



دليل مصطلحات الجودة

دليل مصطلحات الجودة

م	المصطلح بالعربية	المصطلح بالإنجليزية	التعريف بالمصطلح
١	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.
٢	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.
٣	الرسالة	Mission	عبارة أو فقرة مختصرة تشير إلى الخدمات الرئيسية 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؟
٤	الجودة	Quality	تعرف بأنها المطابقة لمتطلبات ومواصفات أو خصائص 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.
٥	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.
٦	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 والنواتج، وهو فكر فلسفي يهدف إلى تطوير نشاط المؤسسة باستخدام أساليب تحليلية واحصائية متطورة ومتنوعة للحصول على أفضل النتائج وأشراك جميع عناصر المنظومة وإدارتها بما يحقق الجودة المطلوبة في العمل المؤسسي وارضاء المستفيدين.
٧	ضبط الجودة	Quality Control	ويقصد به نظام يحقق مستويات مرغوبة في المنتج عن طريق فحص عينات من المنتج، وتعرفه معاجم أخرى بأنه يعني الاشراف على العمليات الانتاجية لتحقيق انتاج سلعة بأقل تكلفة وبالجودة المطلوبة طبقاً للمعايير الموضوعية لنوعية الانتاج.
٨	المعايير	Criterion	وسيلة للحكم على شيء ما. والمعيار صفة أو قاعدة تستخدم لتقييم أو تعريف أو تصنيف شيء ما، وهو أيضاً مستوى للتقييم.



دليل مصطلحات الجودة

م	المصطلح بالعربية	المصطلح بالإنجليزية	التعريف بالمصطلح
٩	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).
١٠	المعايير القياسية المرجعية	Academic Reference Standards	نقاط مرجعية يمكن بواسطتها مقارنة معايير وجود البرنامج، وبالتالي تمثل توقعات عامة حول مستويات الانجاز والصفات العامة التي يجب توافرها في كل شخص.
١١	التقويم	Assessment	العمليات والاجراءات التي تهدف إلى قياس الأداء وفق معايير ومؤشرات محددة.
١٢	الهيكل التنظيمي للمؤسسة	Organization Structure	مخطط يوضح تقسيم العمل داخل المؤسسة وهيكل الإدارات والتسلسل الوظيفي ومسمى الوظائف المتاحة داخل المؤسسة.
١٣	تقويم البرنامج	Program Evaluation	الأساليب المستخدمة للحصول على آراء المستفيدين من البرنامج، وذلك بهدف التحسين والتطوير.
١٤	التقويم الذاتي	Self-Assessment	يتضمن مجموعة من الاجراءات والخطوات التي تقوم بها المؤسسة من أجل التعرف على الواقع المحقق في العملية التعليمية والتدريسية في مستوى البرامج التي تطرحها الجامعة، ومقارنة ذلك بالمستوى المنشود من قبل المؤسسة. وهو العملية الخاصة بتقويم أداء المؤسسة عن طريق منسوبي المؤسسة أنفسهم، وذلك بتحليل الدقيق وتوصيف وتشخيص الوضع الراهن لأداء المؤسسة وتحديد مجالات القوة والضعف في ضوء معايير محددة وحسب متطلبات الجهة المانحة للاعتماد.
١٥	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.
١٦	التقويم الخارجي	External Evaluation	مراجعة مستقلة يقوم بها أفراد أو جهات من خارج المؤسسة لتقويم أنشطة وعمليات ومعايير الجودة التي تبنتها المؤسسة.
١٧	المراجع الخارجي	External Reviewer	أحد الأعضاء من خارج المؤسسة ذو خبرة في مجال التخصص يتم دعوته من قبل المؤسسة لمراجعة هيكل ومحتوى برنامج ما وما علاقته بالنتائج المستهدفة.

