

الخدمات الطلابية بكلية التربية جامعة بنها
على ضوء معايير جائزة مصر للتميز الحكومي
"دراسة تقويمية"

إعداد

د/ فاطمة صلاح الدين رفعت محمد
مدرس أصول التربية
كلية التربية - جامعة بنها

مقبول للنشر في مجلة كلية التربية - جامعة بني سويف
عدد أكتوبر - الجزء الأول
م ٢٠٢٥

المستخلص:

هدف البحث الحالي إلى تطوير الخدمات الطلابية بكلية التربية جامعة بنها على ضوء معايير جائزة مصر للتميز الحكومي، وانطلاقاً من هذا الهدف قدم البحث تحليلاً فكرياً للخدمات الطلابية، كما قدم عرضاً نظرياً لملامح جائزة مصر للتميز الحكومي، بالإضافة إلى رصد واقع الخدمات الطلابية في كلية التربية جامعة بنها على ضوء معايير جائزة مصر للتميز الحكومي، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي لمناسبته لطبيعة البحث، وتوصل البحث في أهم نتائجه إلى أن الخدمات الطلابية تؤدي دوراً مهماً في نجاح الجامعات، فهي تسهم في تحسين البيئة التعليمية، وتهيئة الجو الأكاديمي المناسب للطلاب. وهو ما يعد منطلقاً لبناء التصور المقترح. **الكلمات المفتاحية:** الخدمات الطلابية- جائزة مصر للتميز الحكومي.

Student Services at Faculty of Education, Benha University, in the light of the criteria of the Egypt Government Excellence Award: " evaluationstudy "

Abstract:

The current research aims to develop student services at Faculty of Education, Benha University, in the light of the criteria of the Egypt Government Excellence Award. Based on this objective, the research presented a Intellectual analysis of student services, a theoretical overview of the features of the Egypt Government Excellence Award, and an assessment of the current state of student services at the Faculty of Education, Benha University, according to criteria of the Egypt Government Excellence Award. The descriptive approach was adopted as it is suitable for the nature of the research. The research concluded in, its most important results, that student services play a vital role in the success of universities, contribute in improving the educational environment and set a suitable academic atmosphere for students, Which is the starting point for building the proposed framework.

Key Words: Student Services - Egypt Government Excellence Award.

مقدمة:

تواجه الجامعات بمؤسساتها المختلفة العديد من التحديات والتغيرات السريعة في شتى المجالات نتيجة الثورة المعرفية، والتكنولوجية، والمعلوماتية، والثورة الصناعية الرابعة، وشدة التنافسية، ولا شك أن هذه التغيرات ألقت بظلالها على مؤسسات التعليم الجامعي، فأصبحت الجامعات مطالبة بضرورة مواكبة هذه التغيرات، والسعي لتحقيق التميز في أدائها المؤسسي؛ بما يضمن لها البقاء والاستمرارية في القيام بوظائفها وتحقيق الميزة التنافسية، ومن ثم الحصول على مراكز متقدمة في التصنيفات العالمية وذلك تماشيًا مع رؤية مصر ٢٠٣٠ م.

ويعد التميز المؤسسي أحد الركائز الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات لتحقيق الريادة في أدائها، وتحقيق الأهداف الاستراتيجية التي تسهم في استدامة النجاح، وذلك من خلال تقديم خدمات ومنتجات ذات قيمة مضافة مع تحقيق مستويات أداء تفوق التوقعات بالتركيز على أساسيات ومعايير واضحة تسهم في تقييم الأداء وتحسينه. (الغنام؛ والصقر، ٢٠٢٥، ٦١٩)

فالتميز المؤسسي للجامعات يعني التفوق المستمر في الأداء، وتحقيق أعلى مستويات الإنجاز من خلال مجموعة من الممارسات التي تستهدف الارتقاء بالجامعات كي تنقلها من حالة الركود والنمطية والروتين الإداري إلى آفاق جديدة من الإبداع والابتكار والتميز. (محمود؛ وإبراهيم، ٢٠٢٤، ٤٩) كما أنه أسلوب حياة ومهارة تمتلكها المؤسسة في أداء أعمالها بكفاءة من خلال الاستفادة العظمى من الموارد المتاحة، والاهتمام برضا العميل، والتركيز على النتائج والنمو المستمر الذاتي للمؤسسة، والتنبؤ بالأخطار قبل وقوعها، والعمل على إصلاحها للارتقاء بالمؤسسة وتقوية موقفها التنافسي. (الغنام؛ والصقر، ٢٠٢٥، ٦١٠)

ويساعد التميز المؤسسي الجامعات على تطوير نفسها بشكل مستمر، من خلال الاستثمار الأمثل للموارد المتاحة، وتوفير بيئة جامعية جاذبة تركز على تحقيق الرضا الوظيفي للمستفيدين الداخليين والخارجيين، وتحسين الأداء التنظيمي وتحقيق الكفاءة والجودة والسرعة في تقديم الخدمات، وتحسين نوعية مخرجاتها. (أبوراضي؛ ومحمد، ٢٠٢٣، ١٨٣)

وبالتالي فالتميز المؤسسي في الجامعات ليس هدفًا نظريًا، بل يمثل مسارًا استراتيجيًا لتحقيق الريادة الأكاديمية والبحثية والمجتمعية، ويهتم بضرورة بناء بيئة جامعية تعتمد على القيادة الواعية، والجودة الشاملة، والحوكمة الفعالة، مع التركيز على تلبية تطلعات أعضاء هيئة التدريس والطلاب. (البناء، ٢٠٢٥، ٢٠)

وعلى ذلك، فالمؤسسات المتميزة هي التي تحرص على ترجمة التميز بجميع مجالاتها في عالم يتسم بسرعة التغيير، ليكون قاعدة انطلاق لتحقيق الاستفادة القصوى من مواردها المتاحة مع دراسة طموحاتها في القدرة على المنافسة من جهة، وتحديد إمكاناتها المحفزة للإبداع والتميز المؤسسي من جهة أخرى، بما يضمن لها تحقيق نتائج غير مسبوقه تتفوق بها على نفسها، وتساعد على تلبية تطلعات المجتمع وآماله وذلك وفق معايير محددة. (أبو المجد، ٢٠٢٢، ٤٣٠)

وتعد جوائز التميز من الاتجاهات الحديثة لتعزيز ونشر إدارة الجودة داخل المؤسسات، فهي بمثابة نماذج أو أطر عمل تم تطويرها لتوجيه المؤسسات نحو أفضل الممارسات التي تؤدي إلى أداء أفضل، كما ينظر إليها على أنها استراتيجية فعالة لتعزيز الوعي بالجودة العالمية، ليصبح التميز صفة ملازمة لمسيرة العمل داخل المؤسسات. (عبدالعال، ٢٠٢٣، ٩١)

وتقدم جائزة مصر للتميز الحكومي منهجية واضحة ومحددة للتقييم الذاتي، تتضمن مزيجًا من المعايير الفنية والاجتماعية التي تعكس مستويات الأداء في مؤسسات التعليم العالي، وتتيح إمكانية المراجعة المنتظمة للأداء وقياس الإنجازات، والتقييم الذاتي من خلال أنشطة ونتائج الكليات بهذه المعايير، وبالتالي تحديد نقاط القوة والضعف، والتعرف على فرص ومجالات التحسين المستقبلية، وإعداد خطط وبرامج التطوير المستمر بالشكل الذي يتفق مع استراتيجية الكلية. (بركات، ٢٠٢٣، ١٧٧) وبالتالي تعد جوائز التميز من الاتجاهات الحديثة التي تلجأ إليها الدول لتعزيز موقفها التنافسي؛ حيث تضم معايير جوائز التميز قائمة من أفضل ممارسات التميز المرتكزة على مفاهيم الجودة والاعتماد الأكاديمي للمؤسسات؛ لإحداث نقلة نوعية في مهارات وقدرات الموارد البشرية داخل الجامعات، وكذلك تطوير الأداء الأكاديمي وتحسين الأداء المؤسسي. (عبدالعال، ٢٠٢٣، ٤٢)

وفي هذا السياق، أشارت دراسة (الغنام؛ والصقر، ٢٠٢٥، ٦٢٤) أن جوائز التميز تؤدي دورًا مهمًا في تحفيز المؤسسات على تحقيق مستويات عالية في الأداء، ورفع معايير الجودة والابتكار، ومن ثم تعزيز المنافسة الإيجابية بين المؤسسات.

وأكدت دراسة (عبدالعال، ٢٠٢٣، ٩١-٩٢) أن جوائز التميز بمثابة أداة موضوعية للتقييم الذاتي للمؤسسة الجامعية تعمل وفق عدد من المعايير والمبادئ التي تنشر ثقافة التطوير والتحسين المستمر، كما تعتمد المؤسسات لتسويق ذاتها في ظل التنافسية الشديدة بما يحقق

الكفاءة والفعالية في تحقيق أهداف المؤسسة الجامعية. وترى دراسة (غازي، ٢٠٢١، ٣٩) أن جائزة مصر للتميز الحكومي تمثل قفزة تطويرية في الأداء الحكومي المصري باعتبارها أداة أساسية لتحقيق التنمية المستدامة.

وأوصت دراسة (بركات، ٢٠٢٣، ١٧٨) بضرورة نشر ثقافة التميز والتوسع في تطبيق جائزة مصر للتميز الحكومي خاصةً في التقييم الذاتي للكليات والجامعات المصرية للاستفادة من النتائج الإيجابية المترتبة على هذا التقييم.

هذا، وتسعى مؤسسات التعليم الجامعي إلى ترسيخ ثقافة الجودة وتعزيزها في جميع الممارسات الأكاديمية والإدارية، ولم تعد جودة التعليم تقاس فقط بالمخرجات الأكاديمية، بل أصبحت تشمل أيضًا نوعية الخدمات المقدمة للطلاب، باعتبارها عاملاً هاماً في دعم التجربة الجامعية، وتحقيق رضا الطلاب، وتعزيز البيئة التعليمية الإيجابية. (البشر؛ وآخرون، ٢٠٢٥، ٤٦) فاهتمام مؤسسات التعليم الجامعي بتنمية الطلاب تنمية متكاملة متوازنة يتطلب ضرورة تهيئة المناخ المناسب لتحقيق ذلك من خلال تقديم مجموعة من الخدمات تعينهم على التحصيل الدراسي، وتساعدهم على مواجهة ظروفهم الأسرية والاجتماعية. فالخدمات التي تقدم للطلاب تشكل جزءاً أساسياً من مخططات أي نظام تعليمي، لذلك تحرص الجامعات على توفير العديد من الخدمات لطلابها. (الشريف، ٢٠١٦، ٤)

وتعد الخدمات الطلابية أحد المعايير للحكم على تقدم النظام التعليمي أو تأخره، كما أن أهمية وجدوى الخدمات الطلابية ليس فقط في تحقيق مكاسب ومنافع مادية للمؤسسة الجامعية، بل وتحقيق السمعة الأكاديمية المتميزة. (عززي؛ وآخرون، ٢٠٢٣، ٤٠٠)

وأصبحت الخدمات الطلابية وجودتها وتنوعها من أهم المعايير التي تحدد مراكز الجامعات في التصنيف العالمي، وعليه صارت الجامعات تتنافس في جودة خدماتها الطلابية، الأمر الذي نتج عنه ظهور خدمات متنوعة ومتجددة لتواكب التغيرات العلمية والثقافية والاجتماعية، فالجامعة لم تعد تقتصر على تقديم الخدمة التعليمية الأكاديمية فحسب، وإنما أصبح دورها يشتمل على رعاية الطلاب اجتماعياً وثقافياً ودينيًا ونفسيًا. وكذلك حل مشكلاتهم داخل الجامعة وخارجها. (الفارسي، ٢٠٢٠، ٣٤)

وترى دراسة (بوبيشت؛ والحمادي، ٢٠١٠، ٢٦٧) أن الخدمات الطلابية تعد المعيار الأساسي لنجاح الجامعات حيث تقدم هذه الخدمات المشورة والنصيحة للطلاب، وتنمي لديهم

القدرة على الاتصال والحصول على المعرفة بكفاءة. وأكدت دراسة (Ciobanu, 2013، 169) ضرورة إنشاء خدمات طلابية فعالة تركز على احتياجات الطلاب لتوفير الدعم اللازم للنشاط الأكاديمي، وتحفيز نموهم الشخصي والاجتماعي والثقافي والمعرفي.

كما أكدت دراسة (شحاته، ٢٠١٢، ٣) أن الخدمات الطلابية إذا ما أحسن توفيرها وتنظيم استخدامها، سوف تؤدي في نهاية الأمر إلى تحقيق الأهداف المطلوبة للجامعة. كما أكدت أيضًا دراسة (السعافين، ٢٠١٥، ١٨) أن الخدمات الطلابية ذات الجودة العالية تسهم في تحقيق سمعة طيبة للجامعة، ومن ثم امتلاك ميزة تنافسية.

وفي هذا السياق، أشارت الوثيقة القومية لمعايير تقويم واعتماد كليات التربية في مصر إلى ضرورة الحرص على توفير فرص متكافئة للتعليم، وتقديم الدعم والإرشاد وتشجيع الأنشطة الطلابية، وتوفير سياسة واضحة وشفافة لقبول الطلبة وتحويلهم، وكذلك مكتبًا لخدمة الخريجين للتأكيد على استمرارية العلاقة مع الطلبة بعد تخرجهم. (الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، ٢٠١٠، ٤٠)

وللخدمات الطلابية أهمية كبيرة في دعم العملية التعليمية للطلاب ومساعدته في زيادة تحصيله وتعميق استفادته الأكاديمية، كما تؤدي الخدمات الطلابية دورًا مهمًا في التنمية المتكاملة لشخصية الطالب الجامعي، وتطوير مهاراته وتقديم النصح والإرشاد الأكاديمي والاجتماعي والنفسي له، وتتيح له الفرصة لممارسة هواياته المختلفة وصقل شخصيته واستغلال وقت الفراغ، وتوفير الرعاية الصحية له. (الزكي؛ وعبدالعزیز، ٢٠١٢، ١٩٦)

وأشارت دراسة (الحقباني، ٢٠١٦، ٨١) أن الخدمات الطلابية تعد جزءًا مهمًا للعملية التربوية، وهدفًا من الأهداف التي تعمل الجامعات على تحقيقها وتطويرها لتحقيق النمو المتكامل للطلاب في جميع الجوانب الاجتماعية والنفسية والصحية والعلمية والخلقية.

كما أشارت دراسة (إبراهيم، ٢٠٢٢ (أ)، ١١٤ - ١١٥) أن جودة الخدمات الطلابية تهدف إلى تحقيق الجودة الكلية للمؤسسة الجامعية، وتحسين العمليات المؤسسية، والتنمية المستمرة للموارد البشرية، ومن ثم تحقيق التميز المؤسسي. وأكدت دراسة (Kaur, 2016, 126) ضرورة تعزيز الخدمات الطلابية لأنها تسهم في تحسين جودة التجربة الأكاديمية، وتساعد الطلاب على تحقيق أقصى إمكاناتهم التعليمية.

وأوصت دراسة(عزازي؛ وآخرون، ٢٠٢٣، ٤٢١) بضرورة قيام مؤسسات التعليم الجامعي بالتنوير المستمر للخدمات الطلابية الجامعية، وتقويمها باستمرار على النحو الذي يمكنها من تقديمها بمستوى عالٍ من الجودة.

وفي ظل التغيرات التي أفرزتها العولمة والثورة المعرفية في مختلف نواحي الحياة برزت الحاجة إلى زيادة الاهتمام بالتعليم الجامعي من حيث الكم والنوع والاهتمام بتحسين جودته لتحقيق مستويات عالية من الأداء المتميز؛ وذلك من خلال تقديم مجموعة من الخدمات لطلابيه. لذلك تحرص كلية التربية - جامعة بنها على تقديم أفضل الخدمات لطلابها من أجل الوصول بهم إلى مستوى متميز. لذا جاءت فكرة البحث للكشف عن واقع الخدمات الطلابية بكلية التربية جامعة بنها على ضوء معايير جائزة مصر للتميز الحكومي.

مشكلة البحث:

نظرًا للدور المحوري للخدمات الطلابية باعتبارها إحدى مؤشرات الأداء التي تعزز العملية التعليمية، وتدعم عملية التطوير الشخصي للطلاب. وفي إطار حرص الكلية على تقديم خدمات متميزة للطلاب، فالكلية تسعى إلى تطوير أدائها وقدرتها في تنفيذ خططها وعملياتها وخدماتها، وإشباع حاجات العاملين والمستفيدين منها بشكل أكثر كفاءة وفعالية من أجل تحقيق التميز المنشود. وأكدت ذلك دراسة (أبو راضي؛ ومحمد، ٢٠٢٣، ١٨٣) لذا كان من الضروري الوقوف على واقع تلك الخدمات الطلابية ومدى ملاءمتها لمعايير جائزة مصر للتميز الحكومي.

وفي ضوء ما سبق، تتبلور مشكلة البحث في السؤال الرئيس التالي:

كيف يمكن تطوير الخدمات الطلابية بكلية التربية جامعة بنها على ضوء معايير جائزة مصر للتميز الحكومي؟

ويتفرع من هذا السؤال مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

- ١- ما الأسس النظرية للخدمات الطلابية؟
- ٢- ما ملامح جائزة مصر للتميز الحكومي؟
- ٣- ما واقع الخدمات الطلابية بكلية التربية جامعة بنها على ضوء معايير جائزة مصر للتميز الحكومي؟
- ٤- ما التصور المقترح لتطوير الخدمات الطلابية بكلية التربية جامعة بنها على ضوء معايير جائزة مصر للتميز الحكومي؟

أهداف البحث:

هدف البحث الحالي إلى التعرف على واقع الخدمات الطلابية بكلية التربية جامعة بنها على ضوء معايير جائزة مصر للتميز الحكومي، وقد استلزم تحقيق هذا الهدف السعي نحو تحقيق عدة أهداف فرعية تمثلت فيما يلي:

- ١- التعرف على الأسس النظرية للخدمات الطلابية.
- ٢- توضيح ملامح جائزة مصر للتميز الحكومي.
- ٣- رصد واقع الخدمات الطلابية بكلية التربية جامعة بنها على ضوء معايير جائزة مصر للتميز الحكومي.
- ٤- وضع تصور مقترح لتطوير الخدمات الطلابية بكلية التربية جامعة بنها على ضوء معايير جائزة مصر للتميز الحكومي.

أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث فيما يلي:

- ١- أهمية الخدمات الطلابية والتي تسهم في تحقيق النمو المتكامل للطلاب، وزيادة فعالية العملية التعليمية.
- ٢- أهمية الفئة المستفيدة من الخدمات الطلابية وهم طلاب الجامعة، حيث تعد طاقة بشرية مهمة ومؤثرة داخل المجتمع.
- ٣- تعتبر جوائز التميز أداة فعالة لمساعدة الجامعات في عملية التقييم الذاتي، وبالتالي ضمان جودة الأداء.
- ٤- يقدم للمسؤولين عن التعليم الجامعي بعض المقترحات التي يمكن أن تسهم في الارتقاء بمستوى الخدمات الطلابية.

منهج البحث:

اقتضت طبيعة البحث استخدام المنهج الوصفي (عبدالحميد؛ وكاظم، ٢٠١١، ١٣٤) فهو أنسب المناهج لطبيعة البحث، لأنه لا يقف عند مجرد الوصف، بل يمتد لتحليل البيانات وتفسيرها واستخلاص دلالات ذات مغزى تفيد في التعرف على واقع الخدمات الطلابية بكلية التربية جامعة بنها على ضوء معايير جائزة مصر للتميز الحكومي.

مصطلحات البحث:

وفيما يلي عرض لأهم مصطلحات البحث:

الخدمات الطلابية: **Student Services**

عرف (عززي؛ وآخرون، ٢٠٢٣، ٣٩٤) الخدمات الطلابية على أنها: كل ما تقدمه الجامعة من خدمات لطلابها منذ التحاقهم بها إلى التخرج وحتى بعد التخرج بغرض إتاحة الفرصة للتحصيل العلمي الجيد، ومساعدتهم على حل مشكلاتهم وإشباع حاجاتهم، وتنمية مهاراتهم ومعلوماتهم وخبراتهم، وذلك من خلال توفير المناخ الملائم داخل البيئة الجامعية لتحقيق النمو المتكامل في جميع الجوانب والمجالات.

وعرفتها (علي، ٢٠١٩، ٣٠٥) على أنها: مجموع الجهود والأنشطة التي تقدم للطلاب بهدف تنميتهم في جميع الجوانب الروحية والعقلية والجسدية والعلمية والنفسية والاجتماعية، وإتاحة الفرصة أمامهم للتحصيل العلمي الجيد، وإشباع الاحتياجات، وتلبية الميول والرغبات، وحل المشكلات على مختلف أنواعها، وذلك من خلال توفير المناخ المناسب داخل البيئة التعليمية. وتعرف **الخدمات الطلابية** إجرائيًا على أنها: الجهود التي تبذلها كلية التربية جامعة بنها بهدف مساعدة الطلاب على حل مشكلاتهم وإشباع حاجاتهم، وتنمية معارفهم ومهاراتهم وخبراتهم، وذلك من خلال تهيئة المناخ الملائم لذلك.

