

## وثيقة إستراتيجية التعليم والتعلم لبرامج قسم العلوم الإدارية (2022/2021)

### المقدمة

قام قسم العلوم الإدارية بوضع إستراتيجية التعليم والتعلم لبرامجه في ضوء الأهداف الإستراتيجية لكلية التكنولوجيا والتنمية وجامعة الزقازيق في مجال التعليم و التعلم، وفي ضوء آراء الاطراف المشاركة في وضع هذه الإستراتيجية، وكذلك المتاح من الإمكانيات والوسائل اللازمة لتحقيق تلك السياسات.

وتتضمن الوثيقة المقدمة الخطة التنفيذية للإستراتيجية ومختلف الأنشطة والمهام المطلوب القيام بها مع تحديد آليات متابعة تلك الاستراتيجية وكذلك مؤشرات القياس لها. وقد تبنى القسم مجموعه من سياسات التعليم والتعلم الحديثه والتي تهدف إلى تحقيق التميز ومن ثم الاستمرار في هذا التميز في مختلف البرامج التعليميه للقسم. ويتمثل الغرض الأساسي لهذه الوثيقة في وضع سياسات للتعليم والتعلم لتكون مرشدا للعمل بالقسم، وفيما يلي الأهداف الأساسية للوثيقة.

### الأهداف الأساسية للوثيقة

1. وضع أساس للتحديث المستمر للبنية التحتية للتعليم والتعلم بالقسم من حيث بيئة العمل والتعليم وتوفير المواد المساعدة للتعليم والتعلم.
2. تقديم حلول وآليات للتغلب على مشكلات التعليم المختلفة ببرامج القسم.
3. توفير أساس لتطوير عملية توصيف البرامج والمقررات لبرامج القسم.
4. مساندة عملية تطوير طرق التقويم ونظم الامتحانات لمقررات القسم.
5. تحديد اليات التعامل مع الطلاب المتعثرين دراسيا والفانقين.
6. تطوير اليات متابعة وتقييم للتدريب الميداني للطلاب لإمداد المجتمع وسوق العمل بخريجين ذوي مهارات علميه وعملية متميزة.
7. تمكين القسم من تحقيق رسالته وأهدافه التعليمية نحو الطلاب من تقديم خريجين لديهم ثقافة التفكير العلمي والإبداعي والعمل الجماعي والديموقراطية والقدرة على حل المشكلات والتعلم الذاتي مع التحلي بالأخلاق الحميدة وصفات الثقة بالنفس والذوق، والروح المقدره للجمال والمحبة وطاعة الله.

### الاطراف المشاركة في اعداد سياسات التعليم والتعلم بالقسم

1. أعضاء هيئة التدريس بالقسم.
2. الهيئة المعاونة و الطلاب.
3. بعض القيادات الأكاديمية في الكلية مثل (عميد الكلية، الوكلاء، وأمين الكلية).
4. بعض الأطراف المجتمعية (الخريجين وجهات عمل الخريجين).

## إستراتيجية التعليم و التعلم

ترتكز إستراتيجية التعليم والتعلم لقسم العلوم الإدارية على تقديم أنماط وأساليب وآليات للتعليم والتعلم تعمل بشكل مستمر على تنمية قدرات طلاب برامج القسم وعلى مساعدتهم في التحلي بثقافة العمل في فريق، وفي إستخدام المنهج العلمي في التفكير، وتطبيق معارفهم ومهاراتهم عملياً بما يحقق مواصفات خريج جيد. ويعمل قسم العلوم الإدارية من خلال أساليب وأنماط التعليم والتعلم المختلفة المستخدمة سواء المباشر منها (التقليدي) أو النشاط (غير التقليدي). وبالتالي يستخدم القسم الأساليب المباشرة مثل المحاضرة، التدريبات والتمارين، حلقة البحث، عرض توضيحي، ضيف زائر، العمل في المراجع العلمية... الخ. كما يستخدم أساليب التدريس النشاط مثل العصف الذهني، وحل المشكلات، والاستقصاء، والتعلم في مجموعات، والتعلم الذاتي، والدروس العملية، والتدريبات على الأساليب غير التقليدية، والمحاضرات النظرية. وفيما يلي عرض لسياسات التعليم المباشر والتعليم النشاط وكذا التعليم الإلكتروني في إستراتيجية القسم للتعليم والتعلم.

