

Total Quality management إدارة الجودة الشاملة (TQM)

اسلوب شامل يهدف الى تحقيق رضا
المستفيد وتوقعاته حيث يتعاون
جميع الموظفين والمستفيدين
والموردين باستمرار لتحسين جودة
العمليات والنتائج

سلسلة ثقافة الجودة

Organization's culture

الثقافة التنظيمية

مجموعة القيم في المنظمة التي
تشكل جوانبها الملموسة (التقاليد ،
الاساطير ، اللغة ، الرموز ، الشعائر) وأيضا
سلوكيات أعضائها.

سلسلة ثقافة الجودة

المستفيد (العميل) Customer

كل من يستفيد من الخدمات والمنتجات سواء كان فردا أو جماعة (مثل القسم والإدارة). والمستفيد نوعان داخلي وهو الجزء من المنظمة مثل زميل العمل وخارجي وهو ليس جزءا من المنظمة مثل الباحثين والمواردية وغيرهم

الاعتماد Accreditation

اعتراف موثق يمنح للمؤسسة التعليمية
من قبل هيئة رسمية تفيد بأن المؤسسة
قد حققت الحد الأدنى من المعايير
المطلوبة للجودة

التقييم Evaluation

الجهود التي يتم من خلالها منح قيمة للأشياء أو الأنشطة أو الإمكانيات.

سلسلة ثقافة الجودة

Assessment

التقويم

العمليات والجهود التي تهدف إلى قياس الأداء وفق المعايير والمؤشرات المحددة.

سلسلة ثقافة الجودة

المعيار Standard

المستوى المستهدف للوصول
إلى الأداء الجيد.

المعيار الفرعي Criteria

**هو معيار فرعي تقاس عليه
عملية الأداء للتمكن من
تقييمها.**

المؤشرات Indicators

مقاييس محددة يتم
استخدامها من قبل
المؤسسة أو المنشأة
لتقويم جودة الأداء وفقا
لمعايير محددة.

نظام العمل Work regulation

مجموعة من العناصر التي تتفاعل فيما بينها ومع البيئة الخارجية بحيث يكون أي تأثير في أحدها يؤثر على الآخرين وذلك من اجل تحقيق أهداف المنظمة.

سلسلة ثقافة الجودة

فرق العمل Work teams

**مجموعات تتألف كل منها من
(٤-٨) أعضاء تقوم
بتطبيق مبادئ إدارة الجودة
الشاملة.**

سلسلة ثقافة الجودة

Inputs المدخلات

**الإمكانات المتاحة التي يمكن
استخدامها من قبل المؤسسة
التعليمية لتقديم برامجها
التعليمية.**

سلسلة ثقافة الجودة

المخرجات Outcomes

**النتائج النهائية لعمليات وأنشطة
التعلم والتعليم والبحوث والخدمات
المجتمعية للمؤسسة التعليمية.**

سلسلة ثقافة الجودة

الرؤية Vision

عبارة مختصرة تصف التطلعات المستقبلية التي تود المنظمة أو المؤسسة أن تصل إليها. وبمعنى آخر ماذا تتمنى المنظمة أن تصبح في المستقبل البعيد.

سلسلة ثقافة الجودة

Mission الرسالة

عبارة مختصرة توضح الخدمات
الرئيسية التي تقدمها
المؤسسة والفئة
المستهدفة وكيفية تقديم
هذه الخدمات

سلسلة ثقافة الجودة

الغايات Goals

عبارات عامة لتطوير الأنشطة

وترسيخ الرسالة.

سلسلة ثقافة الجودة

Objectives الأهداف

**عبارات محددة لترسيخ
الرسالة وهتي أهداف
لأنشطة معينة ذات نتائج
منتتودة ومتوقعة.**

الترخيص License

**موافقة رسمية في الغالب
من قبل جهة حكومية
ليبدأ العمل في نشاط
محدد.**

سلسلة ثقافة الجودة

Processes (الإجراءات) **العمليات**

**جميع السياسات والإجراءات
الإدارية التي تتم داخل
المؤسسة التعليمية في تخطيط
وتقديم ومراجعة برامجها.**

Benchmarks المقاييس (المقارنة) المرجعية

**مستويات ونقاط مع
المؤسسات نظيرة
تستخدم لتقويم الأداء.**

سلسلة ثقافة الجودة

Audit المراجعة

عملية مراجعة فى المؤسسة التعليمية لتحديد ما إذا كانت المناهج الدراسية والموظفين والبنية التحتية وبقية الأنشطة الأخرى تتوافق تمام مع الأهداف المعلنة والغايات فالمراجعة هنا تركز وبشكل خاص على مبدأ المساءلة فى المؤسسات والبرامج.

