

<ul style="list-style-type: none"> • استقطاب الجامعات الخاصة لأعضاء هيئة التدريس وخاصة الكفاءات المتميزة. • عدم عودة بعض المبعوثين بعد الحصول على الدرجات العلمية. 	<ul style="list-style-type: none"> • وجود مشروعات ومراكز لتنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس. • وجود فرص تنافسية للبعثات والمنح الخارجية من خلال (وحدة IT) • مشروع ربط الحوافز بضمان الجودة. • صدور قرار بتعديل مرتبات أهـبـت . • وجود جوائز الجامعة والدولة التشجيعية والتقديرية وبعض الجوائز التي تمنحها بعض المؤسسات الدولية. 	<p>11- أعضاء هيئة التدريس</p>
<ul style="list-style-type: none"> • صعوبة المنافسة المحلية والإقليمية • فقدان ثقة بعض المؤسسات الصناعية في مخرجات البحث العلمي بالجامعات وقلة الاستفادة من نتائج البحوث التطبيقية . • تقليص ميزانية البحث العلمي من الجامعة. 	<ul style="list-style-type: none"> • توافر جهات لدعم البحث العلمي. • رصد الجامعة مكافآت للنشر الخارجي. • سهولة الحصول على الابحاث العلمية سواء المنشورة في دوريات محلية او اجنبية من خلال موقع الجامعة والمكتبة الرقمية. • وجود العديد من البروتوكولات بين الجامعة وجهات اجنبية لتمويل البحث العلمي (Tempus). 	<p>12- البحث العلمي والأنشطة العلمية الأخرى</p>
<ul style="list-style-type: none"> • قلة عدد الوافدين للدراسة بمرحلتى الدراسات العليا واليكالوريوس بالكلية. • تعنت بعض جهات التوظيف في تيسير التحاق العاملين بها بالدراسات العليا. 	<ul style="list-style-type: none"> • قرب مدينة بنها من القاهرة وسهولة الاعاشة بما يجذب طلاب الدراسات العليا من الوافدين. • ملائمة تكاليف ومتطلبات الدراسات العليا مع دخول الطلاب. 	<p>13- الدراسات العليا</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • لجان الدعم الفني لوحدة الجودة بالكلية ضمن نشاط مركز ضمان الجودة بالجامعة. • مشروع التطوير المستمر والتأهيل للاعتماد. • انشاء الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد وصدور قانون الهيئة. • صرف بدل الجودة للعاملين بالوحدات واللجان المنبثقة من وحدة الجودة 0 	<p>14- إدارة الجودة والتطوير المستمر</p>

الخطة الإستراتيجية لكلية العلوم جامعة بنها (2017- 2022)

(مصفوفة العوامل الخارجية)

تلخيص وتقييم العوامل الإستراتيجية الداخلية (الفرص والتهديدات) للكلية

العوامل الإستراتيجية الخارجية	الوزن	القيمة	النقط المرجحة	التعليق
الفرص				
- امكانية تقديم برامج جديدة ووجود الدعم الحكومي اللازم للبرامج التعليمية الجديدة.	0.1	4	0.4	أولوية مطلقة ومدخل أساسى لتطوير العملية التعليمية
- تطوير البنية التحتية.	0.1	3	0.3	أساسى لحل كثير من المشكلات
- وجود مشروعات بحثية ممولة.	0.1	4	0.4	دعم مناسب للتطوير والتحديث
- استفادة بعض المؤسسات من الأبحاث العلمية والتطبيقية لخريجي الكلية.	0.1	3	0.3	للمشاركة فى حل المشكلات القومية
- اعتبار التعليم مشروع قومي بمصر.	0.1	4	0.4	للقضاء على الجهل والامية
الإجمالى	0.5		1.8	
التهديدات				
- زيادة المقبولين بالكلية نتيجة التنسيق.	0.1	2	0.2	يؤثر سلبا على كفاءة الخريج
- اعارات أهت خارج الوطن.	0.15	2	0.30	يؤدى إلى عدم الإستفادة منهم
- تواضع الميزانية المتاحة للبحث العلمي.	0.1	2	0.2	غير كافية
- وجود مراكز متخصصة تقدم نفس الخدمات التي تقدمها الكلية.	0.1	1	0.1	تؤثر سلبيا على الموارد الذاتية
- المنافسة المحلية والقومية للمخرجات التعليمية من الكليات المناظرة.	0.05	2	0.1	يؤثر سلبيا على العملية التعليمية
الإجمالى	0.5		0,90	
الإجمالى الكلي	1		2.7	