### أنماط التعليم المباشر (التقليدي)

لا شك أن هناك أهمية خاصة لأنماط التعليم التقليدي وأهمها المحاضرة والإلقاء، نظراً لأنها الأساليب الأساسية التي يعرفها ويتقنها أغلب أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والتي تمكنهم من تقديم الخدمة التعليمية بشكل بسيط وميسر دون تدريبات متقدمة ومهارات متفوقة وخبرات كبيرة وأدوات ومرافق معقدة. كما تتميز هذه الأساليب بأنها تناسب العملية التعليمية لكثير من المعارف والمهارات المقدمة التي لا تحتاج غير إلتقاء الطرفين، الأستاذ والطالب، ونقل المعلومة. ومن ناحية المتعلم أو الطالب، فتعتبر هذه الأساليب هي الطرق التقليدية للتعليم الذين إعتادوا عليها وبالتالي تواجهه بقدر أقل من المقاومة والجهد من الطلاب. وفيما يلي أساليب التعليم المباشر المتبناه:

- 1- المحاضرة
  - 2- التدريبات والتمارين
  - 3- حلقة البحث
  - 4- العرض التوضيحي
  - 5- دعوة ضيف زائر
  - 6- العمل في المراجع العلمية
- ونقوم فيما يلي بعرض السياسات المتبناه بالقسم اللازمة للتعليم المباشر من جانب دور عضو هيئة التدريس، ثم من جانب المتعلم

أولاً: سياسات مجالات دعم دور عضو هيئة التدريس في تطوير التدريس المباشر :

1. المساندة في تحديد المعرفة والمهارات الأولية التي يحتاجها الطلبة لاستيعاب المحاضرة.
2. الدعم في تنظيم العرض وتخطيطه في تسلسل منطقي .
3. المشاركة في فحص استيعاب الطلبة (كطرح أسئلة مباشرة خلال المحاضرة) .
4. التحفيز لتقديم عرض نموذجي للمهارة وتوفير الفرص لممارستها من قبل الطلبة .
5. المساعدة في مراقبة تقدم الطلبة خلال فترة التدريب في الساعات العملية.
6. توفير آليات مساعدة الطلبة الذين يواجهون صعوبات .

ثانياً: سياسات مجالات دعم دور المتعلم في التدريس المباشر

1. التدريب على ثقافة الإصغاء الفعال.
2. التشجيع على طرح الأسئلة للتأكد من الاستيعاب.
3. المساهمة في المحاضرة بإعطاء ملاحظات تضيف معلومات وأفكاراً وآراء جديدة للمحاضرة .
4. ممارسة المهارات المكتسبة تحت إشراف المحاضر ومن ثم باستقلالية .
5. استخدام مهارات التقويم الذاتي لمراقبة التعلم .

## أنماط التعليم والتعلم النشط (غير التقليدي)

بجانب التعليم المباشر يعتمد القسم أسلوب التعليم النشط للخروج بالتعليم ببرامج القسم من الشكل التقليدي إلى الشكل الحديث الذي يركز على ايجابية المتعلم في الموقف التعليمي، بحيث يشمل ذلك جميع الممارسات التعليمية والتربوية والإجراءات التدريسية التي تهدف إلى تفعيل دور المتعلم وتعظيمه حيث يتم التعلم من خلال العمل والبحث والتجريب واعتماد المتعلم على ذاته في الحصول على المعلومات واكتساب المهارات وتكوين القيم والاتجاهات فهو لا يركز على الحفظ والتلقين وإنما على تنمية التفكير والقدرة على حل المشكلات وعلى العمل الجماعي والتعلم التعاوني ومن هنا فالتركيز في التعلم النشط لا يكون على اكتساب المعلومات وإنما على الطريق والأسلوب الذي يكتسب به الطالب المعلومات والمهارات والقيم التي يكتسبها أثناء حصوله على المعلومات. وفيما يلي أساليب التعلم النشط المتبناه:

1. الحوار والمناقشة

2. العصف الذهني

3. حل المشكلات

4. الاكتشاف

5. التعلم التعاوني

6. تعلم الأقران

7. التعلم الذاتي

8. مسرح المنهج

9. لعب الأدوار

10. الخرائط الذهنية

11. القبعات الستة للتفكير.

