

المعايير القومية الأكاديمية القياسية
قطاع الخدمة الاجتماعية

مايو ٢٠١٠م

قائمة المحتويات

١	أولاً: مقدمة عن قطاع الخدمة الاجتماعية
٣	ثانياً: المعايير القومية الأكاديمية القياسية لقطاع كليات الخدمة الاجتماعية
١٣	ثالثاً: توزيع نسب متطلبات البرنامج للعلوم المختلفة
١٤	رابعاً: المصطلحات
١٧	خامساً: المراجع

أولاً: مقدمة عن قطاع الخدمة الاجتماعية

أهمية القطاع للمجتمع:

(١) تعريف قطاع الخدمة الاجتماعية:

الخدمة الاجتماعية مهنة إنسانية تستهدف مساعدة الأفراد والأسر والجماعات والمجتمعات في تعزيز قدراتهم على الأداء الاجتماعي السليم وتهيئة الظروف الاجتماعية المناسبة لتحقيق هذا الهدف. وفي سبيلها لتحقيق ذلك فإنها تعتمد على قاعدة علمية من النظريات والنماذج التي توفر لها الأساليب الفنية والبرامج المخططة في إطار مجموعة من القيم الأخلاقية والمبادئ المهنية التي وضعتها المهنة لنفسها والتي توجهها نحو تحقيق العدالة الاجتماعية وتقديم الخدمات والمساعدات للناس دون أي تمييز على أسس اللون أو العرق أو العقيدة أو الدين، مع الوضع في الاعتبار كرامة الإنسان وعدم التقليل من قيمته مهما كانت ظروفه الاجتماعية وخصائصه الشخصية.

يرى كل من بينكس وميناهاان Pincus & Minahan أن الخدمة الاجتماعية تستهدف تحقيق مجموعة من الأهداف لعل أهمها تعزيز قدرات حل المشكلة لدى الناس الذين تتعامل معهم، وربط الناس بالأنساق التي تمدهم بالموارد والخدمات التي يحتاجونها، والارتقاء بفعالية وقدرات الأنساق المختلفة في المجتمع، وكذلك المشاركة في تنمية وتحسين السياسات الاجتماعية في المجتمع الإنساني.

وبالرغم من اشتراك العديد من المهن الإنسانية في تحقيق الأهداف والمهام السابقة التي تؤديها الخدمة الاجتماعية، إلا أن مهنة الخدمة الاجتماعية تتميز عن المهن الأخرى وتتحدد شخصيتها المهنية من خلال العديد من الأبعاد أهمها تركيز الأخصائيين الاجتماعيين اهتمامهم على المشكلات التي يعاني منها العملاء مهما كانت درجة تعقيدها أو صعوبتها، وكذلك إن ما يجعل الخدمة الاجتماعية أكثر تفردا وتميزا هو استهدافها تغيير البيئة بجوانبها الإنسانية والمادية ويرتبط بذلك قدرة الأخصائي الاجتماعي على الدفاع عن عملائه من خلال ممارسة الضغوط على التنظيمات الرسمية وغير الرسمية من أجل مساعدة العملاء على إشباع احتياجاتهم وحل مشكلاتهم. وأخير تتميز الخدمة الاجتماعية بالتزامها من خلال الممارسة المهنية بميثاق شرف أخلاقي يركز على حق الفرد في تقرير مصيره واحترام كرامة الإنسان وصيانة المعلومات التي يدلي بها بالإضافة إلى العديد من القيم المهنية والأخلاقية.

وتستقبل كليات الخدمة الاجتماعية الطلاب الحاصلين على شهادة الثانوية العامة بعد اختبارهم قبل الالتحاق لضمان الحد الأدنى من السمات الشخصية اللازمة لممارسة المهنة. وتستهدف كليات الخدمة الاجتماعية إعداد طلابها لكي يكونوا قادرين على تحقيق أهداف المهنة وتنفيذ المهام وتحمل المسؤوليات التي تساعد في تحقيق هذه الأهداف. لذلك يتم إعدادهم نظريا وعمليا من خلال القاعات الدراسية التي تتضمن وسائل التعليم المتنوعة وكذلك تدريبهم في مؤسسات الرعاية الاجتماعية المنتشرة بالمجتمع.

