



# دليل وحدة الجودة والاعتماد الأكاديمي

أسم البرنامج:	الفيزياء (البحثة والطبية)
مستوى البرنامج:	البكالوريوس
القسم:	الفيزياء
الكلية:	كلية العلوم التطبيقية



## قائمة المحتويات

1. نشأه الوحدة 3
2. رؤيه ورساله وأهداف الوحدة 3
3. مهام الوحدة 4
4. تشكيل وحدة الجودة 4
5. اليات التنفيذ والمتابعة والتقييم والاستمرارية 5
6. منجزات وحدة الجودة 6
7. مصطلحات هامة عن الجودة والاعتماد 8

## 1. نشأة الوحدة

تم إنشاء وحدة الجودة والاعتماد الأكاديمي بقسم الفيزياء - كلية العلوم التطبيقية - جامعة أم القرى بقرار من سعادة رئيس القسم وتم تكليف سعادة الأستاذ الدكتور سعود اللحياي للإشراف عليها اعتباراً من 1430/1/1 هـ، على أن تقوم الوحدة بتنفيذ سياسات عمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي وآلياتها.

## 2. رؤية ورسالة وأهداف الوحدة

### رؤية الوحدة

- ✓ أن يكون قسم الفيزياء بكلية العلوم التطبيقية بجامعة أم القرى نموذجاً في تطبيق نظم ومعايير جودة والتعليم العالي والبحث العلمي بما يحقق الاستمرارية
- ✓ الأداء المتميز علي مستوي الكلية والجامعة باعتراف جهات المراجعة والاعتماد علي المستوي الوطني والدولي.

### رسالة الوحدة

- ✓ إنشاء وتفعيل نظام داخلي لإدارة ضمان الجودة بالقسم

### أهداف الوحدة

- ✓ تطبيق نظام فعال لضمان الجودة بالقسم
- ✓ نشر ثقافة الجودة والوعي بأهمية تطبيق آلياتها بين منسوبي القسم وبناء كوادر في مجال الجودة ونظمها
- ✓ اعتماد التقويم الذاتي ل كمدخل للمراجعة الداخلية والخارجية
- ✓ تشخيص معوقات تطوير الأداء بالقسم واقتراح الحلول ووضع خطط التحسين
- ✓ الحرص علي التواصل الفعال مع عمادة الجودة والاعتماد الاكاديمي كمرجعية فنية للوحدة ولضمان جودة المخرجات

### 3. مهام الوحدة

- ✓ التنسيق مع ادارة الكلية ووكالة الجامعة للتطوير واللجان النوعية بالقسم لإتمام عمليه الاعتماد الأكاديمي
- ✓ تمثيل القسم امام الكلية ووكالة الجامعة للتطوير
- ✓ تقديم التوصيات والمقترحات الازمه للارتقاء بجودة مخرجات البرامج الأكاديمية
- ✓ تحديث ملفات الدراسة الذاتية للبرامج التي يقدمها القسم
- ✓ إعداد وتنظيم ملفات الجودة وتنسيق غرفة الجودة بالقسم
- ✓ اعداد تقرير انجاز اللجنة السنوي وتقديمه لسعادة رئيس القسم وتقديم نسخة منه الي معد التقرير السنوي للقسم
- ✓ أي أعمال اخري بخصوص الجودة يكلف بها سعادة رئيس القسم هذه اللجنة

### 4. تشكيل لجنة الجودة والاعتماد الأكاديمي 1442-1443

- أ.د. محمد محمود صبري : منسق
- أ.د. عادل محمد المدني
- أ.د. سعيد محمد عطية
- د. عبد المجيد طيمومي
- د. رمضان علي حسن

### 5. آليات ومتابعة التنفيذ والتقييم والاستمرارية للجنة الجودة

تعتمد الليات المتابعة للتنفيذ والتقييم للأداء بقسم الفيزياء علي ما يلي:

- وحدة الجودة والاعتماد الأكاديمي
- قسم الفيزياء
- ✓ تجميع البيانات عن طريق الإحصاءات الاستبانات المقابلات الفردية والجماعية وتحليل البيانات وكتابة التقارير وذلك مع لجنة القياس والتقويم
  - ✓ إعداد تقرير التقييم وتحديد نقاط القوة والضعف في البرنامج وعمل خطة تحسين للأداء مع عمل التغذية الراجعة المستمرة.
  - ✓ تتم عملية الرصد للنتائج والمتابعة والتقييم من خلال قياس مؤشرات الأداء لما هو محقق، ومقارنته بما هو مخطط.