وفيما يلي أهم سياسات هذا الأسلوب:

1. اشتراك الطلاب في اختيار نظام العمل وقواعده

2. اشتراك الطلاب في تحديد أهدافهم التعليمية

3. تنوع مصادر التعلم

4. استخدام استراتيجيات التدريس المتمركزة حول الطالب والتي تتناسب مع قدراته واهتماماته وأنماط تعلمه والذكاءات التي يتمتع به

5. الاعتماد على تقويم الطلاب لأنفسهم وزملائهم

6. إتاحة التواصل في جميع الاتجاهات بين المتعلمين وبين المعلم

7. السماح للطلاب بالإدارة الذاتية إشاعة جو من الطمأنينة والمرح والمتعة أثناء التعلم

8. تعلم كل طالب حسب سرعته الذاتية

9. مساعدة الطالب على فهم ذاته واكتشاف نواحي القوة والضعف لديه

## التعليم الإلكتروني

زادت أهمية التعليم الإلكتروني بسبب الحاجة للتعليم عن بعد بسبب ظروف جائحة كورونا. ويوفر التعليم الإلكتروني مجموعة مميزات كبيرة وكثيرة أهمها توفيره لبيئة اتصال دائمة ومتقدمة ومرنة من حيث الوقت والمكان والأشخاص، بين أطراف العملية التعليمية من معلم ومتعلم وإدارة... الخ، وتسهيله لعمليات تسليم وتسلم وحفظ ووصول المستندات والموارد التعليمية من محاضرات وتمارين وإختبارات... الخ، وكذا رفعه لكفاءه عمليات التقويم، وخلق بيئة تعلم نشط يمكن فيها تحقيق استخدام أفضل لأساليب العصف الذهني وحل المشكلات والتعلم التعاوني... الخ. وتعتمد إستراتيجية القسم على استخدام القسم لنظم التعليم الإلكتروني المعتمد على المنصات والأدوات التالية:

- 1- الموقع الرسمي المعتمد من وزارة التعليم العالي (Microsoft 365-(Teams) الذي بدأ العمل به بداية من الفصل الدراسي الأول للعام الدراسي 2021/2020. وقد قامت الكلية بتعيين منسق عام للموقع للعمل مع إدارة تقنية المعلومات للجامعة لرفع حسابات الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، والمقررات والجداول على المنصة، وقد تمت هذه المهام وتم الربط مع موقع الوزارة وأصبحت المنصة جاهزة للعمل. وتقدم المنصة إمكانات إلقاء المحاضرات بالفيديو مباشرة Online للطلاب، وعمل إختبارات، ومساحات للتخاطب (الدرشة التعليمية) والتمارين، وحفظ الموارد الإلكترونية التعليمية من محاضرات ومراجع وتمارين... الخ. وقامت الكلية بتشكيل فريق عمل ووحدة منفصلة للتعليم الإلكتروني يوجد بها عضو من كل قسم.
- 2- موقع الكلية الخاص أرابيسك [WWW.arab-bisc.net](http://WWW.arab-bisc.net) المطور باستخدام برنامج Moodle العالمي المعياري المشهور والذي قامت الكلية بإعتماده كمنصة رسمية لكل برامج الكلية وتم إنشاء حسابات لكل الطلاب وأعضاء هيئة التدريس عليه وتم إنشاء صفحات لكل المقررات التي تدرس لكل برامج الكلية بداية من الفصل الدراسي الثاني 2020/2019 (فترة أزمة جائحة كورونا). وبعد تقديم وزارة التعليم العالي لموقع (Microsoft 365-(Teams كمنصة لكل الكليات والجامعات المصرية الحكومية، ستعتمد الكلية على منصة أرابيسك كاحتياط Backup فقط. وتقدم منصة أرابيسك إمكانات تثبيت المحاضرات الفيديو والنصية وتقديم التمارين والامتحانات وورش العمل.
- 3- استخدام مجموعات (جروبات) التواصل تيليجرام Telegram و واتساب WahtsApp للتواصل الدائم والربط مع الطلاب. وقد تم إنشاء جروب لكل مقرر لبرامج القسم. ويفيد الجروب في عرض الإعلانات والتنبيهات والرد على الإستفسارات وتقديم الموارد التعليمية لكل مقرر من محاضرات وتمارين... الخ.
- 4- قناة فيديو للكلية على موقع YouTupe.com تجمع محاضرات الفيديو المسجلة لأعضاء هيئة التدريس بالقسم سواء مرسله لمنسق القناة وهي مديرة الموقع الإعلامي للكلية أو مبروطة بروابط قنوات الفيديو لأعضاء هيئة التدريس.
- 5- المجلدات الإلكترونية لتلقي المستندات بالبريد الإلكتروني Microsoft 365 Folders . وقد استخدم القسم مجموعة المجلدات تم تخصيص مجلد لكل مقرر لتلقي الأبحاث خلال جائحة كورونا للفصل الدراسي الثاني 2020/2019.
- 6- أخرى من المنصات والمواقع الإلكترونية العامة مثل Google Classroom لتقديم المحاضرات والتمارين وموقع Zoom لتقديم المحاضرات فيديو أو تالين. وفيما يلي أهم سياسات المتبناه بالقسم للتعليم الإلكتروني:
  - 1- التركيز في المرحلة الأولى على التشجيع والتحفيز لإستخدام المنصات والأدوات الإلكترونية وكسر حواجز مقاومة الطلاب وأعضاء هيئة التدريس لأدوات لا يوجد لأغلب أطراف العملية التعليمية خبرة كبيرة بها.
  - 2- المساندة في توفير الإمكانيات الفنية الإلكترونية لإستخدام الأدوات والمنصات الإلكترونية.
  - 3- توفير الدعم الفني وتنمية المهارات اللازمة لإستخدام المنصات والأدوات الإلكترونية. ويتم ذلك من خلال التدريب وتوفير المواد التعليمية لكيفية الإستخدام من فيديوهات وأدلة... الخ.
  - 4- رقمنة الموارد والمصادر التعليمية وذلك من خلال تحويل المحاضرات إلى ملفات نصية وفيديو وصوت، وتحويل الإمتحانات والأسئلة والتمارين إلى شكل رقمي مسجل على المنصات لتسهيل إستخدامها بعد ذلك وكذا المراجع والكتب... الخ.
  - 5- تطوير الإستخدام لكي ينتقل من مجرد إستخدامه كأداة إلقاء محاضرات فيديو أونلاين، وإمتحانات وتمارين إلى تفعيل لطرق التعليم النشط من عصف ذهني وإكتشاف وتمثيل أدوار... الخ.

6- تطوير برامج القسم ومقرراته ومناهجه بحيث يحتوى على أهداف ونواتج تعلم تستفيد من الإمكانيات الإلكترونية، وتفعيل أسلوب التعليم الهجين لبعض المقررات بالقسم.

## التعلم الذاتي

### الممارسات التطبيقية لأساليب التعلم الذاتي

تركز برامج القسم في مجال التعلم الذاتي على عدة محاور أهمها ما يلي:

- 1- وجود تدريب صيفي بلانحة برنامج القسم لكل الطلاب المنتقلين من المستوى الثاني للمستوى الثالث وكذا المنتقلين من المستوى الثالث للمستوى الرابع، يتم تنفيذها سنوياً من قبل إدارة التدريب الطلابي بالكلية.
- 2- تعتمد برامج القسم على مشروع التخرج طلاب (المشروع الميداني) المستوى الرابع كأحد أهم أدوات التعلم الذاتي للبرنامج. ويتم في هذا المقرر توزيع مجموعات الطلاب المسجلين لمقرر المشروع الميداني بالبرنامج على المشرفين بقسم العلوم الإدارية.
- 3- إهتمام القسم بتدعيم مكتبة الكلية بالدوريات والمراجع العلمية الورقية الحديثة وتبرعات أعضاء هيئة التدريس وإشراكهم في عملية إنتقاء المؤلفات المناسبة للطلاب وللبحث العلمي.
- 4- عمل المحاضرات والندوات التخصصية والعامة لطلاب القسم على مستوى الفرق المختلفة.
- 5- تركيز إدارة القسم والبرنامج على أهمية تطوير أساليب التعلم الذاتي والخروج من الأساليب التقليدية المطبقة مثل المحاضرة النظرية والتدريبات النظرية، إلى إستخدام أدوات أكثر فاعلية مثل الإعتماد على مشروعات البحوث الفصلية للمقررات، الأفلام، والعروض، والحالات العملية، والمناقشات الجماعية، والعصف الذهني، والإهتمام بتكنولوجيا المعلومات وإستخداماتها في التعليم والتعلم الذاتي. وتتوي إدارة القسم والبرنامج وضع أسس لتطوير هذه الأدوات في سياسات التعليم والتعلم بالقسم.

## سياسات المناهج والمقررات

1. تقويم المناهج والمقررات بما يتماشى مع رسالة البرنامج مع مراعاة إحترام المعايير الأكاديمية المرجعية للقسم وتطبيقها على الوجه الأمثل.
2. المراجعة والتقويم الداخلي والخارجي للبرامج والمقررات الدراسية من خلال لجان المراجعة التي يتم إختيارها في مجالس الأقسام.
3. يضع السادة أعضاء هيئة التدريس توصيف المقررات موضحاً بها مخرجات التعلم المعرفية والذهنية والمهنية والمهارات العامة المستهدفة ومحتوى المقرر وعدد ساعات التدريس وأساليب التعلم المستخدمة ونظم التقويم
4. سعي القسم للتقدم ببرامج دراسية خاصة.
5. يتم إضافة الموضوعات الجديدة و المنظور العلمي الجديد لأحدث التكنولوجيات.

## سياسات دعم الطلاب

ويتم تقديم الدعم الطلابي من خلال الآتي:

1. المشاركة في جهود الكلية في رعاية الطلاب وذلك من خلال المسابقات العلمية والثقافية ورعاية الطلاب محدودي القدرات وتوفير سبل الدعم العلمي و المادي لهم.
2. تطوير سياسات القبول لتحقيق أكبر قدر ممكن من المواءمة بين رغبات الطلاب والأماكن المتاحة في برامج القسم.

3. توفير الكتب الدراسية اللازمة للمقررات المختلفة مع مساعدة السادة أعضاء هيئة التدريس الطلاب على التعلم الذاتي والمستمر والبحث والاستقصاء.
4. أن يتيح أعضاء هيئة التدريس بالقسم للطلاب مصادر معرفية عن طريق العديد من المكتبات بدءا من المكتبة المركزية للجامعة ومرورا بمكتبة الكلية واستخدام التكنولوجيا في الحصول على المعرفة.
5. دعم مكتبة الكلية بالمراجع التي يحتاجها الطلاب في مقرراتهم وفقا لما هو وارد بتوصيف المقررات.
6. إستخدام شبكة الانترنت داخل الكلية كمصدر من مصادر المعرفة والتي يمكن استخدامها من خلال أجهزة الحاسب الالى المتوفرة بالمكتبة أو من أجهزتهم الخاصة.
7. توفير كافة تسهيلات التعليم والتعلم وصيانتها.
8. الإهتمام بالطالب باعتباره أهم مخرجات العملية التعليمية للقسم.
9. تقوية أواصر الصلة بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس.
10. مشاركة القسم في جهود دعم الكتاب الجامعي بالكلية.
11. التحقيق في شكاوى الطلاب وحلها.

### سياسات أعضاء هيئة التدريس

1. تنمية وتعزيز قدرات ومهارات التدريس لدى أعضاء هيئة التدريس.
2. المساهمة في إزالة أي معوقات تفعيل القدرات التدريسية لأعضاء هيئة التدريس مثل المرافق والأدوات والمعدات للتدريس والبرمجيات والتكنولوجيا... الخ.
3. دمج تكنولوجيا التعليم واستراتيجياتها في العملية التعليمية.
4. تنمية مهارات أعضاء هيئة التدريس على استخدام التقنيات والأساليب التكنولوجية الحديثة.
5. توفير نظام الحوافز والمكافآت التشجيعية لأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة.
6. مشاركة القسم في دعم الخدمات الصحية والاجتماعية لأعضاء هيئة التدريس.

