



الدليل

عميد الكلية ورئيس مجلس إدارة وحدة الجودة

أ.د. عزة محمد محمد حافظ

نائب المدير التنفيذي لوحدة الجودة

أ.د. إنشراح رشدي محمد

المدير التنفيذي لوحدة الجودة

أ.د. عواطف عبدالرازق محمد

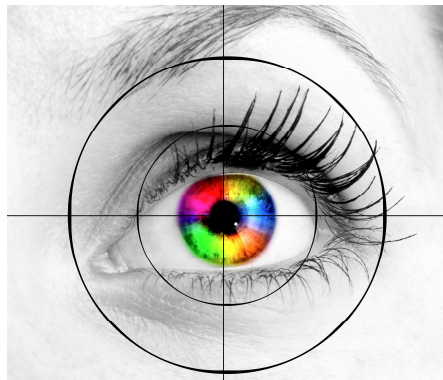
٢٠١٦/٢٠١٧

الدليل العربي

رؤية ورسالة الجامعة

تسعى الجامعة إلي توفير مقومات التطوير المستمر لمواكبة التطورات العلمية والتكنولوجية المتسارعة ، وتجويد الأداء الجامعي . وتعمل الجامعة علي تحقيق رسالتها من خلال :

- إعداد الكوادر الفنية المتخصصة في مختلف المجالات التي تقابل احتياجات المجتمع وتتطلبها مجالات التنمية الشاملة وتوفير المؤهلين في التخصصات الجديدة المستحدثة التي يتطلبها سوق العمل .
- إجراء البحوث والدراسات العلمية والتطبيقية التي ترتبط بمشكلات المجتمع وبرامج التنمية في صعيد البيئة
- التأكيد علي القيم الإنسانية النبيلة وتعميق قيمة الولاء الوطني والمحافظة علي المبادئ الأصيلة للمجتمع .
- دعم الروابط الثقافية والعلمية بين الجامعة والمؤسسات العلمية والجامعات العربية والعالمية وتوثيقها.
- التطوير المستمر للبرامج الدراسية وبرامج الدراسات العليا لمواكبة التقدم العلمي والتكنولوجي.
- تقديم الخبرات الاستشارية للهيئات والمؤسسات الإنتاجية من أجل خدمة المجتمع وتنمية البيئة



رؤية الكلية ورسالتها

الرؤية

تتطلع كلية التمريض جامعة المنيا ان تكون مركزاً متميزاً في مجال التعليم التمريضي والبحث العلمي وخدمة المجتمع وان تكون قادرة على التنافس محلياً وإقليمياً

الرسالة

تكمّن رسالة كلية التمريض جامعة المنيا في اعداد خريج قادر على تقديم رعاية تمريضية عالية الجودة وتقديم بحوث علمية متطورة والقيام بدور فعال في مجال خدمة المجتمع



رؤية الوحدة ورسالتها



الرؤية

تحسين مستوى الأداء بالكلية والمتابعة المستمرة لعمليتي التعليم والتعلم و رفع كفاءة العملية البحثية، وخدمة المجتمع وتنمية البيئة بما يتفق مع المعايير القياسية لجودة التعليم و التعلم بهدف الحصول على الاعتماد

الرسالة

تعمل وحدة ضمان الجودة و الاعتماد بكلية التمريض على نشر ثقافة الجودة و إحداث التطوير والتميز في البرامج التعليمية و خدمة المجتمع و الارتقاء بمستوي البحث العلمي.



