

جامعة بنها  
كلية الطب البشرى  
وحدة إدارة الجودة  
الجودة - تعريفات ومصطلحات  
أساسية

الطبعة الأولى-2010

إهداء

إلى كل الذين لا يزالون،  
برغم كل شيء، يحبون هذا

الوطن ويأملون في غد أفضل  
لأبنائه، نهدي هذا الكتيب

وحدة إدارة الجودة

# مقدمة

لكي ينطلق الإنسان في فهم و دراسة "علم الجودة"، و التعرف على الفوائد الموجودة فيه، عليه في

البداية تعلم "لغة الجودة"،

**فما المقصود بلغة الجودة؟**

**و ما هي فائدتها؟ و ما هي أبرز المفاهيم في هذه اللغة؟**

**المقصود بلغة الجودة؟**

هي الطريقة التي يقوم من خلالها المتخصصون بوصف المبادئ، المصطلحات و الطرق لتطوير الجودة

**أما عن فائدة لغة الجودة؟**

إن وجود لغة مشتركة بين أفراد المؤسسة يسهل على المؤسسة السير في طريق تطوير الجودة، و غير ذلك سيجعل من الكلام في الجودة و تطويرها عملية شاقة و مرهقة.

" تعقيد الأمور البسيطة أمر عادي مألوف، ولكن تبسيط الأمور المعقدة إلى حد كبير هو عين الإبداع " تشارلز مينجوس

## ا و

الحاجة هي أم الاختراع، كم سمعنا هذه المقولة ووعيناها صغارا وكباراً ... ومنذ بزوغ فجر الحضارة والإنسان يعيش حالة من الطموح الدائم نحو الأفضل والأرقى وكلما شعر بالحاجة إلى شيء ما، اجتهد حتى يحصل عليه ثم يطوره للأفضل والأجود وإذا كان هذا هو الحال فيما يتعلق بالاحتياجات المادية البسيطة فكيف يكون الحال إذا شعر الإنسان بالحاجة الماسة لضبط جودة التعليم الذي هو في حياة الأمم نافذتها على المستقبل؟ ومن وحى هذا الشعور، تم تطوير فكرة الجودة التي كانت بالأساس مرادفاً للأنشطة الصناعية ليتم تطبيقها على الأنشطة التعليمية سعياً وراء منتج بشري كفاء وقادر على المنافسة في عالم الأقوياء..

والجودة والإتقان مبدأ إسلامي قال الله تعالى ((صنع الله الذي أتقن كل شيء)) سورة النمل الآية  
”88“ وقال تعالى ((وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون)) سورة التوبة الآية ”105“  
وقال تعالى ((إنا لا نضيع أجر من أحسن عملا)) سورة الكهف الآية ”30“ وقال تعالى ((الذي خلق  
الموت والحياة ليبلوكم أيكم أحسن عملا)) سورة تبارك الآية 2 ((ولتسئلن عما كنتم  
تعملون)) سورة النحل الآية ”93“ وقال رسول الله (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه)  
أي يحكمه ويجيده وبذلك فالإتقان يحقق الجودة.

ولكن ظهرت عقبة بقدر ما هي صغيرة بقدر ما هي حقاً عظيمة التأثير! فمعظم الألفاظ  
والمصطلحات التي يتم تداولها في أنشطة الجودة هي غريبة حقاً على أغلبنا وبعيدة عن المجال  
الأكاديمي البحث ومن هنا نشأت فكرة هذا الكتيب الذي يحوى أغلب المصطلحات الرئيسية  
المتداولة في تلك الأنشطة، ووحدة إدارة الجودة إذ تهديكم هذا الكتيب تأمل أن تكون  
الاستفادة منه عامة وشاملة وأن ييسر لنا جميعاً سبيل التطور والنهضة وطريقاً إلى الأمام لوطننا  
الحبيب.

## وحدة إدارة الجودة

### الفهرس

رقم الصفحة

الموضوع

م

8-5

23-9

27-24

29-28

30

نبذة تاريخية

تعريفات هامة

اختصارات هامة

مواقع هامة

استقصاء رأى

1

2

3

4

5

# نبذة تاريخية

## مقدمة :

منذ بداية الثمانينات انتشرت كلمة " جودة " كأحد المصطلحات الدارجة في لغتنا اليومية واستخدمت بكثرة في الإعلانات لجذب العملاء إلى سلعة ما . ويتوقع المستهلك دائما الجودة في الغذاء الذي يشتريه كأن يكون مرتفع القيمة الغذائية مع ضمان السلامة الصحية وعدم الغش . ولذلك شهدت عملية التصنيع في جميع انحاء العالم ثورة حقيقية . هذه الثورة كان محورها اقتناع رجال الصناعة أن " إرضاء المستهلك " هو العامل الأهم لبقاء الشركة وأن المحافظة على المستهلك هي مفتاح إعادة فرص المبيعات . وفي ظل تحول السوق إلى سوق المنافسة الحرة سواء داخل البلد أو بين الدول فإن الشركات تعم لبإجتهد لتحسين جودة المنتجات وجودة عمليات التصنيع مع محاولة الحد من تكاليف الإنتاج , وكل هذا يقع في إطار إرضاء المستهلك باستمرار وفي أى وقت .

وقد تطور مفهوم " مراقبة الجودة " ولم يعد الاهتمام منصبا على جودة المنتج النهائي فقط بل اتسع ليشمل الجودة منذ بداية الإنتاج والتصنيع والتداول . وحديثا ظهر مفهوم " مراقبة الجودة الشاملة " والتي تتبعها إدارات المصانع بأن يشارك فيها العديد من وحدات المصنع ابتداء من التسويق والتصميم والبحوث والانتاج والمشتريات ومعمل التحليل ثم الرجوع مرة اخرى إلى آراء المستهلكين ..... وهكذا .

وقد اختارت بعض الشركات " الجودة الشاملة " كطريق لتحسين الجودة كما أن البعض الآخر من الشركات اتجه الى تبني " نظم الجودة الحديثة " أو مواصفات الجودة الدولية مثل سلسلة الأيزو 9000 أو ممارسة التصنيع الجيد أو الرقابة بتحليل مصادر الخطر عند النقاط الحرجة او حتى العمل تحت مظلة محلية والحصول على " علامة الجودة " .

## 1- الجودة في الإسلام

الجودة وإن طور الغرب أسسها الحديثة كما نراها في عصرنا فقد جاء بها ديننا الحنيف منذ 14 قرناً، وحث عليها في نصوص كثيرة :

هذا سيدنا يوسف عليه السلام لما اصطفاه الملك، طلب منه أن يوليه خزائن مصر، لأنه أدرى وأقدر على إجادته عمله وعبر عن ذلك بصفتي الحفظ والعلم، كأساس لنجاح عمله وسبب لجودته وإتقانه، قال تعالى (قَالَ اجْعَلْنِي عَلِيمًا إِنَّ الْأَرْضَ لِلَّهِ إِنَّهُ يَرْزُقُ مَنْ يَشَاءُ بِكَيْفٍ يُرِيدُ) يوسف: 55 .

وأورد سبحانه في آية أخرى أهمية التحلي بصفتي القوة والأمانة في كل من يسند إليه عمل قال تعالى (قَالَتْ إِحْذَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَأْجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ) القصص: 26 .

ومدار هاتين الصفتين يدور حول إحسان العمل وإجادته .

قال تعالى (الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا وَهُوَ الْعَزِيزُ الرَّحِيمُ) الملك: 2.

فالعبارة ليست بكثرة العمل بقدر ماهي بحسنه .

أمر الرسول صلى الله عليه وسلم بالإتقان وحث عليه حين قال (رحم الله عبداً عمل عملاً فأتقنه) رواه البيهقي .

وقال صلى الله عليه وسلم (إن الله كتب الإحسان على كل شيء) رواه مسلم .

وقال رسول الله صلى الله عليه وسلم (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه). وهكذا نرى أن الإسلام لم يدع فقط إلى العمل، بل دعا إلى إتقانه وإجادته .