### ولضمان الاستمرارية يجب مراعاة ما يلي:

- ✓ تعظيم مشاركة المجتمع المدني في أنشطة القسم فكرياً، وتمويلياً، وتنظيماً واستخداماً .
- ✓ الاستخدام الأمثل والمخطط للموارد المتاحة بالقسم بما يؤدي إلى تحسين الكفاءة الذاتية.
- ✓ ترسيخ ثقافة الجودة بين كل أطراف العملية التعليمية في القسم من أعضاء هيئة التدريس / الطلاب / الهيكل الإداري / العمال.
- ✓ آليات ومتابعة التنفيذ والتقييم والاستمرارية لضمان الجودة الداخلية بالقسم
- ✓ -اعتماد أساليب تقويم الطلاب باستخدام أساليب نوعية , تظهر القدرات الحقيقية للطلاب ولنتائج التعلم مما يؤدي الى مخرجات تعليمية متميزة تضمن استمرار الأداء التنافسي للقسم مما يضمن استمرارها.
- ✓ تأسيس اليات لتقييم الأداء المهني والبحثي ووضع مقاييس واضحة لتحقيق هذا التقييم
- ✓ إيجاد آلية فاعلة لتحقيق التواصل المستمر مع خريجي القسم بما يضمن دعمهم للقسم والمشاركة في برامج المجتمعية المختلفة.
- ✓ تدعيم الإمكانيات والتسهيلات البحثية وإعادة توزيع المتاح منها في ضوء الأولويات البحثية .
- ✓ دعم نشر البحوث العلمية وحضور المؤتمرات العلمية لأعضاء هيئة التدريس للوقوف على أحدث التطورات في مجال التخصص .

- وحدة الجودة والاعتماد الأكاديمي
- قسم الفيزياء
- ✓ تبادل الخبرات بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب بالقسم مع نظرائهم في الأقسام الأخرى بالكليات والجامعات المختلفة وذلك لزيادة تبادل الخبرات ونقل المعرفة وترسيخ مبادئ الشراكة العلمية.

## منجزات وحدة الجودة والاعتماد الأكاديمي

- ✓ آليات عمل نظام للأرشفة والتوثيق الإلكتروني و الورقي بوحدة الجودة والاعتماد الأكاديمي
- ✓ تشكيل العديد من لجان المتابعة والمراجعة من جميع أعضاء هيئة التدريس لتيسير تجميع البيانات.
- ✓ اعداد توصيف لبرنامجي الفيزياء البحتة والطبية وفقا لنموذج الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي (NCAAA)
- ✓ إعداد تقارير لبرنامجي الفيزياء البحتة والطبية وفقا لنموذج الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي (NCAAA)
- ✓ اعداد توصيف جميع المقررات الدراسية لبرنامجي الفيزياء البحتة والطبية وفقا لنموذج الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي (NCAAA)
- ✓ اعداد تقارير جميع المقررات لبرنامجي الفيزياء البحتة والطبية وفقا لنموذج الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي (NCAAA)
- ✓ اعداد السيرة الذاتية لجميع أعضاء هيئة التدريس على النماذج الحديثة الموحدة.
- ✓ اعداد ملفات للمقررات على النماذج الموحدة تحتوي على توصيف المقرر وتقرير المقرر وبيانات الكتاب الدراسي وجميع الأنشطة الخاصة بالمقرر وعينات من أنشطة الطالب والاختبارات الدورية والنهائية واجاباتها الى جانب ارفاق عمليات التقويم.
- ✓ متابعة وتجهيز استطلاعات الرأي مع لجنه القياس والتقويم عن تقويم برنامجي الفيزياء البحتة والطبية وعمل التحليل والتقرير لها.

