

ملحق (١)

مصطلحات ومفاهيم الجودة

المفردات الاصطلاحية والتي تعبر عن المفاهيم الأساسية في الجودة والاعتماد الأكاديمي

المصطلح	التعريف بالمصطلح
المؤسسة Institution	يقصد بها كل مؤسسة تعليمية أو حكومية أو خاصة تقدم برامج دراسية منظمة بعد الحصول على الشهادة الثانوية العامة وتهدف إلى منح درجة علمية.
الرؤية Vision	عبارة أو فقرة مختصرة تصف التطلعات المستقبلية للمؤسسة التعليمية أو المنظمة وتود أن تصل إليها. وهي تمثل ما تتمنى المؤسسة أن تصبح عليه في المستقبل، صورة المؤسسة وطموحها وأهدافها على المدى الطويل.
الرسالة Mission	عبارة أو فقرة مختصرة تشير إلى الخدمات الرئيسة التي تقدمها سواء كانت تعليمية أو غيرها والفئة المستهدفة وكيفية تقديم هذه الخدمات. نص الرسالة يصف العمل الذي تؤديه المؤسسة، ويجب ضمناً على التساؤلات التالية: ما هي الخدمات الرئيسية للمؤسسة؟ من هو عميلها؟ وكيف تقوم الخدمة؟
الجودة Quality	تعرف بأنها المطابقة لمتطلبات ومواصفات معينة قادرة على الوفاء بالمعايير والمتطلبات المتعارف عليها في المؤسسات المماثلة. بينما يعرفها المعهد الأمريكي للمعايير American National Standards Institute بأنها جملة السمات والخصائص للمنتج أو الخدمة التي تجعله قادراً على الوفاء باحتياجات معينة.
الجودة الشاملة Total Quality	يقصد بها في التربية مجموعة من الخصائص أو السمات التي تعبر بدقة وشمولية عن جوهر التربية وحالتها بما في ذلك كل أبعادها، مدخلات وعمليات ومخرجات وتغذية راجعة وكذلك التفاعلات المتواصلة التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة والمناسبة للجميع.
إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management	وهي أسلوب شامل يهدف إلى تحقيق رضا المستفيد وتوقعاته. بحيث يتعاون جميع أفراد المؤسسة باستمرار في جهود تحسين جودة العمليات. وهو فكر فلسفي يهدف إلى تطوير نشاط المؤسسة باستخدام أساليب تحليلية واحصائية متطورة ومتنوعة للحصول على أفضل النتائج وإشراك جميع عناصر المنظومة وإدارتها بما يحقق الجودة المطلوبة في العمل المؤسسي وارضاء المستفيدين.

المعايير Criterion	وسيلة للحكم على شيء ما. والمعيار صفة أو قاعدة تستخدم لتقييم أو تعريف أو تصنيف شيء ما، وهو أيضاً مستوى للتقييم.
معايير قياسية Standards	هي معايير للمقارنة تستعمل لوضع أهداف وتقييم الانجاز وقد تكون هذه المعايير عبارة عن المستويات الحالية للإنجاز في المؤسسة (مثلاً نسبة للطلاب الذين أتموا دراسة إدارة الأعمال) وقد تكون هذه المعايير أيضاً عبارة عن مستويات تضعها إحدى الجهات الخارجية أو مستويات انجاز في مؤسسة أخرى يتم اختيارها للمقارنة (مثلاً عدد نشرات البحوث التي قام بها كل عضو هيئة تدريس متفرغ في جامعة معينة).
المعايير الأكاديمية المرجعية Academic Reference Standards	نقاط مرجعية يمكن بواسطتها مقارنة معايير وجودة البرنامج، وبالتالي تمثل توقعات عامة حول مستويات الانجاز والصفات العامة التي يجب توافرها في كل شخص.
التقويم Assessment	العمليات والاجراءات التي تهدف إلى قياس الأداء وفق معايير ومؤشرات محددة.
تقويم البرنامج Program Evaluation	الأساليب المستخدمة للحصول على آراء المستفيدين من البرنامج، وذلك بهدف التحسين والتطوير.
التقويم الذاتي Self-Assessment	يتضمن مجموعة من الاجراءات والخطوات التي تقوم بها المؤسسة من أجل التعرف على الواقع المحقق في العملية التعليمية في مستوى البرامج التي تطرحها المؤسسة، ومقارنة ذلك بالمستوى المنشود من قبل المؤسسة. وهو العملية الخاصة بتقويم أداء المؤسسة عن طريق منسوبي المؤسسة أنفسهم، وذلك بالتحليل الدقيق وتوصيف وتشخيص الوضع الراهن لأداء المؤسسة وتحديد مجالات القوة والضعف في ضوء معايير محددة وحسب متطلبات الجهة المانحة للاعتماد.
أولويات التحسين Priorities of Enhancement	بعد اجراء التقويم الذاتي لمعايير الجودة والاعتماد، يتضح عدد من المجالات التي تحتاج إلى تحسين، وبالطبع لا تستطيع المؤسسة أن تقوم بها جميعاً في نفس الوقت، لذلك تحدد المجالات الهامة ذات الأولوية للتحسين وتوضحها في تقرير التقويم الذاتي.
التقويم الخارجي External Evaluation	مراجعة مستقلة يقوم بها أفراد أو جهات من خارج المؤسسة لتقويم أنشطة وعمليات ومعايير الجودة التي تبنتها المؤسسة.