سلسلة ثقافة الجودة

مراجعة الأقران Peer review

تقويتم خارجى ل جودة وفعالية البرامج الأكاديمي وفق معايير محددة يقوم بتنفيذها فريق من المقيمين الخارجيين المختصين بمجال البرنامج الأكاديمي ولهم معرفة ودراية بالتعليم العالي بصفة عامة.

مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) Key performance indicators

مقاييس رقمية لمخرجات برامج او عمليات
ففي مؤسسة تعليمية وهي تعتبر مجموعة
من التدابير الرامية إلى تقويم الأداء
العام سواء التعليمي او البحثي أو المجتمعي
وأيا النظم الإدارية بالمؤسسة التعليمية.

سلسلة ثقافة الجودة

Quality الجودة

تتنير إلى "الملائمة للغرض" وهي عبارة عن السمات والخصائص والقيم التي تجعل البرنامج قادرا على الوفاء بالمتطلبات والمعايير المتعارف عليها في البرامج والمؤسسات المماثلة.

سلسلة ثقافة الجودة

تقويم الجودة Quality assessment

مراجعة لتشخيص وتقويم عملية التعليم والتعلم والمخرجات التعليمية والبحثية والمجتمعية والإدارية بناء على دراسة ذاتية تفصيلية للمناهج والهيكـل التنظيمي وفعالية المؤسسة والبرنامج ويتم تصميمها لتحديد ما إذا كانت المؤسسة أو البرنامج يلبي المعايير المقبولة عموماً للتميز ام لا.

ضمان الجودة Quality assurance

**مراجعة دورية مخططة لمؤسسة تعليمية أو
برنامج أكاديمي معين للتحقق من التزام أيا
منها بمعايير الجودة المحددة للتأكد من
الحفاظ على استمرار تحقق هذه المعايير
وتعزيزها للرقى لمستوى الجودة المرغوب.**

سلسلة ثقافة الجودة

Quality circles **دوائر الجودة**

وتتكون دوائر الجودة من الأفراد الذين يؤدون أعمالاً متشابهة ويتراوح عدد أعضائها بين ستة وعشرة أفراد يعملون طواعية وبشكل غير رسمي من خلال اجتماعات دورية تستغرق ما يقرب من ساعة خلال أوقات العمل ويعين أو ينتخب لكل جماعة قائد من أعضائها وتتمثل المهمة الأساسية لهذه الدوائر في تحديد وتحليل ومعالجة المشكلات المتعلقة بالجودة وقد أثبتت التجارب والممارسات العملية أن دوائر الجودة قد حققت عدة نتائج من أهمها: تنمية الثقة بالنفس وتطوير المهارات الفردية للعاملين وتعزيز الاتصالات العمالية وتدعيم روح الاهتمام بمشكلات العمل وزيادة معدل الإنتاج وتقليل الفاقد والإسراف في الموارد وتخفيض تكاليف الإنتاج تقليل معدل الغياب وزيادة الرضا الوظيفي تدعيم روح الانتماء للمنشأة.

سلسلة ثقافة الجودة

تحسين الجودة المستمر (CQI) Continuous quality improvement

دراسة مخططة ومنظمة تقوم بها

المؤسسة التعليمية أو البرنامج الأكاديمي

لعملياتها بشكل مستمر بهدف تحسين الأداء ورفع

ومراقبة مستوى الجودة.

Measurable quality **الجودة القابلة للقياس**

الجودة الملتزمة بالمقاييس.

سلسلة ثقافة الجودة

Appreciative quality الجودة المقدرة

**عندما تفوق الجودة المعايير
وتتخطى مستوى القياس.**

Perceptive quality

الجودة المميزة

**عندما تصل الجودة إلى درجة من
التمييز يدركها المتلقي وليس
القائم بالعمل.**

سلسلة ثقافة الجودة

دائرة جوران فى إدارة الجودة The juran quality management cycle

هو نظام لإدارة الجودة يتضمن تخطيط
الجودة مراقبة الجودة وقياسها وتحسين
الجودة.

سلسلة ثقافة الجودة

Bloom's taxonomy of cognitive objectives تصنيف دبلوم للأهداف المعرفية

هذا التصنيف يشمل ست مستويات

١ - المعرفة ٢ - الفهم ٣ - التطبيق ٤ - التحليل

٥ - التركيب ٦ - التقويم

Program

البرامج

مجموعة منظمة من الخبرات التعليمية تصمم لتطوير معلومات ومهارات محددة ويشمل البرنامج كل المقررات الدراسية التي يأخذها الطلاب بما في ذلك متطلبات الجامعة والكلية إضافة إلى متطلبات القسم.