### سياسات التقويم المستمر

- يتم تطبيق أساليب مختلفة للتقويم المستمر من خلال:
1. زيادة الرضاء العام لأطراف العملية التعليمية.
  2. التقويم المستمر لأداء أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم.
  3. التقويم المستمر للفاعلية التعليمية.
  4. يلتزم الطالب بحضور 75% على الأقل من الدروس العملية والنظرية، لكل مقرر دراسي تحتسب فيها أية إجازات.
  5. يعتبر الطالب الغائب في الامتحان غائبا في المقرر كله، وعليه أن يؤدي جميع امتحاناته إذا كان حقه دخوله الامتحان.
  6. تشكل لجان الامتحانات التحريرية من عضوين من أعضاء هيئة التدريس، وتشكل لجان امتحانات المقررات المختلفة في كل فرقة أو شعبة دراسية برئاسة عميد الكلية، تعرض عليها نتيجة الامتحان، ويكون محضر لاجتماعها، يعرض على مجلس الكلية للنظر في اعتماده.
  7. يعمل القسم على قياس رضا طلابها عن المقررات التي يدرسونها بشكل دوري كما تعمل على تلبية احتياجاتهم والتي تتفق مع المعايير الأكاديمية ولا تخل بمناهج العلوم الأساسية، إضافة إلى تقويم برامج القسم ومقرراته وأداء السادة أعضاء هيئة التدريس.
  8. يلتزم أعضاء هيئة التدريس بأن تقيس ورقة الامتحان مستويات مختلفة من المعارف والقدرات الذهنية طبقا لما جاء في توصيف المقررات وبما يحقق أهداف البرنامج والمعايير الأكاديمية.

9. يتأكد القسم من تحقق مخرجات التعلم المهنية في خريجيه ومن قدرتهم على استخدام المنهج العلمي والاندماج في المجتمع البحثي من خلال التدريب الميداني لطلاب المستوى الثاني والثالث والامتحانات العملية.
10. يتبنى القسم سياسة تقييم طلابها من خلال المجتمع الخارجي لذا يتم تقييم أدائهم أثناء التدريب الميداني بواسطة جهة التدريب باستخدام النموذج المعد لذلك.
11. تتخذ الكلية الإجراءات التصحيحية اللازمة سنويا في ضوء: نتائج تقييم الطلاب للمقررات، والتقارير الدورية للبرامج، و التقارير الدورية للمقررات

### آلية المراجعة الدورية لسياسات التعليم والتعلم

1. استطلاع آراء الطلاب في سياسات التعليم والتعلم في نهاية امتحانات كل فصل دراسي (في شهر ديسمبر-شهر مايو).
2. إعداد تقرير للبرنامج من خلال نتائج الامتحانات.
3. جمع المعلومات عن المشكلات الأساسية للتعليم والتعلم من خلال مقابلة الطلاب وسؤالهم.
4. إعداد تقرير للبرنامج من خلال مقابلات الطلاب.
5. عرض التقريرين على مجلس قسم العلوم الإدارية لوضع حلول أولية مقترحة لحل المشكلات التي قاموا بتحديدوها من خلال اللجنة.
6. يتم متابعة تنفيذ تلك الآلية ومراجعتها دوريا في نهاية كل عام دراسي.

### آليات تحديث وتطوير سياسات التعليم والتعلم

1. تحديد مشكلات التعليم والتعلم وتطورها من تقارير المراجعة الدورية.
2. جمع المعلومات من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس لتطوير السياسات بناء على مشكلات التعليم والتعلم التي تم تحديدها من خلال إجراء مقابلة معهم وسؤالهم عنها.
3. وضع حلول أولية مقترح لتطوير السياسات وحل المشكلات المستحدثة إن وجدت ومتابعة حل المشكلات التي قاموا بتحديدوها.
4. مناقشة تلك المقترحات والوصول إلى نتائج يمكن من خلالها تطوير السياسات وحل المشكلات
5. اعتماد المقترحات من مجلس القسم
6. يتم متابعة تنفيذ تلك الآلية ومراجعتها دوريا في نهاية كل عام دراسي.