## وحدة الجودة والاعتماد الأكاديمي قسم الفيزياء

- ✓ متابعة وتجهيز استطلاعات الرأي عن تقويم خبرة الطالب وتحليلها وكتابة تقرير عنها لها لبرنامجي الفيزياء البحتة والطبية وذلك بمشاركة لجنة القياس.
- ✓ متابعة وتجهيز استطلاعات الرأي عن تقويم المقررات وتحليلها وكتابة تقرير عنها لبرنامجي الفيزياء البحتة والطبية وذلك بمشاركة لجنة القياس.
- ✓ متابعة وتجهيز استطلاعات الرأي للهيئة التدريسية والطلاب في جميع مناحي العملية التعليمية وتحليلها وكتابة تقرير عنها وذلك مع باقي اللجان بالقسم.
- ✓ متابعة تفعيل جهات المقارنة المرجعية للبرامج النظرية
- ✓ إعداد ملف مؤشرات الأداء القياسية للقسم وكتابة تقرير عنها .
- ✓ إعداد الدراسة الذاتية للقسم على النماذج المعتمدة الجديدة.
- ✓ توطيد ثقافة بالقسم عن طريق عمل ورش العمل والدورات والمطويات.
- ✓ المساهمة في تجهيز دليل قسم الفيزياء.
- ✓ المساهمة في التقرير السنوي للقسم.
- ✓ مراجعة جميع أدلة برامج القسم .

## مصطلحات في الجودة والاعتماد

### Institution: المؤسسة

- ✓ يقصد بها كل مؤسسة تعليمية أو حكومية أو خاصة تقدم برامج دراسية منظمة بعد الحصول على الشهادة الثانوية العامة و تهدف إلى منح درجة علمية.

### Vision: الرؤية

- ✓ عبارة أو فقرة مختصرة تصف التطلعات المستقبلية للمؤسسة التعليمية أو المنظمة و تود أن تصل إليها. و هي تمثل ما تتمنى المؤسسة أن تصبح عليه في المستقبل، صورة المؤسسة و طموحها وأهدافها على المدى الطويل.

### Mission: الرسالة



- وحدة الجودة والاعتماد الأكاديمي
- قسم الفيزياء
- ✓ 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، و يجب ضمناً على التساؤلات التالية: ما هي الخدمات الرئيسية للمؤسسة؟ من هو عميلها؟ وكيف تقوم الخدمة؟.

### الجودة: Quality

- ✓ تعرف بأنها المطابقة لمتطلبات و مواصفات أو خصائص معينة قادرة على الوفاء بالمعايير و المتطلبات المتعارف عليها في المؤسسات المماثلة . بينما يعرفها المعهد الأمريكي للمعايير American National Standards Institute بأنها جملة السمات و الخصائص 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 و شمولية عن جوهر التربية و حالتها بما في ذلك كل أبعادها ، مدخلات و عمليات و مخرجات و تغذية راجعة و كذلك التفاعلات المتواصلة التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة و المناسبة للجميع.

### إدارة الجودة الشاملة: Total Quality Management

- ✓ و هي أسلوب شامل يهدف إلى تحقيق رضا المستفيد و توقعاته. بحيث يتعاون جميع أفراد المؤسسة باستمرار في جهود تحسين جودة العمليات و النواتج.
- ✓ و هو فكر فلسفي يهدف إلى تطوير نشاط المؤسسة باستخدام أساليب تحليلية و احصائية متطورة و متنوعة للحصول على أفضل النتائج و اشراك جميع عناصر المنظومة و ادارتها بما يحقق الجودة المطلوبة في العمل المؤسسي و ارضاء المستفيدين.

### ضبط الجودة : Quality Control



وحدة الجودة والاعتماد الأكاديمي قسم الفيزياء  
✓ ويقصد به نظام يحقق مستويات مرغوبة في المنتج عن طريق فحص عينات من المنتج ، و تعرفه معاجم أخرى بأنه يعني الاشراف على العمليات الانتاجية لتحقيق انتاج سلعة بأقل تكلفة و بالجودة المطلوبة طبقاً للمعايير الموضوعية لنوعية الانتاج.

### المعايير: Criterion:

✓ وسيلة للحكم على شيء ما . و المعيار صفة أو قاعدة تستخدم لتقييم أو تعريف أو تصنيف شيء ما ، و هو أيضاً مستوى للتقييم.

### معايير قياسية : Standards :

✓ هي معايير للمقارنة تستعمل لوضع أهداف و تقييم الانجاز و قد تكون هذه المعايير عبارة عن المستويات الحالية للإنجاز في المؤسسة (مثلاً نسبة للطلاب الذين أتموا دراسة إدارة الأعمال ) و قد 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 القياسية المرجعية: Academic Reference Standards:

✓ نقاط مرجعية يمكن بواسطتها مقارنة معايير و جودة البرنامج ، و بالتالي تمثل توقعات عامة حول مستويات الانجاز و الصفات العامة التي يجب توافرها في كل شخص.