تم عمل المصفوفات وتحديد الوزن طبقا لنظرية الاحتمالات من (0 إلى 1)
ومن التحليل البيئي للكلية يتضح أن وضع الكلية متوسط بين العوامل الداخلية (قوة -
ضعف) (3.10) مما يدل على تمتع الكلية بمقومات داخلية وخارجية تضمن لها البقاء
بصورة مستقلة في المنظومة التعليمية والعوامل الخارجية (فرص - تهديدات) (2,70)
مما يدل على تمتع الكلية بمقومات تؤهلها من الإستفادة بالفرص المتاحة ومقاومة
التهديدات ، هذا وقد يتم التغيير للنسب الوزنية بعد الإنتهاء من الإجراءات التنفيذية لتحسين
نقاط الضعف والإستفادة من بعض الفرص المتاحة

مصفوفة TOWS لتحديد سيناريوهات المستقبل والخطط البديلة

الإستراتيجيات البديلة	
<p>W & O (Min Max) <u>استراتيجية تطوير وتحسين</u></p> <p>1- الإستعانة بالهيئة القومية لضمان الجودة والإعتماد لتنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس وتبنى أنماط جديدة للتعليم والتعلم. 2- زيادة الموارد المالية عن طريق تحفيز الطلاب الوافدين وتفعيل الوحدات ذات الطابع الخاص والمشاركة فى المشاريع البحثية. 3- تحفيز أصحاب المصلحة فى المشاركة الفعالة فى الكلية.</p>	<p>S & O (Max Max) <u>استراتيجية نمو وتوسع</u></p> <p>1- الإعتدال الأكاديمى. 2- انشاء برامج تعليمية جديدة. 3- عقد اتفاقيات شراكة مع جامعات أجنبية لتبادل التعريف بالبرامج وتطويرها. 4- بناء قاعات جديدة للمحاضرات. 5- التوسع فى الأبحاث التطبيقية والشراكات العلمية.</p>
<p>W & T (Min Min) <u>استراتيجية إصلاح</u></p> <p>1- تفعيل آليات الحد من الإنتدابات . 2- التدريب على كيفية كتابة المشروعات وإدارتها . 3- تفعيل الخطة التدريبية للجهاز الإدارى وفقا لإحتياجات العاملين الفعلية وبما يتلاءم مع منظومة التطوير بالكلية.</p>	<p>S&T (Max Min) <u>استراتيجية مواجهة وتعديل</u></p> <p>1- تحديث اللوائح الداخلية للوحدات الخدمية بالكلية . 2- تدريب أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم على أنماط التعلم الغير تقليدية لمواكبة التطور. 3- تفعيل آليات ربط الجودة بالأداء.</p>

توقعات المستفيدين وأصحاب المصلحة:-

الطلاب:-

- تلقي التعليم المناسب لسوق العمل.
- توفير الكتب و المختبرات والمكتبات وأجهزة الكمبيوتر و الانترنت.
- توفير عدد مناسب من قاعات الدراسة المريحة و المجهزة.
- توفير الخدمات المناسبة داخل حرم الكلية.
- الشعور بالانتماء إلي المجتمع الجامعي.
- وجود بيئة محفزة علي تشجيع الفكر المستقل و الابتكار.
- الإرشاد المهني لحديثي التخرج و توفير و تسهيل فرص العمل.
- سهولة الإجراءات الإدارية و سرعتها و شفافيتها.
- سهولة التواصل مع أعضاء هيئة التدريس.

أعضاء هيئة التدريس:-

- توفير عدد مناسب من قاعات الدراسة المريحة و المجهزة.
- توافر مكاتب مجهزة لأعضاء هيئة التدريس و معاونيهم.
- توفير الخدمات المناسبة داخل الحرم الجامعي.
- توفير فرص للتدريب المستمر و البحث العلمي.
- توفير نظام مناسب للرعاية الصحية لأسر أعضاء هيئة التدريس.
- سهولة الإجراءات الإدارية و سرعتها و شفافيتها.