**2- التطور التاريخي للجودة :**

يمكن تقسيم المراحل المختلفة التي مرت بها الجودة إلى أربعة مراحل:

1. مرحلة التفتيش أو الفحص ( 1900 – 1937 ) :
- حيث اهتمت باكتشاف الأخطاء في المنتج دون السعي لمنع حدوث الأخطاء.
2. مرحلة مراقبة الجودة ( 1937 – 1960 ) :
- وتهدف إلى منع وتقليل نسب المعيب في المنتجات باستخدام الطرق الإحصائية .
3. مرحلة تأكيد الجودة ( 1960 – 1980 ) :
- وقد ركزت على منع حدوث الأخطاء أثناء التصنيع .
4. مرحلة إدارة الجودة الشاملة ( 1980 – حتى الآن ) :
- حيث أدت إلى جذري في مفهوم جودة الناتج لتصبح أداة للإدارة بدلاً من إدارة للرقابة وتشمل وضع تخطيط إستراتيجي للمشروع يضمن حشد كافة الجودة لتحقيق أهداف محددة في ضوء رغبات وتوقعات العملاء مع إحداث تحسين مستمر في إدارة المشروع من خلال مشاركة جميع العاملين على كافة المستويات .

**او**

**مقدمة اخرى**

إن تاريخ الجودة لهو قديم حقاً، ربما لم يكن حاضراً بنفس الألفاظ والمفاهيم الشائعة اليوم ولكن من المؤكد أن الجوهر كان هناك منذ بزوغ فجر الحضارة الإنسانية تلبية لحاجة الإنسان الفطرية نحو التقدم والارتقاء وتحقيقاً لطموحه المشروع نحو الرفاهية التي تليق بأكرم مخلوقات الله سبحانه وتعالى.

وبداية الجودة في الصناعة كان في ( الأربعينيّات ) وكان ( إدوارد ديمينج ) هو مؤسس الجودة. وفي الوقت الحاضر أصبح نظام الجودة في التعليم سمة العصر الذي نعيشه يحتضن جميع جوانب العملية التعليمية كالمناهج الدراسي والمعلمة والطالبة أو الدارسة ومصادر التعلم والبيئة المدرسية. وبداية الجودة في التعليم كان في أمريكا عام 1986 م تطبيق مدارس الرواد في المملكة للجودة الشاملة في التعليم الاعتماد الأكاديمي لجامعة البترول وهي الجامعة الوحيدة في المملكة التي اعتمدت مبدأ الجودة الشاملة

### في الحضارة المصرية القديمة:

عرف المصريون القدماء باهتمامهم الشديد بالعلم وخاصة الطب والفلك والهندسة والرياضيات بانواعها، وتشهد آثارهم التي خلفوها لنا بمدى اهتمامهم الفائق بجودة وإتقان كل مقومات حضارتهم وقد كان ذلك منطلقاً رئيسياً لتفوقهم وسيادتهم على بقية الحضارات المعاصرة آنذاك فمن منا لا يدهش من الدقة والروعة والجمال الباقي آلاف السنين ومن منا لا يتساءل كيف يزور شعاع الشمس معبد أبي سنبل بأسوان في ميعد محدد كل عام يوافق عيد جلوس الفرعون وكيف استطاع المصريون حفظ جثث موتاهم على أمل البعث بعد الموت بكل هذا الإتقان وغيرها وغيرها من شواهد حضارة قامت على التفوق والإجادة في كل المجالات .

### و الحضارة الرومانية:

كمثل الحضارة المصرية القديمة، مارس الرومان مبادئ الجودة دون ذكر المصطلح كلفظ وقد تجلّى ذلك في إنجازاتهم الحضارية المدنية فقد كانوا أول من مهد الطرق ومد مواسير ونوافير المياه إلى المنازل والميادين العامة وأيضاً تكشف ممارساتهم الحربية التي استهدفت توسيع الإمبراطورية عن مهارات فائقة في التخطيط الاستراتيجي الذي يعد أساساً مهماً من أساسيات جودة أي منتج

### و الحضارة الإسلامية

كانت إنجازات الحضارة الإسلامية في المجالات المدنية والعسكرية منهاجا يدرس في أثر سيادة القيم الإسلامية العليا على ارتقاء الأمم وانتقالها من البداوة إلى سيادة الأمم لقرون طويلة في فترة قصيرة جداً في عمر الأمم ويكفي أن نلقى نظرة على مسجد السلطان حسن بالقاهرة كمثال للعمارة الإسلامية في العصر المملوكي لندرك كم كانت قيم الجمال و جودة وإتقان العمل أساساً راسخاً في وجدان الأمة المسلمة آنذاك

ثم.....

### ستيوارت ستيوارت (1767)

في تلك الحقبة كان مفهوم الجودة هو مطابقة المنتج لمواصفات التصميم وكانت أي خسارة تلحق بالمؤسسة الإنتاجية يلقي اللوم فيها على العامل وكان ستيوارت ستيوارت أول من تفهم دور



العامل فى جودة المنتج النهائى واعتقد بضرورة تحفيز العامل للنهوض بجودة أدائه فاقترح وجود حوافز لتشجيع العمال على تحسين أدائهم بدلاً من الاستمرار فى إلقاء اللوم والخسارة فى أن معاً.

### فريدريك تايلور (1880)

فى تلك الحقبة تطور مفهوم الجودة من مجرد مطابقة المنتج لمواصفات التصميم إلى مفهوم يعتبر الإدارة شريكة مع العامل فى مسئولية إنتاج المنتج الجيد ويعتبر المنتج المعيب مسئولية مشتركة للإدارة والعامل معاً وتتمثل مسئولية الإدارة فى عدم تحديد المسئوليات وانعدام التعاون بين الأقسام وعدم وجود حافز للعمل

### رونالد فيشر (1920)

كان فيشر من الإحصائيين العباقرة وكان له الفضل فى مساعدة الهند على تحسين إنتاج حاصلاتها الزراعية عن طريق تطبيق مبادئ الجودة الإحصائية فى مجال الإنتاج الزراعى عن ريق مراقبة بيانات التغيرات المناخية و الأمطار وبيانات التربة وكان مشرفاً على أول معهد للجودة الإحصائية بالهند

### والتر شيوارت (1925)

كان شيوارت عبقرىاً إحصائياً آخر طور مخططات مراقبة الجودة بحيث تستطيع تحديد مدى الانحراف فى العملية التصنيعية عن المواصفات المحددة لها وقد ساعد هذا التطوير على سهولة تحليل البيانات وإبقاء رصد تاريخى لبيانات العملية الصناعية داخل المؤسسة وهو صاحب دائرة التطوير الشهيرة: خطط - نفذ - حسن - راجع.

### لودج و روميچ (1925)

كانا مهتمين بطرق سحب عينات لفحص جودة المنتج بدلاً من فحص الكمية كلها عن طريق جداول تم تعميمها لتسهيل التنفيذ مع التركيز على أن تكون العينة ممثلة إحصائياً للمنتج محل الفحص.

### كواروا إيشيكاوا (1950)

هو عالم يابانى كان من أهم مبادئه إشراك العمال فى اتخاذ القرارات التطويرية بالشركة وضرورة تعليم العمال استخدام أدوات الجودة الإحصائية كما شدد على ضرورة رضاء المستهلك وكان صاحب مخطط السبب والتأثير

### جوزيف جوران (1954)

يلقب هذا الأمريكي بقائد ثورة الجودة فى العالم حيث قدم لليابانيين مفاهيم الجودة وطرق تطبيقها فى الصناعة التى رفضتها أمريكا وساعدتها على القيام بثورتها الصناعية بعد هزيمتها فى الحرب العالمية الثانية وكان من أهم المبادئ التى تبنتها اليابان وساعدتها على غزو الأسواق العالمية: تحديد المسؤوليات والعمل الجماعى وتحفيز العمال وتدريبهم على أحدث وسائل الإنتاج وجودة إدارة المادة الخام أحد الرواد المهتمين بالجودة ويرى أن رسالتها السامية هى تطوير العمليات والخدمات التى تقابل حاجة المستهلك وله نظرية تسمى ثلاثية جوران وضع فيها ثلاثة أبعاد لجودة الإدارة هى التخطيط الجيد والتنظيم والرقابة الشاملة

