتحققة ضمن بند ( الدعم ) المؤشر الرئيسي ( الموارد ) بالمرتبة الثالثة بوسط مرجح ( ٣٧ ، ١ ) ووزن مئوي ( ٢٥ ، ٣٤ ) واخذ المؤشر ( الاتصالات ) المرتبة الرابعة بوسط مرجح ( ٠٧ ، ١ ) ، ووزن مئوي ( ٧٥ ، ٢٦ ) ، ومؤشر ( المعلومات الموثقة ) جاء بالمرتبة الأخيرة بوسط مرجح ( صفر ) ، ووزن مئوي ( صفر ) ، وهذا يدل حسب إجابات اساتيد المشاهدة ان الكلية لم تحدد مواقع الاتصال الخارجية والداخلية بالشكل الجدي والحقيقي ، من عدم توفير البنى التحتية ، وعدم تعيين الأفراد المتخصصين في مجال تخصصهم في نظام ادارة الجودة ، وكذلك عدم توفير البيئة الملائمة لعمليات الجودة ، وعدم قياس وتقييم العمليات فمن خلال ذلك تبين ان ادارة الكلية لم تتبنى معايير المواصفة القياسية الدولية ( ISO 21001 ) حسب آراء الاساتيد المتخصصين ، والجدول ( ١٨ ) يبين الوسط المرجح والوزن المئوي مرتب ترتيبا تنازليا .

### الجدول (١٨)

الوسط المرجح والوزن المئوي للمؤشرات الرئيسية لبند الدعم مرتبا ترتيبا تنازليا

الوزن المئوي	الوسط المرجح	المؤشر الرئيسي	التسلسل السابق	التسلسل اللاحق
٦٧ ، ٢٥	٢ ، ٦٩	الكفاءة	٢	١
٥٨	٢ ، ٣٢	التوعية	٣	٢
٣٤ ، ٢٥	١ ، ٣٧	الموارد	١	٣
٢٦ ، ٧٥	١ ، ٠٧	الاتصالات	٤	٤
٠	٠	المعلومات الموثقة	٥	٥

٢- تحديد مستوى المؤشرات الفرعية لبند الدعم البالغ ( ٤١ ) مؤشر حسب الوسط المرجح والوزن المئوي ، مراعيًا في ذلك ترتيب المؤشرات الفرعية ترتيباً تنازلياً حسب ما جاءت بها نتائج المؤشرات الرئيسية .

يضم بند الدعم ( ٤١ ) مؤشر فرعي من بين مؤشرات الرئيسية البالغ عددها ( ٥ ) ، وتبين احصائياً حسب الوسط المرجح والوزن المئوي ان المؤشرات الفرعية للمؤشر الرئيسي ( الكفاءة ) والمؤشرات الفرعية للمؤشر الرئيسي ( التوعية ) جميعها متحققة وقد نالت اعلى من درجة القطع البالغة ( ٢ ) فما فوق كوسط لدرجة القطع بين درجة المستويات ( صفر -١-٢-٣-٤ ) ، في حين تبين ان المؤشرات الفرعية للمؤشرات الرئيسية ( الموارد ) و ( الاتصالات ) و ( المعلومات الموثقة ) جميعها غير متحققة ولم تنال درجة القبول حيث حصلت جميعها على اقل من (٢) كوسط مرجح ، فأتضح ان جميع المؤشرات الفرعية من المؤشر الرئيسي ( الكفاءة ) جاءت بالمرتبة الاولى من مجموع المؤشرات الفرعية وجميعها متحققة كما في المؤشرات ، ( يمتلك الافراد القائمين على جودة الخدمة في الكلية الكفاءة الملائمة على اساس مناسب من التعليم والمهارات والخبرات المناسبة) بوسط مرجح (٥٦ ، ٣) ووزن مئوي (٨٩) و (تقوم ادارة الكلية بتحديد كفاءة الاساتيد الضرورية لأداء العمل بشكل صحيح الذي يؤثر في اداء وفعالية نظام الجودة) بوسط مرجح (٨٧ ، ٢) ووزن مئوي (٧٥ ، ٧١) و (تقوم ادارة الكلية بتوفير التعليم او الخبر المناسبة ( بوسط مرجح (٤٥ ، ٢) ووزن مئوي (٢٥ ، ٦١) ، في حين جاءت المؤشرات (تقوم ادارة الكلية بتقييم فاعلية الاجراءات المتخذة ) و(تقوم ادارة الكلية بالاحتفاظ بمعلومات موثقة كدليل على الكفاءة ) بنفس الوسط المرجح (٤٤ ، ٢) والوزن المئوي (٦١) ، في حين جاءت المؤشرات الفرعية للمؤشر الرئيسي ( التوعية ) جاءت بالمرتبة الثانية من مجموع المؤشرات الفرعية وجميعها متحققة كما في المؤشرات ( تضمن ادارة الكلية ان الافراد الذين يعملون فيها على علم بسياسة الجودة ) والذي جاء بوسط مرجح (٤٠ ، ٢) ووزن مئوي (٦٠) و (تضمن ادارة

الكلية ان الافراد الذين يعملون فيها على علم بأهداف الجودة المناسبة) حصل على وسط مرجح (٣٥ ، ٢) ووزن مئوي (٧٥، ٥٨) و( تضمن ادارة الكلية ان الافراد الذين يعملون فيها على علم بمساهمتهم بفاعلية نظام الجودة بما في ذلك فوائد الاداء المحسن ) جاء بوسط مرجح (٣٤ ، ٢) ووزن مئوي (٥٨ ، ٥) و( تضمن ادارة الكلية ان الافراد الذين يعملون فيها على علم بالآثار المترتبة على عدم المطابقة مع متطلبات نظام الجودة ) نال وسط مرجح (٢٢ ، ٢) ووزن مئوي (٥٥، ٥) ،

وترى الباحثة إن المؤشرات الفرعية التي تحققت فيها اعلى من درجة القطع (٢) والتي نالت مستوى ( متوفرة بدرجة متوسطة ) و ( متوفرة ) والتي جاءت بالمرتبة الأولى والثانية من المؤشرات الرئيسة التابعة لبند الدعم ان الاساتيد القائمين على جودة الخدمة في الكلية يمتلكون الكفاءة الملائمة على اساس علمي من التعليم ولديهم المهارات والخبرات المناسبة ، بحيث إن ادارة الكلية تقوم بتحديد كفاءة الاساتيد الضرورية لأداء عملهم بشكل صحيح الذي يؤثر في اداء وفعالية نظام الجودة في التعليم وتقوم بتوفير التعليم و الخبرات المناسبة التي تعطي الفاعلية والاجراءات المتخذة من خلال الاحتفاظ بمعلومات موثقة كدليل على كفاءة الاستاذ في مهنته ، وتتخذ الاجراءات المناسبة لتلبية ما تتطلبه الكفاءة المطلوبة تضمن فيها على علم بسياسة الجودة وباهدافها المناسبة وتضمن ادارة الكلية ان الاساتيد الذين يعملون فيها على علم بمساهمتهم بفاعلية نظام ادارة الجودة .

أما المؤشرات الفرعية للمؤشرات الرئيسية ( الموارد ) و (الاتصالات ) و (المعلومات الموثقة ) قد تبين إن جميعها غير متحققة وحصلت على درجة ( متوفرة بدرجة ضعيفة ) و( غير متوفرة ) ، فمن إجابات اساتيد مادة المشاهدة والتطبيق ترى الباحثة من خلال تحليلها لإجاباتهم على قائمة البنود والمؤشرات ان الكلية لم تبني المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001) ولم تقوم بتحديد وتوفير الموارد اللازمة لامتلاك نظام الجودة التعليمية (ISO 21001) وتنفيذها والمحافظة عليها مع التحسين المستمر لفاعليتها وان تحديد وتوفير الموارد اللازمة لنظام الجودة لم

تؤخذ بنظر الاعتبار ، وايضاً قدرات ومحددات الموارد الداخلية القائمة وما يحتاج اليه من المزودين للتنفيذ الفعال لنظام الجودة فيه وتشغيله وضبط عملياته ولم تقم بالمحافظة على تسهيلات البنية التحتية لتحقيق مطابقة الخدمة للمتطلبات والتي تتضمن المباني واماكن العمل والمرافق اللازمة من تجهيزات عمليات تقديم الخدمات كالبرامجيات والاتصالات ونظم المعلومات وادارة بيئة العمل الضرورية لمطابقة للمواصفة القياسية الدولية (ISO 21001) ، والجدول (١٩) يبين قيمة الوسط المرجح والوزن المنوي لكل مؤشر فرعي من مؤشرات بند الدعم الرئيسية .

### الجدول (١٩)

#### مؤشر بند الدعم الرئيسية والفرعية حسب الوسط المرجح والوزن المنوي

الوزن المنوي	الوسط المرجح	المؤشرات
		اولا : المؤشر الرئيسي ( الكفاءة )
٨٩	٣ ، ٥٦	يمتلك الافراد القائمين على جودة الخدمة في الكلية الكفاءة الملائمة على اساس مناسب من التعليم والتعليم والمهارات والخبرة المناسبة
٧١ ، ٧٥	٢ ، ٨٧	تقوم ادارة الكلية بتحديد كفاءة الاساتيد الضرورية لأداء العمل بشكل صحيح الذي يؤثر في اداء وفعالية نظام الجودة
٦١ ، ٢٥	٢ ، ٤٥	تقوم ادارة الكلية بتوفير التعليم او الخبر المناسبة
٦١	٢ ، ٤٤	تقوم ادارة الكلية بتقييم فاعلية الاجراءات المتخذة
٦١	٢ ، ٤٤	تقوم ادارة الكلية بالاحتفاظ بمعلومات موثقة كدليل على الكفاءة
٦٠ ، ٢٥	٢ ، ٤١	تقوم ادارة الكلية اتخاذ الاجراءات المناسبة لتلبية ما تتطلبه الكفاءة المطلوبة

الوزن المئوي	الوسط المرجح	ثانيا : المؤشر الرئيسي ( التوعية )
٦٠	٢ ، ٤٠	تضمن ادارة الكلية ان الافراد الذين يعملون فيها على علم بسياسة الجودة
٥٨ ، ٧٥	٢ ، ٣٥	تضمن ادارة الكلية ان الافراد الذين يعملون فيها على علم باهداف الجودة المناسبة
٥٨ ، ٥	٢ ، ٣٤	تضمن ادارة الكلية ان الافراد الذين يعملون فيها على علم بمساهماتهم بفاعلية نظام الجودة بما في ذلك فوائد الاداء المحسن
٥٥ ، ٥	٢ ، ٢٢	تضمن ادارة الكلية ان الافراد الذين يعملون فيها على علم بالآثار المترتبة على عدم المطابقة مع متطلبات نظام الجودة
الوزن المئوي	الوسط المرجح	ثالثا : المؤشر الرئيسي ( الموارد )
٤٩ ، ٧٥	١ ، ٩٩	تقوم ادارة الكلية بتحديد وتوفير الموارد اللازمة لامتلاك نظام الجودة وتنفيذه والمحافظة عليه مع التحسين المستمر لفاعليته
٤٩ ، ٧٥	١ ، ٩٩	تتأكد ادارة الكلية من ان تحديد وتوفير الموارد اللازمة لنظام الجودة قد اخذت بنظر الاعتبار قدرات ومحددات الموارد الداخلية القائمة
٤٩ ، ٥	١ ، ٩٨	تتأكد ادارة الكلية من ان تحديد وتوفير الموارد اللازمة لنظام الجودة قد اخذت بنظر الاعتبار ما يحتاج اليه من المزودين الخارجيين
٤٤ ، ٧٥	١ ، ٩٧	تقوم ادارة الكلية بتحديد وتوفير الاشخاص الضروريين للتنفيذ الفعال لنظام الجودة فيه وتشغيله وضبط عملياته
٣٠ ، ٥	١ ، ٢٢	تقوم ادارة الكلية بتحديد وتوفير والمحافظة على تسهيلات البنية التحتية الضرورية لتحقيق مطابقة الخدمة للمتطلبات والتي تتضمن المباني واماكن العمل والمرافق اللازمة

٣٠،٥	١،٢٢	تقوم ادارة الكلية بتحديد وتوفير والمحافظة على تسهيلات البنية التحتية الضرورية لتحقيق مطابقة الخدمة للمتطلبات والتي تتضمن تجهيزات عمليات تقديم الخدمات (بضمنها البرمجيات والحاسبات )
٢٩،٥	١،١٨	تقوم ادارة الكلية بتحديد وتوفير والمحافظة على تسهيلات البنية التحتية الضرورية لتحقيق مطابقة الخدمة للمتطلبات والتي تتضمن الخدمات المساعدة للمشاهدة والتطبيق (مثل النقل والاتصالات ونظم المعلومات)
٢٩	١،١٦	تقوم ادارة الكلية بتحديد وادارة بيئة العمل الضرورية لمطابقة الخدمة للمتطلبات
٢٨،٧٥	١،١٥	تقوم ادارة الكلية بتحديد وتوفير الموارد الضرورية لضمان تحقيق نتائج صالحة وموثقة عند القيام بضبط او قياس للتأكد من مطابقة الخدمة للمتطلبات
٢٨،٢٥	١،١٣	تحتفظ ادارة الكلية بمعلومات موثقة كدليل على ملائمة معدات القياس لاستعمالها بالضبط والقياس
٢٨،٢٥	١،١٣	تضمن ادارة الكلية صحة نتائج القياس من خلال عملية التعقب للقياس مما يستوجب ان تكون معدات القياس معايرة او متحقق منها او كليهما في فترات زمنية محددة او قبل استعمالها وفقا لمعايير قياس محكمة بمعايير قياس دولية او وطنية عند عدم وجود اي من هذه المعايير يتم الاحتفاظ بالأساس المستعمل للمعايرة او التحقق كمعلومات موثقة
٢٨،٢٥	١،١٣	تضمن ادارة الكلية صحة نتائج القياس من خلال عملية التعقب للقياس مما يستوجب ان تكون معدات القياس معينة من اجل تحديد مجالها
٢٨	١،١٢	تحتفظ ادارة الكلية بمعلومات موثقة للاستفادة منها كأساس للمعايرة او التحقق في حالة لا توجد معايير قياس دولية او وطنية

٢٧ ، ٧٥	١ ، ١١	تقوم إدارة الكلية بتحديد المعرفة الضرورية لتشغيل عملياته بما يحقق المطابقة للخدمة
٢٧ ، ٧٥	١ ، ١١	تقوم ادارة الكلية بالمحافظة على المعرفة واتاحتها عند الضرورة
الوزن المئوي	الوسط المرجح	رابعاً : المؤشر الرئيسي (الاتصالات)
٢٧ ، ٧٥	١ ، ١١	تقوم إدارة الكلية بتحديد الاتصالات الخارجية والداخلية المتعلقة بنظام ادارة الجودة بما في ذلك على ماذا سيتم التواصل
٢٧ ، ٧٥	١ ، ١١	تقوم إدارة الكلية بتحديد الاتصالات الخارجية والداخلية المتعلقة بنظام ادارة الجودة بما في ذلك على متى سيتم التواصل
٢٧ ، ٥	١ ، ١٠	تقوم إدارة الكلية بتحديد الاتصالات الخارجية والداخلية المتعلقة بنظام ادارة الجودة بما في ذلك على مع من سيتم التواصل
٢٧ ، ٥	١ ، ١٠	تقوم إدارة الكلية بتحديد الاتصالات الخارجية والداخلية المتعلقة بنظام ادارة الجودة بما في ذلك على كيف سيتم التواصل
٢٧ ، ٢٥	١ ، ٠ ٩	تقوم إدارة الكلية بتحديد الاتصالات الخارجية والداخلية المتعلقة بنظام ادارة الجودة بما في ذلك على من الذي سيتواصل
الوزن المئوي	الوسط المرجح	خامساً : المؤشر الرئيسي (المعلومات الموثقة)
٠	٠	نظام الجودة في الكلية يشتمل على معلومات موثقة بموجب المواصفة الدولية ( ISO 21001: 2018 )
٠	٠	معلومات موثقة محددة من قبل ادارة الكلية على انها ضرورية لفاعلية نظام الجودة
٠	٠	تضمن إدارة الكلية عند انشاء وتحديث المعلومات الموثقة الخاصة

		بالمواصفة القياسية الدولية ( ISO 21001: 2018 )، التعريف والوصف(مثل العنوان ،التاريخ ،الكاتب ،اورقم المصدر)
•	•	تضمن إدارة الكلية عند تحديث المعلومات الموثقة الخاصة بالمواصفة القياسية الدولية ( ISO 21001: 2018 ) ، الشكل (مثل اللغة ،اصدار البرنامج ، الرسومات (وسائل الاعلام) مثل الورق ،الالكترونية )
•	•	تضمن إدارة الكلية عند انشاء وتحديث المعلومات الموثقة الخاصة بالمواصفة القياسية الدولية ( ISO 21001: 2018 ) ، التدقيق والمصادقة الملائمة والكفائية
•	•	تقوم إدارة الكلية بضبط المعلومات الموثقة التي يطلها نظام الجودة وفق المواصفة الدولية ( ISO 21001: 2018 ) بحيث تكون متاحة وملائمة للاستخدام متى واين ما برزت الحاجة اليها
•	•	تقوم إدارة الكلية بضبط المعلومات التي يطلها نظام الجودة وفق الايزو ( ISO 21001: 2018 ) بحيث تكون محمية بشكل كافي لها(من فقدان الخصوصية ، الاستخدام الغير سليم ، فقدان الامانة)
•	•	تقوم إدارة الكلية بأنشطة من اجل ضبط المعلومات الموثقة الخاصة بالمواصفة القياسية الدولية ( ISO 21001: 2018 ) كالتوزيع ، الوصول ، الاسترجاع ، الاستخدام
•	•	تقوم إدارة الكلية بأنشطة من اجل ضبط المعلومات الموثقة الخاصة بالمواصفة القياسية الدولية ( ISO 21001: 2018 ) كالحزن والحفاظ ، بما في ذلك الحفاظ على الوضوح
•	•	تقوم إدارة الكلية بأنشطة من اجل ضبط المعلومات الموثقة الخاصة بالمواصفة القياسية الدولية ( ISO 21001: 2018 ) كضبط التغييرات
•	•	تقوم إدارة الكلية بأنشطة من اجل ضبط المعلومات الموثقة الخاصة بالمواصفة القياسية الدولية ( ISO 21001: 2018 ) كالحفاظ بها والتصرف فيها

## رابعاً : بند التخطيط : Planning Item

١ - تحديد مستوى المؤشرات الرئيسية لبند التخطيط البالغ ( ٣ ) مؤشرات حسب الوسط المرجح والوزن المئوي مرتبا ترتيبا تنازليا .

يتضح من الجدول ( ٢٠ ) ان المؤشرات الرئيسية لبند ( التخطيط ) لم تحقق المستوى المطلوب للمعيار الذي حددته الباحثة للقبول البالغ ( ٢ ) فما فوق حيث حصلت على مستوى غير مرغوب هو ( متوفرة بدرجة ضعيفة ) وتبين ان المؤشر الرئيسي ( اهداف الجودة والتخطيط لتحقيقها ) حصل على المرتبة الاولى من بين المؤشرات الرئيسة لبند التخطيط وغير المتحققة حيث حصل على وسط مرجح ( ٧٢ ، ١ ) ووزن مئوي ( ٤٣ ) وترى الباحثة من خلال اجابات اساتيد مادة المشاهدة بعد ان تم تحليل اجاباتهم بأن الاهداف المؤاخاة من جودة التعليم لا تلبي مستوى الطموح عند اساتيد مادة المشاهدة والتطبيق حيث ظهر من المؤشرات بدرجة ضعيفة أي غير متحقق بدرجة ( ٢ ) فما فوق، وحصل المؤشر ( اجراءات التعرف على المخاطر والفرص ) المرتبة الثانية بوسط مرجح ( ٥٩ ، ١ ) ووزن مئوي ( ٧٥ ) ، ( ٣٩ ) وترى الباحثة ان حصول هذا المؤشر على مستوى غير متحقق يدل على ان الكلية لا تحدد القضايا الخارجية والداخلية التي لها علاقة بالاتجاه الاستراتيجي الذي ينضم إدارة الجودة وعدم مراقبتهم له ، هذا حسب ما حللته الباحثة من إجابات اساتيد مادة المشاهدة والذي تبين احصائيا من خلال الوسط المرجح والوزن المئوي، في حين نال المؤشر ( التخطيط للتغيرات ) المرتبة الثالثة بوسط مرجح ( ٤٨ ، ١ ) ووزن مئوي ( ٣٧ ) وهذا يدل على وجود تخطيطات للتغيرات المستقبلية ، والجدول ( ٢٠ ) يبين الوسط المرجح والوزن المئوي لكل مؤشر رئيسي

## الجدول (٢٠)

الوسط المرجح والوزن المئوي للمؤشرات الرئيسية لبند التخطيط مرتبا ترتيبا تنازليا

الوزن المئوي	الوسط المرجح	المؤشر الرئيسي	التسلسل السابق	التسلسل اللاحق
٤٣	١ ، ٧٢	اهداف الجودة والتخطيط لتحقيقها	٢	١
٣٩ ، ٧٥	١ ، ٥٩	اجراءات التعرف على المخاطر والفرص	١	٢
٣٧	١ ، ٤٨	التخطيط للتغيرات	٣	٣

٢- تحديد مستوى المؤشرات الفرعية لبند التخطيط البالغ ( ٣٢ ) مؤشر حسب الوسط المرجح والوزن المئوي ، مراعيًا في ذلك ترتيب المؤشرات الفرعية ترتيبا تنازليا حسب ما جاءت بها نتائج المؤشرات الرئيسية .

يضم بند التخطيط ( ٣٢ ) مؤشر فرعي من بين مؤشرات الرئيسية البالغ عددها ( ٣ ) ، وتبين احصائياً حسب الوسط المرجح والوزن المئوي ان جميع المؤشرات الفرعية غير متحققة حسب المعيار الذي وضعته الباحثة البالغ (٢) كوسط لدرجة القطع بين درجة المستويات ( صفر -١-٢-٣-٤ ) ، حيث ان المؤشر الفرعي الذي يأخذ أقل من (٢) كوسط مرجح يكون هذا المؤشر غير متحقق ولم ينال درجة القطع المطلوبة ، والمؤشر الذي ينال (٢) فما فوق كوسط مرجح يعد مؤشر متحقق أي حقق الدرجة المطلوبة ، فتبين ان جميع المؤشرات الفرعية من بند التخطيط جميعها غير متحققة ولم تنال درجة القطع (٢) فما فوق بحيث

أصبحت من المؤشرات غير المتحققة حسب ما جاءت بها نتائج البحث إحصائياً حيث حصل أعلى وسط مرجح ووزن مئوي كمل في المؤشر (تقوم إدارة الكلية بوضع اهداف للجودة لها علاقة بالوظائف والمستويات والعمليات المطلوبة لنظام ادارة الجودة) حيث حصل على وسط مرجح مقداره ( ٨٩ ، ١ ) ووزن مئوي مقداره ( ٢٥ ، ٤٧ ) فهو حصل على المرتبة الاولى من بين مؤشرات بند التخطيط الرئيسية ( اهداف الجودة والتخطيط لتحقيقها ) في حين جاء أقل مؤشر من مؤشرات بند التخطيط الرئيسة (تحتفظ ادارة الكلية بمعلومات موثقة حول اهداف الجودة) حيث حصل على وسط مرجح ( ٨٤ ، ١ ) ووزن مئوي ( ٤٦ ) وهذا يدل على إن المؤشرات الفرعية التابعة للمؤشر الرئيسي ( اهداف الجودة والتخطيط لتحقيقها ) لم تأتي بنتائج إحصائية جيدة حيث نالت غالبيتها على المستوى (متوفر بدرجة ضعيفة) ،ويمكن ان تعزي الباحثة ذلك بأن الأهداف والتخطيط لإدارة الجودة لم تعطى إهتماماً واضحاً ، وان إجابات اساتيد مادة المشاهدة كانت على هذا المستوى معززين ذلك عدم وجود أهداف محددة وتخطيط منظم لمادة المشاهدة والتطبيق تراعي فيها المواصفة القياسية الدولية ( ISO 21001 ) .

أما فيما يخص المؤشرات الفرعية للمؤشر الرئيسي ( اجراءات التعرف مع المخاطر والفرص ) فقد تبين ايضاً ان جميعها غير متحققة ولم تنال المستوى المطلوب من درجة القطع (٢) فما فوق ، حيث حصل المؤشر ( تحدد ادارة الكلية القضايا الخارجية والداخلية التي لها علاقة بغرضها واتجاهها الاستراتيجي الذي له تأثير على نظام ادارة الجودة ) على المرتبة الأولى بوسط مرجح ( ٦٦ ، ١ ) ووزن مئوي ( ٥ ، ٤١ ) ، ونال المؤشر ( اجراءات تحديد المخاطر والفرص متناسبة مع التأثير المحتمل على مطابقة المنتجات والخدمات ) المرتبة الأخيرة من بين المؤشرات الفرعية حيث حصل على وسط مرجح ( ٥١ ، ١ ) ووزن مئوي ( ٧٥ ، ٣٧ ) ، وهذا يدل على إن الإجراءات التي تحددها إدارة الكلية الخارجية منها والداخلية ليس لها

اتجاه استراتيجي يؤثر إيجاباً على نظام إدارة الجودة وفقاً لسياقات المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001) .

في حين المؤشرات الفرعية المؤشر الرئيسي ( التخطيط للتغيرات ) ايضاً غير متحقق ولم تنل المستوى المطلوب حيث حصلت ايضاً على مستوى ( متوافرة بدرجة ضعيفة ) ، وتبين إن المؤشر ( تقوم إدارة الكلية بتنفيذ التغيرات في نظام ادارة الجودة بطريقة مخططة ) حصل على المرتبة الأولى بوسط مرجح مقداره ( ٥٠ ، ١ ) ووزن مئوي ( ٥ ، ٣٧ ) ، والمؤشر ( توزيع او اعادة توزيع المسؤوليات والسلطات ) جاء في المرتبة الاخيرة من بين المؤشرات الفرعية ، بوسط مرجح قدره ( ٤٥ ، ١ ) ووزن مئوي ( ٢٥ ، ٣٦ ) ، وهذا يدل على إن إدارة الكلية لم تعمل بالتغيرات الجديدة في نظام إدارة الجودة بطريقة مخطط لها حسب المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001) . والجدول (٢١) يبين قيمة الوسط المرجح والوزن المئوي لكل مؤشر من مؤشرات بند التخطيط .

### الجدول (٢١)

مؤشر بند التخطيط الرئيسية والفرعية حسب الوسط المرجح والوزن المئوي

الوزن المئوي	الوسط المرجح	المؤشرات
		اولا : المؤشر الرئيسي ( اهداف الجودة والتخطيط لتحقيقها )
٤٧ ، ٢٥	١ ، ٨٩	تقوم إدارة الكلية بوضع اهداف للجودة لها علاقة بالوظائف والمستويات والعمليات المطلوبة لنظام ادارة الجودة
٤٧	١ ، ٨٨	تقوم إدارة الكلية بتعيين اهداف الجودة بان تكون متسقة مع سياسة الجودة
٤٧	١ ، ٨٨	تقوم إدارة الكلية بتعيين اهداف الجودة بان تكون قابلة للقياس

٤٦ ، ٧٥	١ ، ٨٧	تقوم إدارة الكلية بتعيين اهداف الجودة بان تأخذ بنظر الاعتبار المتطلبات القابلة للتنفيذ
٤٦ ، ٥	١ ، ٨٦	تقوم إدارة الكلية بتعيين اهداف الجودة بان تكون ذات علاقة بمطابقة المنتجات والخدمات وتعزيز رضا الطلبة
٤٦ ، ٥	١ ، ٨٦	تقوم إدارة الكلية بتعيين اهداف الجودة بان تكون مضبوطة
٤٦ ، ٥	١ ، ٨٦	تقوم إدارة الكلية بتعيين اهداف الجودة بان يتم تحديثها حسب الحاجة
٤٦ ، ٥	١ ، ٨٦	تقوم إدارة الكلية بتعيين اهداف الجودة متضمنة ما هو المطلوب القيام به
٤٦ ، ٢٥	١ ، ٨٥	تقوم إدارة الكلية بتعيين اهداف الجودة متضمنة ماهي الموارد المطلوبة
٤٦ ، ٢٥	١ ، ٨٥	تقوم إدارة الكلية بتعيين اهداف الجودة متضمنة من هو المسؤول
٤٦	١ ، ٨٤	تقوم إدارة الكلية بتعيين اهداف الجودة متضمنة متى سيتم الانتهاء منه
٤٦	١ ، ٨٤	تقوم إدارة الكلية بتعيين اهداف الجودة متضمنة كيف ستقيم النتائج
٤٦	١ ، ٨٤	تحتفظ ادارة الكلية بمعلومات موثقة حول اهداف الجودة
الوزن المئوي	الوسط المرجح	ثانيا : المؤشر الرئيسي ( اجراءات التعرف مع المخاطر والفرص )
٤١ ، ٥	١ ، ٦٦	تقوم ادارة الكلية خلال عملية التخطيط لنظام الجودة التعليمية بتحديد المخاطر والفرص ماخذا بنظر الاعتبار القضايا الخارجية والداخلية التي لها علاقة بغرضها واتجاهها الاستراتيجي الذي له تأثير على نظام ادارة الجودة
٤٠ ، ٧٥	١ ، ٦٣	تقوم ادارة الكلية خلال عملية التخطيط لنظام الجودة التعليمية بتحديد المخاطر والفرص مأخذا بنظر الاعتبار بمراقبة ومراجعة المعلومات المتعلقة بالقضايا الخارجية والداخلية التي لها علاقة بنظام ادارة الجودة الخاص به

٤٠ ، ٧٥	١ ، ٦٣	تقوم ادارة الكلية خلال عملية التخطيط لنظام الجودة التعليمية بتحديد المخاطر والفرص مأخذا بنظر الاعتبار بتحديد الاطراف المعنية التي لها علاقة بنظام ادارة الجودة
٤٠ ، ٥	١ ، ٦٢	تقوم ادارة الكلية خلال عملية التخطيط لنظام الجودة التعليمية بتحديد المخاطر والفرص مأخذا بنظر الاعتبار بتحديد احتياجات الاطراف المعنية التي لها علاقة بنظام ادارة الجودة
٤٠ ، ٢٥	١ ، ٦١	تقوم ادارة الكلية خلال عملية التخطيط لنظام الجودة التعليمية بتحديد المخاطر والفرص مأخذا بنظر الاعتبار بمراقبة ومراجعة المعلومات المتعلقة بالأطراف المعنية واحتياجاتهم ذات العلاقة
٤٠ ، ٢٥	١ ، ٦١	تقوم ادارة الكلية خلال عملية التخطيط لنظام الجودة التعليمية بتحديد المخاطر والفرص مأخذا بنظر الاعتبار نطاق نظام ادارة الجودة
٣٩ ، ٧٥	١ ، ٥٩	ان المخاطر والفرص التي تم تحديدها هي موجهه الى التأكد من ان نظام ادارة الجودة يستطيع ان يحقق النتائج المطلوبة
٣٩ ، ٧٥	١ ، ٥٩	ان المخاطر والفرص التي تم تحديدها هي موجهه الى تعزيز التأثيرات المرغوبة
٣٩ ، ٥	١ ، ٥٨	ان المخاطر والفرص التي تم تحديدها هي موجهه الى منع او تقليل التأثيرات الغير مرغوبة
٣٩ ، ٥	١ ، ٥٨	ان المخاطر والفرص التي تم تحديدها هي موجهه الى تحقيق التحسين
٣٨ ، ٧٥	١ ، ٥٥	تخطط ادارة الكلية الى اجراءات تحديد المخاطر والفرص
٣٨ ، ٥	١ ، ٥٤	تخطط ادارة الكلية الى كيفية دمج وتنفيذ اجراءات تحديد المخاطر والفرص في عمليات نظام الجودة
٣٨ ، ٥	١ ، ٥٤	تخطط ادارة الكلية الى كيفية تقييم فعالية اجراءات تحديد المخاطر والفرص

٣٧ ، ٧٥	١ ، ٥١	تخطط ادارة الكلية الى اجراءات تحديد المخاطر والفرص متناسبة مع التأثير المحتمل على مطابقة المنتجات والخدمات
الوزن المئوي	الوسط المرجح	ثالثا : المؤشر الرئيسي ( التخطيط للتغيرات )
٣٧ ، ٥	١ ، ٥٠	تقوم ادارة الكلية بتنفيذ التغيرات في نظام ادارة الجودة بطريقة مخططة
٣٧ ، ٢٥	١ ، ٤٩	تنفذ ادارة الكلية التغيرات في نظام ادارة الجودة مراعاة الغرض من التغيرات وعواقبها
٣٧ ، ٢٥	١ ، ٤٩	تنفذ ادارة الكلية التغيرات في نظام ادارة الجودة مراعاة سلامة نظام الجودة
٣٧	١ ، ٤٨	تنفذ ادارة الكلية التغيرات في نظام ادارة الجودة مراعاة توافر الموارد
٣٦ ، ٢٥	١ ، ٤٥	تنفذ ادارة الكلية التغيرات في نظام ادارة الجودة مراعاة توزيع او اعادة توزيع المسؤوليات والسلطات

### ب- مدى توافر بنود المواصفة القياسية الدولية ( ISO 21001 )

عند الطلبة المعلمين في التطبيق العملي من وجهة نظر

المشرف التربوي والعلمي في كليات التربية الاساسية .

أولاً: تحديد مستوى البنود ككل لاستبانة البنود والمؤشرات الموجهة الى المشرف التربوي والعلمي وبيان البنود المتحققة وغير المتحققة حسب مؤشراتهما .  
يتضح من الجدول رقم ( ٢٢ ) أن البنود ( التشغيل ) و ( تقييم الاداء ) و ( التحسين ) غير متحققة اذ لم تجاوز بعض مؤشرات هذه البنود الحد الأعلى من

المستوى المقبول التي تضمنتها قياساً بالمعيار الذي اعتمده الباحثة البالغ (٢) وسط مرجح و ( ٥٠ ) وزن مئوي ، فقد تحقق في بند ( التشغيل ) ( ٤١ ) مؤشر ولم تتحقق منها ( ٧١ ) ، في حين تحقق في بند ( تقييم الاداء ) ( ١٦ ) مؤشر ولم تتحقق منها ( ٢٤ ) مؤشر ، اما بند ( التحسين ) فلم يتحقق منها أي مؤشر ، والجدول ( ٢٢ ) يبين ذلك .

### جدول (٢٢)

البنود المتحققة وغير المتحققة لاستبانة البنود والمؤشرات الموجهة للمشرف التربوي والعلمي

التسلسل	البنود	عدد المؤشرات	المؤشرات المتحققة	المؤشرات غير المتحققة	المجموع
١	التشغيل	١١٢	٤١	٧١	١١٢
٢	تقييم الاداء	٤٠	١٦	٢٤	٤٠
٣	التحسين	١٣	٠	١٣	١٣
	المجموع	١٦٥	٥٧	١٠٨	١٦٥

ثانياً : تحديد مستوى البنود ككل الموجهة الى المشرف التربوي والعلمي حسب الوسط المرجح والوزن المئوي مراعيًا التسلسل السابق واللاحق .

يتضح من الجدول ( ٢٣ ) ان البنود الثلاث منها تحقق وحصلت على مستوى (متوفرة بدرجة متوسطة ) ومنها لم تحقق المستوى المطلوب للمعيار الذي حددته الباحثة للقبول البالغ ( ٢ ) فما فوق حيث حصلت على مستوى غير مرغوب هو ( متوفرة بدرجة ضعيفة ) وتبين ان بند ( تقييم الاداء ) حصل على المرتبة الاولى

من بين البنود غير المتحققة حيث حصل على وسط مرجح (٦٧ ، ١) ووزن مئوي (٧٥ ، ٤١) وحصل البند ( التشغيل ) المرتبة الثانية من البنود غير المتحققة بوسط مرجح (٥٩ ، ١) ووزن مئوي (٧٥ ، ٣٩) في حين نال بند ( التحسين ) المرتبة الثالثة من البنود غير المتحققة بوسط مرجح (٤٤ ، ١) ووزن مئوي (٣٦) ، والجدول ( ٢٣ ) يبين الوسط المرجح والوزن المئوي لكل بند من البنود الثلاث .

### جدول (٢٣)

الوسط المرجح والوزن المئوي للبنود ككل لاستبانة البنود والمؤشرات الموجهة

للمشرف التربوي والعلمي

الوزن المئوي	الوسط المرجح	البنود	التسلسل السابق	التسلسل اللاحق
٤١ ، ٧٥	١ ، ٦٧	تقييم الاداء	٢	١
٣٩ ، ٧٥	١ ، ٥٩	التشغيل	١	٢
٣٦	١ ، ٤٤	التحسين	٣	٣

ويمكن مناقشة تلك النتائج التي جاءت بها الباحثة احصائيا ذلك حسب رأي الباحثة من اجابات المشرف التربوي والعلمي من خلال اجاباتهم على استبانة البنود والمؤشرات الموجهة وتحليلها لها بان البنود الثلاث ( تقييم الاداء - التشغيل - التحسين ) لم تأتي بمستوى الطموح الذي تطمح اليها مؤسساتنا التربوية التعليمية وذلك لان المؤسسة التربوية المسؤولة عن مخرجات التعليم لم تقوم بتحسين مخرجاتها من خلال تصميم وتطوير دروس مادة المشاهدة والتطبيق الذي يستفيد منه الطلبة المعلمين في اثناء فترة التطبيق العملي وليس هناك اهتمام متزايد بعملية التطبيق وكان اكثر شيء يُقدم لهم هو نظريا ، ولم يقدم اساتيد المادة التخطيط والتنفيذ ومراقبة العمليات ليحقق خدمات تعليمية

تتوافق مع متطلبات المواصفة القياسية الدولية ( ISO 21001 ) ، ولم تقدم اساليب رقابة وقياس وتقييم وتحليل لازمة ، ولم يكن هناك احتفاظ بمعلومات موثوقة او مدروسة مثال على ذلك تقديم دليل على نتائج مراقبتهم للطلبة في أثناء فترة التقديم العملي ، وكذلك ترى الباحثة من خلال تحليلها لاستجابات المشرف التربوي والعلمي عدم وجود معيار يقيس مدى تقدم الطلبة المعلمين في أثناء فترة التطبيق ، وإن تقييمهم للطلبة المطبقين محصور فقط في الدرجة ، ولم يكن هناك دليل للمعلومات المتعلقة بإدراكات الطلبة للدرجة التي يتم فيها تلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم بعد الانتهاء من فترة التطبيق وما مدى رضا الطلبة بعد الانتهاء من تطبيقهم الفعلي كي يستطيعوا من قياس فاعليتهم ، كما ولم يكن اساتيد المادة ان يتخذوا إجراءات لإزالة بعض الصعوبات التي واجهت الطلبة المعلمين في أثناء فترة التطبيق العملي ، ان عملية التحسين لم تكن بمستوى مطلوب وخاصة في أثناء فترة التطبيق وبعدها لمطابقة المواصفة القياسية الدولية ( ISO 21001 ) حسب علم الباحثة وتحليلها لاستجابات المشرف التربوي والعلمي على الاستبانة .

ثالثاً : تحديد مستوى المؤشرات الرئيسية والفرعية لكل بند من بنود الثلاثة الموجهة الى المشرف التربوي والعلمي وبيان مؤشرات الرئيسية والفرعية المتحققة وغير المتحققة.

ستقوم الباحثة بعرض الوسط المرجح والوزن المثوي لكل مؤشر رئيسي وفرعي من البنود الثلاثة حسب التسلسل الجديد لها .

### اولاً : بند تقييم الاداء : Performance appraisal item

١ - تحديد مستوى المؤشرات الرئيسية لبند تقييم الاداء البالغ ( ٣ ) مؤشرات حسب الوسط المرجح والوزن المثوي مرتباً ترتيباً تنازلياً .