### التقويم: Assessment:

✓ العمليات و الاجراءات التي تهدف إلى قياس الأداء وفق معايير و مؤشرات محددة.

### الهيكل التنظيمي للمؤسسة: Organization Structure:

✓ مخطط يوضح تقسيم العمل داخل المؤسسة و هياكل الإدارات و التسلسل الوظيفي و مسمى الوظائف المتاحة داخل المؤسسة.

### تقويم البرنامج : Program Evaluation :

وحدة الجودة والاعتماد الأكاديمي  
قسم الفيزياء  
✓ الأساليب المستخدمة للحصول على آراء المستفيدين من البرنامج ، و ذلك بهدف التحسين والتطوير.

### التقويم الذاتي : Self-Assessment

✓ يتضمن مجموعة من الاجراءات و الخطوات التي تقوم بها المؤسسة من أجل التعرف على الواقع المحقق في العملية التعليمية و التدريسية في مستوى البرامج التي تطرحها الجامعة ، و مقارنة ذلك بالمستوى المنشود من قبل المؤسسة.  
✓ و هو العملية الخاصة بتقويم أداء المؤسسة عن طريق منسوبي المؤسسة أنفسهم ، و ذلك بالتحليل الدقيق و توصيف و تشخيص الوضع الراهن لأداء المؤسسة و تحديد مجالات القوة و الضعف في ضوء معايير محددة و حسب متطلبات الجهة المانحة للاعتماد.

### أولويات التحسين : Priorities of Enhancement

✓ بعد اجراء التقويم الذاتي لمعايير الجودة و الاعتماد ، يتضح عدد من المجالات التي تحتاج إلى تحسين ، و بالطبع لا تستطيع المؤسسة أن تقوم بها جميعاً في نفس الوقت، لذلك تحدد المجالات الهامة ذات الأولوية للتحسين و توضحها في تقرير التقويم الذاتي.

### التقويم الخارجي : External Evaluation

✓ مراجعة مستقلة يقوم بها أفراد أو جهات من خارج المؤسسة لتقويم أنشطة و عمليات و معايير الجودة التي تبنتها المؤسسة.

### المراجع الخارجي : External Reviewer

✓ أحد الأعضاء من خارج المؤسسة ذو خبرة في مجال التخصص يتم دعوته من قبل المؤسسة لمراجعة هيكل و محتوى برنامج ما و ما علاقته بالنتائج المستهدفة .

### تقويم الأداء : Evaluation Performance

وحدة الجودة والاعتماد الأكاديمي قسم الفيزياء  
✓ 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.

#### الاعتماد: ACCREDITATION:

✓ يقصد به مجموعة الإجراءات و العمليات التي تقوم بها هيئة الاعتماد من أجل التأكد من أن المؤسسة قد تحققت فيها شروط و مواصفات الجودة النوعية المعتمدة لدى مؤسسات التقويم . و يعرف أيضاً بأنه نشاط مؤسسي علمي موجه نحو النهوض و الارتقاء بمستوى مؤسسات التعليم و البرامج الدراسية و هو أداة فعالة و مؤثرة لضمان جودة العملية التعليمية و مخرجاتها و استمرارية تطورها.

#### التلاؤم مع الهدف : Fitness For Purpose

✓ مدى ملائمة الأهداف و الأولويات و البرامج التي لدى المؤسسة مع ما تسعى هذه المؤسسة إلى تحقيقه.

#### التقييم : Evaluation

✓ الإجراءات التي يتم من خلالها اعطاء أحكام للأشياء أو النشاطات أو الامكانيات.

#### المؤشرات : Indicators

✓ يقصد بها مقاييس محددة يتم استخدامها من قبل المؤسسة التعليمية أو المنظمة لتقويم جودة أدائها.

#### فرق العمل : Work Teams

✓ مجموعات من الأفراد يتكون كل منها من (4-10) أفراد تقوم بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة .

### المدخلات : Inputs

✓ يقصد بها الإمكانيات المتاحة التي يمكن استخدامها من قبل المؤسسة التعليمية لتقديم برامجها.