### جينيتشى تاجوشى (1960)

كان أحد العلماء اليابانيين المهتمين بتوسيع نطاق الجودة الإحصائية وله نظرية شهيرة تسمى دالة الخسارة والتى ينص فيها على أن المنتج المعيب ليس هو فقط المخالف لمواصفات التصميم ولكن أيضا أيضا إذا كانت بعيدة عن المواصفات المقررة

### فيليب كروسبى (1960)

كان من أهم معتقداته هو أن الوصول إلى رقم صفر فى المنتجات المعيبة أمر يمكن تحقيقه عن طريق منع الأخطاء وأن تكاليف الجودة هى تلك التى تتكبدها المؤسسة جراء الخسارة الناتجة عن المنتج المعيب وليست تكلفة إنتاج المنتج الجيد

### أرماند فاجنبوم (1980)

كان من أوائل الذين نادوا بتطبيق الجودة الشاملة كأساس لمراقبة الجودة فى أي مؤسسة سوا كانت صناعية أو خدمية وأن المنتج الجيد أو الخدمة الجيدة هى التى تحقق رغبات المستهلك

### مالكوم بولدريدج (1987)

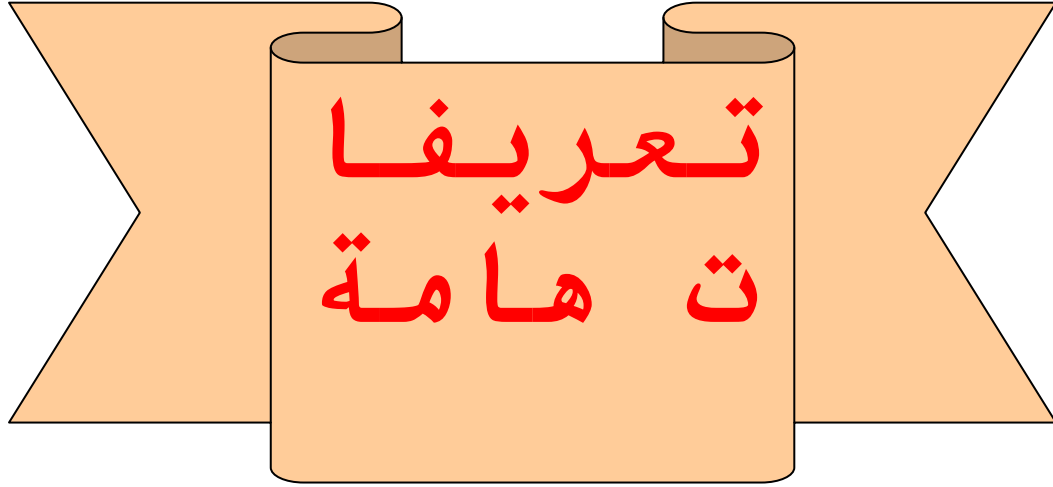
كان أول عالم طبق الجودة الشاملة فى مجال التعليم ومن أهم مبادئه أن نجاح المؤسسة التعليمية يعتمد على رضا المستفيد وسرعة الاستجابة لرغبات المستفيد التطويرية والمشاركة بالرأى لكل العاملين بالمؤسسة وتقديراً من الحكومة الأمريكية لمجهوداته تم تصميم جائزة باسمه تمنح لمن ينجح بتحسين جودة الأداء وتطبيق مبادئ الجودة الشاملة داخل المؤسسة التى يعمل بها

### جون أوكلاندا (1990)

لخص فلسفته فى أن الجودة هى مهمة إدارية تضطلع بها الإدارة العليا للمؤسسة التى تضع نصب أعينها رغبات المستهلك عند اتخاذ القرارات التطويرية

و آخرون.....

تلا ذلك فلسفات ونظريات وتطبيقات عدة وضعت في مجال الجودة الشاملة في مختلف المجالات والأنشطة الخدمية والإنتاجية في بقاع كثيرة من العالم أسهمت جميعها في الوصول إلى منظومة الجودة الشاملة في التعليم العالي



A

**\* ملحوظة: تم ترتيب التعريفات والاختصارات أبجدياً لتسهيل البحث**

### **1- الاعتماد الأكاديمي Academic Accreditation**

هو الاعتراف بان برامج مؤسسة تعليمية ما قد حققت أو وصلت إلى الحد الأدنى من معايير الكفاءة والجودة الموضوعه سلفاً من قبل الهيئة المانحة لشهادة الاعتماد

هو الاعتراف بان برامج مؤسسة تعليمية ما قد حققت أو وصلت إلىالوفاء بمعايير الكفاءة والجودة الموضوعه سلفاً من قبل الهيئة المانحة لشهادة الاعتماد والمحققة لمستهدف معرفناو تدريبي او كليهما في من تؤهلهم هذه المؤسسة التعليمية

### **2- المعايير القياسية المرجعية Academic Reference Standards**

نقاط مرجعية يمكن بواسطتها مقارنة معايير وجودة البرنامج وبالتالي تمثل توقعات عامة مستويات الإنجاز والصفات العامة التي يجب توافرها في خريج تخصص ما

هي نقاط مرجعية تم وضعها بواسطة خبراء تمثل الصحيح من الأمور التي يمكن الرجوع اليها لمؤسسات التعليم  
واتى يمكن بواسطتها مقارنة معايير وجودة البرامج وبالتالي تمثل توقعات عامة لمستويات الإنجاز والصفات العامة  
التي يجب توافرها في خريج تخصص ما

### **3- المعايير الأكاديمية Academic Standards**

معايير محددة تقررها المؤسسة وتكون مستمدة من مراجع خارجية أو قومية أو عالمية وتتضمن الحد الأدنى من المعرفة والمهارات التي من المفترض أن يكتسبها الخريجون من البرنامج وتستوفي رسالة المؤسسة المعلنة

معايير محددة تقررها المؤسسة لتكون موجهة و حاكمة لأداء العاملين بها وتكون مستمدة من مراجع خارجية أو قومية أو عالمية وتتضمن الحد الأدنى من المعرفة والمهارات التي من المفترض أن يكتسبها الخريجون من البرنامج وتستوفي رسالة المؤسسة المعلنة

### **4- الاعتماد Accreditation**

الاعتراف الذي تمنحه هيئة مسنولة معترف بها(هيئة ضمان الجودة والاعتماد) لمؤسسة ما إذا ما كانت تستطيع إثبات أن برامجها تتوافق مع المعايير المعلنة والمعتمدة وأن لديها قائمة أنظمة لضمان الجودة والتحسين المستمر لأنشطتها الأكاديمية وذلك وفقا للضوابط المعلنة التي تنشرها الهيئة

### **5- الخطط التنفيذية Action Plans:**

مجموعة الأنشطة المختلفة التي يتم إعدادها وتنفيذها في تسلسل واضح للوصول لأهداف محددة

### **6- التقرير السنوي Annual Report**

تقرير التقييم الذاتي الذي يعد كل عام للمؤسسة التعليمية ويقوم على تقارير برامجها الأكاديمية والأنشطة المختلفة التي تحقق رسالة المؤسسة

### **7- التوعية Awareness**

تقديم وتعريف بمدى أهمية موضوع ما وكيفية تداخل علاقته بمواضيع اخرى

**B-C**

### **8- المطابقة والمرجعية Benchmarks**

تحديد مقياس لجهة معروفة بتفوقها في مجال معين يستخدم كمرجع للمقارنة ولقياس أداء مؤسسة ما في نفس المجال وبهذا تتمكن المؤسسة من تحديد مستوى إنجازها والعمل على تحسين أدائها

## 9- عملية بولونيا Bolonga process

بدأت عملية بولونيا عام 1999 بهدف توحيد الهيكلة العامة للنظام الجامعي للطلبة الأوروبيين حيث وقعت 46 دولة أوروبية على إعلان بولونيا منذ ذلك الحين ، ويتكون النظام الجديد من ثلاث مراحل دراسية ، وتتمثل ميزاته في إمكانية حصول الطالب على مؤهل البكالوريوس بعد ثلاث سنوات من بدء الدراسة وبتركيزه على مخرجات التعليم وعلى الطالب نفسه ، مما يؤدي إلى تحسين فرص الطلبة في الحصول على الوظائف المناسبة في سوق العمل. كما يتضمن النظام الجديد إمكانية مواصلة الدراسة والحصول على درجة الماجستير ومن ثم الدكتوراه. ويسهل إتمام جزء من دراسة الطلاب في جامعات أخرى خارج بلادهم الأصلي واجتياز الامتحانات او كتابة الأبحاث العلمية كطلاب زائرين في الجامعات الأخرى ، مع اعتراف جامعتهم الأم