كلمة عميد الكلية

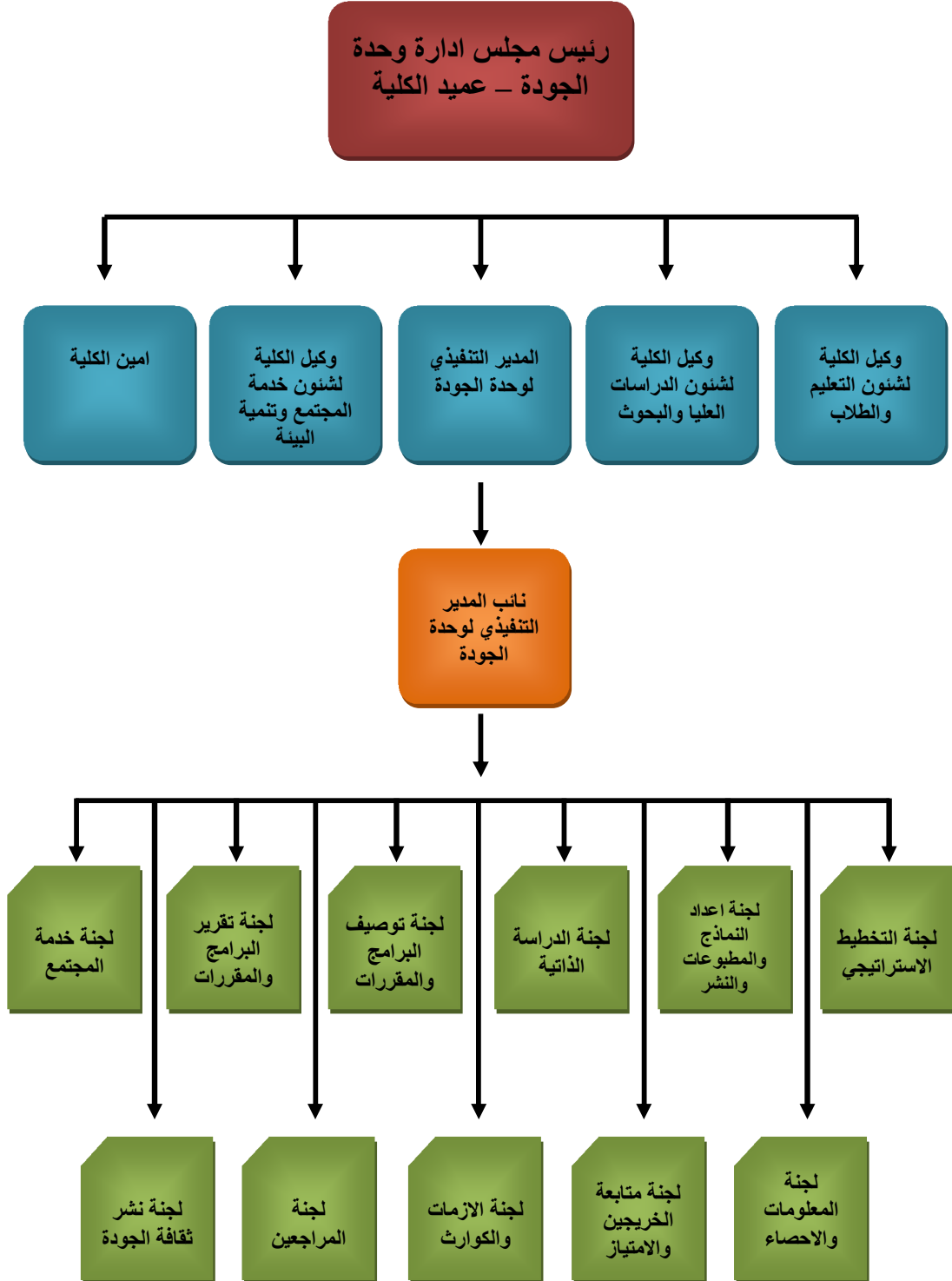
في إطار السعي الدءوب لإعداد كوادر مؤهلة في مختلف المجالات ، تسعى كلية التمريض جامعة المنيا لتحقيق التطوير المنهجي و العلمي و التكنولوجي المستمر وتخرج دفعات من الطلاب القادرة على التنافس في أسواق العمل المحلي والأقليمي. ولبلوغ هذه الغايات نعمل على تطوير الأداء على مستوى هيئات التدريس والهيئات المعاونة والإداريين، من ناحية، وتطوير قدرات الطلاب من ناحية أخرى. ولا يمكن تحقيق هذه الغاية دون توفير مناخ علمي حافز قائم على معايير واضحة ومدروسة للجودة والتميز، وهذا العبء منوط بوحدة ضمان الجودة بالكلية التي تسعى، بالتنسيق مع كافة الأطراف المعنية، إلى تحقيق مستوى الاعتماد كذلك المشاركة في التطوير العلمي والأكاديمي في مصر .

كلمة مديرة وحدة ضمان الجودة

في ظل سياسيات العولمة وما تخلقه من قيم المنافسة والتباري بين المؤسسات التعليمية في العالم أجمع من أجل الوصول إلي الأجد والأفضل أصبحت جودة العملية التعليمية هدفاً قومياً وأملاً وطنياً للحاق بركب الحضارة المعاصرة ، وإعداد بالمؤسسات التعليمية خريجين قادرين علي تحقيق متطلبات سوق العمل والنهوض بالمجتمع والدولة ، وتحقيق القدرة علي المنافسة محلياً وإقليمياً . ويعد إنشاء وحدة ضمان الجودة بكلية التمريض والانضمام لمشروع QAAP كخطوة أولى وهامة في مسيرة التطوير والتجويد المستمر والارتقاء بالعملية التعليمية والبحثية والإدارية بكلية التمريض، تمهيداً للحصول علي الاعتماد .

الهيكل التنظيمي لوحدة ضمان الجودة

بكلية التمريض جامعة المنيا



أهداف الوحدة :

متابعة تنفيذ الخطة الاستراتيجية للكلية والعملية التعليمية والبحثية والإدارية والاستشارية وتعظيم درجة مساهمة المؤسسة في خطة التنمية القومية المستدامة وفي خدمة المجتمع المحلي وفتح قنوات للتعاون مع كافة أطراف المجتمع المعنية بعملية تطوير وجودة التعليم. لذلك تهدف وحدة ضمان الجودة والاعتماد إلى ما يلي:

١. متابعة تنفيذ الخطة الاستراتيجية للكلية
٢. نشر ثقافة الجودة بالكلية
٣. تنمية قدرات اعضاء هيئة التدريس فى مجال الجودة
٤. استيفاء المعايير الاكاديمية للهيئة الوطنية لضمان الجودة (الأدلة و المؤشرات)
٥. كتابة تقرير الدراسة الذاتية
٦. استيفاء ملفات التوصيف للبرامج و المقررات
٧. استيفاء ملفات تقارير للبرامج و المقررات
٨. تقييم لجودة الاقسام من خلال المراجعة الداخلية
٩. متابعة اعمال اللجان بالوحدة لتنفيذ خطتها الموضوعية
١٠. المشاركة افعالة في التقدم لمشاريع التطوير المقدمة من الهيئة القومية ضمان الجودة والاعتماد.

مهام وحدة الجودة والاعتماد بالكلية:

١. اعداد النماذج المختلفة التي تستخدم لتقييم أداء.

٢. اقتراح نظام ومعايير للجوائز والحوافز للأداء المتميز في المجال التعليمي والبحثي وخدمة المجتمع ، وكذلك في المجالات الإدارية.
٣. تقديم المشورة لمنسوبي الكلية فيما يخص تطبيق معايير الجودة.
٤. نشر الوعي بأهمية تطبيق نظام ضمان الجودة والاعتماد.
٥. إصدار المطبوعات والنشرات اللازمة للدورات التدريبية لنشر ثقافة الجودة.
٦. إقامة علاقات تبادلية مع كليات التمريض المناظرة ومنظمات ضمان الجودة والاعتماد على المستوى الإقليمي وذلك لتبادل الخبرات في مجال الجودة.
٧. العمل على تكوين رأي عام داخل الكلية وخارجها يؤكد اتفاق البرامج التعليمية المختلفة مع معايير الهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد.
٨. اكتساب ثقة المجتمع في مخرجات العملية التعليمية بالكلية.
٩. اعداد التقرير الكمي الخاص بالكلية.
١٠. وضع نظام لقياس وتقييم الأداء بالكلية (استطلاع رأي مستفيدي الخدمة من خريجي الكلية).
١١. تقديم المقترحات والتوصيات المختلفة المتعلقة بتطبيق نظام الجودة بالكلية.
١٢. تشكيل لجان المراجعة الخارجية.
١٣. متابعة اعمال اللجان بالوحدة.
١٤. كتابة التقارير الدورية للوحدة اعتمادها.
١٥. توثيق جميع أنشطة الوحدة واقسام الكلية.