جائزة مصر للتميز الحكومي: **Egypt Government Excellence Award**

تمثل جائزة مصر للتميز الحكومي أحد المبادرات الحكومية التي تم إطلاقها تجسيدًا لتوجهات رئيس الجمهورية، للمساهمة في تحقيق رؤية مصر ٢٠٣٠ لتحفيز روح التنافس والتميز على مستوى الموظفين والجهات الحكومية بما ينعكس إيجابًا على تحسين جودة حياة المواطن المصري ودعم تنافسية مصر عالميًا. (وزارة التخطيط والتنمية الاقتصادية والتعاون الدولي، ٢٠٢١، ١)

وتعرف (إبراهيم، ٢٠٢٢ (ب)، ٨٨) جائزة مصر للتميز الحكومي على أنها: مبادرة أطلقت عام ٢٠١٨ م تحت رعاية رئيس جمهورية مصر العربية لنشر ثقافة التميز داخل الدولة، وهي جزء من رؤية مصر ٢٠٣٠، وتهتم بتميز أداء المؤسسات الحكومية لتحقيق مستويات عالية الجودة في منظومة الخدمات المقدمة للمواطنين المصريين من خلال استيفاء هذه المؤسسات لمجموعة معايير ومؤشرات تحددتها جائزة مصر للتميز الحكومي.

خطوات البحث:

لتحقيق أهداف البحث سارت خطواته على النحو التالي:

- **الخطوة الأولى:** التعرف على الأسس النظرية للخدمات الطلابية.
 - **الخطوة الثانية:** توضيح ملامح جائزة مصر للتميز الحكومي.
 - **الخطوة الثالثة:** رصد واقع الخدمات الطلابية بكلية التربية جامعة بنها على ضوء معايير جائزة مصر للتميز الحكومي.
 - **الخطوة الرابعة:** وضع تصور مقترح لتطوير الخدمات الطلابية بكلية التربية جامعة بنها على ضوء معايير جائزة مصر للتميز الحكومي.
- ولتنفيذ خطوات البحث فقد انتظمت في شكل المحاور التالية:

المحور الأول: الأسس النظرية للخدمات الطلابية

تعتبر الخدمات الطلابية نظام دعم شامل تقدمه المؤسسات التعليمية والجامعية لطلابها من خلال الوحدات الأكاديمية والإدارية بها منذ لإلتحاقهم وحتى تخرجهم وحتى بعد التخرج، وهي تسعى إلى تكيف الطالب ونموه نمو شامل متكامل بهدف زيادة انتمائهم ورضاهم عن المؤسسة التعليمية التي يلتحقون بها. (الدهشان؛ وآخرون، ٢٠٢٤، ٥٧١) وسوف يتم تناول موضوع الخدمات الطلابية من حيث مفهومها وأهدافها وأهميتها وخصائصها، وكذلك أبعادها وذلك على النحو التالي:

١- مفهوم الخدمات الطلابية:

تعددت وتتنوع الآراء التي حاولت تعريف الخدمات الطلابية، وسيتم استعراض وجهات نظر بعض الباحثين والمفكرين على النحو التالي:

عرف (شحاته، ٢٠١٢، ٧) الخدمات الطلابية على أنها: مجموعة الجهود والبرامج المنظمة التي تقدمها الحكومة والمؤسسات التعليمية التي تساعد الطلاب في حل مشكلاتهم التعليمية والاجتماعية والاقتصادية والصحية، بهدف إشباع حاجاتهم الضرورية وتمكينهم من التفاعل الإيجابي مع مجتمعهم.

وعرفها (الزكي؛ وعبدالعزيز، ٢٠١٢، ١٩٩) على أنها: الجهود التي تبذلها الجامعة وكلياتها لمساعدة الطلاب وتهيئة المناخ المناسب لنجاح العملية التعليمية مثل خدمات القبول، والتسجيل، والتغذية، والأنشطة والعلاقات العامة، والإعلام، والخدمات الصحية، والمكتبية، والخدمات العامة.

وعرفتها أيضًا (باناعمة، ٢٠١٥، ٨٩) على أنها: هي كل ما تقدمه الجامعة من خدمات تشمل الخدمات التعليمية، والخدمات الصفية، والخدمات المكتبية، وخدمات التسجيل والقبول، وخدمات الأنشطة والبرامج الثقافية، والاجتماعية، والرياضية، وخدمات الإسكان، وخدمات التغذية، والخدمات الصحية، وخدمات نظام التشغيل والقروض، والخدمات الحاسوبية المقدمة للطلاب من الجهات المسؤولة بالجامعة.

وفي هذا السياق، عرفتها (الحرارزة، ٢٠١٦، ٧) على أنها: مجموعة الجهود التي تقدمها المؤسسات التعليمية لمساعدة الطلاب على حل مشكلاتهم وإشباع حاجاتهم، وتنمية مهاراتهم ومعلوماتهم وخبراتهم؛ وذلك من خلال توفير المناخ الملائم لهم لتحقيق النمو المتكامل.

وعرفتها (إبراهيم، ٢٠١٦، ١٧٧) على أنها: جميع الأنشطة والإجراءات التي يتم اتخاذها من قبل القائمين على إدارة المؤسسة الجامعية لتوفير احتياجات ومتطلبات الطلاب المنشودة والخاصة بعملية إعدادهم وتأهيلهم ليصبحوا كوادر ملائمة لسوق العمل بداية من خدمات القبول والتسجيل والإرشاد الأكاديمي والتعامل مع مختلف الوحدات الإدارية وموظفيها، وعمليات التعليم والتعلم والتفاعل مع أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم، وكذلك خدمات التوجيه المهني والتعلم مدى الحياة.

وعرفتها أيضًا (الحقباتي، ٢٠١٦، ٦٧-٦٨) على أنها: خدمات الرعاية والبرامج والأنشطة التي تقدمها المؤسسات التعليمية والتي تحدد رؤيتها ورسالة وأهداف المؤسسة التعليمية بهدف إشباع حاجات الطلاب وحل مشاكلهم وتنمية شخصياتهم من جميع الجوانب.

هذا، وعرفها (الفارسي، ٢٠٢٠، ٣٦) على أنها: تلك الخدمات التي يتم تقديمها للطلاب سواء كانت أكاديمية أو غير أكاديمية، كالخدمات التعليمية، وخدمات القبول والتسجيل، والخدمات المكتبية، والخدمات الإلكترونية، والإسكان الجامعي، والتغذية، والخدمات الصحية والاجتماعية، وخدمات الإرشاد والتوجيه، وخدمات الأنشطة، وذلك بقصد تهيئة الجو الأكاديمي الملائم.

كما عرفها الشياي والبلوشي (Alsheyadi, & Albalushi, 2020, 1197) على أنها: مجموعة من المبادرات الأكاديمية وغير الأكاديمية التي يمكن تقديمها للطلاب بهدف تعزيز مستوى الجودة التعليمية، وتحسين مستوى المعارف والمهارات المهنية وغير المهنية التي ينبغي أن يتمتع بها الطلاب.

وعرفتها (الحساوي؛ والصنات، ٢٠٢٢، ١٨٨) على أنها: الأنشطة والخدمات التي تقدمها الجامعة للطلاب والتي تهدف من خلالها إلى مساندة العملية التعليمية، وإشباع حاجات الطلاب ورغباتهم، وتسهم في تنمية قدراتهم وتطوير مهاراتهم الحياتية والمهنية.

كما عرفتھا (الدهشان؛ وآخرون، ٢٠٢٤، ٥٦٦) على أنها: مجموعة البرامج والجهود المقدمة للطلاب بغرض مساعدتهم على حل مختلف المشكلات التي قد تواجههم سواء كانت مشكلات اجتماعية أو اقتصادية أو تعليمية أو صحية وذلك من خلال توفير المناخ الملائم داخل وخارج المؤسسة التعليمية لتحقيق النمو المتكامل للطلاب.

وتعرف الخدمات الطلابية إجرائياً على أنها: الجهود التي تبذلها كلية التربية جامعة بنها بهدف مساعدة الطلاب على حل مشكلاتهم وإشباع حاجاتهم، وتنمية معارفهم ومهاراتهم وخبراتهم، وذلك من خلال تهيئة المناخ الملائم لذلك.

٢- أهداف الخدمات الطلابية:

تعتبر الخدمات التي تقدم للطلاب جزءاً أساسياً من مخططات أي نظام تعليمي، فالمشكلات التي تشغل أذهان المربين وواضعي السياسات التعليمية لم تعد تقتصر على تلك التي تتعلق بنظم التعليم وبرامجه، وطرق التدريس وما إلى ذلك، بل إن النواحي التي ترتبط بتهيئة الظروف الملائمة للتعليم والتعلم تكاد تتال نفس القدر من الاهتمام، ومن أجل ذلك أصبحت الخدمات الطلابية أحد المعايير الهامة للحكم على تقدم أو تخلف أي نظام تعليمي. (عزازي، ٢٠٢٣، ٣٩٠)

وتتمثل أهداف الخدمات الطلابية فيما يلي: (مرسي، ٢٠١٨، ١٨٨) (عبدالكريم ،

(٢٠١٧، ٣١٥) (السعافين، ٢٠١٥، ١٧) (Maslang , 2021 , 709 - 711)

- إعداد الطلاب عاطفياً وجسدياً وتربوياً واجتماعياً وثقافياً ورياضياً خارج سياق النظام الرسمي بما يوفر أسباب الراحة والاستقرار النفسي، والتفوق العلمي.
- المساهمة في إشباع حاجات الطلاب ومتطلباتهم وتوقعاتهم ومحاولة إشباع رغباتهم وتنمية مهاراتهم، وتطوير قدراتهم وشغل أوقات فراغهم بطريقة مفيدة.
- تهيئة الجو الملائم للتعليم والتحصيل الدراسي للطلاب من خلال أساتذة أكفاء، وتوفير برامج تعليمية حديثة.
- وسيلة لحل المشكلات الاجتماعية للطلاب وحمايتهم من الانحراف.
- وسيلة لتحقيق النمو المتكامل للطلاب، فهي تسهم في تهيئة الظروف لزيادة فاعلية عمليات التعليم والتعلم، وإتاحة الفرص الكافية للتوجيه الفردي والجماعي.
- ضرورة لتحقيق مبدأ تكافؤ الفرص التعليمية.

وعلى ذلك، فالخدمات التي تقدم للطلاب في كل المجالات الأكاديمية والإدارية قد تؤدي إلى حل المشكلات التي قد تواجههم بما يمكنهم من متابعة دراستهم في بيئة إيجابية، وتسهيل كافة معاملاتهم الإدارية والأكاديمية وذلك من خلال تهيئة بيئة جامعية مناسبة للطلاب في مختلف المجالات، ومن ثم فهي الداعم والمكمل للجانب التعليمي والأكاديمي.

٣- أهمية الخدمات الطلابية:

للخدمات الطلابية أهمية كبيرة في مجال التعليم الجامعي، فهي تعمل على تحسين البيئة التعليمية، وتهيئة الجو الأكاديمي المناسب، وتعمل على إزالة كافة المعوقات التي تشتت تركيز الطالب الجامعي، وتضع قيوداً على ممارسته الأنشطة الجامعية المختلفة سواء كانت أنشطة أكاديمية أم ترويحية أم تثقيفية أم اجتماعية. (الشهراني، ٢٠١٦، ٣٥)

وعلى ذلك، تسهم الخدمات الطلابية في زيادة دافعية الطلاب للتعلم، وتسهيل عملية التعليم، وتحقيق الشخصية الأكاديمية والمهنية المتوازنة القادرة على تطوير المجتمع وتحقيق أهدافه. (مرسي، ٢٠١٨، ١٩٠) فالخدمات التي تقدمها الجامعات هي في الواقع خدمات لتوظيف المعرفة ولربط البيئة التعليمية بالمجتمع ولتنمية الجانب المهني، ومن ثم تحقيق رفاهية الفرد والمجتمع. (بوشيت؛ والحمادي، ٢٠١٠، ٢٦٦)

هذا، وتمثلت أهمية الخدمات الطلابية فيما يلي: (الفارسي، ٢٠٢٠، ٣٧)

- تدعيم جاذبية الجامعة للطلاب.
- تعزيز المناخ النفسي المريح للطلاب.
- تطوير مهارات القيادة والمشاركة وتنمية الذات عند الطلاب.
- الحد من شعور الطلاب بالعزلة.
- دعم الجودة والاعتماد بالجامعة.
- التحسين المستمر لأداء الطلاب الإبداعي والابتكاري.

ومن ثم، تسهم الخدمات الطلابية في تحقيق مايلي: (إبراهيم، ٢٠٢٢ (أ)، ١٠٤)

- جودة الخبرات التعليمية للطلاب ونجاحهم الأكاديمي.
- تقليص معدلات التسرب الجامعي وزيادة تنوع الخبرات للطلاب.
- إعداد الطلاب للمشاركة الفعالة في المجتمع.
- إيجاد طرق متنوعة لاتخاذ القرار.
- التنمية الشخصية والأكاديمية للطلاب وتلبية احتياجاتهم الانفعالية.

وتأسيسًا على ما سبق، يجب أن تدرك المؤسسة بوضوح مسؤوليتها عن تقديم الخدمات الضرورية لتوفير بيئة آمنة وصحية لطلابها، وأن مسؤوليتها لا تقتصر على توفير البرامج التعليمية فحسب، وإنما تشمل على تقديم كل ما هو ضروري لتنمية طلابها ثقافيًا، واجتماعيًا، وأخلاقيًا وبدنيًا، ويختلف عدد ومدى الخدمات التي تقوم بها شؤون الطلاب من مؤسسة إلى أخرى تبعًا لرسالة المؤسسة ونوعية مجتمع الطلاب المستفيدين من هذه الخدمات، ولكن يجب أن يتم التخطيط بدقة لجميع التفاصيل المتعلقة بهذه الخدمات وأن تكون عنصرًا أساسيًا مدمجًا في نشاطات المؤسسة، كما يجب توضيحها بشكل يجعلها متاحة لجميع الطلاب، وكذلك يجب الأخذ في الاعتبار مدى علم الطلاب بهذه الخدمات، وجودتها. (الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، ٢٠٠٩، ٧٠)

٤- خصائص الخدمات الطلابية:

تمثلت خصائص الخدمات الطلابية فيما يلي: (Mullen & Gutierrez, 2016)

(344- 345) (علي، ٢٠١٩، ٣٠٦)

- تساعد على حل المشكلات الاجتماعية والاقتصادية والصحية والتعليمية للطلاب.
- تتيح الفرصة أمام الطلاب للتحصيل العلمي الجيد.
- تساعد على توفير بيئة تعليمية ملائمة داخل قاعات الدرس وخارجها.
- تحقيق النجاح في الحياة الجامعية والحياة العملية.
- إشباع احتياجات الطلاب، وتلبية رغباتهم وميولهم.
- تحقيق النمو المتكامل للطلاب في جميع الجوانب الجسمية والروحية والأخلاقية والاجتماعية والنفسية.
- تعمل على تحقيق الاستقلالية للطلاب، وتنمية قدراتهم لطرح الآراء والأفكار وتنمية النقد الذاتي في عملية التعليم.
- وأشارت (الدeshان، ٢٠٢٤، ٥٧٢) أن خصائص الخدمات الطلابية يمكن توضيحها فيما يلي:
 - تجمع بين الجانب النظري والعملية لتناسب ميول ورغبات الطلاب.
 - عدم ملكية الطالب لها فهو ينتفع بها لفترة معينة وتنتقل لطالب آخر.
 - تسهم في ربط الطلاب بالمجتمع الخارجي وتهيئتهم للتعامل معه.
 - تعمل على زيادة إقبال الطلاب في الالتحاق بالمؤسسة التعليمية.
 - ذات طبيعة متجددة وعدم قابليتها للتتميط.

وعلى ذلك، فالخدمات الطلابية تسهم في التنمية المتكاملة لشخصية الطالب الجامعي، وتطوير مهاراته وتقديم النصح والإرشاد الأكاديمي والاجتماعي والنفسي له، وتتيح له الفرصة لممارسة هواياته المختلفة وصقل شخصيته.

٥- أبعاد الخدمات الطلابية:

تعددت الخدمات التي تقدمها الجامعات إلى طلابها، فالجامعة في المقام الأول مؤسسة تعليمية، لا بد أن توفر مجموعة من الخدمات التي تتعلق بالدراسة والبحث العلمي، بالإضافة إلى خدمات أخرى ضرورية لتحقيق الهدف الشامل للتعليم العالي، وتشمل الأنشطة واحتياجات الطلاب من سكن، أو إعانات أو وسائل مواصلات أو خدمات ترفيهية. (الشهراني، ٢٠١٦، ٣٦) هذا، وتصنف الخدمات الطلابية حسب مجالاتها ونوعيتها إلى ما يلي: (الدهشان، ٢٠٠٣، ٢٧٥ - ٢٧٦) (علي، ٢٠١٩، ٣١٧) (السعافين، ٢٠١٥، ٢٤) (الشريف، ٢٠١٦، ١٧ - ٢٤) (عزازي، وآخرون، ٢٠٢٣، ٤٠٢)

- **الخدمات الأكاديمية:** يقصد بها الأمور المتعلقة بأعضاء هيئة التدريس، والمقررات الدراسية التي يدرسونها للطلاب، والبرنامج الذي ينتمي إليه الطالب، والأمور المتعلقة بالتقويم والامتحانات، وكيفية تعامل أعضاء هيئة التدريس مع الطلاب، وكذلك طرق التدريس التي يستخدمها أعضاء هيئة التدريس أثناء التدريس والوسائل التعليمية المعينة، بالإضافة إلى طرق التقويم وشكل الاختبارات التي تعطى للطلاب.
- **الخدمات الإدارية:** تضم جميع الجوانب الإدارية الميسرة لتحسين جودة الخدمات الأكاديمية وتضم طريقة تعامل الموظفين مع الطلاب، ومدى استجاباتهم للطلاب، ومدى تحري الموظفين للعدالة والمساواة أثناء التعامل مع الطلاب، وإجراءات القبول والتسجيل والتظلمات، وهل للكلية موقع إلكتروني موضح عليه كل التعليمات الخاصة بالطلاب والمتعلقة بالامتحانات، والتظلمات، وقواعدهما، وإجراءات القبول والتسجيل، والجدول وغيرها من الخدمات.
- **الخدمات الطبية:** وتتضمن هذه الخدمات الفحص الطبي الشامل للطالب المستجد عند التحاقه بالمؤسسة التعليمية، وتقديم المشورة الطبية له عندما يطلبها، وتقديم العلاج وإجراء العمليات الجراحية له في حالة مرضه داخل مستشفيات الجامعة وإدارتها الطبية، ونقل مرضى الحالات الحرجة إلى المستشفيات المتخصصة، وتحمل نفقات علاجهم، بالإضافة

إلى تقديم الاستشارات النفسية للطلاب المعتلين نفسيًا، مع الاحتفاظ بسجل كامل للحالة الصحية والبدنية لكل طالب خلال فترة وجوده بالكلية، مع العمل على تنمية الوعي الصحي والوقائي والعلاجي للطلاب من خلال المحاضرات والقوافل في المناسبات المختلفة.

■ **خدمات الإرشاد والدعم الأكاديمي:** تقدم مكاتب الإرشاد خدمات تتعلق بتسجيل المساقات وترتيبها حسب الخطة الدراسية، وتوجيه النصح للطلاب في تحديد تخصصاتهم بناءً على قدراتهم التي يتميزون بها، ومتابعة التقدم الدراسي للطلاب، وتشجيع الطلاب المتفوقين، ومساعدة الطلاب المتعثرين.

■ **الخدمات المكتبية:** تعتبر خدمات المكتبة ومواردها أحد أهم المعايير الأساسية اللازمة لضمان التعليم، فهي تعمل على تسهيل عملية تعلم الطلاب لمساعدتهم على النجاح، كما أن لها تأثير إيجابي على النجاح الأكاديمي للطلاب.

■ **الخدمات المالية:** تشمل توفير مساعدات مالية وعينية للطلاب غير القادرين وذوى الظروف الخاصة، وإعفاء بعض الطلاب من الرسوم الدراسية أو جزء منها، بالإضافة إلى المنح الدراسية للطلاب المتفوقين، ومساعدة بعض الطلاب في الحصول على قروض لتغطية بعض نفقات الدراسة أو حاجاتهم الشخصية والاجتماعية.

■ **خدمات الإرشاد المهني والوظيفي:** تتعلق هذه الخدمات بتوفير معلومات كافية عن المهن التي يمكن أن يعمل فيها الطالب بعد تخرجه، ودعوة الخريجين للتحدث عن خبراتهم في العمل، مع تنظيم مقابلات وعقد ندوات لأصحاب الأعمال للقاء الطلاب والتحدث معهم عن طبيعة بعض المهن والمهارات المطلوبة لكل مهنة، إضافة إلى تقديم إرشادات للطلاب تتعلق بكيفية التصرف في مقابلات العمل وتبصيرهم بإمكانية تغير طبيعة المهن، والحاجة إلى تجديد المعارف والمهارات بما يتناسب مع تغير طبيعة هذه المهن.

هذا، وصنف (الحساوي؛ والصنات، ٢٠٢٢، ١٩٢) (الزكي، وعبدالعزيز، ٢٠١٢،

١٩٦) (الحقباتي، ٢٠١٦، ٧١) الخدمات الطلابية تبعًا لوقت تقديمها إلى ما يلي:

■ الخدمات التي تقدم للطلاب قبل التحاقهم بالجامعة: وتتمثل في إعلان الجامعة عن مواعيد القبول والتسجيل، وعن التخصصات المتاحة والشروط المطلوبة للقبول، ووسائل الاتصال والتواصل مع الجامعة.

■ الخدمات التي تقدم للطلاب بعد التحاقهم بالجامعة: وتتمثل في الخدمات الطلابية المقدمة للطالب المنتسب فعليًا إلى الجامعة، كالأنشطة الطلابية المتنوعة، والمكافآت

المالية، وخدمات التغذية والخدمات المكتبية، والإرشاد والتوجيه الجامعي وغيرها من الخدمات المتعلقة بشؤون الطلاب.

■ **الخدمات التي تقدم للطلاب بعد التخرج:** وتتمثل هذه الخدمات في وحدات الخريجين للطلاب بإنشاء قاعدة بيانات لهم لمساعدتهم في إيجاد فرص وظيفية، بجانب عقد دورات تختص بالإرشاد المهني، ودورات تدريبية متنوعة في مجالات تنمي مهارات الطلاب بعد تخرجهم.