## 10- العصف الذهني Brainstorming

عملية تستهدف خلق أفكار بناءة وجيدة باستخدام المواهب والقدرات والخبرات لفرد او لعدة أفراد عن طريق استعراض الأفكار وقاعدة المعلومات والأدوات التي تم تخزينها في العقل

C

## 11- مخطط السبب والتأثير Cause and Effect Diagram

أداة من أدوات الجودة التحليلية والتي تهدف إلى تحليل المشكلات والوصول إلى أسبابها الجذرية وهو على شكل هيكل عظمي لسمة موضوع في رأسها المشكلة ويتم تحليل أسبابها على الخياشيم

## 12- الالتزام Commitment

شعور الفرد بالواجب والمسؤولية تجاه عمله مما يجعله يتقن العمل ويرفع من مستوى جودة أداء العمل

## 13- المشاركة المجتمعية Community Evolvment

مدي تداخل المؤسسات والجمعيات المجتمعية بالنشاط العلمي للمؤسسة التعليمية والتعاون فيما بينهما في المجالات المختلفة في المجتمع

## 14- تكلفة المخرج السليم Conformance Costs

التكلفة المعنية بإخراج منتج أو خدمة سليمة خالية من العيوب وقريبة من الهدف قدر الإمكان

## 15- مشروع التطوير المستمر والتأهيل للاعتماد

### Continuous Improvement and Qualifying

#### for Accreditation Project (CIQAP)

أحد مشروعات تطوير التعليم الجامعي التي أطلقتها وزارة التعليم العالي بهدف معاونة الكليات المتقدمة للاعتماد ماديا وفنيا لمساعدتها على النهوض بكل من القدرة المؤسسية (الإمكانات المادية والجهاز الإداري المعاون) والفاعلية التعليمية (دعم الطلاب والخريجين والبرامج التعليمية وأعضاء هيئة التدريس...) واستيفاء متطلبات الاعتماد بعد تنفيذ خطة التحسين والتعزيز التي اعتمدها إدارة المشروع عند تعاقدها مع الكلية

### 16- إجراء تصحيحي Corrective Action

الفعل الذي يتخذ ليصحح الخطأ الواقع في العمل والمكتشف أثناء الفحص والمراجعة

### 17- Costs of Quality

كل تلك المبالغ المدفوعة أو المصروفة والتي من شأنها الحفاظ على جودة المنتجات والخدمات أو زيادتها

### 18- توصيف المقرر Course Specification

يقصد به الوصف التفصيلي المتكامل لكل عناصر المقرر في وثيقة معتمدة تجدد سنويا: الكود، القسم المسئول، منسق المقرر، عدد ساعات التدريس، الأهداف، النتائج التعليمية المستهدفة، المحتوى، طرق التقييم، المراجع المعتمدة

### 19 تقرير المقرر Course Report

تقرير سنوي عن جميع أنشطة المقرر يوضح مدى التقدم ويقارن النتائج الحالية بالماضية ويتضمن خطة التعزيز والتحسين

### 20- الثقافة Culture

حصيلة السلوك والمعتقدات والعادات والممارسات والتقاليد والدوافع البناءة في الفرد أو مجموعة من الأفراد

### 21- متطلبات المستهلك Customer Requirements

رغبات المستهلك التي يشتري المنتج أو يطلب الخدمة من أجل الحصول عليها وبالتالي يجب توافرها في الخدمة أو المنتج وإلا سوف يحدث عدم رضاء للمستهلك مما يؤثر على مبيعات وسمعة الشركة

## 22- رضاء المستهلك Customer Satisfaction

شعور المستهلك بالسعادة والرضا عن الخدمة التي حصل عليها أو المنتج ويعتبر هذا الرضاء هو هدف الجودة الأساسي في كل مبادئها حيث أنه لا يمكن اعتبار المؤسسة جيدة إلا إذا حظيت برضاء المستفيدين عن خدماتها ومنتجاتها

## 23-التوثيق Documentation

عملية كتابة وتسجيل كل بيانات العمل بالمؤسسة (قاعدة البيانات الشاملة) حتى يتكون للمؤسسة تاريخ ونقاط مرجعية عن طريق آليات بواسطتها تستطيع تحليل هذه البيانات المسجلة بهدف التحسين والتطوير

## 23- المجالات Domains

الجوانب الكبرى التي تتضمنها منظومة تعليمية معينة

E

## 24- الاعتماد التربوي Educational Accreditation

ارتقاء المؤسسة بأدائها لتصل إلى مستوى المعايير المطلوبة وتبدأ عملية الاعتماد بقيام المؤسسة بالدراسة الذاتية (التقويم الذاتي). وتتم هذه العملية في ضوء معايير محددة سلفاً من المؤسسة و الاعتماد يعني : الشهادة بأن المؤسسة التعليمية تحقق معايير الجودة الشاملة

## 25- الكفاءة Efficiency

هي نسبة جودة أداء المخرج من العملية بالنسبة لجودة المدخلات

## Effectiveness of Quality Management and Enhancement:

## 26- فعالية إدارة الجودة والتحسين

مدى كفاءة نظام الجودة المستخدم داخل المؤسسة وقدرته على تحقيق الإنجازات المرجوة ونيل رضاء كل المستفيدين

## Enterprise Internal Law

## 27- اللائحة الداخلية للمؤسسة

القواعد والقوانين التي تنظم العمل داخل المؤسسة وتحدد المسؤوليات المندرجة تحت كل مسمى وظيفي

## 28- الشواهد Evidences

المصادر والأدلة المتاحة، التي يمكن الاستناد إليها، في تحديد مقاييس التقدير ، والتي تتمثل في قواعد البيانات، ومحاضر الاجتماعات، والتقارير السنوية، ونتائج عمليات التقويم، والسجلات المختلفة (سجلات الحضور والغياب، والمقابلات...).

## 29- التقويم Evaluation

عملية قياس جودة الأداء في كل الأنشطة بهدف تحسين المستمر للأداء المستقبلي

### 30- التقييم الخارجي External Reviewer

شخص من خارج المؤسسة ذو خبرة في مجال التخصص يتم دعوته لمراجعة هيكل ومحتوى برنامج ما وعلاقته بالنتائج التعليمية وملائمة تقييم الطلاب وتقديراتهم و مقارنة ذلك بالمعايير القياسية للمؤسسة

**F**

### 31- الميسر Facilitator

عضو من أعضاء هيئة التدريس من ذوي الأقدمية والخبرة في المؤسسة التعليمية يقوم بتيسير عملية مراجعة النظراء أثناء الزيارات الميدانية

**G**

### 32- المهارات العامة والقابلة للنقل General and Transferable Skills

المهارات المكتسبة من أسلوب الدراسة وليس لها علاقة بالمواد الدراسية المتخصصة ولكنها عامة مثل الاتصال الفعال والقدرة على العمل في فريق

**H**

### 33- مشاريع تطوير التعليم العالي Higher Education Enhancement Projects

مشروعات تم اقتراحها والموافقة عليها من وزارة التعليم العالي وتم اعتماد التمويل اللازم لها والتي من شأنها إلقاء جودة التعليم في المؤسسات التعليمية وزيادة ثقة المستفيدين في مخرجات المؤسسات

### 34- بيت الجودة House of Quality

إحدى أدوات تحسين الجودة على شكل منزل مكون من عدة غرف وقمة توضع فيها بيانات وتوضح فيها علاقات على أساسها يتم التعديل والتحسين في تصميم نظام الجودة

### 35- الموارد البشرية Human Resources

أفراد القوة البشرية الذين يعملون داخل مؤسسة ما ويستخدمون المواد الخام أو المدخلات الخاصة بالمؤسسة في إنهاء أعمال المؤسسة ويتقاضون راتباً نظير هذا العمل

### 36- البنية التحتية Infrastructure

البنية الأساسية التي تخدم العمل والعاملين داخل المؤسسة مثل المباني والحجرات والمعامل والمعامل والتوصيلات وأجهزة الحاسب الآلي والتليفونات.....