### المخرجات : Outcomes

✓ يقصد بها النتائج النهائية لعمليات و أنشطة التعلم و التعليم و النشاطات البحثية للمؤسسة التعليمية.

### العلاقات المرجعية : Bench-marking

✓ هي وسيلة نظامية لقياس و مقارنة أداء أي مؤسسة تعليمية استناداً إلى منظومة من المعايير القياسية المعتمدة أو المتفق عليها. و ذلك بهدف تحديد مدى جودة المؤسسة و مخرجاتها و خطط التطوير اللازمة لتحقيق أهدافها.

### المقاصد : Goals

✓ عبارات عامة لتطوير الأنشطة و ترسيخ الرسالة في مجالات عامة و اتاحة ارشادات لغايات واضحة و خطط تفصيلية.

### أهداف الجودة : Quality Objectives

✓ عبارات محددة لترسيخ الرسالة و الأهداف لأنشطة معينة . و توضيح النتائج المنشودة و المتوقعة.

✓ و هي مجموعة الطموحات التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها ، و تضع خطة للوصول إليها بحيث تزيد من ثقة العملاء فيها و تزيد من نجاحها.

### الترخيص : License

وحدة الجودة والاعتماد الأكاديمي  
قسم الفيزياء  
✓ موافقة رسمية تمنح في الغالب من قبل جهة حكومية لبدء العمل في نشاط مجدد.

### العمليات : processes

✓ جميع السياسات و الاجراءات الإدارية التي تتم داخل المؤسسة التعليمية و التعاون فيما بينها لخدمة المجتمع في المجالات المختلفة.

### التوثيق : Documentation

✓ عملية كتابة و تسجيل كل بيانات العمل بالمؤسسة حتى يكون للمؤسسة تاريخ و نقاط مرجعية أو آليات عن طريقها تستطيع تحليل هذه البيانات المسجلة بهدف التطوير و التحسين.

### الكفاءة : Efficiency

✓ هي نسبة جودة أداء المخرجات من العملية التعليمية بالنسبة لجودة المدخلات.

### اللائحة الداخلية لمؤسسة : Enterprise Internal Law

✓ هي القواعد التي تنظم العمل داخل المؤسسة و تحدد المسؤوليات المندرجة تحت كل مسمى وظيفي.

### المقيم الخارجي : External Reviewer

✓ شخص من خارج المؤسسة ذو خبرة في مجال التخصص يتم دعوته لمراجعة هيكل و محتوى برنامج ما ، و علاقته بالنتائج التعليمية ، و ملاءمة تقييم الطلاب و تقديراتهم و مقارنة ذلك بالمعايير القياسية للمؤسسة.

### الزيارة الميدانية : Field Trip

✓ الاجراءات التي يقوم بها فريق يتم اختياره من قبل هيئة الاعتماد عند الجامعة و تهدف هذه الزيارة إلى تحديد مدى تحقيق المؤسسة أو البرامج لمعايير الاعتماد.

## إعادة التقويم : Repeated Assessment

- ✓ الاجراءات الدورية التي تقوم بها هيئة الاعتماد المعنية لتقييم المؤسسات التعليمية أو البرامج بعد انقضاء فترة الاعتماد التي تتراوح بين (3-10 سنوات).

### 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.

### مراقبة الجودة: Quality Control

- ✓ هي التقنيات و الأنشطة العملية التي تستخدم لعمل الفحص الدائم لكل مقومات النشاط.

### ضمان الجودة : Quality Assurance

- ✓ هو نشاط و وسيلة للتأكد من استيفاء المتطلبات و المعايير القياسية المطلوبة للمؤسسة لإنجاز أهدافها و رسالتها و الوصول إلى مخرجات ترضي سوق العمل واحتياجات المجتمع.

### ضمان جودة التعليم : Educational Quality Assurance

- ✓ تعني التحقق من أن المعايير الاكاديمية المتوافقة مع رسالة المؤسسة التعليمية قد تم تحديدها و تعريفها و تحقيقها ، على النحو الذي يتوافق مع المعايير المناظرة لها سواء على المستوى القومي أو العالمي، و أن مستوى جودة فرص التعلم و البحث العلمي و المشاركة المجتمعية تعد ملائمة ، أو تفوق توقعات المستفيدين من الخدمات التي تقدمها المؤسسة التعليمية.