يتضح من الجدول ( ٢٤ ) ان المؤشرات الرئيسية لبند ( تقييم الاداء ) منها تحقق ومنها لم تُحقق المستوى المطلوب للمعيار الذي حددته الباحثة للقبول البالغ ( ٢ ) فما فوق وتبين ان المؤشر الرئيسي ( الرصد والقياس والتحليل والتقييم ) قد

تحقق فيه درجة القطع ونال أكثر من ( ٢ ) ضمن مستوى ( متوفر بدرجة متوسطة ) ونال المرتبة الأولى من بين المؤشرات الرئيسة بوسط مرجح ( ٢ ، ٠٨ ) ووزن مئوي ( ٥٢ ، ٥٢ ) في حين المؤشر الرئيسي (مراجعة الادارة) من المؤشرات غير المتحققة والذي حصل على مستوى ( متوفرة بدرجة ضعيفة ) جاء بالمرتبة الثانية بوسط مرجح ( ٤٢ ، ١ ) ووزن مئوي ( ٣٥ ، ٠٥ )، وجاء بالمرتبة الثالثة المؤشر الرئيسي (التدقيق الداخلي) بوسط مرجح ( ٢٦ ، ١ ) ووزن مئوي ( ٣١ ، ٠٥ ) وترى الباحثة ان حصول هذين على المؤشرين مستوى غير متحقق يدل على ان ، هناك بعض الضعف بمراجعة سير دروس مادة المشاهدة والتطبيق في اوقات مخططة لها من قبل ادارة القسم بما ينسجم مع المواصفات الدولية ، ولم تكن هناك معلومات موثوقة كدليل على نتائج مراجعة سير دروس مادة المشاهدة والتطبيق ولم تكن هناك تدفقات داخلية من قبل اساتيد المادة على فترات مخططة لها لكي يتم تحديد مدى ما وصل اليه الطالب المعلم اثناء فترة التطبيق التي تنطبق مع متطلبات المواصفة القياسية الدولية هذا حسب ما حلته الباحثة من إجابات المشرف التربوي والعلمي والذي تبين احصائيا من خلال الوسط المرجح والوزن المئوي ، والجدول ( ٢٤ ) يبين الوسط المرجح والوزن المئوي لكل مؤشر رئيسي .

#### جدول (٢٤)

الوسط المرجح والوزن المئوي للمؤشرات الرئيسة لبند تقييم الاداء مرتبا ترتيبا تنازليا

الوزن المئوي	الوسط المرجح	المؤشر الرئيسي	التسلسل السابق	التسلسل اللاحق
٥٢	٢ ، ٠٨	الرصد والقياس والتحليل والتقييم	١	١
٣٥ ، ٠٥	١ ، ٤٢	مراجعة الادارة	٣	٢
٣١ ، ٠٥	١ ، ٢٦	التدقيق الداخلي	٢	٣

٢- تحديد مستوى المؤشرات الفرعية لبند تقييم الاداء البالغ ( ٤٠ ) فرعي مؤشر حسب الوسط المرجح والوزن المئوي ، مراعيأ في ذلك ترتيب المؤشرات الفرعية ترتيبا تنازليا بحسب ما جاءت بها النتائج الاحصائية .

يضم بند تقييم الاداء ( ٤٠ ) مؤشر فرعي من بين مؤشرات الرئيسة البالغ عددها ( ٣ ) ، وتبين احصائياً حسب الوسط المرجح والوزن المئوي ان هناك مؤشرات متحققة وغير متحققة حسب المعيار الذي وضعته الباحثة البالغ (٢) كوسط لدرجة القطع بين درجة المستويات ( صفر -١-٢-٣-٤ ) ، حيث ان المؤشر الفرعي الذي يأخذ أقل من (٢) كوسط مرجح يكون هذا المؤشر غير متحقق ولم ينال درجة القطع المطلوبة ، والمؤشر الذي ينال (٢) فما فوق كوسط مرجح يعد مؤشر متحقق أي حقق الدرجة المطلوبة ، وتبين ان المؤشرات الفرعية المتحققة لبند تقييم الاداء المتعلق بالمؤشر الرئيسي الاول ( الرصد والقياس والتحليل والتقييم ) جميعها متحققة وذلك لان الطلبة الطبقين يقومون بعض الاحيان بمراقبة بعض النتائج المتعلقة بدرجات الطلبة التي يحصلون عليها بعد الانتهاء من التطبيق العملي الفعلي ، وتتم المراقبة الفعالة من قبل بعض اساتيد المشرفين التربوي والعلمي على الطلبة في المدارس ، وواحدة من المؤشرات غير متحققة وحصلت على وسط مرجح ( صفر ) ووزن مئوي ( صفر ) وهي ( يستعمل الطلبة المطبقين نتائج البيانات والمعلومات الناتجة عن الرقابة والقياس والتقييم والتحليل في التطبيق لمطالبات المواصفة القياسية الدولية(ISO 21001) ، وذلك لعدم استعمال أغلبية الطلبة المطبقين المعلومات الناتجة عن الرقابة والقياس والتقييم الفعال والتحليل التي تتطابق مع متطلبات المواصفة القياسية الدولية(ISO 21001) ولذلك نال هذا المؤشر درجة ( صفر ) للوسط المرجح والوزن المئوي .

اما المؤشر الرئيسي الثاني (مراجعة الادارة) من بند تقييم الاداء فقد تحقق منها مؤشرين (تقوم ادارة القسم بمراجعة سير دروس التطبيق في اوقات مخططة لضمان استمراريته ملائمتها وكفايتها وفعاليتها بما ينسجم مع التوجه الاستراتيجي للكلية) فقد حصل على وسط مرجح (٣٥ ، ٢) ووزن مئوي (٧٥ ، ٥٨) و تحتفظ ادارة القسم بمعلومات موثقة كدليل على نتائج مراجعة الادارة للتطبيق (والذي حصل على وسط مرجح (٣٣ ، ٢) ووزن مئوي (٢٥ ، ٥٨) كون ادارة القسم لديها مراجعة ولكن بصورة متفاوتة للتوجه الاستراتيجي للكلية ، كما انها تحتفظ ببعض المعلومات عن دروس مادة المشاهدة والتطبيق وخاصة خلال فترة التطبيق . اما المؤشرات الاخرى فلم تحقق المستوى المطلوب ولم تأتي نتائجها بالصورة المطلوبة فكانت ضمن المؤشرات غير المتحققة ، وذلك لعدم مطابقة التطبيق العملي لمتطلبات المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001: 2018) وعدم تدخل الادارة في أي قرارات واجراءات متعلقة بتحسين فاعلية المشاهدة والتطبيق ، وكذلك عدم توفير المواد اللازمة لدروس المشاهدة والتطبيق بما يضمن تحقق فاعليتها للطالب المطبق وعدم علمها باداء المزود الخارجي (المدرسة) ، في حين جاءت المؤشرات الفرعية للمؤشر الرئيسي (التدقيق الداخلي) بالمرتبة الثالثة من مؤشرات بند تقييم الاداء ، وتبين ان جميع مؤشراتنا لم تتحقق ، وذلك لعدم تنفيذ بعض من المشرف التربوي والعلمي بعمل تدقيقي مستمر وعلى فترات منتظمة اذا ماكان التطبيق العملي يتطابق مع الشروط الموضوعه من الكلية ، واذا ما كان التطبيق منفذ بفعالية لآخذ رضا الاطراف ذات العلاقة مثل ( مدير المدرسة ) ( المعلمين ) ( التلاميذ ) من الطلبة المطبقين ، ولم يكن هناك معيار دقيق يتم تحديده من قبل المشرفين التربوي والعلمي لملاحظة طلبتهم المطبقين أثناء عملية التطبيق مقارنةً للمواصفات الدولية التي يتمتع بها المشرفين التربوي والعلمي في اثناء فترة ملاحظة التطبيق وعدم قيام المشرف التربوي والعلمي لعمل تدقيقات داخلية على فترات مخطط لها ليحدد اذا ما كان التطبيق يتطابق مع

متطلبات المواصفة الدولية (ISO 21001: 2018) هذا حسب إجابات المشرف التربوي والعلمي لاستبانة البنود والمؤشرات ، والجدول (٢٥) يبين قيمة الوسط المرجح والوزن المئوي لكل مؤشر من المؤشرات الفرعية لبند تقييم الاداء .

### جدول (٢٥)

مؤشر بند تقييم الاداء الرئيسية والفرعية حسب الوسط المرجح والوزن المئوي

الوزن المئوي	الوسط المرجح	المؤشرات
		اولا : المؤشر الرئيسي ( الرصد والقياس والتحليل والتقييم )
٦١ ، ٢٥	٢ ، ٤٥	يستعمل الطلبة المطبقين نتائج البيانات والمعلومات الناتجة عن الرقابة والقياس والتقييم والتحليل
٦٠ ، ٢٥	٢ ، ٤١	يستعمل الطلبة المطبقين نتائج البيانات والمعلومات الناتجة عن الرقابة والقياس والتقييم والتحليل في أداء وفعالية عملية التطبيق
٦٠	٢ ، ٤٠	يستعمل الطلبة المطبقين نتائج البيانات والمعلومات الناتجة عن الرقابة والقياس والتقييم والتحليل في تم تنفيذ التخطيط بشكل فعال عند التطبيق في المدارس
٥٨ ، ٧٥	٢ ، ٣٥	يستعمل الطلبة المطبقين نتائج البيانات والمعلومات الناتجة عن الرقابة والقياس والتقييم والتحليل في فعالية الاجراءات المتخذة لمواجهة المخاطر في التطبيق
٥٨ ، ٢٥	٢ ، ٣٣	يستعمل الطلبة المطبقين نتائج البيانات والمعلومات الناتجة عن الرقابة والقياس والتقييم والتحليل في اداء المزود الخارجي (المدرسة)
٥٧ ، ٧٥	٢ ، ٣١	يستعمل الطلبة المطبقين نتائج البيانات والمعلومات الناتجة عن الرقابة والقياس والتقييم والتحليل في حاجة ادخال تحسينات على التطبيق

٥٥ ، ٥	٢ ، ٢٢	يقوم الطلبة المطبقين بتحديد ماهو المطلوب للرقابة والقياس في التطبيق
٥٤ ، ٢٥	٢ ، ١٧	يقوم الطلبة المطبقين باساليب الرقابة والقياس والتقييم والتحليل اللازمة لضمان نتائج صحيحة في التطبيق
٥٤ ، ٢٥	٢ ، ١٧	يقوم الطلبة المطبقين بمتى يتم تنفيذ الرقابة والقياس في التطبيق
٥٣ ، ٧٥	٢ ، ١٥	يقوم الطلبة المطبقين متى يتم تحليل نتائج الرقابة والقياس والتقييم للتطبيق
٥٣ ، ٧٥	٢ ، ١٥	يتم تقييم الطلبة المطبقين بعد الانتهاء من عملية التطبيق من قبل اساتيد المادة بعد استشارة المشرف التربوي والعلمي
٥٢ ، ٠٥	٢ ، ١٠	يحتفظ الطلبة المطبقين بمعلومات موثقة كدليل على نتائج الرقابة والقياس والتقييم والتحليل في عملية التطبيق
٥١ ، ٢٥	٢ ، ٠٥	يراقب الطلبة المطبقين نتائج المعلومات المتعلقة بإدراكات الطلبة للدرجة التي يتم فيها تلبية طلباتهم وتوقعاتهم التطبيق
٥٠ ، ٥٧	٢ ، ٠٣	يحدد الطلبة المطبقين اساليب الحصول ومراقبة ومراجعة المعلومات المتعلقة برضا الطلبة في التطبيق
.	.	يستعمل الطلبة المطبقين نتائج البيانات والمعلومات الناتجة عن الرقابة والقياس والتقييم والتحليل في التطبيق لمتطلبات المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001)
الوزن المئوي	الوسط المرجح	ثانيا : المؤشر الرئيسي (مراجعة الادارة )
٥٨ ، ٧٥	٢ ، ٣٥	تقوم ادارة القسم بمراجعة سيردروس التطبيق في اوقات مخططة لضمان استمراريتها ملائمتها وكفائيتها وفعاليتها بما ينسجم مع التوجه الاستراتيجي للكلية

٥٨ ، ٢٥	٢ ، ٣٣	تحتفظ إدارة القسم بمعلومات موثقة كدليل على نتائج مراجعة الإدارة للتطبيق
٤٣ ، ٧٥	١ ، ٧٥	تتضمن مدخلات مراجعة الادارة معلومات عن نتائج التدقيقات السابقة للتطبيق
٤٣ ، ٢٥	١ ، ٧٣	تتضمن مدخلات مراجعة الادارة معلومات عن التغييرات في القضايا الخارجية والداخلية المتعلقة في التطبيق
٤٢ ، ٠٥	١ ، ٧٠	تتضمن مدخلات مراجعة الادارة معلومات عن اداء وفعالية الطلبة المطبقين كرضا الطلبة والتغذية الراجعة في عملية التطبيق
٤١ ، ٠٥	١ ، ٦٦	تتضمن مدخلات مراجعة الادارة معلومات عن اداء وفعالية عملية التطبيق في المجال الذي تلبى فيه اهداف التطبيق
٤١ ، ٠٥	١ ، ٦٦	تتضمن مدخلات مراجعة الادارة معلومات عن اداء عمليات التطبيق ومطابقته مع شروط التطبيق
٢٨ ، ٧٥	١ ، ١٥	تتضمن مدخلات مراجعة الادارة معلومات عن اداء وفعالية التطبيق ، موقف الاجراءات الوقائية والتصحيحية في التطبيق
٢٨ ، ٠٥	١ ، ١٤	تتضمن مدخلات مراجعة الادارة معلومات عن اداء وفعالية نتائج الرقابة والقياس في التطبيق
٢٧ ، ٢٥	١ ، ٠٩	تتضمن مدخلات مراجعة الادارة معلومات عن اداء وفعالية نتائج التدقيق في التطبيق
٢٧ ، ٢٥	١ ، ٠٩	تتضمن مدخلات مراجعة الادارة معلومات عن اداء وفعالية ادارة المزود الخارجي(المدرسة) في عملية التطبيق
٢٦ ، ٢٥	١ ، ٠٥	تتضمن مدخلات مراجعة الادارة معلومات عن اداء وفعالية ملائمة الموارد في عملية التطبيق

٢٦ ، ٢٥	١ ، ٠٥	تتضمن مدخلات مراجعة الادارة معلومات عن اداء وفعالية التوصيات من اجل التحسين في عملية التطبيق
٢٥ ، ٧٥	١ ، ٠٣	تتضمن مخرجات مراجعة ادارة القسم اي قرارات واجراءات متعلقة بتحسين فاعلية التطبيق وعملياته
٢٥ ، ٧٥	١ ، ٠٣	تتضمن مخرجات مراجعة ادارة القسم اي قرارات واجراءات متعلقة بتحسين الخدمات التعليمية بما يفي بمتطلبات الطلبة
٢٥ ، ٧٥	١ ، ٠٣	تتضمن مخرجات مراجعة الإدارة اي قرارات واجراءات متعلقة بتوفير الموارد اللازمة في عملية التطبيق
الوزن المئوي	الوسط المرجح	ثالثا: المؤشر الرئيسي ( التدقيق الداخلي )
٤٢ ، ٧٥	١ ، ٧١	ينفذ المشرف التربوي والعلمي بتدقيقات داخلية على فترات مخطط لها ليحدد اذا ما كان التطبيق يتطابق مع الشروط الموضوعه من الكلية والمدرسة
٤٢ ، ٢٥	١ ، ٦٩	ينفذ المشرف التربوي والعلمي بتدقيقات داخلية على فترات مخطط لها ليحدد اذا ما كان التطبيق منفذ بفاعلية
٤١ ، ٢٥	١ ، ٦٥	يقوم المشرف التربوي والعلمي بتأسيس وتخطيط برامج تدقيق مع مراعاة حالة واهمية العمليات التي يجب تدقيقها ، ونتائج التدقيقات السابقة والتغيرات المؤثرة على عملية التطبيق
٤٠ ، ٧٥	١ ، ٦٣	يقوم المشرف التربوي والعلمي بتحديد معيار ومجال ودورية اساليب التدقيق المتبعة في عملية التطبيق
٤٠ ، ٧٥	١ ، ٦٣	يقوم المشرف التربوي والعلمي بملاحظة الطلبة المطبقين لضمان الموضوعية ونزاهة عملية التطبيق

٤٠	١ ، ٦٠	يقوم المشرف التربوي والعلمي بضمان نتائج ملاحظة التطبيق وتبلغ الى الادارة المختصة
٣٨ ، ٧٥	١ ، ٥٥	يقوم المشرف التربوي والعلمي بإتخاذ التصحيحات والاجراءات التصحيحية الملائمة من دون اي تاجيل لا مبرر له في عملية التطبيق
٣٣ ، ٢٥	١ ، ٥٣	يحتفظ المشرف التربوي والعلمي بمعلومات موثقة كدليل على تنفيذ عملية التطبيق ونتائج ملاحظتهم لها
.	.	ينفذ المشرف التربوي والعلمي تدقيقات داخلية على فترات مخطط لها ليحدد اذا ما كان التطبيق يتطابق مع متطلبات المواصفة الدولية ( ISO 21001: 2018)

### ثانيا : بند التشغيل : Operating Item

١ - تحديد مستوى المؤشرات الرئيسية لبند التشغيل البالغ ( ٧ ) مؤشرات حسب الوسط المرجح والوزن المئوي مرتبا ترتيبا تنازليا .

يتضح من الجدول ( ٢٦ ) ان المؤشرات الرئيسية لبند ( التشغيل ) منها تحقق ومنها لم تُحقق المستوى المطلوب للمعيار الذي حددته الباحثة للقبول البالغ ( ٢ ) فما فوق وتبين ان المؤشر الرئيسي ( ضبط الخدمات المقدمة من جهات خارجية المدرسة) قد تحقق فيه درجة القطع ونال اكثر من ( ٢ ) ضمن مستوى ( متوفر بدرجة متوسطة ) ونال المرتبة الاولى من بين المؤشرات الرئيسية بوسط مرجح (٢١ ، ٢ ) ووزن مئوي ( ٥٥ ، ٢٥ ) في حين المؤشر الرئيسي (التطبيق وتقديم الخدمات التعليمية) من المؤشرات غير المتحققة والذي حصل على مستوى ( متوفرة بدرجة ضعيفة ) جاء بالمرتبة الثانية بوسط مرجح ( ٩٣ ، ١ ) ووزن مئوي (٢٥ ، ٤٨) ، وجاء بالمرتبة الثالثة المؤشر الرئيسي (تطوير عملية التطبيق) بوسط مرجح ( ٨٦ ، ١ ) ووزن مئوي ( ٥ ، ٤٦ ) حيث نال المؤشر الرئيسي (

متطلبات المنتجات والخدمات التعليمية ( المرتبة الرابعة بوسط مرجح ( ٧٩ ، ١ ) ووزن مئوي ( ٧٥ ، ٤٤ ) وحصل المؤشر الرئيسي ( اطلاق نتائج المشاهدة والتطبيق ) على المرتبة الخامسة من بين المؤشرات الرئيسية بوسط مرجح ( ٥٦ ، ١ ) ووزن مئوي ( ٣٩ ) وجاء المؤشر الرئيسي (التخطيط التشغيلي والتحكم ) على المرتبة السادسة بوسط مرجح ( ٤٧ ، ١ ) ووزن مئوي ( ٧٥ ، ٣٦ ) ونال المؤشر الرئيسي ( ضبط عدم المطابقة لنتائج عمليات المشاهدة والتطبيق ) على المرتبة السابعة والأخيرة على وسط مرجح ( ٣٩ ، ٠ ) ووزن مئوي ( ٧٥ ، ٩ ) وترى الباحثة ان حصول المؤشرات الستة الأخيرة على مستوى غير متحقق يدل على ان ، هناك قصور من السلطات المعنية في عملية تصميم وتطوير عملية تطبيق الطلبة بما يتناسب بمخرجات عالمية عالية الجودة وعدم تنفيذ دروس المشاهدة والتطبيق بكل جوانبها وفق معايير المواصفة القياسية الدولية ( ISO ٢١٠٠١ ) وعدم الالتفات للفروق الفردية بين الطلبة هذا حسب ما حلته الباحثة من إجابات المشرف التربوي والعلمي والذي تبين احصائيا من خلال الوسط المرجح والوزن المئوي ، والجدول ( ٢٦ ) يبين الوسط المرجح والوزن المئوي لكل مؤشر رئيسي .

#### الجدول (٢٦)

الوسط المرجح والوزن المئوي للمؤشرات الرئيسية لبند التشغيل مرتبا ترتيبا تنازليا

الوزن المئوي	الوسط المرجح	المؤشر الرئيسي	التسلسل السابق	التسلسل اللاحق
٥٥ ، ٢٥	٢ ، ٢١	ضبط الخدمات المقدمة من جهات خارجية(المدرسة)	٤	١
٤٨ ، ٢٥	١ ، ٩٣	التطبيق وتقديم الخدمات التعليمية	٥	٢

٤٦ ، ٠٥	١ ، ٨٦	تصميم وتطوير عملية التطبيق	٣	٣
٤٤ ، ٧٥	١ ، ٧٩	متطلبات المنتجات والخدمات التعليمية	٢	٤
٣٩	١ ، ٥٦	اطلاق نتائج عملية التطبيق	٦	٥
٣٦ ، ٧٥	١ ، ٤٧	التخطيط التشغيلي والتحكم	١	٦
٩ ، ٧٥	٠ ، ٣٩	ضبط عدم المطابقة لنتائج عمليات التطبيق	٧	٧

٢- تحديد مستوى المؤشرات الفرعية لبند التشغيل البالغ ( ١١٢ ) فرعي مؤشر حسب الوسط المرجح والوزن المئوي ، مراعيًا في ذلك ترتيب المؤشرات الفرعية ترتيبًا تنازليًا بحسب ما جاءت بها النتائج الاحصائية .

يضم بند التشغيل (١١٢) مؤشر فرعي من بين مؤشرات الرئيسة البالغ عددها ( ٧ ) ، وتبين احصائياً حسب الوسط المرجح والوزن المئوي ان هناك مؤشرات متحققة وغير متحققة حسب المعيار الذي وضعتة الباحثة البالغ (٢) كوسط لدرجة القطع بين درجة المستويات ( صفر -١-٢-٣-٤ ) ، حيث ان المؤشر الفرعي الذي يأخذ أقل من (٢) كوسط مرجح يكون هذا المؤشر غير متحقق ولم ينال درجة القطع المطلوبة ، والمؤشر الذي ينال (٢) فما فوق كوسط مرجح يعد مؤشر متحقق أي حقق الدرجة المطلوبة ، وتبين ان المؤشرات الفرعية المتحققة لبند التشغيل المتعلق بالمؤشر الرئيسي الاول ( ضبط الخدمات المقدمة من جهات خارجية (المدرسة) جميعها متحققة ويدل هذا على إن المشرف التربوي والمشرف العلمي في عملية التطبيق وكذلك ادارة القسم يقومون بالاتصال بالمدرسة من أجل عملية تطبيق الطلبة واخذ الموافقة منهم على أساليب تقديم تطبيق الطلبة

ويقومون في بعض الأحيان بأنشطة التحقق أثناء عملية تطبيق الطلبة ، ما عدا المؤشرات الفرعية الاربعة الاخيرة وهي ( يقوم المشرف التربوي والعلمي بالاتصال بالمزود الخارجي(المدرسة) من اجل متطلباته حول كفاءة المطبق ) نال على وسط مرجح ( ٩٠ ، ١ ) ووزن مئوي ( ٥٠ ، ٤٧ ) و(يقوم المشرف التربوي والعلمي بالاتصال بالمزود الخارجي(المدرسة) من اجل متطلباته حول مراقبة ورصد اداء المدرسه ليتم التطبيق فيها من قبل الكلية) حيث حصلت على وسط مرجح ( ٨٦ ، ١ ) ووزن مئوي ( ٥٥ ، ٤٦ ) و ( يقوم المشرف التربوي والعلمي بالاخذ بنظر الاعتبار فعالية الضوابط المطبقة من قبل المزود الخارجي(المدرسة) ) بوسط مرجح ( ٧٧ ، ١ ) ووزن مئوي ( ٢٥ ، ٤٤ ) و ( يقوم المشرف التربوي والعلمي بتحديد النشاطات الاخرى الضرورية لضمان ان عملية التطبيق تفي بالمتطلبات في ( ISO 21001 ) ) حصلت على وسط مرجح ( صفر ) ووزن مئوي ( صفر ) وذلك لعدم قيام المشرفين التربوي والعلمي في عملية تطبيق طلبتهم بتحديد نشاطات ضرورية تضمن مطابقة عملية التطبيق مع متطلبات المواصفة القياسية الدولية(ISO 21001 ) وعدم مراقبة ظروف المدرسة ايجابية كانت ام سلبية التي تؤثر في سير عملية التطبيق فيها .

اما المؤشر الرئيسي الثاني ( التطبيق وتقديم الخدمات التعليمية ) من بند التشغيل فقد تحققت منها بعض المؤشرات الفرعية وهي ( يقوم المشرف التربوي والعلمي بتخطيط وتنفيذ متطلبات التطبيق وتقديم الخدمات التعليمية تحت ظروف خاضعة للتحكم متضمنة تعيين اساتيد اكفاء وبضمنهم المؤهلات المطلوبة في المشاهدة والتطبيق ) حيث حصل على وسط مرجح ( ٨١ ، ٢ ) ووزن مئوي ( ٢٥ ، ٧٠ ) والمؤشر الفرعي ( يقوم المشرف التربوي والعلمي بتخطيط وتنفيذ متطلبات التطبيق وتقديم الخدمات التعليمية تحت ظروف خاضعة للتحكم متضمنة توفر المعلومات الموثقة التي تعرف خصائص التطبيق التي سيتم ملاحظتها ، كالنشاطات

التي سيتم تحقيقها والنتائج التي سيتم انجازها في عملية التطبيق ) بوسط مرجح ( ٥٠ ، ٢ ) ووزن مئوي ( ٥٠ ، ٦٢ ) و ( يقوم المشرف التربوي والعلمي بتخطيط وتنفيذ متطلبات التطبيق وتقديم الخدمات التعليمية تحت ظروف خاضعة للتحكم متضمنة توفير واستعمال معدات المراقبة والقياس الملائمة في عملية ملاحظة التطبيق ) نال على وسط مرجح ( ٣٦ ، ٢ ) ووزن مئوي ( ٥٩ ) و ( يقوم المشرف التربوي والعلمي بتخطيط وتنفيذ متطلبات التطبيق وتقديم الخدمات التعليمية تحت ظروف خاضعة للتحكم متضمنة تنفيذ فعاليات المراقبة والقياس في عملية ملاحظة التطبيق ) فجاء بوسط مرجح ( ٣٣ ، ٢ ) ووزن مئوي ( ٥٨ ، ٢٥ ) و ( يقوم المشرف التربوي والعلمي بتخطيط وتنفيذ متطلبات التطبيق وتقديم الخدمات التعليمية تحت ظروف خاضعة للتحكم متضمنة تنفيذ التطبيق ( حصل على وسط مرجح ( ٢٠ ، ٢ ) ووزن مئوي ( ٥٥ ) و ( يقوم المشرف التربوي والعلمي بتخطيط وتنفيذ متطلبات التطبيق وتقديم الخدمات التعليمية تحت ظروف خاضعة للتحكم متضمنة المراقبة الدورية للقدرة على تحقيق النتائج المطلوبة من عملية التطبيق ) ونال وسط مرجح ( ١٥ ، ٢ ) ووزن مئوي ( ٥٣ ، ٧٥ ) و ( يقوم المشرف التربوي والعلمي بتميز التطبيق والتدريس بالوسائل المناسبة اثناء عملية تطبيق الطلبة ) جاء بوسط مرجح ( ١٣ ، ٢ ) ووزن مئوي ( ٥٣ ، ٢٥ ) و ( ياخذ المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار عند تحديد مجال أنشطة مابعد المشاهدة المتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها في التطبيق ) حيث حصل على وسط مرجح ( ١٣ ، ٢ ) ووزن مئوي ( ٥٣ ، ٢٥ ) و ( ياخذ المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار عند تحديد مجال أنشطة مابعد المشاهدة ) فنالت على وسط مرجح ( ١٢ ، ٢ ) ووزن مئوي ( ٥٣ ) و ( ياخذ المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار عند تحديد مجال أنشطة مابعد المشاهدة النتائج المحتملة الغير مرغوب فيها التي لها علاقة بالتطبيق ) و ( ياخذ المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار عند تحديد مجال أنشطة مابعد المشاهدة طبيعة استخدام العمر ) ويقصد

الزمن المتوقع لعملية التطبيق وخدماته) و ( ياخذ المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار عند تحديد مجال أنشطة مابعد المشاهدة متطلبات الطلبة في عملية التطبيق ) و ( ياخذ المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار عند تحديد مجال أنشطة مابعد المشاهدة التغذية العكسية للطلبة (ملاحظات للطلبة) في عملية التطبيق ) فحصلت هذه المؤشرات على وسط مرجح ( ١١ ، ٢ ) ووزن مئوي ( ٧٥ ، ٥٢ ) و ( يفي المشرف التربوي والعلمي بمتطلبات أنشطة مابعد المشاهدة المرتبطة في عملية التطبيق ) حصل على وسط مرجح ( ٠٠ ، ٢ ) ووزن مئوي ( ٥٠ ) بمعنى ان المشرفين التربوي والعلمي الذين يقومون لعملية ملاحظة عملية التطبيق هم اساتيد اكفاء ولديهم مؤهلات عملية ويقومون بتخطيط وتنفيذ متطلبات عملية التطبيق وتقديم الخدمات لتسهيل عملية التطبيق للطلبة . اما المؤشرات الاخرى بحسب ما حللته الباحثة من إجابات المشرف التربوي والعلمي فلم تحقق المستوى المطلوب ولم تأتي نتائجها بالصورة المطلوبة فكانت ضمن المؤشرات غير المتحققة ، وذلك لعدم تنفيذ عملية التطبيق العملي لمتطلبات المواصفة القياسية الدولية ( ISO 21001: 2018 ) من حيث توفير البنى التحتية والبيئة المناسبة للطلبة المطبقين ، وكذلك عدم مراعاة الاساتيد للمخرجات اثناء عملية التطبيق من أجل المحافظة على مطابقة الشروط والمتطلبات في المواصفة القياسية الدولية ( ISO 21001: 2018 ) .

في حين جاءت المؤشرات الفرعية للمؤشر الرئيسي ( تطوير عملية التطبيق ) بالمرتبة الثالثة من بين مؤشرات بند التشغيل ، وتبين ان جميع مؤشرات لم تتحقق ، وذلك لعدم قيام المشرفين التربوي والعلمي بإنشاء تصميم خاص بعملية تطبيق الطلبة في المدارس ولا يأخذ المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار في عملية التصميم والتطوير، المراحل العملية المطلوبة مثل تطبيق الطلبة في المدارس وعدم تطوير أنشطة المشاهدة والتطبيق وكذلك عدم إشراك الطلبة في عملية التصميم

والتطوير وعدم مراعاة المعلومات المتوفرة من تصميمات سابقة ونشاطات تطويرية في عمليات التطبيق ولا يمتلك المشرف التربوي والعلمي القدرة على حل تناقضات مدخلات التصميم والتطوير التي تتطابق مع المواصفة القياسية الدولية ( ISO 21001: 2018 ) هذا ماحللته الباحثة من خلال إجابات المشرفين التربوي والعلمي على قائمة البنود والمؤشرات الموجهة لهم .

أما المؤشرات الفرعية للمؤشر الرئيسي ( متطلبات المنتجات والخدمات التعليمية ) جاءت بالمرتبة الرابعة من بين المؤشرات الرئيسية فمنها تحقق ومنها لم تحقق المستوى المطلوب ، فالمؤشرات المتحققة هي ( يتواصل المشرف التربوي والعلمي مع الطلبة حول توفير المعلومات المتعلقة بعملية التطبيق ) حيث حصل على وسط مرجح ( ٥٠ ، ٢ ) ووزن مئوي ( ٥٠ ، ٦٢ ) و ( يقوم المشرف التربوي والعلمي بتطوير عملية التطبيق بتحديد متطلبات التطبيق التي يقدمها للطلبة في عملية التطبيق ) نال على وسط مرجح ( ٤٥ ، ٢ ) ووزن مئوي ( ٢٥ ، ٦١ ) و ( يستطيع المشرف التربوي والعلمي ان يلبى متطلبات التطبيق التي يعرضها في عملية التطبيق ) حيث جاء بوسط مرجح ( ٤٣ ، ٢ ) ووزن مئوي ( ٧٥ ، ٦٠ ) و ( يقوم المشرف التربوي والعلمي بمراجعة المتطلبات المتعلقة بالتطبيق قبل الالتزام مع الطلبة التي تشمل المتطلبات غير المحددة من الطلبة ولكنها ضرورية للاستخدام المطلوب والمحدد في عملية التطبيق (المدرسة) ) بوسط مرجح ( ٤١ ، ٢ ) ووزن مئوي ( ٥٠ ، ٦٠ ) و (يقوم المشرف التربوي والعلمي بمراجعة المتطلبات المتعلقة بالتطبيق قبل الالتزام مع الطلبة التي تشمل المتطلبات القانونية والتنظيمية المطبقة على عمليات التطبيق) و ( يقوم المشرف التربوي والعلمي بمراجعة المتطلبات المتعلقة بالتطبيق قبل الالتزام مع الطلبة لضمان تلبية متطلبات عملية التطبيق التي تقدم للطلبة في التطبيق ) حصل هذين المؤشرين على وسط مرجح ( ٤٠ ، ٢ ) ووزن مئوي ( ٦٠ ) و ( يقوم المشرف التربوي والعلمي بمراجعة المتطلبات المتعلقة بالتطبيق قبل

الالتزام مع الطلبة التي تشمل اي متطلبات اضافية يعتبرها الاستاذ ضرورية في عملية التطبيق ) نال على وسط مرجح ( ٣٩ ، ٢ ) ووزن مئوي ( ٧٥ ، ٥٩ ) وهذا يدل على ان المشرفين التربوي والعلمي يقومون بتلبية متطلبات عمليات التطبيق بتوفير المعلومات والنشاطات المتعلقة في دروس مادة المشاهدة ومراجعتها قبل الالتزام بها مع الطلبة وقيامهم بمراجعة المتطلبات المتعلقة بالتطبيق التي تضم المتطلبات القانونية والتنظيمية المطبقة على عمليات التطبيق في اقسام الكلية .

أما المؤشرات الفرعية غير المتحققة للمؤشر الرئيسي ( متطلبات المنتجات والخدمات التعليمية ) هي ( يتواصل المشرف التربوي والعلمي مع الطلبة حول تسلم الاستفسارات ، الطلبات ، بالاضافة الى التغييرات في عملية التطبيق ) حصل على وسط مرجح ( ٩٠ ، ١ ) ووزن مئوي ( ٥٠ ، ٤٧ ) و ( يتواصل المشرف التربوي والعلمي مع الطلبة حول الحصول على التغذية الراجعة المتعلقة بالتطبيق ، بالاضافة الى شكاوي الطلبة في عملية التطبيق ) جاء بوسط مرجح ( ٨٥ ، ١ ) ووزن مئوي ( ٢٥ ، ٤٦ ) و ( يتواصل المشرف التربوي والعلمي مع الطلبة حول التعامل مع ملكية الطلبة في عملية التطبيق ) نال على وسط مرجح ( ٨٥ ، ١ ) ووزن مئوي ( ٢٥ ، ٤٦ ) و ( يتواصل المشرف التربوي والعلمي مع الطلبة حول وضع المتطلبات الخاصة بالتدابير الوقائية عند الحاجة اليها في عملية التطبيق ) فحصل على وسط مرجح ( ٧٠ ، ١ ) ووزن مئوي ( ٥٠ ، ٤٢ ) و ( يقوم المشرف التربوي والعلمي بمراجعة المتطلبات المتعلقة بالتطبيق قبل الالتزام مع الطلبة التي تشمل المتطلبات المحددة من الطلبة وبضمنها متطلبات المشاهدة والتطبيق ما بعد التعليم ) و ( يقوم المشرف التربوي والعلمي بتأكيد متطلبات الطلبة قبل قبولها في حال عدم تقديم الطلبة نصا موثقا عن عملية التطبيق ) نال هذين المؤشرين على وسط المرجح ( ٥٠ ، ١ ) ووزن المئوي ( ٥٠ ، ٣٧ ) و ( يحتفظ المشرف التربوي والعلمي بمعلومات موثقة ومدونة لديه عن نتائج المراجعة وعلى اية متطلبات

جديدة في عملية التطبيق ) فوسطه المرجح ( ٤٩ ، ١ ) ووزنه المئوي ( ٢٥ ، ٣٧ ) و) يقوم المشرف التربوي والعلمي بمراجعة المتطلبات المتعلقة بالتطبيق قبل الالتزام مع الطلبة لضمان حل العقد في حالة وجود متطلبات تختلف عن المحددة مسبقا في التطبيق حسب للمواصفة القياسية الدولية (ISO21001) و ( يقوم المشرف التربوي والعلمي بضمان ان الوثائق المتعلقة بمتطلبات ( ISO 21001 ) قد تم تعديلها ، وان الاشخاص المعنيين قد تم توعيتهم بالتعديلات في المتطلبات ، في حالة تعديل المتطلبات في عملية التطبيق ) جاء هذين المؤشرين بوسط مرجح ( صفر ) ووزن مئوي ( صفر ) وبحسب تحليل الباحثة لإجابات المشرف التربوي والعلمي على قائمة البنود والمؤشرات الموجهة لهم يُبين ان المشرف الاساتيد لم يتوصلوا بشكل مستمر مع الطلبة حول شكواهم المتعلقة بعمليات التطبيق وعدم حصولهم على التغذية الراجعة ولم يتبنوا المواصفة القياسية الدولية ISO 21001 في تخطيطهم لعمليات تطبيق طلبتهم المطبقين .

في حين جاءت المؤشرات الفرعية للمؤشر الرئيسي ( اطلاق نتائج المشاهدة والتطبيق ) بالمرتبة الخامسة من مؤشرات بند التشغيل ، منها تحقق ومنها لم يتحقق ، فالمؤشرات المتحققة هي ( يحتفظ المشرف التربوي والعلمي بمعلومات موثقة لاجراءات التطبيق بخصوص امكانية تعقب الطلبة المطبقين في المدارس ) حيث حصل على وزن مئوي ( ١٧ ، ٢ ) ووزن مئوي ( ٢٥ ، ٥٤ ) و ( ينفذ المشرف التربوي والعلمي الترتيبات المخطط لها حسب المراحل المناسبة للتأكد من ان متطلبات عملية التطبيق قد تم الايفاء بها ) جاء بوسط مرجح ( ٠٧ ، ٢ ) ووزن مئوي ( ٧٥ ، ٥١ ) و ( تقدم إدارة الكلية الخدمات الى الطلبة بعد ان تم الانتهاء من جميع العمليات المخطط لها بشكل مرضي عند تطبيقهم في المدارس ) ووسطه المرجح هو ( ٠٠ ، ٢ ) ووزنه المئوي ( ٥٠ ) معنى ذلك ان المشرفين التربوي والعلمي يلبون عملية التطبيق كما مخطط لها من إدارة القسم بمستوى جيد وإمكانيتهم

لتعقب الطلبة المطبقين الى المدارس ، اما المؤشر الغير متحقق هو ( يحتفظ المشرف التربوي والعلمي بمعلومات موثقة لاجراءات التطبيق بخصوص اثبات التتابع مع معايير القبول للمواصفة القياسية الدولية ( ISO21001 ) ) جاء وسطه المرجح ( صفر ) ووزنه المئوي ( صفر ) يدل على عدم العمل بالمواصفة القياسية الدولية ISO21001 في عمليات التطبيق ، وجاء هذا التحليل حسب إجابات المشرف التربوي والمشرف العلمي لقائمة البنود والمؤشرات الموجهة لهم .

أما المؤشرات الفرعية التابعة للمؤشر الرئيسي ( التخطيط التشغيلي والتحكم ) جاءت بالمرتبة السادسة من بين مؤشرات بند التشغيل ، منها تحقق ومنها لم يتحقق ، فالمؤشرات المتحققة هي ( يحتفظ المشرف التربوي بمعلومات موثقة عن التأكد من ان العمليات نفذت كما هو مخطط لها في عملية التطبيق ) حصل على وسط مرجح ( ٩٦ ، ٢ ) ووزن مئوي ( ٤٧ ) و ( ياخذ المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار عند التخطيط والتنفيذ ومراقبة العمليات وضع معايير لقبول عمليات التطبيق ) جاء بوسط مرجح ( ٨٧ ، ٢ ) ووزن مئوي ( ٧٥ ، ٧١ ) و ( ياخذ المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار عند التخطيط والتنفيذ ومراقبة العمليات وضع معايير لقبول عمليات التطبيق ) وسطه المرجح ( ٨٥ ، ٢ ) ووزنه المئوي ( ٢٥ ، ٧١ ) و ( يحتفظ المشرف التربوي والعلمي بمعلومات موثقة عن اثبات مطابقة عملية التطبيق لمعايير الموضوع في عملية التطبيق ) نال وسط مرجح ( ٥٠ ، ٢ ) ووزن مئوي ( ٠٥ ، ٦٢ ) و ( يضمن المشرف التربوي والعلمي ان عمليات الاستعانة بالمصادر الخارجية (المدارس) يتم التحكم فيها في عملية التطبيق ) حصل على وسط مرجح ( ٥٠ ، ٢ ) ووزن مئوي ( ٠٥ ، ٦٢ ) و ( ياخذ المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار عند التخطيط والتنفيذ ومراقبة العمليات اثبات مطابقة دروس المشاهدة في التطبيق العملي ) و ( يخطط المشرف التربوي والعلمي لمراقبة التغييرات ومراجعة عواقب التغييرات غير المقصودة لاتخاذ الاجراءات الضرورية

للتقليل من اي اثار سلبية في عملية التطبيق ) فجاء هذين المؤشرين بوسط مرجح ( ١٠ ، ٢ ) ووزن المئوي ( ٥٢ ، ٠٥ ) ، فيدل ذلك على ان المشرفين التربوي والعملي يتأكدون من ان عمليات التطبيق نفذت كما خطط لها وانها مطابقة للمعايير الموضوعية في التطبيق من قبل ادارة القسم وقادرين على تذليل الصعوبات والمشكلات الغير متوقعة وكذلك يضمنون آلية التحكم في سير عمليات التطبيق في المدارس من قبل طلبتهم.