### 37- مؤسسة تعليمية Higher Education Institution

جامعة أو كلية أو معهد عالي يقدم برامج تعليم عالي تؤدي إلى مؤهل علمي جامعي (بكالوريوس أو ليسانس) أو درجة أعلى (دبلوم- ماجستير- دكتوراه)

I

### 38 -المؤشرات Indicators

عبارات تصف الانجاز ( الاداء) المتوقع من الفرد أو المؤسسة وتتصف صياغتها بانها أكثر تحديدا وأكثر اجرائية.

### 39- التقييم المؤسسي Institutional Evaluation

هو عملية تشخيصية علاجية؛ لتحديد جوانب القوة والضعف في أداء المؤسسة، من أجل تعزيز نقاط القوة، وعلاج نقاط الضعف ويرتبط هذا بالإطار العام لسياسة الدولة، ورؤية المؤسسة ورسالتها، ويؤدي إلى تحسين الأداء المؤسسي

### 40 - المهارات الذهنية Intellectual Capabilities

المهارات العقلية والفكرية التي يكتسبها الطلاب عند إكمال البرنامج التعليمي مثل الاستنتاج والقدرة على حل المشكلات والمناقشة الفعالة.....

### 41- مخرجات التعلم المقصودة Intended Learning Outcomes

تمثل المهارات ومستويات المعرفة المستهدفة والتي يكتسبها الطالب بعد دراسته للمقرر الدراسي أو البرنامج التعليمي مثل المعلومات والمهارات المعرفية أو المهارات القابلة للتحويل والانتقال .

### 42- النظام الداخلي لإدارة الجودة Internal System for Quality Management

النظام الذي تتبناه المؤسسة لتحسين مستوى البرامج التعليمية والعناصر الأخرى المؤثرة فيها وتحليل تلك العناصر تحليلاً تفصيلياً كما يتضمن تحليلاً دقيقاً لمواصفات الجودة وتحديد الممارسات الجيدة بالإضافة على التعرف على معوقات عملية التعلم ومتابعة الأداء ومقترحات التحسين

### 43- هيئة توحيد القياس العالمي International standardization Organization (ISO)

هي مؤسسة ال ISO والتي تقوم بوضع نظم توحيد القياس العالمي، أصدرت هذه المؤسسة معايير قياسية لكل الأعمال والأنشطة والمنتجات فأصبحت هذه المعايير الدولية هي الأكثر شيوعاً في الاستخدام وأي مؤسسة تريد الحصول على شهادة موثقة بأنها تتبع المعايير القياسية الدولية تحصل على

ISO

إن كلمة أيزو مشتقة من كلمة يونانية تعني التساوي أو التماثل أو التطابق والأيزو "مصطلح يعني أن هذا المنتج تم اعتماده من قبل الهيئة الدولية للمواصفات القياسية وهي إحدى المنظمات العالمية التي تهدف إلى وضع أنماط ومقاييس عالمية للعمل على تحسين كفاءة العملية الإنتاجية وتخفيض التكاليف".  
والرقم 9000 هو رقم الإصدار الذي صدر تحته المعيار أو المواصفة وقد نالت مواصفة الأيزو 9000 منذ صدورهما عام 1987 اهتماما بالغاً لم تنله مواصفة قياسية دولية من قبل .  
وتنقسم مطالب أنظمة الجودة أيزو 9000 إلى ثلاث مستويات هي : -

أ- نظام أيزو 9001 :

ويختص بالمؤسسات التي تقوم بالتصميم والتطوير والإنتاج والخدمات .

ب- نظام أيزو 9002 :

ويختص بالمؤسسات التي تقوم بالإنتاج والخدمات ، وحيث أن المدارس لا

تقوم بتصميم المناهج فهي لا تخضع لنظام المواصفة أيزو 9002 .

ولقد تم تطوير نظام الأيزو 9000 ليتوافق مع الميدان التربوي فظهر ما يسمى 9002 ويتضمن تسعة عشر بنداً تمثل مجموعة متكاملة من المتطلبات الواجب توافرها في نظام الجودة المطبقة في المؤسسات التعليمية للوصول إلى خدمة تعليمية عالية.

ج- نظام أيزو 9003 :

ويختص بالورش الصغيرة فهي لا تصمم منتجاتها وتقوم بعملية التجميع ويمكن ضمان جودة منتجاتها بالتفتيش على المرحلة النهائية للمنتجات.

K

#### 44- المعرفة و الفهم Knowledge and Understanding

المعلومات الأساسية والتخصصية والمفاهيم التي من المفترض أن يكون الطلاب قد اكتسبوها عند إكمال البرنامج التعليمي

L

#### 45- موارد التعلم Learning Resources

الإمكانات التعليمية للمؤسسة التي توفر سهولة ويسر التعلم للطلاب والحصول على المعلومات والمهارات المستهدفة سواء كانت مادية مثل قاعات المحاضرات والمعامل والتجهيزات وأجهزة الحاسب الآلي أو بشرية مثل أعضاء هيئة التدريس والجهاز الإداري المعاون

#### 46- أدوات الجودة التحليلية Management Quality Tools

الأساليب والطرق والمخططات التي تستخدم لحل مشكلات الجودة وتقييم مستوى الأداء داخل المؤسسة عن طريق التعامل مع البيانات اللغوية من تجميع آراء وتوقعات العاملين بالمؤسسة عن مشكلة معينة أو الوضع الحالي للمؤسسة

M

#### 47- الرسالة Mission

دستور المؤسسة المعلن والذي يوضح مهمة المؤسسة ومخارجها المستهدفة

**N**

#### **48- المعايير القومية الأكاديمية المرجعية National Academic Reference Standards**

هي معايير قومية موحدة أقرتها وزارة التعليم العالي لخريجي كل كلية تحدد فيها الحد الأدنى من المعارف والمهارات والوجدانيات المفترض توافرها بالخريج عند إكماله برنامج الدراسة بكل كلية

#### **49- الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد**

#### **National Authority for Quality Assurance and Accreditation of Education**

هي الهيئة الحكومية المانحة لاعتماد المؤسسات التعليمية بجمهورية مصر العربية (التعليم ما قبل الجامعي، التعليم الجامعي، التعليم الأزهرى) ، أنشأت بموجب قرار جمهورى فى الثامن من نوفمبر عام 2007، ومن ثم بدأت الهيئة مهامها بتحديد معايير اعتماد المؤسسات التعليمية التى انقسمت عموماً إلى محورين أساسيين: أولاً القدرة المؤسسية للمنشأة التعليمية ويعنى ذلك إجمالاً الإمكانيات المادية والبنى التحتية والنظم والقوانين الحاكمة للأنشطة التعليمية وغير التعليمية للمنشأة ومدى قدرتها على خدمة وتطوير العملية التعليمية بالمؤسسة، ثانياً الفاعلية التعليمية للمنشأة ويتعلق ذلك بمدى كفاءة نظم دعم الطلاب والخريجين والمعايير الأكاديمية والبرامج التعليمية وكفاية وكفاءة أعضاء هيئة التدريس إضافة إلى وجود أنظمة مستمرة للتحسين والتطوير

**O**

#### **50- الهيكل التنظيمى للمؤسسة Organization Chart**

المخطط الذى يوضح تقسيم العمل داخل المؤسسة ومسمى الوظائف المتاحة داخل المؤسسة والتسلسل الوظيفى وهياكل الإدارات

**P**

#### **51- المراجع النظير Peer Reviewer**

فرد على نفس الكادر المهنى والتخصص فى البرنامج مثل الأفراد الذين يقومون ماتقدمه المؤسسة لكنه من خارج المؤسسة ويستطيع دون تضارب فى المصالح المساهمة فى مراجعة البرنامج التعليمى لأغراض الاعتماد أو ضمان الجودة الداخلية

#### **52- إجراء وقائى Preventive Action**

الفعل الذى يتخذ لمنع وقوع أخطاء فى العمل وبالتالي يقى المؤسسة عواقب حدوثه

#### **53- السياسة Policy**

السياسة هي الإجراءات و الطرق التي تؤدي إلى اتخاذ قرارات من أجل المجموعات و المجتمعات البشرية وهي أحد الآليات المتاحة للإدارة العليا في المنظمة لوضع موجهات عامة تهتدي بها المستويات الإدارية الدنيا في عملية

اتخاذ القرارات بالنسبة للمديرين, وفي التصرف اليومي بالنسبة للعاملين في مجال التشغيل, وتساعد على تفويض السلطات بين المستويات الإدارية المختلفة.  
وبالنسبة للمؤسسات التعليمية ، وضمن خططها الاستراتيجية ، ينبغي أن يكون لها سياسات موثقة ومعتمدة ومعلنة توضح التوجهات و الإجراءات المرعية في كافة مجالات الأنشطة التي تقوم بها :  
التعليمية والبحثية والمجتمعية.