### تحسين الجودة: Quality Improvement



وحدة الجودة والاعتماد الأكاديمي  
قسم الفيزياء  
✓ الاجراءات و الأنشطة التنفيذية التي تتخذها المؤسسة لزيادة فعالية الأنشطة و العمليات داخلها لتعود بفائدة أو منفعة لكل من المؤسسة و المستهلك.

### سياسة الجودة : Quality Policy

✓ المنهج الذي يمكن المؤسسة من الوصول إلى مستوى جودة عالٍ يتيح لها فرصة أكبر من اكتساب رضا العميل.

### تكاليف الجودة : Quality Costs

✓ كل تلك المبالغ المدفوعة أو المصروفة و التي من شأنها الحفاظ على جودة المنتجات و الخدمات أو زيادتها.

### استراتيجية الجودة : Quality Strategy

✓ مجموعة الخطط الموضوعية على المدى القصير و التي من شأنها تحقيق أهداف الجودة والارتقاء بمستواها.

### أنشطة الجودة : Quality Activities

✓ هي أنشطة لقياس مدى الانجاز ، و التعرف على فرص التحسين في تقديم الخدمات وتشمل التنفيذ والمتابعة.

### جودة التطابق : Quality of Conformance

✓ مدى التقارب بين معايير و مقاييس المنتج (المخرج التعليمي) مع المعايير و المقاييس الموضوعية من قبل مصممي نظام الجودة.

### لجان الجودة : Quality committees

✓ مجموعة الأشخاص سواء من داخل المؤسسة أو من خارجها، المسئولين عن متابعة سير نظام الجودة داخل المؤسسة.

## معايير الجودة القياسية : Quality Standards

✓ نظم و حدود لتنفيذ العمل داخل المؤسسة بحيث تصبح كل منتجاتها على درجة عالية من الجودة و يكون ذلك وفقا لنظام قياسي معترف به صادر من منظمة دولية أو محلية.

### أدوات الجودة: Quality Tools

✓ الأساليب و الطرق و المخططات التي تستخدم لحل مشكلات الجودة و تقييم مستوى الأداء داخل المؤسسة و تساعد على تطوير المؤسسة.

### أدوات الجودة الاحصائية: Statistical Quality Tools

✓ الأساليب و الطرق و المخططات التي تستخدم لحل مشكلات الجودة و تقييم مستوى الأداء داخل المؤسسة عن طريق التعامل مع البيانات الرقمية من تجميع و تحليل و تتبع للوصول إلى النتائج المرجوة.

### النظام الداخلي لإدارة الجودة: Internal System

✓ النظام الذي تتبناه المؤسسة لتحسين مستوى البرامج التعليمية و العناصر الأخرى المؤثرة فيها ، كما يتضمن تحديداً دقيقاً لمواصفات الجودة ، و تحديد الممارسات الجيدة بالإضافة إلى التعرف على معوقات عملية التعلم و متابعة الأداء و مقترحات التحسين.

### وحدة إدارة الجودة: Quality Management Unit

✓ الوحدة المسؤولة عن إدارة الجودة داخل المؤسسة و تتوافر لديها كافة الوثائق و الأدلة الخاصة بالممارسات التطبيقية لإدارة الجودة بالمؤسسة.

### فعالية إدارة الجودة والتحسين Effectiveness of Quality Management and

### Enhancement:



وحدة الجودة والاعتماد الأكاديمي  
قسم الفيزياء  
✓ كفاءة نظام الجودة المستخدم داخل المؤسسة وقدرته تحقيق انجازات ونيل رضا كل المستفيدين.

### الخطط التنفيذية: Action Plans

✓ هي مجموعة الأنشطة المختلفة التي يتم إعدادها وتنفيذها في تسلسل واضح للوصول إلى أهداف محددة ، مثل الأنشطة و المهام المطلوب القيام بها من أجل تحقيق غايات المؤسسة و أهدافها الاستراتيجية ، و التي تتطلب تحديداً دقيقاً للمسؤوليات و جدولاً زمنياً و مؤشرات متابعة و تقييماً و مؤشرات انجاز.

### 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.

### مؤشرات الأداء الرئيسية : ( KPIs ) Key Performance Indicators

✓ مجموعة المعايير التي تصف جودة العمل و التي يتم على اساسها تقويم الأداء ، و هي أشكال محددة من الأدلة (عادة يتم اختيارها مسبقاً) تستخدمها المؤسسة أو هيئة أخرى لتقديم دليل على جودة الأداء.