تحديد اختصاصات مجلس إدارة الوحدة

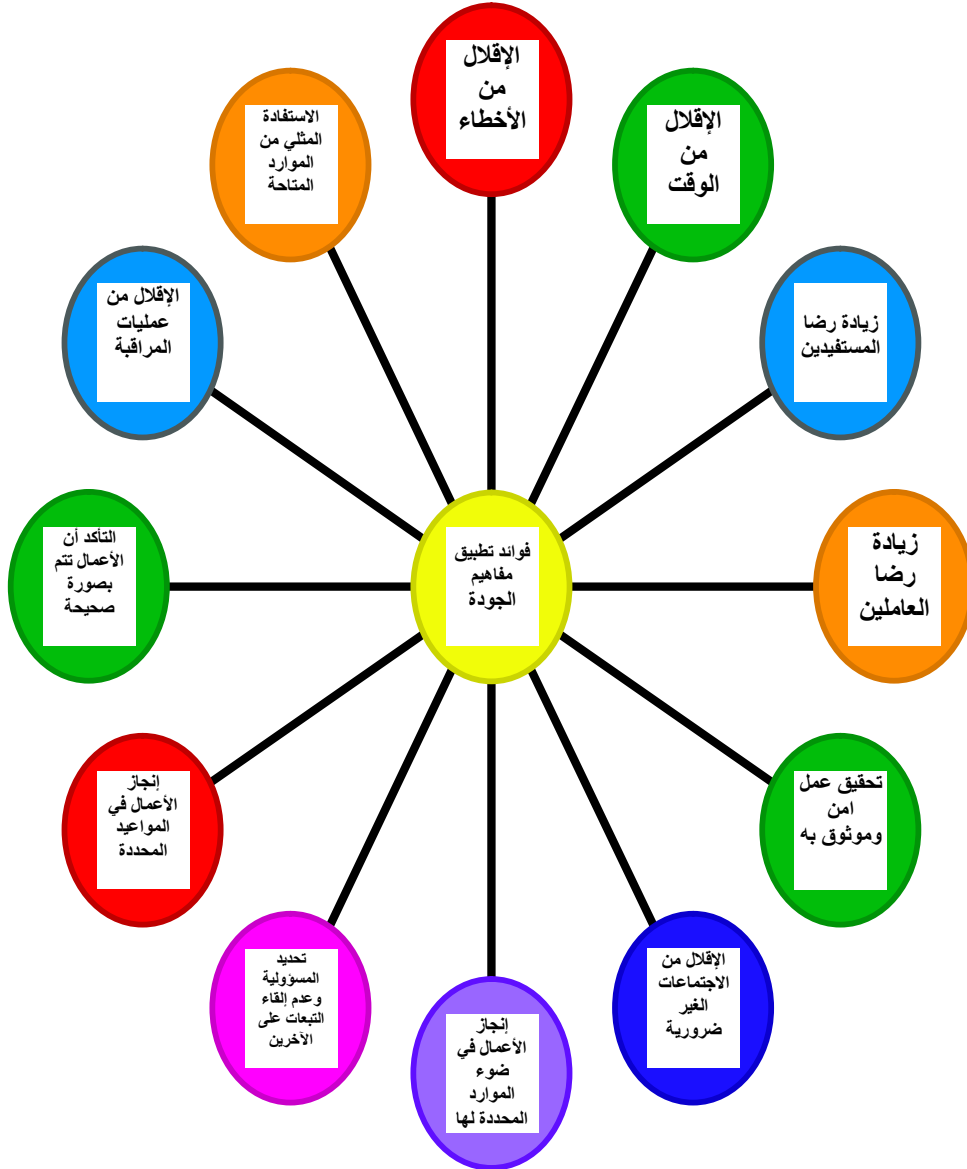
١. اقتراح تشكيل اللجان الخاصة بتنفيذ مهام الجودة والاعتماد من قبل مجلس ادارة الوحدة على أن تتكون هذه اللجان من أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بما يتناسب مع مهام كل لجنة.
 ٢. اعتماد التقارير الدورية التي تقدم عن سير عمل لجان الوحدة.
 ٣. عقد اجتماعات وندوات ومؤتمرات بالتعاون مع الجهات الأخرى الموجودة بالجامعات وخارجها.
 ٤. تحديث اللائحة الداخلية لوحدة الجودة والاعتماد بالكلية.
- متابعة تنفيذ الخطة التنفيذية للوحدة

اختصاصات المدير التنفيذي للوحدة

١. تسيير العمل اليومي للوحدة ومتابعة تنفيذ قرارات مجلس الإدارة.
 ٢. إعداد تقارير أنشطة الوحدة.
 ٣. اعداد تقارير دورية ربع سنوية إلى مركز ادارة الجودة والاعتماد بالجامعة.
 ٤. حضور اجتماعات مركز ضمان الجودة بالجامعة.
 ٥. التوقيع على المكاتبات والخطابات الخاصة بالوحدة.
- اعداد تقارير وحدة إدارة مشروعات تطوير التعليم العالي بعد اعتمادها من مجلس الكلية.