أما المؤشرات الغير متحققة هي ( ياخذ المشرف التربوي والعملي بنظر الاعتبار عند التخطيط والتنفيذ ومراقبة العمليات الاحتفاظ بمعلومات موثقة الى المدى الضروري في عملية التطبيق ) حصلت على وسط مرجح ( ٧٠ ، ١ ) ووزن مئوي ( ٤٢ ، ٠٥ ) و ( ياخذ المشرف التربوي والعملي بنظر الاعتبار عند التخطيط والتنفيذ ومراقبة العمليات تنفيذ السيطرة على وفق معايير (ISO 21001) في عملية التطبيق ) و ( ياخذ المشرف التربوي والعملي بنظر الاعتبار عند التخطيط والتنفيذ ومراقبة العمليات تحديد الموارد المطلوبة لتحقيق التطابق مع متطلبات (ISO 21001) في عملية التطبيق ) و ( يقوم المشرف التربوي والعملي بالتخطيط والتنفيذ ومراقبة عمليات التطبيق ليحقق خدمات تتوافق مع متطلبات (ISO 21001) ) حصلت هذه المؤشرات الثلاثة الاخيرة على وسط مرجح ( صفر ) ووزن مئوي ( صفر ) بمعنى ان المشرف التربوي والعملي لم يأخذوا معايير المواصفة القياسية الدولية ISO 21001 عند تخطيط ومراقبة طلبتهم المطبقين أثناء عملية التطبيق.

أما المؤشرات الفرعية التابعة للمؤشر الرئيسي ( ضبط عدم المطابقة لنتائج عمليات التطبيق ) جاءت بالمرتبة السابعة والأخيرة من بين مؤشرات بند التشغيل ، وجميعها لم تتحقق فدل على ان المشرفين التربوي والعملي في عملية التطبيق لم يتخذوا الاجراءات التصحيحية عند عدم مطابقة الخدمات التعليمية اثناء

مشاهدة الطلبة المطبقين في التطبيق وعدم تصحيحه للمخرجات وفق متطلبات المواصفة القياسية الدولية ( ISO 21001 ) . والجدول (٢٧) يبين ذلك .

### جدول (٢٧)

مؤشر بند التشغيل الرئيسية والفرعية حسب الوسط المرجح والوزن المنوي

الوزن المنوي	الوسط المرجح	اولاً : المؤشر الرئيسي ( ضبط الخدمات المقدمة من جهات خارجية (المدرسة)
٧٦ ، ٥٠	٢ ، ٧٠	يقوم المشرف التربوي والعلمي الاخذ بنظر الاعتبار التأثير المحتمل في عملية التطبيق والخدمات المزودة من الخارج (المدرسة) على امكانية الاستمرار بالوفاء للطلبة من المتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها
٦٦ ، ٧٥	٢ ، ٦٧	يقوم المشرف التربوي والعلمي بالاتصال بالمزود الخارجي (المدرسة) من اجل عملية التطبيق التي ستقدم حول متطلباته
٦٦ ، ٧٥	٢ ، ٦٧	يقوم المشرف التربوي والعلمي بالاتصال بالمزود الخارجي (المدرسة) من اجل الموافقة على اساليب التطبيق
٦٦ ، ٥٠	٢ ، ٦٦	يقوم المشرف التربوي والعلمي بالاتصال بالمزود الخارجي (المدرسة) من اجل متطلباته حول الموافقة على تقديم التطبيق
٦٦ ، ٢٥	٢ ، ٦٥	يقوم المشرف التربوي والعلمي بالاتصال بالمزود الخارجي (المدرسة) من اجل متطلباته حول الموافقة على التطبيق
٦٦ ، ٢٥	٢ ، ٦٥	يقوم المشرف التربوي والعلمي بالاتصال بالمزود الخارجي (المدرسة) من اجل متطلباته حول استجابة المزود الخارجي (المدرسة) مع الكلية
٦٦	٢ ، ٦٤	يقوم المشرف التربوي والعلمي بالاتصال بالمزود الخارجي (المدرسة) من اجل متطلباته حول انشطة التحقق او اثباتات الصلاحية التي تعتمز الكلية او طلبتها ادائها في موقع المزود الخارجي (المدرسة)

٦٢ ، ٥٠	٢ ، ٥٠	يعرف المشرف التربوي والعلمي كل الضوابط التي ينوي تطبيقها على المزود الخارجي (المدرسة) والمخرجات الناتجة
٥٧ ، ٥٠	٢ ، ٣٠	يضمن المشرف التربوي والعلمي ان الآليات والخدمات المزودة من الخارج (المدرسة) لاتؤثر سلبا على امكانية التجهيز المتجانس للآليات والخدمات المطابقه مع عملية التطبيق
٥٠	٢ ، ٠٠	يضمن المشرف التربوي والعلمي ان العمليات المزودة من الخارج (المدرسة) تبقى ضمن سيطرة نظام ادارة القسم في المشاهدة والتطبيق
٤٧ ، ٥٠	١ ، ٩٠	يقوم المشرف التربوي والعلمي بالاتصال بالمزود الخارجي(المدرسة) من اجل متطلباته حول كفاءة المطبق
٤٦ ، ٥٠	١ ، ٨٦	يقوم المشرف التربوي والعلمي بالاتصال بالمزود الخارجي(المدرسة) من اجل متطلباته حول مراقبة ورصد اداء المدرسه ليتم التطبيق فيها من قبل الكلية
٤٤ ، ٢٥	١ ، ٧٧	يقوم المشرف التربوي والعلمي بالاخذ بنظر الاعتبار فعالية الضوابط المطبقة من قبل المزود الخارجي(المدرسة)
.	.	يقوم المشرف التربوي والعلمي بتحديد النشاطات الاخرى الضرورية لضمان ان عملية التطبيق تفي بالمتطلبات في ( ISO 21001 )
الوزن المنوي	الوسط المرجح	ثانياً : المؤشر الرئيسي ( التطبيق وتقديم الخدمات التعليمية )
٧٠ ، ٢٥	٢ ، ٨١	يقوم المشرف التربوي والعلمي بتخطيط وتنفيذ متطلبات التطبيق وتقديم الخدمات التعليمية تحت ظروف خاضعة للتحكم متضمنة تعيين اساتيد اكفاء وبضمنهم المؤهلات المطلوبة في المشاهدة والتطبيق
٦٢ ، ٥٠	٢ ، ٥٠	يقوم المشرف التربوي والعلمي بتخطيط وتنفيذ متطلبات التطبيق وتقديم الخدمات التعليمية تحت ظروف خاضعة للتحكم متضمنة توفر المعلومات الموثقة التي تعرف خصائص التطبيق التي سيتم ملاحظتها ، كالنشاطات التي

		سيتم تحقيقها والنتائج التي سيتم انجازها في عملية التطبيق
٥٩	٢ ، ٣٦	يقوم المشرف التربوي والعلمي بتخطيط وتنفيذ متطلبات التطبيق وتقديم الخدمات التعليمية تحت ظروف خاضعة للتحكم متضمنة توفير واستعمال معدات المراقبة والقياس الملائمة في عملية ملاحظة التطبيق
٥٨ ، ٢٥	٢ ، ٣٣	يقوم المشرف التربوي والعلمي بتخطيط وتنفيذ متطلبات التطبيق وتقديم الخدمات التعليمية تحت ظروف خاضعة للتحكم متضمنة تنفيذ فعاليات المراقبة والقياس في عملية ملاحظة التطبيق
٥٥	٢ ، ٢٠	يقوم المشرف التربوي والعلمي بتخطيط وتنفيذ متطلبات التطبيق وتقديم الخدمات التعليمية تحت ظروف خاضعة للتحكم متضمنة تنفيذ التطبيق
٥٣ ، ٧٥	٢ ، ١٥	يقوم المشرف التربوي والعلمي بتخطيط وتنفيذ متطلبات التطبيق وتقديم الخدمات التعليمية تحت ظروف خاضعة للتحكم متضمنة المراقبة الدورية للقدرة على تحقيق النتائج المطلوبة من عملية التطبيق
٥٣ ، ٢٥	٢ ، ١٣	يقوم المشرف التربوي والعلمي بتمييز التطبيق والتدريس بالوسائل المناسبة اثناء عملية تطبيق الطلبة
٥٣ ، ٢٥	٢ ، ١٣	ياخذ المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار عند تحديد مجال أنشطة مابعد المشاهدة المتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها في التطبيق
٥٣	٢ ، ١٢	ياخذ المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار عند تحديد مجال أنشطة مابعد المشاهدة
٥٢ ، ٧٥	٢ ، ١١	ياخذ المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار عند تحديد مجال أنشطة مابعد المشاهدة النتائج المحتملة الغير مرغوب فيها التي لها علاقة بالتطبيق
٥٢ ، ٧٥	٢ ، ١١	ياخذ المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار عند تحديد مجال أنشطة مابعد المشاهدة طبيعة استخدام العمر (ويقصد الزمن المتوقع لعملية التطبيق وخدماته)

٥٢ ، ٧٥	٢ ، ١١	ياخذ المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار عند تحديد مجال أنشطة مابعد المشاهدة متطلبات الطلبة في عملية التطبيق
٥٢ ، ٧٥	٢ ، ١١	ياخذ المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار عند تحديد مجال أنشطة مابعد المشاهدة التغذية العكسية للطلبة (ملاحظات للطلبة) في عملية التطبيق
٥٠	٢ ، ...	يفي المشرف التربوي والعلمي بمتطلبات أنشطة مابعد المشاهدة المرتبطة في عملية التطبيق
٤٩ ، ٧٥	١ ، ٩٩	يقوم المشرف التربوي والعلمي بتخطيط وتنفيذ متطلبات التطبيق وتقديم الخدمات التعليمية تحت ظروف خاضعة للتحكم متضمنة استعمال البنية التحتية والبيئة المناسبة لعملية التطبيق
٤٤ ، ٧٥	١ ، ٧٩	يقوم المشرف التربوي والعلمي بأن اذا كان التعقب متطلبا فيجب مراقبة التمييز الفريد بين المطبقين
٤٣ ، ٧٥	١ ، ٧٥	يهتم المشرف التربوي والعلمي بملكية الطلبة او المزود الخارجي (المدرسة) طالما كانت تحت سيطرته او تستعمل من قبل طلبته المطبقين
٤٢ ، ٧٥	١ ، ٧١	يقوم المشرف التربوي والعلمي بأبلاغ الطلبة او المدارس عند حدوث فقد او تلف ممتلكاتهم او عدم صلاحيتها نتيجة سوء استعمالها من قبل الطلبة المطبقين
٤٢ ، ٥٠	١ ، ٧٠	يقوم المشرف التربوي والعلمي بالتمييز والتحقق وحماية ووقاية ملكية الطلبة والمزود الخارجي (المدرسة) الموجودة لديهم بغرض الاستعمال او ادخالها في عملية التطبيق
٤٢ ، ٥٠	١ ، ٧٠	يحتفظ المشرف التربوي والعلمي بمعلومات موثقة وكافية عند حدوث فقد او تلف ممتلكات المدرسة او عدم صلاحيتها للاستعمال
٤١ ، ٧٥	١ ، ٦٧	يراجع المشرف التربوي والعلمي ويتحكم بالتعديلات في التطبيق او تقديم

		الخدمات بالقدر الضروري لضمان استمرار عملية التطبيق مع متطلبات القسم والكلية
٣٧ ، ٥٠	١ ، ٥٠	يقوم المشرف التربوي والعلمي بتميز حالة المطبقين والخدمات استنادا الى متطلبات المراقبة والقياس من خلال تحقيق عملية التطبيق
٣٦ ، ٥٠	١ ، ٤٦	يقوم المشرف التربوي والعلمي بالاحتفاظ بمعلومات موثقة ضرورية للتمكن من التعقب اثناء عملية تطبيق الطلبة
.	.	يحافظ المشرف التربوي والعلمي على المخرجات اثناء عملية التطبيق من اجل المحافظة على مطابقة الشروط والمتطلبات في ( ISO 21001 )
الوزن المئوي	الوسط المرجح	ثالثاً : المؤشر الرئيسي ( تصميم تطوير عملية التطبيق )
٣٧ ، ٢٥	١ ، ٤٩	يقوم المشرف التربوي والعلمي بالانشاء والتنفيذ والمحافظة على تطوير عملية التطبيق
٣٧	١ ، ٤٨	ياخذ المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار عند تحديد المراحل في عملية التصميم والتطوير طبيعة وفترات تطبيق الطلبة
٣٦ ، ٢٥	١ ، ٤٥	ياخذ المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار عند تحديد المراحل في عملية التصميم والتطوير المراحل العملية المطلوبة وبضمنها تطبيق الطلبة في المدارس
٣٦ ، ٢٥	١ ، ٤٥	ياخذ المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار عند تحديد المراحل في عملية التصميم والتطوير ، التصميم المطلوب وااثبات التطوير ونشاطات الصلاحية في عملية التطبيق
٣٦ ، ٢٥	١ ، ٤٥	ياخذ المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار عند تحديد المراحل في عملية التصميم والتطوير المسؤوليات والسلطات المعنية في عملية التصميم والتطوير في التطبيق

٣٦	١ ، ٤٤	ياخذ المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار عند تحديد المراحل في عملية التصميم والتطوير الاحتياجات من الموارد الداخلية والخارجية لتصميم وتطوير عملية التطبيق
٣٦	١ ، ٤٤	ياخذ المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار عند تحديد المراحل في عملية التصميم والتطوير الحاجة الى السيطرة على التداخلات بين الافراد المشاركين في عملية التصميم والتطوير في التطبيق
٣٥ ، ٢٥	١ ، ٤١	ياخذ المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار عند تحديد المراحل في عملية التصميم والتطوير الحاجة الى اشراك الطلبة والتدريسيين في عملية التصميم والتطوير في التطبيق
٣٥	١ ، ٤٠	ياخذ المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار عند تحديد المراحل في عملية التصميم والتطوير مستوى السيطرة المتوقع لعملية التصميم والتطوير من قبل الطلبة والاطراف المعنية
٣٤ ، ٢٥	١ ، ٣٧	ياخذ المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار عند تحديد المراحل في عملية التصميم والتطوير المعلومات الموثقة المطلوبة لبيان ان التصميم والتطوير قد تم تليته في عملية التطبيق
٣٣ ، ٧٥	١ ، ٣٥	يراعي المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار عند تحديد المتطلبات الاساسية من التطبيق التي سيتم تصميمها وتطويرها ، المتطلبات الوظيفية ومتطلبات الاداء في عملية التطبيق
٣٣ ، ٢٥	١ ، ٣٣	يراعي المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار عند تحديد المتطلبات الاساسية من التطبيق التي سيتم تصميمها وتطويرها ، المعلومات المتوفرة من تصميمات سابقة ونشاطات التطوير في عملية التطبيق
٣٣ ، ٢٥	١ ، ٣٣	يراعي المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار عند تحديد المتطلبات الاساسية من التطبيق التي سيتم تصميمها وتطويرها ، المتطلبات القانونية والتنظيمية الواجب تطبيقها في عملية التطبيق

٣٢ ، ٥٠	١ ، ٣٠	يراعي المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار عند تحديد المتطلبات الأساسية من التطبيق التي سيتم تصميمها وتطويرها ، معايير او بنود الممارسة التي تلتزم الكلية بتنفيذها في عملية التطبيق
٣٢ ، ٥٠	١ ، ٣٠	يراعي المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار عند تحديد المتطلبات الأساسية من التطبيق التي سيتم تصميمها وتطويرها ، نواتج الفشل المحتملة نتيجة طبيعة الآليات المتبعة في عملية التطبيق
٣٢ ، ٥٠	١ ، ٣٠	يمتلك المشرف التربوي والعلمي القدرة على حل تناقضات مدخلات التصميم والتطوير في عملية التطبيق
٣٢ ، ٥٠	١ ، ٣٠	يحتفظ المشرف التربوي والعلمي بمعلومات موثقة عن مدخلات التصميم والتطوير في عملية التطبيق
٣٢ ، ٢٥	١ ، ٢٩	يضمن المشرف التربوي والعلمي عند تطبيق السيطرة على عمليات التصميم والتطوير ، تعريف النتائج التي سيتم تحقيقها في عملية التطبيق
٣٢ ، ٢٥	١ ، ٢٩	يضمن المشرف التربوي والعلمي عند تطبيق السيطرة على عمليات التصميم والتطوير المراجعات قد تم ادارتها لتقييم قدرة نتائج التصميم والتطوير لتلبية المتطلبات في عملية التطبيق
٣٢ ، ٢٥	١ ، ٢٩	يضمن المشرف التربوي والعلمي عند تطبيق السيطرة على عمليات التصميم يتم القيام بأنشطة التحقق للتأكد من ان مخرجات التصميم تلي متطلبات مدخلات المشاهدة في التطبيق
٣١ ، ٧٥	١ ، ٢٧	يضمن المشرف التربوي والعلمي عند تطبيق السيطرة على عمليات التصميم القيام بأنشطة التحقق للتأكد من ان ما ينتج من منتجات وخدمات تلي متطلبات الاستخدام المطلوب في عملية التطبيق
٣١ ، ٥٠	١ ، ٢٦	يضمن المشرف التربوي والعلمي عند تطبيق السيطرة على عمليات التصميم اتخاذ اي اجراءات ضرورية لحل المشاكل التي تم تحديدها خلال المراجعات او أنشطة التحقق والمصادقات

٣١ ، ٢٥	١ ، ٢٥	يحتفظ المشرف التربوي والعلمي بمعلومات موثقة متعلقة بانشطة التحقق والمراجعات في عملية التطبيق
٣٠ ، ٥٠	١ ، ٢٢	يضمن المشرف التربوي والعلمي ان مخرجات التصميم والتطوير تفي بمتطلبات مدخلات المشاهدة في عملية التطبيق
٣٠ ، ٥٠	١ ، ٢٢	يضمن المشرف التربوي والعلمي ان مخرجات التصميم والتطوير توفر المعلومات المناسبة للعمليات الخاصة بالتطبيق
٣٠ ، ٢٥	١ ، ٢١	يضمن المشرف التربوي والعلمي ان مخرجات التصميم والتطوير تتضمن معايير القبول في عملية التطبيق
٢٩ ، ٧٥	١ ، ١٩	يضمن المشرف التربوي والعلمي ان مخرجات التصميم والتطوير تصف خصائص التدريس الاساسية المتعلقة باستخدامها الامن والسليم في عملية التطبيق
٢٩ ، ٧٥	١ ، ١٩	يحتفظ المشرف التربوي والعلمي بمعلومات موثقة عن مخرجات التصميم والتطوير في عملية التطبيق
٢٩ ، ٢٥	١ ، ١٧	يقوم المشرف التربوي والعلمي بالتعرف والسيطرة على التعديلات التي تم اجراءها اثناء او بعد التصميم والخدمات لضمان انه ليس هنالك تأثير سلبي للتطابق مع المتطلبات في عملية التطبيق
٢٩ ، ٢٥	١ ، ١٧	يحتفظ المشرف التربوي والعلمي بمعلومات موثقة عن تعديلات التصميم والتطوير في عملية التطبيق
٢٨ ، ٧٥	١ ، ١٥	يحتفظ المشرف التربوي والعلمي بمعلومات موثقة عن نتائج المراجعات في عملية التطبيق
٢٨ ، ٢٥	١ ، ١٣	يحتفظ المشرف التربوي والعلمي بمعلومات موثقة عن تخويل التعديلات في عملية التطبيق
٢٧ ، ٧٥	١ ، ١١	يحتفظ المشرف التربوي والعلمي بمعلومات موثقة عن الاجراءات المتخذة

لتفادي النتائج السلبية في عملية التطبيق		
الوزن المثوي	الوسط المرجح	رابعاً : المؤشر الرئيسي ( متطلبات المنتجات والخدمات التعليمية )
٦٢ ، ٥٠	٢ ، ٥٠	يتواصل المشرف التربوي والعلمي مع الطلبة حول توفير المعلومات المتعلقة بعملية التطبيق
٦١ ، ٢٥	٢ ، ٤٥	يقوم المشرف التربوي والعلمي بتطوير عملية التطبيق بتحديد متطلبات التطبيق التي يقدمها للطلبة في عملية التطبيق
٦٠ ، ٧٥	٢ ، ٤٣	يستطيع المشرف التربوي والعلمي ان يلي متطلبات التطبيق التي يعرضها في عملية التطبيق
٦٠ ، ٥٠	٢ ، ٤١	يقوم المشرف التربوي والعلمي بمراجعة المتطلبات المتعلقة بالتطبيق قبل الالتزام مع الطلبة التي تشمل المتطلبات غير المحددة من الطلبة ولكنها ضرورية للاستخدام المطلوب والمحدد في عملية التطبيق (المدرسة)
٦٠	٢ ، ٤٠	يقوم المشرف التربوي والعلمي بمراجعة المتطلبات المتعلقة بالتطبيق قبل الالتزام مع الطلبة التي تشمل المتطلبات القانونية والتنظيمية المطبقة على عمليات التطبيق
٦٠	٢ ، ٤٠	يقوم المشرف التربوي والعلمي بمراجعة المتطلبات المتعلقة بالتطبيق قبل الالتزام مع الطلبة لضمان تلبية متطلبات عملية التطبيق التي تقدم للطلبة في التطبيق
٥٩ ، ٧٥	٢ ، ٣٩	يقوم المشرف التربوي والعلمي بمراجعة المتطلبات المتعلقة بالتطبيق قبل الالتزام مع الطلبة التي تشمل اي متطلبات اضافية يعتبرها الاستاذ ضرورية في عملية التطبيق
٤٧ ، ٥٠	١ ، ٩٠	يتواصل المشرف التربوي والعلمي مع الطلبة حول تسلم الاستفسارات ، الطلبات ، بالاضافة الى التغييرات في عملية التطبيق
٤٦ ، ٢٥	١ ، ٨٥	يتواصل المشرف التربوي والعلمي مع الطلبة حول الحصول على التغذية

		الراجعة المتعلقة بالتطبيق ، بالاضافة الى شكاوي الطلبة في عملية التطبيق
٤٦ ، ٢٥	١ ، ٨٥	يتواصل المشرف التربوي والعلمي مع الطلبة حول التعامل مع ملكية الطلبة في عملية التطبيق
٤٢ ، ٥٠	١ ، ٧٠	يتواصل المشرف التربوي والعلمي مع الطلبة حول وضع المتطلبات الخاصة بالتدابير الوقائية عند الحاجة اليها في عملية التطبيق
٣٧ ، ٥٠	١ ، ٥٠	يقوم المشرف التربوي والعلمي بمراجعة المتطلبات المتعلقة بالتطبيق قبل الالتزام مع الطلبة التي تشمل المتطلبات المحددة من الطلبة وبضمنها متطلبات المشاهدة والتطبيق ما بعد التعليم
٣٧ ، ٠٥	١ ، ٥٠	يقوم المشرف التربوي والعلمي بتأكيد متطلبات الطلبة قبل قبولها في حال عدم تقديم الطلبة نصا موثقا عن عملية التطبيق
٣٧ ، ٢٥	١ ، ٤٩	يحتفظ المشرف التربوي والعلمي بمعلومات موثقة ومدونة لديه عن نتائج المراجعة وعلى اية متطلبات جديدة في عملية التطبيق
.	.	يقوم المشرف التربوي والعلمي بمراجعة المتطلبات المتعلقة بالتطبيق قبل الالتزام مع الطلبة لضمان حل العقد في حالة وجود متطلبات تختلف عن المحددة مسبقا في التطبيق حسب للمواصفة القياسية الدولية ISO21001
.	.	يقوم المشرف التربوي والعلمي بضمان ان الوثائق المتعلقة بمتطلبات ISO (21001) قد تم تعديلها، وان الاشخاص المعنيين قد تم توعيتهم بالتعديلات في المتطلبات، في حالة تعديل المتطلبات في عملية التطبيق
الوزن المئوي	الوسط المرجح	خامساً: المؤشر الرئيسي ( اطلاق نتائج عملية التطبيق )
٥٤ ، ٢٥	٢ ، ١٧	يحتفظ المشرف التربوي والعلمي بمعلومات موثقة لاجراءات التطبيق بخصوص امكانية تعقب الطلبة المطبقين في المدارس

٥١ ، ٧٥	٢ ، ٠٧	ينفذ المشرف التربوي والعلمي الترتيبات المخطط لها حسب المراحل المناسبة للتأكد من ان متطلبات عملية التطبيق قد تم الايفاء بها
٥٠	٢ ، ٠٠	تقدم إدارة الكلية الخدمات الى الطلبة بعد ان تم الانتهاء من جميع العمليات المخطط لها بشكل مرضي عند تطبيقهم في المدارس
.	.	يحتفظ المشرف التربوي والعلمي بمعلومات موثقة لاجراءات التطبيق بخصوص اثبات التطابق مع معايير القبول للمواصفة القياسية الدولية ( ISO21001 )
الوزن المنوي	الوسط المرجح	سادساً : المؤشر الرئيسي ( التخطيط التشغيلي والتحكم )
٧٤	٢ ، ٩٦	يحتفظ المشرف التربوي بمعلومات موثقة عن التأكد من ان العمليات نفذت كما هو مخطط لها في عملية التطبيق
٧١ ، ٧٥	٢ ، ٨٧	ياخذ المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار عند التخطيط والتنفيذ ومراقبة العمليات تحديد المتطلبات في عمليات التطبيق
٧١ ، ٢٥	٢ ، ٨٥	ياخذ المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار عند التخطيط والتنفيذ ومراقبة العمليات وضع معايير لقبول عمليات التطبيق
٦٢ ، ٥٠	٢ ، ٥٠	يحتفظ المشرف التربوي والعلمي بمعلومات موثقة عن اثبات مطابقة عملية التطبيق لمعايره الموضوعه في عملية التطبيق
٦٢ ، ٥٠	٢ ، ٥٠	يضمن المشرف التربوي والعلمي ان عمليات الاستعانة بالمصادر الخارجية (المدارس) يتم التحكم فيها في عملية التطبيق
٥٢ ، ٥	٢ ، ١٠	ياخذ المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار عند التخطيط والتنفيذ ومراقبة العمليات اثبات مطابقة دروس المشاهدة في التطبيق العملي
٥٢ ، ٥	٢ ، ١٠	يخطط المشرف التربوي والعلمي لمراقبة التغييرات ومراجعة عواقب التغييرات غير المقصودة لاتخاذ الاجراءات الضرورية للتقليل من اي اثار

		سلبية في عملية التطبيق
٤٢ ، ٥	١ ، ٧٠	ياخذ المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار عند التخطيط والتنفيذ ومراقبة العمليات الاحتفاظ بمعلومات موثقة الى المدى الضروري في عملية التطبيق
.	.	ياخذ المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار عند التخطيط والتنفيذ ومراقبة العمليات تنفيذ السيطرة على وفق معايير (ISO 21001) في عملية التطبيق
.	.	ياخذ المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار عند التخطيط والتنفيذ ومراقبة العمليات تحديد الموارد المطلوبة لتحقيق التطابق مع متطلبات (ISO 21001) في عملية التطبيق
.	.	يقوم المشرف التربوي والعلمي بالتخطيط والتنفيذ ومراقبة عمليات التطبيق ليحقق خدمات تتوافق مع متطلبات (ISO 21001)
الوزن المنوي	الوسط المرجح	سابعاً: المؤشر الرئيسي (ضبط عدم المطابقة لنتائج عمليات التطبيق)
٤٩ ، ٧٥	١ ، ٩٩	يضمن المشرف التربوي والعلمي ان المخرجات التي لاتتطابق مع متطلبات التطبيق قد تم تحديدها والسيطرة عليها لمنع استعمالها او تقديمها
٤٩ ، ٧٥	١ ، ٩٩	يتخذ المشرف التربوي والعلمي الاجراءات المناسبة حسب طبيعة عدم المطابقة وتأثيرها بعد او اثناء تقديم عملية التطبيق
.	.	يتعامل المشرف التربوي والعلمي مع المخرجات الغير مطابقة للمواصفة القياسية الدولية (ISO21001) بأحد الطرائق كالملاحظة
.	.	يتعامل المشرف التربوي والعلمي مع المخرجات الغير مطابقة للمواصفة القياسية الدولية (ISO21001) من خلال طرائق التدريس
.	.	يتعامل المشرف التربوي والعلمي مع المخرجات الغير مطابقة للمواصفة القياسية الدولية (ISO21001) بأحد الطرائق كأبلاغ الطلبة

.	.	يتأكد المشرف التربوي والعلمي بأن يتم التصحيح للمخرجات وفقا لمطابقة المتطلبات المواصفة القياسية الدولية ( ISO21001 )
.	.	يحتفظ المشرف التربوي والعلمي بمعلومات موثقة خاصة بالمخرجات الغير مطابقة للمواصفات من خلال تطبيق الطلبة
.	.	يحتفظ المشرف التربوي والعلمي بمعلومات موثقة خاصة بالمخرجات الغير مطابقة للمواصفات مثل وصف الاجراءات المتخذة في عملية التطبيق
.	.	يحتفظ المشرف التربوي والعلمي بمعلومات موثقة خاصة بالمخرجات الغير مطابقة للمواصفات مثل وصف اي درجات يتم الحصول عليها في عملية التطبيق
.	.	يحتفظ المشرف التربوي والعلمي بمعلومات موثقة خاصة بالمخرجات الغير مطابقة للمواصفات مثل تحديد سلطة البت في قرار عدم المطابقة في عملية التطبيق

### اولا : بند التحسين : Improvement Item

١ - تحديد مستوى المؤشرات الرئيسية لبند التحسين البالغ ( ٢ ) مؤشرات حسب الوسط المرجح والوزن المئوي مرتبا ترتيبا تنازليا .  
يتضح من الجدول ( ٢٨ ) ان المؤشرات الرئيسية لبند ( التحسين ) لم تُحقق المستوى المطلوب للمعيار الذي حددته الباحثة للقبول البالغ ( ٢ ) فما فوق وتبين ان المؤشر الرئيسي ( الاجراءات التصحيحية لعدم المطابقة ) لم تُحقق فيه درجة القطع ونال اقل من ( ٢ ) ضمن مستوى ( متوفر بدرجة ضعيفة ) ونال المرتبة الاولى من بين المؤشرات الرئيسية بوسط مرجح ( ٥٠ . ٢٥ ) ووزن مئوي ( ٥٠ . ٤٣ ) في حين المؤشر الرئيسي ( التحسين المستمر ) من المؤشرات غير المتحققة والذي حصل على مستوى ( متوفرة بدرجة ضعيفة ) جاء بالمرتبة الثانية بوسط مرجح (

١.٠٢ ( ووزن مئوي (٣٠ . ٠) ، وترى الباحثة ان حصول هذين المؤشرين الرئيسيين على مستوى غير متحقق يدل على ان هناك بعض الضعف في عمل تغييرات في عملية التطبيق لتطويرها وعدم تطابق آلية عمل التطبيق مع متطلبات المواصفة القياسية الدولية (ISO ٢١٠٠١) هذا حسب ما حلته الباحثة من إجابات المشرف التربوي والعلمي والذي تبين احصائيا من خلال الوسط المرجح والوزن المئوي ، والجدول ( ٢٨ ) يبين الوسط المرجح والوزن المئوي لكل مؤشر رئيسي .

### جدول (٢٨)

الوسط المرجح والوزن المئوي للمؤشرات الرئيسية لبند التحسين مرتبا ترتيبا تنازليا

الوزن المئوي	الوسط المرجح	المؤشر الرئيسي	التسلسل السابق	التسلسل اللاحق
٤٣ ، ٥٠	١ ، ٧٤	الاجراءات التصحيحية لعدم المطابقة	١	١
٢٥ ، ٥٠	١ ، ٠٢	التحسين المستمر	٢	٢

٢- تحديد مستوى المؤشرات الفرعية لبند التحسين البالغ ( ١٣ ) فرعي مؤشر حسب الوسط المرجح والوزن المئوي ، مراعيأ في ذلك ترتيب المؤشرات الفرعية ترتيبا تنازليا بحسب ما جاءت بها النتائج الاحصائية .

يضم بند تقييم الاداء ( ١٣ ) مؤشر فرعي من بين مؤشرات الرئيسة البالغ عددها ( ٢ ) ، وتبين احصائياً حسب الوسط المرجح والوزن المئوي ان جميع المؤشرات الفرعية غير متحققة حسب المعيار الذي وضعتة الباحثة البالغ ( ٢ ) كوسط لدرجة القطع بين درجة المستويات ( صفر -١-٢-٣-٤ ) ، حيث ان المؤشر الفرعي الذي يأخذ أقل من ( ٢ ) كوسط مرجح يكون هذا المؤشر غير متحقق ولم ينال درجة القطع المطلوبة ، والمؤشر الذي ينال ( ٢ ) فما فوق كوسط مرجح يعد

مؤشر متحقق أي حقق الدرجة المطلوبة ، وتبين ان المؤشرات الفرعية لبند التحسين المتعلق بالمؤشر الرئيسي الاول ( الاجراءات التصحيحية لعدم المطابقة ) إن جميعها غير متحققة وذلك لعدم قيام بعض المشرفين التربوي والعملي بتحسين الخدمات التعليمية التي تفي بمتطلبات المواصفة القياسية الدولية ISO 21001 التي تلي التوقعات المستقبلية في عملية التطبيق ، اما المؤشر الرئيسي الثاني من بند التحسين ( التحسين المستمر ) فمؤشراته الفرعية هي ( يحسن المشرف التربوي والعملي بشكل مستمر عملية التطبيق ) حيث حصل على وسط مرجح ( ٢٢ ، ١ ) ووزن مئوي ( ٥٠ ، ٣٠ ) و ( يقوم المشرف التربوي والعملي بمراجعة نتائج التحليل والتقييم والمخرجات من مراجعة عملية التطبيق لتحديد اذا ما كانت هنالك الاحتياجات التي يجب معالجتها كجزء من التحسين المستمر في عملية التطبيق ) جاء بوسط مرجح ( ٢١ ، ١ ) ووزن مئوي ( ٢٥ ، ٣٠ ) يدل هذا على عدم تحسين وتطوير عملية تطبيق الطلبة بشكل دوري وفعال من قبل المشرف التربوي والعملي ، ولا يقوم بتحليل نتائج التطبيق العملي للطلبة اذا ماكانت لها حاجة في تحسين وتطوير دروس المشاهدة النظرية والتطبيق العملي ، والجدول (٢٩) يبين قيمة الوسط المرجح والوزن المئوي لكل مؤشر من المؤشرات الفرعية لبند التحسين .

جدول (٢٩)

قيمة الوسط المرجح والوزن المئوي لكل مؤشر من المؤشرات الفرعية لبند التحسين

الوزن المئوي	الوسط المرجح	المؤشرات
		اولا : المؤشر الرئيسي ( الاجراءات التصحيحية لعدم المطابقة )
٤٦ ، ٥٠	١ ، ٨٦	يقوم المشرف التربوي والعلمي بإتخاذ اجراءات لإزالة اسباب عدم المطابقة وشكاوي الطلبة ليستجيب لحالات عدم التطابق مع ISO ويقوم بأخذ الاجراءات اللازمة للمراقبة والتصحيح في عملية التطبيق
٤٦ ، ٥٠	١ ، ٨٦	يقوم المشرف التربوي والعلمي بإتخاذ اجراءات لازلة اسباب عدم المطابقة وشكاوي الطلبة ليستجيب لحالات عدم التطابق مع ISO 21001 ويقوم بالتعامل مع العواقب في عملية التطبيق
٤٦ ، ٥٠	١ ، ٨٦	يقوم المشرف التربوي والعلمي بإتخاذ اجراءات لازلة اسباب عدم المطابقة وشكاوي الطلبة ، بتقييم الحاجة الفعلية لازالة اسباب عدم المطابقة مع ISO 21001 لمنع تكرارها في اماكن اخرى من خلال مراجعة وتحليل عدم المطابقة في عملية التطبيق ككل
٤٦ ، ٢٥	١ ، ٨٥	يقوم المشرف التربوي والعلمي بإتخاذ اجراءات لازلة اسباب عدم المطابقة وشكاوي الطلبة ، بتقييم الحاجة الفعلية لازالة اسباب عدم المطابقة مع ISO 21001 لمنع تكرارها في اماكن اخرى من خلال تحديد اسباب عدم المطابقة في عملية التطبيق ككل
٤٦ ، ٢٥	١ ، ٨٥	يقوم المشرف التربوي والعلمي بإتخاذ اجراءات لازلة اسباب عدم المطابقة وشكاوي الطلبة ، بتقييم الحاجة الفعلية لازالة اسباب عدم المطابقة مع ISO 21001 لمنع تكرارها في اماكن اخرى من خلال تحديد اذا ما كان هنالك حالات عدم المطابقة متشابهة او يمكن ان تحدث بشكل محتمل في عملية التطبيق

٤٣	١ ، ٧٢	يقوم المشرف التربوي والعلمي بإتخاذ اجراءات لازلة اسباب عدم المطابقة مع ISO 21001 وشكاوي الطلبة ، من تنفيذ اي اجراءات مطلوبة في عملية التطبيق
٤٢ ، ٠٥	١ ، ٧٠	يقوم المشرف التربوي والعلمي بإتخاذ اجراءات لازلة اسباب عدم المطابقة مع ISO 21001 وشكاوي الطلبة ، من مراجعة فاعلية الاجراءات التصحيحية المتخذة في عملية التطبيق
٤١ ، ٠٥	١ ، ٦٦	يقوم المشرف التربوي والعلمي بإتخاذ اجراءات لازلة اسباب عدم المطابقة مع ISO 21001 وشكاوي الطلبة من تحديث المخاطر والفرص المحددة خلال التخطيط اذا ما كان ضروريا في عملية التطبيق
٤١ ، ٢٥	١ ، ٦٥	يقوم المشرف التربوي والعلمي بإتخاذ اجراءات لازلة اسباب عدم المطابقة مع ISO 21001 وشكاوي الطلبة ، بعمل تغييرات لعمليات التطبيق اذا ما كان ضروريا
٤٠ ، ٧٥	١ ، ٦٣	يحتفظ المشرف التربوي والعلمي بمعلومات موثقة كدليل على طبيعة عدم المطابقة مع ISO 21001 واي اجراءات متخذة في عمليات التطبيق
٣٨ ، ٢٥	١ ، ٥٣	يحتفظ المشرف التربوي والعلمي بمعلومات موثقة كدليل على نتائج اي اجراءات تصحيحية في عمليات التطبيق
الوزن المئوي	الوسط المرجح	ثانياً : المؤشر الرئيسي ( التحسين المستمر )
٣٠ ، ٥٠	١ ، ٢٢	يحسن المشرف التربوي والعلمي بشكل مستمر عملية التطبيق
٣٠ ، ٢٥	١ ، ٢١	يقوم المشرف التربوي والعلمي بمراجعة نتائج التحليل والتقييم من مراجعة عملية التطبيق لتحديد اذا ما كانت هنالك الاحتياجات التي يجب معالجتها كجزء من التحسين المستمر في عملية التطبيق

## ثانياً : عرض نتائج الهدف الرئيسي الثاني للبحث ومناقشتها

Presentation and discussion of the results of the research's second :

■ الهدف الرئيسي الثاني :

مقترحات لتطوير دروس مادة المشاهدة والتطبيق في كليات التربية الأساسية ، ،

ويتضمن الهدف الرئيسي الثاني هدفان وهما كالآتي:

**أ- مقترحات لتطوير دروس مادة المشاهدة والتطبيق في كليات التربية الأساسية فيما يخص الجانب ( النظري ) .**

تغيير ثقافة الأستاذ الجامعي عن ماهية الجامعة كمؤسسة لتطوير وتحديث وتوسيع المعلومة التي تعلمها الطلبة في الدراسة ، وذلك يأتي بأن يكون التعليم الجامعي وتقييم الطلبة مستندين على محاضرات مواكبة لتطورات العصر، تركز على الأسس النظرية الأساسية ، وتفعيل تدريس الجزء العملي بشكل عملي يقوم به الطلبة عملياً بانفسهم ، ويعتمدون كذلك على كتابة التقارير العملية التي تساعد على التفكير والتحليل والاستنتاج ، ومن هذا يمكننا القول إن تطوير الكادر التدريسي عامل مهم جداً ، يساعد على إيصال المادة العلمية للطلبة بالشكل الصحيح ، وكذلك يساعد في تطوير المناهج الدراسية وجعلها ملائمة لمتطلبات العصر الحديث و تغيير دور الأستاذ الجامعي من دور الملقن الى دور المصدر العلمي للمعلومات ، كما هو الحال في الدراسة الثانوية الذي يكون فيه المدرس دور المرشد والموجه للعملية التربوية كما ينبغي على دور الأستاذ الجامعي العمل بنفس الدور ونفس الروحية ، وإن التعليم والبحث العلمي الذي يخدم عملية التنمية وخدمة المجتمع هو من أساسيات وواجبات الأستاذ الجامعي ، ويتم تقييم الأستاذ

الجامعي سنوياً على ما يقدمه في ذلك ، بدون التفريط في أي منها ، وإن الحصول على الشهادة العليا هو البداية الفعلية للبحث العلمي ، وليس نهاية العطاء العلمي ، وإن البحث العلمي ليس للترقية العلمية فقط ، بل ضرورة ملحة لخدمة الجامعة وخطط التنمية ، وإدخال الأستاذ الجامعي في دورات تدريبية وندوات علمية في الإرشاد الأكاديمي وفي كيفية التعامل مع الطلبة وتقييمهم وتحفيزهم على العمل الجاد المثمر ، وخلق نوع من التنافس بين اساتيد القسم الواحد أو الأقسام المختلفة أو الكليات أو الجامعات المختلفة عن طريق المنشورات الداخلية التي تهتم بنشر نشاطات الأستاذ الجامعي في البحث والتعليم وخدمة المجتمع ، وتشجيع الأستاذ الجامعي والكادر الفني على الاشتراك في الدورات العملية التي تقام داخل القسم وخارجه ، للحصول على خبرة في التقنيات الحديثة ، واستضافة أساتيد جامعيين متميزين في بحوثهم العلمية لإلقاء نتائج بحوثهم في القسم ، من أجل خلق حركة علمية في القسم ، وتشجيع التعاون بين أساتيد الأقسام المختلفة. ولأجل تحقيق الهدف الثالث للبحث الحالي المتضمن مقترحات تطوير دروس مادة المشاهدة والتطبيق في كليات التربية الاساسية في الجانب ( النظري - المشاهدة - التطبيق ) وعليه نقدم بعض المقترحات للتطوير وتصور مقترح لتطبيق بنود المواصفة القياسية الدولية ISO21001 للمشاهدة والتطبيق في كليات التربية الاساسية وهي كالآتي :

▪ مقترحات تطوير الجانب النظري: **Suggestions for developing the theoretical side**

- 1- تعيين وتحديد الأسس والأهداف التربوية التي تعتمد عليها مادة المشاهدة والتطبيق ، وخاصة منها الاسس والاهداف التي تتضمنها بنود المواصفة القياسية الدولية ( ISO21001 ) كجزء من عملية تطوير دروس المادة المقررة لهم .