الإداريين:-

- تعميم أجهزة الكمبيوتر و الانترنت على جميع الأقسام الإدارية.
- توفير فرص للتدريب و رفع المهارات.
- توافر الخدمات المناسبة داخل الحرم الجامعي.
- رفع مستوي الدخل المادي.
- توفير نظام مناسب للرعاية الصحية.

المجتمع فى محافظة القليوبية:-

- علاقة صحية وبناءة بين الكلية والمحافظة.
- مساهمة الكلية فى حل مشكلات المحافظة.
- إعطاء أبناء المحافظة الأولوية فى دخول الكلية.
- تأهيل الطلاب لإيجاد فرص عمل داخل المحافظة وخارجها.
- تنمية الاحساس بالانتماء للمجتمع الجامعي.

الخلاصة :

تم تحديد الخدمات التى تقدمها كليه العلوم جامعه بنها وهى كالتالى :-

- الخريج
- الخدمات الاستشارية
- البحث العلمي
- خدمات التدريب و التعليم المستمر
- الخدمات البيئية و المجتمعية

وتم دراسته الفجوة وفقا لكل نوع من هذه الخدمات وفى حقيقه الامر ان كل فجوه داخلها خمس فجوات وفقا لتحليل الفجوه :-

1. الفجوة بين تصورات إدارة الكلية لتوقعات المستفيدين و الخدمة المتوقعة.
 2. الفجوة بين تصورات إدارة الكلية لتوقعات المستفيدين و بين ترجمتها لممارسات الجودة.
 3. الفجوة بين الخدمة التي يتوقعها المستفيدين و الخدمة الفعلية.
 4. الفجوة فى وسائل الاتصال بين الكلية و المستفيدين .
 5. الفجوة بين الخدمات التى تقدمها الكلية و توقعات المستفيدين .
- اعتمد تحليل الفجوة على منهجية (ServQual) والتي تركز على تحليل عدد محدد من الفجوات ، وتحديث هذه الفجوات نتيجة اختلاف بين توقعات المستفيدين لمستوى الخدمة (الوضع المأمول) والأداء الفعلى لها (الوضع الحالى) (ref. Kaplan1992).

دراسة الفجوة

الهدف من هذه الخطوة هو تحديد الفجوة بين توقعات المستفيدين لمستوى الخدمة وإدراكهم للأداء الفعلى لها ،
 اى معرفة وتحديد مدى التطابق بين الخدمة المتوقعة (الوضع المأمول)، والخدمة المدركة (الوضع الحالى)
 ، وذلك بالنسبة لجميع الخدمات التى تقدمها الكلية والمتمثلة فى الأتى :

- الخريج .
- الخدمات الاستشارية .
- البحث العلمى .
- خدمات التدريب والتعليم المستمر .
- الخدمات البيئية والمجتمعية .

يوضح الجدول التالى تأثير تلك الفجوات على الخدمات التى تقدمها الكلية ، حيث يتفاوت هذا التأثير من فجوة صغيرة إلى فجوة كبيرة .

الخدمة			الفجوات
خدمات للمجتمع وتنمية البيئة	خدمات علمية تنموية	الخريج	
صغير	صغير	صغير	1. الفجوة بين تصورات إدارة الكلية لتوقعات المستفيدين والخدمة المتوقعة.
متوسطة	متوسطة	متوسطة	2. الفجوة بين تصورات إدارة الكلية لتوقعات المستفيدين وبين ترجمتها لممارسات الجودة.
متوسطة	متوسطة	متوسطة	3. الفجوة بين جودة الخدمة التى يتوقعها المستفيدين والخدمة الفعلية.
متوسطة	كبير	صغير	4. الفجوة فى وسائل الاتصال بين الكلية والمستفيدين .
متوسطة	متوسطة	صغير	5. الفجوة بين الخدمات المدركة للكلية وتوقعات المستفيدين.

الفجوات التى تم رصدها:

1. الفجوة بين تصورات إدارة الكلية لتوقعات المستفيدين والخدمات المتوقعة:

يتوقع المستفيدين من الكلية أن تقدم خدمات كثيرة فى شتى المجالات والبحث العلمى والمرتبطة بعملية التنمية ، وكذلك أن يكون الخريج بمستوى معين، والسبب الرئيسى لوجود هذه الفجوة هو ضعف قنوات التواصل بين إدارة الكلية والجهات المستفيدة من الخدمات التى تقدمها الكلية.