ثانياً: المعايير القومية الأكاديمية القياسية لبرنامج تعليم الخدمة الاجتماعية

وفي ضوء مفهومي المعايير الأكاديمية والمعايير القياسية المرجعية للذات تم صياغتهما بواسطة اللجنة القومية لضمان الجودة والاعتماد يمكننا تحديد مفهوم المعايير الأكاديمية القياسية القومية لبرنامج تعليم الخدمة الاجتماعية على النحو التالي:

"المعايير التي يتم اعتمادها بواسطة الهيئة القومية للاعتماد وضمان جودة التعليم العالي والتي تم وضعها من خلال مجموعة من الخطوات العلمية المدروسة التي اعتمدت على البحث العلمي والمشاركة الفعالة من جميع عناصر العملية التعليمية سواء أساتذة أو طلاب أو مستفيدين وذلك بهدف ضمان جودة تعليم الخدمة الاجتماعية في الكلية، وقد تم صياغة هذه المعايير استرشاداً برأي العديد من المتخصصين والمستفيدين واعتماداً على المعايير العالمية لجودة تعليم الخدمة الاجتماعية واعتماد برامجها وخاصة التي وضعها مجلس تعليم الخدمة الاجتماعية بالولايات المتحدة الأمريكية الذي يعتبر من أكبر الهيئات العالمية التي تمنح الاعتماد الأكاديمي لبرامج تعليم الخدمة الاجتماعية، مع الوضع في الاعتبار الخصوصية والهوية الثقافية للمجتمع المصري عند صياغة هذه المعايير".

مجالات العمل لخريجي الخدمة الاجتماعية

تتعدد مجالات العمل لخريجي الخدمة الاجتماعية ومن أهمها:

١) مؤسسات الرعاية الاجتماعية (الأساسية):

- مؤسسات رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة
- مؤسسات رعاية الأسرة.
- مكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحاكم الأسرة
- مؤسسات الدفاع الاجتماعي
- مؤسسات رعاية المسنين
- مؤسسات تنمية المجتمعات الحضرية والريفية
- مؤسسات تنمية المجتمعات المستحدثة
- مؤسسات رعاية الطفولة.
- مؤسسات التضامن الاجتماعي

٢) مؤسسات الرعاية الاجتماعية (الثانوية)

- المؤسسات التعليمية
- مؤسسات الصحة العقلية
- الأندية ومؤسسات رعاية الشباب
- مؤسسات القوات المسلحة

- المؤسسات العمالية
- مؤسسات حماية البيئة
- مؤسسات السياحة
- المستشفيات والمؤسسات الطبية
- مؤسسات الإغاثة وأعمال الطوارئ
- مؤسسات المساعدات الاقتصادية
- مؤسسات الثقافة الجماهيرية والإعلام
- مؤسسات الإدارة المحلية

الأهداف التعليمية لبرنامج بكالوريوس الخدمة الاجتماعية:

يتضمن برنامج تعليم الخدمة الاجتماعية على مستوى البكالوريوس الأهداف

التالية:

١. تزويد الطلاب بالمعارف الأساسية والنظريات العلمية للعلوم الإنسانية والاجتماعية ذات الصلة بالخدمة الاجتماعية، وكيفية الاستفادة منها.
٢. تزويد الطالب بالمعارف الأساسية للخدمة الاجتماعية ونظريات ونماذج الممارسة المهنية وكيفية الاستفادة منها.
٣. تنمية مهارات الطلاب في استخدام تكنولوجيا المعلومات في العمل المهني.

٤. تنمية التزام الطلاب بأخلاقيات وقيم الممارسة المهنية في ممارستهم.
٥. إعداد الطالب لإجراء البحوث العلمية.
٦. تنمية مهارات الطلاب في عمليات تحليل القضايا والمشكلات الاجتماعية لكافة أنساق التعامل في الخدمة الاجتماعية في إطار السياسات الاجتماعية و المتغيرات العالمية.
٧. إكساب الطلاب المهارات والأساليب الحديثة المرتبطة بإدارة مؤسسات الرعاية الاجتماعية والخدمات الإنسانية.
٨. إكساب الطلاب المهارات اللازمة للممارسة المهنية مع كافة أنساق التعامل في الخدمة الاجتماعية في مجالات الممارسة المتنوعة وابتكار الحلول المناسبة لها وتقييم عائد الممارسة.