وتأسيسًا على ما سبق، تتنوع مجالات الخدمات الطلابية التي تقدمها الجامعة لطلابها، والتي تساعدهم على التكيف والنمو السليم مع الحياة الجامعية في ظل التغيرات البيئية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية لكي تسهم في خدمة المجتمع وتقدمه ورقية.

المحور الثاني: ملامح جائزة مصر للتميز الحكومي

تم إطلاق جائزة مصر للتميز الحكومي لتحقيق التنمية المستدامة رؤية مصر ٢٠٣٠؛ لتحسين جودة الحياة من مستوى المعيشة وخدمات مقدمة للمواطنين. والهدف الرئيس للجائزة هو تحفيز روح التنافس بين الموظفين من جهة، والمؤسسات الحكومية من جهة أخرى، وتكريم المتميزين في أداء الخدمات العامة تكريمًا معنويًا وماديًا مما يرسخ قيم العطاء والانتماء والتميز، ويحفز الجميع على الارتقاء بمستويات الأداء والالتزام بمعايير الجودة والتميز. (وزارة التخطيط والتنمية الاقتصادية والتعاون الدولي، ٢٠٢٤، ٤)

وطبقت جائزة مصر للتميز الحكومي نظام جوائز التميز الداخلي بالمؤسسات الحكومية بهدف تعميق ثقافة التميز وتعزيز روح التنافسية وإحداث نقلة نوعية في الأداء المؤسسي، من خلال العمل على رفع درجة جاهزية تلك المؤسسات واستدامة التميز بها وتأهيلها للمشاركة في الجائزة الوطنية جائزة مصر للتميز الحكومي. (أبوراضي؛ ومحمد، ٢٠٢٣، ١٦٧)

أولاً: نبذة عن منظومة التميز الحكومي

تعتبر منظومة التميز الحكومي نهجًا شاملاً يهدف إلى تطوير وتعزيز أداء المؤسسات الحكومية، وتحقيق التميز المؤسسي. وفيما يلي نبذة مختصرة عن منظومة التميز الحكومي: (وزارة التخطيط والتنمية الاقتصادية والتعاون الدولي، ٢٠٢٤، ٤ - ٦)

■ تم إطلاق جائزة مصر للتميز الحكومي لتحقيق استراتيجية التنمية المستدامة (رؤية مصر ٢٠٣٠) والتي تقضي بتكوين جهاز إداري كفء وفعال يطبق مفاهيم الحوكمة، ويسهم بدوره في تحقيق التنمية، ويستجيب لطلبات المواطنين لتعزيز مكانة مصر العالمية.

- تعكس منظومة التميز الحكومي فلسفة التميز المؤسسي والعقلية القيادية التي تؤمن بأهمية جودة العمل والتميز المؤسسي في تحقيق الريادة، وتمكين الحكومات المؤثرة والإيجابية في صناعة المستقبل عن طريق رفع معايير الأداء وتحسين العمليات وتقديم القيمة النوعية لبناء الثقة لدى المواطنين في قدرات الحكومة على تشكيل وبناء المستقبل.
- تنتهج المنظومة التفكير المتجدد والابتكاري الجذري واستشراف المستقبل لتحقيق إضافة نوعية في تنفيذ المهام وتقديم الخدمات، وتركز المنظومة على الاستفادة من القدرات المتميزة في المجالات المطلوبة، وتعزيز الشراكة الموسعة، وكذلك المرونة والقابلية للتكيف مع المتغيرات.
- تدعم معايير منظومة التميز الحكومي تطوير برامج العمل الحكومية وآليات قيادة التميز المؤسسي في القطاع الحكومي لإعداد الأنظمة الداخلية، وتمكين المؤسسات من فهم ومواكبة التطورات في عصر المتغيرات المتسارعة عالمياً. وتركز منظومة التميز الحكومي على فلسفة التحسين والتطوير الأمثل لرفع مستويات الأداء المتميز والريادة في تقديم خدمات عالية الجودة تفوق وتتجاوز توقعات جميع المعنيين لتكون المؤسسات ضمن أفضل الممارسات العالمية في التطبيقات الابتكارية.
- تم تصميم الجائزة بالاعتماد على منظومة التميز الحكومي الإماراتي وإعداد معاييرها ضمن ثلاث محاور رئيسة هي (الرؤية والابتكار والممكنات) كأساس لتقييم الجهات الحكومية وتحديد مستوى النضج الذي وصلت إليه هذه الجهات في رحلتها نحو الريادة وتحديد مجالات وفرص التحسين التي تساعدها في تحقيق أهدافها لتعبر عن أسلوب تفكير جديد في طريقة تخطيط وتنفيذ وتطوير العمل الحكومي باعتماد مبادئ ومفاهيم مبتكرة تمت تجربتها وتطبيقها في حكومة دولة الإمارات وأثبتت فاعليتها في تحقيق نتائج رائدة، حيث إنه توجد شراكة استراتيجية بين البلدين والتي تطمح إلى التعاون وتبادل الخبرات والعمل على تصميم نظام متابعة وقياس مؤشرات الأداء في منظومة العمل الحكومي المصرية بالاستناد إلى التجربة الإماراتية المتميزة في هذا الخصوص.
- وفي إطار التطوير والتحسين المستمر من فريق إدارة جائزة مصر للتميز الحكومي تم إجراء بعض التعديلات على هذا النموذج ليكون أكثر تماشياً مع طبيعة عمل الكليات الحكومية، حيث تم إضافة حزمة من مؤشرات الأداء ومقاييس الرأي طبقاً لمتطلبات كل معيار وعمل بطاقات وصف لكل مؤشر على حده تتضمن وصف المؤشر ومعادلة

حسابه والنمط المحبذ له، بالإضافة إلى وضع قائمة استرشادية لبعض المرفقات الهامة لكل معيار أيضًا، وقد تم تجريبيها في المرحلة الثانية من الجوائز الداخلية والتي أثبتت كفاءتها في تحقيق نتائج ريادية للكليات المشاركة.

■ وتتمثل رؤية ورسالة وأهداف الجائزة فيما يلي: (وزارة التخطيط والتنمية الاقتصادية والتعاون الدولي، ٢٠٢٤، ٥)

● **رؤية جائزة مصر للتميز الحكومي:** مؤسسات وهيئات حكومية متميزة ومتفوقة في كافة جوانب الأداء لتحسين جودة حياة المواطن المصري وتعزيز ريادة وتنافسية الدولة المصرية.

● **رسالة جائزة مصر للتميز الحكومي:** دعم بناء إمكانات وثقافة التميز لدى المؤسسات الحكومية والمعنيين، لتحقيق جودة الحياة وتعزيز ريادة وتنافسية الدولة المصرية من خلال المشاركة الفعالة في خلق نظام إيكولوجي يحقق استدامة التفوق في الأداء وإلقاء الضوء على أفضل الممارسات ودعم الابتكار لتشكيل المستقبل.

أهداف جائزة مصر للتميز الحكومي

تمثلت أهداف جائزة مصر للتميز الحكومي فيما يلي:

- تحقيق معدلات أفضل لرضا المواطنين / الموظفين.
- بناء نموذج مؤسسي جديد يطبق مفاهيم الحوكمة والاستدامة في الجهاز الإداري.
- تغيير فلسفة العمل الحكومي ونشر ثقافة الجودة والتميز على مستوى الجهاز الإداري للدولة.
- تشجيع التنافسية بين المؤسسات الحكومية على كافة المستويات القومي والمحلي والإقليمي.
- تعزيز روح الابتكار والإبداع والمكافأة على التميز في المجتمع المصري.
- إلقاء الضوء على النماذج الناجحة للمؤسسات والأفراد في القطاع الحكومي.

وتأسيسًا على ما سبق، يمكن القول: إن منظومة التميز الحكومي تركز على فلسفة التحسين والتطوير الأمثل لرفع مستويات الأداء المتميز والريادة في تقديم خدمات عالية الجودة، وذلك لتحقيق استراتيجية التنمية المستدامة رؤية مصر ٢٠٣٠.

ثانيًا: مفاهيم منظومة التميز الحكومي

تمثلت مفاهيم منظومة التميز الحكومي فيما يلي: (وزارة التخطيط والتنمية الاقتصادية

والتعاون الدولي، ٢٠٢٤، ٧-٩)

الرؤية المستقبلية:

يكمن دور منظومة التميز الحكومي في إعداد رؤية طموحة لحكومات المستقبل المؤثرة والإيجابية؛ وذلك من خلال تأسيس هيكل حكومي متكامل يقوم على أسس المواطنة بين الشراكات والاستفادة المثلى منها ولتحقيق ذلك، تضع الحكومة أولويات تركز فيها على بناء دولة قوية تتميز بقدرتها على الاستمرار والبقاء، وتطوير رأس مالها البشري من أجل تأسيس اقتصاد ينتسم بالقوة والمرونة.

الأهداف الشاملة:

تعمل منظومة التميز الحكومي على الخروج من الأسلوب التقليدي في التفكير، ولذلك فإن المنظومة تحفز الحكومات على بناء خططها وأهدافها بشكل شمولي ومستمر دون التوقف عند نقطة تحقيقها أو الاكتفاء بتنفيذها من أجل تحقيق الاستدامة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية على المدى الطويل.

الفكر التغييري:

توفر منظومة التميز الحكومي مفاهيم وتغيرات جديدة تركز على الحداثة ليس لأنها عنصر بالغ الأهمية في عملية التطوير فحسب، بل لأنها تدفع التغيير والتحول والتجديد في جميع الجوانب التي تؤثر على قدرتها في البقاء والاستمرارية وتلهم توجهاتها المستقبلية لتوفير القيمة النوعية، وبالتالي ترك أثر إيجابي على مستوى السعادة وجودة الحياة لدى الأفراد.

القيادة الرشيدة:

تركز فلسفة منظومة التميز الحكومي بأكملها على القيادة وعدم التركيز على الالتزام بما تم بناؤه والحفاظ عليه فقط بل على المستقبل واكتشافاته دون المساس بالسياق الحاضر للمؤسسات/الجهات. كما تعتمد المنظومة على فلسفة التركيز على القيادة ومدى التزامها في قيادة الجهة من خلال الابتكار الجذري والتفكير الريادي بما يحقق ريادة واستدامة الدولة في المجتمعات الدولية.

المواطنة المتكاملة:

تركز منظومة التميز الحكومي على أهمية المواطنة المتكاملة في إعداد رؤية طموحة لحكومات المستقبل المؤثرة والإيجابية؛ وذلك من خلال المواطنة بين الشراكات والاستفادة المثلى منها، والمساهمة في تحفيز العمل المشترك بين جميع القطاعات المعنية من خلال تبادل المعرفة والخبرات وبناء المشاريع المشتركة بينها مما يشكل أساساً قوياً لتحقيق الأولويات الوطنية التي أساسها السعادة وجودة الحياة في المجتمع.

القيمة النوعية:

تركز منظومة التميز الحكومي على توفير القيمة النوعية بشكل مباشر أو غير مباشر؛ وذلك من خلال التركيز على الأفراد في إدارة المهام والأنشطة الرئيسية للمؤسسة/الجهة، بالإضافة إلى إعادة صياغة معايير تقديم الخدمات بشكل مبتكر وإطار متكامل وبمبدأ السبع نجوم من أجل رفع كفاءتها إلى أفضل المعايير العالمية وبما يحقق تجربة استثنائية للأفراد.

التركيز على النتائج:

تركز منظومة التميز الحكومي تركيزاً كبيراً على قياس القيمة المضافة، وهو الأمر الذي يتوقعه المعنيون الرئيسيون، وذلك من خلال تعزيز الكفاءة والفعالية في مجالات العمل الرئيسية باستخدام أسلوب التفكير الابتكاري، والتركيز على النتائج ذات الأثر طويل المدى بما يحقق ميزة تنافسية متقدمة من الريادة في مؤشرات التنافسية العالمية.

الأساليب الرائدة:

تعمل منظومة التميز الحكومي على تطوير الجهة لقدراتها المستقبلية من خلال توظيف كافة أدوات استشراف المستقبل من أجل التعرف على المتغيرات المستمرة والتي من شأنها أن تساعدها على تحليل ودراسة التغيرات والتوجهات العالمية والمستقبلية وكيفية مواكبتها وسرعة الاستجابة لها لبناء الجاهزية للمستقبل، وذلك من خلال بناء وصياغة جميع أطر ونماذج العمل المدعومة بالتكنولوجيا الحديثة.

التعلم والتطوير:

قدمت منظومة التميز الحكومي معنى جديداً للتعلم والتطوير بهدف الارتقاء بالتميز ولذلك لا يعتمد التعلم والتطوير على مبدأ "تعلم لتعمل" وإنما على مبدأ "تعلم من خلال العمل". فالتجربة تقدم لنا فرصة لاستكشاف المجالات المختلفة، ودراسة كافة الاحتمالات وتطوير الأساليب المناسبة لتلاءم المتطلبات.

الحكومة الرائدة:

تكمن قوة منظومة التميز الحكومي في إعداد الجهات الحكومية لتصبح قادرة على العمل بتنافسية وفق أعلى المعايير العالمية للوصول إلى الريادة. ففي بداية الطريق لبناء الأساس تعمل المنظومة على تقديم الدعم ببناء الجودة والكفاءة والثقافة المرنة والتي تسعى لتحسين العمليات. وفي المستوى الأعلى، تعمل المنظومة على دعم بناء القدرات المتميزة من أجل توفير القيمة بتوظيف

التفكير الإبداعي والتمكين الرقمي والذكي والذي يساعد في توفير الفرص للشراكات وتوطيد العلاقات والارتقاء بها. وفي المستويات المتقدمة، تعمل المنظومة على تشجيع التفكير الابتكاري الجذري. وفي ضوء ما سبق، تركز منظومة التميز الحكومي على مجالات متعددة كالرؤية، والأهداف، والقيادة، والموارد البشرية، والشراكات مع التركيز على تحقيق رؤية مصر ٢٠٣٠، والابتكار، والاستدامة، ورضا الأفراد من أجل تحقيق التحسين المستمر، وتطبيق أفضل الممارسات العالمية، وذلك من أجل رفع مستويات الأداء المتميز والريادة في تقديم خدمات عالية الجودة.

ثالثاً: معايير منظومة التميز الحكومي

تم تصميم منظومة التميز الحكومي وإعداد معاييرها واستخدامها كأساس للتقييم بحيث تشمل ثلاث محاور رئيسية: (وزارة التخطيط والتنمية الاقتصادية والتعاون الدولي، ٢٠٢٤، ١٠ - ٣٣)

- مدى تحقيق الرؤية.
- درجة تشجيع الابتكار.
- مدى توافر إمكانات التميز.

والشكل التالي يوضح محاور ومعايير منظومة التميز الحكومي:



شكل (١)

معايير منظومة التميز الحكومي

المصدر (وزارة التخطيط والتنمية الاقتصادية والتعاون الدولي، ٢٠٢٤، ١٠)

وفيما يلي توضيح لمحاور ومعايير منظومة التميز الحكومي، وذلك على النحو التالي:

المحور الأول: تحقيق الرؤية (٦٠%)

يتضمن المحور الأول أربعة معايير رئيسية هي:

- رؤية مصر ٢٠٣٠.
- المهام الرئيسية.
- خدمات سبع نجوم.
- الحكومة الإلكترونية/ الذكية.

المعيار الرئيس الأول: رؤية مصر ٢٠٣٠

يركز على مدى قيام الجهة بتحقيق دورها في تحقيق رؤية مصر ٢٠٣٠ من خلال التخطيط والتنسيق مع الجهات المعنية لتحقيق جودة الحياة ورضا المواطنين في المجتمع. كما يركز هذا المعيار على مدى متابعة الجهة لأدائها وتقييم نتائج مؤشرات الأداء ذات العلاقة المدرجة في رؤية مصر ٢٠٣٠. ويشمل: تخطيط ومتابعة تنفيذ رؤية مصر ٢٠٣٠.

المعيار الرئيس الثاني: المهام الرئيسية

يركز على مدى تطبيق الجهة الحكومية لخططها الاستراتيجية وتصميم وتطبيق مشاريع ومبادرات وبرامج وسياسات وعمليات تنظيمية ورقابية مبتكرة، وذلك ضمن خططها التشغيلية بما يتوافق مع مهامها المدرجة في قانون التأسيس، وأية مهام أخرى مسندة لها، وبما يضمن تحقيق الأهداف الاستراتيجية للجهة بكفاءة وفعالية، مع التزام الجهة ببناء وتهيئة البيئة المناسبة لرضا الفرد والأسرة والمجتمع وفقاً لطبيعة عملها، ومن حيث تأثير عملها على محاور الاستدامة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية وبما يحقق جودة الحياة للأجيال الحالية والقادمة، كما يركز هذا المعيار على تقييم نتائج الأداء الاستراتيجي والتشغيلي للجهة شاملاً نتائج إنجاز المشاريع والمبادرات والبرامج والعمليات التنظيمية والرقابية. ويشمل تطبيق ومتابعة أداء الاستراتيجية، إدارة وتطبيق المشاريع/ المبادرات/ البرامج(الخطط التشغيلية)، إدارة العمليات، الاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية.

المعيار الرئيس الثالث: خدمات سبع نجوم

يركز على مدى تطبيق الجهة الحكومية بتصميم وإدارة وتطوير الخدمات والعمليات المرتبطة بها بشكل مبتكر، وذلك لإرضاء المتعاملين من الأفراد (Government to Citizen) والتي تشمل الطلاب والمجتمع في حالة المؤسسات التعليمية ومؤسسات الأعمال

(Government to Business) والخدمات الحكومية التي تقدم من جهة حكومية للجهات الحكومية الأخرى (Government to Government) - بشكل مباشر أو غير مباشر - بغرض توفير قيمة مضافة لهم لتحقيق الرضا والإيجابية وجودة الحياة، كما يركز هذا المعيار على تقييم نتائج مؤشرات الأداء الخاصة بالخدمات المقدمة لإرضاء المتعاملين من أفراد ومؤسسات أعمال وجهات حكومية. ويشمل تصميم وإدارة الخدمات والعمليات المرتبطة بها، وكذلك الإنجازات والنتائج الخاصة بتصميم وإدارة الخدمات (شاملاً الخدمات المشتركة).

المعيار الرئيس الرابع: الحكومة الإلكترونية/ الذكية.

يركز على مستوى النضج الإلكتروني/ الذكي ومدى تصميم وتطبيق خطط وسياسات وآليات مبتكرة تدعم التحول إلى تقديم الخدمات بطريقة إلكترونية من خلال المواقع الإلكترونية على شبكة المعلومات الدولية الإنترنت/ أو الذكية من خلال التطبيقات على الأجهزة الذكية بما يحقق أهداف استراتيجية الجهة وأهداف استراتيجية الحكومة الذكية في الدولة، ومدى تحقيقها لنتائج أداء رائدة في هذا المجال لإرضاء المتعاملين وتعزيز الرضا الوظيفي وتحقيق بيئة عمل إيجابية. ويشمل: تصميم وتطبيق خطط وسياسات التحول الإلكتروني/ الذكي، والإنجازات والنتائج الخاصة بالتحول الإلكتروني/ الذكي.

المحور الثاني: الابتكار (٢٠%)

يتضمن المحور الثاني معيارين رئيسيين هما: استشراف المستقبل وإدارة الابتكار، ويتم مراعاة مدى تطبيق كل من المعيارين بناءً على طبيعة عمل الجهة الحكومية من خلال استشراف المستقبل وتحديد أهم المتغيرات في محيطها الخارجي ومدى تأثير هذه العناصر على عملها، كما يركز المحور على مدى تطبيق الجهة لاستراتيجية الابتكار وذلك لإعداد وتنفيذ المبادرات الريادية والمبتكرة في مجال عملها الرئيسي والعمليات والخدمات والبرامج التي تطبقها لضمان تحقيق أهدافها الاستراتيجية وتقديم أعلى مستوى من الخدمات لإرضاء المتعاملين والمعنيين.

المعيار الرئيس الخامس: استشراف المستقبل

يركز على مدى تطوير الجهة الحكومية لقدراتها في مجال التفكير المستقبلي من خلال الاستثمار في المعرفة، والتجديد المستمر للنقد نحو الريادة العالمية والقدرة على الاستجابة للمتغيرات باستخدام أدوات استشراف المستقبل المتنوعة مثل (دلفي والسيناريوهات) وذلك لتتمكن الجهة من العمل على تحليل ودراسة الاتجاهات العالمية والمستقبلية وكيفية مواكبتها وسرعة الاستجابة لبناء الجاهزية

للمستقبل ولكافة الاحتمالات والنتائج المتوقعة وغير المتوقعة لها من خلال التجديد في طرق وأساليب العمل وبما ينسجم مع تحقيق التقدم في إنجازات الجهة خارج حدود إطار قدراتها الحالية. كما يركز المعيار على الجهود التي تبذلها الجهة في فهم المتغيرات المستقبلية وبناء نماذج مستقبلية للقطاعات المعنية واقتناص الفرص مع ضمان المرونة الاستراتيجية والعملية التي ستؤثر على عملياتها وخدماتها وسياساتها في تحقيق الرضا للمعنيين والمجتمع. ويركز هذا المعيار على مدى تحقيق نتائج رائدة في هذا المجال، ويشمل قدرات التفكير المستقبلي.