1/1 الأليات اللازمة لتنفيذ سياسات تجاوز الفجوة :

- لسد هذه الفجوة ، فإن إدارة الكلية عليها:
- زيادة سبل الاتصال مع الجهات المستفيدة، وانشاء قاعدة بيانات عن تلك الجهات والتواصل معها عن طريق البريد الالكتروني.
 - دعوة ممثلين عن قطاعات المستفيدين للفاعليات المختلفة (المؤتمرات والندوات وورش العمل – عيد الخريجين، وأية أنشطة أخرى)، وذلك من خلال قطاع خدمة المجتمع وتنمية البيئة بالكلية.
 - تبنى انشاء وحدة للاتصال الخارجى مع المجتمع، والتي يستلزم من القائمين عليها وضع نظام محكم للدراسة والتعرف على توقعات المستفيدين .
 - عمل دراسة عن احتياجات سوق العمل وذلك لتطوير المناهج والمقررات الدراسية ليكون الخريج قادر على المنافسة فى سوق العمل.

2. الفجوة بين تصورات إدارة الكلية لتوقعات المستفيدين وبين ترجمتها لممارسات الجودة:

هذه الفجوة تعتبر متوسطة لجميع الخدمات التى تقدمها الكلية للقطاعات المختلفة التى تتلقى الخدمة (الخريج – الخدمات الإستشارية – البحث العلمى – خدمات التدريب والتعليم المستمر – الخدمات البيئية والمجتمعية) .

وهذا التباين بين تصورات إدارة الكلية فيما يرضى المستفيدين وبين ترجمة هذه التصورات إلى متطلبات جودة الخدمة يرجع إلى مجموعة من العوامل التالية:

- محدودية الموارد المادية والبشرية اللازمة لتطوير الأجهزة والمعامل .
- نظام الفصل الدراسى المطبق بشكله الحالى لا يتيح معايير أعلى من المهارة والمعرفة فى معظم المقررات الأساسية والهامة لدى خريج كلية العلوم، حيث أن المجال التطبيقى وبعض مقررات العلوم الأساسية تتطلب قدر كبير من الاستمرارية والتدريب العملى ويتحقق ذلك من طرح المقررات فى مدة زمنية أطول.

ووجود هذه الفجوة يؤثر على نوعية الخريج وفى وضعه التنافسى فى سوق العمل.

1/2 الأليات اللازمة لتنفيذ سياسات تجاوز الفجوة:

- ايجاد مصادر لإستكمال تمويل الأنشطة العلمية والخدمية لضمان جودة الخدمات.
- تفعيل ممارسات التعلم الذاتى من خلال الاهتمام بحصص التمارين العلمية والنظرية ، وتهتم إدارة الكلية باتخاذ السبل لتطوير طرق تقييم الطلاب، والتوسع فى نشر ثقافة الجودة والتأكيد عليها لجميع الأطراف.
- ولزيادة الموارد الذاتية فيجب على إدارة الكلية تطوير نظام الخدمات التى تقدمها الوحدات ذات الطابع الخاص بالكلية ووحدة التعليم والتدريب المستمر والتسويق الجيد لها .

3. الفجوة بين جودة الخدمة التي يتوقعها المستفيدين والخدمة الفعلية.

الخدمات التي تقدمها الكلية تعتبر ملائمة بالنسبة للمستفيدين، والفجوة بين جودة الخدمة التي يتوقعها المستفيدين والخدمة الفعلية صغيرة.

وترجع أسباب الفجوة إلى:

أولا : بعض أعضاء هيئة التدريس:-

*ضعف المقابل المادى النهائى الذى يتقاضاه فريق العمل، المشكل لتقديم الخدمة ، بعد الاستقطاعات المتعددة مما يؤثر بالسلب على تكاليف إنتاج الخدمة الاستشارية ، ومن جهة أخرى فإن العميل أو المستفيد يتوقع مستوى الخدمة المطلوب مع عرض سعر خدمة مناسب مقارنة بالمنافسين الخارجيين.

