



رسالة دكتوراة بعنوان

واقع تطبيق معايير التميز المؤسسى
بكليات الخدمة الاجتماعية لتحقيق
جودة الخدمات التعليمية بها

**The reality of applying standards of institutional excellence at
faculties of social work to achieve educational services quality**
" دراسه مطبقة على كلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم "

ضمن مقتضيات الحصول على درجة دكتوراه الفلسفه فى الخدمة الاجتماعية

إعداد

لنده سيد محمد الجارحى

المدرس المساعد بقسم مجالات الخدمة الاجتماعية

إشراف

أ.د/ احمد حسني إبراهيم / ناصر عويس عبدالقواب

وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث
أستاذ ورئيس قسم مجالات الخدمة الاجتماعية

كلية الخدمة الاجتماعية _ جامعة الفيوم
كلية الخدمة الاجتماعية _ جامعة الفيوم

العام الجامعى

٢٠٢٢م

ملخص الدراسة باللغة العربية

أولاً: مشكلة الدراسة وأهميتها :

تركز دول العالم على مؤسسات التعليم العالي كون مخرجاتها هي المحرك الرئيسي للقطاعات الاقتصادية والاجتماعية ، فبناء الإنسان القادر على المشاركة الفاعلة في تحقيق البرامج التنموية هو سبيلها للمنافسة العالمية ، ولاسيما مع ازدياد حدة المنافسة على الاقتصاد المعرفي القائم على رأس المال البشرى وتزايد الاهتمام في أواخر القرن العشرين بجودة التعليم وهو الأمر الذي فرض على المؤسسات التعليمية مراجعة برامجها والتحقق من جودة مخرجاتها .

لذا فقد أصبح التوجه نحو تطبيق الجودة والتميز وفق نماذج محلية وعالمية في مؤسسات التعليم العالي وجامعاتها أمراً لا بد منه، كاستجابة منطقية للتغيرات الاجتماعية والثقافية والسياسية والاقتصادية والتقنية التي فرضتها العولمة ، واستنادا إلى بحوث مستفيضة ثبت أن مؤسسات التعليم العالي قد تستخدم نماذج تستند إلى جوائز الجودة، والتميز مثل جائزة "ديمنج" في اليابان ، وجائزة مالكوم بالدريج للجودة والتميز في امريكا ، ونموذج EFQM، للتميز في اوروبا فقد اتسعت نطاقها في مجال التعليم وذلك لما تتضمنه هذه الجوائز من معايير ومؤشرات تضمن عملية التقويم الذاتي المؤسسي لضمان التميز المستمر. ولعل من أهمها النموذج الخاص بإدارة التميز والجودة والذي يمكن تطبيقه على مؤسسات التعليم العالي عالميا وهو النموذج الأوروبي لإدارة الجودة والتميز المؤسسي (Efqm Excellence Model) الصادر عن المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (European Foundation For Quality Management) والذي أثبت نجاحه وانتشاره في مؤسسات عالميه في معظم مناطق العالم وفي أوقات قياسية . وتبرز أهمية هذا النموذج كونه يشكل احد الاطر الرئيسية لمساعدة المؤسسات عموما ومؤسسات التعليم العالي خصوصا على تعزيز قدراتها التنافسية وتحقيق التميز من خلال مواكبة المستجدات والتطورات العالمية في القيادة والتخطيط وتحسين جودة الخدمات والموارد البشرية فهو عبارة عن أداة عملية لمساعدة المؤسسات لإنجاز ذلك عن طريق قياس أين هم على طريق التميز ومساعدتهم في فهم القصور ومعالجته ، وذلك لأنه يتضمن مجموعة من المعايير الرئيسية المتمثلة في **ممكنات النموذج** وتتضمن (القيادة بالإبداع ، السياسات والاستراتيجيات ،إدارة

الموارد البشرية ، إدارة العمليات) ، ونتائج أعمال النموذج والتي تتضمن (رضا الفئه المستهدفة ، رضا الطلبة ، رضا العاملين ، خدمة المجتمع) والتي من شأنها توفر منهجيات عمل وآليات لقياس وتقييم كفاءه أنظمة العمل داخل مؤسسات التعليم العالي.

