

# 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 وإشراك 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 الإشراف 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 وهياكل 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 واتاحة إرشادات لغايات واضحة وخطط تفصيلية.                                                                                                                                                                                                                                                     |

## دليل مصطلحات الجودة:

| ٣٥ | المصطلح بالعربية        | المصطلح بالإنجليزية     | التعريف بالمصطلح                                                                                                                                                                                              |
|----|-------------------------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ٢٨ | أهداف الجودة            | Quality Objectives      | 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. |
| ٢٩ | الترخيص                 | License                 | موافقة رسمية تمنح في الغالب من قبل جهة حكومية لبدء العمل في نشاط مجدد.                                                                                                                                        |
| ٣٠ | العمليات                | processes               | جميع السياسات والاجراءات الإدارية التي تتم داخل المؤسسة التعليمية والتعاون فيما بينها لخدمة المجتمع في المجالات المختلفة.                                                                                     |
| ٣١ | التوثيق                 | Documentation           | 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.                                                   |
| ٣٢ | الكفاءة                 | Efficiency              | هي نسبة جودة أداء المخرجات من العملية التعليمية بالنسبة لجودة المدخلات.                                                                                                                                       |
| ٣٣ | اللائحة الداخلية لمؤسسة | Enterprise Internal Law | هي القواعد التي تنظم العمل داخل المؤسسة وتحدد المسؤوليات المندرجة تحت كل مسمى وظيفي.                                                                                                                          |
| ٣٤ | 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.                       |
| ٣٥ | الزيارة الميدانية       | Field Trip              | 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.                                                          |
| ٣٦ | إعادة التقييم           | Repeated Assessment     | الاجراءات الدورية التي تقوم بها هيئة الاعتماد المعنية لتقييم المؤسسات التعليمية أو البرامج بعد انقضاء فترة الاعتماد التي تتراوح بين (٣-١٠ سنوات).                                                             |

## دليل مصطلحات الجودة:

| م  | 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 الموضوعة 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 الإحصائية       | 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 إنجازات 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 إنجاز. |

## دليل مصطلحات الجودة:

| م  | المصطلح بالعربية       | المصطلح بالإنجليزية               | التعريف بالمصطلح                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ٥٥ | تقويم الأداء           | Performance Evaluation            | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 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 أدائها.                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 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.<br>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:

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

## 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"> <li>• تطبيق الإدراك المفاهيمي للمفاهيم، والمبادئ، والنظريات.</li> <li>• تطبيق الأساليب المتضمنة في التفكير الناقد والحل الإبداعي للمشكلات، سواء أكان ذلك بناءً على طلب من الآخرين أم عند مواجهة مواقف جديدة وغير متوقعة.</li> <li>• دراسة المواضيع والمشكلات في مجال دراسي باستخدام مجموعة من المصادر المتنوعة واستخلاص استنتاجات صحيحة.</li> </ul> تشمل القدرة على: |
| ٧٧ | مهارات التعامل مع الآخرين وتحمل المسؤولية | Interpersonal Skills and Responsibility | <ul style="list-style-type: none"> <li>• تحمل مسؤولية تعلمهم الذاتي والاستمرار في التطوير الشخصي والمهني.</li> <li>• التصرف بمسؤولية في العلاقات الشخصية والمهنية.</li> <li>• التصرف بشكل أخلاقي والالتزام بالقيم الأخلاقية العالية على النطاق الشخصي والاجتماعي.</li> </ul>                                                                                                                                             |

## 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"> <li>التواصل الشفهي والكتابي بشكل فعال.</li> <li>استخدام تقنية الاتصالات والمعلومات.</li> <li>استخدام الأساليب الحسابية والإحصائية الأساسية.</li> </ul>  |
| 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.                                                                                                                      |

## دليل مصطلحات الجودة:

| ٢٥ | المصطلح بالعربية         | المصطلح بالإنجليزية               | التعريف بالمصطلح                                                                                                                                                                                                                              |
|----|--------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ٨٦ | الزيارة الميدانية        | Site Visit                        | الزيارة التي يقوم بها المراجعون الخارجيون المعتمدون لأغراض التقييم والاعتماد، ويتم خلالها المراجعة والفحص لجميع معايير الجودة والاعتماد والأدلة ومؤشرات الأداء المتعلقة بها كما هي واردة في الدراسة الذاتية للمؤسسة التي تقدمت بطلب الاعتماد. |
| ٨٧ | تقويم النظراء            | Peer Evaluation                   | تقويم وتقديم تقارير عن برنامج ما أو مؤسسة معينة أو جزء من قبل مقيمين خارجيين ذوي خبرة من المؤسسات أو المهن المماثلة ومختصين في المجال المعني.                                                                                                 |
| ٨٨ | المراجع النظير           | Peer Evaluation                   | فرد، على نفس الكادر المهني والتخصصي في المادة مثل الأفراد الذين يقومون بتوصيل ما تقدمه المؤسسة لكنه ليس من نفس المؤسسة، ويستطيع دون تضارب في المصالح، المساهمة في مراجعة البرنامج لأغراض الاعتماد أو ضمان الجودة الداخلية.                    |
| ٨٩ | الميسر                   | Facilitator                       | يقوم بتيسير عملية مراجعة النظراء أثناء الزيارة الميدانية.                                                                                                                                                                                     |
| ٩٠ | المستفيدون               | Stakeholders                      | مجموعة من الناس الذين لديهم اهتمام لمشروع بأنشطة المؤسسة من حيث جودة المعايير، وكذلك من حيث فعالية النظم والعمليات الموضوعية لضمان الجودة.                                                                                                    |
| ٩١ | الأبحاث والأنشطة العلمية | Research and Scholarly Activities | ويعتمد التحديد الدقيق لنوع ونطاق مجموعات المستفيدين واهتماماتهم المتباينة على رسالة المؤسسة.                                                                                                                                                  |
| ٩٢ | المشاركة المجتمعية       | Involvement Community             | تقدم المؤسسة التعليمية فرصة لممارسة البحث العلمي وتنفيذ مشاريع وأنشطة علمية داخلها مما يكسب الطلاب خبرة البحث التنفيذ العملي لما يدرسه.                                                                                                       |
|    |                          |                                   | مساهمة المؤسسات والجمعيات المجتمعية المهمة بالنشاط العلمي في تطوير التعليم عن طريق تقديم الآراء البناءة والمساعدات المادية إن أمكن للمؤسسة التعليمية.                                                                                         |

## المراجع:

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



رؤية  
VISION 2030  
المملكة العربية السعودية  
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