المعيار الرئيس السادس: إدارة الابتكار

يركز على أهمية دور الجهة الحكومية في تقديم الحلول والابتكارات الجذرية من خلال تحديد أهداف واضحة للابتكار في مجال عملها والاستثمار في الأفكار والأبحاث والتجارب العملية ضمن مجالات عملها وإنتاج المعرفة، وبناء ثقافة وبيئة عمل إيجابية تدعم الابتكار والتطوير المستمر؛ وذلك من خلال تطبيق أنظمة وآليات تعزز مشاركة المعنيين والجهات الحكومية وغير الحكومية والقطاع الخاص والمجتمعي في تطبيق جهود الابتكار لتنفيذ أعمال ومهام الجهة الرئيسية وعملياتها الفنية بطرق ابتكارية وتقديم خدمات جديدة ومبتكرة لتحقيق قيمة نوعية لإرضاء جميع المعنيين. كما يركز هذا المعيار على مدى تحقيق نتائج رائدة في هذا المجال، ويشمل تطوير وتطبيق أنظمة إدارة الابتكار.

المحور الثالث: الممكنات (٢٠%)

المعيار الرئيس السابع: رأس المال البشري

يركز على الاستثمار في رأس المال البشري وتحقيق استدامته وزيادة كفاءته وإنتاجيته وتوفير بيئة عمل إيجابية ومحفزة ومبتكرة من خلال وضع السياسات والخطط اللازمة لتحقيق كل من أهداف الأفراد والجهة بشكل مشترك مع تقديم خدمات لإسعاد الموظفين والارتقاء بجودة الحياة لديهم وفقاً لقوانين ولوائح الموارد البشرية والأنظمة والأدلة المكملة. كما يشتمل المعيار على تقدير جهود العاملين ومكافأتهم وتحفيزهم وتمكينهم ورفع قدراتهم على الابتكار مع التركيز على استقطاب الكفاءات التخصصية والمحافظة عليها وتحقيق التوازن بين الجنسين. كما يركز هذا المعيار على مدى تحقيق نتائج رائدة في هذا المجال، ويشمل تصميم وتطبيق الخطط والسياسات والعمليات المتعلقة برأس المال البشري.

المعيار الرئيس الثامن: الممتلكات والموارد

يركز على مدى كفاءة وفاعلية إدارة الجهود الحكومية لمواردها الداخلية وممتلكاتها لدعم إستراتيجية وسياسات الجهة وضمان التنفيذ الفعال للعمليات بما في ذلك تحديد أولويات الإنفاق بما يتوافق ويتخطى توقعات ومصالح المتعاملين وإلغاء الإنفاق في المجالات التي لا تضيف قيمة نوعية لهم. كما يركز هذا المعيار على مدى تحقيق نتائج رائدة في هذا المجال، ويشمل تخطيط وإدارة الممتلكات والموارد (المباني والمرافق، المعدات والأجهزة، الموارد)، وإدارة العلاقة مع الموردين، وإدارة الموارد المالية.

المعيار الرئيس التاسع: الحوكمة

يركز على مدى كفاءة وفاعلية الإطار العام للحوكمة بما يضمن تحقيق مبدأ المساءلة تجاه المعنيين والشفافية تجاه المجتمع والجهات المعنية بالحوكمة على المستوى الحكومي فيما يتعلق بالأداء ومدى الالتزام بالتشريعات والقوانين بما في ذلك المتعلقة بحقوق الملكية الفكرية. كما يركز هذا المعيار على مدى تحقيق نتائج رائدة في هذا المجال، ويشمل تصميم وتطبيق إطار عام للحوكمة.

المعيار الرئيس العاشر: إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال

يركز هذا المعيار الرئيس على مدى كفاءة وفاعلية الجهات الحكومية في تطبيق برامج لإدارة المخاطر واستمرارية الأعمال إلى جانب إدارة حالات الأزمات والكوارث، وذلك لضمان تقليل حجم المخاطر ووضع ضوابط فعالة للمخاطر الحالية والمتوقعة، إضافة إلى ضمان الاستمرارية في تقديم الخدمات للمتعاملين والمعنيين من خلال التصدي بفاعلية لأي حدث طارئ أو أزمة وبما يساهم في بناء وتعزيز ثقة جميع المعنيين في الجهة الحكومية. كما يركز هذا المعيار على مدى تحقيق نتائج رائدة في هذا المجال، ويشمل تصميم وتطبيق إطار عام لإدارة المخاطر.

وتأسيساً على ما سبق، يمكن القول: إن جائزة التميز الحكومي تشجع التنافس الفردي والمؤسسي، وذلك من خلال نشر ثقافة التميز، ومعايير الجودة. لذا كان من الضروري الوقوف على واقع الخدمات الطلابية في كلية التربية جامعة بنها على ضوء معايير جائزة مصر للتميز الحكومي، وهو ما سيتم تناوله في المحور القادم.

المحور الثالث: واقع الخدمات الطلابية بكلية التربية جامعة بنها على ضوء معايير جائزة مصر للتميز الحكومي

في ضوء معايير جائزة مصر للتميز الحكومي يمكن توجيه الاهتمام نحو الخدمات الطلابية كمدخل لتحقيق التميز المؤسسي، وتحسين فرص الحصول على جائزة التميز الحكومي التي أطلقتها وزارة التخطيط والتنمية الاقتصادية لتحقيق رؤية مصر ٢٠٣٠م. وفيما يلي نبذة مختصرة عن كلية التربية جامعة بنها، وكذلك رصد واقع الخدمات الطلابية بكلية التربية جامعة بنها على ضوء معايير جائزة مصر للتميز الحكومي، وذلك على النحو التالي:

أولاً: نبذة عن كلية التربية جامعة بنها

مرت الكلية بعدة مراحل حتى وصلت إلى ما هو عليه الآن وذلك على النحو التالي:

(كلية التربية - جامعة بنها، ٢٠٢٣ - ٢٠٣٠، ١٣ - ١٤)

- أنشئت الكلية في عام ١٩٧٦م كأحدى كليات جامعة الزقازيق فرع بنها، وبدأت الدراسة فيها في العام الجامعي ١٩٧٧ / ١٩٧٨ في مبنى إدارة الجامعة وكانت تضم ثلاثة أقسام تربوية: قسم المناهج وطرق التدريس، قسم أصول التربية، قسم علم النفس.
- انتقلت الكلية إلى أول مبنى لها (التربية الرياضية حالياً) في عام ١٩٧٩م مع استئجار مدرج في مبنى جمعية الشبان المسلمين في مدينة بنها.
- في عام ١٩٨٤م تم تحويل الأقسام التربوية الثلاثة إلى خمسة أقسام: المناهج وطرق التدريس، أصول التربية، الإدارة التعليمية والتربية المقارنة والذي كان يتبع قسم أصول التربية، علم النفس التعليمي، الصحة النفسية والذي كان يضمها قسم علم النفس.
- في عام ١٩٨٩م تم افتتاح برامج جديدة في الكلية (تعليم أساسي) وهي معلم لغة عربية، معلم دراسات اجتماعية، معلم رياضيات، معلم علوم (ونلك لتلبية لحاجات المدارس الابتدائية).
- انتقلت الكلية إلى مبنى جديد في مجمع الكليات عام ٢٠٠٠م بجوار كليتي الآداب والتجارة.
- في عام ٢٠٠٥م صدر قرار جمهوري باستقلال فرع بنها عن جامعة الزقازيق لتصبح جامعة بنها وتمثل كلية التربية واحدة من كلياتها.
- انتقلت الكلية في عام ٢٠١٣م إلى مبنى خاص بها (المبنى الحالي) والذي تم إنشاؤه في أرض الجامعة في كفر سعد مركز بنها.
- تقدم الكلية (٢٣) برنامجاً أكاديمياً لإعداد المعلم في المرحلة الجامعية الأولى.
- حصلت الكلية على المركز الثالث على مستوى الجامعة في جائزة جامعة بنها للتميز الداخلي الدورة الثانية ٢٠٢٥م.

ثانيًا: رصد واقع الخدمات الطلابية بكلية التربية جامعة بنها على ضوء معايير جائزة مصر للتميز الحكومي

استهدف هذا المحور رصد واقع الخدمات الطلابية بكلية التربية جامعة بنها على ضوء

معايير جائزة مصر للتميز الحكومي، وذلك على النحو التالي:

١- واقع الخدمات الطلابية في ضوء رؤية مصر ٢٠٣٠

تعددت الخدمات الطلابية التي تقدمها الكلية والتي تتوافق مع رؤية مصر ٢٠٣٠:

وضعت الكلية رؤية ورسالة ومجموعة من الغايات، ويتمثل ذلك فيما يلي: (الخطة

الاستراتيجية لكلية التربية، ٢٠٢٣ - ٢٠٣٠، ٧٩ - ٨٣)

▪ رؤية كلية التربية - جامعة بنها: تأمل كلية التربية جامعة بنها أن تكون رائدة في الخدمات التعليمية والتربوية والبحثية والمجتمعية لإعداد متخرج متميز يتمتع بأعلى مستويات الجودة.

▪ رسالة كلية التربية - جامعة بنها: تلتزم كلية التربية جامعة بنها بتكوين معلم مبدع متمكن من المعارف والمهارات الحديثة في التربية، وإعداد بحث علمي متميز يسهم في التنمية المستدامة للمجتمع وحل قضاياها وفقًا لمقتضيات العصر ومعايير الجودة المنشودة في إطار من القيم الحاكمة.

▪ غايات كلية التربية - جامعة بنها:

تهدف كلية التربية - جامعة بنها إلى تحقيق الغايات التالية:

▪ طلاب وخريجون متميزون ومؤهلون لوظائف المستقبل.

▪ الارتقاء بمنظومة الدراسات العليا والبحث العلمي.

▪ كسب ثقة المجتمع.

▪ حوكمة وجودة الأداء المؤسسي.

▪ تنمية الموارد المالية بالكلية.

▪ زيادة القدرة الاستيعابية للكلية.

▪ تعزيز المكانة الإقليمية للكلية.

▪ كلية رقمية (ذكية).

تسعى الكلية إلى تطبيق نظم الجودة والاعتماد الأكاديمي لبرامجها المختلفة. فقد تم اعتماد (٨) برامج والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (١)

البرامج المعتمدة بكلية التربية جامعة بنها وتاريخ اعتمادها

م	اسم البرنامج	تاريخ الاعتماد
١	برنامج إعداد معلم التاريخ	قرار مجلس إدارة الهيئة رقم (٢١٢) بتاريخ ٢٠٢١/١٢/٢٢.
٢	برنامج إعداد معلم الفلسفة والاجتماع	قرار مجلس إدارة الهيئة رقم (٢١٢) بتاريخ ٢٠٢١/١٢/٢٢.
٣	برنامج إعداد معلم اللغة العربية والدراسات الإسلامية	قرار مجلس إدارة الهيئة رقم (٢١٢) بتاريخ ٢٠٢١/١٢/٢٢.
٤	برنامج إعداد معلم اللغة الإنجليزية	قرار مجلس إدارة الهيئة رقم (٢٢٣) بتاريخ ٢٠٢٣/٣/٨.
٥	برنامج إعداد معلم الكيمياء للتعليم العام (الإعدادي والثانوي)	قرار مجلس إدارة الهيئة رقم (٢٢٦) بتاريخ ٢٠٢٣/٦/٢١.
٦	برنامج إعداد معلم البيولوجية للتعليم العام (الإعدادي والثانوي) بيولوجي أساسي وجيولوجيا فرعي	قرار مجلس إدارة الهيئة رقم (٢٢٦) بتاريخ ٢٠٢٣/٦/٢١.
٧	برنامج إعداد معلم الرياضيات للتعليم العام (الإعدادي والثانوي)	نوفمبر ٢٠٢٥
٨	برنامج إعداد معلم الفيزياء للتعليم العام (الإعدادي والثانوي)	نوفمبر ٢٠٢٥

▪ بالإضافة لذلك تسعى الكلية لتأهيل برامج التعليم الابتدائي للاعتماد الأكاديمي: (إعداد معلم اللغة العربية وآدابها - العلوم - الدراسات الاجتماعية) كما أنها بصدد التقدم للاعتماد المؤسسي.

تم إنشاء وحدة الخريجين في الكلية ومن أهم مهامها ما يلي: (كلية التربية جامعة بنها)

متاح على الرابط

https://fedu.bu.edu.eg/images/Follow_up_on_graduates/Objective.pdf

- المساهمة في إرشاد الخريجين لفرص عمل تتناسب مع تخصصاتهم المختلفة، والإعلان عن تلك الوظائف بالوسائل المتعددة وتشجيع الخريجين على الاستفادة منها.
- حث الخريجين على المشاركة في الفعاليات والأنشطة التي تنظمها الكلية مثل المؤتمرات والندوات وورش العمل والاحتفالات المختلفة.

- الاستفادة من خبرات الخريجين في تطوير الخطط الأكاديمية والبحثية والتدريبية بالكلية وبما يتفق مع حاجات سوق العمل.
- إطلاع الخريجين على كل ما يستجد في النواحي الأكاديمية والبحثية والمجتمعية داخل الكلية.
- وفي إطار حرص الكلية على التواصل مع الخريجين عقدت وحدة متابعة الخريجين العديد من الندوات، منها: ندوة بعنوان " الذكاء الاصطناعي في التدريس: النظرية والتطبيق " بتاريخ ٢٩/٦/٢٠٢٤م. وكذلك "تطبيقات الذكاء الاصطناعي في العملية التعليمية: الواقع والمأمول" بتاريخ ٢٣/٨/٢٠٢٥ م عبر تطبيق Microsot Teams.

زيادة نسبة الطلاب الوافدين متاح على <https://foreigners.bu.edu.eg>

- تسعى كلية التربية ببنها إلى جذب الطلاب الوافدين لأغراض التنمية الثقافية والبحثية والاقتصادية والسياسية. كما تعمل في إطار أسس تنافسية واضحة بما يخدم أغراض التنمية الشاملة على مستوى الدولة، فضلاً عن تدعيم علاقات التعاون والشراكة على الأمد الطويل وتحقيق جودة الأداء في منظومة التعليم العالي المصري ككل.
- تم تشكيل لجنة لآلية جذب الطلاب الوافدين بكلية التربية- جامعة بنها. وتسعى هذه الآلية لتحقيق أهدافها من خلال تفعيل منظومة الطلاب الوافدين لتكون:
 - ذو عائد ثقافي وبحثي وتعليمي متميز.
 - ذو عائد سياسي ينعكس على تدعيم العلاقات الدولية.
 - ذو عائد اقتصادي متميز.
 - مساهمة في تطوير كلية التربية ببنها.
 - قائمة على سياسات مرنة لقبولهم ومتابعة سير دراستهم لحين استخراج شهادات التخرج.
 - جاذبة للطلاب من الدول العربية والإسلامية وصولاً للدول الأجنبية تحقيقاً لمبدأ التحويل.

ينتضح مما سبق، أن الكلية تسعى جاهدة وبشكل واضح إلى تحقيق رؤية مصر ٢٠٣٠ من خلال وجود رؤية ورسالة وأهداف واضحة للكلية تعكس دورها التعليمي والبحثي ومسؤوليتها المجتمعية. وكذلك سعيها المستمر إلى تطوير برامجها التعليمية واعتماد (٨) برامج بالكلية، وإنشاء وحدة متابعة الخريجين بالكلية بهدف التواصل مع الخريجين، وكذلك جذب الطلاب

الوافدين لأغراض التنمية الثقافية والبحثية والاقتصادية والسياسية، كل هذا يسهم في تحقيق التميز المؤسسي، وبالتالي الحصول على مراكز متقدمة في التصنيفات العالمية.

٢- واقع الخدمات الطلابية في ضوء المهام الرئيسية:

لما كان الهدف الرئيس لمؤسسات التعليم العالي هو تقديم خدمات تعليمية مميزة في إطار رسالتها، وانطلاقاً من دورها في تكوين الطلاب وبناء شخصيتهم الوطنية وتزويدهم بالمهارات والمعارف والقدرات العلمية والبحثية، تُولي هذه المؤسسات للبرامج التعليمية الاهتمام المناسب فيما يتعلق باتساق مناهجها وتطبيق طرق التدريس الحديثة، إضافة لتوفير البيئة التعليمية المناسبة. (لحول؛ وآخرون، ٢٠١٥، ١٠٤) ولتلبية الاحتياجات الجديدة لسوق العمل وتماشياً مع متغيرات العصر سعت كلية التربية جامعة بنها لتطوير لوائحها الداخلية لتقديم خدمات تعليمية متميزة من خلال:

- تطبيق نظام الساعات المعتمدة فقد صدر القرار الوزاري رقم (٤٠٧) بتاريخ ٢٠٢١/٢/٨، بشأن إصدار اللائحة الداخلية لكلية التربية- جامعة بنها (مرحلة الليسانس والبكالوريوس بنظام الساعات المعتمدة)، وذلك بعد موافقة مجلس الجامعة بجلسته بتاريخ ٢٠٢٠/٨/٢٦ م والممتد حتى ٢٠٢٠/٨/٣٠ م، وموافقة لجنة قطاع الدراسات التربوية في ٢٠٢٠/١٠/١١ م، وموافقة المجلس الأعلى للجامعات بتاريخ ٢٠٢١/١/٢٣ م. (كلية التربية جامعة بنها، ٢٠٢٣، ٣١) ويتميز نظام الساعات بمميزات تخدم العملية التعليمية وتسهم في إثرائها، وتساعد على الارتقاء بمستوى الخريجين، وتؤهلهم للمنافسة بما يتوافق مع متطلبات سوق العمل المحلية والعالمية؛ من خلال إعداد معلم متميز في إطار مواكبة تطورات نظم التعليم الجامعية العالمية.
- تم تفعيل اللائحة الجديدة بفتح مجموعة من البرامج الجديدة بنظام الساعات المعتمدة للطلاب، وهي: (علم النفس- التربية الخاصة- اللغة الفرنسية- اللغة الألمانية- الجغرافيا- اللغة الإنجليزية للتعليم الابتدائي) (كلية التربية -جامعة بنها) (٢٠٢٣-٢٠٣٠، ٣٢)
- تم فتح عدد (٦) برامج باللغة الإنجليزية في الكلية بموافقة مجلس الجامعة في جلسته رقم (١٤٨) بتاريخ ٢٠١٧/٤/١٩ م وقرار المجلس الأعلى للجامعات رقم (١٦٦) بتاريخ ٢٠١٧/٨/١٩ م وهذه البرامج هي: (معلم الرياضيات عام باللغة الإنجليزية، معلم الكيمياء عام باللغة الإنجليزية، معلم الفيزياء عام باللغة الإنجليزية، معلم البيولوجي عام

باللغة الإنجليزية، معلم الرياضيات تعليم أساسي باللغة الإنجليزية، معلم العلوم تعليم أساسي باللغة الإنجليزية). وقد بدأت الدراسة في هذه البرامج المميزة في العام الجامعي ٢٠١٧/٢٠١٨. (كلية التربية - جامعة بنها، ٢٠٢٣ - ٢٠٣٠، ١٤ - ١٥)

- اهتمت الخطة الاستراتيجية للكلية بوضع غايات عامة تركز على الطلاب، حيث تمثلت الغاية الأولى في مسمى "طلاب ومتخرجون متميزون ومؤهلون لوظائف المستقبل" وتتحقق الغاية من خلال مجموعة من الأهداف. (الخطة الاستراتيجية لكلية التربية، ٢٠٢٣ - ٢٠٣٠، ٦٠ - ٦١)
- والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (٢)

الغاية الأولى والأهداف الاستراتيجية لتحقيقها

الغاية الأولى	الأهداف الاستراتيجية
طلاب ومتخرجون متميزون ومؤهلون لوظائف المستقبل	<ul style="list-style-type: none"> ■ تطوير سياسات ونظم القبول. ■ تقديم برامج تعليمية متميزة ومتطورة تواكب مستجدات واحتياجات سوق العمل لمواكبة التطور العلمي. ■ تطوير واستحداث استراتيجيات التدريس والتعلم ونظم التدريب والتقييم. ■ توفير بيئة محفزة للإبداع والابتكار وريادة الأعمال. ■ تعزيز الروابط بين الخريجين والكلية لتنمية المهارات المهنية ومهارات التوظيف. ■ تقديم خدمات تعليمية وأنشطة طلابية ورعاية متميزة تحقق رضا الطلاب. من خلال: <ul style="list-style-type: none"> ● عقد دورات تدريبية لتطوير المهارات المختلفة للطلاب. ● عقد ندوات بصفة منتظمة مع الطلاب لمناقشة القضايا الطلابية المختلفة. ● قيام الكلية بتنفيذ برامج واضحة وهادفة للرحلات التعليمية، وخدمات الرعاية الصحية، والإعانات الاجتماعية.

- عقدت الكلية العديد من ندوات التوعية المرتبطة بالقضايا العلمية والمجتمعية، وورش العمل، وكذلك الاستشارات العلمية والفنية، لتخريج كوادر ذات مهارات عالية وقادرة على المنافسة محليًا ودوليًا. فعقد قطاع خدمة المجتمع وتنمية البيئة بالكلية بالتعاون مع مديرية الأوقاف بالقليوبية ندوة للطلاب بعنوان "خطورة الرشوة على الفرد والمجتمع" بتاريخ ١٣/١١/٢٠٢٥م، وكذلك ندوات حوارية عن مخاطر الإدمان والسوشيال ميديا، وخطورة الرشوة، الجار (حقوقه وحرمة الاعتداء عليه) وذلك بتاريخ ٩/١١/٢٠٢٥م.