المستفيدون:-

- الطالب والخريج والباحث.
- سوق العمل وأصحاب الأعمال.
- أعضاء هيئة التدريس.
- الإداريين.
- الجامعة.
- المجتمع .
- أولياء الأمور.



احتياجات الوحدة لتحقيق الجودة

(خطة العمل بالوحدة):

- الصدق والشفافية في التعامل من كل الأقسام مع فريق العمل بالمشروع لإنجاز كل متطلبات التقرير السنوي.
- التعاون بين إدارة الكلية وقيادتها مع الوحدة لنشر مفهوم تقدم الأداء و ضمان الجودة.
- عقد مجموعة من ورش العمل وحلقات النقاش لنشر ثقافة الجودة
- تدريب جميع فئات أعضاء هيئة التدريس على أهمية الجودة وأدواتها وأساليبها لتطبيقها.
- الاستعانة بالخبرات الخارجية المتخصصة عند تطبيق البرنامج.
- ضرورة توفير فريق عمل من أشخاص لديهم الاستعداد والحماس للعمل والتطوير مع استمرار تقديم الدعم المعنوي والمادي والفني من إدارة الجامعة وتذليل الصعوبات التي تعترض فريق العمل .
- عمل موقع علي شبكة الانترنت خاص بالوحدة وذلك للتعرف عليها ومعرفة الأنشطة والخدمات التي توصلت إليها في مجال توكيد الجودة والاعتماد للتعليم العالي.
- دعوة جميع العاملين بإدارة الكلية والأقسام العلمية والطلاب للمشاركة في عملية التحسين ووضع المزايا التي تعود عليهم جميعا في هذه المشاركة.
- تقوم الوحدة بإعداد استمارات تجميع البيانات الخاصة بمراقبة الجودة وتحليلها إحصائيا في فترات زمنية متكررة.
- عمل تقييم ذاتي لأداء الوحدة والنتائج التي تم الوصول إليها بصفة دورية.



إستراتيجية الوحدة :

يمكن تحقيق إدارة الجودة من خلال ثلاث عمليات رئيسية :

أولا : تخطيط الجودة Quality Planning

- تحديد أهداف الجودة.
- تحديد احتياجات متلقى الخدمة
- تطوير العمليات التي تحقق الخدمة التعليمية بالصورة المطلوبة.

ثانيا : الرقابة على الجودة Quality Control

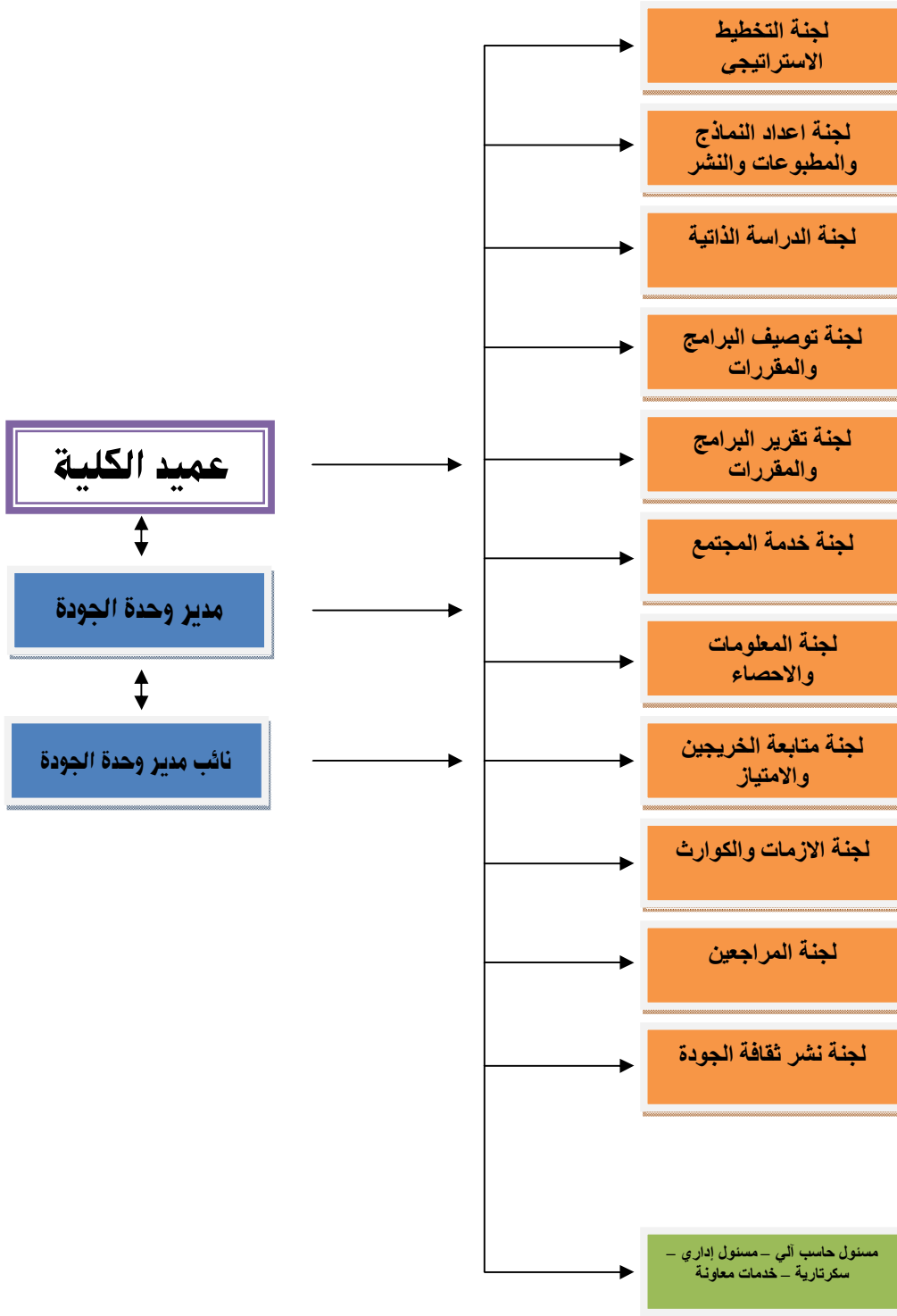
- تقييم الأداء الفعلى.
- مقارنة الأداء الفعلى بأهداف الجودة.
- العمل على سد الفجوة بين الأداء الفعلى وأهداف الجودة .