مواصفات خريج الخدمة الاجتماعية:

١. يجب أن يكون خريج الخدمة الاجتماعية قادراً على:

المواصفات العامة للخريج:

١,١. فهم رسالة الخدمة الاجتماعية، وقدرتها على إحداث التغييرات المرغوبة في المجتمع.

٢,١. الاستفادة من المعارف والنظريات العلمية للعلوم الإنسانية المرتبطة بالخدمة الاجتماعية في فهم السلوك الإنساني والبيئة الاجتماعية المحيطة.

٣,١. توظيف نظريات ونماذج الممارسة في الخدمة الاجتماعية في العمل المهني على كافة المستويات.

٤,١. إجراء البحوث الميدانية لتحديد حاجات الأفراد والأسرة والجماعات والمنظمات والمجتمعات المحلية ومشكلاتها واستحداث برامج جديدة للتعامل معها.

٥,١. توظيف مهارات ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية وفقاً لمستويات العمل المهني.

٦,١. التدخل بفعالية مع مشكلات أنساق المجتمع على اختلاف مستوياتها وفي مجالات الممارسة المتنوعة.

٧,١. توظيف تكنولوجيا المعلومات وتقنيات الاتصال في خطوات وإجراءات أنشطته المهنية

٨,١. تقييم نتائج تدخله المهني مع جميع الأنساق في كافة مجالات الممارسة المتنوعة.

٩,١. إدارة مؤسسات الرعاية الاجتماعية والخدمات الإنسانية.

١٠,١. المشاركة في تخطيط وتنفيذ وتقييم برامج ومشروعات الرعاية الاجتماعية والتنمية الإنسانية في المجتمع

١١,١. الالتزام بالميثاق الأخلاقي لمهنة الخدمة الاجتماعية في التعامل مع أنساق المجتمع على اختلاف مستوياتها.

١٢,١. التعلم الذاتي والتعلم المستمر لكل جديد في المهنة .

١٣,١. فهم واستيعاب ديناميات العمل الفريقي والمشاركة الفعالة مع التخصصات الأخرى في تحقيق أهداف مؤسسات الرعاية الاجتماعية وتحسين نوعية خدماتها.

١) المعرفة والفهم:

بنهاية البرنامج التعليمي لبالوريوس الخدمة الاجتماعية يكون الطالب قد اكتسب المعارف والقدرة على فهم الآتي:

١,١ النظريات العلمية في مجال العلوم الإنسانية والاجتماعية التي تفسر السلوك الإنساني وعلاقته بالبيئة الاجتماعية.

١,٢. الأسس العلمية التي تقوم عليها نظريات ونماذج الممارسة في الخدمة الاجتماعية.

١. ٣ تاريخ الخدمة الاجتماعية محليا وعالميا.

١. ٤ طبيعة القضايا والمشكلات في المجتمع والتي تتعامل معها المهنة.

١,٥. السمات والخصائص الأساسية للأنساق الاجتماعية التي يتعامل معها.

١. ٦ خصائص ميادين ومجالات ممارسة الخدمة الاجتماعية.

١. ٧ المبادئ والأسس التي تقوم عليها ممارسة الخدمة الاجتماعية.

١. ٨ السياسة الاجتماعية للدولة وقضايا التنمية وحقوق الإنسان.

١. ٩ التشريعات الاجتماعية والقوانين المرتبطة بممارسة المهنة.

١٠. ١ خصائص البحث العلمي وتصميماته، والعمليات الأساسية التي يتضمنها.

١١. ١ نظم الإدارة وإمكانية تطبيقها في مؤسسات الرعاية الاجتماعية والخدمات الإنسانية.

(٢) المهارات الذهنية:

بنهاية الدراسة في هذا البرنامج من المتوقع أن يكتسب الطالب المهارات الذهنية التالية:

١. ٢ يحلل المشكلات الاجتماعية والقضايا المجتمعية.

٢. ٢ يحلل سياسات الرعاية الاجتماعية في المجتمع.