أحد الأعضاء من خارج المؤسسة ذو خبرة في مجال التخصص يتم دعوته من قبل المؤسسة لمراجعة هيكل ومحتوى برنامج ما وما علاقته بالنتائج المستهدفة.	المراجع الخارجي External Reviewer
يقصد به التوصل إلى أحكام محددة للأنشطة من خلال استخدام بعض المقاييس المرجعية التي تساعد على فهم وإدراك العلاقة بين مختلف العناصر الخاصة بالتقويم، فالتقويم يستند إلى معايير محددة تخضع لها جميع مكونات العمل التي يمكن قياسها بحيث يمكن من خلال هذه المعايير الحكم على أداء المؤسسة.	تقويم الأداء Performance Evaluation
يقصد به مجموعة الإجراءات والعمليات التي تقوم بها هيئة الاعتماد من أجل التأكد من أن المؤسسة قد تحققت فيها شروط ومواصفات الجودة النوعية المعتمدة لدى مؤسسات التقويم. ويعرف أيضاً بأنه نشاط مؤسسي علمي موجه نحو النهوض والارتقاء بمستوى مؤسسات التعليم والبرامج الدراسية وهو أداة فعالة ومؤثرة لضمان جودة العملية التعليمية ومخرجاتها واستمرارية تطويرها.	الاعتماد Accreditation
هو الاعتراف بان برامج مؤسسة تعليمية ما قد حققت أو وصلت إلى الحد الأدنى من معايير الكفاءة والجودة الموضوعة والمحددة سلفاً من قبل الهيئة المانحة لشهادة الاعتماد	الاعتماد الأكاديمي Academic Accreditation
الإجراءات التي يتم من خلالها اعطاء أحكام للأشياء أو النشاطات أو الامكانيات.	التقييم Evaluation
يقصد بها مقاييس محددة يتم استخدامها من قبل المؤسسة التعليمية أو المنظمة لتقويم جودة أداؤها.	المؤشرات Indicators
عملية كتابة وتسجيل كل بيانات العمل بالمؤسسة حتى يكون للمؤسسة تاريخ ونقاط مرجعية أو آليات عن طريقها تستطيع تحليل هذه البيانات المسجلة بهدف التطوير والتحسين.	التوثيق Documentation
تقرير التقييم الذاتي الذي يعد كل عام للمؤسسة التعليمية يقوم على تقارير برامجها الأكاديمية والأنشطة المختلفة التي تحقق رسالة المؤسسة	التقرير السنوي Annual Report