- كما عقد قطاع خدمة المجتمع وتنمية البيئة فى العام الجامعي(٢٠٢٤ - ٢٠٢٥) العديد من الدورات التدريبية لطلاب وخريجي الكلية، منها: تقديم خدمات الترجمة والمراجعة والتدقيق اللغوي من اللغة العربية للإنجليزية والعكس، وكذلك دورات في تنمية مهارات اللغة العربية، واللغة الإنجليزية، بالإضافة إلى دورات تأهيل الطلاب لتدريس العلوم باللغة الإنجليزية، والرياضيات باللغة الإنجليزية.(كلية التربية - جامعة بنها، ٢٠٢٤ - ٢٠٢٥، ٣ - ٤)
- تهتم الكلية بدعم الأنشطة الطلابية في المجالات العلمية، والثقافية، والاجتماعية، والرياضية لتلبية اهتمامات وميول الطلاب.
- وفي ضوء ذلك، يمكن القول: إن الكلية حرصت على تطبيق نظام الساعات لتطوير العملية التعليمية والإسهام في إثرائها، وبالتالي الارتقاء بمستوى الخريجين. وكذلك عقد العديد من الندوات لتزويد الطلاب بالمعارف والمهارات اللازمة، وتزويدهم بالوعي المجتمعي، وتهيئة بيئة تعليمية مناسبة للطلاب، بالإضافة إلى تقديم أنشطة وخدمات طلابية متميزة لتخريج كوادر ذات مهارات عالية.

٣- واقع الخدمات الطلابية في ضوء خدمات سبع نجوم.

تتمثل الخدمات الطلابية في ضوء هذا البعد فيما يلي:

- تهتم الكلية بتقديم الدعم والمساعدات المالية والعينية للطلاب.
- يتم دعم الطلاب أكاديميًا والتعرف على قدرات الطلاب المتفوقين والموهوبين، وكذلك المتعثرين من خلال الإرشاد الأكاديمي.
- تم اعتماد تحديث آليات تحديد ودعم الطلاب المتفوقين والموهوبين لبرامج إعداد المعلم بكلية التربية جامعة بنها في مجلس الكلية بقرار رقم(٤٥١) بتاريخ ٢٢/٩/٢٠٢٥ م.
- تم اعتماد تحديث آليات التعامل مع الطلاب المتعثرين دراسيًا بكلية التربية جامعة بنها في مجلس الكلية بقرار رقم(٤٥١) بتاريخ ٢٢/٩/٢٠٢٥ م.
- تهتم الكلية بربط الخريجين بمؤسسات التوظيف داخل سوق العمل، وذلك من خلال:
- لل عقد العديد من بروتوكولات التعاون بين كلية التربية جامعة بنها وبين العديد من المدارس في العام الجامعي(٢٠٢١/٢٠٢٢): مدارس سمارت ومستقبل مصر

الخاصة للغات بينها، والمدارس الأمريكية الدولية بشبين الكوم- محافظة المنوفية. (كلية التربية، جامعة بنها، ٢٠٢١):

كما قامت الكلية بعقد بروتوكولات تعاون مع بعض المدارس الخاصة في العام الجامعي ٢٠٢٤/٢٠٢٥م: بروتوكول مع المدرسة العالمية الحديثة الدولية، وبروتوكول مع مدرسة الرواد الحديثة الخاصة بينها. (كلية التربية، جامعة بنها، ٢٠٢٤)

أقامت كلية التربية جامعة بنها الملتقى التوظيفي الأول لخريجي الكلية بتاريخ ٢٠٢٢/٥/١٨م بالتعاون مع مدارس سمات ومستقبل مصر بينها والمدارس الأمريكية الدولية والأمريكية الخاصة للغات.

وأقامت الملتقى التوظيفي الثاني لخريجي كلية التربية وذلك يوم الأحد ٢٠٢٤/٤/٢٨م.

مشاركة طلاب الكلية في الملتقى التوظيفي بفرع جامعة بنها بالعبور وذلك يوم الإثنين الموافق ١٤ إبريل ٢٠٢٥ م.

■ متاح على موقع الكلية أهم الروابط التي يحتاج إليها الطلاب أثناء فترة دراستهم بالكلية:

(كلية التربية، جامعة بنها) متاح على الرابط <https://fedu.bu.edu.eg/students>

أهم الروابط والمواقع التي يحتاجها الطالب أثناء فترة دراسته بالكلية	
تعرف على كلية التربية جامعة بنها ، و نظام الدراسة، وأهم البرامج الدراسية فيها	عرض تقديمي للتعريف بكلية التربية بينها للراغبين في الالتحاق بالكلية ومن هنا
- رابط موقع الكشف الطبي لطلاب المستوى الأول	شروط القبول ببرامج كلية التربية
رابط منصة ابن الهيثم جامعة بنها	- فيديو تعريف لكلية التربية على اليوتيوب - فيديو تعريف لكلية التربية على الفيسبوك
- دليل توزيع أعضاء هيئة التدريس للإرشاد الأكاديمي لأتحة جديدة	- صفحة الطالب على بوابة جامعة بنها للمستويين (الثالث - الرابع)
- دليل الإرشاد الأكاديمي 2023- 2024	
موقع استقبال الشكاوى والمقترحات	تعرف على خطوات طلب استخراج وثيقة من نظام حجز الشهادات الموحد
نموذج استرشادي لورقة الإجابة المستخدمة خلال اختبارات	القواعد العامة المنظمة لأعمال الامتحانات للعام الجامعي 2021 / 2022
رابط منصة الكتب جامعة بنها	المقرر الإلكتروني (قضايا مجتمعية) + رابط استديو الشرح فيديو
رابط المنصة التعليمية MicroSoft Teams	آليات تقديم تطلعات الطلاب على نتائج الامتحانات
مصرفوات العام الجامعي 2024 - 2025 لجميع الفرق	الدليل الإلكتروني لشرح التعامل مع المواقع والتطبيقات الإلكترونية

وتأسيسًا على ما سبق، يمكن القول: إن كلية التربية اهتمت بتقديم مجموعة من خدمات الدعم الطلابي لمساعدتهم على النجاح أكاديميًا وشخصيًا كالإرشاد الأكاديمي، ودعم الموهوبين، ودعم المتعثرين من أجل تحسين الأداء الأكاديمي، كما اهتمت بربط الخريجين بمؤسسات التوظيف داخل سوق العمل، بالإضافة إلى تقديم المساعدات المالية والعينية للطلاب.

٤- واقع الخدمات الطلابية في ضوء الحكومة الإلكترونية/ الذكية:
تتعدد الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الكلية والتي تهدف إلى الإرتقاء بجودة الأداء، ومنها ما يلي:

■ اهتمت الخطة الاستراتيجية للكلية بوضع غايات تركز على النواحي التكنولوجية، حيث تمثلت الغاية الثامنة في "كلية رقمية" تتحقق من خلال الأهداف التالية: (كلية التربية جامعة بنها، ٢٠٢٣-٢٠٣٠، ٨٣)

- توفير بيئة اتصالات متكاملة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات بين إدارات وأقسام الكلية.
- موقع إلكتروني للكلية بمواصفات جيدة.
- تطوير التعلم الإلكتروني في الكلية.
- تنمية قدرات الموارد البشرية في مجال تكنولوجيا المعلومات.
- استكمال ميكنة العمل بإدارات الكلية.

■ تقدم وحدة تكنولوجيا المعلومات بالكلية خدمات متعددة لكل منسوبي الكلية، وبصفة خاصة الطلاب ومنها: (كلية التربية جامعة بنها، ٢٠٢٣ - ٢٠٢٤)، (٢ - ٣) متاح على الرابط <https://fedu.bu.edu.eg/item/4930-2025-09-18-09-48-49>

🔗 نشر التعليمات والشروط المطلوبة من الطلاب الجدد المتقدمين للكلية قبل بداية العام الدراسي.

🔗 نشر الإعلانات والتبهيئات الخاصة بالطلاب أثناء عملية التقديم والكشف الطبي.

🔗 نشر جداول المحاضرات للطلاب، وأماكنها على بوابة الكلية.

🔗 تسجيل الكشف الطبي للطلاب الجدد على السيستم الخاص بالكشف الطبي.

🔗 التعاون مع اتحاد الطلاب بالكلية لنشر الإعلانات الخاصة بأنشطتهم على صفحاتهم على وسائل التواصل المختلفة.

لقد تقدم الدعم الفني والمساعدة لكل الطلاب للحصول على إيميلاتهم الجامعية، وحل كافة المشكلات الفنية والتقنية التي تواجههم، وذلك بإرسال المشكلات التقنية على بوابة تاسك الخاصة بالمشكلات الفنية والتقنية على الرابط التالي:

[/http://mis.bu.edu.eg/tasks](http://mis.bu.edu.eg/tasks)

لقد الدعم الفني للطلاب في التسجيل على بوابة خدمات الطالب.

لقد تسجيل المقررات بنظام الساعات المعتمدة.

لقد استقبال ورفع الكتب الإلكترونية وإرسالها للطلاب عبر إيميلاتهم الجامعية.

لقد نشر موعد اختبارات التخلفات، والاختبارات العملية، ورفع جداول الامتحانات التحريرية.

لقد رفع نماذج الإجابات على موقع الكلية.

لقد الإعلان عن نشر وإعلان نتائج الطلاب.

لقد الإعلان عن فتح الباب لتقديم الالتماسات على نتائج الامتحانات.

لقد الإعلان للطلاب عن فتح التسجيل للفصل الدراسي الصيفي(نظام الساعات المعتمدة).

لقد عمل إعلانات عن التقديم والمستندات المطلوبة من الطلاب الجدد، كما تم عمل ملف لشرح كيفية عمل الكشف الطبي ورفعته على بوابة الكلية وإرساله على صفحة الفيسبوك الخاصة بالكلية، وصفحة اتحاد طلاب الكلية على الفيسبوك.

■ التشعيب: حيث يتم فتح نظام التشعيب الإلكتروني من خلال بوابة خدمات الطالب لطلاب المستوى الأول بنظام الساعات المعتمدة في عدد(٢٣) برنامج بالكلية وفق الشروط والقواعد التي أقرها مجلس الكلية، وقد تم متابعة عملية التشعيب أول بأول على منظومة MIS واستخراج الأعداد المبدئية للطلاب والانتهاء من عملية التشعيب واعتماده، بل ومتابعة الطلاب أثناء عملية التشعيب، ونشر أية تعديلات تصدر من إدارة الكلية حول الشعب التي يتم تغيير درجة القبول بها.(كلية التربية جامعة بنها، ٢٠٢٣ - ٢٠٢٤، ٩)

■ التحصيل الإلكتروني:

● يتم التحصيل الإلكتروني للمقابلات الشخصية للطلاب من خلال نظام فوري.

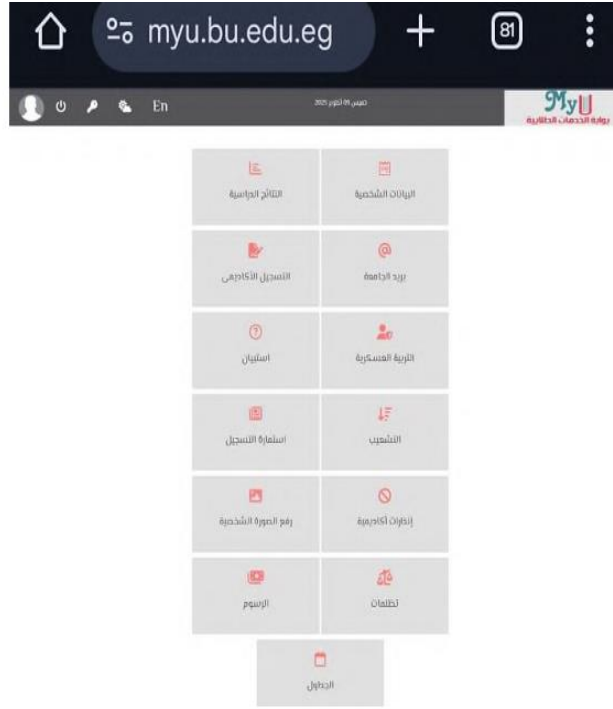
- يتم التحصيل الإلكتروني لامتحان تحديد المستوى الخاص بمقرري اللغة العربية واللغة الإنجليزية (وفق اللائحة الداخلية الجديدة) لجميع طلاب الفرقة الأولى بنظام الساعات المعتمدة من خلال نظام فوري.
 - يتم التحصيل الإلكتروني للدورات التدريبية الخاصة بمقررات اللغة العربية واللغة الإنجليزية من خلال نظام فوري.
 - يتم توفير خدمة الإنترنت بداخل قاعات المحاضرات، وبداخل وحدة تكنولوجيا المعلومات بالكلية، وبالمعامل (معمل الوسائل - معمل الحاسب الآلي)، وبالمكتبة الرقمية.
 - يوجد بالكلية مكتبة رقمية تحتوي على الخدمات الإلكترونية المتنوعة في المجالات العلمية والأكاديمية.
 - يوجد بالكلية كنترول رقمي، بالإضافة إلى وجود كنترول للتصحيح الرقمي.
- والجدول التالي يوضح الخدمات الذكية التي تقدم للطلاب: (كلية التربية جامعة

بناها، ٢٠٢٣ - ٢٠٢٤) متاح على الرابط <https://fedu.bu.edu.eg/students>

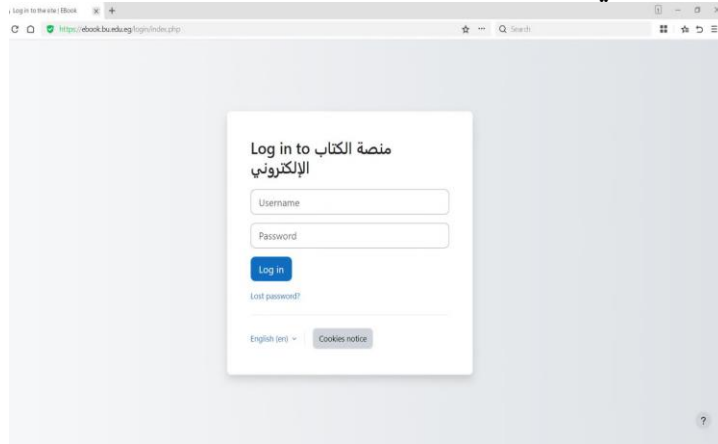
جدول (٣)
الخدمات الذكية التي تقدم للطلاب

م	اسم الخدمة	الرابط الإلكتروني
١	شروط القبول ببرامج كلية التربية	https://fedu.bu.edu.eg/index.php/item/3933-2023-09-16-07-38-21
٢	دليل توزيع اعضاء هيئة التدريس للإرشاد الأكاديمي (لائحة جديدة)	https://fedu.bu.edu.eg/images/Students/Distribution_of_academic_guidance_faculty_members_with_students.pdf
٣	دليل الإرشاد الأكاديمي ٢٠٢٣ - ٢٠٢٤	https://fedu.bu.edu.eg/images/Student_Guide/Academic_Guidance_Guide_20232024.pdf
٤	خطوات طلب استخراج وثيقة من نظام حجز الشهادات الموحد	https://www.facebook.com/reel/6428941990476705
٥	القواعد العامة المنظمة لأعمال الامتحانات	https://fedu.bu.edu.eg/item/33572022
٦	رابط منصة الكتب جامعة بنها	https://ebook.bu.edu.eg/login
٧	تظلمات الطلاب على نتائج الامتحانات	https://fedu.bu.edu.eg/index.php/item/3368-2022-01-23-09-20-55
٨	الدليل الإلكتروني لشرح التعامل مع المواقع والتطبيقات الإلكترونية	https://fedu.bu.edu.eg/images/Students/Electronic_Guide_Sixth_Edition.pdf
٩	اللائحة النهائية الموحدة لإعداد المعلم بكليات التربية ٢٠٢٣	https://fedu.bu.edu.eg/students/list-undergraduate-students
١٠	بوابة الخدمات الطلابية نظام ابن الهيثم جامعة بنها	https://myu.bu.edu.eg/

موقع ابن الهيثم جامعة بنها



منصة الكتاب الإلكتروني جامعة بنها



وفي ضوء ما سبق، يمكن القول: إن كلية التربية تسعى جاهدة إلى مواكبة التطورات التكنولوجية؛ وذلك من خلال اهتمامها بالجانب التكنولوجي ومواكبة التطورات التقنية، وبالتالي رفع القدرة التنافسية للمؤسسة مما يسهم في تطوير الخدمات الطلابية. وقد اتفق هذا مع دراسة (محمود، ٢٠١٨، ٤٣) والتي توصلت إلى أن الجامعة تتخذ خطوات ليست بالضعيفة نحو التحول إلى العصر الرقمي من خلال تهيئة المجتمع الجامعي وأفراده حول المتطلبات التي يفرضها العصر الرقمي على المنظومة الجامعية.

٥- واقع الخدمات الطلابية في ضوء استشراف المستقبل:

يقصد باستشراف المستقبل تبني المنهجيات والأساليب العلمية لمحاولة فهم التطورات

التي ستحدث في المستقبل. وتتمثل الخدمات الطلابية في ضوء هذا البعد فيما يلي:

▪ وجود رؤية ورسالة وأهداف واضحة للكلية تعكس دورها التعليمي والبحثي ومسؤوليتها المجتمعية.

▪ مشاركة طلاب الكلية ببحث تحت عنوان: "توظيف تكنولوجيا الواقع المعزز في تعليم العلوم لدى طلبة كلية التربية" رؤية مستقبلية" في المؤتمر الطلابي الرابع للعلوم التطبيقية" العلوم التطبيقية: إبداع بحثي نحو مستقبل مستدام" الذي نظمته جامعة بنها خلال الفترة من ٧ إلى ٨ مايو عقد ٢٠٢٥ م، وحصل الطلاب على المركز الأول.

▪ عقد قطاع خدمة المجتمع وتنمية البيئة ندوة علمية بعنوان " الذكاء الاصطناعي ودوره في العلوم الإنسانية" بتاريخ ٣/١١/٢٠٢٥ م.

▪ إدراج مقرر " مقدمة في الذكاء الاصطناعي" ضمن متطلبات الجامعة لجميع طلاب مرحلة البكالوريوس. لتطوير مهارات الطلاب فالذكاء الاصطناعي لم يعد مجالاً تقنياً بل أداة مؤثرة في كل مجالات الحياة المهنية.

▪ دراسة طلاب الكلية لمقرر مناهج البحث والتي يتعرف فيه الطلاب على أساليب الدراسات المستقبلية (دلفي والسيناريوهات).

وعلى ذلك، فالكلية تسعى إلى حدٍ ما إلى اتباع أساليب الدراسات المستقبلية وتوظيفها في مجالات الخدمات الطلابية. وأكدت دراسة (أبوراضي؛ ومجد، ٢٠٢٣، ٢٥١) قلة تطبيق الكلية لأدوات استشراف المستقبل في مجالات عملها المختلفة. كما أكدت دراسة (محمود، ٢٠٢٢، ٨٩) افتقار الكلية للأساليب والأدوات التي تستخدمها للتعرف على الاحتياجات الفعلية لطلاب البرامج المميزة.

٦- واقع الخدمات الطلابية في ضوء إدارة الابتكار:

يعتمد تقدم الجامعات على الابتكار، وتكمن مسؤولياتها الجديدة في بناء قدرات قادرة

على الابتكار وتبني التغيير، وتتمثل الخدمات الطلابية في ضوء هذا البعد فيما يلي:

▪ يوجد مجموعة من المقررات الابتكارية التي تهتم باستشراف المستقبل التي يدرسها الطلاب في المستويات المختلفة (التنمية المستدامة- تكنولوجيا التعليم والتحول الرقمي- تكنولوجيا حيوية B - كيمياء النانو) (المجلس الأعلى للجامعات، ٢٠٢٣، ٢٦ - ٩١)

- تهتم الكلية بتوفير بيئة محفزة للإبداع والابتكار. وتم وضع آلية لاكتشاف الطلاب المتفوقين والموهوبين من خلال لجان متخصصة.
 - حصلت الكلية على المركزين الأول والثاني في المؤتمر الطلابي الرابع للعلوم التطبيقية "العلوم التطبيقية: إبداع بحثي نحو مستقبل مستدام" الذي نظمته جامعة بنها خلال الفترة من ٧ إلى ٨ مايو ٢٠٢٥ م. وجاء تنظيم المؤتمر ضمن إطار دعم الجامعة للمجال العلمي والتطبيقي، وتأكيدًا على أهمية تعزيز مهارات البحث لدى الطلاب، وفتح آفاق التعاون وتبادل الخبرات بينهم في بيئة علمية منفتحة.
 - **المركز الأول بعنوان:** "توظيف تكنولوجيا الواقع المعزز في تعليم العلوم لدى طلبة كلية التربية" رؤية مستقبلية"
 - **المركز الثاني بعنوان:** "إدمان الإنترنت وعلاقته بالتوافق الدراسي لدى طلاب الجامعة ذوي التخصصات العلمية"
- وهذا يؤكد دعم الكلية لكافة المبادرات البحثية والمشروعات العلمية التي تعزز من مكانة الجامعة أكاديميًا. (موقع كلية التربية، جامعة بنها، ٢٠٢٥) متاح على الرابط
<https://fedu.bu.edu.eg/item/4733-2025-05-11-08-20-40>
- حصول طلاب كلية التربية على المراكز الأولى في مسابقة الإبداع بمناسبة اليوم العالمي لمكافحة الفساد على مستوى جامعة بنها والمشاركة بمقال تحت عنوان "الفساد المتحور فيروس يهدد سلامة الوطن". (موقع كلية التربية_ جامعة بنها، ٢٠٢٥)
 - تم تشكيل وحدة التميز لرعاية الموهوبين والمبتكرين وذلك بقرار رقم (٤٣٩١) بتاريخ ٢٠٢٣/٥/٨ م. وتعتبر وحدة التميز لرعاية الموهوبين والمبتكرين بكلية التربية جامعة بنها واحدة من أهم الوحدات بالكلية حيث تسعى الوحدة إلى نشر ثقافة التميز في كافة عناصر المنظومة التعليمية والأنشطة البحثية والخدمية التي تقدمها الكلية من خلال تهيئة البيئة المحفزة والظروف الملائمة لتنمية المواهب والقدرات الإبداعية عند الطلاب والوصول بهم لتحقيق رسالة الكلية وأهدافها الساعية إلى الخروج بأفكارهم وابتكاراتهم إلى العالمية. (كلية التربية جامعة بنها، ٢٠٢٥) متاح على الرابط
<https://fedu.bu.edu.eg/index.php/excellence-unit>
- وعلى الرغم من ذلك أشارت دراسة (أبوالمجد، ٢٠١٩، ٦٦٥) بضعف قدرة الكلية على تفجير طاقات الموهوبين وتوجيهها في المسار الصحيح، ونقص التمويل الكافي لرعاية المواهب، وكذلك ضعف البرامج التأهيلية الخاصة برعاية الطلاب الموهوبين واكتشافهم.