Quality in higher education

الجودة في التعليم العالي

**عبارة عن "تطابق عناصر أو مكونات
المنظومة التعليمية مع المعايير
الأكاديمية (القياسية) المتفق عليها
محليا وعالميا والتي تتوافق مع
حاجات المجتمع ومتطلباته.**

Academic standards المعايير الأكاديمية

**معايير محددة تقررها المؤسسة التعليمية مبنية على
اساس الإطار العام للمؤهلات الوطنية وتحوى الحد الأدنى
من المعارف والمهارات التي يراد اكتسابها والمتوافقة مع
رسالة المؤسسة.**

Reengineering إعادة الهندسة

تعرف إعادة الهندسة بأنها محاولة التطوير باستخدام إعادة التفكير في سير الإجراء التقليدي للحصول على تطوير في الإجراء أو في التكلفة أو في سرعة الإنجاز وغيرها.

Benchmark المقارنة المرجعية

وتعنى التقويم المستمر لأداء جامعة ما أو لنظمها الإدارية أو الأكاديمية أو بنيتها التحتية ومقارنة ذلك بالجامعات المتميزة عالميا أو محليا للتعرف على جوانب القوة فيها من اجل تعزيزها والمحافظة عليها وجوانب الضعف للتغلب عليها وتحسينها بهدف تحسين جودة نظمها وخدماتها ومخرجاتها وفقا لذلك.

Self study الدراسة الذاتية

قيام مؤسسة تعليمية معينه بمراجعة وتقييم جودة وفعالية برامجها الأكاديمية وهيئتها التدريسية وبنيتها التحتية في ضوء معايير وضعت من قبل هيئة توكيد جودة واعتماد خارجية وتتم الدراسة الذاتية عادة في اطار التحضير لزيارة فريق توكيد الجودة للمؤسسة وينتج عنها ما يعرف بتقرير الدراسة الذاتية.

التصنيف Ranking

التصنيف هو مصطلح يستخدم للإشارة إلى ترتيب برامج أو مؤسسات التعليم العالي وفق معايير معينة بالمقارنة مع برامج أو مؤسسات تعليمية أخرى.

Value added القيمة المضافة

القيمة المضافة للطلاب هي التقدم الذي حققه الطلاب في اكتساب المعارف والمهارات والقدرات نتيجة لخيرتهم التعليمية في الجامعة.

Site visit **زيارة الموقع**

التقييم من قبل فريق من الخبراء النظراء الذين يقومون بالتحقق مما تناولته الدراسة الذاتية للمؤسسة التعليمية وتشمل مقابلة أعضاء هيئة التدريس والطلاب والموظفين والتعرف على واقع البنية التحتية بالإضافة إلى التحقق من فعالية هذه المؤسسة وبرامجها الأكاديمية.

Report تقرير

النتيجة أو النتائج الموثقة لعملية التقويم.

Team report **تقرير الفريق**

**تقرير التقييم الناتج عن زيارة فريق من المقيمين الخارجيين
لبرنامج أكاديمي أو مؤسسة تعليمية ينتج عنها إما
التوصية بالاعتماد أو الرفض.**

سلسلة ثقافة الجودة

البيانات Tada

**هي مجموعة أرقام أو مقاييس
نتيجة عن فحص للموضوع المراد
دراسته.**

سلسلة ثقافة الجودة

الاتجاه Trend

هو اتجاه الأحداث في فترة
زمنية معينة.

الاختلاف Variation

هو التغيير أو الانحراف عن المستوى
(المقياس) المتفق عليه.

Performance improvement

تحسين الأداء

هو تحسين المستمر للإنجازات أو
النشاطات ضمن أي نظام.

سلسلة ثقافة الجودة

Statistical process control (SPC)

مراقبة العملية الإحصائية

هي عبارة عن استعمال المقاييس والبيانات أي عملية وذلك بهدف تحسينها.

سلسلة ثقافة الجودة

الهيكل Structure

هو ترتيب اجزاء النظام.

سلسلة ثقافة الجودة

العملية Process

سلسلة من الافعال أو الخطوات أو
الأحداث القابلة للتبادل.

النتيجة Outcomes

**النتيجة أو النتائج النهائي
لعملية واحدة أو أكثر.**

النظام System

هو مفهوم كامل تترايط أجزاؤه
للوصول إلى غرض أو هدف
معروف.