المقيم الخارجي External Reviewer	شخص من خارج المؤسسة ذو خبرة في مجال التخصص يتم دعوته لمراجعة هيكل ومحتوى برنامج ما، وعلاقته بالنتائج التعليمية، وملاءمة تقييم الطلاب وتقديراتهم ومقارنة ذلك بالمعايير القياسية للمؤسسة.
الزيارة الميدانية Field Trip	الاجراءات التي يقوم بها فريق يتم اختياره من قبل هيئة الاعتماد وتهدف هذه الزيارة إلى تحديد مدى تحقيق المؤسسة أو البرامج لمعايير الاعتماد.
مراقبة الجودة Quality Control	هي التقنيات والأنشطة العملية التي تستخدم لعمل الفحص الدائم لكل مقومات النشاط.
ضمان الجودة Quality Assurance	هو نشاط ووسيلة للتأكد من استيفاء المتطلبات والمعايير القياسية المطلوبة للمؤسسة لإنجاز أهدافها ورسالتها والوصول إلى مخرجات ترضي سوق العمل واحتياجات المجتمع.
ضمان جودة التعليم Educational Quality Assurance	تعني التحقق من أن المعايير الأكاديمية المتوافقة مع رسالة المؤسسة التعليمية قد تم تحديدها وتعريفها وتحقيقها، على النحو الذي يتوافق مع المعايير المناظرة لها سواء على المستوى الوطني أو العالمي، وأن مستوى جودة فرص التعلم والبحث العلمي والمشاركة المجتمعية تعد ملائمة، أو تفوق توقعات المستفيدين من الخدمات التي تقدمها المؤسسة التعليمية.
سياسة الجودة Quality Policy	المنهج الذي يمكن المؤسسة من الوصول إلى مستوى جودة عالٍ يتيح لها فرصة أكبر من اكتساب رضا العميل.
معايير الجودة القياسية Quality Standards	نظم وحدود لتنفيذ العمل داخل المؤسسة بحيث تصبح كل منتجاتها على درجة عالية من الجودة ويكون ذلك وفقا لنظام قياسي معترف به صادر من منظمة دولية أو محلية.
النظام الداخلي لإدارة الجودة Internal System for Quality Management	النظام الذي تتبناه المؤسسة لتحسين مستوى البرامج التعليمية والعناصر الأخرى المؤثرة فيها، كما يتضمن تحديداً دقيقاً لمواصفات الجودة، وتحديد الممارسات الجيدة بالإضافة إلى التعرف على معوقات عملية التعلم ومتابعة الأداء ومقترحات التحسين.
الخطط التنفيذية Action Plans	هي مجموعة الأنشطة المختلفة التي يتم إعدادها وتنفيذها في تسلسل واضح للوصول إلى أهداف محددة، مثل الأنشطة والمهام المطلوب القيام بها من أجل تحقيق غايات المؤسسة وأهدافها الاستراتيجية، والتي تتطلب

تحديداً دقيقاً للمسؤوليات وجدولاً زمنياً ومؤشرات متابعة وتقييماً ومؤشرات انجاز.	
يقصد به التوصل إلى أحكام قيمية محددة للأنشطة من خلال استخدام بعض المقاييس المرجعية التي تساعد على فهم وإدراك العلاقة بين مختلف العناصر الخاصة بالتقويم.	تقويم الأداء Performance Evaluation
مجموعة المعايير التي تصف جودة العمل والتي يتم على أساسها تقويم الأداء، وهي أشكال محددة من الأدلة (عادة يتم اختيارها مسبقاً) تستخدمها المؤسسة أو هيئة أخرى لتقديم دليل على جودة الأداء.	مؤشرات الأداء الرئيسية Key Performance KPIs Indicators
قياس أداء المؤسسة في مجال معين بالمقارنة مع هيئة أخرى معروفة بتميزها في نفس المجال وبهذا تتمكن الهيئة من تحديد مستوى انجازها والعمل على تحسين ادائها.	المقارنة المرجعية Benchmarking
الاعتراف الذي تمنحه هيئة ضمان الجودة والاعتماد لمؤسسة ما، إذا استطاعت إثبات توافق برامجها مع المعايير المعلنة والمعتمدة وأن لديها أنظمة قائمة لضمان الجودة والتحسين المستمر لأنشطتها الأكاديمية وذلك وفقاً للضوابط المعلنة التي تنشرها الهيئة.	الاعتماد المؤسسي Institutional Accreditation
تمثل مخرجات عملية التخطيط الاستراتيجي ويجب أن تكون مكتوبة ومعتمدة وتحدد رؤية ورسالة المؤسسة، وغاياتها وأهدافها الاستراتيجية، والوسائل المتاحة والمستقبلية لتحقيق ذلك.	الخطة الاستراتيجية Strategic Plan
تتضمن مختلف الأنشطة والمهام المطلوب القيام بها من أجل تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة، مع تحديد دقيق لمسؤوليات التنفيذ وفترة التنفيذ ومؤشرات التقييم والمتابعة، ومستويات الانجاز.	الخطة التنفيذية Operational Plan
أداة من أدوات الجودة التحليلية والتي تهدف إلى تقييم ودراسة الوضع الاستراتيجي الحالي لمؤسسة ما لتحديد نواحي القوة والضعف في المؤسسة ومعرفة فرصها في التطوير وما هي التهديدات التي تؤثر بها بحيث تساعد على وضع الخطط الاستراتيجية التطويرية للمؤسسة.	التحليل الرباعي SWOT Analysis
عملية قياس جودة الأداء في كل الأنشطة بهدف التحسين المستمر للأداء المستقبلي.	التقييم Evaluation