▪ منصة التدريب الميداني: في إطار تبني وحدة إدارة المشروعات لمنظومة التطوير المستمر بالجامعات الحكومية من خلال تشجيع الأفكار والمبادرات المبتكرة والمبدعة بالإضافة إلى توفير تعليم جامعي متميز ينعكس بشكل مباشر على قدرة الخريج على المنافسة في سوق العمل، وتطوير العملية التعليمية، ورفع كفاءتها وجودتها وتعظيم العائد منها بما يحقق التنمية المستدامة. وتماشياً مع السياسة فقد تم طرح مشروع دعم المشروعات الابتكارية لطلاب التعليم العالي (IPHES) (الدورة الخامسة) بهدف دعم التميز بمؤسسات التعليم العالي وذلك من خلال دعم الأفكار والمبادرات المبتكرة والمبدعة والهادفة التي يقدمها الطلاب لإعداد مشروعات صغيرة لتكون نواة لمشروعات عملية كبيرة حتى يتسنى الاستفادة منها بما يسهم في حل المشاكل المجتمعية ودعم الاقتصاد القومي.

▪ وتم إنشاء "منصة للإشراف الإلكتروني لمواجهة مشكلات التدريب الميداني لطلاب كلية التربية جامعة بنها" هذه المنصة نظام متكامل لإدارة التدريب الميداني لطلاب الكلية، يربط بين الكلية والمدارس ويوفر بيئة متكاملة لمتابعة وتقييم أداء المتدربين تحت إشراف أكاديمي وميداني متخصص. ومن أهم مميزاتهما: توزيع الطلاب على المدارس حسب التخصص، متابعة الحضور والانصراف إلكترونياً، وتقييم أداء المتدربين من قبل المشرفين، إدارة المهام والتكليفات التدريبية، بالإضافة إلى تقارير إحصائية شاملة عن سير التدريب. (موقع كلية التربية، جامعة بنها، ٢٠٢٥) من خلال الرابط [/https://tadreebi.bu.edu.eg](https://tadreebi.bu.edu.eg)

وفي ضوء ذلك، فالكلية تسعى إلى تحقيق الإبداع والابتكار، وتمتلك رؤية واضحة لتحقيق أهدافها، وتبادر لتقديم كل ما هو جديد ومتميز، وصولاً إلى المركز التنافسي المطلوب وهو ما يتفق مع معايير التميز الحكومي.

٧- واقع الخدمات الطلابية في ضوء رأس المال البشري:

يعتبر الاستثمار في رأس المال البشري أحد أهم المقومات الأساسية في بناء المجتمعات، وجوهر عملية التنمية المستدامة، وتتمثل الخدمات الطلابية في ضوء هذا البعد فيما يلي:

▪ تم تشكيل لجنة التدريب والتوعية للعام الجامعي ٢٠٢٥ / ٢٠٢٦ بقرار رقم (٤٥١) بتاريخ ٢٢/٩/٢٠٢٥م بتولي مسؤولية الاحتياجات التدريبية وإعداد خطة وفقاً لهذه الاحتياجات.

- يوجد بالكلية خطة تدريب وتوعية معتمدة من مجلس الكلية موضح فيه الدورات المزمع عقدها لكل الموارد البشرية داخل الكلية. وتمت الموافقة على اعتمادها للعام الجامعي ٢٠٢٥/٢٠٢٦ من مجلس الكلية بجلسته رقم (٤٥٢) بتاريخ ٢٠/١٠/٢٠٢٥ م. (وحدة ضمان الجودة، ٢٠٢٥ - ٢٠٢٦).
- تهتم الكلية ببناء كوادر تدريسية متميزة بمؤسسات التعليم العالي، ويشمل أعضاء هيئة التدريس بالكلية وتطوير قدراتهم التدريسية والبحثية والمهنية. ويبدو ذلك من خلال مشاركة الكلية في مشروع مبادرة تميز المعلم الممولة من الوكالة الأمريكية الدولية للتمية (USAID) ومركز تطوير التعليم (EDC) بهدف تحسين جودة إعداد وتدريب المعلمين في مصر خاصة في الجامعات الحكومية، لتمكينهم من دعم تعلم الطلاب وتطبيق إصلاحات التعليم 2.0 من خلال تطوير برامج إعداد المعلمين (قبل وبعد الخدمة) ومواءمتها مع المعايير الدولية لرفع مستوى التعليم. (موقع كلية التربية، جامعة بنها، ٢٠٢٤) متاح على الرابط <https://www.fedu.bu.edu.eg/item/4109-2024-01-10-10-57-43>
- حاز أحد أعضاء هيئة التدريس بالكلية على جائزة الجامعة التقديرية في العلوم الإنسانية ٢٠٢٤ / ٢٠٢٥ م.
- وفي إطار حرص الكلية على تطوير الموارد البشرية عقدت وحدة ضمان الجودة العديد من الدورات لتدريب أعضاء هيئة التدريس، ومنها:

جدول (٤)

الدورات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس وتاريخ انعقادها

م	اسم الدورة	تاريخ انعقادها
١	مهارات التدريس والتعلم الفعال	٢٠٢٣/١/١٢ م
٢	الساعات المعتمدة	٢٠٢٣/١/٢٥ م
٣	توظيف التطبيقات التكنولوجية الحديثة في التدريس	٢٠٢٣/٢/١٣ م
٤	تصميم وإنتاج المقررات الإلكترونية	٢٠٢٣/٣/٦ م
٥	مشكلات التربية العملية والحلول المقترحة في إطار الجودة	٢٠٢٣/١٠/١٨ م
٦	نظم الامتحانات وتقويم الطلاب	٢٠٢٤/٢/١٠ م
٧	أعمال الكنترول	٢٠٢٤/١٠/٢٧ م
٨	بنوك الأسئلة	٢٠٢٥/٤/١ م
٩	التعلم الإلكتروني (الويكي- المدونات- الفصول الافتراضية)	٢٠٢٥/٤/١٥ م
١٠	تقييم الاختبارات الورقية والإلكترونية في ضوء معايير الجودة	٢٠٢٥/٥/١١ م

كما تم تدريب الجهاز الإداري على الدورات التالية وفق خطة التدريب والتوعية: مهارات التعامل مع الطلاب وحل المشكلات الطلابية، آليات تقديم الدعم والإرشاد الأكاديمي للطلاب، استخدام منظومة ابن الهيثم في إدارة شؤون الطلاب، التحول الرقمي في الخدمات الطلابية، استخدام قواعد البيانات وتحقيق متطلبات الأمن السيبراني، التميز المؤسسي وفق معايير التميز الحكومي. (وحدة ضمان الجودة، ٢٠٢٤ - ٢٠٢٥)، (١٣).

وعلى ضوء ما سبق، يمكن القول: إن كلية التربية تسعى جاهدة إلى تنمية مهارات وقدرات الموارد البشرية من خلال عقد العديد من الدورات التدريبية لرفع كفاءتهم وتحقيق أهداف المؤسسة، لمواكبة التغيرات وتحقيق النمو المستدام. وأكدت دراسة (أبو راضي؛ ومحمد، ٢٠٢٣، ٢٥٦) أن الكلية تعمل على توفير برامج تدريبية تتناسب مع احتياجات رأس المال البشري.

٨- واقع الخدمات الطلابية في ضوء الممتلكات والموارد يوجد بالكلية العديد من التسهيلات الداعمة للطلاب وتشمل ما يلي:

- يوجد بالكلية مكتبة، ومكتبة رقمية، معمل الحاسب الآلي (١)، معمل الحاسب الآلي (٢)، معمل علم النفس (أ)، معمل علم النفس (ب)، معمل التدريس المصغر (١)، معمل التدريس المصغر (٢)، معمل الوسائل التعليمية (١)، معمل الوسائل التعليمية (٢)، قاعة الندوات (١)، قاعة الندوات (٢)، قاعة الأنشطة الطلابية وعددها (٤)، المدرجات وعددها (٨). (الخطة الاستراتيجية، ٢٠٢٣ - ٢٠٣٠، ٢٤ - ٢٥)
- يوجد العديد من الوحدات: وحدة التدريب والتوعية، الإرشاد النفسي، الخدمات الطلابية والبحثية والتقنية، رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة، ضمان الجودة، التخطيط الاستراتيجي، تكنولوجيا المعلومات، القياس والتقويم، إدارة المخاطر والكوارث، رعاية الوافدين، متابعة الخريجين، إدارة المخلفات الإلكترونية، الموهوبين والمبدعين). (الخطة الاستراتيجية، ٢٠٢٣ - ٢٠٣٠، ٢٣) بالإضافة إلى هذه الوحدات يوجد مركز المعلومات والخدمات التربوية والنفسية وهو مركز ذو طابع خاص.
- تضم مكتبة الكلية مختارات من أحدث المراجع والكتب والدوريات العربية والأجنبية سواء في صورتها الورقية أو الإلكترونية وكذلك جميع رسائل الماجستير والدكتوراه المجازة بالكلية والرسائل المهداة لمكتبة الكلية في التخصصات الخاصة بالدراسة في الكلية. بلغ عدد مقتنيات المكتبة عدد (١٣٨٢٧) كتاب عربي، و(٤٥١٩) كتاب أجنبي، (٧٧٦)

رسالة ماجستير عربية، و(٩٠) أجنبية، وعدد (٤٧٧) رسالة دكتوراه عربية، و(٤٧) أجنبية. وتقدم المكتبة حزمة متكاملة من الخدمات تشمل الاطلاع الداخلى للمستفيدين من خدماتها سواء طلاب أو باحثين، والاستعارة الخارجية للطلاب وأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم، وخدمات النسخ والتصوير، وتم تحديد قواعد التصوير وفقاً لحقوق الملكية الفكرية التي أقرتها لجنة المكتبة، وتوجد سجلات للمتريدين على المكتبة. وتتاح قواعد البيانات المشتركة بها الجامعة للطلاب والباحثين من خلال بنك المعرفة المصري، وخدمة البحث في قواعد بيانات متخصصة، وتتيح النص الكامل في التخصصات المختلفة. (موقع كلية التربية، جامعة بنها، ٢٠٢٥) متاح على الرابط <https://fedu.bu.edu.eg/library-capabilities>

■ تم وضع خطة الصيانة لكلية التربية - جامعة بنها (٢٠٢٦/٢٠٢٥ - ٢٠٢٩/٢٠٣٠) المعتمدة من مجلس الكلية بجلسته رقم (٤٥١) بتاريخ ٢٢/٩/٢٠٢٥م. وذلك في إطار الحفاظ على كفاءة البنية التحتية وضمان بيئة تعليمية وصحية مناسبة للطلاب وأعضاء هيئة التدريس والعاملين، وتم إعداد خطة صيانة دورية لتشمل كافة مرافق الكلية (مدرجات - قاعات - عيادة طبية - معامل - وحدات إدارية) من أجل رفع كفاءة المرافق ودعم العملية التعليمية.

■ تهتم الكلية بالتطوير المستمر للمباني والبنية التحتية لتناسب أعداد الطلاب، وتوفير جميع التجهيزات لتحقيق الأمن والسلامة داخل الكلية، حيث تتوفر شبكة متكاملة لمكافحة الحريق، وخطة لإخلاء الكلية في حالة حدوث أي مخاطر. فعقد قطاع خدمة المجتمع وتنمية البيئة العديد من الدورات للطلاب بعنوان المتابعة الدورية لإجراءات الأمن والسلامة، والسلامة والصحة المهنية وخطوات خطة الإخلاء الوهمية، وكذلك تنفيذ خطة الإخلاء الوهمية، وكيفية التعامل مع الأزمات والتدريب على خطة الإخلاء. (كلية التربية جامعة بنها، ٢٠٢٤ - ٢٠٢٥، ٧)

■ تم إجراء التعديلات اللازمة لإتاحة المبنى ليلائم احتياجات ذوي الهمم، فتم عمل رامب لذوي الهمم بمدخل المبنى الإداري.

بالنسبة الرعاية الصحية تقوم الدائرة الطبية بالخدمات التالية:

- توفير ما يحتاجه الموظفين والطلاب من أدوية سريعة.
- الإشراف على تحويل أى طالب للمستشفى إذا لزم الأمر ذلك.
- المشاركة في الندوات الطبية التوعوية التي تقيمها إدارة الجامعة بالتنسيق مع وزارة الصحة وغيرها من المؤسسات المعنية.

تهدف الإدارة العامة للشئون الطبية- البطاقة الصحية لطلاب جامعة بنها- والعيادات التابعة لها بالكليات والمدن الجامعية إلى الوصول لرعاية صحية شاملة ومتكاملة من خلال تقديم خدمة طبية وعلاجية متميزة للارتقاء بالمستوى الصحي لجميع طلاب كليات ومعاهد الجامعة في ظل الإمكانيات المتاحة (العنصر البشري والأجهزة الطبية والموارد المالية المخصصة بمصادر الصرف على نفقات العلاج لطلاب كليات الجامعة) مع الأخذ في الاعتبار العمل على الرضا لمتلقي الخدمة الطبية. فالإدارة العامة للشئون الطبية بالجامعة توجد بمقر الخدمات بجوار إدارة الجامعة وتتولى الرعاية الصحية وتوفير العلاج لطلاب الجامعة ويتم تنظيم العمل والقيام به بمعرفة (إدارة الطب العلاجي- إدارة الطب الوقائي- إدارة الصيدلية- إدارة طب الفم والأسنان- إدارة الشئون المالية والإدارية) متاح على الرابط <https://med-com.bu.edu.eg/>

تقوم وحدة تكنولوجيا المعلومات بتسجيل الكشف الطبي لطلاب الجدد على السيستم الخاص بالكشف الطبي، وذلك بالتعاون مع شئون الطلاب والإدارة الصحية في عملية تسجيل الكشف الطبي للطلاب الجدد، وتم تسجيل حوالي ٢٦٨٣ كشف على نظام MIS لجامعة بنها. (كلية التربية جامعة بنها، ٢٠٢٣ - ٢٠٢٤، ٣) والرابط التالي يوضح نظام حجز الكشف الطبي <https://medical-fitness.bu.edu.eg/ar>

وفي ضوء ما سبق، تهتم الكلية بتوفير كافة الإمكانيات والموارد التي تؤهلها لتحقيق رسالتها التعليمية والبحثية والمجتمعية بما يضمن لها التميز والتنافس. فالممتلكات والموارد لها دور واضح في مساعدة الطلاب على التطور في دراستهم الجامعية، وهو ما يتفق مع معايير جائزة مصر للتميز الحكومي.

٩- واقع الخدمات الطلابية في ضوء الحوكمة:

تشكل الحوكمة الإطار المرجعي لتحديد أهداف مؤسسات التعليم الجامعي وإدارة مواردها ومكوناتها وفق قواعد الشفافية، والمشاركة، والمساءلة لتحسين التعليم وتطويره بما يحقق أهداف

المجتمع وذلك لوضع القواعد والتي من شأنها الحفاظ على حقوق الطلاب. وتلتزم الكلية بتطبيق معايير الحوكمة من خلال:

- يوجد بالكلية كتيب يتعلق بالميثاق الأخلاقي للطلاب (الميثاق الأخلاقي للمجتمع الجامعي ميثاق الطالب الجامعي، والميثاق الأخلاقي لطلاب جامعة بنها الحقوق والواجبات، وكذلك الميثاق الأخلاقي للطالب الجامعي لاستخدام نظم التعلم الإلكترونية) وذلك من أجل مساعدة الطلاب على طلب العلم استنادًا إلى مبادئ وقيم أخلاقية تحكم العلاقة بينهم وبين جميع أطراف العملية التعليمية وذلك في ظل احترام الجميع للقوانين واللوائح. (موقع كلية التربية، جامعة بنها، ٢٠٢٥) متاح على الرابط <https://fedu.bu.edu.eg/student-ethical-charter>
- تلتزم الكلية بالقواعد العامة المنظمة لأعمال الامتحانات والكنتروليات للمرحلة الجامعية الأولى، من أجل الارتقاء المستمر بالعملية التعليمية. ويوجد دليل القواعد المنظمة لامتحانات الطلاب ويشمل هذا الدليل القواعد المنظمة لامتحانات الطلاب، والإعلان عن مواعيد الامتحانات، أماكن عقد الامتحانات، النسبة المئوية المقابلة للتقديرات الجامعية، قواعد التعامل مع حالات الغش وعقوبتها، الطرق الرسمية لتقديم التظلمات، قواعد الرأفة والتسيير. (موقع كلية التربية، جامعة بنها، ٢٠٢٥) متاح على الرابط <https://fedu.bu.edu.eg/images/Rules-governing-examinations-for-students.PDF>
- يوجد ميثاق أخلاقي لنظم التقويم والامتحانات لطلاب الكلية والذي يهدف إلى إرساء قواعد وأسس تحكم وتوضح حدود تعامل أعضاء الفئات المشاركة في عملية التقويم، وأهمهم: إدارة الكلية وأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم والطلاب، بحيث تحفظ مواد هذا الميثاق لكل طرف حقوقه، وتحمي الطلاب من سوء المعاملة أو الإساءة أو الاستغلال.
- جاءت المادة (٢٤) في اللائحة الموحدة لإعداد المعلم في كلية التربية نظام تأديب الطلاب تنص على: " تحت الكلية طلابها على الالتزام بالروح والقيم الجامعية، وتسعى لفرض معايير النزاهة الأكاديمية، والالتزام خلال فترات الدراسة والامتحانات، وتطبق أحكام المواد من ١٢٣ إلى ١٢٩ الخاصة بنظام تأديب الطلاب والوارد في اللائحة التنفيذية لقانون تنظيم الجامعات". (المجلس الأعلى للجامعات، ٢٠٢٣، ١٨)
- كما جاءت المادة (٢٥) في اللائحة الموحدة لإعداد المعلم بكليات التربية طبقًا للمادة ١٢٥ من اللائحة التنفيذية لقانون تنظيم الجامعات تنص على: " كل طالب يرتكب غشًا

في امتحان أو شروعاً فيه، ويضبط في حالة تلبس يخرجه العميد أو من ينوب عنه من لجنة الامتحان، ويحرم من دخول الامتحان من باقي الامتحان في باقي المواد، ويعتبر الطالب راسباً في جميع مواد هذا الامتحان ويحال إلى مجلس التأديب". (المجلس الأعلى للجامعات، ٢٠٢٣، ١٨)

ويلتزم وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب بما يلي:

- للحرص على عرض جداول الامتحانات على الطلاب وتعديلها في ضوء مقترحاتهم.
- للإلتزام بإعلان تعليمات وضوابط الامتحانات للطلاب مختلفة (ورقياً - إلكترونياً).
- لتهيئة البيئة المناسبة (التهوية- الإضاءة - المساحة المناسبة- الرعاية الصحية.... وغيرها) لتسهيل أداء الطلاب للامتحانات.
- لتحديد آلية واضحة لفحص تظلمات الطلاب من نتائج الامتحانات وإعلانها (ورقياً - إلكترونياً) وإعلام الطلاب بنتائج الفحص.
- لتوفير لجان للحالات الخاصة تتناسب مع حالتهم وإعلام الكنترولات بها قبل موعد أداء الامتحان بوقت كاف لاتخاذ اللازم.
- يوجد آلية لتقديم تظلمات الطلاب من نتائج الامتحانات متاح على الرابط <https://fedu.bu.edu.eg/index.php/item/3368-2022-01-23-09-20-55>
- يتم فحص شكاوي الطلاب المتعلقة بنتائج الامتحانات خلال أسبوعين من إعلان النتائج.
- توجد آليات فعالة للتعامل مع المشكلات مثل مجالس التأديب والآليات المنصوص عليها في قانون تنظيم الجامعات، وفي لائحة الكلية. وتم تنفيذ قرارات تأديبية ضد المخالفين من الطلاب: قرار رقم (٤٧٧١) مجلس تأديب طلاب التعليم الابتدائي بالكلية لما نسب إليهم من مخالفات بتاريخ ٢٠/٩/٢٠٢٥ م.
- يوجد بالكلية دليل التعامل مع شكاوي الطلاب يوضح آليات تقديم الشكاوي والمقترحات وطرق التعامل معها.
- تتعامل إدارة الكلية بجدية مع شكاوي الطلاب من خلال وضع نظام متكامل لإدارة الشكاوي والمقترحات، وعليه اتخذت القرار رقم (٤٥١) بتاريخ ٢٢/٩/٢٠٢٥ م خاص بتحسين تعامل الإدارة مع شكاوي الطلاب بصورة فعالة ومحاولة الاستماع لاقتراحاتهم.
- يوجد بالكلية صناديق لتلقي الشكاوي والمقترحات في أماكن مختلفة وواضحة بالكلية.