٣. ٢ يفسر المشكلات الاجتماعية والقضايا المجتمعية في ضوء النظريات العلمية في مجال العلوم الإنسانية والاجتماعية

٤. ٢ يربط بين الأبعاد الاجتماعية والنفسية والاقتصادية والسياسية في المشكلات والقضايا التي تتعامل معها الخدمة الاجتماعية.

٥. ٢ يتوقع نتائج التعامل مع مشكلات العملاء في إطار المعطيات العلمية والتطبيقية التي تقوم عليها الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية.

٦. ٢ يحدد احتياجات أنساق العملاء ويرتبها حسب أولوياتها.

٧.٢ يختار أنسب الحلول لمشكلات أنساق العملاء من بين العديد من البدائل.

٣) المهارات المهنية:

بنهاية الدراسة في هذا البرنامج من المتوقع أن يكتسب الطالب المهارات

المهنية التالية:

- ٣.١ يبني علاقات مهنية ناجحة مع العملاء على كافة أنساق الممارسة.
- ٣.٢ يجري اللقاءات المهنية مع العملاء على كافة الأنساق.
- ٣.٣ يحدد حاجات ومشكلات العملاء على كافة المستويات.
- ٣.٤ يصمم خطط التدخل المهني مع أنساق العملاء على اختلاف مستوياتها وينفذها.
- ٣.٥ يقيم عائد الممارسة المهنية مع أنساق العملاء على اختلاف مستوياتها.
- ٣.٦ يشارك في تنفيذ برامج التنمية الإنسانية وتقييمها.
- ٣.٧ يجري البحوث العلمية المرتبطة بمجال التخصص.
- ٣.٨ يمارس أدواره المهنية بالتنسيق مع أعضاء فرق العمل المتنوعة التي يعمل معها.
- ٣.٩ يصمم الأنشطة والبرامج الجماعية وينفذها.

٣. ١٠ يلتزم بالقيم والأخلاقيات المهنية في مجالات الممارسة.

٣. ١١ يكتب التقارير والتسجيلات المهنية بكافة أنواعها بالكفاءة المطلوبة.

٣. ١٢ يشارك في تخطيط وتنفيذ المشروعات والبرامج على المستوى الأكبر.

٣. ١٣ يوظف موارد المجتمع لصالح العملاء.

٤) المهارات العامة والمنقولة:

بنهاية الدراسة في هذا البرنامج من المتوقع أن يكتسب الطالب المهارات العامة

التالية:

٤. ١ يستخدم مهارات الاتصال اللفظية وغير اللفظية.

٤. ٢ يدير الوقت بكفاءة.

٤. ٣ يستخدم اللغة بطريقة مناسبة في عمله المهني.

٤. ٤ يستخدم أساليب تكنولوجيا المعلومات الحديثة في تعاملاته المهنية.

٤, ٥. يستخدم الإحصاء والمعاملات الإحصائية في بعض التعاملات المهنية.

٤, ٦. يوظف التشريعات والقوانين في الحفاظ علي حقوق العملاء.

ثالثاً: توزيع نسب متطلبات برنامج تعليم الخدمة الاجتماعية

النسبة %	مفهوم المصطلح	طبيعة العلوم	مسلسل
١٠ - ١٥ %	العلوم التي يعتمد عليها التخصص في بناء إطاره النظري وليست من علوم التخصص	العلوم التأسيسية	١
٥٥ - ٦٠ %	العلوم التي يدرسها الطالب وترتبط مباشرة بتكوين مهاراته المهنية في مجال التخصص وتوجهه نحو تخصصه الدقيق أو مجال عمله	العلوم المهنية	٢
٢٥ - ٣٠ %	التطبيق الفعلي لما درسه الطالب في مؤسسات الرعاية الاجتماعية المتنوعة في المجتمع	التدريب الميداني	٣
٢ - ٣ %	مقررات اللغة الانجليزية ومشروع البحث والتدريب على مهارات الحاسب الآلي	علوم التميز	٤

رابعاً: المصطلحات

١. مواصفات الخريج

جدارات (كفاءة/ قدرات) الخريج المتوقعة والناجمة عن اكتساب المعارف والمهارات بعد (مجرد) الانتهاء من دراسة برنامج تعليمي معين.