ثانيا : الطلاب :-

على مستوى الطالب والخريج يرجع السبب فى هذه الفجوة إلى:

* القصور فى اكتساب الطالب المهارات المهنية، وذلك على الرغم من وفرة معارفهم ومعلوماتهم العلمية، إلا أنهم فى حاجة إلى القدرة على تنمية تلك المعارف وتحويلها إلى مهارات تطبيقية .
ومن اللقاءات مع أصحاب الأعمال وجهات التوظيف تبين أن نسبة كبيرة من الخريجين يفتقدون مهارة العمل فى فريق والتواصل مع الآخرين، وليست لديهم مهارات المبادرات والقدرة على اتخاذ القرار. ويرجع السبب فى هذا أن معظم الطلاب تعودوا على ذلك من مرحلة التعليم قبل الجامعى، ونظام الفصل الدراسى بشكله الحالى لا يتيح الفرصة للتدريب على مثل هذه المهارات.
* عدم أخذ معظم الطلاب العلوم الإنسانية مأخذ الجد ، كما أن الاقسام العلمية المسؤولة عن البرامج المختلفة تتعامل مع هذه المقررات بشئ من عدم الاهتمام فى اختيار المتخصصين لتدريس هذه المقررات، وهذه المقررات هى التى تسهم وبشكل كبير فى بناء الشخصية وتنمية المهارات العامة لدى الطلاب.

ثالثا : البحث العلمى والخدمات العلمية والتنموية والبيئية:

*القصور فى التمويل اللازم لهذه الأنشطة.

1/3 الآليات اللازمة لتنفيذ سياسات تجاوز الفجوة:

- يجب اعادة النظر فى اللوائح المالية والإدارية الحاكمة للوحدات ذات الطابع الخاص.
- تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس فى مجال التدريس وتكنولوجيا المعلومات.
- تطوير نظم الامتحانات والتقييمات بشكل يقيس وبفاعلية درجة تحقق المهارات المختلفة مع التركيز على المهارات المهنية وتنمية مهارات الاتصال لدى الطلاب.
- البحث عن مصادر تمويل لدعم هذه الأنشطة.

4. الفجوة فى وسائل الاتصال بين الكلية والمستفيدين:-

وهى تعتبر فجوة صغيرة على مستوى الخريجين وعلى مستوى الخدمات الاستشارية، بينما تعتبر كبيرة على مستوى الخدمات العلمية التنموية.

وهذه الفجوات ناتجة عن :

* القصور فى الإعلان والإعلام عن الخدمات التى تقدمها الكلية من برامج ودورات تدريبية وكذلك الإمكانيات المتاحة والمستوى المتميز للخدمات الاستشارية التى تقدمها الكلية.

* هذا بالإضافة إلى ضعف التواصل مع العملاء وما ينتج عنه من ضعف الطلب على الخدمات التى تطلب من الكلية.

1/4/الأليات اللازمة لتنفيذ سياسات تجاوز الفجوة:

- وضع سياسات إعلامية وتسويقية شاملة.
- الاستفادة من وسائل الاتصال الفعالة وتطوير موقع الكلية الإلكتروني وتحديثه بصفة دورية ومنتظمة.
- الاستفادة من المعارض والمؤتمرات وإصدار دليل للخدمات والمميزات التنافسية ووضعه على الموقع الإلكتروني للكلية.
- إنشاء بروتوكولات تعاون وشراكة مع الجهات المختلفة التى فى حاجة إلى خدمات الكلية ، وأن يتم تفعيل دور وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة.

5. الفجوة بين الخدمات المدركة للكلية وتوقعات المستفيدين:-

هناك فجوة بين الخدمات التى تقدمها الكلية مثل جودة الخريجين وبين رغبة أو توقعات المستفيدين وأصحاب الأعمال ، وهى فجوة صغيرة نسبياً، ويرجع ذلك فى المقام الأول إلى التطورات التكنولوجية المتسارعة التى حدثت فى مختلف المجالات، ما ترتب عليه تغيير نظرة المستفيدين فى الخريجين وتوقعاتهم لمستوى الخريج ليوكب ويتفاعل مع هذه الطفرة فى التطورات.

فعلى سبيل المثال يود أصحاب الأعمال أن يكون الخريج لديه القدرة على تنمية معارفه ومهاراته التطبيقية مثل استخدام الحاسب وأن تكون لديه المهارة فى التواصل والتفاهم باللغة.

إضافة إلى ذلك فإنه توجد فجوة متوسطة بين مخرجات البحث العلمى والجودة المستهدفة من قبل المستفيدين بسبب عدم اهتمام الأقسام العلمية بإشراك هذه الجهات فى الخطط البحثية وإدراج المشاكل والقضايا ذات الاهتمام بإحاطة هذه الجهات بالبحوث الجارية بالكلية.