#### **54- حل المشكلات Problem Solving**

عملية تفكير لإيجاد طريقة لمعالجة معوقات نجاح العمل الناتجة من أسباب معينة باستخدام طرق منظمة في التفكير مما يزيد من احتمالية إيجاد حل مناسب وسريع

#### **55- مخرج Product**

المخرج أو الناتج أو العائد من أي عملية سواء كان شيء مادي أو معنوي

#### **56- المهارات المهنية Professional and Practical Skills**

القدرة على استخدام المواد الأكاديمية التي درسها الطلاب في التطبيقات المهنية

#### **57- المنهج Program**

هو مجموعة من المقررات لتحقيق مجموعة من المعارف والمهارات والوجدانيات التي تقدمها الجامعة داخل جدرانها وخارجها لتحقيق مخرجات التعلم المنشودة من برنامج تعليمي ما في فترة زمنية محددة

#### **58- تقويم البرنامج Program Assessment**

الأساليب المستخدمة للحصول على آراء المستفيدين من البرنامج ويشملون الطلاب وأعضاء هيئة التدريس بالكلية والخريجين وسوق العمل وذلك بهدف تحسين وتطوير البرنامج التعليمي ليتجاوب مع التقدم الذي يطرأ على محتوى المادة واحتياجات المجتمع والبيئة

#### **59-برنامج التطوير المستمر والتأهيل للاعتماد بمؤسسات التعليم العالي**

**Program of Continuous Improvement and Qualification for Accreditation (PCIQA) in Higher Education Institutes**

هو أحدث البرامج التي أطلقتها وزارة التعليم العالي عام 2009 بهدف توحيد المنظومة الإدارية المعنية بمشروعات ضمان الجودة والاعتماد سواء تلك التي تم تنفيذها أو تلك الجارية تنفيذها أو المشاريع المستقبلية ويتكون البرنامج من عدة مكونات تشمل: استكمال تنفيذ نظم الجودة الداخلي في باقي الكليات، مشروع تبني منظومة المعايير الأكاديمية للبرامج في الكليات/القطاعات ودعم تطبيقه، مشروع التطوير المستمر والتأهيل للاعتماد، مشروع تطوير البرامج الأكاديمية للاعتماد، مشروع اعتماد المعامل بمؤسسات التعليم العالي، مشروع تطوير نظم تقويم الطلاب والامتحانات، مشروع تطوير كليات العلوم الأساسية، مشروع متابعة وتقييم البرامج الجديدة:



Q

**60- الجودة Quality**

كلمة " Quality " مشتقة من الكلمة اللاتينية " Qualitas " الجودة، والتي تعني جوهر الشيء أو الشخص ودرجة صلاحه. للجودة تعريفات كثيرة منها ما يتعلق بمنتج مادي مثل: منتج يحقق بل يفوق توقعات المستهلك ، مقدرة المنتج على الوفاء بمتطلبات وظيفته ، مطابقة المنتج للمواصفات الموضوعية أثناء التصميم ومنها ما يتعلق بالأداء أو بشيء معنوي مثل: أداء العمل بالطريقة الصحيحة من أول مرة وباستمرار والأخير هو ما يهتما أكثر بالنسبة لطبيعة نشاط المؤسسة التعليمية

**61- توكيد الجودة Quality Assurance**

هو نشاط و وسيلة التأكد من استيفاء المتطلبات والمعايير القياسية المطلوبة للمؤسسة لإنجاز هدف المؤسسة للوصول إلى مخرجات ترضى سوق العمل واحتياجات المجتمع

**62- لجان الجودة Quality Committees**

مجموعة من الأشخاص سواء من داخل المؤسسة او من خارجها المسؤولين عن متابعة سير نظام الجودة داخل المؤسسة

**63-مراقبة الجودة Quality Control**

هي التقنيات والأنشطة والعمليات التي تستخدم لعمل الفحص الدائم لمخرجات النشاط

**64- حلقات الجودة Quality Circles**

مجموعة صغيرة من العاملين يشتركون في عملية دراسية تعاونية مستمرة هدفها الكشف عن المشكلات التي تعترض مسيرة العمل وتقديم الحلول المناسبة لها

**65- دورة الجودة Quality Cycle**

دورة قام بوضعها العالم والتر شيوارت تهدف إلى التحسين المستمر على شكل دائرة مقسمة إلى أربعة أقسام كل قسم ربع دائرة عبارة عن خطوة ضمن دورة التحسين والتطوير المستمر

## 66- مؤشرات جودة الاداء Quality Indicators

مجموعة من المعايير التي تصف جودة العمل والتي يتم على أساسها تقييم الأداء

## 67- أعمدة الجودة Quality Pillars

ركائز وأساسيات نظام الجودة من رضاء العميل وإتقان العمل والمشاركة بالرأى والتحسين المستمر ومنع الأخطاء.....

## 68- استراتيجية الجودة Quality Strategy

مجموعة الخطط الموضوعية على المدى القصير والتي من شأنها تحقيق أهداف الجودة

R

## 69- الأبحاث والأنشطة العلمية Research and Scholarly Activities

تقدم المؤسسة فرصة لممارسة البحث العلمي وتنفيذ مشاريع وأنشطة علمية بداخلها مما يكسب الطلاب خبرة البحث والتنفيذ العملي لما يدرسه

## 70- مقاييس التقدير / مدرجات Rubrics

هي قواعد لقياس وتقدير الاداء بالنسبة لكل مؤشر وتتكون من اربع مستويات (1-2-3-4)

S

## 71- التقييم الذاتي Self Assessment

قياس شخصي لما أحرزه الفرد من تقدم في عمله عن طريق التفكير فيما تعلمه ومدى استفادته الشخصية منه ونتيجة ذلك وبلغة المؤسسات يمكننا تحويل التعريف إلى: قياس داخلي لما أحرزته المؤسسة من تقدم في مجال نشاطها عن طريق آليات محددة يمكن بها الوقوف على الوضع الحالي للمؤسسة قياساً إلى رسالتها وأهدافها المعلنة

## 72- الزيارة الميدانية Site Visit

الزيارة التي يقوم بها المراجعون الخارجيون للتأكد من صحة الدراسة الذاتية التي قدمتها المؤسسة الطالبة للاعتماد

### 73- المستفيدون Stakeholders

مجموعة من الناس الذين لديهم اهتمام مشروع بالأنشطة التعليمية للمؤسسة من حيث جودة معايير التعليم وكذلك من حيث فعالية النظم والعمليات الموضوعية لضمان الجودة . وحتى تكون عملية المراجعة الاستراتيجية فعالة يجب أن تتضمن مجموعات من المستفيدين الرئيسيين. ويعتمد التحديد الدقيق لنوع ونطاق مجموعات المستفيدين واهتماماتهم المتباينة على رسالة المؤسسة ومجال الأنشطة التعليمية بها والظروف المحلية المحيطة.