- ٢- إصطحاب استاذ المشاهدة لطلبته بزيارات ميدانية من خلال أخذ الطلبة الى مدارس نموذجية تكون على الاقل يومين في الاسبوع الواحد ، قبل فترة تطبيقهم ومشاهدة المعلمين داخل الصف الدراسي .
- ٣- تفعيل دور التلفزيون التربوي داخل الكليات من خلال عرض دروس عالية الجودة أمام الطلبة وإعطاء الطلبة كراس لتسجيل ملاحظاتهم الايجابية والسلبية عن أداء المعلم .
- ٤- فتح قاعات دراسية الكترونية تعرض فيها دروس مسجلة لمعلمين ليتم مشاهدة الطلبة له وتسجيل ملاحظاتهم الايجابية والسلبية .
- ٥- حث الطلبة على الوقوف أمام زملائهم لإعطاء درس تجريبي وتسجيل ملاحظاتهم فيما بينهم .
- ٦- وضع وإعداد معايير معتمدة من خلال بناء وإعداد خطوات تنفيذية يمكن تنفيذها من قبل اساتيد مادة المشاهدة والتطبيق والتي يمكن عن طريقها أن تتم عملية التقويم المستمر لأداء الطلبة وتحقق ولو بجزء بسيط من متطلبات بنود المواصفة القياسية الدولية ( ISO21001 ) .
- ٧- مراعاة اساتيد مادة المشاهدة والتطبيق من خلال الاهتمام بالقدرات والإمكانات التعليمية والتدريبية وإعداد مجموعة من المهارات التي تتعلق بالعرض والتقديم اليومي للطلبة المعلمين في قاعة الدرس ، من خلال إدارة وتنظيم الوقت وحل المشاكل وأخذ القرارات ، ومناقشة اساتيد مادة المشاهدة و التطبيق للمستحدثات التي تطرأ على العملية التعليمية وخاصة ما يتعلق منها بالمواصفات الدولية لجودة التعليم .
- ٨- عقد الدورات التي تتعلق بالطلبة المعلمين من أجل تحسين وتنمية المهارات الصفية لديهم ، من خلال زجهم في دورات تدريبية اسبوعية على الاقل تعرفهم بأهمية مادة المشاهدة والتطبيق ، ودراسة كافة الجوانب التربوية والعلمية لتطوير

ادائهم وكفاياتهم التعليمية من خلال تزويدهم بدليل يرشدهم الى الإطلاع على متطلبات بنود المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001) .

٩- إغناء البيئة الصفية بمجموعة عديدة من المثيرات التي تعمل على تحفيز وتشجيع الطلبة المعلمين على البحث والعمل بما يتعلق بشؤون المعرفة من حيث توليدها وتوظيفها .

١٠- إيجاد خبرات وتجارب وفرص تعليمية مساندة تحتاج من الطلبة المعلمين العمل والمجهود الجسدي والعقلي خلال المجموعات المتعاونة ، كما تحتاج إلى العمل في المستقبل معتمد في ذلك على القدرات الشخصية .

١١- توجيه وإرشاد الطلبة المعلمين بصورة غير مباشرة ، وتجنب في ذلك الإرشاد والنصح المباشر الذي يعمل على إثارة الضجر، وتوليد اتجاهات وسلوكيات غير إيجابية باتجاه الطلبة المعلمين .

١٢- الاهتمام ومراعاة أعباء الضغط النفسي للطلبة المعلمين ، الناتج عن كثافة الجدول الدراسي اليومي ، ودعم الطلبة أثناء التدريب البناء والفعال ، ومساهمة الاساتيد في أعمال الإشراف التربوي من أجل تخفيف أعباء الضغط النفسي الذي قد يتعرض له الطلبة خلال دروس مادة المشاهدة والتطبيق .

١٣- تفعيل دور النشاطات الصفية واللاصفية وتوفير الزمان والمكان الملائمين من اجل ممارسة هذه النشاطات ، بحيث لا يتعارض ممارستها مع الخطة الدراسية ، وبحيث تعمل على اكتشاف الطلبة الموهوبين لمهنة التعليم .

١٤- توفير التكنولوجيا الحديثة المجهزة في داخل البيئة الصفية مثل الألواح الذكية وغيرها و استعمال التقنيات والتكنولوجيا والوسائط المتعددة الحديثة خلال عملية تدريب الطلبة المعلمين .

١٥- تصبح عملية التعليم من اجل القيام على تنمية التفكير غاية وهدف معين عنه ومشارك بين جميع الأطراف المعنية بعملية التعليم والتعلم وتطبيق معايير المواصفة القياسية الدولية ISO 21001 للعملية التعليمية .

١٦- وضع وإعداد خطة زمنية تنفيذية من أجل تحقيق الأهداف والعمل على إنجاز متطلبات المواصفة القياسية الدولية ISO 21001 في الأداء التربوي للطلبة المعلمين والقيام على جعل القاعة الدراسية الموجودة في داخل الكلية محققة لأهدافها ولأغراضها أو الغاية التي وجدت من أجلها والعمل على توفير المناخ النفسي التربوي المناسب والإيجابي في الكلية .

١٧- التحكم المثالي عن طريق عمل تغييرات على بنود وأساليب الجودة ويتم العمل بها حالياً ويتم تبديل المعايير عن طريق عمليات الاختيار والتوضيح وعملية أداء الإجراءات التحسينية لهذا المعيار لتحقيق الهدف وهو التحكم المثالي ، والعمل على حذف المعايير التي يتم العمل بها الآن ووضع مكانها معايير تتم بصورة أفضل من ذي قبل ويكون ذلك عن طريق التقدم وعمليات البحث في المجال المراد التغيير فيه

١٨- إعداد كتاب منهجي متفق عليه من قبل هيئة الرأي في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ويكون مؤلف هذا الكتاب من اساتيد إختصاص وخاصةً إختصاص طرائق التدريس ويتضمن مفردات مختصة نظرياً للمشاهدة وعملياً للتطبيق ، حتى لا يولد عدم وجود الكتاب للطلبة عدم دراية ومعرفة بالمستحدثات المعاصرة الضعف في أدائهم التدريسي أثناء عملية التطبيق العملي وهذا ما أكد عليه المشرف العلمي والتربوي .

١٩- تنوع التدريس : إن أفضل طريقة لتلبية احتياجات الطلبة على اختلافاتها هي أن يُقدم محتوى المنهج بصورة متنوعة ، فالتنوع هو القاطرة التي يصل من خلالها الطلبة إلى المعلومات والمهارات والمفاهيم المطلوب تعلمها ، حيث أن تنوع التدريس يتطلب مشاركة إيجابية من قبل الطلبة في عمليات التخطيط ، واتخاذ القرارات وعمليات التقييم ، ومفتاح عملية تنوع التدريس يتمثل في استخدام الطلبة المرن للأنشطة التعليمية\_التعلمية ، ولطرائق تنظيم الدروس ، فتنوع التدريس هو فلسفة تربوية تُبنى على أساس أن على الطالب تطويع تدريسه تبعاً

للاختلافات بين الطلبة ، ويعتبر تنوع التدريس نظرية تُبنى على فكرة أن طرائق التدريس يجب أن تتنوع وأن تعدل لتتماشى مع تنوع قدرات وميول ومهارات الطلبة في الدرس ، بمعنى أن الطالب المعلم يغير ويعدل في عناصر المنهج لتتوافق مع خصائص الطلبة وليس العكس ، فلا يجب أن يتوقع أن يغير الطلبة أنفسهم لتتوافق مع المنهج المقرر لهم ، ووجود الاختلافات بين الطلبة في أساليب التعلم يدفع الطلبة إلى استخدام عدد كبير من الاستراتيجيات لتتناغم مع الذكاءات المتعددة التي يتمتع بها طلبتهم مع التأكيد على تنوع توظيف الطلبة لهذه الاستراتيجيات في التدريس .

٢٠- التعرف على الأساليب المفضلة للتعلم : ترى الباحثة أن الطلبة يختلفون فيما بينهم في الأساليب التي يفضلها كل منهم في التعلم ، ويمكن للاستاذ أن يتعرفوا على تلك الأساليب إما بالملاحظة المباشرة أو بسؤالهم أو بواسطة الاستبيان ، كما يمكن أن يقوموا بالتدريس باستراتيجيات مختلفة يراعي فيها الأنماط المختلفة للطلبة ، حيث يصنف الطلبة المتعلمين إلى ثلاثة أنواع وهي: المتعلم البصري ، والسمعي ، والحركي ويجب على الاستاذ أن يتعرفوا على السمات الخاصة بكل نوع ليس فقط لتنوع التدريس ولكن أيضا لمواجهة الاحتياجات الفردية للطلبة التي قد تتضمنها عملية التدريس مثل تفريد التدريس لطالب لديه مشكلة في التحصيل أو غير ذلك من المواقف ، ولكل طالب مجموعة من خصائص كما يلي :

- الطالب البصري :

• يتذكر ما يقرؤه أو يراه .

• يتذكر جيدا المعلومات المقدمة في جداول أو رسوم بيانية أو خرائط .

• يفضل المعلومات مكتوبة .

• يفضل الصور والرسوم التوضيحية في المحتوى المطبوع .

• طريقة المذاكرة المفضلة لديه عن طريق القراءة وكتابة ملاحظات وتعليقات عليها .

#### - الطالب السمعي :

- حوالي ٣٠٪ من الطلبة يفضلون التعلم عن طريق السمع .
- يُعد هذا الأسلوب الأصعب في تعلم المادة التعليمية الجديدة .
- يتذكر ما يسمع ، وما يقوله الآخرون .
- يستمتع بالمناقشات في المجموعة الصغيرة .
- يتذكر جيداً التعليمات الشفهية .
- يجد صعوبة في العمل بهدوء لفترة طويلة .

#### - الطالب الحركي :

- الطالب الحركي يفعل الأشياء كي يتعلم ، وهو يتذكر الأشياء حينما يقوم بفعلها .
- يكتسب الخبرة عن طريق الحركة واللمس .
- يصعب عليه الحصول على المعلومات عن طريق المواد المكتوبة أو المسموعة .
- يستمتع بالأنشطة العملية .
- يستطيع تذكر خطوات ما قام به جيداً حتى بعد محاولة واحدة فقط .
- لديه تناسق عضلي جيد .
- يجد صعوبة في الجلوس في مكان واحد لمدة طويلة .
- التعليم بالخبرات المباشرة .

#### - توجيه الأسئلة الفعالة لتشجيع الطلبة :

يساعد التساؤل الطلبة على جمع البيانات ، ومعالجتها بحيث يكسبها معنى ، ويتبين ما بينها من علاقات ثم يستخدم هذه العلاقات في مواقف جديدة ومختلفة . وعلى الاساتيد أن يستخدموا أسئلة فعالة تدعم البرنامج التربوي وتساعد الطلبة على المزيد من البحث والفهم أيضاً ، ويتجلى دور الأسئلة الفعالة في عملية

#### التدريس في النقاط التالية :

- تنمية اهتمام ودافعية الطلبة وجعلهم يشتركون في تعلم الدروس بنشاط .
- تنمية مهارات التفكير الناقد والاستقصاء .

- تحفيز الطلبة على مواصلة التعلم والمعرفة بالاعتماد على الذات .
- تشجيع ودعم المناقشات داخل القاعة الدراسية .
- توجيه التفكير .
- تنمية التأمل لدى الطلبة .
- مساعدة الطلبة على بناء المعاني .
- استخدام أسلوب التعزيز .
- تحقيق التدريس الفعال :
- تشجع الطالب وتقبل استقلالية تفكيره وتفردته .
- توفير فرص الحوار مع الطلبة ، والطلبة مع بعضهم البعض .
- توجه الطلبة للاستقصاء بتوجيه تساؤلات مثيرة للتفكير والجدل .
- اعطاء الوقت الكافي للطلبة ليفكر بعد طرح الأسئلة عليه .
- تحديد مدى فهم الطلبة للمفاهيم السابقة وخليفتهم العلمية حول الموضوع المطروح قبل الربط بالمفاهيم والموضوعات الجديدة .
- القيام بتوضيح أمثلة إضافية للمفهوم ، وربط المفهوم بمفاهيم أخرى .
- تعويد الطلبة على احترام آراء الآخرين وإن اختلفت مع آرائه ، حتى لو كانت غير مقبولة لأول وهلة .
- السماح بالتعاون بين الطلبة بعضهم البعض ، حيث أن التعلم من الأقران يُبقي أثر التعلم مدة أطول .
- اعطاء اهتماماً بالنواحي الاجتماعية لنمو الطلبة كالقدرة على الحوار وإبداء الرأي .
- استخدام مصادر المعلومات وتشجيع الطلبة على استخدامها .
- تشجيع حب الاستطلاع عند الطلبة وإعطاءه الفرصة للمشاركة في بحث خبرات تتعارض مع فروضه المبدئية .

## ب- مقترحات لتطوير دروس مادة المشاهدة والتطبيق في كليات

### التربية الأساسية فيما يخص الجانب ( العملي ) .

مقترحات تطوير الجانب العملي :

Application development proposals :

أ) مهام الطلبة المعلمين وتمثل في :

- أداء جميع المهام التدريسية والتدريبية سواء داخل المدرسة أو بالكلية في ورش العمل .
- إعداد ملف شامل لجميع التقارير وبطاقات الملاحظة وتحليل المواقف التدريسية .
- المحافظة على حسن المظهر ولطف السلوك حتى يظل قدوة للتلاميذ ومصدراً لإحترامهم وتقديرهم .
- الالتزام بالدوام الكامل المخصص لعضو هيئة التدريس بما في ذلك الحضور الصباحي والانصراف عند نهاية الدوام الرسمي والتنسيق المستمر مع الأستاذ المشرف بشأن أية استثناءات في هذا المجال .
- التعاون مع الأستاذ المشرف وأعضاء الهيئة التدريسية مع بذل الجهد للاستفادة من خبراتهم.
- التعاون مع الطالب على أسس من الاحترام والجدية والابتعاد عن التعالي أو التبسيط الزائد معهم .
- التحلي بالعقل المتفتح والتصرف المرن الأمر الذي يساعده على التأقلم مع البيئة المدرسية التي يعمل فيها.
- القدرة على ضبط النفس وأن لا يظهر الانزعاج أو القلق لدى تلقيه النقد الذي يوجهه الآخرون لأدائه .

- الاستعانة بكراسات خاصة بالتربية العملية لتدوين المعلومات الأساسية بشأن التوقيت المخصص للحصص طوال اليوم .

- القيام بالمشاهدة المبرمجة خلال المرحلة الأولى من المشاهدة والتطبيق ومناقشة ما يشاهده مع المشرف .

- المشاركة في عملية التدريس على نحو متدرج تمهيداً لتولي المسؤولية الكاملة عن المشاهدة والتطبيق .

(ب) مهام المشرف الأكاديمي وتتمثل في :

- يعمل المشرف الجامعي على تكوين اتجاهات إيجابية لدى الطلبة المعلمين نحو مهنة التعليم .

- تنفيذ ومتابعة أداء الطلبة في ورش العمل المتصلة بمهارات التدريس .

- يزور الطلبة المعلمين في مدرسته المضييفة لتزويدهم بالتغذية الراجعة حول أدائهم كما يتداول مع الطلبة المعلمين بشأن مشاكلهم بصفة عامة محاولاً حلها بالتعاون مع مدير المدرسة .

- يطلع على الإرشادات والتعليمات التي يقدمها مدير المدرسة للطلبة المعلمين وخاصة المتعلقة بأنظمة المدرسة والأنشطة اللاصفية .

- ينسق مع الموجه المختص حول كافة الأمور المتعلقة بالعملية التعليمية سواء كان ذلك من حيث التخطيط أو وضع الأهداف أو تنفيذ الدرس أو تقييمه تجنباً لما قد ينشأ لدى الطلبة المعلمين من تباين في أساليب التوجيه .

- يتعرف على قضايا التطبيق ومشاكلها في المدارس المضييفة محاولاً معالجتها ما أمكن وإطلاع القسم العلمي على ذلك .

- يشترك في تقييم الطلبة المعلمين الذي يتولى الإشراف عليهم بما ينسجم مع تعليمات القسم العلمي من خلال الاطلاع على ملفات الطلبة المعلمين ، وتقدير نجاحهم .

(ج) مسؤوليات معلم الصف مع الطلبة المطبقين : وتتمثل في :

يعد معلم الصف زميلاً للطلبة المطبقين كما أنه أكثر منه خبرة ، وسبق له المرور بعملية التطبيق أثناء إعداده كمعلم ، ومن ثم فإن معلم الصف يمكن أن يسهم المعلم في عملية التطبيق في المجالات الآتية :

- تعريف الطلبة المطبقين بالمدرسة ونظام السير بها .
  - تعريف الطلبة المطبقين بالمنهج وأهدافه ومحتواه .
  - توجيه طالب التربية العملية إلى طرق التعامل مع تلاميذ الفصل الدراسي في ضوء معرفته بخلفياتهم الثقافية والاجتماعية .
  - تعريف الطلبة المطبقين بالإمكانات المتاحة بمدرسة التطبيق التي تيسر من أداءه ( ملعب ، قاعة رياضية ، المخبرات ، المكتبة ..... الخ ) .
- تطوير مسؤوليات الطلبة المعلمين :

#### Develop student-teacher responsibilities

- ١- واجباته نحو نفسه :
  - أن يهتم بمظهره الخارجي من نظافة وملبس .
  - الالتزام الخلقي التام داخل المدرسة وخارجها من تحركات ، ومقابلات ، وأقوال ، وأفعال حتى يتعود على ذلك ويتعلمها تلاميذه عنه .
  - الالتزام بأخلاقيات مهنة التدريس .
  - إظهار صفات الحماس والتعاون والقيادة الصحيحة قبل وأثناء وبعد عمله .
  - أن يتخلى عن بعض العادات غير المقبولة اجتماعياً باعتباره قدوة .
  - أن يتسم بالمرونة والموضوعية والدقة والرغبة في التجديد والإبداع .
- ٢- واجباته نحو المشرف الأكاديمي :
  - أن يلتزم بتعليمات وإرشادات المشرف قبل وأثناء وبعد البرنامج التطبيق .
  - أن يستفسر من المشرف عن كل ما هو خاص ببرنامج التطبيق .
  - أن يأخذ بملاحظات مشرفه ويلتزم بها لأن ذلك يعني قابليته للتعلم السمة التي تعكس شخصية مرنة متواضعة ومستعدة لتقبل النصح والإرشاد .

- العلاقة الإنسانية الطيبة والاحترام بين زملائه والمشرف الأكاديمي والمعلم المتعاون والإدارة المدرسية .
- تقبل النقد من مشرفه والمعلم المتعاون والأخذ بالملاحظات والاستفسار عن كل ما يجد أنه جدير بالسؤال .
- واجباته نحو برنامج التربية العملية :
- الالتزام بالمدرسة التي تم توزيعه تحديدها له وعدم تغييرها إلا بعد التنسيق مع وحدة التربية العملية .
- احترام قواعد العمل والتعميمات الصادرة عن القسم لا سيما ما يصدر عنها من تعميمات في بداية كل دورة تدريبية .
- اعتماد شروط القسم في التربية العملية كمرجعية نهائية لجميع ما يتعلق بفعاليات التربية العملية وهو صاحب الشأن في البت بقضايا الطلاب السلوكية والتدريبية .
- واجباته نحو تلامذة المدرسة :
- التعامل مع التلاميذ بعطف واحترام .
- التعامل مع التلاميذ في ضوء خصائصهم النمائية وفي ضوء ما يتعلمه الطالب المعلم في المساقات السيكولوجية التي يدرسها في الكلية ، انطلاقاً من مبدأ النمو القاضي أن لكل مرحلة نمائية خصائصها ومظاهرها ومتطلباتها .
- تقبل أفكار التلاميذ وتقديرها ، كذلك التجاوب مع ميولهم واتجاهاتهم .
- واجباته نحو المدرسة التدريبية :
- الانضواء تحت قوانين المدرسة وتعليماتها فيما يتعلق بأنشطة المدرسة وفعاليتها وما يوكل للمدرسين فيها من مهام ومسؤوليات حيث أن المتدرب يكون منذ بدء تدريبه مطالباً بلعب دوره كمعلم في المدرسة عليه ما على بقية المعلمين بما في ذلك الحصص الإضافية وغيرها .

- التزام بمواعيد الحضور والانصراف من المدرسة بدقة حتى أن المدرسة ستلتزم بتعليمات الكلية المتعلقة بالحضور والغياب والتأخير .
- الانخراط الفعال في أنشطة وفعاليات المدرسة خاصة ما يتعلق بالطابور الصباحي والمناوبة ومتابعة قضايا التلاميذ ، وتقديم التقارير لمدير المدرسة .
- واجباته نحو مدير المدرسة :

- مدير المدرسة هو المرجعية النهائية للطالب المعلم حيث يمتلك الحق بتكليف الطالب المعلم بما يكلف به بقية المعلمين في المدرسة .
- الالتزام بتوجيهات المدير والاستفادة من ملاحظاته .
- مناقشة أي من الأمور التي تعذر حلها مع المعلم المتعاون .
- مناقشة مدير المدرسة حول فقرات نموذج التقويم وكيفية تفعيلها والالتزام بها .

#### - واجباته نحو المعلم المتعاون:

- مناقشة محتوى الوحدات الدراسية التي سيقوم الطالب المعلم بالمشاركة في تدريس عدد من دروسها مع المعلم المتعاون والاستفسار عن الاستراتيجيات التدريسية الملائمة لتدريس هذه الوحدات إضافة إلى الاستفسار عن الوسائل التي يمكن استخدامها في التدريس .
- مناقشة المعلم المتعاون في أي من المشكلات التعليمية التي تواجه الطالب المعلم ومحاولة الاستفادة بأكبر قدر من خبراته .
- مشاركته في وضع أسئلة الاختبارات ، التصحيح ، رصد الدرجات ، إعداد الكشوف ، السجلات ، التقارير .

#### منطلقات التطوير: The starting points for development:

- ١- رفع جودة مخرجات التعليم في المشاهدة والتطبيق .
- ٢- أن تصبح كليات التربية الأساسية على الأقل من أفضل (٢٠٠) كلية تربية دولية بحلول (٢٠٣٠) .

- ٣- أن يحصل الطلبة على نتائج متقدمة مقارنة بمتوسط النتائج الدولية .
- ٤- الحصول على تصنيف متقدم في المؤشرات العالمية للتحصيل العلمي في المشاهدة والتطبيق.
- ٥- الاهتمام بالتكنولوجيا الحديثة ، ومصادر التعلم في المشاهدة والتطبيق .

#### أهداف التطوير: development goals

يهدف هذا التطوير إلى تفعيل ثقافة جودة المواصفة القياسية الدولية ISO21001 في كليات التربية الاساسية من خلال تبني خطوات التطوير لتحقيق الأهداف الآتية :-

- تطوير إدارة الجودة في كليات التربية الاساسية بما يحقق رؤيتها في المستقبل .
- السعي إلى نشر ثقافة المواصفة القياسية الدولية ISO21001 في إدارة كليات التربية الاساسية ، وتبني عملية التحسين المستمر لأداء المشاهدة والتطبيق وفق ضوابط ومعايير المواصفة القياسية الدولية 2018 : ISO21001 بما يحقق الارتقاء بمستوى الكفاءة والفاعلية .
- الوصول بالجامعات الدولية وخاصةً المشاهدة والتطبيق لكليات التربية الاساسية إلى تطبيق معايير المواصفة القياسية الدولية 2018 : ISO21001 .
- تدريب الاساتيد تدريباً عملياً ومؤهلاً لتطبيق المواصفة القياسية الدولية ISO21001 في المشاهدة والتطبيق لكليات التربية الاساسية من قبل متخصصين في هذا المجال .

آليات تطبيق التطوير :

#### اولاً : مرحلة الإعداد : Preparation stage

هي مرحلة تكوين الاتجاهات لدى صانعي القرارات والقيادات الإدارية بكليات التربية الاساسية من خلال التدريب اللازم لأساتيد مادة المشاهدة والتطبيق بهدف

زيادة ثقتهم في أنفسهم ، وقدرتهم على قيادة عمليات التطوير في مادة المشاهدة والتطبيق دون شك .

حيث تتضمن هذه المرحلة عدة خطوات منها :

١. التمهيد والتجديد : ويتم من خلال تعريف اساتيد مادة المشاهدة والتطبيق بالقيم والاتجاهات المرتبطة المواصفة القياسية الدولية ISO21001 .

٢. تبنى ادارة القسم لفلسفة الجودة يتم ذلك باتخاذ قرار من قبل الادارة العليا لكليات التربية الاساسية بتطبيق المواصفة القياسية الدولية ISO21001 ومنح الصلاحيات كاملة في تطبيقها .

٣. التخلص من مقاومة التغيير : يتم من خلال نشر ثقافة التغيير، وتوضيح مفهوم المواصفة القياسية الدولية ISO21001 وبنودها ، وتشجيع اساتيد مادة المشاهدة والتطبيق على المشاركة في مناقشة تلك البنود .

٤. إعادة هيكلة كليات التربية الاساسية : ويشمل تغيير النمط التعليمي التربوي والاداري السائد بها حيث يراعى فيه مبدأ العلاقات الإنسانية بين الاساتيد ، وتوجيه جهودهم وحثهم في التعاون والمشاركة والعمل كفريق لزيادة الفعالية والأداء وكذلك إيجاد برامج ومناهج جيدة .

#### ثانياً : مرحلة التخطيط : **Planning stage**

تشمل عملية التخطيط على ما يلي :-

● الرؤية : حيث يقوم المخططون بتحديد الهدف من وجود كليات التربية الاساسية ، ومهمتهم ورؤيتهم الأساسية والأهداف التي يجب ان يتم تحقيقها في المشاهدة والتطبيق.

● متطلبات الطلبة : يقوم المخططون بتحديد الاحتياجات التي تمكن كليات التربية الاساسية من تلبية متطلبات الطلبة في المشاهدة والتطبيق ، بالإضافة إلى

تحديد الطرائق والأساليب التي يمكن استخدامها لتحديد متطلبات المتعلم ونجاحها .

• تحديد العوامل : وهنا يتم تحديد العوامل التي تسهم في تحقيق النجاح والتأهيل للمواصفة القياسية الدولية ISO21001 في المشاهدة والتطبيق ، ووضع المستويات القياسية التي ستصل إليها كليات التربية الاساسية ، وكيفية توجيهها ، وكيفية إعداد العاملين عليها وعمليات التقييم .

### ثالثاً : مرحلة التنظيم : **Organizational stage**

يتم في هذه المرحلة تنظيم العمل داخل كليات التربية الاساسية لتطبيق المواصفة القياسية الدولية ISO21001 في المشاهدة والتطبيق، وتشمل عملية التنظيم للمواصفة بعض الخطوات منها:

أ. إنشاء مجلس الجودة : يتم إنشاء مجلس على مستوى كل اقسام كلية التربية الاساسية يسمى مجلس جودة المشاهدة والتطبيق ، ومن مهام مجلس الجودة ما يلي:

- توجيهه وتقييم أنشطة فرق تحسين المواصفة القياسية الدولية ISO21001 في المشاهدة والتطبيق في كليات التربية الاساسية .
- وضع أهداف سنوية للمواصفة القياسية الدولية ISO21001 في المشاهدة والتطبيق .
- تقييم مدى تحقيق الأهداف للمواصفة القياسية الدولية ISO21001 في المشاهدة والتطبيق .
- توصيل رسالة المواصفة القياسية الدولية ISO21001 للاستاذ وكافة المعنيين بالعملية التعليمية ، ومعرفة احتياجاتهم ثم العمل على تلبيتها .
- تشجيع الابتكار والتجديد ، وقيادة عملية التخطيط للمواصفة القياسية الدولية ISO21001 .

ب. اختيار فريق تصميم الجودة : وذلك عن طريق إنشاء فرق عمل مع الاساتيد تسمى فرق تحسين الجودة تنشأ لتحسين وتطوير مادة المشاهدة والتطبيق ، يتصف أعضاء الفريق بالجدية والنشاط والالتزام بالمواعيد ودقة العمل وان يتمتعوا بعلاقات جيدة مع زملائهم ويراعى في أفراد الفريق أن يكونوا من مستويات علمية وإدارية وتنفيذية مختلفة .

ج. تكوين فريق التحسين : ينبغي على فريق التحسين أن يعي الأدوار والمسؤوليات المنوطة به كفريق عمل ويدركها تماما ، ثم يتولى كل فريق تقسيم العمل والمسؤوليات على أعضائه ، بحيث يبين الواجبات والمهام التي يجب عليهم القيام بها ، ولذا فلا بد أن تكون مكتوبة بشكل واضح مع اطلاعهم على واجبات أعضاء الفريق الآخرين ، وذلك منعاً للازدواجية في أداء الأعمال أو إهمال بعضها استناداً على أنها ستؤدي من قبل عضو آخر.

#### رابعاً : مرحلة التنفيذ : Implementation stage

تتضمن مرحلة التنفيذ بعض الخطوات وهي:-

- توزيع المهام والمسؤوليات على اساتيد مادة المشاهدة والتطبيق بما يتفق مع قدراتهم وإمكاناتهم في تنفيذ المشاهدة والتطبيق حسب بنود المواصفة القياسية الدولية ISO21001 .

- تحديد السلطات المناسبة لكل استاذ بما يتفق مع مسؤولياته في المشاهدة والتطبيق .

- زيادة القدرات والمهارات اللازمة للتنفيذ من خلال عمليات التدريب المستمر سواء بالنسبة للاساتيد ، ويتطلب ذلك مزيد من الجهد والتخطيط لجودة المشاهدة والتطبيق ، وتحديد حاجات الاساتيد في كليات التربية الاساسية والعمل على تلبيتها في هذه المرحلة يتم تنفيذ خطة تطبيق المواصفة القياسية الدولية ISO21001 على كل المستويات للمشاهدة في المرحلة الثالثة والتطبيق في المرحلة الرابعة ، ويتم البدء في متابعة التنفيذ منذ الوهلة الأولى من تطبيقه ليتم تصحيح أي انحراف

عما خطط له ، كما يمكن أن يعاد النظر في العملية التدريبية للاساتيد والمعنيين في عملية تنفيذ المواصفة القياسية الدولية ISO21001 في المشاهدة والتطبيق في كليات التربية الاساسية ، بحيث يعاد تدريب الاساتيد بناء على إشباع احتياجاتهم التدريبية من المواصفة القياسية الدولية ISO21001 وما يظهر من قصور أثناء عملية التنفيذ .

#### خامساً : مرحلة التقييم : Evaluation stage

في هذه المرحلة عدد من عمليات التقييم التي تقوم فيها فرق التقييم وتتم بالاتي : التقويم الذاتي : حيث يتم تقييم العمل وتحديد نقاط القوة والضعف ، ومعرفة الواقع الحالي في المشاهدة والتطبيق لكليات التربية الاساسية وذلك لمعالجة أماكن الخلل والقضاء عليها ، وتعزيز جوانب القوة .

التقدير التنظيمي : وهذا يتضمن الوقوف على الثقافة التنظيمية السائدة في المشاهدة والتطبيق لكليات التربية الاساسية وذلك بهدف تغييرها وتقرير جوانب التحول اللازمة نحو ثقافة المواصفة القياسية الدولية ISO21001 ، وذلك من خلال لقاءات مفتوحة مع الاساتيد خلال عمل الأبحاث والدراسات اللازمة لتطوير وارتقاء المشاهدة والتطبيق .

المسح الشامل : يكون هذا المسح للاساتيد في كليات التربية الاساسية وتحديد رغباتهم والوقوف على مقترحاتهم لتطوير العمل وتحسين الجودة وتحقيق رضاهم .

سادساً : مرحلة تبادل ونشر الخبرات :

#### Exchange and dissemination of expertise

يوجد العديد من طرائق تبادل ونشر الخبرات نذكر منها :

- التواصل مع اساتيد مادة المشاهدة والتطبيق لمعرفة آرائهم فيما يتم من عملية التطوير والتحسين وما دورهم في زيادتها .
- إعلان النجاحات التي تحققت ودورها في تقليل الاخطاء ونقل نجاحات كل قسم ليتم مناقشتها وتقويمها بحيث تحصل إحدى الاقسام على جائزة تسمى

جائزة التميز ليكون دافعا لها ولبقية الاقسام للتطوير والتحسين المستمرين في المشاهدة والتطبيق .

سابعاً: مرحلة التحضير للتسجيل والحصول على شهادة الأيزو:

#### **Preparation stage for registration and obtaining the ISO certificate :**

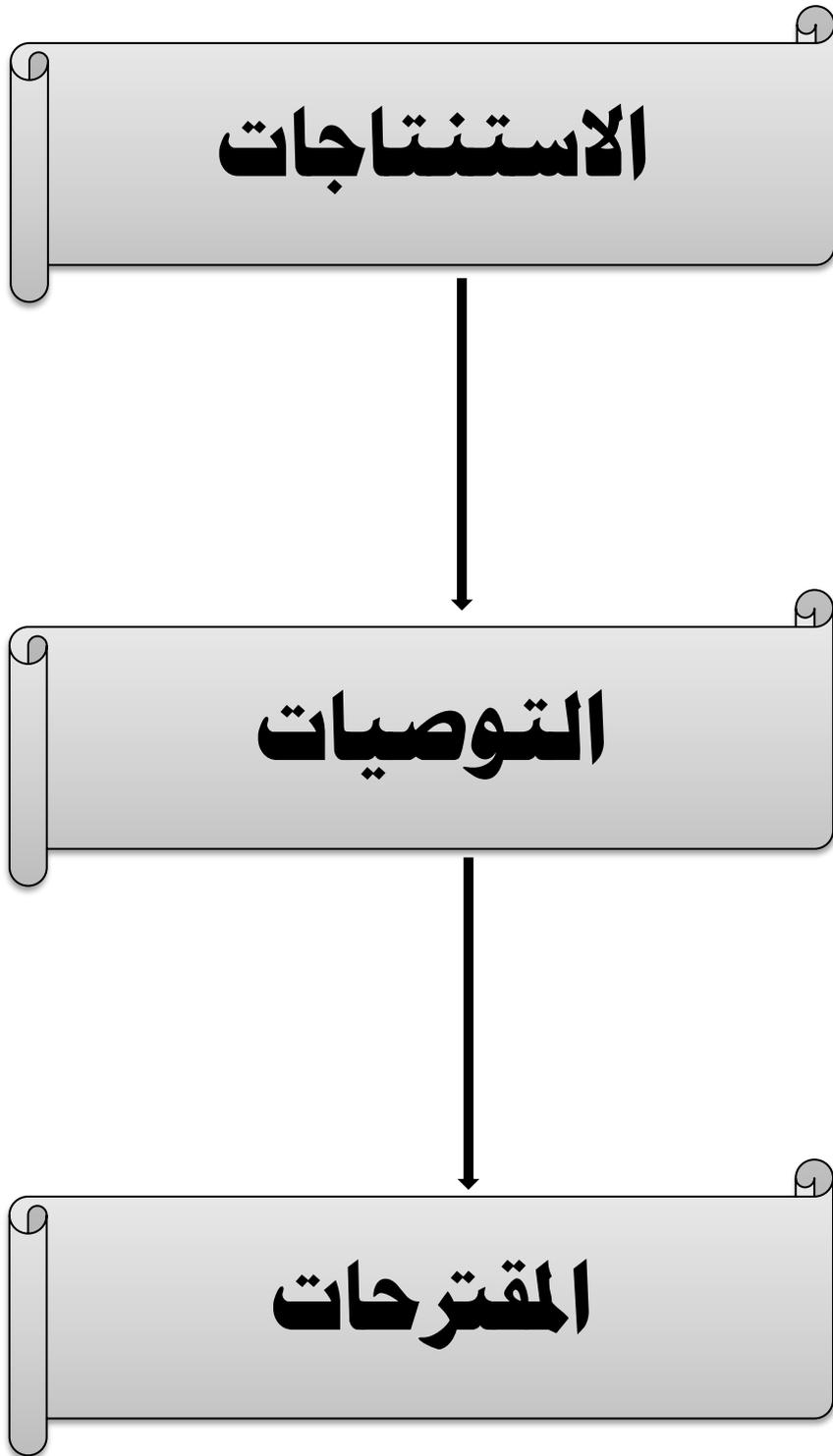
بعد تأكد القسم من فاعلية المواصفة القياسية الدولية ISO21001 من خلال أعمال التدقيق الداخلي والمراجعة الإدارية للمشاهدة والتطبيق ، يكون قد حان الوقت لطلب الحصول على شهادة المطابقة ISO21001: 2018 وذلك وفق الخطوات الآتية :-

- اختيار الجهة المانحة وفقا لسمعتها الجيدة وخبرتها في منح شهادات المطابقة من خلال تقديم الطلب إليها وإرسال وثائق الجودة التي تطلبها في تحقيق بنود المواصفة القياسية الدولية ISO21001: 2018 المطبق في الجامعة من قبل الجهة المانحة .
- حصول الكلية على شهادة المطابقة لمتطلبات ISO21001: 2018 هذه المرحلة لا تعتبر نهاية المطاف فهي بداية الطريق وعلى الجميع الاستمرار في تطوير الجودة.

#### **متطلبات تنفيذ التطوير: Development implementation requirements:**

حتى يتم تحقيق متطلبات التطوير هناك عدد من الشروط منها :

- (١)التزام كليات التربية الاساسية وتغير رؤيتها من الثقافة التقليدية إلى ثقافة نظام المواصفة القياسية الدولية ISO21001: 2018 في المشاهدة والتطبيق وذلك من خلال الإعلان وتبني تطبيق هذه المواصفة في كليات التربية الاساسية عامةً .
- (٢)تسهيل عملية الاتصال بالابتعاد عن الروتين الزائد وتذليل كل العقبات التي تعيق عملية تطبيق بنود المواصفة القياسية الدولية ISO21001 في المشاهدة والتطبيق .
- (٣) تأهيل وتدريب اساتيد مادة المشاهدة والتطبيق حسب حاجتهم التدريبية .
- (٤) متابعة فرق العمل ومتابعة أعمالها ، والإشراف عليها من قبل مجلس الجودة.
- (٥)تعيين قيادات تتسم بالنشاط والحيوية والحماس لتطوير مادة المشاهدة والتطبيق في كليات التربية الاساسية .