- تم اعتماد تشكيل لجنة تلقي وفحص الشكاوى والتظلمات بالكلية للعام الجامعي ٢٠٢٥ / ٢٠٢٦ بقرار مجلس الكلية رقم (٤٥١) بتاريخ ٢٢/٩/٢٠٢٥ م.
- تم اعتماد آلية لتلقي الشكاوي من (أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والطلاب والإداريين) بالكلية للعام الجامعي ٢٠٢٥ / ٢٠٢٦ بقرار مجلس الكلية رقم (٤٥١) بتاريخ ٢٢/٩/٢٠٢٥ م.
- توجد آلية مفعلة لتلقي الشكاوي من (أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والطلاب والإداريين).
- كذلك يوجد نظام الدعم والاستفسارات والشكاوي الإلكتروني. وتم تفعيل منظومة الشكاوي الحكومية الإلكتروني والإعلان عنها في صورة ملصقات بالكلية. ويتضح ذلك من خلال:

أيقونة متابعة خدمات وشكاوى الطلاب:

شكاوى ومقترحات:

شكاوى ومقترحات

تم التحديث آخر مرة في 14 يناير 2021.

شكاوى ومقترحات خاصة بتطوير مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICTP) - كلية التربية

الإبلاغ

الاسم	*	<input type="text"/>
اللقبة	*	<input type="text"/>
البريد التعليمي	*	<input type="text"/>
البريد الإلكتروني البديل	*	<input type="text"/>
الجهة المختصة بالشكوى	*	البوابة الالكترونية
المشكلة	*	<input type="text"/>

تسجيل الدخول

هل نسيت كلمة المرور؟

هل نسيت اسم المستخدم؟

التسجيل الدخول

En : تسجيل الدخول

التواصل بنا

الرئيسية الطلاب البرامج الأقسام العلمية الدراسات العليا خدمة المجتمع الوحدات والمراكز مكتبة الكلية الجهاز الإداري

Management Information System
Intelligence and Communication
Technology Project

www.bu.edu.eg

BUN

AR 11:15

عقد قطاع خدمة المجتمع وتنمية البيئة في العام الجامعي (٢٠٢٤ - ٢٠٢٥) العديد من الندوات للطلاب داخل الكلية بعنوان "الشفافية والنزاهة ومكافحة الفساد"، وكذلك ندوة "إدارة الأزمة". (كلية التربية جامعة بنها ٢٠٢٤ - ٢٠٢٥، ٣ - ٤)

وفي ضوء ذلك، فالكلية تسعى جاهدة إلى تبني آليات شفافة للمساءلة والمحاسبية، والالتزام بتطبيق اللوائح والقوانين المنظمة للعمل الجامعي وذلك لتحقيق الجودة والتميز في أداؤها، وهو ما يتفق مع معايير جائزة مصر للتميز الحكومي.

١٠- واقع الخدمات الطلابية في ضوء إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال:
تقوم فلسفة إدارة المخاطر على قيام الجامعة بالتنبؤ بالأحداث المستقبلية وتوقعاتها للمخاطر المؤسسية والمجتمعية المحيطة بها، ودراسة إمكانية الاستفاد منها؛ فبقدر ماتحمله هذه المخاطر من جوانب تأثير سلبية، فهي أيضًا لها جوانب إيجابية متمثلة في الفرص التي تقوم الجامعة باستثمارها لتطوير أوضاعها وتحسين أداؤها، معتمدة في ذلك على اتباع مبادئ إدارة

المخاطر من حيث التكاملية والشمولية والتنظيم والمشاركة لجميع العاملين في إدارة المخاطر. (إبراهيم، ٢٠٢٢، ب)، (١٠٥) وتلتزم الكلية بهذا المعيار من خلال:

▪ تم تشكيل وحدة إدارة المخاطر والأزمات والكوارث بقرار مجلس الكلية رقم (٤٤٤) بتاريخ ٢٠٢٥/٢/٢٤م تتولى مسئولية إعداد وتطوير سياسات إدارة المخاطر التي قد تتعرض لها الكلية.

▪ تعمل وحدة إدارة المخاطر والكوارث والأزمات بالكلية طبقاً للمنظومة القومية لإدارة المخاطر والكوارث والأزمات بثلاث مراحل: (كلية التربية جامعة بنها، ٢٠١٧، (أ)، ٣-٧)

• **المرحلة الأولى:** ماقبل المخاطر والكوارث والأزمات.

• **المرحلة الثانية:** أثناء المخاطر والكوارث والأزمات (مرحلة المواجهة والاحتواء)

• **المرحلة الثالثة:** ما بعد المخاطر والكوارث والأزمات (مرحلة التوازن)

تتمثل رؤية ورسالة وأهداف وحدة إدارة الأزمات والكوارث فيما يلي:

رؤية وحدة إدارة الأزمات والكوارث: تسعى وحدة إدارة الأزمات والكوارث بكلية التربية - جامعة بنها أن تكون وحدة متميزة على مستوى الجامعة، قادرة على تحقيق الأمن والسلامة للأفراد ومنشآت الكلية، والحد من الخسائر المادية والبشرية بما يكفل استقرار وملاءمة بيئة العمل بالكلية، وذلك من خلال بناء منظومة متكاملة لإدارة الأزمات والكوارث والمخاطر.

رسالة وحدة إدارة الأزمات والكوارث بالكلية: وضع وتنفيذ الخطط اللازمة لحماية الأفراد والمؤسسة بما تتضمنه من معدات وممتلكات، واتخاذ كافة الإجراءات الممكنة للسيطرة، ومنع أو تقليل الخطورة الناجمة عن حدوث المخاطر والكوارث والأزمات.

أهداف وحدة إدارة الأزمات والكوارث بالكلية:

تتمثل أهداف وحدة إدارة الأزمات والكوارث بالكلية فيما يلي:

لـ توفير الأمن والسلامة للطلاب ولجميع العاملين بالكلية.

لـ تأمين منشآت الكلية ضد الحرائق والأزمات والكوارث.

لـ تحقيق معايير الأمن والسلامة في مختلف منشآت الكلية.

لل نشر الوعي الثقافي بين جميع العاملين والطلاب، وتدريبهم على الطرق المثلى لإدارة الأزمات والكوارث والمخاطر.

لل وضع سيناريوهات لمنع ومواجهة الأزمات والكوارث المتوقعة.

▪ حرصت الكلية على تشكيل لجنة السلامة والصحة المهنية بقرار مجلس الكلية رقم (٤٤٤) بتاريخ ٢٤/٢/٢٠٢٥م.

▪ حددت الكلية كيفية التصرف في بعض أنواع المخاطر والكوارث والأزمات: (كلية التربية جامعة بنها، ٢٠١٧ (أ)، ٨)

• توجد لجنة عليا للامتحانات للتعامل مع أي خطر قد يحدث أثناء الامتحانات، مثل حالات الغش، أو تسريب الامتحان.

في حالة تسرب أسئلة الامتحانات واقتحام الكنترولات يتم اتباع ما يلي:

- عدم السماح لأي عضو هيئة تدريس أو موظف أو عامل بالدخول لغرفة الطباعة.
- وجود مفتاح غرفة الطباعة مع رئيس لجنة الطباعة والنائب عنه.
- عدم طباعة الامتحان إلا قبل ميعاد الامتحان بوقت كافي.
- وضع امتحانات بديلة لاستعمالها إذا حدث تسريب للامتحانات.
- إبلاغ وكيل وعميد الكلية لاتخاذ الإجراءات اللازمة.
- البحث عن سبب التسريب ومعاينة المتسبب.
- وضع الاحتياطات اللازمة مثل وضع بوابة وشبابيك حديدية على الكنترولات.
- إحكام غلق الكنترولات والدوابل الخاصة بحفظ أوراق الإجابات.

كما إنشاء وحدة إدارة المخلفات الإلكترونية بالكلية بقرار مجلس الكلية رقم (٢٤٩) بتاريخ ١٥/٤/٢٠١٧م . تعمل على المتابعة الدورية لحالة الأجهزة والمعدات الإلكترونية والكهربائية بالكلية مع سرعة اتخاذ اللازم نحو الأجهزة المتوقفة عن العمل. وتتمثل أهداف وحدة إدارة المخلفات الإلكترونية في وضع ملصقات لتوعية الطلاب من أخطار الكهرباء، والتعامل مع الأجهزة والمعدات الإلكترونية والكهربائية بالكلية. (كلية التربية جامعة بنها ، ٢٠١٧ (ب)، ٣)

يحق لطلاب كلية التربية جامعة بنها أن يتلقوا أعلى مستويات العناية والاهتمام وهذه العناية لا تقتصر على توفير جودة الخدمات التعليمية فحسب ولكنها تتضمن سلامتهم وسلامة بيئة العمل والمراعاة الشخصية لراحتهم، حيث يتم بذل أقصى الجهود لتجنب الحوادث وذلك

بالتخلص والتعامل والوقاية من الأخطار المحتملة والمصاحبة للأعمال والنشاطات اليومية، فمن الضروري معرفة الطلاب بوجود سياسات وإجراءات هدفها منع وقوع الإصابات فتنطبق تلك السياسات والإجراءات من الجميع واتباع قواعد السلامة المطلوبة أثناء أداء العمل سيكون له أثر بالغ في الشعور بالراحة والأمان. فدلليل خطة الإخلاء يؤكد على سلامة وصحة الطلاب. (كلية التربية-جامعة بنها، ٢٠٢٤، ٣٧)

وعلى ذلك، تهدف إدارة المخاطر إلى مساعدة الكلية على تحسين أدائها المؤسسي بكفاءة وفعالية، وتحقيق الوضع التنافسي المأمول وهو ما يتفق مع معايير جائزة مصر للتميز الحكومي. اتضح مما سبق، أن الكلية تسعى إلى تحسين الخدمات الطلابية لتحقيق رضا الطلاب مما يرفع من جوانب التميز لديها. وسوف يتم وضع تصور مقترح يساهم في تطوير الخدمات الطلابية في كلية التربية جامعة بنها على ضوء معايير جائزة مصر للتميز الحكومي، وهو ما سيتم تناوله في المحور القادم.

المحور الرابع: تصور مقترح لتطوير الخدمات الطلابية بكلية التربية جامعة بنها على ضوء معايير جائزة مصر للتميز الحكومي
في ضوء ما تم تناوله خلال الإطار النظري للبحث ومراجعة الأدبيات، اتضح أن للخدمات الطلابية أهمية كبيرة في زيادة دافعية الطلاب للتعلم، وتسهيل عملية التعليم، وتحقيق الشخصية الأكاديمية والمهنية المتوازنة القادرة على تطوير المجتمع وتحقيق أهدافه. كما تبين من خلال رصد واقع الخدمات الطلابية بكلية التربية جامعة بنها على ضوء معايير جائزة مصر للتميز الحكومي أن للكلية دور واضح في رفع جوانب التميز لديها وتحقيق التنافسية مستقبلاً، وذلك من خلال:

- وجود رؤية ورسالة وأهداف واضحة للكلية تعكس دورها التعليمي والبحثي ومسؤوليتها المجتمعية.
- حرص الكلية على عقد العديد من ملتقيات التوظيف لرفع كفاءة الخريجين وموائمة قدراتهم مع سوق العمل.
- تعزيز الروابط بين الخريجين والكلية لتنمية المهارات المهنية ومهارات التوظيف.
- اهتمام الكلية بدعم الأنشطة الطلابية في المجالات العلمية، والثقافية، والاجتماعية، والرياضية لتلبية اهتمامات وميول الطلاب.

- حرص الكلية على عقد العديد من الدورات التدريبية للطلاب في مختلف المجالات من خلال مشاركة الوحدات والمراكز الموجودة داخل الكلية.
 - تقديم برامج تعليمية متميزة ومتطورة تواكب مستجدات واحتياجات سوق العمل لمواكبة التطور العلمي.
 - مبادرة الكلية لتقديم كل ما هو جديد ومتميز، وصولاً إلى المركز التنافسي المطلوب.
 - وجود خطة تدريب وتوعية بالكلية لرفع كفاءة العنصر البشري.
 - توفير العديد من الخدمات الإلكترونية للطلاب.
 - استجابة الكلية بشكل سريع وفعال لشكاوى الطلبة وتظلماتهم.
 - قدرة الكلية على اتخاذ اللازم لمواجهة المخاطر التي قد تتعرض لها.
- هذا، وسيتم وضع التصور المقترح وفقاً للخطوات التالية:

أولاً: فلسفة التصور المقترح

تكمن فلسفة التصور المقترح في أهمية تعميق ثقافة التميز وتعزيز روح التنافسية وإحداث نقلة نوعية في الأداء المؤسسي من خلال تحسين الخدمات الطلابية التي تدعم العملية التعليمية.

ثانياً: أهداف التصور المقترح

يهدف التصور المقترح إلى ما يلي:

- تحسين جودة الخدمات الطلابية لتحقيق سمعة طيبة للجامعة، وامتلاك ميزة تنافسية.
- نشر ثقافة التميز والتوسع في تطبيق جائزة مصر للتميز الحكومي.

ثالثاً: منطلقات التصور المقترح

ارتكز التصور المقترح إلى عدة منطلقات واقعية أهمها:

- التميز المؤسسي يسهم في تحسين الأداء الجامعي، وتعزيز القدرة التنافسية.
- مواكبة رؤية مصر ٢٠٣٠م التي تستهدف تحقيق التميز المؤسسي القائم على الإبداع والابتكار.
- جوائز التميز من الاتجاهات الحديثة لنشر ثقافة الجودة داخل المؤسسات.
- تمثل جائزة مصر للتميز الحكومي قفزة تطويرية في الأداء الحكومي المصري باعتبارها أداة أساسية لتحقيق التنمية المستدامة.
- الخدمات الطلابية المعيار الرئيس لنجاح الجامعات، فهي تسهم في تحسين البيئة التعليمية.

رابعًا: محاور التصور المقترح

تمثلت محاور التصور المقترح فيما يلي:

١- الخدمات الطلابية في ضوء رؤية مصر ٢٠٣٠

تستند رؤية مصر ٢٠٣٠ على ركيزة مهمة وهي مبدأ "تعزيز المرونة والقدرة على التكيف"، ويستلزم ذلك ما يلي:

- التوسع في طرح الكلية برامج أكاديمية جديدة استجابة لاحتياجات سوق العمل.
- إعداد خطة لتسويق البرامج العلمية بالكلية لجذب الطلاب الوافدين.
- الحرص على تنظيم لقاءات توظيف للخريجين بالتعاون مع الجهات المستفيدة.
- توفير البيئة التعليمية المناسبة التي تساعد الطلاب على النمو المهني.
- وضع آليات لمتابعة الخريجين وإرشادهم وظيفيًا ومهنيًا.

٢- الخدمات الطلابية في ضوء المهام الرئيسية

تهتم المهام الرئيسية بتصميم وتطبيق مشاريع ومبادرات وبرامج وسياسات وعمليات تنظيمية ورقابية مبتكرة، لتحقيق الأهداف الاستراتيجية بكفاءة وفعالية، ويستلزم ذلك ما يلي:

- ضرورة توفير الكلية برنامجًا للأنشطة الطلابية يتناسب مع رؤيتها ورسالتها.
- ضرورة توفير الإمكانيات المادية والبشرية اللازمة لممارسة الأنشطة الطلابية.
- التوسع في تقديم برامج تعليمية متميزة تواكب احتياجات سوق العمل.
- ضرورة تحقيق التكامل والمشاركة بين كلية التربية والمجتمع للإسهام في التنمية.
- تطوير نظم الجودة طبقًا لمعايير الاعتماد بالكلية وبرامجها التعليمية.

٣- الخدمات الطلابية في ضوء خدمات سبع نجوم

تهتم خدمات سبع نجوم بتصميم وإدارة وتطوير الخدمات والعمليات المرتبطة بها بشكل مبتكر لتحقيق الرضا والإيجابية وجودة الحياة، ويستلزم ذلك ما يلي:

- تكثيف برامج الدعم التي تساعد الطلاب على التكيف والنجاح في البيئة الجامعية.
- توفير أدلة إرشادية للطلاب لتسهيل فهم النظام الجامعي وتسريع إنجاز المعاملات.
- ضرورة التزام الإدارة العليا بأهمية تقديم الخدمات الطلابية المتنوعة بمستوى عالٍ من الجودة يفوق توقعات الطلاب.
- زيادة الاهتمام بتحسين المناخ التنظيمي داخل المؤسسة.

٤- الخدمات الطلابية في ضوء الحكومة الإلكترونية/ الذكية

تلتزم الحكومة الإلكترونية/ الذكية بإنجاز أعمالها وإجراء اتصالاتها وتقديم خدماتها من خلال وسائل التقنيات المتقدمة، وتهدف إلى الإرتقاء بجودة الأداء، ويستلزم ذلك ما يلي:

- التوسع في زيادة الخدمات الإلكترونية المتاحة من خلال موقع الكلية.
- إنشاء نظام معلومات متكامل يغطي جميع أنشطة الكلية.
- توفير الكتيبات الإلكترونية لتعريف الطلاب بالخدمات الإلكترونية المقدمة لهم.
- الميكنة الكاملة لجميع إدارات الكلية.
- توفير بيئة إلكترونية آمنة للطلاب.

٥- الخدمات الطلابية في ضوء استشرف المستقبل:

يعد استشرف المستقبل ضرورة للحفاظ على جودة المؤسسات الجامعية، ويستلزم ذلك ما يلي:

- التوسع في عقد ندوات ودورات تدريبية عن استشرف المستقبل.
- ضرورة الاهتمام بالدراسات المستقبلية، وتحليل آثارها على الكلية.

٦- الخدمات الطلابية في ضوء إدارة الابتكار:

تؤدي إدارة الابتكار دورًا بالغ الأهمية في الجامعات، لأنها تمكن الطلاب من أن يكونوا

أكثر إبداعًا وإنتاجية، ويستلزم ذلك ما يلي:

- العمل على توفير بيئة تعليمية تشجع الطلاب على الابتكار الشخصي.
- ضرورة عقد شراكات مع المؤسسات الأكاديمية لدعم عملية الابتكار.
- إنشاء وحدة لتنمية وتطوير إبداعات وابتكارات الطلاب وريادة الأعمال.
- إعداد برامج تدريب لتنمية مهارات الإبداع والابتكار وريادة الأعمال لدى الطلاب، واعتماد تلك البرامج والإعلان عنها.
- وضع سياسات تحفيزية (مادية ومعنوية) لتشجيع الطلاب على الابتكار.

٧- الخدمات الطلابية في ضوء رأس المال البشري:

ترتبط فعالية أى مؤسسة بكفاءة العنصر البشري، وقدرته على العمل، ويستلزم ذلك ما يلي:

- الاهتمام بالتحفيز وتنمية الكفاءات الأدائية للموارد البشرية داخل الكلية.
- ضرورة التزام أعضاء المجتمع الجامعي بالمرونة والتكيف مع التغيرات والتطورات الحاصلة في البيئة الجامعية لتحسين الخدمات الطلابية.

- ضرورة بناء ثقافة التعلم وتحسين الأداء داخل المؤسسة.
- توفير بيئة عمل إيجابية تسهم في تحفيز الموارد البشرية على الإنتاج والابتكار.
- ضرورة إقامة علاقات إنسانية طيبة مع الطلاب داخل القاعات وخارجها.

٨- الخدمات الطلابية في ضوء الممتلكات والموارد:

تركز على مدى كفاءة وفاعلية المؤسسة لمواردها الداخلية وممتلكاتها لضمان التنفيذ الفعال للعمليات، ويستلزم ذلك ما يلي:

- تطوير البنية التحتية بشكل يسمح بتوفير جميع الخدمات الطلابية.
- التوسع في تقديم برامج إرشادية لتدريب الطلاب على الاستفادة من المرافق الموجودة بالكلية.
- الاهتمام بتهيئة البيئة الجامعية بجميع مرافقها بشكل يخدم الطلاب.
- تحديث خطة الصيانة لممتلكات وموارد الكلية بحيث تحقق أفضل استفادة منها.

٩- الخدمات الطلابية في ضوء الحوكمة

تعتبر الحوكمة أهم وسائل النجاح في الجامعات، فهي نظام يدعم الشفافية والمشاركة والمساءلة ويعزز الثقة والمصداقية في بيئة العمل، ويحدد المسؤوليات والحقوق، ويستلزم ذلك ما يلي:

- مراعاة عضو هيئة التدريس العدالة والموضوعية في تقويم أعمال الطلاب.
- تفعيل منظومة المساءلة بما يضمن إقرار نظام الحوافز للمتميزين، والعقوبات في إطار القانون من أجل تحسين بيئة العمل الجامعي.
- استخدام تكنولوجيا سلاسل الكتل لتعزيز الشفافية والحوكمة في المؤسسات التعليمية. (أحمد، ٢٠٢٥، ٦١٥)
- وضع دليل يوضح قواعد السلوك الأخلاقي وأهمية الالتزام به لتجنب المساءلة.
- وضع آليات مناسبة تمكن الطلاب من تقديم الشكاوى والمقترحات وتمكنهم أيضًا من التواصل مع القيادات الجامعية.
- اتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة لشكاوى الطلاب ومقترحاتهم.
- توفير آلية مناسبة للرد الإلكتروني على استفسارات الطلاب.

١٠- الخدمات الطلابية في ضوء إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال:

تعمل إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال على زيادة مرونة المؤسسات الجامعية، وتساعد في الحفاظ على قدرتها التنافسية، وبالتالي ضمان استدامتها، ويستلزم ذلك ما يلي:

- توفير بيئة آمنة للحفاظ على سلامة وراحة الطلاب.

- نشر الثقافة الواعية بالمخاطر .
- التأكد بشكل دوري من صلاحية الأجهزة والسلامة استعدادًا لمواجهة أي كوارث.
- عقد شراكات وتعاقدات مع المؤسسات المجتمعية التي يمكن أن تفيد في الحد من المخاطر الجامعية.
- الدعم المستمر لوحدات إدارة الأزمات والمخاطر بالجامعات.
- عمل دليل متكامل للمخاطر وشرح آلية التعامل معها حال حدوثها وتدريب العاملين عليها.