### آلية التعامل مع الطلاب المتعثرين إجتماعيا

1. تشكيل فريق مكون من رئيس القسم ومنسق البرنامج ومدير رعاية الشباب بالكلية للتعامل مع الطلاب المتعثرين اجتماعيا.
2. يقوم الطالب المتعثر اجتماعيا بسحب إستمارة للتكافل الإجتماعي من مسئول اللجنة الإجتماعية وتقديم صورة من البطاقة الشخصية للأب وشهادة وفاة إن كان متوفيا.
3. يتم ملأ هذه الإستمارة بواسطة الجمعية الزراعية والوحدة المحلية التابع لهما الطالب.
4. تسليم هذه الإستمارة إلى المسئول المختص (الأخصائي الإجتماعي).
5. يقوم فريق العمل المشكل بفحص الطلبات المقدمة لتحديد الحالات التي تستحق التكافل الإجتماعي.
6. يتم تحديد قيمة الدعم من خلال ميزانية صندوق التكافل الاجتماعي بالكلية .
7. يكتب الطلاب المستحقين في كشف ليتلقوا الدعم سواء كان هذا الدعم خاص بالمصروفات الدراسية أو دعم الكتب الدراسية.

## آليات تلقي المقترحات والشكاوى

1. وضع صندوق للشكاوى في مدخل القسم تحت مسمى (مقترحات الشكاوى).
2. تشكيل لجنة لفحص الشكاوى كل فصل دراسي وتصنيفها برئاسة رئيس القسم.
3. تتضمن اللجنة ممثلين من الطلاب لكل فرقة (يفضل مسئول عن التواصل مع الطلاب خلال ساعة النشاط الأسبوعية)
4. عمل سجل للشكاوى بالرقم والميعاد.
5. تفعيل آلية تلقي الشكاوى والمقترحات من خلال الموقع الالكتروني وشبكات التواصل الاجتماعي.
6. إعلان الآلية على الموقع الرسمي للكلية ومواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالكلية مثل موقع وحدة ضمان الجودة والتطوير المستمر.

## إجراءات التعامل مع مشاكل التعليم والتعلم

- 1- بالنسبة لمشكلة ميل عملية التدريس بالمقررات للبعد النظري على حساب الجوانب التطبيقية، تم تصميم برنامج تكنولوجيا التسويق والتجارة الإلكترونية بشكل يقوي الجانب التطبيقي في المحتوى العلمي لمقررات البرنامج بحيث أعطى تصميمات وتوصيفات المقررات مساحة أكبر للمشروعات الفصلية والحالات العملية والزيارات الميدانية ودعوات لمتحدثين ضيوف خبراء من خارج الكلية في المحاضرات والأقسام العلمية... الخ. ويتم شرح والتأكيد على هذه الجزئية في تصميم برامج القسم في مجالس القسم عند مراجعة نتائج الطلاب ونتائج إستبيانات التعليم والتعلم.
- 2- بالنسبة لمشكلة ضعف المساندة الطلابية من أعضاء هيئة التدريس، يركز البرنامج على الإستفادة القصوى من نظام الإرشاد الأكاديمي وإعتماد نظام الريادة الطلابية مما يساعد أساتذة الكلية في معرفة وحل مشاكل الطلاب التي قد تعيقهم عن حضور المحاضرات والدروس العملية. أيضاً بالنسبة لمشكلة ضعف المساندة الطلابية أعتد القسم من قبل وجود صندوق لتلقى شكاوى ومقترحات الطلاب لتسهيل التعامل مع شكاوى الطلاب بالقسم.
- 3- بالنسبة لمشكلة غياب الطلاب، يقوم القسم عند مراجعة نتائج الطلاب ونتائج إستبيانات التعليم بالتركيز على عملية تحسين عملية الانضباط والحضور للطلاب من خلال تفعيل إجراءات رصد وتنفيذ عقوبات الغياب في ضوء لائحة الكلية ككل.
- 4- بالنسبة لمشكلة الإلتزام بالتخصصات الفرعية للبرنامج، فالقسم يركز على تحديد التخصصات الفرعية به وبالبرنامج مثل تكنولوجيا التسويق، ونظم المعلومات والإدارة الإلكترونية، الإدارة والتنظيم... الخ، ومن ثم تقوية الشعب الفرعية بالقسم بحيث تسهل عملية وضع قواعد لتوزيع هذه المقررات بالقسم على أعضاء هيئة التدريس وأعضاء الهيئة المعاونة.
- أيضاً بالنسبة لمشكلة إحترام التخصصات الفرعية، يقوم القسم بالإعتماد على سياسة الإعتماد على كفاءات تدريس من خارج القسم والكلية بطريق الإنتداب حرصاً على تقديم المقررات من جانب الأفضل من حيث التخصص.
- 5- بالنسبة لمشكلة الكتاب الجامعي. يناقش القسم في مجالسه أسس تأليف المؤلفات والمذكرات التي تتاح للطلاب بحيث تستوفي مواصفات جودة محددة من الناحية العلمية والشكلية وتناسب توصيفات المقررات. أيضاً يركز القسم في مجالسه على ضمان إتاحة المذكرات والمؤلفات اللازمة للعملية التعليمية قبل بداية الفصل الدراسي وأن تلتزم بتوجيهات الجامعة بالنسبة للتسعير. كما يركز القسم على تقييم جودة المؤلفات المقدمة وأسعارها.