الشكل ( ٩ ) الاستنتاجات والتوصيات والمقترحات ( عمل الباحثة )

## الفصل الخامس

### ( الاستنتاجات - التوصيات - المقترحات )

يتناول هذا الفصل الاستنتاجات المستنبطة التي توصلت إليها الباحثة احصائياً بعد الانتهاء من تطبيق تجربة البحث الحالي للمشاهدة والتطبيق ، ثم تنتقل الباحثة لتحديد التوصيات الملائمة لهذه الاستنتاجات ، وتقديمها في إطار يخدم المؤسسات التعليمية في تعزيز مسيرتها والابتعاد عن بعض القصور في المدخلات والمخرجات التعليمية وتلافي بعض الأخطاء التي قد تقع فيها مستقبلاً وصولاً للتميز والابداع العلمي الدولي بما يتناسب مع المواصفات الدولية ، ومن ثم ستقوم الباحثة بعرض بعض من مقترحات لدراسات مستقبلية استكمالاً لبحثها الحالي .

### أولاً : الاستنتاجات : Findings

بعد استعراض مواقع البحث وتقييم واقعه من حيث مستوى جودة التعليم واهم العيوب المتواجدة بضمها وتقييم واقع التدريس من حيث تطبيق متطلبات المواصفة الدولية (ISO 21001:2018) حتى تبلورت لدى الباحثة الحصيلة الفكرية والتطبيقية للبحث وقد تم التعبير عنها بصيغة استنتاجات وهي :

- ١- تُعد معايير المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001) من الشهادات الدولية المهمة للتعليم العالي، فمن خلال العمل بتلك المعايير الدولية يمكن تطوير واقع التدريس بصورة عامة وواقع تدريس مادة المشاهدة والتطبيق في المؤسسات التعليمية الأكاديمية في العراق، والتحسين المستمر للوصول الى تقديم اعلى المستويات لجودة التعليم ، وتطوير التدريس المعتمد لضمان الجودة العالمية .
- ٢- من خلال التعامل مع مفردة (ISO) يمكن وضع نقاط لتكاملها فهي تشترك في اهمية توظيفها في حقل التعليم العالي وجودة التعليم . فاذا كانت عملية تطبيق

متطلباتها لها تكاليف عند بدء تطبيقها فان تكاليف ضعف الجودة في التعليم اكثر، وكذلك فان التعلم له تكاليف لكن تكاليف الجهل اكثر.

٣- وجود شعب ضمان الجودة و الأداء الجامعي في الكليات يُعد أداة عملية يمكن دعمها لتهنئ بأعمالها بالتعاون مع مجلس الكلية و الاقسام العلمية للعمل على تطبيق متطلبات معايير المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001) والاعتماد عليه في التدريس كدليل عمل يومي من قبل اساتيد المادة ، ومؤشر ممتاز للتحسين المستمر و التميُّز والابداع في التعامل مع مستلزمات تقديم خدمات الجودة التعليمية وخاصة في دروس المشاهدة والتطبيق .

٤- لا توجد جائزة او مواصفة عراقية خاصة بالتعليم العالي تسهم في دعم اساتيد مادة المشاهدة والتطبيق لتدعمه للقيام بالأنشطة والعمليات التطويرية والاساليب التدريسية الحديثة المتنوعة ، مما يؤدي الى ضياع الجهود خاصة في بيئة اكااديمية لا تعزز عمليات التحسين والتطوير لمختلف الانشطة والفعاليات العلمية ، إذ تؤكد اغلب متطلبات معايير المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001) عمليات التحسين والتطوير لاكتشاف نقاط الضعف وتلافيها، لان عملية اكتشاف نقاط الضعف تسهم في عملية معالجتها أنياً وتجنبها مستقبلاً .

٥- هناك عدد متزايد من المؤشرات و النماذج الخاصة بوضع الجامعات العالمية في ترتيب و تصنيف محدد مبني على اساس متطلبات معايير المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001)، ولكن وجدت الباحثة ان كليات التربية الاساسية لم تطبق ضمن برامجها التربوية هذه المعايير والموصفات الدولية وخاصة في دروس مادة المشاهدة والتطبيق ، على الرغم من التوجه للحصول على شهادات الاعتماد وحصول بعضها على الاعتماد الدولي الايزو .

٦- تبينت لدى الباحثة إن الغالبية العظمى من اساتيد مادة المشاهدة والتطبيق لا يمتلكون بتدريسهم للمادة المعرفة بمتطلبات معايير المواصفة القياسية

الدولية (ISO 21001) بل بالأحرى عدم تواجدها ضمن شعب الجودة في أقسام الجامعة عامةً وعدم تبنيها لها وتوزيعها على أساتيد المادة ، مما تبين بعد توجيه الاستبانة للاساتيد إن اجابتهم عن المعايير كانت بدرجة ضعيفة ، وهذا يؤكد عدم اعتماد هذه المواصفة القياسية الدولية .

٧- عدم وجود الدورات العلمية التربوية للاساتيد تتبنى تدريب الاساتيد والمسؤولين عن المشاهدة والتطبيق لمتطلبات معايير المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001) مما ادى ذلك الى بقاء تدريس مادة المشاهدة والتطبيق على النمط التقليدي وهذا كان له أثر سلبي على اداء الطلبة المطبقين في المدارس .

٨- إن بعض اساتيد المشاهدة والتطبيق لا يؤمنون في المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001) وذلك على إعتبار ان هذه المواصفة تحتاج الى بنى تحتية واسعة ومبالغ مالية وقاعات دراسية تتوفر فيها كافة المستلزمات ومنها التقنيات التربوية الحديثة من أجهزة ومواد ومعدات وداتا شو وسبورات ذكية وحواسيب حديثة ..... الخ .

٩- إن المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001) صعبة التطبيق والتنفيذ الا اذا ما تيححت لاساتيد المادة فرصة للتدريب عليها أو إدخالها ضمن مفردات مادة المشاهدة والتطبيق لتكون إلزامية على الطلبة قرأتها وتطبيقها داخل القاعة الدراسية قبل التطبيق ، وتطبيقها في اثناء عملية التطبيق العملي .

١٠- عدم وجود كتاب منهجي للمشاهدة والتطبيق مؤلف ومتفق عليه من هيئة الرأي في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ، فيه مفردات مختصة نظرياً للمشاهدة وعملياً للتطبيق ، مما ولد ذلك عدم دراية ومعرفة الطلبة بتلك الموضوعات مسبباً لديهم بعض الضعف والأخطاء في أداءه التدريسي أثناء عملية التطبيق العملي ، هذا وأكد عليه المشرف التربوي والعلمي .

١١- عدم تبني الكلية لممارسات الجودة في التعليم وعدم استعدادها لتطبيق متطلبات المواصفة القياسية الدولية (ISO21001:2018) اثر بشكل كبير في عدم تفهم واستعداد اساتيد مادة المشاهدة والتطبيق في تطبيق تلك المتطلبات الدولية لتحسين عملية الجودة في التعليم الجامعي .

١٢- امتلاك غالبية الاساتيد في الكليات الخبرات والمهارات التي تؤهلهم لتقديم افضل التدريس بما يتناسب مع تخصصاتهم وخاصة منهم اساتيد طرائق التدريس ، وتأمين قنوات اتصال داخلية وخارجية تؤدي التي تحقيق الاهداف في الوقت المناسب لضمان عملية الاتصال من قبل القائمين عليها.

١٣- شبه انقطاع التواصل مع الطلبة الخريجين بعد اكمال السنوات الدراسية يعد عائقا امام الجامعات العراقية في تحديد النتائج النهائية والفوائد المتحققة للطلبة ومن العملية التعليمية ، فضلاً عن صعوبة وضع معايير لقياس خدمة التعليم من قبل الكليات .

١٤- وضعت ادارة الكليات والاقسام كافة الامكانيات المتاحة في احداث المزيد من التحسينات والتطور على مستوى العملية التعليمية ، الا ان التحسين المستمر على مستوى نظام ادارة الجودة في التعليم لم يكن بالمستوى المطلوب وربما يكون بسبب ضعف وعي اعضاء لجنة الجودة والعاملين فيها بالفوائد التي من الممكن ان تحقق اهداف تربوية ومنها ادخال متطلبات المواصفة القياسية الدولية (ISO21001:2018).

١٥- لم تحدد ادارة الكلية اساليب الرقابة والقياس والتقييم والتحليل عبر دراسة سوق العمل واجراء الاختبارات للطلبة قبل التطبيق واثناء التطبيق وبعد التطبيق والذي يمكن من خلال هذه الاختبارات تشخيص نقاط القوة ودعمها وتشخيص نقاط الضعف ومعالجتها عند الطلبة .

١٦- عدم التواصل الأسبوعي من قبل المشرف التربوي والعلمي للطلبة المطبقين في المدارس خلال فترة سنة التطبيق وإن زيارتهم لطلبتهم المطبقين كانت قليلة وذلك بعد ان استفسرت الباحثة من الطلبة ان المشرف التربوي والعلمي يحضر مرة أو مرتين خلال فترة التطبيق الفعلي ، مما يؤدي ذلك ضعف اداء الطلبة المطبقين في المدارس ، وعدم اهتمامهم بالتطبيق بالشكل الذي يتناسب مهنتهم مستقبلا .

١٧- هنالك بعض الطلبة المطبقين في المدارس يعتمدون في اعداد وتنظيم خططهم التدريسية اليومية على المعلمين في المدارس التي يطبقون فيها ، ولا يعتمدون في اعداد وتنظيم خططهم التدريسية اليومية التي تعلموها من اساتيد مادة المشاهدة والتطبيق في اثناء إعدادهم للتطبيق وهذا انعكس على ادائهم التدريسي الاكاديمي وتغلب عليهم طابع التدريس التقليدي في المدارس .

١٨- هنالك بعض الطلبة المطبقين في المدارس المتعاونة مع كليات التربية الاساسية ليس لديهم المعرفة الواضحة بالمعايير القياسية الدولية للتدريس التي ممكن ان تتيح لهم الفرصة لتحسين وتطوير وتحديث أدائهم التدريسي كونهم لم يتعلموها في اثناء اعدادهم لمهنة التدريس ومنها متطلبات المواصفة القياسية الدولية (ISO21001:2018) مما سبب ذلك ضعف واضح وملموس في تطبيقهم.

١٩- عدم وجود اهتمام واضح من قبل مسؤولي التطبيقات في الكلية على مفهوم التربية العملية في كليات التربية الاساسية تعنى بالنمو المهني المستمر للمشرفين العلمي والتربوي من خلال إجراء دورات تدريبية لهم وعقد مؤتمرات وندوات علمية وورش عمل اسبوعية او شهرية تساهم في تحسين وتطوير وتحديث مفاهيم الإشراف على التطبيق في ضوء متطلبات المواصفة القياسية الدولية (ISO21001:2018) .

٢٠- عدم أخذ ادارة كليات التربية الاساسية بأراء وتوصيات المشرفين التربوي والعلمي بعد التطبيق بشأن تحسين وتطوير برنامج التربية العملية للطلبة المطبقين تفيد في الكشف عن المشكلات المستحدثة التي يواجهها الطلبة المطبقين أثناء التطبيق للوصول إلى الحل المناسب لها .

### ثانيا : التوصيات : Recommendations

هناك عددا من التوصيات التي من شأنها تسهم في عملية تحقيق اهداف البحث ، والتي ترغب الكلية في الحصول على شهادة المطابقة للمواصفات وعليه فقد قدمت الباحثة التوصيات الآتية :

١- تأسيس شعبة ضمان الجودة والايزو خاصة بالأقسام المعنية تعنى بنظام متطلبات المواصفة القياسية الدولية(ISO 21001:2018) ويتم التخطيط له من كادرها المختص بناءً على الواقع الفعلي للأداء والاحتياجات اللازمة لتحقيق التوافق مع متطلبات المواصفة الدولية وترتبط بإدارة القسم بشكل مباشر.

٢- تعزيز تعامل اقسام الجودة في الكليات مع كافة اقسام الجودة في كليات الجامعات الاخرى من خلال البحوث العلمية والتربوية والتواصل المستمر فيما بينهم كأول مبادرة ممكن من خلالها العمل على تطبيق متطلبات المواصفة الدولية(ISO 21001:2018) لبداية المشروع لتأهيل الكليات في الجامعات العلمية كانت ام الانسانية .

٣- قيام كليات التربية والتربية والتربية الاساسية بتبني الآليات المطلوبة لتطبيق متطلبات المواصفة الدولية(ISO 21001:2018) لكونها تعد مؤشرا ايجابياً للإسهام في الحصول على شهادة المطابقة للمواصفة الدولية .

٤- تعزيز دراسة سوق العمل في تحديد الاحتياجات التعليمية ، وسرعة الاستجابة لمتغيرات البيئة الخارجية ، لتلبية كافة متطلبات الطلبة الجامعيين، والتقليل من الاجراءات الروتينية التي تستغرق مدد زمنية لايمكن الاستفادة منها مستقبلا .

٥- نشر ثقافة جودة التعليم في كافة اقسام الكلية والتركيز على تحقيق اهداف وسياسة الجودة التعليمية والعمل وفق معايير ومتطلبات المواصفة الدولية من خلال استعمال دليل الجودة ودليل اجراءات وفق المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018).

٦- استثمار البنى التحتية ومنها القاعات الدراسية ذات الاحجام الكبيرة التي تمتلكها بعض الاقسام في الكلية، واستثمار كفاءة العاملين فيها وتوظيفها بالسبل الملائمة بما يحقق التطابق مع متطلبات المواصفة الدولية (ISO 21001:2018) .

٧- تعريف ادارة قسم ضمان الجودة من خلال العاملين فيها في الكلية بمتطلبات المواصفة الدولية (ISO 21001:2018) ، للإفادة منها في معايير وقياس جودة الخدمة التعليمية المقدمة لهم ، فضلاً عن توافق سير العملية التعليمية والادارية في الكلية مع متطلبات هذه المواصفة القياسية الدولية .

٨- ضرورة استحداث آلية تمكن من التواصل مع الهيئة التدريسية في أقسام الكلية بعد الانتهاء من التطبيق ، وانشاء قاعدة بيانات للإفادة من التغذية العكسية، فضلاً عن معرفة مدى الفائدة المتحققة للاستاذ ومن العملية التعليمية.

٩- على الادارة العليا بالجامعات استعمال نهج العملية العلمية والتفكير المبني على المخاطر والفرص كسياق عمل يتم اتابعه في كافة اجراءات وعمليات قسم ضمان جودة التعليم لضمان تطبيق متطلبات المواصفة الدولية (ISO 21001:2018) .

١٠- تحسين نظام إدارة جودة التعليم في الاقسام الانسانية بصورة مستمرة وتعريف القائمين على نظام ادارة جودة التعليم في القسم بالفوائد المتحققة من التحسين والتطوير المستمر وفقاً لمتطلبات المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) .

١١- ضرورة اشراك الطلبة في عملية التصميم والتحسين والتطوير للعملية التعليمية الاكاديمية ، فضلاً عن تحديد المدة الزمنية التي يجب ان تتم فيها عملية التصميم

والتحسين والتطوير لتقوية عمل الطلبة التدريسي مستقبلاً وخاصة عند متابعتهم وتعليمهم وفقاً لمتطلبات المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) .

١٢- استمرار اشراك اساتيد مادة المشاهدة والتطبيق في دورات تدريبية لتطوير مهارتهم ومعارفهم وخبراتهم، فضلاً عن اشراكهم في الدورات الخاصة بالجودة وورش عمل لتطبيق متطلبات المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018)، وتشكيل الفرق التي تسهم في متابعة اجراءات التطبيق لطلبتهم .

١٣- تعزيز التخطيط المسبق للعملية التعليمية في الجامعات وخاصة كليات التربية الاساسية من خلال تحديد احتياجات الطلبة وفق دراسة تغيرات واحتياجات سوق العمل، فضلاً عن التحسين والتطوير المستمر للبرامج والمناهج التعليمية ومنها المشاهدة والتطبيق لمواكبة احدث التقنيات العالمية في مجال التعليم.

١٤- القيام بعملية الرقابة والقياس والتحليل والتقييم بمدد زمنية يتم تحديدها وفق الضوابط والتعليمات المعمول بها، وتعزيز اليات التوثيق المتبعة بمسك السجلات والمستندات والوثائق الخاصة بمتطلبات المواصفة القياسية الدولية (ISO21001:2018) للإفادة منها عند تدريب الطلبة قبل التطبيق في المدارس.

١٥- نشر ثقافة الجودة في مجال التعليم العالي من خلال عقد المؤتمرات التي تشمل كليات التربية الاساسية كافة لطرح وتداول واعتماد المؤشرات التي تتلائم مع واقع التعليم في الدول المتقدمة وبشكل يمكن من خلاله عرض اهم نتائج تحليل واقع التعليم لسنة ماضية والتاكيد على افضل التطبيقات وعرض اهم نقاط الضعف في الاداء التدريسي والتي تسببت في انخفاض مستوى اقترابها متطلبات المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) .

١٦- دعم مساعي الجامعات والكليات والاقسام العلمية والانسانية التي تعمل على الحصول على اعتماد متطلبات المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018)،

وتسهيل الاجراءات الخاصة بالمفاتيح للجهات الدولية المانحة لهذه المتطلبات والحصول على شهادة الايزو، بعد الانتهاء من عملية التأهيل والتدريب للاساتيد .

١٧- ان يكون هناك مقرر دراسي لمادة المشاهدة والتطبيق يكون متفق عليه من قبل اساتيد متخصصين في طرائق التدريس كمقرر دراسي معتمد وذو مفردات وموضوعات محددة في كليات التربية الاساسية وان يكون هذا المقرر الدراسي ذو قسمين القسم الاول منه خاص بجانب المشاهدة والقسم مختص بالتطبيق العملي .

١٨- قيام شعبة ضمان الجودة والاعتماد الاكاديمي في كليات التربية الأساسية بعقد دورات تدريبية للاساتيد المسؤولين عن مادة المشاهدة والتطبيق وكذلك للطلبة لتدريبهم على تطبيق متطلبات المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) لإفادة الطلبة منها في اثناء فترة تطبيقهم في المدارس وما بعدها عند عملهم في مهنة التدريس .

١٩- تحديد إدارة الكلية والجهات المعنية فيها لأساليب الرقابة والقياس والتقييم لسوق العمل ، وكذلك عمل اساتيد مادة المشاهدة والتطبيق لاجراء الاختبارات التحريرية والشفوية للطلبة قبل التطبيق الذي يمكن من خلال هذه الاختبارات تشخيص نقاط القوة ودعمها للطلبة وتشخيص نقاط الضعف ومعالجتها لديهم .

٢٠- منح الحوافز التشجيعية مثل ( كتب الشكر) و ( شهادات تقديرية ) و ( مكافئات مالية ) من قبل ادارة الكلية لاساتيد مادة المشاهدة والتطبيق واساتيد المشرف التربوي والعلمي الذين يشاهدون طلبتهم اثناء زيارتهم الميدانية لهم على ما يقدمه اساتيد المادة من جهود في اثناء تدريب طلبتهم في السنة التحضيرية واثناء توزيع اساتيد المشرف التربوي والمشرف العلمي ، وكذلك متابعة طلبتهم اثناء فترة التطبيق العملي ، وكذلك نفس الحوافز التشجيعية تعطى الى المشرف التربوي والمشرف العلمي في اثناء زيارتهم لطلبهم أثناء فترة التطبيق العملي .

### ثالثاً : المقترحات : Proposals

في ضوء نتائج البحث ، والاستنتاجات ، والتوصيات التي تم التوصل اليها  
تقترح الباحثة إجراء بحوث مستقبلية استكمالاً لبحثها الحالي لكل مما يأتي :

- ١- بحث مماثل للبحث الحالي على اساتيد كليات التربية في الجامعات العراقية .
- ٢- تقويم أداء الطلبة المطبقين في كليات التربية الاساسية في ضوء معايير المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) .
- ٣- مدى امتلاك المشرفين العلمي والتربوي في كليات التربية الاساسية لمعايير المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) .
- ٤- بناء برنامج تدريبي لأساتيد مادة المشاهدة والتطبيق مستند على معايير المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) ومدى اكتسابهم لها واتجاههم نحوها .
- ٥- فاعلية برنامج التربية العملية لكليات التربية الاساسية من وجهة نظر اساتيد مادة طرائق التدريس وطلبتهم .
- ٦- بناء مقرر دراسي او دليل للتدريب الميداني للطلبة المطبقين يتضمن معايير المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) .
- ٧- اتجاهات اساتيد مادة المشاهدة والتطبيق في كليات التربية الاساسية نحو معايير المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) .

قائمة المصادر والمراجع العربية والاجنبية :

المصادر والمراجع العربية :

- القرآن الكريم
- الإبراهيم، عدنان (٢٠٠٢) : الإشراف التربوي ، مؤسسة حمادة للدراسات الجامعية ، عمان ، الاردن .
- ابراهيم، فاضل خليل (٢٠١٠) : المدخل الى طرائق التدريس العامة ، مكتبة الانجلو، القاهرة ، مصر.
- ابوريا ، محمد يوسف (٢٠٠٧) : تقويم برنامج التربية العملية في الجامعة الاردنية من وجهة نظر المديرين والمعلمين المتعاونين وطلبة التربية العملية، مجلة دراسات العلوم التربوية ، المجلد ٣٤ ، العدد ١ ، عمان ، الاردن .
- احمد ، بلقيس ، ومرعي توفيق (١٩٨٦) : الميسر في علم النفس الاجتماعي ، دار الفرقان ، عمان ، الاردن .
- الأحمد، خالد طه (٢٠٠٥) : تكوين المعلم من الإعداد إلى التدريب، دار الكتاب الجامعي، الإمارات العربية المتحدة .
- الأستاذ ، محمود ودلول ، عدنان (٢٠٠١) : مبادئ التربية العملية ومهارات التدريس، جامعة الأقصى، غزة .
- الأسدي ، سعيد وإبراهيم ، مروان(٢٠٠٣) : الإشراف التربوي ، الطبعة الأولى ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان .
- باركي ، فورست وستانفورد ، بيفرلي (٢٠٠٥) : مهنة التعلم –المؤثرات على حياة المعلمين المهنية ، ترجمة ميسون عبد الله ومحمد سلمان ، دار الكتاب الجامعي ، غزة.

- البزاز، حكمة عبد الله (١٩٨٩) : اتجاهات في اعداد المعلمين ، مجلة الخليج العربي ، مكتب التربية العربي لدول الخليج العربي ، العدد ٢٨ ، الرياض .
- البطش ، محمد وليد وفريد كامل أبو زينة (٢٠٠٧) : مناهج البحث العلمي تصميم البحث والتحليل الاحصائي ، ط ١ ، دار المسيرة للنشر ، عمان .
- بوكميش، املي (٢٠١١) : ادارة الجودة الشاملة ايزو ٩٠٠٠ ، ط ١ ، دار الراية للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .
- التميمي، فواز والخطيب، احمد (٢٠٠٨) : ادارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للايزو (٩٠٠١) ، ط ١ ، جدار للكتب العالمي للنشر والتوزيع ، عمان .
- جابر ، جابر عبد الحميد (٢٠١٠) : مدرس القرن الحادي والعشرين الفعال في المهارات والتنمية المهنية ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، مصر .
- \_\_\_\_\_ (٢٠٠٥) : مهارات التدريس ، دار النهضة العربية ، القاهرة .
- جامل ، عبد الرحمن عبد السلام (٢٠١٢) : الكفايات التعليمية في القياس والتقويم ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .
- جرادات، عزت وآخرون (٢٠٠٨) : التدريس الفعال ، المطبعة الاردنية ، عمان ، الاردن .
- الجبوري ، عمران جاسم حمد و السلطاني ، حمزة هاشم محييد (٢٠١٤) : المناهج وطرائق تدريس اللغة العربية ، دار الرضوان للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .
- الجسار، سلوى و التمار، جاسم (٢٠٠٤) : تقويم برنامج التربية العملية بكلية التربية - جامعة الكويت ، مجلة العلوم التربوية ، كلية التربية ، العدد الخامس .
- الجعفري ، ماهر إسماعيل (٢٠١٠) : المناهج الدراسية ( فلسفتها، بناؤها، تقويمها) ، ط ١ ، دار اليازوردي العلمية للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .

- الجقندي، عبدالسلام عبدالله (٢٠٠٨) : دليل المعلم العصري في التربية وطرق التدريس ، ط ١ ، دار قتيبة للطباعة والنشر والتوزيع ، دمشق ، سوريا .
- حافظ ، عبدالناصر علك و عباس ، حسين وليد (٢٠١٨) :\_ادارة الجودة والبيئة ، دارالسيديبان ، بغداد ، العراق .
- \_\_\_\_\_ ، حسين وليد حسين (٢٠١٥) : الاعتماد الاكاديمي وتطبيقات الجودة في المؤسسات التعليمية ، الطبعة الاولى ، دار غيداء للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .
- حافظ ، عبدالناصر علك، محمد ، نسرين جاسم ، حمد ، سؤدد سعيد (٢٠١٩) : دور استراتيجية التكامل واثرها في تحقيق التميز المنظمي دراسة تطبيقية في دائرة البحث والتطوير ، مجلة كلية التربية ابن رشد ، بغداد .
- الحريري ، رافدة (٢٠١٠) : طرق التدريس بين التقليد والتجديد، دار الفكر، عمان ، الاردن .
- الحريري ، رافدة واخرون (٢٠٠٧) : الادارة والتخطيط التربوي ، ط ١ ، دار الفكر ، عمان ، الاردن .
- \_\_\_\_\_ (٢٠١٥) : الاعداد الشامل للمعلم المبتدئ في ظل الجودة الشاملة ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .
- حمادنه ، محمد محمود ساري و خالد حسين محمد عبيدات (٢٠١٢) : مفاهيم التدريس في العصر الحديث طرائق، اساليب، استراتيجيات، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .
- حمد ، محمد مصطفى عبد الرحمن (٢٠٠٧) : تصور مقترح لتطوير اداء مشرفي التربية العملية بكليات التربية بالجامعات الفلسطينية ،رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الاسلامية ، غزة .

- حمدان، محمد زياد (١٩٨٢) : التربية العملية الميدانية – مرشد كتاب وعمل للمتدربين ، مؤسسة الرسالة ، عمان ، الاردن .
- \_\_\_\_\_ (١٩٩٢) : طرق وتقنيات التدريس والتدريب ، دار التربية الحديثة ، عمان ، الاردن .
- \_\_\_\_\_ (٢٠٠١) : التربية الميدانية – مفاهيمها وكفاياتها وتطبيقاته المدرسية ، الطبعة السابعة ، دار التربية الحديثة ، دمشق .
- حمود، خضير كاظم (٢٠٠٠) : ادارة الجودة الشاملة ، دار المسيرة ، الاردن .
- الخزرجي، عزيز حسن ( ٢٠١٦ ) : التربية العملية الواقع والمأمول ، الدار المنهجية، ط١، عمان ، الاردن .
- خضر، فخري رشيد (٢٠٠٨) : طرائق تدريس الدراسات الاجتماعية ، دار المسيرة ، عمان ، الاردن .
- خطاب ، مجدي (٢٠١٨) : نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية – المتطلبات مع التوجيه للاستخدام ، مؤسسة التقنية ومجلة عالم الجودة ، مصر، القاهرة .
- الخطيب ، إبراهيم والخطيب ، أمل (2003) : الإشراف التربوي – فلسفته وأساليب تطبيقاته ، دار قنديل للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .
- الخطيب ، محمد ابراهيم (٢٠٠٩) : مناهج اللغة العربية وطرائق تدريسها في مرحلة التعليم الاساسي ، الوراق للنشر والتوزيع ، عمان.
- الخطيب، محمد بن شحات (٢٠٠٣) : الجودة والاعتماد الأكاديمي في التعليم .
- الخفاجي ، عدنان عبد (٢٠١٦) : المرجع في التربية العملية (الميدانية ) ، المكتب الجامعي الحديث ، مصر.
- خليفات، نجاح عودة (٢٠١٣) : تربويات المعلم الذي نريد ، ط١، دار اليازروي ، عمان.

- دريب، محمد جبر (٢٠١٤) : معوقات ومتطلبات الجودة والتطبيقات الاجرائية لضمانها في التعليم الجامعي ، جامعة الكوفة ، مجلة كلية التربية بنات ، العدد ١٥ ، السنة الثامنة ، العراق .
- دعمس ، مصطفى نمر (٢٠٠٨) : اعداد وتأهيل لمعلم ، دار عالم الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .
- الدعيس ، عبد الكريم سعد (٢٠١٠) : أنموذج مقترح لتطوير الإدارة المدرسية في ضوء إدارة الجودة الشاملة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية ، جامعة صنعاء .
- الدوري ، علي حسين (٢٠٠٩) : اصول التربية في مفهومها الحديث ، ط ١ ، دار إثراء للنشر، عمان ، الأردن .
- ربيع ، هادي مشعان و الدليمي ، طارق عبد احمد (٢٠٠٩) : معلم القرن الحادي والعشرون (أسس إعدادة وتأهيله ) ، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .
- الربيعي ، محمود داود سلمان (٢٠٠٦) : طرائق وأساليب التدريس المعاصرة ، عالم الكتب الحديث ، عمان ، الاردن .
- راشد، علي (١٩٩٦) : اختيار المعلم وإعدادة - دليل التربية العملية ، الكتاب الثاني ، دار الفكر العربي ، القاهرة .
- رزوقي ، علاء إبراهيم (٢٠٢٠) : فاعلية مقرر تدريسي مقترح لمادة المشاهدة والتطبيق على وفق النظرية التطبيقية في تنمية مهارات التدريس الاساسية لطلبة كليات التربية الاساسية ، اطروحة دكتوراه غير منشورة ، العراق ، بابل .

- رشيد ، صالح عبد الرضا، و العطوي ، عامر علي (٢٠١١) : "جودة الخدمة التعليمية وأثرها في تحقيق رضا الطلبة - دراسة في كلية الادارة والاقتصاد/جامعة القادسية " المؤتمر العلمي الثاني لكلية الادارة والاقتصاد ، جامعة القادسية .
- زاير ، سعد علي ، ضياء عبد الواحد أحمد، رحيم علي صالح، ٢٠١١: المشاهدة الصفية والتطبيق العلمي لطلبة أقسام اللغة العربية ، مؤسسة مصر مرتضى للكتاب العراقي ، بغداد ، ط ١.
- \_\_\_\_\_ واخرون (٢٠١٥) : تصميم التعليم وتطبيقاته في العلوم الانسانية، بغداد ، العراق .
- الزهيري ، محسن حيدر عبد الكريم (٢٠١٥) : التربية العملية للتدريس في كليات التربية ، دار اليازوري ، عمان ، الاردن .
- الزواوي ، خالد محمد ( ٢٠٠٣ ) : الجودة في التعليم: "وأسواق العمل في الوطن العربي"، القاهرة : مجموعة الدول العربية .
- الزويني ، ابتسام صاحب (٢٠١٥) : تقويم أداء مطبقي قسم اللغة العربية / كلية التربية الاساسية من وجهة نظر المشرفين التربويين في جامعة بابل ، مجلة كلية التربية الاساسية / جامعة بابل ، العدد ١٧.
- الزير،زهراء، عيسى (١٩٩٥) : " البنائية- دعوة للحوار لتجديد مناهج البحث والتقويم في التربية العملية"، مجلة مستقبل التربية العربية ، المجلد الأول ، العدد ٤.
- سالم ، مهدي والحليبي ، عبد اللطيف (١٩٩٨) : التربية الميدانية وأساسيات التدريس ، الطبعة الثانية ، مكتبة العبيكان ، الرياض .
- السبيعي ، فريزة أحمد منى ، والمنصور، عبد العزيز، والموسى، سميرة عبد الوهاب، والقحطاني، جوهره حزام، والمعيلي، هدى علي (٢٠٠٧) : القيادة التربوية للمدرسة في ضوء مفاهيم الجودة الشاملة، ورقة عمل مقدمة إلى اللقاء الثاني عشر للإشراف التربوي .

- شبر، خليل إبراهيم ، وآخرون (٢٠٠٥) : أساسيات التدريس ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .
- شلش ، محمد عبود (٢٠١٨) : قياس فجوة تطبيق مواصفة الايزو ISO 19011 2011 في ادارة برنامج التدقيق - دراسة حالة في ديوان الرقابة المالية الاتحادي، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة بغداد .
- صبري ، داود عبد السلام ، السندي ، ناز بدر خان (٢٠١٠) : التربية العملية المشاهدة والتطبيق ، مكتبة نور الحسن ، بغداد .
- صبري، خولة وأبو دقة، سناء، 2004 : " دراسة تقييميه لواقع التربية العملية في كليات التربية والجامعات الفلسطينية "، مجلة الجامعة الإسلامية، مجلد12، العدد1 .
- صلاح ، سمير يونس احمد و الرشيدى ، سعد محمد مبارك (٢٠١٣) : التدريس العام وتدریس اللغة العربية ، الكويت، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع .
- الطائي ، تيسير ماجد عيدان (٢٠١٧) : مدى تحقق مهارات درس المشاهدة في أداء مطبقي قسم اللغة العربية / كلية التربية الأساسية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، العراق ، جامعة بابل .
- الطائي ، حميد عبد النبي ، العلي ، رضا صاحب والموسوي ، سنان كاظم (٢٠١٤) : ادارة الجودة الشاملة tam والايزو ، ط١، مؤسسة للنشر والتوزيع ، عمان .
- طوالبه ، هادي واخرون (٢٠١٠) : طرائق تدريس، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .
- عابدين ، محمد عبد القادر (٢٠٠١) : الإدارة المدرسية الحديثة ، دار الشروق ، عمان.
- عبادي ، جواد واخرون (٢٠١٠) : دليل التربية العملية ، فلسطين .

- عبد الله ، عبد الرحمن (١٩٩٧) : التربية العملية – أهدافها ومبادئها ، ط2 ، دار عمان ، البشير.
- عبد الجواد ، عصام الدين نوفل (٢٠٠٠) : "ضبط الجودة: المفهوم، المنهج، الآليات والتطبيقات التربوية"، مجلة التربية ، قطاع البحوث التربوية والمناهج بوزارة التربية بدولة الكويت ، العدد ٢٢.
- العتيبي ، محسن نايف (٢٠٢٠) : الدليل الإرشادي لتطبيق نظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO 21001، مكتبة الملك فهد الوطنية ط١، الرياض ، السعودية .
- العجرش ، حيدر حاتم فالح (٢٠١٥) : الإعتماد الأكاديمي في التعليم الجامعي ، ط١، عمان، الاردن، دارالرضوان للنشر والتوزيع.
- عدس، عبد الرحمن (٢٠١٣) : مبادئ الاحصاء في التربية وعلم النفس ، الطبعة الاولى، عمان ، الاردن، دار الفكر.
- العزاوي ، رحيم يونس كرو(٢٠٠٨) : مقدمة في منهج البحث العلمي ، عمان ، الاردن ، دار دجلة للنشر والتوزيع .
- العزاوي ، حسن علي فرحان وميسون علي جواد التميمي (٢٠١٤) : مدى توافر مهارات التخطيط للتدريس عند مطبقي اللغة العربية في جامعتي بغداد والمستنصرية من وجهة نظر المشرفين التربويين ، مجلة الاستاذ ، المجلد الثاني ، العدد ٢٠٩.
- عزيز ، حاتم جاسم ومريم خالد مهدي(٢٠١٢) : المعوقات التي تواجه الطلبة المطبقين في كلية التربية الاساسية ، جامعة ديالى / كلية التربية الاساسية .
- عزيز، مجدي (٢٠٠٠) : الأصول التربوية لعملية التدريس ، ط٣، مكتبة الأنجلو المصرية ، القاهرة .
- العسلاقي ، احمد بن علي بن حجر (١٩٨٦) : فتح الباري شرح صحيح البخاري ، دار الريان للتراث ، مصر.

- عطا، إبراهيم محمد (٢٠٠٦) : المرجع في تدريس اللغة العربية ، ط١، مركز الكتاب للنشر، القاهرة ، مصر.
- عطاري، عارف وآخرون (٢٠٠٥) : الإشراف التربوي - نماذجه النظرية وتطبيقاته العملية ، ط١، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع ، الكويت .
- عطوي ، جود عزت (٢٠٠١) : الإدارة التعليمية والإشراف التربوي - أصولها وتطبيقاتها ، ط١، الدار العلمية الدولية ومكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .
- عطية ، محسن علي و الهاشمي ، عبد الرحمن (٢٠١٠) : التربية العلمية وتطبيقاتها في اعداد معلم المستقبل ، ط١، دار المنهجية للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .
- \_\_\_\_\_ (٢٠٠٨) : التربية العملية وتطبيقاتها في اعداد معلم المستقبل ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .
- علام ، صلاح الدين محمود (٢٠٠٩) : القياس والتقويم التربوي في العملية التدريسية ، الطبعة الاولى ، عمان ، الأردن ، دار المسيرة .
- عليمت، صالح ناصر(٢٠٠٤) : إدارة الجودة في المؤسسات التربوية: التطبيق ومقترحات التطوير، عمان ، دار الشروق للنشر والتوزيع .
- عمار، رواب ، صباح ، غربي (٢٠١٣) : جودة الخدمات التعليمية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، الجزائر.
- العمامرة ، محمد (٢٠٠٢) : مبادئ الإدارة المدرسية، ط٣ ، دار المسيرة للطباعة والنشر، عمان .
- العنزي ، سعود فرحان (٢٠١٥) : المشكلات التي تواجه طلبة التربية العملية في جامعة شقراء من وجهة نظر الطلبة المعلمين انفسهم ، (بحث منشور)، جامعة بابل ، مجلة كلية التربية الاساسية للعلوم التربوية والانسانية ، العدد ٢٣.

- عودة ، احمد ، فتحي ملكاوي (١٩٩٢) : اساسيات البحث العلمي في التربية والعلوم الانسانية ، الطبعة الاولى ، دارالمسيرة ، عمان .
- غالب ، احمد احسان (٢٠١٤) : مدى توافر مؤشرات المعايير الاكاديمية والتربوية لدى متخرجي برنامج اعداد معلمي اللغة العربية بكلية التربية ، صنعاء ، المؤتمر السنوي السادس ، انماط التعليم ومعايير الرقابة على الجودة فيها ، سلطنة عمان.
- الفتلاوي ، سهيلة محسن كاظم (٢٠١٠) : المدخل الى التدريس ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .
- الفرا ، عبد الله وجمال، عمر (١٩٩٧) : المرشد الحديث في التربية العملية والتدريس المصغر، الطبعة الثانية، الأمل للطباعة
- \_\_\_\_\_ وعبد الرحمن عبد السلام جامل (٢٠١٠) : المرشد الحديث في التربية العملية والتدريس المصغر، مكتبة الجيل الجديد ، صنعاء .
- الفرّج ، وجيه (٢٠١١) : دليل التطبيقات العملية لتدريب المعلمين ، الوراق للنشر والتوزيع عمان ، الاردن .
- فرمان ، قتيبة ناظم (٢٠١٦) : متطلبات تطبيق المواصفة (ISO 9001: 2015) في المركز العراقي – الكوري للتدريب المهني في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية، دراسة حالة ، رسالة ماجستير، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة بغداد.
- فريوان ، عبد السلام مهني (٢٠٠٧) : الجودة في التعليم العالي في الوطن العربي ، مجلة اتحاد الجامعات العربية ، العدد ٤.
- فيفر، ايزابيل ودنلاب، جين (٢٠٠١) : الإشراف التربوي على المعلمين، ترجمة محمد ديراني، روائع مجدلاوي للتوزيع والنشر، الاردن .

- القلاف ، نبيل عبد الله (٢٠٠٩) : تصور مقترح لبرنامج تكاملي لإعداد المعلم قبل الخدمة في كليات اعداد المعلم ، دولة الكويت .
- كاظم ، الهام نعمة (٢٠١٦) : " دور ادارة الجودة في تخفيف عبء الاخطار " دراسة تطبيقية في كلية الادارة والاقتصاد- جامعة القادسية ، مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية ، المجلد ١٢ ، العدد ١ .
- كرايغ ميسلر وتوماس فلايف (١٩٩٩) : دليل الجيب إلى ISO 14000، ترجمة مركز التعريب والبرمجة ، منظمة الدار العربية للعلوم ، بيروت ، ط١ .
- كوسة ، سوسن وباسروان ، وفاء (٢٠٠٣) : " مشكلات التربية العملية في ضوء آراء الطالبات المتدربات من كلية إعداد المعلمات بمكة المكرمة " ، مجلة دراسات في المناهج وطرق التدريس ، العدد ٨٧ .
- كويران ، عبد الوهاب عوض (٢٠٠٠) : مدخل الى طرائق التدريس ، دار الكتاب الجامعي ، العين .
- لبيب ، رشدي واخران (٢٠٠٧) : الأسس العامة للتدريس ، دار النهضة العربية ، بيروت ، لبنان .
- مازن ، حسام (١٩٩٨) : التربية العملية لطلاب كليات التربية، مكتبة النهضة المصرية ، القاهرة ، مصر .
- محمد ، شاكرا جاسم ، و يونس، رائد رسم (٢٠١٤) : التربية العملية ، دار الكتب العلمية ، بغداد .
- محمود ، مؤيد محمد (٢٠١٤) : تقويم أداء بعض مهارات التدريس لدى الطلبة المطبقين في قسم الرياضيات والحاسبات ، بحث منشور ، جامعة السليمانية ، مجلة الفتح ، العدد ٥٨ .
- كرايغ ميسلر وتوماس فلايف (١٩٩٩) : دليل الجيب إلى ISO 14000، ترجمة مركز التعريب والبرمجة ، منظمة الدار العربية للعلوم ، بيروت ، ط١ .