### 74- المعايير Standards

هو المستوى الذي يجب أن يكون عليه الأداء المطلوب، هو المعيار الذي تقاس عليه عملية الأداء للتمكن من تقييمها

### 75- الاصطلاحات الموحدة Standardized Expression

يقصد بها إطلاق أسماء أو مصطلحات موحدة للتعبير عن كيان خاص ما بما يضمن عدم حدوث أي لبس أو خطأ عند استخدام هذا الاسم أو المصطلح

### 76- الأهداف الاستراتيجية Strategic Objectives

هي الأهداف التي تمثل الإطار أو التوجه العام للمؤسسة أو الفرد خلال مدة زمنية طويلة نسبياً، فتكون بمثابة نتائج أو مستويات أداء يراد الوصول إليها خلال مدة زمنية طويلة.

ويمثل الهدف الاستراتيجي الغرض النهائي الذي تسعى المؤسسات للوصول إليه خلال مدة معينة تكون طويلة نسبياً، لذا يكون هذا النوع من الأهداف مرتبطاً بالتخطيط الاستراتيجي طويل المدى للمؤسسة والفرد على حد سواء، فيكون بمثابة المقصد الذي تتجه إليه الأعمال والنشاطات كافة. ومن أهم ما يميزه أنه: على درجة عالية من الأهمية، ذو بعد شمولي، يميل إلى التعقيد، يشكل إطاراً عاماً للمؤسسة أو الفرد، يرتبط بمُدَد زمنية طويلة (استراتيجية) ، ذو تأثير قوي.

### 81- التخطيط الاستراتيجي Strategic Planning

عرف التخطيط الاستراتيجي بأنه: عملية اختيار أهداف المؤسسة وتحديد السياسات والاستراتيجيات اللازمة لتحقيق الأهداف وكذا الأساليب الضرورية لضمان تنفيذ السياسات والاستراتيجيات الموضوعية. ويعرف أيضاً التخطيط الاستراتيجي بأنه جزء من عملية الإدارة الاستراتيجية وهو يمثل المهام الثلاثة الأولى من مهام الإدارة الاستراتيجية (تحديد مجال عمل المنظمة، وتطوير رؤية متكاملة بالنسبة لرسالتها، وترجمة الرسالة إلى أهداف إستراتيجية محدودة، إعداد إستراتيجية تحقق الأهداف الإستراتيجية، وتقييم الأداء واتخاذ الإجراءات التصحيحية.



و يرجع أصل كلمة استراتيجية إلى الجيش حيث كانت تعني الخطة التي توضع لحماية الوطن وهزيمة الأعداء، وعندما انتقلت كلمة 'استراتيجية' إلى المجال المدني تضمنت نفس المعنى تقريباً، فالاستراتيجية: هي خطة لزيادة حصة المؤسسة على حساب المنافسين.

### 78- تقرير المراجعة الاستراتيجية Strategic Review Report

تقرير دورى يتم إعداده كل خمس سنوات بحيث يمثل النتائج التي تم التوصل إليها فى المراجعة الاستراتيجية ويتم تضمين التقرير كأحد وثائق طلب الاعتماد الذى تقدمه المؤسسة التعليمية للهيئة المانحة للاعتماد

### 79- إنجاز الطلاب Student Achievement

مستوى أداء الطلاب داخل المؤسسة التعليمية وما أحرزوه من تفوق وعلم واكتساب مهارات . وعادة ما يستدل عليه بنتائج تقويمات الطلاب النهائية

### 80- تقييم الطلاب Student Evaluation

هو مجموعة من العمليات متضمنة امتحانات وأنشطة و أخرى تقررها المؤسسة لقياس مدى تحقيق النتائج التعليمية المستهدفة لبرنامج أو مقرر ماز وتوفر التقييمات كذلك وسيلة لترتيب الطلاب حسب إنجازاتهم على أن يكون الطلاب على دراية طيبة بالضوابط المتبعة لتقييمهم ويتم إعطاؤهم تغذية رأى راجعة بشكل منهجى لدعم تعلمهم المستمر

### 81- دعم الطلاب Student Support

مساعدة الطلاب وإرشادهم لكيفية الحصول على أقصى استفادة من البرنامج التعليمى للمؤسسة. وتتنوع أشكال الدعم بين الدعم المادى بمعنى المساندة المالية للطلاب غير القادرين، والمعنوى بمعنى المساندة الاجتماعية والنفسية للطلاب وأيضا الرعاية الصحية المجانية.

### 82- تحليل نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات SWOT Analysis

أداة من أدوات الجودة التحليلية والتي تهدف إلى تقييم ودراسة الوضع الاستراتيجى الحالى لمؤسسة ما لتحديد نواحي القوة والضعف فى المؤسسة ومعرفة فرصها فى التطوير وما هى التهديدات التى تؤثر بها بحيث تساعد على وضع الخطط الاستراتيجية التطويرية للمؤسسة

**T**

### 77- أساليب التعليم والتعلم Teaching and Learning Methods

الطرق التى يستخدمها المعلمون لمساعدة الطلاب فى تحقيق النتائج التعليمية المستهدفة للمقرر ، من أمثلتها:دراسة حالة لتعليم الطلاب كيفية تحليل المعلومات والوصول إلى قرار،البحوث الجماعية ليتمكن الطلاب من اكتساب مهارات التعلم الذاتى والعمل فى فريق ،العروض التقديمية لتعليم الطلاب مهارات التواصل،إجراء التجارب العملية لتعليم الطلاب مهارات الاستنتاج....

### 78- إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management

هو فكر فلسفي يهدف إلى تطوير نشاط المؤسسة باستخدام أساليب تحليلية وإحصائية متطورة ومتنوعة للحصول على أفضل النتائج وإشراك جميع عناصر المنظومة وإدارتها بما يحقق الجودة المطلوبة في العمل المؤسسي

W

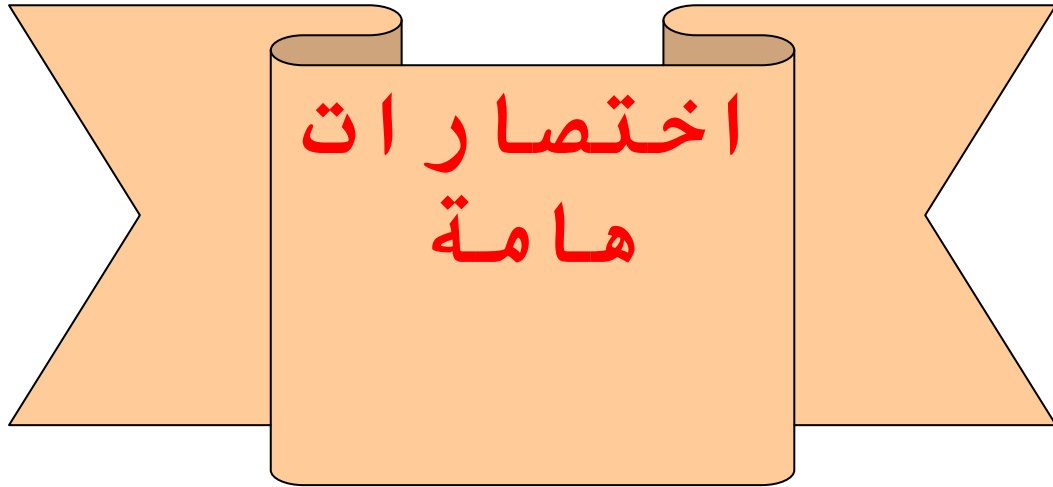
Working Environment بيئة العمل 79

المكان والظروف المحيطة بالوظائف والموظفين داخل المؤسسة الواحدة

V

Vision - الرؤية 80

صورة المؤسسة وطموحاتها وأهدافها على المدى البعيد(الحلم المؤسسي) أو بمعنى آخر، ماذا سيكون عليه شكل ومضمون ومكانة كلية الطب البشرى- جامعة بنها بعد خمس سنوات مثلاً؟



A-I

Acceptance Quality Level AQL

مستوى الجودة المقبول

Academic Standards AS.