### المقارنة المرجعية : Bench-marking

✓ قياس أداء المؤسسة في مجال معين بالمقارنة مع هيئة أخرى معروفة بتميزها في نفس المجال و بهذا تتمكن الهيئة من تحديد مستوى انجازها و العمل على تحسين ادائها.

### العصف الذهني: Brainstorming

✓ عملية لخلق أفكار كثيرة باستخدام المواهب و القدرات والخبرات لمجموعة معينة في جلسة اجتماع مفتوحة.

### الاعتماد المؤسسي: Institutional Accreditation

وحدة الجودة والاعتماد الأكاديمي قسم الفيزياء  
✓ 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.

### التخطيط الاستراتيجي: Strategic Planning

- 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.
- 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.

### 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.

### 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.

### تقرير المراجعة الاستراتيجية : Strategic Review Report

وحدة الجودة والاعتماد الأكاديمي قسم الفيزياء  
✓ هو تقرير دوري ( مرة كل خمس سنوات ) يمثل النتائج التي تم التواصل إليها في المراجعة الاستراتيجية ويشير إلى البيانات الداعمة و خطة العمل المتبناة ، ويعتبر التقرير إحدى الوثائق الرئيسية التي تقدمها المؤسسة ضمن أوراق الاعتماد.

تحليل نقاط القوة و الضعف و التهديدات و الفرص (التحليل البيئي أو الرباعي) SWOT

#### Analysis :

✓ أداة من أدوات الجودة التحليلية و التي تهدف إلى تقييم و دراسة الوضع الاستراتيجي الحالي لمؤسسة ما لتحديد نواحي القوة و الضعف في المؤسسة و معرفة فرصها في التطوير و ما هي التهديدات التي تؤثر بها بحيث تساعد على وضع الخطط الاستراتيجية التطويرية للمؤسسة.

#### التقييم : Evaluation

✓ عملية قياس جودة الأداء في كل الأنشطة بهدف التحسين المستمر للأداء المستقبلي.

#### التقييم الذاتي : Self-Evaluation

✓ قياس شخصي لما أحرزه الفرد من تقدم في عمله عن طريق التفكير فيما تعلمه و مدى استفادته الشخصية منه و نتيجة ذلك.

#### 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 و سريع.

#### الفحص : Inspection

✓ نشاط اصلاحي يقيس مواصفات منتج(مخرج) ما لتحديد مدى تطابقه مع متطلبات التصميم.

#### التحليل : Analysis

وحدة الجودة والاعتماد الأكاديمي  
قسم الفيزياء  
✓ عبارة عن عملية اختبار لنظام ما عن طريق تقسيمه لعدة أجزاء و اختبار كل منها على حده بالوسيلة المناسبة.

### التحفيز : Motivation

✓ عبارة عن مكافآت مادية أو عينية تعطى للعاملين بالمؤسسة من اجل زيادة حماسهم تجاه العمل و بالتالي زيادة جودة المنتجات.

### فريق العمل : Team work

✓ مجموعة من الأشخاص بمهارات مختلفة و متعددة يعملون مع بعضهم البعض من أجل الوصول لهدف موحد في خلال فترة زمنية معينة يتشاطرون فيها مهاراتهم المختلفة.

### التوثيق: Documentation

✓ عملية كتابة و تسجيل كل بيانات العمل بالمؤسسة حتى يتكون للمؤسسة تاريخ و نقاط مرجعية و آليات تستطيع عن طريقها تحليل هذه البيانات المسجلة بهدف التطوير والتحسين. الرؤيا

### الساعات المعتمدة : Credit Hours

✓ هي عدد النقاط أو الساعات المخصصة من قبل المؤسسة لوصف مقدار الجهد المتوقع لتحقيق جودة معينة.

### المعرفة : Knowledge

✓ هي القدرة على استرجاع المعلومات و فهمها و تقديمها ، والتي تشمل : معرفة حقائق معينة ، معرفة مفاهيم و أسس و نظريات محددة ، معرفة اجراءات معينة.