- مذكور، علي احمد (٢٠٠٠) : التعليم العالي في الوطن العربي، الطريق الى المستقبل ، ط ١ ، دارالفكر العربي ، القاهرة .
- المصطفى ، عبد العزيز بن عبد الكريم و ابو صالح ، كاظم محمد (٢٠٠٦) : واقع الاشراف في التربية العملية بكلية التربية بجامعة الملك فيصل المملكة العربية السعودية ، المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل (العلوم الانسانية والادارية ) ، المجلد السابع ، العدد ٢.
- المفرج، بدرية واخرون (٢٠٠٧) : الاتجاهات المعاصرة في اعداد المعلم وتنميته مهنيًا .
- موسى ، فؤاد محمد (٢٠٠٥) : الرياضيات بنيتها المعرفية وإستراتيجيات تدريسها، ط١، دارومكتبة الإسرائء، طنطا، مصر.
- منظمة الامم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (٢٠١٣) : استراتيجية إعداد المعلم وتطويره المهني ، مكتب العراق .
- النجاسي ، فوزية محمود (١٩٩٦) : " المشكلات التي تواجه طالبات قسم تربية الطفل في التربية العملية بكلية التربية جامعة طنطا " ، مجلة دراسات تربوية واجتماعية ، مجلد 2، العدد 3 .
- النعيمي ، عبد الله الامين (٢٠٠٦) : طرائق تدريس اللغة العربية ، دارالجماهيرية للنشر والتوزيع ، مصر.
- النعيمي، محمد عبد العال، واخرون (٢٠٠٩) : طرق ومناهج البحث العلمي، الطبعة الاولى ، دارالوراق ، عمان ، الاردن .
- نوفل ، محمد بكر وفريال محمد ابو عواد (٢٠١٠) : التفكير والبحث العلمي ، ط ١ ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .

- ياسين ، رياض محمد (٢٠٠٢) : "مشكلات التربية العملية الميدانية لدى طلبة كلية التربية الحكومية بغزة، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية ، برنامج الدراسات المشترك مع جامعة الأقصى ، غزة .  
المصادر والمراجع الاجنبية :
- Andrei Octavian PARASCHIVESCU (2017) : **Particularities of Management and Quality Assurance in Education**\_, Vol. 20, Issue 2.
- Anthony F. Camilleri (2018) : **Standardising Management Systems for Educational Organizations – implications of ISO 21001 for European Higher Education** , University of Latvia , Riga .
- Anttila , J. and Jussila , K. (2013) : **An advanced insight into managing business processes in practice** , **Total Quality Management & Business Excellence** , Volume 24, Issue 7-8.
- Bemowski, K. (1991): **Restoring the pillars of higher education** , *Quality Progress* , 24(10) .
- Brochado, A (2009) : **Comparing alternative instruments to measure service quality in higher education** ، *Quality Assurance in Education* , 17(2).
- Clare Naden , Katie Bird (2018) : **Education sector to benefit from a new International management system standard** , ISO/PC 288 , Educational organizations management systems - Requirements with guidance for use .
- Clare Naden, Katie Bird (2018) : **Loving to learn: A new management system standard for educational organizations** , ISO/PC 288 , Educational organizations management systems - Requirements with guidance for use .
- Evans , James R. and Lindsay , William M (2011) : **the management and control of quality** , 8th ED. , Canada , south – western college learning .

- Firdaus Abdullah (2006) : **Marketing Intelligence & Planning 2006 Emerald Article** : Measuring service quality in higher education : HEdPERF versus SERVPERF .
- Galina Pankina<sup>1</sup> (2015) : ISO STANDARD IN THE FIELD OF LEARNING SERVICES AND THE PROSPECT OF ITS APPLICATION IN RUSSIA , **International Journal for Quality Research** , 9(3) 391–400, ISSN 1800-6450 .
- Hans W Blasch (2017) : Evaluation and Accreditation of Quality in Language Services , **Eaquals journal** , Excellence in Language Education .
- Helgesen, O., & Nettet, E. (2007) : What accounts for students' loyalty? Some field study evidence , **International Journal of Educational Management** , 21(2), 126–143.
- ISO, 2018: ISO 21001 (2018) : **Educational organizations , Management systems for educational organizations - Requirements with guidance for use** [Web portal] Retrieved from <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:21001:ed-1:v1:en>.
- Joseph, M., Yakhou, M., & Stone, G. (2005) : **An educational institution's quest for service quality** : Costumers' perspective , **Quality Assurance in Education** , 13(1), 66–82 .
- Juhani Anttila, Kari Jussila (2016) : **Quality management in educational organizations** , Aalto University , FI-00076 Aalto , Espoo , Finland .
- Makkawi, Fawzieh (2017). ISO 21001 – Educational Organization Management Systems, Beirut, UNESCO Office in Beirut . <https://arabtpd.org> .
- Mohamad Khodor chmas , Hassan m.Khachfe , Bassam Hussaein (2015) : Challenges of Implementation of ISO 9001:2015 in the Lebanese Higher Education Institutions, **Journal of Resources Development and Management** , ISSN 2422-8397 , Vol.33, 2017 .

- Nigel H Croft (2018) : **THE NEW ERA OF MANAGEMENT SYSTEM STANDARDS – CONTRIBUTING TO THE UN’S SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS FOR 2030** , tca Global .
- Smolk , George (2018) : **Standards for Education Providers ISO 21001 – ISO 29993** , Quality Austria , Doc. Nr. RE 24\_00\_95\_e, Edition june .
- Stefan Lagrosen , Roxana Seyyed-Hashemi and Markus Leitner (2004) : “**Examination of the dimensions of quality in higher education** “ , Quality Assurance in Education Volume 12 · Number 2 .
- Stephen Banahene , Jerry Jay Kraa , Philipine Aseye Kasu (2018) : Impact of HEdPERF on Students’ Satisfaction and Academic Performance in Ghanaian
- Stevenson , willam (2012) : operation management : theory and practice , global , MC grow , hill Irwin , students’ loyalty? Some field study evidence , **International Journal of Educational Management** , 21(2).
- Sukoco, Agus (2013) : **Designing Management Education Framework Using IWA-2APPROACHES** , International Conference On Education and Language , UBL , Indonesia .
- Tin Let (2018) : **ISO 21001 Management Systems For Educational** .
- Titre manqué (2018) : Educational organizations \_ Management systems for educational organizations \_ Requirements with guidance for use , (2018: DRAFT INTERNATIONAL STANDARD ISO/DIS 21001 , Published in Switzerland : P13 .
- Wibisono, Eric (2018) : **The new management system ISO 21001:2018: What and why educational organizations should adopt it** , University of Surabaya , Indonesia .

## ملحق ( ١ )

كتاب تسهيل مهمة صادر من جامعة بابل / كلية الدراسات العليا الى الجامعة  
المستنصرية / كلية التربية الاساسية

جمهورية العراق  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة بابل  
كلية الدراسات العليا

Ministry of Higher Education  
and Scientific Research  
University of Babylon  
Faculty of Graduate Studies

UNIVERSITY OF BABYLON

No:  
Date:

العدد: ٧٧٢  
التاريخ: ٢٠٢١/٤/٩

جامعة بابل  
كلية الدراسات العليا  
المستنصرية  
الصادر

الكلية المستنصرية / كلية التربية الاساسية  
م / تسهيل مهمة

تحية طيبة ...

يرجى تفضلكم بتسهيل مهمة طالبة الدراسات العليا ( رشا محمد عباس جواد ) دكتوراه/ طرائق  
تدريس عامة / كلية التربية الاساسية والمقبولة في جامعتنا للعام الدراسي ( ٢٠١٨/٢٠١٩ ) وذلك  
لغرض اكمال بحثها (مدى توافر بنود المواصفة القياسية الدولية ISO21001 في المشاهدة  
والتطبيق لكليات التربية الاساسية ومقترحات لتطويرها .

...تفضلوا بقبول فائق التحية والاحترام..

ا.د سعد مرزعة حسين الاعرجي  
معاون عميد كلية الدراسات العليا  
٢٠٢١/٢/٩

الاستاذ الدكتورة  
ايمان عباس علي الخفاف  
عميد كلية التربية الاساسية وكالة

صورة عنه الد/ /  
٢٩ ايار ٢٠٢١  
- كلية التربية الاساسية اشارة الى تأييدكم بتاريخ ٢٠٢٠/٢/٢٠  
- شؤون الطلبة ... للمعلم  
- العلوم الانسانية مع الاوليات

عماد طعمة راضي الماجي  
معاون العميد  
والدراسات العليا  
graduatefaculty@uobabylon.edu.iq  
graduatefaculty@gmail.com

QR Code

## ملحق ( ٢ )

السؤال المفتوح الموجه الى طلبة كليات التربية الاساسية للمراحل المنتهية

الطلبة الاعزاء امامكم سؤال يتطلب منكم الاجابة عليه ، علما ان الاجابة مفتوحة لكم ، وان السؤال الموجه لكم لا يتم ذكر اسمائكم فيه على ورقة الاجابة ، والسؤال الموجه هو لأغراض البحث العلمي .

.....السؤال.....

( ما معرفتكم حول مواصفات التعليم الجامعي التي كونتموها خلال دراستكم

الجامعية ؟ )

الاجابة

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

مع الشكر والتقدير

الباحثة / رشا محمد عباس الحمداني

المشرف أ. د محمد حميد المسعودي

## ملحق ( ٣ )

## السؤال المفتوح الموجه الى اساتيد مادة المشاهدة والتطبيق

اساتذتي الاعزاء امامكم سؤال يتطلب منكم الاجابة عليه ، علما ان الاجابة مفتوحة لكم ، وان السؤال الموجه لكم لا يتم ذكر اسمائكم فيه على ورقة الاجابة ، والسؤال الموجه هو لأغراض البحث العلمي .

.....السؤال.....

( هل هناك معايير متبعة في دروس مادة المشاهدة والتطبيق؟ )

الاجابة

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

تقبلوا مني فائق الشكر والتقدير

الباحثة / رشا محمد عباس الحمداني

المشرف أ. د محمد حميد المسعودي

ملحق ( ٤ )

بنود المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001) بصيغته الاولى

جمهورية العراق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي / جامعة بابل

كلية التربية الاساسية / قسم التربية الخاصة

طرائق تدريس عامة / دكتوراه

استبيان الخبراء لملائمة بنود المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001) بصيغته الاولى

الاستاذ \ة الفاضل \ة ..... المحترم

تروم الباحثة بأجراء البحث الموسوم (مدى توافر بنود المواصفة القياسية الدولية ( ISO 21001) في المشاهدة والتطبيق لكليات التربية الاساسية ومقترحات لتطويرها) وهو جزء من متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في كلية التربية الاساسية / قسم التربية الخاصة / طرائق تدريس عامة ، ولكونكم من ذوي الخبرة والكفاءة والاختصاص في هذا المجال ، يرجى بيان رأيكم في مدى ملائمة بنود المواصفة القياسية الدولية ISO 21001 مجتمعة او منفصلة مع اهداف الاطروحة .

مع فائق الشكر والتقدير . . .

التوقيع :

الاسم الثلاثي :

اللقب العلمي :

التاريخ :

الباحثة / رشا محمد عباس الحمداني

المشرف أ. د محمد حميد المسعودي

اولاً: سياق الكلية			
ت	اولاً: فهم الكلية ونظام سياقها	ملائم	غير ملائم
١	تحدد ادارة الكلية القضايا الخارجية والداخلية التي لها علاقة بغرضها واتجاهها الاستراتيجي الذي له تاثير على نظام ادارة الجودة.		
٢	تقوم ادارة الكلية بمراقبة ومراجعة المعلومات المتعلقة بالقضايا الخارجية والداخلية التي لها علاقة بنظام ادارة الجودة الخاص به.		

سياق الكلية			
	ثانياً: فهم احتياجات وتوقعات الاطراف المعنية	ملائم	غير ملائم
٣	تقوم ادارة الكلية فيما يخص فهم احتياجات وتوقعات الاطراف المعنية بالاتي :		
	أ- تحديد الاطراف المعنية التي لها علاقة بنظام ادارة الجودة.		
	ب- تحديد احتياجات الاطراف المعنية التي لها علاقة بنظام ادارة الجودة.		
٤	تقوم ادارة الكلية بمراقبة ومراجعة المعلومات المتعلقة بالاطراف المعنية واحتياجاتهم ذات العلاقة.		

سياق الكلية			
	ثالثاً: تحديد مجال تطبيق نظام ادارة الجودة	ملائم	غير ملائم
٥	تحدد ادارة الكلية حدود تطبيق نظام ادارة الجودة لتحديد مجال تطبيق نظام ادارة الجودة.		
٦	تأخذ ادارة الكلية بنظر الاعتبار عند تحديد مجال تطبيق نظام ادارة الجودة الاتي:		
	أ - القضايا الخارجية والداخلية المتعلقة.		
	ب - احتياجات الاطراف المعنية التي لها علاقة.		

			ت - خدمات الكلية .
٧			تقوم ادارة الكلية بتطبيق كل متطلبات المواصفة الدولية ( ISO 21001: 2018 ) اذا ما كانت قابلة للتطبيق.
٨			تمتلك ادارة الكلية معلومات موثقة عن مجال تطبيق نظام ادارة الجودة به.

سياق الكلية			
الملاحظات	غير ملائم	ملائم	رابعاً : نظام ادارة الجودة وعملياته
			٩ تمتلك ادارة الكلية نظام ادارة الجودة طبقا للمتطلبات الواردة في المواصفة الدولية ( ISO 21001: 2018 ) .
			١٠ تقوم ادارة الكلية بتحسين نظام ادارة الجودة طبقا للمتطلبات الواردة في المواصفة الدولية (ISO9001:2015).
			١١ تقوم ادارة الكلية بالاتي :
			أ - تحديد المدخلات المطلوبة والنتائج المتوقعة من عمليات نظام ادارة الجودة.
			ب - تحديد تسلسل التفاعل بين عمليات نظام ادارة الجودة.
			ت - تحديد وتطبيق المعايير والطرئق اللازمة لضمان فعالية تشغيل وضبط عمليات نظام ادارة الجودة.
			ث - تحديد الموارد اللازمة لعمليات نظام ادارة الجودة وضمان توافرها.
			ج - تعيين المسؤوليات والسلطات لعمليات نظام الجودة.
			د - تحديد المخاطر والفرص كما هو محدد وفق المتطلبات.
			هـ - تقييم عمليات نظام ادارة الجودة وتنفيذ اي تغييرات تستوجب لضمان ان هذه العمليات تحقق النتائج المقصودة.
			و - تحسين عمليات نظام الجودة.
			١٢ تمتلك ادارة الكلية معلومات موثقة تضمن استمرار تشغيل عمليات نظام الجودة.
			١٣ تمتلك ادارة الكلية معلومات موثقة مدورة لديه تؤكد ان عمليات نظام ادارة الجودة تنفذ كما هو مخطط لها.

ثانياً : القيادة			
ت	اولاً: القيادة والالتزام	ملا ثم	غير ملائم
١٤	تقوم الإدارة العليا للكلية بتقديم ما يدل على القيادة والتزامها بوضع وتطوير نظام ادارة الجودة والتحسين لفاعليته من خلال : أ- تحمل المسالة عن فعالية نظام الجودة. ب- ضمان ان يتم وضع سياسة واهداف الجودة لنظام الجودة بالتوافق مع سياق المؤسسة وتوجهه الاستراتيجي. ت- ضمان تكامل متطلبات نظام الجودة مع العم الخدمية للكلية. ث- تعزيز استخدام نهج العملية والتفكير القائم المخاطر. ج- التأكد من ان الموارد اللازمة لنظام الجودة متوفرة. ح- تواصل اهمية فعالية الجودة والمطابقة لمتطلبات الجودة. خ- التأكد من ان نظام الجودة يحقق النتائج المرجوة. د- اشراك وتوجيه ودعم الافراد للمساهمة في فعالية ادارة الجودة. ذ- تعزيز التحسين. ر- دعم الادوار الادارية الاخرى التي لها علاقة ممارسة قيادتها لمجالات مسؤوليتها. التركيز على الطلبة:		
١٥	تعتبر الإدارة العليا عن القيادة والالتزام فيما يتعلق بالتركيز على الطلاب خلال ضمان: أ- ان متطلبات الطلبة والمتطلبات القانونية المعمور والمتطلبات التنظيمية قد حددت وفهمت ولبيت باستمرار. ب- تحديث ومراجعة الوثائق عند الضرورة واعادة تصب ت- المخاطر والفرص التي يمكن ان تؤثر على المطاب الخدمات والقدرة على تعزيز رضا الطلبة قد حددت و بالاعتبار. ث- المحافظة على تعزيز رضا الطلبة .		

القيادة			
الملاحظات	غير ملائم	ملا ثم	ثانياً : السياسة
			وضع السياسة:
			١٦ تقوم الادارة العليا للكلية بالتأكد من ان سياسة الجودة توضع وتنفذ ويتم المحافظة عليها وفق ماياتي :
			أ - مناسبة لغرض وسياق الكلية وتدعم اتجاهه الاستراتيجي .
			ب - توفر اطاراً لاهداف الجودة الموضوعه.
			ت - تتضمن التزاما لتلبية المتطلبات المعمول بها .
			ث - تتضمن التزاما بالتحسين المستمر لنظام ادارة الجودة.
			ايصال سياسة الجودة:
			١٧ تقوم الادارة العليا للكلية بالتأكد من انه يتم ايصال سياسة الجودة وفق الاتي :
			أ - متاحة ويتم المحافظة عليها بشكل معلومات موثقة .
			ب - مبلغة ، مفهومه ومطبقة داخل الكلية .
			ت-متاحة للاطراف المعنية التي لها علاقة وحسب الحاجة.

القيادة			
الملاحظات	غير ملائم	ملا ثم	ثانياً : تنظيم الادوار والمسؤوليات والصلاحيات.
			١٨ تتأكد الادارة العليا للكلية من ان المسؤوليات والسلطات قد تم تعيينها وابلاغها وفهمها داخل الكلية للقيام بالادوار المطلوبة.
			١٩ تقوم الادارة العليا باسناد المسؤوليات والسلطات لاجل :
			أ - ضمان ان نظام الجودة يتوافق مع متطلبات المواصفة الدولية ( ISO 21001: 2018 ).
			ب - ضمان ان العمليات تؤدي الى تحقيق المخرجات المطلوبة.
			ت - ضمان تعزيز التركيز على الطلبة في جميع انحاء الكلية.
			ث - ضمان المحافظة على سلامة نظام الجودة عند التخطيط وتنفيذ اية متغيرات.
			ج- الابلاغ عن اداء نظام الجودة وفرص التحسين لاسيما للادارة العليا.

			ثالثاً : التخطيط
الملاحظات	غير ملائم	ملا ثم	ت أولاً: اجراءات التعرف مع المخاطر والفرص
			٢٠ تقوم ادارة الكلية خلال عملية التخطيط لنظام الجودة التعليمية بتحديد المخاطر والفرص ماخذا بنظر الاعتبار الاتي : أ - القضايا المشار اليها في 1.4 . ب - المتطلبات المشار اليها في 2.4 . ت - نطاق نظام إدارة الجودة .
			٢١ ان المخاطر والفرص التي تم تحديدها هي موجهه الى : أ - التاكيد من ان نظام إدارة الجودة يستطيع ان يحقق النتائج المطلوبة. ب - تعزيز التأثيرات المرغوبة. ت - منع او تقليل التأثيرات الغير مرغوبة. ث - تحقيق التحسين.
			٢٢ تخطط ادارة الكلية الى : أ - اجراءات تحديد المخاطر والفرص. ب - كيفية دمج وتنفيذ اجراءات تحديد المخاطر والفرص في عمليات نظام الجودة. ت - كيفية تقييم فعالية اجراءات تحديد المخاطر والفرص.
			٢٣ اجراءات تحديد المخاطر والفرص متناسبة مع التأثير المحتمل على مطابقة المنتجات والخدمات.

			التخطيط
الملاحظات	غير ملائم	ملا ثم	ثانياً : اهداف الجودة والتخطيط لتحقيقها:
			٢٤ تقوم ادارة الكلية بوضع اهداف للجودة لها علاقة بالوظائف والمستويات والعمليات المطلوبة لنظام ادارة الجودة .
			٢٥ تقوم ادارة الكلية بتعين اهداف الجودة متضمنة الاتي : أ - تكون متسقة مع سياسة الجودة . ب - تكون قابلة للقياس .

			ت - تاخذ بنظر الاعتبار المتطلبات القابلة للتنفيذ .
			ث - تكون ذات علاقة بمطابقة المنتجات والخدمات وتعزيز رضا الطلبة.
			ج - مضبوطة .
			ح - يتم تحديثها حسب الحاجة.
٢٦			تقوم إدارة الكلية بتحديد النقاط الآتية في عملية التخطيط لكيفية تحقيق اهداف الجودة :
			أ - ما هو المطلوب القيام به.
			ب - ماهي الموارد المطلوبة.
			ت - من هو المسؤول.
			ث - متى سيتم الانتهاء منه.
			ج - كيف ستقيم النتائج.
٢٧			تحتفظ ادارة الكلية بمعلومات موثقة حول اهداف الجودة.

			التخطيط
			ثالثاً : التخطيط للتغييرات:
الملاحظات	غير ملائم	ملائم	
			٢٨ تقوم إدارة الكلية بتنفيذ التغييرات في نظام ادارة الجودة بطريقة مخططة .
			٢٩ تنفذ إدارة الكلية التغييرات في نظام ادارة الجودة مراعاة الآتي:
			أ - الغرض من التغييرات وعواقبها.
			ب - سلامة نظام الجودة.
			ت - توافر الموارد.
			ث - توزيع او اعادة توزيع المسؤوليات والسلطات.

			رابعاً : الدعم
			اولاً: الموارد
الملاحظات	غير ملائم	ملائم	
			٣٠ تقوم ادارة الكلية بتحديد وتوفير الموارد اللازمة لامتلاك نظام الجودة وتنفيذه والحفاظة عليه مع التحسين المستمر لفاعليته.

			تتأكد إدارة الكلية من ان تحديد وتوفير الموارد اللازمة لنظام الجودة قد اخذت بنظر الاعتبار الاتي :	٣١
			أ - قدرات ومحددات الموارد الداخلية القائمة.	
			ب - ما يحتاج اليه من المزودين الخارجيين.	
			الافراد	
			تقوم ادارة الكلية بتحديد وتوفير الاشخاص الضرورين للتنفيذ الفعال لنظام الجودة فية وتشغيله وضبط عملياته.	٣٢
			البنية التحتية	
			تقوم ادارة الكلية بتحديد وتوفير والمحافظة على تسهيلات البنية التحتية الضرورية لتحقيق مطابقة الخدمة للمتطلبات والتي تتضمن:	٣٣
			أ - المباني واماكن العمل والمرافق اللازمة.	
			ب - تجهيزات عمليات تقديم الخدمات (بضمنها البرمجيات والحاسبات) .	
			ت- الخدمات المساعدة للمشاهدة والتطبيق(مثل النقل والاتصالات ونظم المعلومات)	
			بيئة تنفيذ العمليات	
			تقوم ادارة الكلية بتحديد وادارة بيئة العمل الضرورية لمطابقة الخدمة للمتطلبات.	٣٤
			موارد المراقبة والقياس	
			تقوم ادارة الكلية بتحديد وتوفير الموارد الضرورية لضمان تحقيق نتائج صالحة وموثقة عند القيام بضبط او قياس للتأكد من مطابقة الخدمة للمتطلبات.	٣٥
			تحتفظ ادارة الكلية بمعلومات موثقة كدليل على ملائمة معدات القياس لاستعمالها بالضبط والقياس.	٣٦
			تعقب القياس	
			تضمن ادارة الكلية صحة نتائج القياس من خلال عملية التعقب للقياس مما يستوجب ان تكون معدات القياس :	٣٧
			أ-معايرة او متحقق منها او كليهما في فترات زمنية محددة او قبل استعمالها وفقا لمعايير قياس محكمة بمعايير قياس دولية او وطنية، عند عدم وجود اي من هذه المعايير يتم الاحتفاظ	

			بالأساس المستعمل للمعايرة او التحقق كمعلومات موثقة.	
			ب-معينة من اجل تحديد مجالها .	
			تحتفظ ادارة الكلية بمعلومات موثقة للاستفادة منها كأساس للمعايرة او التحقق في حالة لاتوجد معايير قياس دولية او وطنية.	٣٨
			المعرفة التنظيمية	
			تقوم إدارة الكلية بتحديد المعرفة الضرورية لتشغيل عملياته بما يحقق المطابقة للخدمة.	٣٩
			تقوم ادارة الكلية بالمحافظة على المعرفة واتاحتها عند الضرورة.	٤٠

			الدعم	
			ثانياً : الكفاءة	
الملاحظات	غير ملائم	ملائم		
			يمتلك الافراد القائمين على جودة الخدمة في الكلية الكفاءة الملائمة على اساس مناسب من التعليم والتعليم والمهارات والخبرة المناسبة.	٤١
			تقوم إدارة الكلية بالاتي :	٤٢
			أ-تحديد كفاءة الافراد الضرورية لأداء العمل بشكل صحيح الذي يؤثر في اداء وفعالية نظام الجودة.	
			ب-توفير التعليم او الخبر المناسبة.	
			ت-تقييم فاعلية الاجراءات المتخذة.	
			ث-الاحتفاظ بمعلومات موثقة كدليل على الكفاءة.	
			ج-اتخاذ الاجراءات المناسبة لتلبية ما تتطلبه الكفاءة المطلوبة.	

			الدعم	
			ثالثاً : التوعية	
ملاحظات	غير ملائم	ملائم		
			تضمن ادارة الكلية ان الافراد الذين يعملون فيها على علم :	٤٣
			أ - سياسة الجودة.	
			ب-اهداف الجودة المناسبة.	
			ت-مساهمتهم بفاعلية نظام الجودة بما في ذلك فوائد الاداء المحسن.	
			ث-الاثار المترتبة على عدم المطابقة مع متطلبات نظام الجودة.	

			الدعم
الملاحظات	غير ملائم	ملائم	رابعاً : الاتصالات
			٤٤ تقوم إدارة الكلية بتحديد الاتصالات الخارجية والداخلية المتعلقة بنظام ادارة الجودة بما في ذلك :
			أ-على ماذا سيتم التواصل.
			ب-متى سيتم التواصل.
			ت-مع من سيتم التواصل.
			ث-كيف سيتم التواصل.
			هـ-من الذي سيتواصل.

			الدعم
الملاحظات	غير ملائم	ملائم	خامساً : المعلومات الموثقة
			٤٥ نظام الجودة في الكلية يشتمل على :
			أ-معلومات موثقة بموجب المواصفة الدولية ( ISO 21001: 2018 )
			ب-معلومات موثقة محددة من قبل ادارة الكلية على انها ضرورية لفاعلية نظام الجودة.
			الانشاء والتحديث
			٤٦ تضمن إدارة الكلية عند انشاء وتحديث المعلومات الموثقة الاتي:
			أ-التعريف والوصف(مثل العنوان ،التاريخ ،الكاتب ، او رقم المصدر).
			ب-الشكل (مثل اللغة ، اصدار البرنامج ، الرسومات (وسائل الاعلام) مثل الورق ، الالكترونية ) .
			ت-التدقيق والمصادقة الملائمة والكافية.
			ضبط المعلومات الموثقة
			٤٧ تقوم إدارة الكلية بضبط المعلومات الموثقة التي يتطلبها نظام الجودة وفق المواصفة الدولية ( ISO 21001: 2018 ) بحيث تكون :
			أ-متاحة وملائمة للاستخدام متى واين ما برزت الحاجة اليها .
			ب-محمية بشكل كافي لها(من فقدان الخصوصية، الاستخدام الغير سليم، فقدان الامانة)

٤٨	تقوم إدارة الكلية بالأنشطة الآتية من اجل ضبط المعلومات الموثقة :		
	أ-التوزيع، الوصول، الاسترجاع، الاستخدام.		
	ب-الخزن والحفاظ، بما في ذلك الحفاظ على الوضوح.		
	ت-ضبط التغييرات.		
	ث-الاحتفاظ بها والتصرف فيها.		

خامساً : التشغيل			
اولاً : التخطيط التشغيلي والتحكم:			
الملاحظات	غير ملائم	ملائم	
٤٩			يقوم الاستاذ بالتخطيط والتنفيذ ومراقبة العمليات ليحقق خدمات تتوافق مع متطلبات التطبيق.
٥٠			ياخذ الاستاذ بنظر الاعتبار عند التخطيط والتنفيذ ومراقبة العمليات الآتي :
			أ – تحديد المتطلبات في المشاهدة والتطبيق.
			ب – وضع معايير لقبول عمليات المشاهدة والتطبيق.
			ت – تحديد الموارد المطلوبة لتحقيق التطابق مع متطلبات في المشاهدة والتطبيق.
			ث – تنفيذ السيطرة على وفق المعايير في المشاهدة والتطبيق.
			ج – الاحتفاظ بمعلومات موثقة الى المدى الضروري في المشاهدة والتطبيق.
			د – التأكد من ان العمليات نفذت كما هو مخطط لها في المشاهدة والتطبيق.
			هـ – اثبات مطابقة دروس المشاهدة في التطبيق.
٥١			يخطط الاستاذ لمراقبة التغييرات ومراجعة عواقب التغييرات غير المقصودة لاتخاذ الاجراءات الضرورية للتقليل من اي اثار سلبية في المشاهدة والتطبيق.
٥٢			يضمن الاستاذ ان عمليات الاستعانة بالمصادر الخارجية (المدارس) يتم التحكم فيها في المشاهدة والتطبيق.
٥٣			يحتفظ الاستاذ بمعلومات موثقة عن :
			أ – التأكد من ان العمليات نفذت كما هو مخطط لها في المشاهدة والتطبيق.
			ب – اثبات مطابقة التطبيق لمعايره الموضوعه في المشاهدة

			والتطبيق.
			التشغيل
الملاحظات	غير ملائم	ملائم	ثانياً : متطلبات المنتجات والخدمات التعليمية
			التواصل مع الطلبة
			٥٤ يتواصل الاستاذ مع الطلبة حول :
			أ – توفير المعلومات المتعلقة بدروس المشاهدة والتطبيق.
			ب – تسلم الاستفسارات، الطلبات، بالاضافة الى التغييرات في المشاهدة والتطبيق.
			ت – الحصول على التغذية الراجعة للطلبة المتعلقة بدروس المشاهدة والتطبيق، بالاضافة الى شكاوي الطلبة في المشاهدة والتطبيق.
			ث – التعامل مع ملكية الطلبة في المشاهدة والتطبيق.
			ج – وضع المتطلبات الخاصة بالتدابير الوقائية عند الحاجة اليها في المشاهدة والتطبيق.
			تحديد المتطلبات المتعلقة بدروس المشاهدة والتطبيق:
			٥٥ يقوم الاستاذ بتحديد متطلبات المشاهدة والتطبيق التي يقدمها للطلبة في المشاهدة والتطبيق.
			٥٦ يستطيع الاستاذ ان يلبي متطلبات دروس المشاهدة والتطبيق التي يعرضها في المشاهدة والتطبيق.
			مراجعة المتطلبات المتعلقة بالمشاهدة والتطبيق:
			٥٧ يقوم الاستاذ بمراجعة المتطلبات المتعلقة بالمشاهدة والتطبيق قبل الالتزام مع الطلبة لضمان الاتي :
			أ – يمتلك القدرة على تلبية متطلبات المشاهدة والتطبيق التي تقدم للطلبة في المشاهدة والتطبيق.
			ب – يتم حل العقد في حالة وجود متطلبات تختلف عن المحددة مسبقا في المشاهدة والتطبيق .
			٨٥ يقوم الاستاذ بمراجعة المتطلبات المتعلقة بالمشاهدة والتطبيق قبل الالتزام مع الطلبة التي تشمل الاتي :
			أ-المتطلبات المحددة من الطلبة وبضمنها متطلبات المشاهدة والتطبيق ما بعد التعليم.

			ب-المتطلبات غير المحددة من الطلبة ولكنها ضرورية للاستخدام المطلوب والمحدد في المشاهدة والتطبيق(المدرسة).
			ت-المتطلبات القانونية والتنظيمية المطبقة على دروس المشاهدة والتطبيق.
			ث-اي متطلبات اضافية يعتبرها الاستاذ ضرورية في المشاهدة والتطبيق.
٥٩			يقوم الاستاذ بتأكيد متطلبات الطلبة قبل قبولها في حال عدم تقديم الطلبة نصا موثقا عن المشاهدة والتطبيق.
٦٠			يحتفظ الاستاذ بمعلومات موثقة ومدونة لديه عن نتائج المراجعة وعلى اية متطلبات جديدة في المشاهدة والتطبيق.
			التعديلات في متطلبات المشاهدة والتطبيق
٦١			يقوم الاستاذ بضمان ان الوثائق المتعلقة بمتطلبات المشاهدة والتطبيق قد تم تعديلها، وان الاشخاص المعينين قد تم توعيتهم بالتعديلات في المتطلبات، في حالة تعديل المتطلبات.

			التشغيل
			ثالثاً : تصميم وتطوير المشاهدة والتطبيق:
الملاحظات	غير ملائم	ملائم	
			٦٢ يقوم الاستاذ بالانشاء والتنفيذ والمحافظة على عملية تصميم وتطوير المشاهدة والتطبيق.
			التخطيط للتصميم والتطوير
			٦٣ ياخذ الاستاذ بنظر الاعتبار عند تحديد المراحل في عملية التصميم والتطوير الاتي:
			أ-طبيعة وتعقيد وفترات انشطة المشاهدة والتطبيق.
			ب-المراحل العملية المطلوبة وبضمنها تطبيق الطلبة في المدارس.
			ت-التصميم المطلوب واثبات التطوير ونشاطات الصلاحية في المشاهدة والتطبيق.
			ث-المسؤوليات والسلطات المعنية في عملية التصميم والتطوير في المشاهدة والتطبيق .
			ج-الاحتياجات من الموارد الداخلية والخارجية لتصميم وتطوير

			المشاهدة والتطبيق.	
			د-الحاجة الى السيطرة على التداخلات بين الافراد المشاركين في عملية التصميم والتطوير في المشاهدة والتطبيق.	
			ه-الحاجة الى اشراك الطلبة والتدريسين في عملية التصميم والتطوير في المشاهدة والتطبيق .	
			و-مستوى السيطرة المتوقع لعملية التصميم والتطوير من قبل الطلبة والاطراف المعنية .	
			ز-المعلومات الموثقة المطلوبة لبيان ان التصميم والتطوير قد تم تليته في المشاهدة والتطبيق.	
			مدخلات التصميم والتطوير:	
			يراعي الاستاذ بنظر الاعتبار عند تحديد المتطلبات الاساسية من دروس المشاهدة والتطبيق التي سيتم تصميمها وتطويرها الاتي :	٦٤
			أ-المتطلبات الوظيفية ومتطلبات الاداء في المشاهدة والتطبيق.	
			ب-المعلومات المتوفرة من تصميمات سابقة ونشاطات التطوير في المشاهدة والتطبيق .	
			ت-المتطلبات القانونية والتنظيمية الواجب تطبيقها في المشاهدة والتطبيق.	
			ث-معايير او بنود الممارسة التي تلزم الكلية بتنفيذها في المشاهدة والتطبيق .	
			ج-نواتج الفشل المحتملة نتيجة طبيعة الآليات المتبعة في المشاهدة والتطبيق.	
			يمتلك الاستاذ القدرة على حل تناقضات مدخلات التصميم والتطوير.	٦٥
			يحتفظ الاستاذ بمعلومات موثقة عن مدخلات التصميم والتطوير .	٦٦
			ضبط التصميم والتطوير	
			يضمن الاستاذ عند تطبيق السيطرة على عمليات التصميم والتطوير الاتي :	٦٧
			أ-تعريف النتائج التي سيتم تحقيقها في المشاهدة والتطبيق.	

			ب-المراجعات قد تم ادراجها لتقييم قدرة نتائج التصميم والتطوير لتلبية المتطلبات في المشاهدة والتطبيق.
			ت-يتم القيام بانشطة التحقق للتأكد من ان مخرجات التصميم تلبي متطلبات المدخلات في المشاهدة والتطبيق.
			ث-يتم القيام بانشطة التحقق للتأكد من ان ما ينتج من منتجات وخدمات تلبي متطلبات الاستخدام المطلوب في المشاهدة والتطبيق .
			ج-اتخاذ اي اجراءات ضرورية لحل المشاكل التي تم تحديدها خلال المراجعات او انشطة التحقق والمصادقات .
٦٨			يحتفظ الاستاذ بمعلومات موثقة متعلقة بانشطة التحقق والمراجعات للمشاهدة والتطبيق.
			مخرجات التصميم والتطوير
٦٩			يضمن الاستاذ ان مخرجات التصميم والتطوير: أ-تفي بمتطلبات المدخلات في المشاهدة والتطبيق . ب-توفر المعلومات المناسبة للعمليات الخاصة بالمشاهدة والتطبيق. ت-تتضمن معايير القبول في المشاهدة والتطبيق. ث-تصف خصائص التدريس الاساسية المتعلقة باستخدامها الامن والسليم في المشاهدة والتطبيق.
٧٠			يحتفظ الاستاذ بمعلومات موثقة عن مخرجات التصميم والتطوير في المشاهدة والتطبيق .
			التعديلات على التصميم والتطوير
٧١			يقوم الاستاذ بالتعرف والسيطرة على التعديلات التي تم اجراءها اثناء او بعد التصميم والخدمات لضمان انه ليس هنالك تاثير سلبي للتطابق مع المتطلبات في المشاهدة والتطبيق .
٧٢			يحتفظ الاستاذ بمعلومات موثقة عن : أ-تعديلات التصميم والتطوير في المشاهدة والتطبيق . ب-نتائج المراجعات في المشاهدة والتطبيق . ت-تحويل التعديلات في المشاهدة والتطبيق . ث-الاجراءات المتخذة لتفادي النتائج السلبية في المشاهدة والتطبيق.

			التشغيل
الملاحظات	غير ملائم	ملائم	رابعاً : ضبط الخدمات المقدمة من جهات خارجية(المدرسة): نوع ومدى ضبط المزود الخارجي (المدرسة)
			٧٣ يضمن الاستاذ ان الآليات والخدمات المزودة من الخارج(المدرسة) لا تؤثر سلبا على امكانية التجهيز المتجانس للآليات والخدمات المطابقه مع المشاهدة والتطبيق.
			٧٤ يضمن الاستاذ ان العمليات المزودة من الخارج (المدرسة) تبقى ضمن سيطرة نظام ادارة القسم في المشاهدة والتطبيق.
			٧٥ يعرف الاستاذ كل الضوابط التي ينوي تطبيقها على المزود الخارجي (المدرسة) والمخرجات الناتجة .
			٧٦ يقوم الاستاذ بالآخذ بنظر الاعتبار:
			أ-التاثير المحتمل في عملية التطبيق والخدمات المزودة من الخارج (المدرسة) على امكانية على الاستمرار بالوفاء للطلبة من المتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها.
			ب-فعالية الضوابط المطبقة من قبل المزود الخارجي(المدرسة) .
			٧٧ يقوم الاستاذ بتحديد النشاطات الاخرى الضرورية لضمان عملية التطبيق بانها تفي بالمتطلبات في المشاهدة والتطبيق .
			المعلومات عن المزود الخارجي (المدرسة)
			٧٨ يقوم الاستاذ بالاتصال بالمزود الخارجي(المدرسه) من اجل متطلباته حول :
			أ-عملية التطبيق التي ستقدم.
			ب-الموافقة على التطبيق.
			ت-الموافقة على اساليب التطبيق.
			ث-الموافقة على تقديم التطبيق.
			ج-كفاءة المطبق.
			د-استجابة المزود الخارجي (المدرسة) مع الكلية.
			هـ-مراقبة ورصد اداء المدرسه ليتم التطبيق فيها من قبل الكلية.
			و-انشطة التحقق او اثباتات الصلاحية التي تعتمز الكلية او طلبتها اداؤها في موقع المزود الخارجي (المدرسة).