٢. المعايير الأكاديمية القومية

نقاط مرجعية تحددها الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد وتمثل الحد الأدنى من المعارف والمهارات المطلوبة لاستيفاء متطلبات برنامج تعليمي معين.

٣. المعايير الأكاديمية

نقاط مرجعية تتبناها المؤسسة التعليمية، بعد اعتمادها من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، تحدد فيها مجموعة المعارف والمهارات المطلوب أن يكتسبها الخريج، ويشترط أن تفوق المعايير الأكاديمية القومية التي حددتها الهيئة.

٤. النقاط المرجعية

مجموعة من العبارات المرشدة التي تصف القدرات والمهارات المتوقعة لاستكمال الجدارات المطلوبة من خريج مقرر ما، وتساعد النقاط المرجعية المؤسسة في مقارنة ومراجعة وتقييم المخرجات التعليمية في ضوء النقاط المرجعية.

٥. البرنامج التعليمي

مجموعة من المقررات والأنشطة التعليمية التي تحددها المؤسسة لتحقيق جدارات الخريج المطلوبة لحصول الطالب على درجة علمية في تخصص معين.

٦. المؤسسة التعليمية

جامعة أو كلية أو معهد عالي يقدم برامج تعليمية تؤدي إلى منح مؤهل علمي جامعي (بكالوريوس أو ليسانس) أو درجة أعلى (ماجستير، دكتوراه).

٧. النتائج التعليمية المستهدفة

مجموعة من المعارف والمفاهيم والمهارات التي تضعها مؤسسة تعليمية لبرنامج / مقرر والتي تصف الأداء المتوقع من المتعلم كنتيجة لانتهاؤه من دراسة الأنشطة التعليمية.

٨. المعرفة والفهم

المعلومات المتوقع أن يكتسبها الطالب نتيجة دراسته لأنشطة تعليمية والتي تتضمن الحقائق، والمصطلحات، والنظريات، والمفاهيم الأساسية، ويعني الفهم إدراك المعنى أو التفسير الأساسي والضمني للمادة العلمية.

٩. المهارات الذهنية

قدرات تعليمية وإدراكية تتضمن التفكير النقدي و الإبداع ، و يشمل القدرة على تطبيق و تحليل و إعادة بناء وتقييم المعلومات.

١٠. المهارات المهنية

تطبيق المعلومات والتدريبات العملية المتخصصة في مجال ما بهدف التطوير الناجح في المهنة أو التطوير الذاتي.

١١. المهارات العامة أو الانتقالية:

تلك المهارات التي لا ترتبط بموضوع معين و غالبا ما يحتاجها الطالب في التعليم و التوظيف و التعلم المستمر و تنمية القدرات الذاتية. و هذه المهارات تتضمن القدرة على الاتصال و العمل في فريق والتعامل مع الأرقام و التعلم الذاتي و التواصل مع الآخرين و القدرة على حل المشكلات... الخ.

خامساً: قائمة المراجع المستخدمة

- **Council on social work education**, (2008) Handbook of Accreditations and procedures, USA, Virginia
- **Council on social work education**, (1997) Handbook of Accreditations and procedures, USA, Virginia
- **Department of Social Work**, undergraduate social work program, Alabama state University, 102 Bibb Graves Hall.
- **School of Social Work**, undergraduate social work program, USA, Southern Illinois University, Carbondale.
- **Krist– Ashman, K**, (2006) Understanding Generalist Practice, Chicago, Nelson– Hall Publisher.
- **Michigan State University**, School of social work, Academic program.

- المعايير القياسية القومية لقطاع الحقوق، الإصدار الأول، يناير ٢٠٠٩، الموقع الإلكتروني للهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد.
- المعايير القياسية القومية لقطاع الصيدلة، الإصدار الأول، يناير ٢٠٠٩، الموقع الإلكتروني للهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد.
- المعايير القياسية القومية لقطاع التجارة، الإصدار الأول، يناير ٢٠٠٩، الموقع الإلكتروني للهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد.
- عبد الحليم رضا عبد العال، (١٩٩٠) الخدمة الاجتماعية المعاصرة، القاهرة، دار النهضة العربية.