خامسًا: متطلبات تنفيذ التصور المقترح:

لتنفيذ التصور المقترح بمحاوره المختلفة، يحتاج لتوافر بعض المتطلبات اللازمة والضرورية، والتي يمكن اعتبارها الضمانات الأساسية لنجاحها وتطبيقها، وتتمثل أهم هذه المتطلبات فيما يلي:

- ضرورة نشر ثقافة التخطيط الاستراتيجي على كافة المستويات لتحقيق التميز المؤسسي.
- الاهتمام باحتياجات الطلاب وتوفير البرامج الإرشادية لهم.
- التوعية بالخدمات الطلابية ومجالاتها وأهميتها من أجل استفادة الطلاب من تلك الخدمات.
- حرص إدارة الكلية على إشراك الطلاب في بعض لجانها ذات الصلة بهم.
- التزام الكلية بالتحسين المستمر لكل الخدمات الأكاديمية والإدارية.
- التوسع في طرح برامج تعليمية تتوافق مع متطلبات سوق العمل.
- التأكيد على التقييم المستمر للأداء من أجل رفع الإنتاجية على جميع المستويات.
- ضرورة تقديم خدمات تدريبية وبحثية متميزة لتحسين الأداء .
- تحقيق التعاون بين كليات الجامعة ووحداتها المختلفة لتحسين الخدمات المقدمة للطلاب.
- توفير الدعم المالي للطلاب المتميزين والمبتكرين.
- عقد ندوات مع الطلاب بصفة منتظمة لمناقشة القضايا الطلابية.
- التأكيد على توفير كافة الإمكانيات والموارد التي تؤهل الكلية لتحقيق رسالتها التعليمية والبحثية والمجتمعية بما يضمن لها التميز والتنافس .
- بنية تحتية رقمية مرنة وقابلة للتغيير ، مما يسمح بإضافة خدمات جديدة.
- إعداد منظومة لإدارة الابتكار بالكلية.
- توفير القيادة الداعمة القادرة على تمثيل ثقافة المؤسسة.

- استطلاع آراء الطلاب بشكل دوري عن الخدمات الطلابية المقدمة.
- تقييم خطط الخدمات الطلابية لمعرفة مدى كفاءة تلك الخدمات.
- اعتماد لوائح جامعية تنظم الخدمات الطلابية، وتبين حقوق وواجبات الطلاب.
- مشاركة الطلاب الفعلية في اتخاذ القرارات الجامعية التي تخص الخدمات الطلابية.
- توفير الأدوات والأجهزة الإلكترونية الكافية لتحسين الخدمات الطلابية.
- عقد برامج تدريبية للموظفين بالكلية في مجال فن التعامل مع الطلاب وكيفية التواصل معهم.
- ضرورة توافر مصادر معلومات إلكترونية ومطبوعة تستخدم في تلبية احتياجات الطلاب.
- إنشاء إدارة للإشراف على الخدمات الطلابية ومتابعتها وتقييمها بشكل مستمر.
- تقديم خدمة التخطيط المهني والتوجيه الوظيفي للطلاب.
- وجد منشورات وأدلة للطلاب الجدد لتعريفهن بلائحة الكلية وخدماتها وأنشطتها.
- مراعاة الكلية للصالح العام عند اتخاذ القرارات.
- ضرورة تبني الكلية المساءلة والمحاسبية والشفافية كخواص مهمة لثقافتها المؤسسية.
- توفير بيئة العمل والأدوات التي تحفز الموارد البشرية على المشاركة في أنشطة الابتكار.
- بناء شبكة شراكات مع الجامعات ومراكز البحث العلمي لدعم عملية الابتكار.
- ضرورة استقطاب الكوادر المتميزة في مجال الخدمات الطلابية.

سادساً: المعوقات المتوقعة أمام تنفيذ التصور المقترح:

قد يواجه تنفيذ التصور المقترح بعض المعوقات، منها:

- نقص الحوافز المادية والمعنوية الداعمة للإنجازات والممارسات المتميزة.
- قلة وعي أعضاء المجتمع الجامعي بأهمية تطبيق جائزة مصر للتميز الحكومي.
- غياب البيئة الجامعية المشجعة على الإبداع والابتكار.
- قلة المخصصات المالية اللازمة لتطوير الخدمات الطلابية.
- قلة الدورات التدريبية في مجال الخدمات والأنشطة الطلابية.
- غياب الرؤية المشتركة، والقيادة التقليدية.

خاتمة:

وتأسيساً على ما سبق، يمكن القول: إن كلية التربية جامعة بنها تسعى إلى تحسين الخدمات الطلابية لتحقيق الوضع التنافسي المأمول. فالخدمات الطلابية مدخل لتحقيق التميز

المؤسسي، وتحسين فرص الحصول على جائزة التميز الحكومي. فهي تؤدي دورًا مهمًا في نجاح الجامعات، وتسهم في التنمية المتكاملة لشخصية الطالب الجامعي، وتطوير مهاراته وتقديم النصح والإرشاد الأكاديمي والاجتماعي والنفسي له، وتتيح له الفرصة لممارسة هواياته المختلفة وصقل شخصيته. ومن ثم، فهي تسهم في تحسين جودة التجربة الأكاديمية، وتساعد الطلاب على تحقيق أقصى إمكاناتهم التعليمية.

المراجع

- إبراهيم، فاطمة أحمد زكي (٢٠١٦): تقويم جودة الخدمات الطلابية في كلية التربية جامعة الزقازيق من وجهة نظر الطلاب باستخدام بعض نماذج جودة الخدمة البديلة، مجلة الإدارة التربوية، الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية، س(٣)، ع(٨) مارس، ص ص ١٦٥ - ٢٧٤.
- إبراهيم، فاطمة أحمد زكي (٢٠٢٢(أ)): تحسين جودة الخدمات الإدارية لطلاب البرامج المميزة في كلية التربية جامعة بنها باستخدام نموذج الأداء الفعلي SERVPERE، مجلة كلية التربية، جامعة بني سويف، مج(١٩)، ع(١١٣) إبريل، ص ص ٧٨ - ١٥٢.
- إبراهيم، فاطمة أحمد زكي (٢٠٢٢(ب)): تصور مقترح لإدارة المخاطر في جامعة بنها على ضوء جائزة مصر للتميز الحكومي، مجلة التربية، كلية التربية بالقاهرة، جامعة الأزهر، ع(١٩٤)، ج(٢) إبريل، ص ص ٧٩ - ١٥٥.
- أبوالمجد، مها عبدالله السيد (٢٠١٧): تخطيط مركز موهوبين بكلية التربية جامعة بنها باستخدام أسلوب التحليل البيئي SWOT Analysis ، مجلة كلية التربية، جامعة طنطا ، مج(٦٧)، ع(٣) يوليو، ص ص ٢٢٢ - ٢٦٩.
- أبوالمجد، مها عبدالله السيد (٢٠٢٢): بدائل استراتيجية مقترحة لتحقيق التميز المؤسسي لجامعة بنها باستخدام مدخل التخطيط الاستراتيجي، مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية، كلية التربية، جامعة الفيوم، مج(١٦)، ع(٧) سبتمبر، ص ص ٤١٩ - ٤٩٦.
- أبوراضي، سحر محمد؛ ومحمد، سمر مصطفى (٢٠٢٣) استراتيجية مقترحة لتطوير كلية التربية جامعة بنها على ضوء جائزة مصر للتميز الحكومي، مجلة كلية التربية، جامعة بني سويف، عدد يوليو، ج(١)، ص ص ١٦٣ - ٣١٢.
- أحمد، سماح زكريا محمد (٢٠٢٥): رؤية استشرافية لاستخدام تكنولوجيا سلاسل الكتل في تطوير خدمات الإرشاد الأكاديمي الرقمي بالجامعات المصرية، مجلة كلية التربية، جامعة بنها، ج(٢)، ع(١٤١) يناير، ص ص ٥٥٥ - ٦٣٨.
- باناعمة، فوزية بنت عبدالرحمن بن سالم (٢٠١٥): واقع الخدمات الطلابية المقدمة لطالبات جامعة أم القرى من وجهة نظرهن، عالم التربية، المؤسسة العربية للاستشارات العلمية وتنمية الموارد البشرية، مصر، س(٤٩)، ع(٢) يناير، ص ص ٨٢ - ١٧٠.

- بركات، خالد مصطفى(٢٠٢٣): جائزة مصر للتميز الحكومي كأداة للتقييم الذاتي لمؤسسات التعليم العالي: دراسة تطبيقية على كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة القاهرة، مجلة السياسة والاقتصاد، كلية السياسة والاقتصاد، جامعة بني سويف، مج(١٨)، ع(١٧)يناير، ص ص ١٤٨ - ١٨٠.
- البشر، سعود غسان أحمد(٢٠٢٥): تصورات الطالبات الدوليات في المرحلة الجامعية حول الخدمات الطلابية المقدمة في إحدى جامعات مدينة الرياض، مجلة إبداعات تربوية، رابطة التربويين العرب، مصر، ع(٣٤) يوليو، ص ص ٤٥ - ٦١.
- البناء، إيمان حسن محمد علي(٢٠٢٥): الكراسي البحثية مدخل لتحقيق التميز المؤسسي بالجامعات المصرية "دراسة مستقبلية"، مجلة كلية التربية، جامعة المنوفية، ج(٢)، ع(٢) يونيه، ص ص ١ - ١٣٨.
- بوبشت، الجوهرة إبراهيم محمد؛ والحمادي، فايذة بنت صالح(٢٠١٠): الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شئون الطلاب وأقربها ومستواها كما تراها طالبات جامعة فيصل، مجلة العلوم التربوية والنفسية، مركز النشر العلمي، جامعة البحرين، مج(١١)، ع(٣) سبتمبر، ص ص ٢٦٣ - ٢٨٦.
- الحرازنة، إيمان عبد الحفيظ (٢٠١٦): بناء مقياس الخدمات الطلابية لدى طلبة جامعة مؤتة، رسالة ماجستير، كلية العلوم التربوية، جامعة مؤتة، الأردن.
- الحساوي، آلاء سالم عبدالمحسن؛ والصنات، الجوهرة إبراهيم(٢٠٢٢): درجة جودة الخدمات الطلابية المقدمة في جامعة الملك عبدالعزيز، المجلة العربية للنشر العلمي، مركز البحث وتطوير الموارد البشرية، رماح، الأردن، ع(٤٩)، ص ص ١٨٤ - ٢١٤.
- الحقباني، فريال بنت عبدالله(٢٠١٦): مستوى الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شئون الطلاب من وجهة نظر طالبات جامعة الملك سعود، المجلة التربوية، جامعة الكويت، مج(١٣١)، ع(١٢١) ديسمبر، ص ص ٥٩ - ١١٦.
- الدهشان، جمال علي(٢٠٠٣): الخدمات الطلابية بجامعة المنوفية" دراسة تحليلية لآراء الطلاب"، المؤتمر القومي السنوي العاشر " جامعة المستقبل في الوطن العربي"، جامعة عين شمس، مركز تطوير التعليم الجامعي، القاهرة، وذلك في الفترة من (٢٧ - ٢٨) ديسمبر، ص ص ٢٦٥ - ٣٠٧.
- الدهشان، علا محمد علي؛ وآخرون(٢٠٢٤): رؤية مقترحة لتطوير الخدمات الطلابية بجامعة المنوفية في ضوء الاتجاهات العالمية المعاصرة، مجلة كلية التربية، جامعة المنوفية، ع(١)ج(٢) مارس، ص ص ٥٥٩ - ٦١٠.

- الزكي، أحمد عبدالفتاح؛ وعبدالعزيز، زكي(٢٠١٢): درجة رضا طلبة جامعة الملك فيصل عن الخدمات الطلابية التي تقدمها لهم الجامعة، مجلة بحوث التربية النوعية، كلية التربية النوعية، جامعة المنصورة، ع(٢٧) أكتوبر، ص ص ١٩٢ - ٢٣٣.
- السعافين، فاطمة محمود(٢٠١٥): استراتيجية مقترحة لتحسين مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- شحاته، حمدي محمد أحمد(٢٠١٢): دور الخدمات الطلابية بجامعة سوهاج في تحقيق أهداف الجامعة(دراسة ميدانية)، رسالة ماجستير، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، معهد البحوث والدراسات العربية، جامعة الدول العربية، القاهرة.
- الشريف، حنان فهد نصير(٢٠١٦): مستوى الخدمات الطلابية المقدمة من إدارات الإسكان الجامعي بشطر الطالبات بالجامعات السعودية من وجهة نظر الطالبات، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة أم القرى، السعودية.
- الشهراني، محمد أحمد موسى(٢٠١٦): مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد: دراسة ميدانية، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة الملك خالد، السعودية.
- عبدالحميد، جابر؛ وكاظم، أحمد خيرى(٢٠١١): مناهج البحث فى التربية وعلم النفس، دار النهضة العربية، القاهرة.
- عبدالعال، نجلاء عبدالنواب عيسى(٢٠٢٣): صيانة الموارد البشرية بجامعة بني سويف كمدخل لتحقيق جائزة "المؤسسة الحكومية المتميزة": دراسة تطبيقية على أعضاء هيئة التدريس، مجلة كلية التربية، كلية التربية، جامعة بني سويف، ج(٢)، ع(١١٨) يوليو، ص ص ١ - ١١١.
- عبدالكريم، ميس الريم (٢٠١٧): الخدمات الطلابية المقدمة للطالبة الجامعية بكلية التربية للبنات في جامعة بغداد في ضوء مؤشرات الجودة الشاملة، مجلة كلية التربية للبنات، جامعة بغداد، مج(٢٨)، ع(١)، ص ص ٣١١ - ٣٢٢.
- عزازي، أحمد علاء عبدالسلام؛ وآخرون(٢٠٢٣): واقع جودة الخدمات الطلابية بجامعة الأزهر: دراسة ميدانية، مجلة التربية، كلية التربية بالقاهرة، جامعة الأزهر، ع(١٩٧)، ج(٥)، ص ص ٣٨٧ - ٤٣٠.
- علي، أسماء فتحي السيد(٢٠١٩): رضا طلاب كلية التربية جامعة المنوفية عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم: دراسة لآراء الطلاب، دراسات تربوية ونفسية، كلية التربية، جامعة الزقازيق، ع(١٠٣) إبريل، ص ص ٢٨١ - ٣٥١.

- غازي، علي علي (٢٠٢١): جائزة مصر للتميز الحكومي في ميزان التميز المؤسسي " نظرة تطويرية"، مجلة المال والتجارة، نادي التجارة، مصر، ع(٦٣٠) أكتوبر- ص ص ٣٤ - ٣٩.
- الغنام، نورة بنت محمد بن حسن؛ والصقر، عبدالعزيز بن محمد بن علي (٢٠٢٥): دور القيادة التحويلية في تحقيق التميز المؤسسي: جامعة الأمير سطاتم بن عبدالعزيز نموذجًا، المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، مصر، مج(٩)، ع(٤٨) مايو، ص ص ٦٠٣ - ٦٥٨.
- الفارسي، محمد بن حمد بن حمود (٢٠٢٠): جودة الخدمات الطلابية بجامعة السلطان قابوس في ضوء خطتها الاستراتيجية ٢٠١٦ / ٢٠٤٠ من وجهة نظر الطلاب، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة السلطان قابوس، عمان.
- كلية التربية- جامعة بنها (٢٠١٧) (أ): لائحة وحدة إدارة المخاطر والكوارث، كلية التربية- جامعة بنها.
- كلية التربية- جامعة بنها (٢٠١٧) (ب): لائحة وحدة إدارة المخلفات الإلكترونية، كلية التربية- جامعة بنها.
- كلية التربية- جامعة بنها (٢٠٢٤): دليل خطة الإخلاء وحالات الطوارئ وإرشادات عامة Security and Emergeency Guide.
- كلية التربية جامعة بنها (٢٠٢١): اللائحة الداخلية للمرحلة الجامعية الأولى وفقاً لنظام الساعات المعتمدة والمعتمدة بالقرار الوزاري رقم (٤٠٧) بتاريخ ٨/٢/٢٠٢١م.
- كلية التربية- جامعة بنها (٢٠٢٣ - ٢٠٢٤): تقرير وحدة تكنولوجيا المعلومات بالكلية، كلية التربية، جامعة بنها.
- كلية التربية جامعة بنها (٢٠٢٣ - ٢٠٣٠): الخطة الاستراتيجية لكلية التربية جامعة بنها (٢٠٢٣ - ٢٠٣٠)، المعتمدة من مجلس الكلية بقرار رقم (٤٢٣) .
- كلية التربية جامعة بنها (٢٠٢٤ - ٢٠٢٥): تقرير قطاع خدمة المجتمع وتنمية البيئة، كلية التربية، جامعة بنها.
- كلية التربية جامعة بنها (٢٠٢٥): خطة الصيانة لكلية التربية - جامعة بنها (٢٠٢٥/٢٠٢٦ - ٢٠٢٩/٢٠٣٠) المعتمدة من مجلس الكلية بجلسته رقم (٤٥١) بتاريخ ٢٢/٩/٢٠٢٥م.

- كلية التربية، جامعة بنها (٢٠٢١): بروتوكول تعاون بين كلية التربية جامعة بنها ومدارس سمارت ومدارس مستقبل مصر للغات بنها ٢٠٢١ / ٢٠٢٢، قطاع خدمة المجتمع وتنمية البيئة.
- كلية التربية، جامعة بنها (٢٠٢٤): بروتوكول تعاون بين كلية التربية جامعة بنها والمدرسة العالمية الحديثة الدولية ٢٠٢٤ / ٢٠٢٥ م، قطاع خدمة المجتمع وتنمية البيئة.
- لحول، سامية؛ وآخرون (٢٠١٥): أثر جودة خدمات التعليم الجامعي على تحقيق رضا الطالب دراسة حالة: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة باتنة - الجزائر، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، جامعة العلوم والتكنولوجيا، الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية، اليمن، مج(٨)، ع(٢٢)، ص ص ٩٥ - ١٢٢.
- المجلس الأعلى للجامعات (٢٠٢٣): اللائحة الموحدة لإعداد المعلم بكليات التربية (مرحلة الليسانس/البكالوريوس) وفقاً لنظام الساعات المعتمدة، لجنة قطاع الدراسات التربوية، مايو.
- محمود، وفاء عبد الفتاح (٢٠٢١): التخطيط لتسويق البرامج المميزة بكلية التربية جامعة بنها باستخدام أسلوب تحليل القيمة وبيستل، مجلة كلية التربية، جامعة بنها، مج(٣٢)، ج(١)، ع(١٢٦) إبريل، ص ص ٢٧ - ١٣٤.
- محمود، وفاء عبدالفتاح؛ وإبراهيم، فاطمة أحمد زكي(٢٠٢٤): الجيل الرابع للجودة كمدخل لتحقيق التميز المؤسسي بالجامعات المصرية: دراسة مستقبلية، مجلة كلية التربية، كلية التربية، جامعة بنها، ج(٣)، ع(١٣٧) يناير، ص ص ١ - ١١٦.
- محمود، ولاء محمود عبدالله (٢٠١٨): مقومات تنمية الموارد البشرية الأكاديمية بجامعة بنها في العصر الرقمي " الواقع وسيناريوهات المستقبل" مجلة كلية التربية، جامعة كفر الشيخ، ع (٩٠)، مج (٢)، ع(١)، السنة(١٨)، ص ص ٩٧١ - ١٠٨٧.
- مرسي، شيرين عيد(٢٠١٨): دراسة تقييمية للخدمات الطلابية بجامعة طيبة من وجهة نظر الطالبات، مجلة كلية التربية، جامعة كفر الشيخ، ع(٩٠)، مج(١)، ص ص ١٦١ - ٢٨٢.
- الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد(٢٠١٠): الوثيقة القومية لمعايير تقويم واعتماد كليات التربية بمصر(مستويات: المؤسسة، والخريجين، والبرامج)، الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، يناير.

- الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي (٢٠٠٩): مقاييس التقويم الذاتي لمؤسسات التعليم العالي، الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، يونيو.
- وحدة ضمان الجودة (٢٠٢٤ - ٢٠٢٥): خطة التدريب والتوعية، كلية التربية، جامعة بنها، المعتمدة من مجلس الكلية بجلسته رقم (٤٤١) بتاريخ ٢١/١٠/٢٠٢٤م.
- وحدة ضمان الجودة (٢٠٢٥ - ٢٠٢٦): خطة التدريب والتوعية، كلية التربية، جامعة بنها، المعتمدة من مجلس الكلية بجلسته رقم (٤٥٢) بتاريخ ٢٠/١٠/٢٠٢٥م.
- وزارة التخطيط والتنمية الاقتصادية والتعاون الدولي (٢٠٢١): جائزة مصر للتميز الحكومي، سياسة الجودة، إصدار (١).
- وزارة التخطيط والتنمية الاقتصادية والتعاون الدولي (٢٠٢٤): جائزة مصر للتميز الحكومي، دليل المؤسسة الحكومية المتميزة (نسخة مخصصة للكليات).
- Alsheyadi, J & Albalushi, A. K (2020): Services Quality of Student Services and Student Satisfaction the mediation of Cross- functional collaboration, TQM, Vol(32), No(6)March, PP 1197- 1216.
- Ciobanu, A(2013): The Role of Student Services in the Improving of Student Experience in Higher Education,Procedia, Social and Behavioral Sciences, No (92), PP 169- 173.
- Kaur, S(2016): Student Support Services in Higher Education: A Student Perspective , The International Journal of Indian Psychological , Vol(3), No(9) April- June, PP 126 -132.
- Maslang .K .L & et al (2021): Student Services Awareness and Satisfaction in a Private Higher Education Institution amid the Pandemic, American Journal of Educational Research, , Vol(9), No(12), P P 708- 719.
- Mullen, P.R & Gutierrez,D (2016): Burnout, Stress and Direct Student Services Among School Counselors, The Professional Counselors (TPC) , Vol(6), Issue(4), P P 344 - 359.