ثالثا : تحسين الجودة Quality Improvement

- إنشاء البناء الهيكلى اللازم لتوكيد الجودة وتحسينها.
- تحديد احتياجات التحسين (مشروعات التحسين).
- تحديد فريق مسؤول لكل مشروع للتحسين.
- توفير الموارد، والحوافز، والتدريب اللازم لفرق التنفيذ .



لجان الوحدة





Faculty of Nursing - Minia University

Academic Standard

Faculty ILOs

I- Program Aims:

The aim of the program is to prepare highly competent and motivated nurse responsive to the society needs .and equipped with knowledge, skills and attitude necessary to nursing care to individuals, families and communities in health and illness as well as administration of all health care settings.

The mission of faculty is accomplishing through the following goals:

- A- Apply relevant theories and research from nursing, social and human science in the practice of nursing.
- B- Training of the students to provide: efficient care in different settings as community setting, field trip, hospitals, clinical areas and educational institutions.
- C- Assume the professional responsibility for the design, managing and coordination of nursing care.
- D- Providing the students with expertise in the field of nursing science.
- E- Developing effective communications and leadership skills and taking ethical consideration.
- F- Manage information technology, nursing informatics and human resources in health promotion. Prevention and risk reduction across the life span.
- G- Demonstrate the mastery of learning and scientific principles underlying technical skills.



2- Intended Learning Outcome (ILOs):

a- Knowledge and understanding

The Graduate should be able to:

- a 1- Understand and get knowledge about the human needs in determined the patient problems and improving nursing care
- a 2- Get knowledge and understand about prevalence of infectious diseases and acquiring knowledge about how to deal with each one
- a 3- Identifying scientific knowledge that will be used in caring for the patient with different levels
- a 4- Draw upon gained knowledge and skills in order to make professional judgments, Decision making and recognizing the limits of nurse practice
- a 5- Analyze the role of the nurse in health improvement activities within the related to collaborative nursing care
- a 6- Clarify the manger policies related to patient's unit and individuals
- a 7- Discuss the role and scope of nursing Knowledge and practice including accountability, confidentiality, responsibility, legal-ethical issues and professional development
- a 8- Discuss the role of the nurse in improving health and health promoting activities
- a 9- Discuss the principles of social, psychological and spiritual values for nurses who play in the interaction with patients and communities to enhance positive relationships
- a 10- Identify the Impact of verbal and non verbal communication on the development of effective individuals interaction
- a 11- Gain scientific knowledge with advanced Statistics and Methods of research to be used in nursing researches

a- Knowledge and understanding

- a 12- Incorporation of transcultural nursing theory in the provision of culturally competent nursing care.
- a 13- Effective communication skills in a variety of professional roles and health care settings
- a 14- Use best available evidence, standards and guidelines to evaluate nursing performance
- a 15- Determine nutrition science requirements and its elements for different age groups





b- Intellectual skills

The Graduate should be able to:

- b 1- Critical analysis of information from a variety of sources to make defensible nursing judgments
- b 2- Critical thinking and use the problem solving process during providing care of patient
- b 3- Analyze, evaluate and interpret the evidence of competent and high standard of nursing practice in own clinical specialist
- b 4- Evaluate systematically the availability, accessibility, acceptability, quality and effectiveness of nursing practice for the patient / clients
- b 5- Develop skills of ethical decision making in different variables of delivering the system care
- b 6- Adopt systematic approaches to analyzing and evaluating the information collected
- b 7- Measure critically the outcomes of professional activities during provision of Care
- b 8- Ensure the availability of resources and competencies of nursing personnel and its efficient and effective utilization
- b 9- Synthesize knowledge derived from the scientific, behavioral and nursing sciences for the development of professional skills
- b 10- Synthesize clinical evidence in order to solve problems relating to the organization and management of patient care
- b 11- Evaluate consumer learning and understanding about health practices
- b 12- Select and implement health promotion programmes to meet identified consumer need
- b 13- Explain policies/practices which influence of patient right
- b 14- Informed health care team to assist individuals/groups to make decisions



c- Professional and practical skills

The Graduate will have acquired the skills needed to:

- c 1- Apply the nurse's responsibilities and accountability for quality patient care
- c 2- Participate in on going research and /or projects with utilization of critical appraisal research skills
- c 3- Provide evidence-based nursing care services
- c 4- Apply the nursing process through assessing a patient's needs , analyzing data, selecting appropriate nursing, and evaluate the effectiveness of those interventions using the output criteria
- c 5- Actively participate in debates and discussions reflecting new developments and disseminate information gained
- c 6- Promote positive changes in health care delivery considering social, cultural, and educational. Technological, environmental, legal, ethical, economic and spiritual forces
- c 7- Disseminate nursing assessments and decisions to the interdisciplinary health care team and other relevant service providers
- c 8- Use a range of assessment techniques appropriate to the situation to identify relevant determinants of health, physical, psychosocial and cultural needs
- c 9- Implement standardized protocols and guidelines during nursing interventions
- c 10- Gather relevant information from a wide range of sources including electronic data
- c 11- Sharing knowledge and expertise with less experiences health providers and students
- c 12- Work with the health team to develop policies and guidelines to improve health provision
- c 13- Take action to resolve conflict

c- Professional and practical skills

- c 14- Support the identification and integration of current research findings and best practices information the practice setting
- c 15- Protect the patient's right to autonomy, respect, privacy, dignity and access to information
- c 16- Communicate effectively with individuals, and groups, and communities through interpersonal, written and technological strategies





d. General and Transferable Skills

By the end of the program, The Graduate will have acquired the skill s needed to:

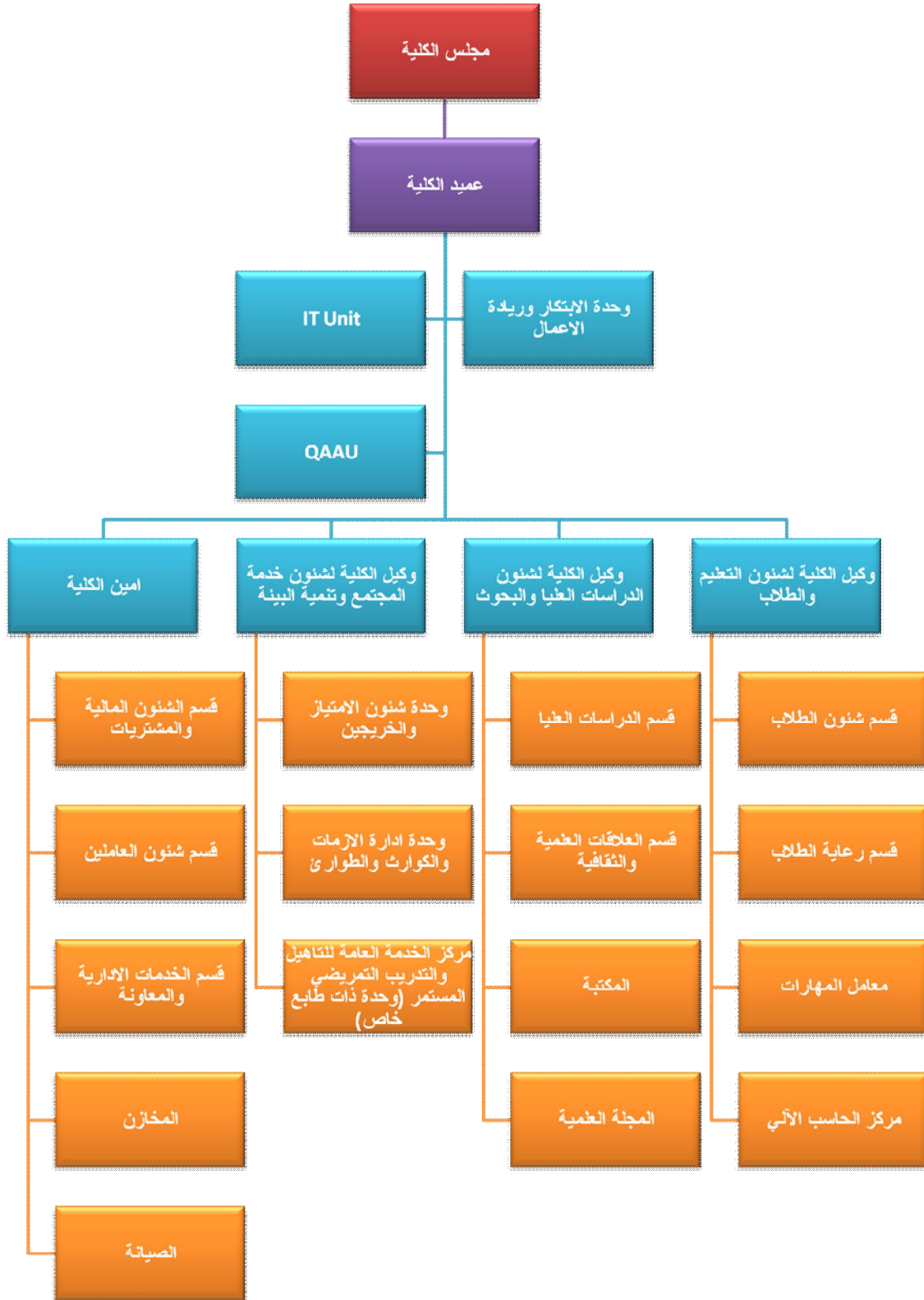
- d 1- Utilize skills in accessing, selecting and critiquing relevant professional literature
- d 2- Utilize problem-solving skills in a variety of clinical practice situations
- d 3- Use documentation skills in exchanging patients information
- d 4- Use principles of advocacy, empowerment, ethics and human rights in providing the patient care
- d 5- apply of standardized Medicinal and Nursery terminology, and its application to the electronic patient record and reports
- d 6- Facilitate a physical, cultural, psychosocial, and spiritual environment that promotes safety and security for all
- d 7- Provide appropriate levels of guidance, role-modeling and support to other health care delivery personnel to maximize outcomes
- d 8- Analyze sources of evidence to promote care which is clinically effective
- d 9- Maintain highest standard of nursing care possible within the reality of a specific situation
- d 10- Monitor and review the ongoing effectiveness of the planned activity
- d 11- Facilitate a work environment of trust and respect among all health care professionals consistent with the mission, vision and values of the organization
- d 12- Motivate individuals or groups in order' to improve awareness, learning and behavior that contribute to healthy living
- d 13- Communicate research findings and best practice knowledge to other

d. General and Transferable Skills

nurses and health care team members

- d 14- Apply concepts of health education in. The home, immediate environment and daily activities with the family, group and community
- d 15- Advocate for practice environments that promote mutual respect, team collaboration and safe, ethical and competent care and support shared decision making
- d 16- Help to resolve communication problems among individuals, groups and communities





مفاهيم ومصطلحات أساسية

١- الجودة Quality

عرفها (معجم الوسيط) لغة من كلمة اجاد اي اتى بالجيد من قول او عمل واجاد الشيء صيره جيدا ،
والجيد نقيض الرديء ، وجاد الشيء جوده بمعنى صار جيدا .
وعرفت بانها المطابقة لمتطلبات او مواصفات معينة .