			التشغيل
الملاحظات	غير ملائم	ملائم	خامساً : التطبيق وتقديم الخدمات التعليمية
			ضبط عملية التطبيق
			٧٩ يقوم الاستاذ بتخطيط وتنفيذ متطلبات التطبيق وتقديم الخدمات التعليمية تحت ظروف خاضعة للتحكم متضمنة الاتي قدر الامكان:
			أ-توفر المعلومات الموثقة التي تعرف خصائص التطبيق التي سيتم تطبيقها، والخدمات التعليمية التي سيتم توفيرها ،والنشاطات التي سيتم تحقيقها والنتائج التي سيتم انجازها في التطبيق.
			ب-توفير واستعمال معدات المراقبة والقياس الملائمة في التطبيق.
			ت-تنفيذ فعاليات المراقبة والقياس في التطبيق.
			ث-تنفيذ التطبيق والخدمات التعليمية وفعاليات مابعد التطبيق في التطبيق.
			ج-استعمال البنية التحتية والبيئة المناسبة لعملية في التطبيق.
			د-تعيين اساتذة اكفاء وبضمنهم المؤهلات المطلوبة في المشاهدة والتطبيق.
			هـ-المراقبة الدورية للقدرة على تحقيق النتائج المطلوبة من عمليات التطبيق.
			التمييز والتعقب في المشاهدة والتطبيق
			٨٠ يقوم الاستاذ بالآتي :
			أ-تمييز التطبيق والتدريس بالوسائل المناسبة اثناء عملية تطبيق الطلبة.
			ب-تمييز حالة المطبقين والخدمات استنادا الى متطلبات المراقبة والقياس من خلال تحقيق التطبيق.
			ت-اذا كان التعقب متطلباً فيجب مراقبة التمييز الفريد للمطبقين.
			ث-يحتفظ الاستاذ بمعلومات موثقة ضرورية لتمكين التعقب التطبيق.
			الملكية العائدة للطلبة او المزود الخارجي (المدرسة)

			٨١	يهتم الاستاذ بملكية الطلبة او المزود الخارجي (المدرسة) طالما كانت تحت سيطرته او تستعمل من قبله.
			٨٢	يقوم الاستاذ بابلاغ الطلبة او المدارس عند حدوث فقد او تلف ممتلكاتهم او عدم صلاحيتها للاستعمال.
			٨٣	يقوم الاستاذ بالتمييز والتحقق وحماية ووقاية ملكية الطلبة والمزود الخارجي(المدرسة) الموجودة لديهم بغرض الاستعمال او ادخالها في عملية التطبيق.
			٨٤	يحتفظ الاستاذ بمعلومات موثقة وكافية عند حدوث فقد او تلف ممتلكات المدرسة او عدم صلاحيتها للاستعمال.
				المحافظة على المشاهدة والتطبيق
			٨٥	يحافظ الاستاذ على المخرجات اثناء عملية المشاهدة والتطبيق من اجل المحافظة على مطابقة الشروط والمتطلبات.
				انشطة ما بعد المشاهدة والتطبيق
			٨٦	يفي الاستاذ بمتطلبات انشطة ما بعد المشاهدة المرتبطة بالتطبيق في المشاهدة والتطبيق.
			٨٧	ياخذ الاستاذ بنظر الاعتبار عند تحديد مجال انشطة ما بعد المشاهدة الآتي :
				أ-المتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها في التطبيق.
				ب-النتائج المحتملة الغير مرغوب فيها التي لها علاقة بالتطبيق.
				ت-طبيعة استخدام العمر (ويقصد الزمن المتوقع لعملية التطبيق وخدماته) في المشاهدة والتطبيق.
				ث-متطلبات الطلبة في التطبيق.
				ج-التغذية العكسية للطلبة (ملاحظات للطلبة) في التطبيق.
				ضبط التعديلات
			٨٨	يراجع الاستاذ ويتحكم بالتعديلات في التطبيق او تقديم الخدمات بالقدر الضروري لضمان استمرار عملية التطبيق مع متطلبات القسم والكلية.

				التشغيل
				سادساً: اطلاق نتائج المشاهدة والتطبيق
			٨٩	ينفذ الاستاذ الترتيبات المخطط لها حسب المراحل المناسبة للتأكد
				ملائم
				غير ملائم
				الملاحظات

			من ان متطلبات المشاهدة والتطبيق قد تم الايفاء بها.
٩٠			تقدم إدارة الكلية المنتجات والخدمات الى الطلبة بعد ان تم الانتهاء من جميع الترتيبات المخطط لها بشكل مرضي .
٩١			يحتفظ الاستاذ بمعلومات موثقة لتقديم المشاهدة واجراءات التطبيق بخصوص :
			أ-اثبات التطابق مع معايير القبول.
			ب-امكانية تعقب الطلبة المطبقين بالمارس.

			التشغيل
			سابعاً: ضبط عدم المطابقة لنتائج عمليات المشاهدة والتطبيق
الملاحظات	غير ملائم	ملائم	
			٩٢ يضمن الاستاذ ان المخرجات التي لا تتطابق مع متطلباته قد تم تحديدها والسيطرة عليها لمنع استعمالها او تقديمها.
			٩٣ يتخذ الاستاذ الاجراءات المناسبة حسب طبيعة عدم المطابقة وتأثيرها وايضاً الكشف عن الخدمات التعليمية غير المطابقة بعد او اثناء تقديم التطبيق.
			٩٤ يتعامل الاستاذ مع المخرجات الغير مطابقة للمواصفات بأحد او اكثر من الطرق الآتية:
			أ-الملاحظة .
			ب-طرائق التدريس.
			ت-ابلاغ الطلبة.
			٩٥ يتأكد الاستاذ بان يتم التصحيح للمخرجات وفقاً لمطابقة المتطلبات للمواصفات.
			٩٦ يحتفظ الاستاذ بمعلومات موثقة خاصة بالمخرجات الغير مطابقة للمواصفات كالآتي :
			أ-تصف عدم المطابقة في المشاهدة والتطبيق.
			ب-تصف الاجراءات المتخذة في المشاهدة والتطبيق.
			ت-تصف اي درجات يتم الحصول عليها في المشاهدة والتطبيق.
			ث-تحدد سلطة البت في قرار عدم المطابقة في المشاهدة والتطبيق.

			سادساً : تقييم الاداء
الملاحظات	غير ملائم	ملائم	أولاً : الرصد والقياس والتحليل والتقييم
			٩٧ يقوم الاستاذ بتحديد الآتي : أ-ماهو المطلوب للرقابة والقياس في التطبيق. ب-اساليب الرقابة والقياس والتقييم والتحليل اللازمة لضمان نتائج صحيحة في التطبيق. ت-متى يتم تنفيذ الرقابة والقياس في التطبيق. ث-متى يتم تحليل نتائج الرقابة والقياس والتقييم للتطبيق.
			٩٨ تقييم الاستاذ اداء وفعالية عملية التطبيق من الطلبة المطبقين.
			٩٩ يحتفظ الاستاذ بمعلومات موثقة كدليل على نتائج الرقابة والقياس والتقييم والتحليل في عملية التطبيق.
			إرضاء الطلبة
			١٠٠ يراقب الاستاذ نتائج المعلومات المتعلقة بإدراكات الطلبة للدرجة التي يتم فيها تلبية طلباتهم وتوقعاتهم في المشاهدة والتطبيق.
			١٠١ يحدد الاستاذ اساليب الحصول ومراقبة ومراجعة المعلومات المتعلقة برضا الطلبة في المشاهدة والتطبيق.
			التحليل والتقييم
			١٠٢ يستعمل الاستاذ نتائج البيانات والمعلومات الناتجة عن الرقابة والقياس والتقييم والتحليل في: أ-المطابقة لمتطلبات المشاهدة والتطبيق. ب-درجة رضا الطلبة. ت-أداء وفعالية عملية المشاهدة والتطبيق. ث-تم تنفيذ التخطيط بشكل فعال عند التطبيق في المدارس. ج-فعالية الاجراءات المتخذة لمواجهة المخاطر في المشاهدة والتطبيق. د-اداء المزود الخارجي (المدرسة). هـ-حاجة ادخال تحسينات على المشاهدة والتطبيق.

			تقييم الاداء
الملاحظات	غير ملائم	ملائم	ثانياً : التدقيق الداخلي
			١٠٣ ينفذ الاستاذ تدقيقات داخلية على فترات مخطط لها ليحدد اذا ما كان التطبيق: أ-يتطابق مع الشروط الموضوعه من الكلية والمدرسة.

			ب-يتطابق مع متطلبات المواصفة الدولية ( ISO 21001: 2018).
			ت-منفذ بفاعلية ويتم المحافظة عليه.
			يقوم الاستاذ بالآتي:
			أ-تأسيس وتخطيط برامج تدقيق والمحافظة عليها مع مراعاة حالة واهمية العمليات والمواقع التي يجب تدقيقها، ونتائج التدقيقات السابقة والتغيرات المؤثرة على المشاهدة والتطبيق.
			ب-تحديد معيار ومجال ودورية اساليب التدقيق المتبعة في المشاهدة والتطبيق.
			ت-اختيار الاساتذة الأكفاء وأدارتهم في تدقيق وملاحظة الطلبة المطبقين لضمان الموضوعية ونزاهة عملية التطبيق.
			ث-ضمان نتائج تدقيق التطبيق تبلغ الى الادارة المختصة.
			ج-اتخاذ التصحيحات والاجراءات التصحيحية الملائمة من دون اي تاجيل لا مبرر له في المشاهدة والتطبيق.
			يحتفظ الاستاذ بمعلومات موثقة كدليل على تنفيذ برنامج التطبيق ونتائج التدقيق .

			تقييم الاداء
الملاحظات	غير ملائم	ملائم	ثانياً : مراجعة الادارة
			١٠٦ تقوم ادارة القسم بمراجعة سير دروس المشاهدة والتطبيق في اوقات مخططة لضمان استمراريتهما ملائمتها وكفايتها وفعاليتها بما ينسجم مع التوجه الاستراتيجي للكلية.
			١٠٧ تحتفظ ادارة القسم بمعلومات موثقة كدليل على نتائج مراجعة الإدارة للمشاهدة والتطبيق.
			مدخلات مراجعة ادارة القسم
			١٠٨ تتضمن مدخلات مراجعة الادارة معلومات عن: أ-نتائج التدقيقات السابقة للمشاهدة والتطبيق. ب-التغيرات في القضايا الخارجية والداخلية المتعلقة بالمشاهدة والتطبيق. ت-معلومات عن اداء وفعالية المشاهدة والتطبيق وتتضمن: ١-رضا الطلبة والتغذية العكسية من الاطراف ذات العلاقة في المشاهدة والتطبيق. ٢-المجال الذي تلبى فيه اهداف المشاهدة والتطبيق.

			٣- اداء عمليات التطبيق ومطابقتها مع الشروط في المشاهدة والتطبيق.
			٤- موقف الاجراءات الوقائية والتصحيحية في المشاهدة والتطبيق.
			٥- نتائج الرقابة والقياس في التطبيق.
			٦- نتائج التدقيق في التطبيق.
			٧- ادارة المزود الخارجي (المدرسة) في التطبيق.
			ث- ملائمة الموارد في المشاهدة والتطبيق.
			ج- التوصيات من اجل التحسين في المشاهدة والتطبيق.
			مخرجات مراجعة ادارة القسم
			١٠٩ تتضمن مخرجات مراجعة الإدارة اي قرارات واجراءات متعلقة بالاتي :
			أ- تحسين فاعلية المشاهدة والتطبيق وعملياته.
			ب- تحسين الخدمات التعليمية بما يفي بمتطلبات الطلبة.
			ت- توفير الموارد اللازمة في المشاهدة والتطبيق.

سابعاً : التحسين			
الملاحظات	غير ملائم	ملائم	
			١١٠ يقوم الاستاذ بتحديد وانتقاء الفرص لتحسين وتنفيذ اي اجراءات ضرورية للايفاء بمتطلبات الطلبة وتعزيز رضاهم.
			١١١ ينتقي الاستاذ فرص التحسين التي تتضمن الاتي:
			أ- تحسين الخدمات التعليمية التي تفي بالمتطلبات وتلبي التوقعات المستقبلية في المشاهدة والتطبيق.
			ب- تصحيح او تلافي او تقليل التاثيرات غير المطلوبة في المشاهدة والتطبيق.
			ت- تحسين أداء وفعالية دروس المشاهدة والتطبيق.

التحسين			
الملاحظات	غير ملائم	ملائم	ت اولاً: الاجراءات التصحيحية لعدم المطابقة
			١١٢ يقوم الاستاذ بإتخاذ اجراءات لازلة اسباب عدم المطابقة وشكاوي

			الطلبة هي:
			أ- يستجيب لحالات عدم التطابق ويقوم بالاتي:
			١-اتخاذ الاجراءات اللازمة للمراقبة وتصحيحها في المشاهدة والتطبيق.
			٢-التعامل مع العواقب في المشاهدة والتطبيق.
			ب-تقييم الحاجة الفعلية لازالة اسباب عدم المطابقة لمنع تكرارها في اماكن اخرى من خلال :
			١-مراجعة وتحليل عدم المطابقة في المشاهدة والتطبيق.
			٢-تحديد اسباب عدم المطابقة في المشاهدة والتطبيق.
			٣-تحديد اذا ما كن هنالك حالات عدم المطابقة متشابهة او يمكن ان تحدث بشكل محتمل في المشاهدة والتطبيق.
			ت-تنفيذ اي اجراءات مطلوبة في المشاهدة والتطبيق.
			ث-مراجعة فاعلية الاجراءات التصحيحية المتخذة في المشاهدة والتطبيق.
			ج-تحديث المخاطر والفرص المحددة خلال التخطيط اذا ما كان ضروريا في المشاهدة والتطبيق.
			د-عمل تغييرات للمشاهدة والتطبيق اذا ما كان ضروريا.
			١١٣ يحتفظ الاستاذ بمعلومات موثقة كدليل على:
			أ-طبيعة عدم المطابقة واي اجراءات متخذة في المشاهدة والتطبيق.
			ب-نتائج اي اجراءات تصحيحية في المشاهدة والتطبيق.

			التحسين
الملاحظات	غير ملائم	ملائم	ثانياً : التحسين المستمر
			١١٤ يحسن الاستاذ بشكل مستمر ملائمة وكفاية دروس المشاهدة والتطبيق.
			١١٥ يقوم الاستاذ بمراجعة نتائج التحليل والتقييم والمخرجات من مراجعة الادارة لتحديد اذا ما كانت هنالك احتياجات او الفرص التي يجب معالجتها كجزء من التحسين المستمر في المشاهدة والتطبيق.

## ملحق (٥)

## اسماء الخبراء الذين عُرضت عليهم قائمة البنود والمؤشرات

العنوان الوظيفي	التخصص	اسم الخبير
الجامعة المستنصرية / كلية التربية	ط . ت جغرافية	أ. د إقبال مطشر عبد الصاحب
الجامعة المستنصرية / كلية التربية	ط . ت تاريخ	أ. د برون محمود شكري
جامعة سومر / كلية التربية الاساسية	ط . ت الجغرافية	أ. د بلاسم كحيط حسن
جامعة بغداد / كلية التربية ابن رشد	ط . ت الجغرافية	أ. د ثناء يحيى قاسم
جامعة القادسية / كلية التربية	ط . ت تاريخ	أ. د جبار رشك شناوة
جامعة القادسية / كلية التربية	ط . ت تاريخ	أ. د حسين جدوع مظلوم
جامعة بابل / كلية التربية الاساسية	ط . ت تاريخ	أ. د حيدر حاتم فالح
الجامعة المستنصرية / كلية التربية	ط . ت الجغرافية	أ. د علي موحان عبود
جامعة كربلاء / كلية التربية	ط . ت تاريخ	أ. د صادق عبيس الشافعي
جامعة بابل / كلية التربية الاساسية	ط . ت اللغة العربية	أ. د مشرق محمد مجول
الجامعة المستنصرية / كلية التربية الأساسية	ط . ت اللغة العربية	أ. د محسن حسين مخلف
جامعة بابل / كلية التربية الاساسية	ط . ت الجغرافية	أ. د محمد كاظم منتوب
جامعة كربلاء / كلية التربية	ط . ت تاريخ	أ. د محمود حمزه عبد الكاظم
جامعة بغداد / كلية التربية ابن رشد	ط . ت جغرافية	أ. د ليث حمودي ابراهيم
جامعة بغداد / كلية التربية ابن رشد	ط . ت تاريخ	أ. د هناء خضير جلاب
جامعة بغداد / كلية التربية ابن رشد	ط . ت جغرافية	أ. د نجدت عبد الرؤوف
جامعة واسط / كلية التربية	ط . ت جغرافية	أ. م. د جميل رشيد تهوم
الجامعة المستنصرية / كلية التربية	ط . ت تاريخ	أ. م. د رنا حسيب كاظم
جامعة بغداد / كلية ابن رشد	ط . ت تاريخ	أ. م. د محمد شلال عبيد
الجامعة المستنصرية / كلية التربية	ط . ت جغرافية	أ. م. د محمد جواد كاظم
جامعة بابل / كلية التربية الأساسية	ط . ت تاريخ	أ. م. د مهدي جادر حبيب

## ملحق ( ٦ )

استبانة البنود ومؤشراتها الرئيسة والفرعية للمواصفة القياسية الدولية (ISO 21001) بصيغته النهائية الموجه الى اساتيد مادة المشاهدة والتطبيق

جمهورية العراق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي / جامعة بابل

كلية التربية الاساسية / قسم التربية الخاصة

طرائق تدريس عامة / دكتوراه

م/ استبانة البنود ومؤشرات الموجهة لاساتيد مادة المشاهدة والتطبيق

الاساتيد الافاضل .....

تحية طيبة .....

تروم الباحثة اجراء بحثها الموسوم ( مدى توافر بنود المواصفة القياسية الدولية ( ISO 21001 ) في المشاهدة والتطبيق لكليات التربية الاساسية ومقترحات لتطويرها ) ونظراً لما تتمتعون به من اراء ذات اهمية وقيمة علمية واسعة الخبرة في هذا المجال فأن الباحثة توجه اليكم الاستبانة وتكون اجاباتكم لها دقيقة ضمن اختصاصكم ، وذلك لان نتائج البحث تتوقف على مدى تجاوبكم لها .

المواصفة القياسية الدولية ( ISO 21001:2018 ) : " تمثل هذه الوثيقة معيار نظام إدارة مستقل ، متوافق مع (ISO9001) ، ليركز على أنظمة إدارة المنظمات التعليمية وكذلك تأثيرها على المتعلمين وغيرهم من الأطراف المعنية ذات الصلة ، وتتوافق هذه الوثيقة مع متطلبات ( ISO ) لمعايير نظام الإدارة ، وتتضمن هذه المتطلبات بنية عالية المستوى ونصاً متطابقاً ومتسقاً مع تعريفات أساسية ، مصممة لتفيد المستعملين بتنفيذ عدة معايير لنظام إدارة ( ISO ) ، ويمكن تنفيذ هذه الوثيقة إلى جانب المعايير الإقليمية والوطنية والمفتوحة والملكية وغيرها من الوثائق ذات الصلة " . ( Tin,2018:2 )

## ولكم جزيل الشكر والعرفان

طالبة الدكتوراه

المشرف

رشا محمد عباس الحمداني

أ . د محمد حميد المسعودي

طرائق التدريس العامة

اولا : بند سياق الكلية :

بدائل الاجابة					المؤشرات
متوفرة بدرجة كبيرة	متوفرة	متوفرة بدرجة متوسطة	متوفرة بدرجة ضعيفة	غير متوفرة	
					اولا : المؤشر الرئيسي ( تحديد مجال تطبيق نظام إدارة الجودة )
					تمتلك ادارة الكلية معلومات موثقة عن مجال تطبيق نظام ادارة الجودة به
					تحدد ادارة الكلية حدود تطبيق نظام ادارة الجودة لتحديد مجال تطبيق نظام ادارة الجودة
					تأخذ ادارة الكلية بنظر الاعتبار عند تحديد مجال تطبيق نظام ادارة الجودة بالقضايا الخارجية والداخلية المتعلقة بالكلية
					تأخذ ادارة الكلية بنظر الاعتبار عند تحديد مجال تطبيق نظام ادارة الجودة باحتياجات الاطراف المعنية التي لها علاقة بالكلية
					تأخذ ادارة الكلية بنظر الاعتبار عند تحديد مجال تطبيق نظام ادارة الجودة بخدمات الكلية
					تقوم ادارة الكلية بتطبيق كل متطلبات المواصفة الدولية ( ISO 21001:2018 ) اذا ما كانت قابلة للتطبيق
					ثانيا : المؤشر الرئيسي ( فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية )
					تحديد الاطراف المعنية التي لها علاقة بنظام ادارة الجودة.
					تحديد احتياجات الاطراف المعنية التي لها علاقة بنظام ادارة الجودة.

					تقوم ادارة الكلية بمراقبة ومراجعة المعلومات المتعلقة بالأطراف المعنية واحتياجاتهم ذات العلاقة.
					ثالثاً : المؤشر الرئيس (فهم الكلية ونظام سياقها)
					تحدد ادارة الكلية القضايا الخارجية والداخلية التي لها علاقة بغرضها واتجاهها الاستراتيجي الذي له تأثير على نظام ادارة الجودة
					تقوم ادارة الكلية بمراقبة ومراجعة المعلومات المتعلقة بالقضايا الخارجية والداخلية التي لها علاقة بنظام ادارة الجودة الخاص به
					رابعاً : المؤشر الرئيس ( نظام إدارة الجودة وعملياته )
					تمتلك ادارة الكلية معلومات موثقة تضمن استمرار تشغيل عمليات نظام الجودة
					تقوم ادارة الكلية بتعيين المسؤوليات والسلطات لعمليات نظام الجودة
					تقوم ادارة الكلية بتقييم عمليات نظام إدارة الجودة وتنفيذ اي تغييرات تستوجب لضمان ان هذه العمليات تحقق النتائج المقصودة
					تقوم ادارة الكلية بتحسين عمليات نظام الجودة
					تقوم ادارة الكلية بتحسين نظام ادارة الجودة طبقا للمتطلبات الواردة في المواصفة الدولية (ISO9001:2015)
					تقوم ادارة الكلية بتحديد المخاطر والفرص كما هو محدد وفق المتطلبات
					تقوم ادارة الكلية بتحديد المدخلات المطلوبة والنتائج المتوقعة من عمليات نظام ادارة الجودة
					تقوم ادارة الكلية بتحديد تسلسل التفاعل بين عمليات نظام ادارة

					الجودة
					تقوم ادارة الكلية بتحديد وتطبيق المعايير والطرانق اللازمة لضمان فعالية تشغيل وضبط عمليات نظام ادارة الجودة
					تقوم ادارة الكلية بتحديد الموارد اللازمة لعمليات نظام ادارة الجودة وضمان توافرها
					تمتلك ادارة الكلية نظام ادارة الجودة طبقا للمتطلبات الواردة في المواصفة القياسية الدولية ( ISO 21001: 2018 )

ثانيا : بند القيادة :

بدائل الاجابة					المؤشرات
متوفرة بدرجة كبيرة	متوفرة	متوفرة بدرجة متوسطة	متوفرة بدرجة ضعيفة		اولا : المؤشر الرئيسي ( القيادة والالتزام )
					تقوم الإدارة العليا للكلية بتقديم ما يدل على القيادة والتزامها بوضع وتطوير نظام ادارة الجودة والتحسين لفاعليته من خلال إشراك وتوجيه ودعم الافراد للمساهمة في فعالية نظام إدارة الجودة
					تقوم الإدارة العليا للكلية بتقديم ما يدل على القيادة والتزامها بوضع وتطوير نظام ادارة الجودة والتحسين لفاعليته من خلال دعم الادوار الادارية الاخرى التي لها علاقة لإثبات ممارسة قيادتها لمجالات مسؤوليتها

					<p>تعبر الإدارة العليا عن القيادة والالتزام فيما يتعلق بالتركيز على الطلبة من خلال ضمان ان متطلبات الطلبة والمتطلبات القانونية المعمول بها والمتطلبات التنظيمية قد حددت وفهمت ولبيت باستمرار</p>
					<p>تعبر الإدارة العليا عن القيادة والالتزام فيما يتعلق بالتركيز على الطلبة من خلال ضمان تحديث ومراجعة الوثائق عند الضرورة واعادة تصديقها</p>
					<p>تعبر الإدارة العليا عن القيادة والالتزام فيما يتعلق بالتركيز على الطلبة من خلال ضمان المخاطر والفرص التي يمكن ان تؤثر على المطابقة في الخدمات والقدرة على تعزيز رضا الطلبة قد حددت واخذت بالاعتبار</p>
					<p>تعبر الإدارة العليا عن القيادة والالتزام فيما يتعلق بالتركيز على الطلبة من خلال ضمان المحافظة على تعزيز رضا الطلبة</p>
					<p>تقوم الإدارة العليا للكلية بتقديم ما يدل على القيادة والتزامها بوضع وتطوير نظام ادارة الجودة والتحسين لفاعليته من خلال تحمل المسالة عن فعالية نظام الجودة</p>
					<p>تقوم الإدارة العليا للكلية بتقديم ما يدل على القيادة والتزامها بوضع وتطوير نظام ادارة الجودة والتحسين لفاعليته من خلال ضمان ان يتم وضع سياسة واهداف الجودة لنظام ادارة الجودة بالتوافق مع سياق المؤسسة وتوجهه الاستراتيجي</p>
					<p>تقوم الإدارة العليا للكلية بتقديم ما يدل على القيادة والتزامها بوضع وتطوير نظام ادارة الجودة والتحسين</p>

					لفاعليته من خلال ضمان تكامل متطلبات نظام الجودة مع العمليات الخدمية للكلية
					تقوم الإدارة العليا للكلية بتقديم ما يدل على القيادة والتزامها بوضع وتطوير نظام ادارة الجودة والتحسين لفاعليته من خلال تعزيز استخدام نهج العملية والتفكير القائم على المخاطر
					تقوم الإدارة العليا للكلية بتقديم ما يدل على القيادة والتزامها بوضع وتطوير نظام ادارة الجودة والتحسين لفاعليته من خلال التأكد من ان الموارد اللازمة لنظام الجودة متوفرة
					تقوم الإدارة العليا للكلية بتقديم ما يدل على القيادة والتزامها بوضع وتطوير نظام ادارة الجودة والتحسين لفاعليته من خلال تواصل اهمية فعالية الجودة والمطابقة لمتطلبات نظام الجودة
					تقوم الإدارة العليا للكلية بتقديم ما يدل على القيادة والتزامها بوضع وتطوير نظام ادارة الجودة والتحسين لفاعليته من خلال التأكد من ان نظام الجودة يحقق النتائج المرجوة
					تقوم الإدارة العليا للكلية بتقديم ما يدل على القيادة والتزامها بوضع وتطوير نظام ادارة الجودة والتحسين لفاعليته من خلال تعزيز التحسين
					ثانياً : المؤشر الرئيسي ( السياسة )
					تقوم الادارة العليا للكلية بالتأكد من انه يتم ايصال سياسة

					الجودة بانها متاحة ويتم المحافظة عليها بشكل معلومات موثقة
					تقوم الادارة العليا للكلية بالتأكد من انه يتم ايصال سياسة الجودة بانها مبلغة ومفهومة ومطبقة داخل الكلية
					تقوم الادارة العليا للكلية بالتأكد من انه يتم ايصال سياسة الجودة بانها متاحة للأطراف المعنية التي لها علاقة وحسب الحاجة
					تقوم الادارة العليا للكلية بالتأكد من ان سياسة الجودة توضع وتنفذ ويتم المحافظة عليها وفق غرض وسياق الكلية و بانها تدعم اتجاهه الاستراتيجي
					تقوم الادارة العليا للكلية بالتأكد من ان سياسة الجودة توضع وتنفذ ويتم المحافظة عليها وتوفر اطاراً لأهداف الجودة الموضوعه
					تقوم الادارة العليا للكلية بالتأكد من ان سياسة الجودة توضع وتنفذ ويتم المحافظة عليها وتتضمن التزاما لتلبية المتطلبات المعمول بها
					تقوم الادارة العليا للكلية بالتأكد من ان سياسة الجودة توضع وتنفذ ويتم المحافظة عليها وتتضمن التزاما بالتحسين المستمر لنظام ادارة الجودة
					ثالثا : المؤشر الرئيسي ( تنظيم الادوار والمسؤوليات والصلاحيات )
					تتأكد الادارة العليا للكلية من ان المسؤوليات والسلطات قد تم تعيينها وابلغها وفهمها داخل الكلية للقيام بالأدوار

المطلوبة				
				تقوم الادارة العليا بأسناد المسؤوليات والسلطات لأجل ضمان ان نظام الجودة يتوافق مع متطلبات المواصفة الدولية ( ISO 21001: 2018 )
				تقوم الادارة العليا بأسناد المسؤوليات والسلطات لأجل ضمان ان العمليات تؤدي الى تحقيق المخرجات المطلوبة مع متطلبات المواصفة الدولية ( ISO 21001: 2018 )
				تقوم الادارة العليا بأسناد المسؤوليات والسلطات لأجل ضمان تعزيز التركيز على الطلبة في جميع انحاء الكلية مع متطلبات المواصفة الدولية ( ISO 21001: 2018 )
				تقوم الادارة العليا بأسناد المسؤوليات والسلطات لأجل ضمان المحافظة على سلامة نظام الجودة عند التخطيط وتنفيذ اية متغيرات مع متطلبات المواصفة الدولية ( ISO 21001: 2018 )
				تقوم الادارة العليا بأسناد المسؤوليات والسلطات لأجل الابلاغ عن اداء نظام الجودة وفرص التحسين لاسيما للإدارة العليا

ثالثا : بند الدعم :

بدائل الاجابة					المؤشرات
متوفرة بدرجة كبيرة	متوفرة	متوفرة بدرجة متوسطة	متوفرة بدرجة ضعيفة		اولا : المؤشر الرئيسي ( الكفاءة )
					يمتلك الافراد القائمين على جودة الخدمة في الكلية الكفاءة الملائمة على اساس مناسب من التعليم والتعليم والمهارات والخبرة المناسبة
					تقوم ادارة الكلية بتحديد كفاءة الافراد الضرورية لأداء العمل بشكل صحيح الذي يؤثر في اداء وفعالية نظام الجودة
					تقوم ادارة الكلية بتوفير التعليم او الخبر المناسبة
					تقوم ادارة الكلية بتقييم فاعلية الاجراءات المتخذة
					تقوم ادارة الكلية بالاحتفاظ بمعلومات موثقة كدليل على الكفاءة
					تقوم ادارة الكلية اتخاذ الاجراءات المناسبة لتلبية ما تتطلبه الكفاءة المطلوبة
					ثانيا : المؤشر الرئيسي ( التوعية )
					تضمن ادارة الكلية ان الافراد الذين يعملون فيها على علم

سياسة الجودة				
				تضمن ادارة الكلية ان الافراد الذين يعملون فيها على علم باهداف الجودة المناسبة
				تضمن ادارة الكلية ان الافراد الذين يعملون فيها على علم بمساهماتهم بفاعلية نظام الجودة بما في ذلك فوائد الاداء المحسن
				تضمن ادارة الكلية ان الافراد الذين يعملون فيها على علم بالاثار المترتبة على عدم المطابقة مع متطلبات نظام الجودة
				ثالثا : المؤشر الرئيسي ( الموارد )
				تقوم ادارة الكلية بتحديد وتوفير الموارد اللازمة لامتلاك نظام الجودة وتنفيذه والمحافظة عليه مع التحسين المستمر لفاعليته
				تتأكد ادارة الكلية من ان تحديد وتوفير الموارد اللازمة لنظام الجودة قد اخذت بنظر الاعتبار قدرات ومحددات الموارد الداخلية القائمة
				تتأكد ادارة الكلية من ان تحديد وتوفير الموارد اللازمة لنظام الجودة قد اخذت بنظر الاعتبار ما يحتاج اليه من المزودين الخارجيين
				تقوم ادارة الكلية بتحديد وتوفير الاشخاص الضروريين للتنفيذ الفعال لنظام الجودة فيه وتشغيله وضبط عملياته
				تقوم ادارة الكلية بتحديد وتوفير والمحافظة على تسهيلات البنية التحتية الضرورية لتحقيق مطابقة الخدمة

					للمتطلبات والتي تتضمن المباني واماكن العمل والمرافق اللازمة
					تقوم ادارة الكلية بتحديد وتوفير والمحافظة على تسهيلات البنية التحتية الضرورية لتحقيق مطابقة الخدمة للمتطلبات والتي تتضمن تجهيزات عمليات تقديم الخدمات (بضمنها البرمجيات والحاسبات )
					تقوم ادارة الكلية بتحديد وتوفير والمحافظة على تسهيلات البنية التحتية الضرورية لتحقيق مطابقة الخدمة للمتطلبات والتي تتضمن الخدمات المساعدة للمشاهدة والتطبيق (مثل النقل والاتصالات ونظم المعلومات)
					تقوم ادارة الكلية بتحديد وادارة بيئة العمل الضرورية لمطابقة الخدمة للمتطلبات
					تقوم ادارة الكلية بتحديد وتوفير الموارد الضرورية لضمان تحقيق نتائج صالحة وموثقة عند القيام بضبط او قياس للتأكد من مطابقة الخدمة للمتطلبات
					تحتفظ ادارة الكلية بمعلومات موثقة كدليل على ملائمة معدات القياس لاستعمالها بالضبط والقياس
					تضمن ادارة الكلية صحة نتائج القياس من خلال عملية التعقب للقياس مما يستوجب ان تكون معدات القياس معايرة او متحقق منها او كليهما في فترات زمنية محددة او قبل استعمالها وفقا لمعايير قياس محكمة بمعايير قياس دولية او وطنية عند عدم وجود اي من هذه المعايير يتم الاحتفاظ بالأساس المستعمل للمعايرة او التحقق كمعلومات موثقة

					تضمن ادارة الكلية صحة نتائج القياس من خلال عملية التعقب للقياس مما يستوجب ان تكون معدات القياس معينة من اجل تحديد مجالها
					تحتفظ ادارة الكلية بمعلومات موثقة للاستفادة منها كأساس للمعايرة او التحقق في حالة لا توجد معايير قياس دولية او وطنية
					تقوم ادارة الكلية بتحديد المعرفة الضرورية لتشغيل عملياته بما يحقق المطابقة للخدمة
					تقوم ادارة الكلية بالمحافظة على المعرفة واتاحتها عند الضرورة
					رابعاً : المؤشر الرئيسي (الاتصالات)
					تقوم ادارة الكلية بتحديد الاتصالات الخارجية والداخلية المتعلقة بنظام ادارة الجودة بما في ذلك على ماذا سيتم التواصل
					تقوم ادارة الكلية بتحديد الاتصالات الخارجية والداخلية المتعلقة بنظام ادارة الجودة بما في ذلك على متى سيتم التواصل
					تقوم ادارة الكلية بتحديد الاتصالات الخارجية والداخلية المتعلقة بنظام ادارة الجودة بما في ذلك على مع من سيتم التواصل
					تقوم ادارة الكلية بتحديد الاتصالات الخارجية والداخلية المتعلقة بنظام ادارة الجودة بما في ذلك على كيف سيتم

					التواصل
					تقوم إدارة الكلية بتحديد الاتصالات الخارجية والداخلية المتعلقة بنظام ادارة الجودة بما في ذلك على من الذي سيتواصل
					خامساً: المؤشر الرئيسي (المعلومات الموثقة)
					نظام الجودة في الكلية يشتمل على معلومات موثقة بموجب المواصفة الدولية ( ISO 21001: 2018 )
					معلومات موثقة محددة من قبل ادارة الكلية على انها ضرورية لفاعلية نظام الجودة
					تضمن إدارة الكلية عند انشاء وتحديث المعلومات الموثقة الخاصة بالمواصفة القياسية الدولية ( ISO 21001: 2018)، التعريف والوصف(مثل العنوان ،التاريخ ،الكاتب ،او رقم المصدر)
					تضمن إدارة الكلية عند انشاء وتحديث المعلومات الموثقة الخاصة بالمواصفة القياسية الدولية ( ISO 21001: 2018 )، الشكل (مثل اللغة ،اصدار البرنامج ،الرسومات (وسائل الاعلام) مثل الورق ،الالكترونية )
					تضمن إدارة الكلية عند انشاء وتحديث المعلومات الموثقة الخاصة بالمواصفة القياسية الدولية ( ISO 21001: 2018 )، التدقيق والمصادقة الملائمة والكفاية
					تقوم إدارة الكلية بضبط المعلومات الموثقة التي يطلها نظام الجودة وفق المواصفة الدولية ( ISO 21001: 2018 ) بحيث تكون متاحة وملائمة للاستخدام متى واين ما برزت الحاجة

					الهما
					تقوم إدارة الكلية بضبط المعلومات الموثقة التي يطلبها نظام الجودة وفق المواصفة الدولية ( ISO 21001: 2018 ) بحيث تكون محمية بشكل كافي لها(من فقدان الخصوصية ، الاستخدام الغير سليم ، فقدان الامانة)
					تقوم إدارة الكلية بأنشطة من اجل ضبط المعلومات الموثقة الخاصة بالمواصفة القياسية الدولية ( ISO 21001: 2018 ) كالتوزيع ، الوصول ، الاسترجاع ، الاستخدام
					تقوم إدارة الكلية بأنشطة من اجل ضبط المعلومات الموثقة الخاصة بالمواصفة القياسية الدولية ( ISO 21001: 2018 ) كالخزن والحفاظ ، بما في ذلك الحفاظ على الوضوح
					تقوم إدارة الكلية بأنشطة من اجل ضبط المعلومات الموثقة الخاصة بالمواصفة القياسية الدولية ( ISO 21001: 2018 ) كضبط التغييرات
					تقوم إدارة الكلية بأنشطة من اجل ضبط المعلومات الموثقة الخاصة بالمواصفة القياسية الدولية ( ISO 21001: 2018 ) كالحفاظ بها والتصرف فيها

رابعا : بند التخطيط :

بدائل الاجابة					المؤشرات
متوفرة بدرجة كبيرة	متوفرة	متوفرة بدرجة متوسطة	متوفرة بدرجة ضعيفة	غير متوفرة	
					اولا : المؤشر الرئيسي(اهداف الجودة والتخطيط لتحقيقها )
					تقوم إدارة الكلية بوضع اهداف للجودة لها علاقة بالوظائف والمستويات والعمليات المطلوبة لنظام ادارة الجودة
					تقوم إدارة الكلية بتعيين اهداف الجودة بان تكون متسقة مع سياسة الجودة
					تقوم إدارة الكلية بتعيين اهداف الجودة بان تكون قابلة للقياس
					تقوم إدارة الكلية بتعيين اهداف الجودة بان تأخذ بنظر الاعتبار المتطلبات القابلة للتنفيذ
					تقوم إدارة الكلية بتعيين اهداف الجودة بان تكون ذات علاقة بمطابقة المنتجات والخدمات وتعزيز رضا الطلبة
					تقوم إدارة الكلية بتعيين اهداف الجودة بان تكون مضبوطة
					تقوم إدارة الكلية بتعيين اهداف الجودة بان يتم تحديثها حسب الحاجة

					تقوم إدارة الكلية بتعيين اهداف الجودة متضمنة ما هو المطلوب القيام به
					تقوم إدارة الكلية بتعيين اهداف الجودة متضمنة ماهي الموارد المطلوبة
					تقوم إدارة الكلية بتعيين اهداف الجودة متضمنة من هو المسؤول
					تقوم إدارة الكلية بتعيين اهداف الجودة متضمنة متى سيتم الانتهاء منه
					تقوم إدارة الكلية بتعيين اهداف الجودة متضمنة كيف ستقيم النتائج
					تحتفظ ادارة الكلية بمعلومات موثقة حول اهداف الجودة
					ثانيا : المؤشر الرئيسي ( اجراءات التعرف مع المخاطر والفرص )
					تقوم ادارة الكلية خلال عملية التخطيط لنظام الجودة التعليمية بتحديد المخاطر والفرص مآخذا بنظر الاعتبار القضايا الخارجية والداخلية التي لها علاقة بغرضها واتجاهها الاستراتيجي الذي له تأثير على نظام ادارة الجودة
					تقوم ادارة الكلية خلال عملية التخطيط لنظام الجودة التعليمية بتحديد المخاطر والفرص مآخذا بنظر الاعتبار بمراقبة ومراجعة المعلومات المتعلقة بالقضايا الخارجية والداخلية التي لها علاقة بنظام ادارة الجودة الخاص به

					تقوم ادارة الكلية خلال عملية التخطيط لنظام الجودة التعليمية بتحديد المخاطر والفرص مأخذا بنظر الاعتبار بتحديد الاطراف المعنية التي لها علاقة بنظام ادارة الجودة
					تقوم ادارة الكلية خلال عملية التخطيط لنظام الجودة التعليمية بتحديد المخاطر والفرص مأخذا بنظر الاعتبار بتحديد احتياجات الاطراف المعنية التي لها علاقة بنظام ادارة الجودة
					تقوم ادارة الكلية خلال عملية التخطيط لنظام الجودة التعليمية بتحديد المخاطر والفرص مأخذا بنظر الاعتبار بمراقبة ومراجعة المعلومات المتعلقة بالأطراف المعنية واحتياجاتهم ذات العلاقة
					تقوم ادارة الكلية خلال عملية التخطيط لنظام الجودة التعليمية بتحديد المخاطر والفرص مأخذا بنظر الاعتبار نطاق نظام ادارة الجودة
					ان المخاطر والفرص التي تم تحديدها هي موجهه الى التأكد من ان نظام ادارة الجودة يستطيع ان يحقق النتائج المطلوبة
					ان المخاطر والفرص التي تم تحديدها هي موجهه الى تعزيز التأثيرات المرغوبة
					ان المخاطر والفرص التي تم تحديدها هي موجهه الى منع او تقليل التأثيرات الغير مرغوبة
					ان المخاطر والفرص التي تم تحديدها هي موجهه الى تحقيق التحسين

					تخطط ادارة الكلية الى اجراءات تحديد المخاطر والفرص
					تخطط ادارة الكلية الى كيفية دمج وتنفيذ اجراءات تحديد المخاطر والفرص في عمليات نظام الجودة
					تخطط ادارة الكلية الى كيفية تقييم فعالية اجراءات تحديد المخاطر والفرص
					تخطط ادارة الكلية الى اجراءات تحديد المخاطر والفرص متناسبة مع التأثير المحتمل على مطابقة المنتجات والخدمات
					ثالثا : المؤشر الرئيسي ( التخطيط للتغيرات )
					تقوم ادارة الكلية بتنفيذ التغيرات في نظام ادارة الجودة بطريقة مخططة
					تنفذ ادارة الكلية التغيرات في نظام ادارة الجودة مراعاة الغرض من التغيرات وعواقبها
					تنفذ ادارة الكلية التغيرات في نظام ادارة الجودة مراعاة سلامة نظام الجودة
					تنفذ ادارة الكلية التغيرات في نظام ادارة الجودة مراعاة توافر الموارد
					تنفذ ادارة الكلية التغيرات في نظام ادارة الجودة مراعاة توزيع او اعادة توزيع المسؤوليات والسلطات

## ملحق ( ٧ )

استبانة البنود ومؤشراتها الرئيسة والفرعية للمواصفة القياسية الدولية (ISO 21001)

بصيغته النهائية الموجه الى المشرف التربوي والعلمي

جمهورية العراق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي / جامعة بابل

كلية التربية الاساسية / قسم التربية الخاصة

طرائق تدريس عامة / دكتوراه

م/ استبانة البنود ومؤشراتها الرئيسة والفرعية للمشرف التربوي والعلمي

..... الاساتيد الافاضل

..... تحية طيبة

تروم الباحثة اجراء بحثها الموسوم ( مدى توافر بنود المواصفة القياسية الدولية ( ISO 21001 ) في المشاهدة والتطبيق لكليات التربية الاساسية ومقترحات لتطويرها ) ونظراً لما تتمتعون به من اراء ذات اهمية وقيمة علمية واسعة الخبرة في هذا المجال فأن الباحثة توجه اليكم الاستبانة وتكون اجاباتكم لها دقيقة بعد استكمالكم للأشرف على تطبيق الطلبة ، وذلك لان نتائج البحث تتوقف على مدى تجاوبكم لها .

