



المفاهيم الاساسية للجودة

بجامعة سيها

المفاهيم الاساسية للجودة

- 1- **الجودة:** تعني الدقة والالتقان عبر الالتزام بتطبيق المعايير القياسية في الاداء.
- 2- **ضمان الجودة:** التأكد من تطبيق الاليات والاجراءات في الوقت الصحيح والمناسب، للتحقق من بلوغ الجودة المستهدفة بغض النظر عن كيفية تحديد معايير هذه النوعية.
- 3- **مراجعة الجودة:** إحدى وظائف أو مهام الادارة العليا للقيام بتقييمات اعتيادية منتظمة، بهدف التأكد من دقة وفعالية وكفاية وتناسب أنظمة إدارة الجودة بما يتفق وأهداف الجودة التي تستجيب لاحتياجات التغيير وتطلعات المستفيدين، كما تشمل المراجعة على تحديد الحاجة لاتخاذ الاجراءات. ويستخدم تقرير التدقيق من بين مصادر المعلومات الاخرى لمراجعة نظام الجودة.
- 4- **رؤية المؤسسة:** التطلع والطموح لما يجب ان يكون حال المؤسسة في المستقبل، وأكثر المعاني اتساعاً للرؤية وبيان تعبر فيه المؤسسة عن نظرتها للمستقبل في شكل تصورات، وتوجهات، وطموحات، وكيف تريد أن ترى مكانتها والفئات الذين تخدمهم في المستقبل.
- 5- **رسالة المؤسسة:** وصف للطرق التي تؤدي الى وصول المؤسسة لرؤيتها وتحقيق أهدافها، كما أن الرسالة بيان يوضح السبب في انشاء المؤسسة والمهام المناطة بها، والخدمات التي تقدمها.
- 6- **التقييم:** عملية قياس جودة الاداء في كل الانشطة بهدف التحسين المستمر للأداء المستقبلي.

- 7- **التقويم:** مجموعة من الاجراءات والاساليب تتخذ بناءً على نتائج التقييم، تكفل ضمان تنفيذ المعايير المتعارف عليها لبلوغ مستويات الجودة المستهدفة في المؤسسات التعليمية.
- 8- **المعيار:** المواصفات اللازمة للتعليم الذي يمكن قبوله لضمان جودته وزيادة فعاليته وقدرته على المنافسة، ومقياس مرجعي يمكن الاسترشاد به عند تقييم الاداء الجامعي وذلك من خلال مقارنته مع المستويات القياسية المنشودة.
- أ- **المعايير القياسية:** - الأسس التي يضعها مركز ضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية. وتمثل الحد الأدنى من المعايير التي يجب أن تقي بها المؤسسة في برامجها التعليمية التي تنفذها.
- ب- **المعايير المعتمدة:** - الأسس التي تحددها المؤسسة لذاتها، ويعتمدها مركز ضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية بشرط ألا تقل عن مستوى المعايير القياسية.
- 9- **الدراسة الذاتية:** توصيف وتشخيص الوضع الراهن في المؤسسة التعليمية، وتحديد مواطن القوة والضعف وأساليب التحسين والتطوير.
- 10- **الاداء:** مقياس لما تم إنجازه من عمل من قبل مؤسسة أو برنامج.
- 11- **تقييم الاداء:** العملية التي يتم من خلالها إخضاع أداء المؤسسة أو البرنامج للحكم والتقدير بصورتيه الكمية والنوعية، وذلك انطلاقاً من الاهداف المعتمدة من خلال استخدام المقاييس المرجعية التي تساعد على فهم وإدراك العلاقة بين مختلف العناصر الخاصة بالتقييم.

12- المؤشرات: مجموعة من المقاييس الكمية والنوعية تستخدم لتتبع الاداء بمرور الوقت، للاستدلال على مدى تلبيته مستويات الاداء المتفق عليها، وهي نقاط الفحص التي تراقب التقدم نحو تحقيق المعايير.

13- الشواهد والادلة: المصادر والادلة المتاحة التي يمكن الاستناد عليها في تحديد مقاييس التقدير، والتي تتمثل في قواعد البيانات، ومحاضر الاجتماعات، والتقارير السنوية، ونتائج عمليات التقييم، والسجلات المختلفة كسجلات الحضور والغياب، والمقابلات....الخ.

14- الاجراءات: مجموعة من الخطوات المكتوبة المتتابة واللازمة لإنجاز مهمة معينة.

15- الآليات: مجموعة من القواعد اللازمة لتنفيذ العمل.

16- التوثيق: تدوين وتسجيل كل بيانات العمل بالمؤسسة، حتى يتكون للمؤسسة تاريخ للمرجعية أو آليات عن طريقها تستطيع تحليل هذه البيانات المسجلة بهدف التطوير والتحسين.

17- التدقيق: عملية منظمة للحصول على الشواهد والأدلة الموضوعية المتعلقة بالتأكد من الانشطة والممارسات ومدى مطابقتها للمعايير الموضوعية؛ بهدف توصيل نتائجها للأطراف المستخدمة لهذه المعلومات.

18- المدقق الداخلي: شخص من المؤسسة، ذو خبرة في مجال التخصص، يقوم بتقييم مدى تحقق معايير الجودة في المؤسسة أو البرنامج.

19- المدقق الخارجي: شخص من خارج المؤسسة، ذو خبرة في مجال التخصص، تتم دعوته من قبل المركز لمراجعة وضع المؤسسة أو البرنامج قيد التدقيق، وفقاً للدراسة الذاتية والتدقيق الداخلي للمؤسسة.

20- الميسر: أحد أعضاء المؤسسة يقوم بتيسير عملية التدقيق الخارجي أثناء الزيارات الميدانية، يفضل أن يكون منسق البرنامج، أو مدير مكتب الجودة بالمؤسسة.

21- الاعتماد: مجموعة الاجراءات والعمليات التي يقوم بها المركز من أجل التأكد من أن المؤسسة قد حققت شروط ومواصفات الجودة وضمانها المعتمدة، وأن برامجها تتوافق والمعايير المعتمدة والمعلنة.

أ- الاعتماد المؤسسي: - التأكد من أن المؤسسة لديها المقدرة والإمكانات على تنفيذ رسالتها وأهدافها المعتمدة، وفقاً لمعايير ومحاور محددة حول كفاية المرافق والمصادر، ويشمل ذلك العاملين بالمؤسسة، وتوفير الخدمات الأكاديمية والطلابية المساندة والمناهج ومستويات إنجاز الطلبة وأعضاء هيئة التدريس وغيرها من مكونات المؤسسة التعليمية. وهي وثيقة ضرورية للمؤسسة في علاقاتها مع الطلبة والاساتذة وسوق العمل والمجتمع المحلي.

ب- الاعتماد البرامجي: - تقييم البرامج بمؤسسة حاصلة على الاعتماد المؤسسي، للتأكد من جودة هذه البرامج ومدى تحقيقها لمتطلبات الشهادة الممنوحة بما يتفق مع المعايير والضوابط المعلنة، والاعتراف بأن البرنامج التعليمي بها قد حقق أو وصل إلى الحد الأدنى أقل تقدير من معايير الكفاية والجودة الموضوعة سلفاً من قبل المركز.