وتعليم الخدمة الاجتماعية وممارستها يتطلب نوع من الاهتمام خاصة بالتعليم العملي لهذه المهنة الذي يميز الأخصائيين الاجتماعيين عن غيرهم وهذا الاهتمام يجب أن يركز على تحسين جودة العاملين في هذا المجال من خلال تحسين مستوى تعليمهم بجانبية الأكاديمي الذي يركز على جوانب العملية النظرية والجانب العملي الذي يركز على تحويل ذلك إلى ممارسة تؤكد الخبرة والمعرفة والكفاءة وتنمي المهارات والسلوكيات المهنية المطلوبة .

لذا تشغل قضية جودة وتميز تعليم الخدمة الاجتماعية موقعا متقدما بين قضايا تلك المهنة ، حيث تبرز الحاجة إلى تطوير برامج التعليم بحيث تسمح بإعداد وتخريج ممارس على مستوى عالي من المهارة يكون قادراً على التعامل مع المواقف الجديدة الناجمة عن التغيرات الحادثة في المجتمع .

ثانياً : مفاهيم الدراسة:

- مفهوم النموذج الأوروبي للتميز المؤسسي.
- مفهوم جودة الخدمات .
- مفهوم الخدمات التعليمية.

ثالثاً: أهداف الدراسة:

- تنطلق الدراسة الراهنة من ثلاثة أهداف رئيسة تتمثل في الآتي :-
- الهدف الرئيس الأول : تحديد واقع جودة الخدمات التعليمية كمنطلق لتحقيق التميز المؤسسي بكليات الخدمة الاجتماعية.
- الهدف الرئيس الثاني: تحديد الصعوبات التي تحول دون تحقيق كلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم لمعايير التميز المؤسسي بها.
- الهدف الرئيس الثالث : التوصل إلى التوصيات المقترحة التي يمكن أن تسهل تطبيق معايير نموذج التميز المؤسسي بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم.

رابعاً: الإجراءات المنهجية للدراسة:-

- نوع الدراسة: تنتمي هذه الدراسة إلى نمط الدراسات الوصفية التحليلية.

- المنهج المستخدم: أتمدت الباحثة علي منهج المسح الإجتماعي بنوعية : الشامل لجميع أعضاء هيئة التدريس بالكلية ، وأعضاء الجهاز الإداري بالكلية ، والأخصائيين الإجتماعيين العاملين بمؤسسات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية التابعة لمكتب التدريب الميداني بالكلية ، المسح الإجتماعي بالعينة لطلاب الفرقة الثالثة والرابعة بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم.

- أدوات الدراسة:

١- إستمارة قياس: واقع جودة الخدمات التعليمية كمنطلق لتحقيق التميز المؤسسي بكلية الخدمة الاجتماعية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالكلية .

٢- إستمارة قياس واقع جودة الخدمات التعليمية كمنطلق لتحقيق التميز المؤسسي من وجهة نظر أعضاء الجهاز الإداري بالكلية .

٣- إستمارة قياس واقع جودة الخدمات التعليمية كمنطلق لتحقيق التميز المؤسسي من وجهة نظر طلاب كلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم .

٤- إستمارة قياس مستوى رضا ممارسي الخدمة الاجتماعية عن خريج الكلية من واقع تدريبهم الميداني لهم.

- مجالات الدراسة:

- المجال المكاني: كلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم، مؤسسات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

-المجال البشري: تم تطبيق الدراسة على أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم وعددهم (٣٣) عضو هيئة تدريس، أعضاء الجهاز الإداري بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم وعددهم (٣٨) موظف، عينه عشوائية بسيطة من طلاب الفرقة الثالثة وعددهم (٢٢٩) طالب. وطلاب الفرقة الرابعة (١٨٥) طالب بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم ليصبح عدد العينة (٤١٤) طالب.

-المجال الزمني: هي الفترة الزمنية التي استغرقتها الباحثة في جمع البيانات من الميدان.

خامساً: نتائج الدراسة :

أشارت النتائج العامة المتعلقة بواقع جودة الخدمات التعليمية بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم إلى وجود مجموعة من الصعوبات تحول دون جودة الخدمات التعليمية كمنطلق لتحقيق التميز المؤسسي بها ، وفى ضوء هذا تم صياغة آليات ومتطلبات جودة الخدمات التعليمية بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم من منظور معايير النموذج الأوروبى للتميز المؤسسي، التى من شأنها سوف تساهم بفاعلية فى تميز كليات الخدمة الاجتماعية بشكل عام وكلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم بشكل خاص وذلك فى إطار المعايير الأكاديمية القياسية للخدمة الاجتماعية.