### المهارات الإدراكية : Cognitive Skills

تشمل القدرة على :

وحدة الجودة والاعتماد الأكاديمي قسم الفيزياء

- تطبيق الإدراك المفاهيمي للمفاهيم ، و المبادئ ، و النظريات.
- تطبيق الأساليب المتضمنة في التفكير الناقد و الحل الابداعي 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.

**مهارات التعامل مع الآخرين وتحمل المسؤولية**  
**Interpersonal Skills and Responsibility**

تشتمل القدرة على:

- ✓ تحمل مسؤولية تعلمهم الذاتي و الاستمرار في التطوير الشخصي و المهني.
- ✓ التصرف بمسؤولية في العلاقات الشخصية و المهنية.
- ✓ التصرف بشكل اخلاقي و الالتزام بالقيم الاخلاقية العالية على النطاق الشخصي و الاجتماعي.

**مهارات التواصل ، و تقنية المعلومات ، و المهارات العددية**  
**Communication Information Technology and Numerical Skills**

و تشتمل القدرة على :

- ✓ التواصل الشفهي و الكتابي بشكل فعال .
- ✓ استخدام تقنية الاتصالات و المعلومات .
- ✓ استخدام الأساليب الحسابية و الإحصائية الأساسية.

**المهارات الحركية النفسية : Psycho-motor Skills**

- ✓ و تشتمل البراعة البدنية، و تعد هذه المهارات ذات أهمية عالية.

## بيئة العمل : Working Environment

✓ المكان و الظروف المحيطة بالوظائف و الموظفين داخل المؤسسة الواحدة.

### البنية التحتية : Infrastructure

✓ البنية الأساسية التي تسهل العمل على العاملين داخل المؤسسة مثل التلفزيونات وأجهزة الحاسب الآلي.

### إجراء تصحيحي Corrective Action

✓ الفعل الذي يتخذ ليصحح الخطأ الواقع و المكتشف أثناء الفحص والمراجعة.

### إجراء وقائي Preventive Action

✓ الفعل الذي يتخذ ليمنع وقوع أخطاء في العمل و بالتالي يقي المؤسسة عواقب حدوثه.

### رضا المستهلك Customer Action

✓ شعور المستهلك بالسعادة و الرضا عن الخدمة التي حصل عليها أو المنتج ، و يعتبر هذا الرضا هو هدف الجودة الأساسي في كل مبادئها حيث أنه لا يمكن اعتبار المؤسسة جيدة إلا إذا حظيت برضا المستهلكين عن منتجاتها وخدماتها.

### التدريب Training

✓ التمرين على إجراءات و معلومات جديدة تكسب الفرد مهارات تؤدي إلى تحسين جودة أدائه في العمل.

### الزيارة الميدانية: Site Visit

✓ الزيارة التي يقوم بها المراجعون الخارجيون المعتمدون لأغراض التقويم و الاعتماد ، و يتم خلالها المراجعة و الفحص لجميع معايير الجودة و الاعتماد و الأدلة و مؤشرات

وحدة الجودة والاعتماد الأكاديمي  
قسم الفيزياء  
الإداء المتعلقة بها كما هي واردة في الدراسة الذاتية للمؤسسة التي تقدمت بطلب  
الاعتماد.

### 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.

### 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.

### الميسر Facilitator

✓ يقوم بتيسير عملية مراجعة النظراء أثناء الزيارة الميدانية.

### المستفيدون Stakeholders

✓ مجموعة من الناس الذين لديهم اهتمام لمشروع بأنشطة المؤسسة من حيث جودة المعايير ، وكذلك من حيث فعالية النظم والعمليات الموضوعية لضمان الجودة. و يعتمد التحديد الدقيق لنوع ونطاق مجموعات المستفيدين و اهتماماتهم المتباينة على رسالة المؤسسة.

### الأبحاث و الأنشطة العلمية Research and Scholarly Activities

✓ تقدم المؤسسة التعليمية فرصة لممارسة البحث العلمي و تنفيذ مشاريع و أنشطة علمية داخلها مما يكسب الطلاب خبرة البحث التنفيذ العملي لما يدرسه.

### المشاركة المجتمعية Community Involvement



وحدة الجودة والاعتماد الأكاديمي  
قسم الفيزياء

---

مساهمة المؤسسات والجمعيات المجتمعية المهتمة بالنشاط العلمي في تطوير التعليم  
عن طريق تقديم الآراء البناءة و المساعدات المادية إن أمكن للمؤسسة التعليمية