توفير عدد كبير من الكتب في المكتبة متعلقة بالمقررات وعدم الاعتماد بشكل أساسي على الكتاب الجامعي. و ألا يكون الكتاب الجامعي المصدر الاساسي للحصول على المعلومات بل أحد المراجع التي يحصل عليها الطالب.  
الاعتماد على المراجع الاساسية المختلفة والمتنوعة. والاعتماد على مصادر التعلم المتنوعة والاستفادة من الانترنت.

6- بالنسبة لمشكلة مشكلة الكثافة العددية ففي حالة تعدي عدد الطلاب 1000 (ألف) طالب للمستوى الدراسي يتم تقسيم من قبل الكلية إلى مجموعات وتوفر القاعات والمعامل لحل مشكلة الكثافة. ويتم تحقيق التكافؤ في توزيع الطلاب على المدرجات بوضع الشعب صغيرة العدد في القاعات الصغيرة والشعب الكبيرة في المدرجات

7- النسبة لمشكلة الموارد المادية: توفير خمسة مدرجات وخمسة قاعات للتدريس مشاركة مع باقي برامج الكلية. أما مشكلة الموارد المالية للطلاب فيتم التعامل معها من خلال مساندة مبادرات توفير الدعم المادي للطلاب ودفع المصروفات الدراسية

### آلية متابعة تنفيذ سياسات التعليم والتعلم

بعد قيام قسم العلوم الإدارية بتطوير وثيقة سياسات التعليم والتعلم يتم اعلام القيادات الاكاديمية وأعضاء هيئة التدريس بالقسم والهيئة والمعاونة والجهاز الإداري والأطراف المجتمعية ذوي العلاقة ببرامج القسم ويتم نشرها على الموقع الإلكتروني للكلية. ويتم تابعة التنفيذ عن طريق الآليات التالية:

1. تشكيل لجنة لمتابعة سياسات التعليم والتعلم.
2. إعداد تقارير عن متابعة هذه السياسات ومدى العمل بها.
3. مراجعة هذه السياسات سنويا في ضوء نتائج الطلاب، واستقصاء الطلاب واعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونه.

### مؤشرات قياس تحقيق سياسات للتعليم والتعلم وتشمل:

1. نتائج استبيانات الطلاب عن سياسة الكلية في التغلب علي مشكلات التعليم.
2. نسب نجاح الطلاب مقارنة بالأعوام الثلاثة السابقة.
3. نتائج استبيانات الطلاب عن أداء أعضاء هيئة التدريس.
4. عدد الطلاب المشاركين بالأنشطة الطلابية مقارنة بالأعوام الثلاثة السابقة.