التقييم الذاتي Self-Evaluation	قياس شخصي لما أحرزه الفرد من تقدم في عمله عن طريق التفكير فيما تعلمه ومدى استفادته الشخصية منه ونتيجة ذلك.
التوثيق Documentation	عملية كتابة وتسجيل كل بيانات العمل بالمؤسسة حتى يتكون للمؤسسة تاريخ ونقاط مرجعية وآليات تستطيع عن طريقها تحليل هذه البيانات المسجلة بهدف التطوير والتحسين
مخرجات التعلم المستهدفة Intended Learning Outcomes	تمثل المهارات ومستويات المعرفة المستهدفة والتي يكتسبها الطالب بعد دراسته للمقرر الدراسي أو البرنامج مثل المعلومات والمهارات المعرفية أو المهارات العامة القابلة للتحويل والانتقال في تعلم مجالات معرفية أخرى
المعرفة Knowledge	هي القدرة على استرجاع المعلومات وفهمها وتقديمها، والتي تشمل: معرفة حقائق معينة، معرفة مفاهيم وأسس ونظريات محددة.
المهارات الإدراكية Cognitive Skills	تشمل القدرة على: • تطبيق الإدراك المفاهيمي للمفاهيم، والمبادئ، والنظريات. • تطبيق الأساليب التفكير الناقد والحل الابداعي للمشكلات. • دراسة المواضيع والمشكلات في مجال دراسي باستخدام مجموعة من المصادر المتنوعة واستخلاص استنتاجات صحيحة.
مهارات التعامل مع الآخرين وتحمل المسؤولية Interpersonal Skills and Responsibility	تشتمل القدرة على: • تحمل مسؤولية التعلم الذاتي والاستمرار في التطوير الشخصي والمهني. • التصرف بمسؤولية في العلاقات الشخصية والمهنية. • التصرف بشكل اخلاقي والقيم على النطاق الشخصي والاجتماعي.
مهارات التواصل، وتقنية المعلومات، والمهارات العددية Communication Information Technology and Numerical Skills	وتشتمل القدرة على: • التواصل الشفهي والكتابي بشكل فعال. • استخدام تقنية الاتصالات والمعلومات. • استخدام الأساليب الحسابية والإحصائية الأساسية.
المهارات الحركية النفسية Psycho-motor Skills	وتشتمل البراعة البدنية، وتعد هذه المهارات ذات أهمية عالية.
إجراء تصحيحي Corrective Action	الفعل الذي يتخذ ليصحح الخطأ الواقع والمكتشف أثناء المراجعة.
إجراء وقائي Preventive Action	الفعل الذي يتخذ ليمنع وقوع أخطاء في العمل وبالتالي يقي المؤسسة عواقب حدوثه.

شعور المستهلك بالرضا عن الخدمة التي حصل عليها أو المنتج، ويعتبر هذا الرضا هو هدف الجودة الأساسي في كل مبادئها حيث أنه لا يمكن اعتبار المؤسسة جيدة إلا إذا حظيت برضا المستهلكين عن منتجاتها وخدماتها.	رضا المستهلك Customer Satisfaction
الزيارة التي يقوم بها المراجعون الخارجيون المعتمدون لأغراض التقييم والاعتماد، ويتم خلالها المراجعة والفحص لجميع معايير الجودة والاعتماد والأدلة ومؤشرات الاداء المتعلقة بها كما هي واردة في الدراسة الذاتية للمؤسسة التي تقدمت بطلب الاعتماد.	الزيارة الميدانية Site Visit
مجموعة من الناس الذين لديهم اهتمام لمشروع بأنشطة المؤسسة من حيث جودة المعايير، وكذلك من حيث فعالية النظم والعمليات لضمان الجودة. ويعتمد التحديد الدقيق لنوع ونطاق مجموعات المستفيدين واهتماماتهم المتباينة على رسالة المؤسسة.	المستفيدون Stakeholders
مساهمة المؤسسات والجمعيات المجتمعية المهتمة بالنشاط العلمي في تطوير التعليم عن طريق تقديم الآراء البناءة والمساعدات المادية إن أمكن للمؤسسة التعليمية.	المشاركة المجتمعية Involvement Community

المصدر Quality-Dictionary