المواصفة القياسية الدولية ( ISO 21001:2018 ) : " تمثل هذه الوثيقة معيار نظام إدارة مستقل ، متوافق مع (ISO9001) ، ليركز على أنظمة إدارة المنظمات التعليمية وكذلك تأثيرها على المتعلمين وغيرهم من الأطراف المعنية ذات الصلة ، وتتوافق هذه الوثيقة مع متطلبات ( ISO ) لمعايير نظام الإدارة ، وتتضمن هذه المتطلبات بنية عالية المستوى ونصاً متطابقاً ومتسقاً مع تعريفات أساسية ، مصممة لتفيد المستعملين بتنفيذ عدة معايير لنظام إدارة ( ISO ) ، ويمكن تنفيذ هذه الوثيقة إلى جانب المعايير الإقليمية والوطنية والمفتوحة والملكية وغيرها من الوثائق ذات الصلة " . ( Tin,2018:2 )

## ولكم جزيل الشكر والعرفان

طالبة الدكتوراه

المشرف

رشا محمد عباس الحمداني

أ . د محمد حميد المسعودي

طرائق التدريس العامة

اولا : بند التقييم :

بدائل الاجابة					المؤشرات
متوفرة بدرجة كبيرة	متوفرة	متوفرة بدرجة متوسطة	متوفرة بدرجة ضعيفة	غير متوفرة	
					اولا : المؤشر الرئيسي ( الرصد والقياس والتحليل والتقييم )
					يستعمل الطلبة المطبقين نتائج البيانات والمعلومات الناتجة عن الرقابة والقياس والتقييم والتحليل
					يستعمل الطلبة المطبقين نتائج البيانات والمعلومات الناتجة عن الرقابة والقياس والتقييم والتحليل في أداء وفعالية عملية التطبيق
					يستعمل الطلبة المطبقين نتائج البيانات والمعلومات الناتجة عن الرقابة والقياس والتقييم والتحليل في تم تنفيذ التخطيط بشكل فعال عند التطبيق في المدارس
					يستعمل الطلبة المطبقين نتائج البيانات والمعلومات الناتجة عن الرقابة والقياس والتقييم والتحليل في فعالية الاجراءات المتخذة لمواجهة المخاطر في التطبيق
					يستعمل الطلبة المطبقين نتائج البيانات والمعلومات الناتجة عن الرقابة والقياس والتقييم والتحليل في اداء المزود الخارجي (المدرسة)
					يستعمل الطلبة المطبقين نتائج البيانات والمعلومات الناتجة

					عن الرقابة والقياس والتقييم والتحليل في حاجة ادخال تحسينات على التطبيق
					يقوم الطلبة المطبقين بتحديد ماهو المطلوب للرقابة والقياس في التطبيق
					يقوم الطلبة المطبقين باساليب الرقابة والقياس والتقييم والتحليل اللازمة لضمان نتائج صحيحة في التطبيق
					يقوم الطلبة المطبقين بمتى يتم تنفيذ الرقابة والقياس في التطبيق
					يقوم الطلبة المطبقين متى يتم تحليل نتائج الرقابة والقياس والتقييم للتطبيق
					يتم يقيم الطلبة المطبقين بعد الانتهاء من عملية التطبيق من قبل اساتيد المادة بعد استشارة المشرف التربوي والعلمي
					يحتفظ الطلبة المطبقين بمعلومات موثقة كدليل على نتائج الرقابة والقياس والتقييم والتحليل في عملية التطبيق
					يراقب الطلبة المطبقين نتائج المعلومات المتعلقة بإدراكات الطلبة للدرجة التي يتم فيها تلبية طلباتهم وتوقعاتهم التطبيق
					يحدد الطلبة المطبقين اساليب الحصول ومراقبة ومراجعة المعلومات المتعلقة برضا الطلبة في التطبيق
					يستعمل الطلبة المطبقين نتائج البيانات والمعلومات الناتجة عن الرقابة والقياس والتقييم والتحليل في التطبيق لمتطلبات المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001)

					ثانيا : المؤشر الرئيسي ( مراجعة الادارة )
					تقوم ادارة القسم بمراجعة سير دروس التطبيق في اوقات مخططة لضمان استمراريته ملائمتها وكفايتها وفعاليتها بما ينسجم مع التوجه الاستراتيجي للكلية
					تحتفظ ادارة القسم بمعلومات موثقة كدليل على نتائج مراجعة الإدارة للتطبيق
					تتضمن مدخلات مراجعة الادارة معلومات عن نتائج التدقيقات السابقة للتطبيق
					تتضمن مدخلات مراجعة الادارة معلومات عن التغييرات في القضايا الخارجية والداخلية المتعلقة في التطبيق
					تتضمن مدخلات مراجعة الادارة معلومات عن اداء وفعالية الطلبة المطبقين كرضا الطلبة والتغذية الراجعة في عملية التطبيق
					تتضمن مدخلات مراجعة الادارة معلومات عن اداء وفعالية عملية التطبيق في المجال الذي تلبى فيه اهداف التطبيق
					تتضمن مدخلات مراجعة الادارة معلومات عن اداء عمليات التطبيق ومطابقته مع شروط التطبيق
					تتضمن مدخلات مراجعة الادارة معلومات عن اداء وفعالية التطبيق ، موقف الاجراءات الوقائية والتصحيحية في التطبيق
					تتضمن مدخلات مراجعة الادارة معلومات عن اداء وفعالية نتائج الرقابة والقياس في التطبيق

					تتضمن مدخلات مراجعة الادارة معلومات عن اداء وفعالية نتائج التدقيق في التطبيق
					تتضمن مدخلات مراجعة الادارة معلومات عن اداء وفعالية ادارة المزود الخارجي(المدرسة) في عملية التطبيق
					تتضمن مدخلات مراجعة الادارة معلومات عن اداء وفعالية ملائمة الموارد في عملية التطبيق
					تتضمن مدخلات مراجعة الادارة معلومات عن اداء وفعالية التوصيات من اجل التحسين في عملية التطبيق
					تتضمن مخرجات مراجعة ادارة القسم اي قرارات واجراءات متعلقة بتحسين فاعلية التطبيق وعملياته
					تتضمن مخرجات مراجعة ادارة القسم اي قرارات واجراءات متعلقة بتحسين الخدمات التعليمية بما يفي بمتطلبات الطلبة
					تتضمن مخرجات مراجعة الإدارة اي قرارات واجراءات متعلقة بتوفير الموارد اللازمة في عملية التطبيق
					ثالثا: المؤشر الرئيسي ( التدقيق الداخلي )
					ينفذ المشرف التربوي والعلمي بتدقيقات داخلية على فترات مخطط لها ليحدد اذا ما كان التطبيق يتطابق مع الشروط الموضوعه من الكلية والمدرسة
					ينفذ المشرف التربوي والعلمي بتدقيقات داخلية على فترات مخطط لها ليحدد اذا ما كان التطبيق منفذ بفاعلية

					يقوم المشرف التربوي والعلمي بتأسيس وتخطيط برامج تدقيق مع مراعاة حالة واهمية العمليات التي يجب تدقيقها، ونتائج التدقيقات السابقة والتغيرات المؤثرة على عملية التطبيق
					يقوم المشرف التربوي والعلمي بتحديد معيار ومجال ودورية اساليب التدقيق المتبعة في عملية التطبيق
					يقوم المشرف التربوي والعلمي بملاحظة الطلبة المطبقين لضمان الموضوعية ونزاهة عملية التطبيق
					يقوم المشرف التربوي والعلمي بضمان نتائج ملاحظة التطبيق وتبلغ الى الادارة المختصة
					يقوم المشرف التربوي والعلمي بإتخاذ التصحيحات والاجراءات التصحيحية الملائمة من دون اي تاجيل لا مبرر له في عملية التطبيق
					يحتفظ المشرف التربوي والعلمي بمعلومات موثقة كدليل على تنفيذ عملية التطبيق ونتائج ملاحظتهم لها
					ينفذ المشرف التربوي والعلمي تدقيقات داخلية على فترات مخطط لها ليحدد اذا ما كان التطبيق يتطابق مع متطلبات المواصفة الدولية (ISO 21001: 2018)

ثانيا : بند التشغيل :

بدائل الاجابة					المؤشرات
متوفرة بدرجة كبيرة	متوفرة	متوفرة بدرجة متوسطة	متوفرة بدرجة ضعيفة	غير متوفرة	اولاً : المؤشر الرئيسي ( ضبط الخدمات المقدمة من جهات خارجية(المدرسة)
					يقوم المشرف التربوي والعلمي الاخذ بنظر الاعتبار التأثير المحتمل في عملية التطبيق والخدمات المزودة من الخارج (المدرسة) على امكانية الاستمرار بالوفاء للطلبة من المتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها
					يقوم المشرف التربوي والعلمي بالاتصال بالمزود الخارجي (المدرسة) من اجل عملية التطبيق التي ستقدم حول متطلباته
					يقوم المشرف التربوي والعلمي بالاتصال بالمزود الخارجي (المدرسة) من اجل الموافقة على اساليب التطبيق
					يقوم المشرف التربوي والعلمي بالاتصال بالمزود الخارجي من اجل متطلباته حول الموافقة على تقديم التطبيق
					يقوم المشرف التربوي والعلمي بالاتصال بالمزود الخارجي (المدرسة) من اجل متطلباته حول الموافقة على التطبيق
					يقوم المشرف التربوي والعلمي بالاتصال بالمزود الخارجي (المدرسة) من اجل متطلباته حول استجابة المزود الخارجي (المدرسة) مع الكلية

					يقوم المشرف التربوي والعلمي بالاتصال بالمزود الخارجي (المدرسة) من اجل متطلباته حول أنشطة التحقق او اثباتات الصلاحية التي تعتمز الكلية او طلبتها اداها في موقع المزود الخارجي (المدرسة)
					يعرف المشرف التربوي والعلمي كل الضوابط التي ينوي تطبيقها على المزود الخارجي (المدرسة) والمخرجات الناتجة
					يضمن المشرف التربوي والعلمي الاليات والخدمات المزودة من الخارج (المدرسة) لا تؤثر سلبا على امكانية التجهيز المتجانس للآليات والخدمات المطابقه مع عملية التطبيق
					يضمن المشرف التربوي والعلمي ان العمليات المزودة من الخارج (المدرسة) تبقى ضمن سيطرة نظام ادارة القسم في المشاهدة والتطبيق
					يقوم المشرف التربوي والعلمي بالاتصال بالمزود الخارجي (المدرسة) من اجل متطلباته حول كفاءة المطبق
					يقوم المشرف التربوي والعلمي بالاتصال بالمزود الخارجي (المدرسة) من اجل متطلباته حول مراقبة ورصد اداء المدرسه ليتم التطبيق فيها من قبل الكلية
					يقوم المشرف التربوي والعلمي بالاحذ بنظر الاعتبار فعالية الضوابط المطبقة من قبل المزود الخارجي (المدرسة)
					يقوم المشرف التربوي والعلمي بتحديد النشاطات الاخرى الضرورية لضمان ان عملية التطبيق تفي بالمتطلبات في ISO ( 21001 )

					ثانياً : المؤشر الرئيسي (التطبيق وتقديم الخدمات التعليمية )
					يقوم المشرف التربوي والعلمي بتخطيط وتنفيذ متطلبات التطبيق وتقديم الخدمات التعليمية تحت ظروف خاضعة للتحكم متضمنة تعيين اساتيد اكفاء وبضمنهم المؤهلات المطلوبة في المشاهدة والتطبيق
					يقوم المشرف التربوي والعلمي بتخطيط وتنفيذ متطلبات التطبيق وتقديم الخدمات التعليمية تحت ظروف خاضعة للتحكم متضمنة توفر المعلومات الموثقة التي تعرف خصائص التطبيق التي سيتم ملاحظتها ، كالنشاطات التي سيتم تحقيقها والنتائج التي سيتم انجازها في عملية التطبيق
					يقوم المشرف التربوي والعلمي بتخطيط وتنفيذ متطلبات التطبيق وتقديم الخدمات التعليمية تحت ظروف خاضعة للتحكم متضمنة توفير واستعمال معدات المراقبة والقياس الملائمة في عملية ملاحظة التطبيق
					يقوم المشرف التربوي والعلمي بتخطيط وتنفيذ متطلبات التطبيق وتقديم الخدمات التعليمية تحت ظروف خاضعة للتحكم متضمنة تنفيذ فعاليات المراقبة والقياس في عملية ملاحظة التطبيق
					يقوم المشرف التربوي والعلمي بتخطيط وتنفيذ متطلبات التطبيق وتقديم الخدمات التعليمية تحت ظروف خاضعة للتحكم متضمنة تنفيذ التطبيق
					يقوم المشرف التربوي والعلمي بالتخطيط للتطبيق وتقديم الخدمات تحت ظروف خاضعة للتحكم متضمنة المراقبة

					للقدرة على تحقيق النتائج المطلوبة من عملية التطبيق
					يقوم المشرف التربوي والعلمي بتمييز التطبيق والتدريس بالوسائل المناسبة اثناء عملية تطبيق الطلبة
					ياخذ المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار عند تحديد مجال أنشطة مابعد المشاهدة المتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها في التطبيق
					ياخذ المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار عند تحديد مجال أنشطة مابعد المشاهدة
					ياخذ المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار عند تحديد مجال أنشطة مابعد المشاهدة النتائج المحتملة الغير مرغوب فيها التي لها علاقة بالتطبيق
					ياخذ المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار عند تحديد مجال أنشطة مابعد المشاهدة طبيعة استخدام العمر (ويقصد الزمن المتوقع لعملية التطبيق وخدماته)
					ياخذ المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار عند تحديد مجال أنشطة مابعد المشاهدة متطلبات الطلبة في عملية التطبيق
					ياخذ المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار عند تحديد مجال أنشطة مابعد المشاهدة التغذية العكسية للطلبة (ملاحظات للطلبة) في عملية التطبيق
					يفي المشرف التربوي والعلمي بمتطلبات أنشطة مابعد المشاهدة المرتبطة في عملية التطبيق

					يقوم المشرف التربوي والعلمي بتخطيط وتنفيذ متطلبات التطبيق وتقديم الخدمات التعليمية تحت ظروف خاضعة للتحكم متضمنة استعمال البنية التحتية والبيئة المناسبة لعملية التطبيق
					يقوم المشرف التربوي والعلمي بأن اذا كان التعقب متطلباً فيجب مراقبة التمييز الفريد بين المطبقين
					يهتم المشرف التربوي والعلمي بملكية الطلبة او المزود الخارجي (المدرسة) طالما كانت تحت سيطرته او تستعمل من قبل طلبته المطبقين
					يقوم المشرف التربوي والعلمي بابلاغ الطلبة او المدارس عند حدوث فقد او تلف ممتلكاتهم او عدم صلاحيتها نتيجة سوء استعمالها من قبل الطلبة المطبقين
					يقوم المشرف التربوي والعلمي بالتمييز والتحقق وحماية ووقاية ملكية الطلبة والمزود الخارجي (المدرسة) الموجودة لديهم بغرض الاستعمال او ادخالها في عملية التطبيق
					يحتفظ المشرف التربوي والعلمي بمعلومات موثقة وكافية عند حدوث فقد او تلف ممتلكات المدرسة او عدم صلاحيتها للاستعمال
					يراجع المشرف التربوي والعلمي ويتحكم بالتعديلات في التطبيق او تقديم الخدمات بالقدر الضروري لضمان استمرار عملية التطبيق مع متطلبات القسم والكلية
					يقوم المشرف التربوي والعلمي بتمييز حالة المطبقين والخدمات استناداً الى متطلبات المراقبة والقياس من خلال

تحقيق عملية التطبيق				
				يقوم المشرف التربوي والعلمي بالاحتفاظ بمعلومات موثقة ضرورية للتمكن من التعقب اثناء عملية تطبيق الطلبة
				يحافظ المشرف التربوي والعلمي على المخرجات اثناء عملية التطبيق من اجل المحافظة على مطابقة الشروط والمتطلبات في ( ISO 21001 )
				ثالثاً : المؤشر الرئيسي ( تصميم و تطوير عملية التطبيق )
				يقوم المشرف التربوي والعلمي بالانشاء والتنفيذ والمحافظة على تطوير عملية التطبيق
				ياخذ المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار عند تحديد المراحل في عملية التصميم والتطوير طبيعة وفترات تطبيق الطلبة
				ياخذ المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار عند تحديد المراحل في عملية التصميم والتطوير المراحل العملية المطلوبة وبضمنها تطبيق الطلبة في المدارس
				ياخذ المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار عند تحديد المراحل في عملية التصميم والتطوير ، التصميم المطلوب واثبات التطوير ونشاطات الصلاحية في عملية التطبيق
				ياخذ المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار عند تحديد المراحل في عملية التصميم والتطوير المسؤوليات والسلطات المعنية في عملية التصميم والتطوير في التطبيق
				ياخذ المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار عند تحديد

					المراحل في عملية التصميم والتطوير الاحتياجات من الموارد الداخلية والخارجية لتصميم وتطوير عملية التطبيق
					ياخذ المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار عند تحديد المراحل في عملية التصميم والتطوير الحاجة الى السيطرة على التداخلات بين الافراد المشاركين في عملية التصميم والتطوير في التطبيق
					ياخذ المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار عند تحديد المراحل في عملية التصميم والتطوير الحاجة الى اشراك الطلبة والتدريسين في عملية التصميم والتطوير في التطبيق
					ياخذ المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار عند تحديد المراحل في عملية التصميم والتطوير مستوى السيطرة المتوقع لعملية التصميم والتطوير من قبل الطلبة والاطراف المعنية
					ياخذ المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار عند تحديد المراحل في عملية التصميم والتطوير المعلومات الموثقة المطلوبة لبيان ان التصميم والتطوير قد تم تلبيته في عملية التطبيق
					يراعي المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار عند تحديد المتطلبات الاساسية من التطبيق التي سيتم تصميمها وتطويرها ، المتطلبات الوظيفية ومتطلبات الاداء في عملية التطبيق
					يراعي المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار عند تحديد المتطلبات الاساسية من التطبيق التي سيتم تصميمها وتطويرها ، المعلومات المتوفرة من تصميمات سابقة

ونشاطات التطوير في عملية التطبيق				
				يراعي المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار عند تحديد المتطلبات الاساسية من التطبيق التي سيتم تصميمها وتطويرها ، المتطلبات القانونية والتنظيمية الواجب تطبيقها في عملية التطبيق
				يراعي المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار عند تحديد المتطلبات الاساسية من التطبيق التي سيتم تصميمها وتطويرها ، معايير او بنود الممارسة التي تلتزم الكلية بتنفيذها في عملية التطبيق
				يراعي المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار عند تحديد المتطلبات الاساسية من التطبيق التي سيتم تصميمها وتطويرها ، نواتج الفشل المحتملة نتيجة طبيعة الآليات المتبعة في عملية التطبيق
				يمتلك المشرف التربوي والعلمي القدرة على حل تناقضات مدخلات التصميم والتطوير في عملية التطبيق
				يحتفظ المشرف التربوي والعلمي بمعلومات موثقة عن مدخلات التصميم والتطوير في عملية التطبيق
				يضمن المشرف التربوي والعلمي عند تطبيق السيطرة على عمليات التصميم والتطوير ، تعريف النتائج التي سيتم تحقيقها في عملية التطبيق
				يضمن المشرف التربوي والعلمي عند تطبيق السيطرة على عمليات التصميم والتطوير المراجعات قد تم ادارتها لتقييم قدرة نتائج التصميم والتطوير لتلبية المتطلبات في عملية

التطبيق				
				<p>يضمن المشرف التربوي والعلمي عند تطبيق السيطرة على عمليات التصميم يتم القيام بانشطة التحقق للتأكد من ان مخرجات التصميم تلي متطلبات مدخلات المشاهدة في التطبيق</p>
				<p>يضمن المشرف التربوي والعلمي عند تطبيق السيطرة على عمليات التصميم القيام بانشطة التحقق للتأكد من ان ما ينتج من منتجات وخدمات تلي متطلبات الاستخدام المطلوب في عملية التطبيق</p>
				<p>يضمن المشرف التربوي والعلمي عند تطبيق السيطرة على عمليات التصميم اتخاذ اي اجراءات ضرورية لحل المشاكل التي تم تحديدها خلال المراجعات او انشطة التحقق والمصادقات</p>
				<p>يحتفظ المشرف التربوي والعلمي بمعلومات موثقة متعلقة بانشطة التحقق والمراجعات في عملية التطبيق</p>
				<p>يضمن المشرف التربوي والعلمي ان مخرجات التصميم والتطوير تفي بمتطلبات مدخلات المشاهدة في عملية التطبيق</p>
				<p>يضمن المشرف التربوي والعلمي ان مخرجات التصميم والتطوير توفر المعلومات المناسبة للعمليات الخاصة بالتطبيق</p>
				<p>يضمن المشرف التربوي والعلمي ان مخرجات التصميم والتطوير تتضمن معايير القبول في عملية التطبيق</p>

					يضمن المشرف التربوي والعلمي ان مخرجات التصميم والتطوير تصف خصائص التدريس الاساسية المتعلقة باستخدامها الامن والسليم في عملية التطبيق
					يحتفظ المشرف التربوي والعلمي بمعلومات موثقة عن مخرجات التصميم والتطوير في عملية التطبيق
					يقوم المشرف التربوي والعلمي بالتعرف والسيطرة على التعديلات التي تم اجراءها اثناء او بعد التصميم والخدمات لضمان انه ليس هنالك تاثير سلبي للتطابق مع المتطلبات في عملية التطبيق
					يحتفظ المشرف التربوي والعلمي بمعلومات موثقة عن تعديلات التصميم والتطوير في عملية التطبيق
					يحتفظ المشرف التربوي والعلمي بمعلومات موثقة عن نتائج المراجعات في عملية التطبيق
					يحتفظ المشرف التربوي والعلمي بمعلومات موثقة عن تخويل التعديلات في عملية التطبيق
					يحتفظ المشرف التربوي والعلمي بمعلومات موثقة عن الاجراءات المتخذة لتفادي النتائج السلبية في عملية التطبيق
					رابعاً : المؤشر الرئيسي ( متطلبات المنتجات والخدمات التعليمية )
					يتواصل المشرف التربوي والعلمي مع الطلبة حول توفير المعلومات المتعلقة بعملية التطبيق

					يقوم المشرف التربوي والعلمي بتطوير عملية التطبيق بتحديد متطلبات التطبيق التي يقدمها للطلبة في عملية التطبيق
					يستطيع المشرف التربوي والعلمي ان يلي متطلبات التطبيق التي يعرضها في عملية التطبيق
					يقوم المشرف التربوي والعلمي بمراجعة المتطلبات المتعلقة بالتطبيق قبل الالتزام مع الطلبة التي تشمل المتطلبات غير المحددة من الطلبة ولكنها ضرورية للاستخدام المطلوب والمحدد في عملية التطبيق(المدرسة)
					يقوم المشرف التربوي والعلمي بمراجعة المتطلبات المتعلقة بالتطبيق قبل الالتزام مع الطلبة التي تشمل المتطلبات القانونية والتنظيمية المطبقة على عمليات التطبيق
					يقوم المشرف التربوي والعلمي بمراجعة المتطلبات المتعلقة بالتطبيق قبل الالتزام مع الطلبة لضمان تلبية متطلبات عملية التطبيق التي تقدم للطلبة في التطبيق
					يقوم المشرف التربوي والعلمي بمراجعة المتطلبات المتعلقة بالتطبيق قبل الالتزام مع الطلبة التي تشمل اي متطلبات اضافية يعتبرها الاستاذ ضرورية في عملية التطبيق
					يتواصل المشرف التربوي والعلمي مع الطلبة حول تسلم الاستفسارات ، الطلبات ، بالاضافة الى التغييرات في عملية التطبيق
					يتواصل المشرف التربوي والعلمي مع الطلبة حول الحصول على التغذية الراجعة المتعلقة بالتطبيق ، بالاضافة الى شكاوي الطلبة في عملية التطبيق

					يتواصل المشرف التربوي والعلمي مع الطلبة حول التعامل مع ملكية الطلبة في عملية التطبيق
					يتواصل المشرف التربوي والعلمي مع الطلبة حول وضع المتطلبات الخاصة بالتدابير الوقائية عند الحاجة اليها في عملية التطبيق
					يقوم المشرف التربوي والعلمي بمراجعة المتطلبات المتعلقة بالتطبيق قبل الالتزام مع الطلبة التي تشمل المتطلبات المحددة من الطلبة وبضمنها متطلبات المشاهدة والتطبيق ما بعد التعليم
					يقوم المشرف التربوي والعلمي بتأكيد متطلبات الطلبة قبل قبولها في حال عدم تقديم الطلبة نصا موثقا عن عملية التطبيق
					يحتفظ المشرف التربوي والعلمي بمعلومات موثقة ومدونة لديه عن نتائج المراجعة وعلى اية متطلبات جديدة في عملية التطبيق
					يقوم المشرف التربوي والعلمي بمراجعة المتطلبات المتعلقة بالتطبيق قبل الالتزام مع الطلبة لضمان حل العقد في حالة وجود متطلبات تختلف عن المحددة مسبقا في التطبيق حسب ISO21001 للمواصفة القياسية الدولية
					يقوم المشرف التربوي والعلمي بضمان ان الوثائق المتعلقة بمتطلبات ( ISO 21001 ) قد تم تعديلها، وان الاشخاص المعنيين قد تم توعيتهم بالتعديلات في المتطلبات، في حالة تعديل المتطلبات في عملية التطبيق

					خامساً : المؤشر الرئيسي ( اطلاق نتائج عملية التطبيق )
					يحتفظ المشرف التربوي والعلمي بمعلومات موثقة لاجراءات التطبيق بخصوص امكانية تعقب الطلبة المطبقين في المدارس
					ينفذ المشرف التربوي والعلمي الترتيبات المخطط لها حسب المراحل المناسبة للتأكد من ان متطلبات عملية التطبيق قد تم الايفاء بها
					تقدم إدارة الكلية الخدمات الى الطلبة بعد ان تم الانتهاء من جميع العمليات المخطط لها بشكل مرضي عند تطبيقهم في المدارس
					يحتفظ المشرف التربوي والعلمي بمعلومات موثقة لاجراءات التطبيق بخصوص اثبات التطابق مع معايير القبول للمواصفة القياسية الدولية ( ISO21001 )
					سادساً : المؤشر الرئيسي ( التخطيط التشغيلي والتحكم )
					يحتفظ المشرف التربوي بمعلومات موثقة عن التاكيد من ان العمليات نفذت كما هو مخطط لها في عملية التطبيق
					ياخذ المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار عند التخطيط والتنفيذ ومراقبة العمليات تحديد المتطلبات في عمليات التطبيق
					ياخذ المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار عند التخطيط والتنفيذ ومراقبة العمليات وضع معايير لقبول عمليات التطبيق

				يحتفظ المشرف التربوي والعلمي بمعلومات موثقة عن اثبات مطابقة عملية التطبيق لمعايير الموضوع في عملية التطبيق
				يضمن المشرف التربوي والعلمي ان عمليات الاستعانة بالمصادر الخارجية (المدارس) يتم التحكم فيها في عملية التطبيق
				ياخذ المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار عند التخطيط والتنفيذ ومراقبة العمليات اثبات مطابقة دروس المشاهدة في التطبيق العملي
				يخطط المشرف التربوي والعلمي لمراقبة التغييرات ومراجعة عواقب التغييرات غير المقصودة لاتخاذ الاجراءات الضرورية للتقليل من اي اثار سلبية في عملية التطبيق
				ياخذ المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار عند التخطيط والتنفيذ ومراقبة العمليات الاحتفاظ بمعلومات موثقة الى المدى الضروري في عملية التطبيق
				ياخذ المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار عند التخطيط والتنفيذ ومراقبة العمليات تنفيذ السيطرة على وفق معايير (ISO 21001) في عملية التطبيق
				ياخذ المشرف التربوي والعلمي بنظر الاعتبار عند التخطيط والتنفيذ ومراقبة العمليات تحديد الموارد المطلوبة لتحقيق التوافق مع متطلبات (ISO 21001) في عملية التطبيق
				يقوم المشرف التربوي والعلمي بالتخطيط والتنفيذ ومراقبة عمليات التطبيق ليحقق خدمات تتوافق مع متطلبات (ISO 21001)

					سابعاً : المؤشر الرئيسي (ضبط عدم المطابقة لنتائج عمليات التطبيق)
					يضمن المشرف التربوي والعلمي ان المخرجات التي لا تتطابق مع متطلبات التطبيق قد تم تحديدها والسيطرة عليها لمنع استعمالها او تقديمها
					يتخذ المشرف التربوي والعلمي الاجراءات المناسبة حسب طبيعة عدم المطابقة وتأثيرها بعد او اثناء تقديم عملية التطبيق
					يتعامل المشرف التربوي والعلمي مع المخرجات الغير مطابقة للمواصفة القياسية الدولية ( ISO21001 ) بأحد الطرائق كالملاحظة
					يتعامل المشرف التربوي والعلمي مع المخرجات الغير مطابقة للمواصفة القياسية الدولية ( ISO21001 ) من خلال طرائق التدريس
					يتعامل المشرف التربوي والعلمي مع المخرجات الغير مطابقة بأحد الطرائق ( ISO21001 للمواصفة القياسية الدولية كأبلاغ الطلبة
					يتأكد المشرف التربوي والعلمي بأن يتم التصحيح للمخرجات المواصفة القياسية وفقاً لمطابقة المتطلبات ( ISO21001 الدولية )
					يحتفظ المشرف التربوي والعلمي بمعلومات موثقة خاصة بالمخرجات الغير مطابقة للمواصفات من خلال تطبيق الطلبة

					يحتفظ المشرف التربوي والعلمي بمعلومات موثقة خاصة بالمرجات الغير مطابقة للمواصفات مثل وصف الاجراءات المتخذة في عملية التطبيق
					يحتفظ المشرف التربوي والعلمي بمعلومات موثقة خاصة بالمرجات الغير مطابقة للمواصفات مثل وصف اي درجات يتم الحصول عليها في عملية التطبيق
					يحتفظ المشرف التربوي والعلمي بمعلومات موثقة خاصة بالمرجات الغير مطابقة للمواصفات مثل تحديد سلطة البت في قرار عدم المطابقة في عملية التطبيق

ثالثا : بند التحسين :

بدائل الاجابة					المؤشرات
متوفرة بدرجة كبيرة	متوفرة	متوفرة بدرجة متوسطة	متوفرة بدرجة ضعيفة	غير متوفرة	اولا : المؤشر الرئيسي ( الاجراءات التصحيحية لعدم المطابقة)
					يقوم المشرف التربوي والعلمي بإتخاذ اجراءات لإزالة اسباب عدم المطابقة وشكاوي الطلبة ليستجيب لحالات عدم ويقوم بأخذ الاجراءات اللازمة ISO 21001التطابق مع للمراقبة والتصحيح في عملية التطبيق
					يقوم المشرف التربوي والعلمي بإتخاذ اجراءات لازلة اسباب عدم المطابقة وشكاوي الطلبة ليستجيب لحالات عدم التطابق مع ISO 21001 ويقوم بالتعامل مع العواقب في

عملية التطبيق				
				يقوم المشرف التربوي والعلمي بإتخاذ اجراءات لازلة اسباب عدم المطابقة وشكاوي الطلبة ، بتقييم الحاجة الفعلية لازالة اسباب عدم المطابقة مع ISO 21001 لمنع تكرارها في اماكن اخرى من خلال مراجعة وتحليل عدم المطابقة في عملية التطبيق ككل
				يقوم المشرف التربوي والعلمي بإتخاذ اجراءات لازلة اسباب عدم المطابقة وشكاوي الطلبة ، بتقييم الحاجة الفعلية لازالة اسباب عدم المطابقة مع ISO 21001 لمنع تكرارها في اماكن اخرى من خلال تحديد اسباب عدم المطابقة في عملية التطبيق ككل
				يقوم المشرف التربوي والعلمي بإتخاذ اجراءات لازلة اسباب عدم المطابقة وشكاوي الطلبة ، بتقييم الحاجة الفعلية لازالة اسباب عدم المطابقة مع ISO 21001 لمنع تكرارها في اماكن اخرى من خلال تحديد اذا ما كان هنالك حالات عدم المطابقة متشابهة او يمكن ان تحدث بشكل محتمل في عملية التطبيق
				يقوم المشرف التربوي والعلمي بإتخاذ اجراءات لازلة اسباب عدم المطابقة مع ISO 21001 وشكاوي الطلبة ، من تنفيذ اي اجراءات مطلوبة في عملية التطبيق
				يقوم المشرف التربوي والعلمي بإتخاذ اجراءات لازلة اسباب عدم المطابقة مع ISO 21001 وشكاوي الطلبة ، من مراجعة فاعلية الاجراءات التصحيحية المتخذة في عملية التطبيق

					يقوم المشرف التربوي والعلمي بإتخاذ اجراءات لازلة اسباب عدم المطابقة مع ISO 21001 وشكاوي الطلبة من تحديث المخاطر والفرص المحددة خلال التخطيط اذا ما كان ضروريا في عملية التطبيق
					يقوم المشرف التربوي والعلمي بإتخاذ اجراءات لازلة اسباب عدم المطابقة مع ISO 21001 وشكاوي الطلبة ، بعمل تغييرات لعمليات التطبيق اذا ما كان ضروريا
					يحتفظ المشرف التربوي والعلمي بمعلومات موثقة كدليل على طبيعة عدم المطابقة مع ISO 21001 واي اجراءات متخذة في عمليات التطبيق
					يحتفظ المشرف التربوي والعلمي بمعلومات موثقة كدليل على نتائج اي اجراءات تصحيحية في عمليات التطبيق
					ثانياً : المؤشر الرئيسي ( التحسين المستمر )
					يحسن المشرف التربوي والعلمي بشكل مستمر عملية التطبيق
					يقوم المشرف التربوي والعلمي بمراجعة نتائج التحليل والتقييم والمخرجات من مراجعة عملية التطبيق لتحديد اذا ما كانت هنالك الاحتياجات التي يجب معالجتها كجزء من التحسين المستمر في عملية التطبيق

## **Abstract**

The current research aims to identify 1- The availability of the provisions of the International Standard (ISO 21001) in the subject of observation and application 2- Suggestions for developing the lessons of observation and application in the faculties of basic education, and the research is limited to the faculties of basic education in Iraqi universities,. And the scientific and student teachers during the practical application of the academic year (2020-2021 AD), and the researcher adopted the descriptive research method, and the research community consisted of three axes, the community of basic education faculties, which amounted to (11) universities comprising (11) of the faculties of basic education in Iraq and included the colleges (69) department, and the society of professors of the viewing material, whose number reached (132), teaching, and the society of the educational and scientific supervisor of the implementers, whose number reached (1487) assigned to visit the student B teacher on the Classroom platform, and the researcher chose a sample of her research in a random way from the community of basic education faculties in Iraqi universities, and the College of Basic Education, University of Al-Mustansiriya was chosen randomly from among the faculties to implement her current research. As a sample for her original research who are actually studying the subject of observation and application for the third-year students of the number (30) teaching, the researcher took all the supervisors of the application (educational and scientific) on the students who supervise the students applied through the Classroom platform from the teachers of the College of Basic Education, Al-Mustansiriya University) who are Their number is (392), and in order to achieve the answer to the research objectives The researcher relied on applying her research on the (resolution) after consulting with the thesis supervisor and some of the professors specialized in teaching methods in Iraqi universities from the faculties of education and basic education. Indicator Five alternatives are placed in front of

each indicator and in front of each alternative the degree is highly available (4) degrees, available (3) degrees, available at a medium degree (2) degrees, available at a weak degree (1 degree), not available (zero), and for To verify the apparent validity of the tool, the researcher presented her tool to a group of experts in the field of teaching methods. The basic research sample, which numbered (30) teaching, then the tool was re-applied to the same sample two weeks after the first application and the stability coefficient was calculated for the application The first and the second using the Pearson correlation coefficient to be the reliability coefficient of the research tool (the questionnaire) (84%), and after completing the preparation of the questionnaire, it was distributed to the professors of the viewing material to answer the items and their indicators during a period of time that amounted to (18) days in which it was handed over to the professors and received from them to the researcher The same, as for the teachers of the educational supervisor and the scientific supervisor who saw the applied students during their actual application through the (Classroom) platform, the questionnaire was distributed to them in order to take their point of view after the application to answer the items and indicators, through which delivery and receipt were made within a period of time that took (15) Day, and to know the results of the research, the researcher used the statistical package for social sciences (spss) to extract the results. And the Pearson correlation coefficient for calculating the stability of the questionnaire, and the chi-square to find out the percentage of experts agreeing and disapproving of the questionnaire, the weighted mean to find out the weighted mean for each of the item indicators, and the percentage weight to find out the relative value of each indicator of the search tool, the questionnaire, and the search results showed the lack of items The International Standard (ISO 21001) in the subject of observation from the point of view of the subject teachers, as well as from the point of view of the educational and scientific supervisor regarding the application, and in order to achieve the third objective of the research, which includes

proposals to develop the lessons of the subject of observation and application in the faculties of basic education in the aspect (theoretical - observation - Application), including the identification and identification of the educational foundations and objectives on which the material of observation and application depends, especially the foundations and objectives contained in the provisions of the international standard (ISO21001) as part of the process of developing the lessons of the subject assigned to them. It is one of the important international certificates of higher education, by working with these international standards, the reality of teaching can be developed in a way General and the reality of teaching the subject of observation and application in academic educational institutions in Iraq, and continuous improvement to reach the highest levels of quality education, and the development of accredited teaching to ensure global quality. International Standard (ISO 21001:2018) and this system is planned by its specialized staff based on the actual reality of performance and the needs necessary to achieve conformity with the requirements of the international standard and is directly related to the department's management, in light of the research results, conclusions, and recommendations. The researcher suggests conducting a similar study to the current research on Teachers of faculties of education in Iraqi universities.