دليل مصطلحات الجودة

م	المصطلح بالعربية	المصطلح بالإنجليزية	التعريف بالمصطلح
١٨	تقويم الأداء	Evaluation Performance	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.
١٩	الاعتماد	ACCREDITATION	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.
٢٠	التلاؤم مع الهدف	Fitness For Purpose	مدى ملائمة الأهداف والأولويات والبرامج التي لدى المؤسسة مع ما تسعى هذه المؤسسة إلى تحقيقه.
٢١	التقييم	Evaluation	الإجراءات التي يتم من خلالها إعطاء أحكام للأشياء أو النشاطات أو الامكانيات.
٢٢	المؤشرات	Indicators	يقصد بها مقاييس محددة يتم استخدامها من قبل المؤسسة التعليمية أو المنظمة لتقويم جودة أدائها.
٢٣	فرق العمل	Work Teams	مجموعات من الأفراد يتكون كل منها من (٤-١٠) أفراد تقوم بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة.
٢٤	المدخلات	Inputs	يقصد بها الإمكانيات المتاحة التي يمكن استخدامها من قبل المؤسسة التعليمية لتقديم برامجها.
٢٥	المخرجات	Outcomes	يقصد بها النتائج النهائية لعمليات وأنشطة التعلم والتعليم والنشاطات البحثية للمؤسسة التعليمية.
٢٦	العلاقات المرجعية	Bench-marking	هي وسيلة نظامية لقياس ومقارنة أداء أي مؤسسة تعليمية استناداً إلى منظومة من المعايير القياسية المعتمدة أو المتفق عليها. وذلك بهدف تحديد مدى جودة المؤسسة ومخرجاتها وخطط التطوير اللازمة لتحقيق أهدافها.
٢٧	المقاصد	Goals	عبارات عامة لتطوير الأنشطة وترسيخ الرسالة في مجالات عامة واثابة ارشادات لغايات واضحة وخطط تفصيلية.

دليل مصطلحات الجودة

التعريف بالمصطلح	المصطلح بالإنجليزية	المصطلح بالعربية	رقم
عبارات محددة لترسيخ الرسالة والأهداف لأنشطة معينة. وتوضيح النتائج المنشودة والمتوقعة. وهي مجموعة الطموحات التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها، وتضع خطة للوصول إليها بحيث تزيد من ثقة العملاء فيها وتزيد من نجاحها.	Quality Objectives	أهداف الجودة	٢٨
موافقة رسمية تمنح في الغالب من قبل جهة حكومية لبدء العمل في نشاط مجدد.	License	الترخيص	٢٩
جميع السياسات والاجراءات الإدارية التي تتم داخل المؤسسة التعليمية والتعاون فيما بينها لخدمة المجتمع في المجالات المختلفة.	processes	العمليات	٣٠
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.	Documentation	التوثيق	٣١
هي نسبة جودة أداء المخرجات من العملية التعليمية بالنسبة لجودة المدخلات.	Efficiency	الكفاءة	٣٢
هي القواعد التي تنظم العمل داخل المؤسسة وتحدد المسؤوليات المندرجة تحت كل مسمى وظيفي.	Enterprise Internal Law	اللائحة الداخلية لمؤسسة	٣٣
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.	External Reviewer	المقيم الخارجي	٣٤
الاجراءات التي يقوم بها فريق يتم اختياره من قبل هيئة الاعتماد عند الجامعة وتهدف هذه الزيارة إلى تحديد مدى تحقيق المؤسسة أو البرامج لمعايير الاعتماد.	Field Trip	الزيارة الميدانية	٣٥
الاجراءات الدورية التي تقوم بها هيئة الاعتماد المعنية لتقييم المؤسسات التعليمية أو البرامج بعد انقضاء فترة الاعتماد التي تتراوح بين (٣-١٠ سنوات).	Repeated Assessment	إعادة التقييم	٣٦