وعرفها المعهد الامريكى للمعايير **American National Standards Institute** بانها
جملة السمات والخصائص للمنتج او الخدمة التي تجعله قادرا على الوفاء باحتياجات معينة .

٢- الجودة الشاملة Total Quality

يقصد بها في التربية مجموعة من الخصائص او السمات التي تعبر بدقة وشمولية عن جوهر التربية
وحالتها بما في ذلك كل ابعادها من مدخلات وعمليات ومخرجات وتغذية راجعة والتفاعلات المتواصلة التي
تؤدي الى تحقيق الاهداف المنشودة والمناسبة للجميع .

٣- مفهوم ادارة الجودة الشاملة Total Quality Management

هي منحى تنظيمي للادارة والمراقبة يقوم على قيادة الادارة العليا للمؤسسة للنشاطات المختلفة المتعلقة
بالتحسين المستمر للجودة ، كما يقوم على اشراك جميع العاملين في المؤسسة في تلك الانشطة .

٤- ضبط الجودة Quality Control

ويقصد به نظام يحقق مستويات مرغوبة في المنتج عن طريق فحص عينات من المنتج .
وتعرفه معاجم اخرى بانه " الاشراف على العمليات الانتاجية لتحقيق انتاج سلعة بأقل تكلفة وبالجودة
المطلوبة طبقا للمعايير الموضوعية لنوعية الانتاج . وبعد خطوة اساسية تسبق ضمان الجودة .

٥- ضمان الجودة Quality Assurance

هي عملية ايجاد آليات واجراءات تطبق في الوقت الصحيح والمناسب للتأكد من ان الجودة المرغوبة
ستحقق ، بغض النظر عن كيفية تحديد معايير هذه النوعية .

كما وعرفت هي الوسيلة للتأكد من ان المعايير الاكاديمية المستمدة من رسالة الجهة المعنية قد تم
تعريفها وتحقيقها بما يتوافق مع المعايير المناظرة لها سواء قومية او عالمية ، وان مستوى جودة فرص التعلم
والابحاث والمشاركة المجتمعية تعد ملائمة وتستوفي توقعات مختلف انواع المستفيدين من هذه الجهات .

٦. مراجعة الجودة Quality Audit

هي احد ادوار الادارة العليا في القيام بتقييمات

اعتيادية منتظمة للملاءمة والتأكد من دقة وفعالية وكفاءة وتناسب نظام ادارة الجودة بما يتفق وسياسة الجودة والاهداف التي تستجيب لاحتياجات التغيير وتطلعات الاطراف ذات المصالح ، كما تشتمل المراجعة على تحديد الحاجة لاتخاذ الاجراءات. ويستخدم تقرير التدقيق من بين مصادر المعلومات الاخرى لمراجعة نظام الجودة .

٧. الاعتماد Accreditation

هي مجموعة الاجراءات والعمليات التي تقوم بها هيئة الاعتماد من اجل ان تتأكد من ان المؤسسة قد حققت شروط ومواصفات الجودة المعتمدة لدى مؤسسات التقويم، وان برامجها تتوافق مع المعايير المعلنة والمعتمدة وان لديها انظمة قائمة لضمان الجودة والتحسين المستمر لانشطتها الاكاديمية وفقا للضوابط المعلنة التي ينشرها المكتب . وهو تأكيد وتمكين للجامعات العربية لكي تحصل على صفة متميزة وهوية منفردة في ان الخطوات المتخذة لتحسين الجودة خطوات ناجحة .

٨. الاعتماد الاكاديمي (المؤسسي) Institutional Accreditation

هو اعتماد المؤسسة ككل وفقا لمعايير محددة حول كفاية المرافق والموارد ويشمل ذلك العاملين بالمؤسسة وتوفير الخدمات الاكاديمية والطلابية المساندة والمناهج ومستويات انجاز الطلبة واعضاء هيئة التدريس وغيرها من مكونات المؤسسة التعليمية . وعادة ماتقوم به احدى هيئات الاعتماد استنادا الى معايير محددة ثم تقرر نتيجتها ان تلك المؤسسة قد استوفت الحد الادنى من المعايير فتصبح بالتالي معتمدة لفترة زمنية محددة . فالاعتماد اذن شهادة تثبت ضمان الجودة وهي مهمة ضرورية للمؤسسة في علاقاتها مع الطلبة والاهل والاساتذة والجهة المانحة وسوق العمل والمجتمع المحلي .

٩. الاعتماد البرامجي (التخصصي) Programing Accreditation

هو تقييم البرامج بمؤسسة ما والتأكد من جودة هذه البرامج ومدى تحقيقها لمتطلبات الشهادة الممنوحة وبما يتفق مع المعايير العالمية المحددة.

١٠. تقييم الاداء Performance Evaluation

هو العملية التي يتم من خلالها اخضاع اداء المقوم (ان كان فردا او مؤسسة او نظاماً) للحكم والتقدير بصورتيه الكمية والنوعية وذلك انطلاقا من المعنى الذي اعتمده المقوم في فهم الاداء وفي ضوء الاهداف

المعتمدة من خلال استخدام بعض المقاييس المرجعية التي تساعد على فهم وإدراك العلاقة بين مختلف العناصر الخاصة بالتقويم.

فتقويم الاداء الجامعي يقوم على عملية تحليل الوضع الراهن للاداء الاكاديمي والمؤسسي للكشف عن نواحي القوة والضعف وتحديد الانحرافات ووجه القصور المختلفة وتشخيص المشكلات التي تؤثر سلبا على هذا الاداء وذلك بهدف اتخاذ القرار المناسب بشأنها للارتقاء بمستوى الاداء الاكاديمي والمؤسسي للنهوض برسالة المؤسسة بفاعلية وكفاءة .