المعايير الأكاديمية

**Cause and Effect Diagram CED**

مخطط السبب والتأثير

**C**ontinuous Improvement and Qualifying  
for Accreditation Project (CIQAP)

مشروع التطوير المستمر والتأهيل للاعتماد

**C**osts Of Quality COQ

الجودة تكاليف الجودة

**C**ontinuous Quality CQI  
Improvement

تحسين الجودة المستمر

**E**ffectiveness of Quality EQME  
Management and Enhancement

فعالية إدارة الجودة والتطوير

**E**uropean Union EU

الاتحاد الأوروبي

**F**aculty Leadership FLDP

مشروع تأهيل ورفع كفاءة أعضاء هيئة التدريس

**D**evelopment Project

**H**igher Education HE

التعليم العالي

**H**igher Education HEEPF .  
Enhancement Project Fund

صندوق مشروع تطوير التعليم العالي

**I-Q**

**I**nformation and ICTP  
Communication Technology Project

مشروع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

**I**ntended Learning ILOs  
Outcomes

مخرجات التعلم المقصودة

**I**nternational Quality IQS  
Studies

الدراسات العالمية  
للجودة

**Internal Rule IR** اللانحة الداخلية

**Information Technology IT** تكنولوجيا المعلومات

**Local Education Authority LEA** سلطة التعليم المحلي

**Learning Resources LR** موارد التعلم

**Management Information MIS** نظم إدارة المعلومات

**Systems**

المعايير القومية الأكاديمية المرجعية

**National Academic Reference Standards NARS**

الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد

**National Authority for Quality Assurance and Accreditation of Education  
NAQAAE**

**Peer Reviewer PR.** المراجع النظير

برنامج التطوير المستمر والتأهيل للاعتماد بمؤسسات التعليم العالي

**Program of Continous Improvement and Qualification for Accreditation in  
Higher Education Institutes (PCIQA)**

**Quality Assurance QA** توكيد الجودة

**Q-T**

**Quality Assurance Center QAC** مركز توكيد الجودة

**Quality Assurance and QAAP  
Accreditation** مشروع ضمان الجودة والاعتماد

**Quality Assurance Systems QAS**

نظم توكيد الجودة

**Quality Control QC**

ضبط الجودة

**Quality Improvement QI**

تحسين الجودة

**Quality of Learning Opportunities QLO**

جودة فرص التعلم

**Quality Systems QS**

نظم الجودة

**Quality Systems Improvement QSI**

نظم تحسين الجودة

**Researches on Community Involvement RCI**

أبحاث المشاركة المجتمعية

**Return Of Quality ROQ**

العائد من الجودة

**Strength, Weakness, SWOT  
Opportunity and Threats  
Analysis**

تحليل نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات

**Trans European Mobility TEMPUS  
Program for Universities Status**

برنامج الاتحاد الأوروبي لتطوير الجامعات

**Total Quality TQ**

الجودة الشاملة

**Total Quality Control TQC**

مراقبة الجودة الشاملة

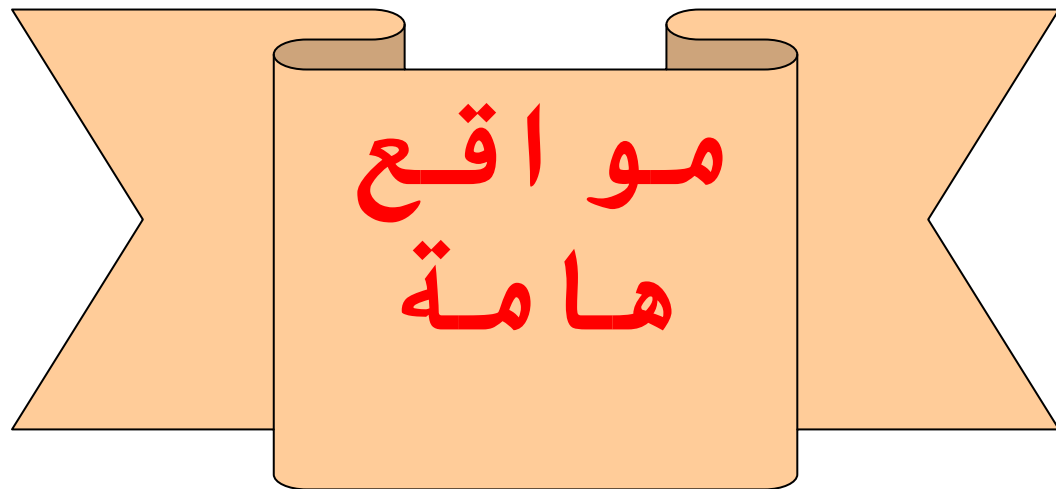
**T**

**Total Quality Management TQM**

إدارة الجودة الشاملة

**Total Quality Systems TQS**

أنظمة الجودة الشاملة



**.WWW.NAQAAE**

**.WWW.QAAP**

· **ABET, Criteria for Accrediting Engineering Programs, Baltimore, (2008 – 2009), Maryland, USA.**

· **Collaborative provision audit: Supplement to the Handbook for Institutional Audit: England – December, 2004.**

- Certo, S. and Trevis. C., **Modern Management, Pearson Prentice Hall, 2008, New Jersey.**
  - **Establishment of A Quality System in Three Selected Universities in Egypt (Helwan, Menoufiya, and Tanta) with two European Partners (Bolton University – UK and Vaxjo University- Sweeden, 2006).**
  - Gary, J. and Alan, S., **Organizational Behavior, Pearson Pretice-Hall, 2008, Toronto.**
  - **Guide for Student Learning Outcomes Assessment, Clumbia, College Chicago,**  
<http://www.cclum.edu/info/assessment/>
  - **Handbook for Academic Review (QAA 2000): Users Guide to the Academic Review of Subjects in Higher Education Institutions in the Transitional Period, 2002-2005.**
  - **Handbook for Institutional Audit. 2002, England.**
- 117
- **National Assessment and Accreditation Council, Manual for Self-Study Affiliated/Constituent Colleges, April 2007, Nagarbhavi, Bangalore.**
  - **Stassen, M.L.A., Doherty, K. 7 Poe M., Program-based Review and Assessment tools and Techniques for program Improvement, (2001)**
  - **The Finnish Higher Education Evaluation, Audits of Quality Assurance Systems of Finnish Higher Education Institutions, Audit Manual 2005-2007, April 2006, Finland.**
  - **The Handbook for a Pilot Study of an Integrated Quality and Enhancement Review, 2006.**

· The Handbook for Integrated Quality and Enhancement Review (IQER) 2008. · Thomas, L., Wheelen, J., and Hunger, D., Strategic Management, Prentice-Hall, 2005, New Jersey.

· Wagner, T. et. al., Change Leadership: A Practical Guide to Transforming our Schools, Jossey-Bass, John Wiley & Sons, 2006, San Francisco.

· Western Association of Schools and Colleges (WASC), Handbook of Accreditation, The Univeristy of Michigan, School of Public Health, Jan. 2001, Mechigan, U.S.A.

## استقصاء رأى

وفى الختام شكراً لك عزيزى القارئ، ونرجو أن تكون قد حققت الاستفادة المرجوة من الإطلاع على هذا الكتيب ونحن إذ نهديك هذا الجهد نرجو منك أن تشاركنا برأيك تقييم هذا الكتيب بالإجابة عن هذه الأسئلة وتسليمها فى مظروف مغلق لسكرتارية وحدة إدارة الجودة أو تفضل بالاتصال الشخصى بمدير الوحدة: أ.د. محمد صبرى سليم

بيانات المقيم

(اختياري)

الاسم:

السن:

الدرجة الوظيفية:

القسم:

- 1- هل حققت الاستفادة المتوقعة عند إطلاعك على هذا الكتيب: نعم لا إلى حد ما  
2- هل أعجبك التصميم والإخراج والشكل الخارجي؟ نعم لا إلى حد ما  
3- هل ترى أن الكتيب واف على الأقل بالنسبة للمرحلة الحالية؟ نعم لا إلى حد ما

4- ما هى درجة تقييمك للكتيب؟ ممتاز جيد جداً جيد

إذا كانت الإجابة بلا أو إلى حد ما فى أغلب الأسئلة وإذا كانت درجة تقييمك للكتيب تقل عن جيد ففضل بإبداء اقتراحاتك:

-1

-2

-3