دليل مصطلحات الجودة

٣	المصطلح بالعربية	المصطلح بالإنجليزية	التعريف بالمصطلح
٣٧	التعريف القياسي للجودة	Standard Definition of Quality	مجموعة الخصائص والسمات التي يجب توافرها في المنتج أو الخدمة بحيث تجعله يقوم بوظيفته على أكمل وجه ويرضى المستهلك.
٣٨	مراقبة الجودة	Quality Control	هي التقنيات والأنشطة العملية التي تستخدم لعمل الفحص الدائم لكل مقومات النشاط.
٣٩	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.
٤٠	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 القومي أو العالمي، وأن مستوى جودة فرص التعلم والبحث العلمي والمشاركة المجتمعية تعد ملائمة، أو تفوق توقعات المستفيدين من الخدمات التي تقدمها المؤسسة التعليمية.
٤١	تحسين الجودة	Quality Improvement	الاجراءات والأنشطة التنفيذية التي تتخذها المؤسسة لزيادة فعالية الأنشطة والعمليات داخلها لتعود بفائدة أو منفعة لكل من المؤسسة والمستهلك.
٤٢	سياسة الجودة	Quality Policy	المنهج الذي يمكن المؤسسة من الوصول إلى مستوى جودة عالٍ يتيح لها فرصة أكبر من اكتساب رضا العميل.
٤٣	تكاليف الجودة	Quality Costs	كل تلك المبالغ المدفوعة أو المصروفة والتي من شأنها الحفاظ على جودة المنتجات والخدمات أو زيادتها.
٤٤	استراتيجية الجودة	Quality Strategy	مجموعة الخطط الموضوعية على المدى القصير والتي من شأنها تحقيق أهداف الجودة والارتقاء بمستواها.
٤٥	أنشطة الجودة	Quality Activities	هي أنشطة لقياس مدى الانجاز، والتعرف على فرص التحسين في تقديم الخدمات وتشمل التنفيذ والمتابعة.



دليل مصطلحات الجودة

م	المصطلح بالعربية	المصطلح بالإنجليزية	التعريف بالمصطلح
٤٦	جودة التطابق	Quality of Conformance	مدى التقارب بين معايير ومقاييس المنتج (المخرج التعليمي) مع المعايير والمقاييس الموضوعية من قبل مصممي نظام الجودة.
٤٧	لجان الجودة	Quality committees	مجموعة الأشخاص سواء من داخل المؤسسة أو من خارجها، المسؤولين عن متابعة سير نظام الجودة داخل المؤسسة.
٤٨	معايير الجودة القياسية	Quality Standards	نظم وحدود لتنفيذ العمل داخل المؤسسة بحيث تصبح كل منتجاتها على درجة عالية من الجودة ويكون ذلك وفقاً لنظام قياسي معترف به صادر من منظمة دولية أو محلية.
٤٩	أدوات الجودة	Quality Tools	الأساليب والطرق والمخططات التي تستخدم لحل مشكلات الجودة وتقييم مستوى الأداء داخل المؤسسة وتساعد على تطوير المؤسسة.
٥٠	أدوات الجودة الاحصائية	Statistical Quality Tools	الأساليب والطرق والمخططات التي تستخدم لحل مشكلات الجودة وتقييم مستوى الأداء داخل المؤسسة عن طريق التعامل مع البيانات الرقمية من تجميع وتحليل وتتبع للوصول إلى النتائج المرجوة.
٥١	النظام الداخلي لإدارة الجودة	Internal System	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.
٥٢	وحدة إدارة الجودة	Quality Management Unit	الوحدة المسؤولة عن إدارة الجودة داخل المؤسسة وتتوافر لديها كافة الوثائق والأدلة الخاصة بالممارسات التطبيقية لإدارة الجودة بالمؤسسة.
٥٣	فعالية إدارة الجودة والتحسين	Effectiveness of Quality Management and Enhancement	كفاءة نظام الجودة المستخدم داخل المؤسسة وقدرته تحقيق انجازات ونيل رضا كل المستفيدين.
٥٤	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.