١١- المؤشر Indicator

عامل او متغير كمي او نوعي يوفر وسيلة بسيطة موثوقة لقياس الانجاز او للكشف عن التغيرات المرتبطة بالتدخل الانمائي او للمساعدة على تقدير اداء متدخل انمائي .

١٢- الاداء Performance

مقياس لما تم انجازه من عمل من قبل مؤسسة او فريق او شخص.

١٣- مؤشرات الاداء Performance Indicators

هي مجموعة من المقاييس الكمية والنوعية تستخدم لتتبع الاداء بمرور الوقت للاستدلال على مدى تلبينه لمستويات الاداء المتفق عليها، وهي نقاط الفحص التي تراقب التقدم نحو تحقيق المعايير .

١٤- الكمي Quantitative

معطيات ومعلومات معروضة كأرقام وأحصاءات كطريقة لاستقصاء الظواهر بالمقاييس.

١٥- الكيفي Qualitative

معطيات ومعلومات معروضة مع اوصاف وشروح وهي طريقة لاستقصاء تجربة المنتفعين عن طريق الملاحظة والمقابلات.

١٦- المدخلات Input

الحجم الكلي للموارد المخصصة لغرض معين والتي تستعمل من اجل تشغيل نظام ما وتشمل، الموارد البشرية والمادية والمالية والتقنية والمعلومات والوقت.

١٧- العمليات Processes

سلسلة من الانشطة والاتصالات المترابطة مصممة لتحقيق هدف محدد. وتأخذ العملية واحدا او اكثر من المدخلات المحددة وتحولها الى مخرجات محددة . وقد تشتمل العملية على الادوار والمسئوليات



والادوات واليات التحكم الادارية الضرورية لتوصيل
المخرجات على نحو موثوق فيه وتتضمن العملية تعريف
السياسات والمواصفات والارشادات والانشطة وتعليمات العمل اذا دعت الحاجة لذلك.

١٨- المخرجات Output

الجوانب المنتجة من النظام والتي تحكمها العلاقات البنوية بين ما فيه من متغيرات وبين قيم متغيرات المدخلات.

١٩- قياس الانجاز Performance Measurement

قياس الالتزام بمعايير الجودة المقررة ويمكن قياسه على المستوى الوطني او مستوى المؤسسة او الفرد
مقدم الخدمة ويشمل مقاييس للعمليات والنتائج.

٢٠- الاجراءات Procedure

مجموعة من القواعد اللازمة لتنفيذ العمل. او هو مجموعة من التعليمات المكتوبة التي تصف الخطوات
المتفق عليها لانجاز عمل معين او سلسلة من الاعمال.

٢١- المعيار Standard

جاء في المعجم الوجيز ان المعيار هو ما اتخذ اساسا للمقارنة والتقدير . ويقصد بالمعيار في هذا الدليل
"المواصفات اللازمة للتعليم الجامعي الجيد الذي يمكن قبوله لضمان جودته ، وزيادة فعاليته ، وقدرته على
المنافسة في الساحة التربوية العالمية ."

والمعيار هو مقياس مرجعي يمكن الاسترشاد به عند تقويم الاداء الجامعي في دولة عربية معينة وذلك
من خلال مقارنته مع المستويات القياسية المنشودة . وقد تكون المعايير عبارة عن مستويات تضعها احدى
الجهات الخارجية ، او مستويات انجاز في مؤسسة اخرى يتم اختيارها للمقارنة .

٢٢- المعايير الاكاديمية للجامعات العربية

هي معايير محددة توضع من قبل لجان استشارية متخصصة في مكتب ضمان الجودة في الاتحاد
مستمدة من مراجع خارجية اقليمية او عالمية وتتضمن الحد الأدنى من المعرفة والمهارات المفترض ان يكتسبها
الخريجون من البرنامج وتحقيق رسالة واهداف المؤسسة .



٢٣. الترتيب Ranking

هو الدرجة الكلية التي تحصل عليها المؤسسة من

خلال جمع المؤشرات المختلفة وتخضع لعمليات حسابية وتطبيق الاوزان ومن ثم تستخرج النتيجة الكلية للمؤسسة المعنية . ويتم تحديد ترتيب المؤسسة من بين عدد المؤسسات المتقدمة للحصول على شهادة الجودة والاعتماد.

٢٤. المؤسسة Institute

يقصد بها في هذا الدليل كل مؤسسة تعليمية حكومية او غير حكومية تقدم برامج دراسية منتظمة لاتقل مدتها عن ثلاث سنوات بعد الحصول على الشهادة الثانوية العامة او مايعادلها وتهدف الى منح درجة علمية وكذلك مراكز البحث العلمي ومؤسساته .

٢٥. الايزو ISO

هي اختصار للكلمة اليونانية (ISOS) والتي تعني (Equal) النظير، او المتساوي. وتعني ايضا اختصارا للمنظمة الدولية للتقييس الايزو (International Standardization Organization) . وهي منظمة منتشرة على نطاق عالمي تمثل هيئات المقاييس الوطنية (اعضاء الايزو) ومهمتها اصدار المواصفات الدولية في كافة المجالات الصناعية ، التعليمية ، الصحية ، البيئية وغيرها .

٢٦. المعلومات Information

معطيات تم تنظيمها وتفسيرها وتوظيف استعمالها وقد تكون مكتوبة او مسموعة او على شريط فيديو او صورة ضوئية.

٢٧. جمع المعلومات Information gathering

هو تحديد المعطيات الكمية والنوعية اللازمة وكيفية الحصول عليها من قواعد المعطيات المحوسبة ومن المواد المطبوعة ومن مصادر الانترنت والافراد.

٢٨. البرنامج Program

هو عدد من المشروعات والانشطة التي يتم تخطيطها وادارتها لتحقيق مجموعة من الاهداف والنتائج الاخرى المترابطة.