دليل مصطلحات الجودة

م	المصطلح بالعربية	المصطلح بالإنجليزية	التعريف بالمصطلح
٥٥	تقويم الأداء	Performance Evaluation	يقصد به التوصل إلى أحكام قيمة محددة للأنشطة من خلال استخدام بعض المقاييس المرجعية التي تساعد على فهم وإدراك العلاقة بين مختلف العناصر الخاصة بالتقويم.
٥٦	مؤشرات الأداء الرئيسية	Key Performance (Indicators) KPIs	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.
٥٧	المقارنة المرجعية	Bench-marking	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.
٥٨	العصف الذهني	Brainstorming	عملية لخلق أفكار كثيرة باستخدام المواهب والقدرات والخبرات لمجموعة معينة في جلسة اجتماع مفتوحة.
٥٩	الاعتماد المؤسسي	Institutional Accreditation	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.
٦٠	التخطيط الاستراتيجي	Strategic Planning	١- نوع من التخطيط المستقبلي الذي يراعي ما يحيط بالمؤسسة من قوى وعوامل خارجية باعتبار أن لها تأثيراً كبيراً على التصور المستقبلي، وكذلك بيئتها الداخلية ومالها من تأثير على هذا التصور أيضاً. ٢- مجموعة من العمليات التي تبدأ برسم الصورة التي تريد المؤسسة أن تكون عليها في المستقبل، ثم تحديد الأهداف الاستراتيجية التي تساعد على تحقيق هذه الصورة، ومن ثم تحديد الاستراتيجيات والوسائل الكفيلة بتحقيق هذه الأهداف.
٦١	الخطة الاستراتيجية	Strategic Plan	تمثل مخرجات عملية التخطيط الاستراتيجي ويجب أن تكون مكتوبة ومعتمدة وتحدد رؤية ورسالة المؤسسة، وغاياتها وأهدافها الاستراتيجية، والوسائل المتاحة والمستقبلية لتحقيق ذلك.
٦٢	الخطة التنفيذية	Operational 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.

دليل مصطلحات الجودة

المصطلح بالعربية	المصطلح بالإنجليزية	التعريف بالمصطلح	رقم
تقرير المراجعة الاستراتيجية	Strategic Review Report	هو تقرير دوري (مرة كل خمس سنوات) يمثل النتائج التي تم التواصل إليها في المراجعة الاستراتيجية ويشير إلى البيانات الداعمة وخطة العمل المتبناة، ويعتبر التقرير إحدى الوثائق الرئيسية التي تقدمها المؤسسة ضمن أوراق الاعتماد.	٦٣
التحليل البيئي أو التحليل الرباعي	SWOT Analysis	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.	٦٤
التقييم	Evaluation	عملية قياس جودة الأداء في كل الأنشطة بهدف التحسين المستمر للأداء المستقبلي.	٦٥
التقييم الذاتي	Self-Evaluation	قياس شخصي لما أحرزه الفرد من تقدم في عمله عن طريق التفكير فيما تعلمه ومدى استفادته الشخصية منه ونتيجة ذلك.	٦٦
حل المشكلات	Problem Solving	عملية تفكير لإيجاد طريقة لمعالجة معوقات نجاح العمل الناتجة عن اسباب معينة باستخدام طرق منظمة في التفكير مما يزيد من احتمالية إيجاد حل مناسب وسريع.	٦٧
الفحص	Inspection	نشاط اصلاحي يقيس مواصفات منتج(مخرج) ما لتحديد مدى تطابقه مع متطلبات التصميم.	٦٨
التحليل	Analysis	عبارة عن عملية اختبار لنظام ما عن طريق تقسيمه لعدة أجزاء واختبار كل منها على حده بالوسيلة المناسبة.	٦٩
التحفيز	Motivation	عبارة عن مكافئات مادية أو عينية تعطى للعاملين بالمؤسسة من اجل زيادة حماسهم تجاه العمل وبالتالي زيادة جودة المنتجات.	٧٠
فريق العمل	Team work	مجموعة من الأشخاص بمهارات مختلفة ومتعددة يعملون مع بعضهم البعض من أجل الوصول لهدف موحد في خلال فترة زمنية معينة ينشأون فيها مهاراتهم المختلفة.	٧١

دليل مصطلحات الجودة

م	المصطلح بالعربية	المصطلح بالإنجليزية	التعريف بالمصطلح
٧٢	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
٧٣	الساعات المعتمدة	Credit Hours	
٧٤			هي عدد النقاط أو الساعات المخصصة من قبل المؤسسة لوصف مقدار الجهد المتوقع لتحقيق جودة معينة.
٧٥	المعرفة	Knowledge	هي القدرة على استرجاع المعلومات وفهمها وتقديمها، والتي تشمل: معرفة حقائق معينة، معرفة مفاهيم وأسس ونظريات محددة، معرفة إجراءات معينة.
٧٦	المهارات الإدراكية	Cognitive Skills	تشمل القدرة على: <ul style="list-style-type: none"> • تطبيق الإدراك المفاهيمي للمفاهيم، والمبادئ، والنظريات. • تطبيق الأساليب المتضمنة في التفكير الناقد والحل الإبداعي للمشكلات، سواء أكان ذلك بناءً على طلب من الآخرين أم عند مواجهة مواقف جديدة وغير متوقعة. • دراسة المواضيع والمشكلات في مجال دراسي باستخدام مجموعة من المصادر المتنوعة واستخلاص استنتاجات صحيحة. تشتمل القدرة على:
٧٧	مهارات التعامل مع الآخرين وتحمل المسؤولية	Interpersonal Skills and Responsibility	تشتمل القدرة على: <ul style="list-style-type: none"> • تحمل مسؤولية تعلمهم الذاتي والاستمرار في التطوير الشخصي والمهني. • التصرف بمسؤولية في العلاقات الشخصية والمهنية. • التصرف بشكل أخلاقي والالتزام بالقيم الأخلاقية العالية على النطاق الشخصي والاجتماعي.

دليل مصطلحات الجودة

م	المصطلح بالعربية	المصطلح بالإنجليزية	التعريف بالمصطلح
٧٨	مهارات التواصل، وتقنية المعلومات، والمهارات العددية	Communication Information Technology and Numerical Skills	وتشتمل القدرة على: <ul style="list-style-type: none"> التواصل الشفهي والكتابي بشكل فعال. استخدام تقنية الاتصالات والمعلومات. استخدام الأساليب الحسابية والإحصائية الأساسية.
٧٩	المهارات الحركية النفسية	Psycho-motor Skills	وتشتمل البراعة البدنية، وتعد هذه المهارات ذات أهمية عالية.
٨٠	بيئة العمل	Working Environment	المكان والظروف المحيطة بالوظائف والموظفين داخل المؤسسة الواحدة.
٨١	البنية التحتية	Infrastructure	البنية الأساسية التي تسهل العمل على العاملين داخل المؤسسة مثل التلفزيونات وأجهزة الحاسب الآلي.
٨٢	إجراء تصحيحي	Corrective Action	الفعل الذي يتخذ ليصحح الخطأ الواقع والمكتشف أثناء الفحص والمراجعة.
٨٣	إجراء وقائي	Preventive Action	الفعل الذي يتخذ ليمنع وقوع أخطاء في العمل وبالتالي يقي المؤسسة عواقب حدوثه.
٨٤	رضا المستهلك	Customer Action	شعور المستهلك بالسعادة والرضا 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.
٨٥	التدريب	Training	التمرين على إجراءات ومعلومات جديدة تكسب الفرد مهارات تؤدي إلى تحسين جودة أدائه في العمل.



المراجعى

Omdahl, Tracy "Quality dictionary "Quality Council of Indiana ", 1997

