

أ.د/ خالد علي الدرندي رئيس جامعة الزقازيق



تحت رعاية معالي الأستاذ الدكتور رئيس الجامعة وراعى الأنشطة
الطلابية أ.د/ خالد علي الدرندي

تم إصدار أول مجلة للأنشطة الطلابية في كلية التمريض جامعة الزقازيق
أصدرت كلية التمريض جامعة الزقازيق أول مجلة تستهدف توثيق
الأنشطة الطلابية لطلاب الكلية وتشجيعهم على المشاركة بمختلف
الأنشطة على المستوى المحلى والإقليمي

أ.د/ نادية محمد طه
عميد كلية التمريض
جامعة الزقازيق
ورئيس تحرير المجلة



أبنائي وبناتي طلبة وطالبات كلية التمريض جامعة الزقازيق، أهديكم
هذا الإصدار ثمرة مواهبكم الفذة وأقلامكم الرصينة والمُعد خصيصاً
لطرح رؤيتكم والتعبير عن هويتكم
والإفصاح عن مواهبكم الكامنة من أجل الارتقاء
بهذا الكيان والصرح العملاق وإعلاء شأنه
ورفعته لنظل دائماً وأبداً في الصدارة
ومنارة للعلم والمعرفة،
وفقكم الله وإلى الأمام دائماً



أ.د/ حنان عمارة
أستاذ تمريض النساء والولادة
كلية التمريض
جامعة الزقازيق
ونائب رئيس تحرير المجلة

إن للنشاط الطلابي أثر فعال في عملية التربية والتعليم لكون الطالب أهم عنصر في وضع خطة الأنشطة وتنفيذها،

الأمر الذي يؤدي إلى تعلم أكثر تأثيراً وجاذبية ويساعد

على وجود بيئه تعليميه راقيه كما يساهم في إعداد الشباب.

لذا يجب ان نشجع ابناءنا الطلاب على تنمية هواياتهم وابتكاراتهم فى شتى المجالات العلميه والثقافيه والعلميه والفنيه والرياضيه وهذا يساعد على بناء شخصيه وتعزيز لغة الحوار والتوازن والابداع.



د/ نورا محمد عطيه أحمد
مدرس تمريض النساء والولادة
كلية التمريض
جامعة الزقازيق
المدير التنفيذي للمجلة

عزيزي الطالب...

عزيزتي الطالبة...

أصحاب الأقلام البناة ذات المردود الإبداعي المبتكر
فخورة بنبض اناملكم وثرء حصيلتكم اللغوية التي قادها السبيل إلى
صياغة الإبداع في سطور.
والأن أنت اللحظة التي أرتقب فيها نتاج دأبكم ومثابرتكم بخروج هذا
الإصدار المتوج بمحتوي نسجته مخيلتكم وسردته هويتكم المستقلة.
اتمنى لكم مزيداً من الإبداع المتقد والمكمل بالنجاح والتوفيق في
مستقبلكم القادم بسواعدكم الفتية، حفظكم الله ورعاكم وسدد خطاكم.



تنبيه هام

هذه النسخة حصرياً لمجلة هوية
للأنشطة الطلابية بكلية التمريض
جامعة الزقازيق ولا يحق لأى
طرف التصرف بالمحتوى دون
الرجوع لأصحاب المقالات

المحتوى

م	المحتوى	الكاتب	رقم الصفحة
1	فوبيا الهاتف	د/ نشوة أحمد حسين	8
2	دليل مصطلحات الجودة	كلية التمريض	12



فوبيا الهاتف



بقلم: د/ نشوة احمد حسين
مدرس تمريض الصحة
النفسية والعقلية
كلية التمريض ومسئول لجنة
الدعايا والاعلام بالمجلة

صار الهاتف بكل أشكاله وأنواعه إحدى علامات العصر في هذه الأيام، سواء كان هاتفاً أرضياً أو محمولاً، ثابتاً أو متنقلاً، فإن التعامل معه يعتبر عملية سهلة، حتى إن الأطفال دون سن المدرسة يقومون بالرد على الهاتف، وربما نجحوا في استخدامه للاتصال أحياناً.

ويعاني بعضهم أحد أنواع الخوف المرضي، والذي يطلق عليه رهاب الاتصال الهاتفي أو رهاب المكالمات الهاتفية، أو فوبيا الهاتف، وهذه الحالة لا تسبب معاناة أو مشاكل في التعامل وجهاً لوجه، لكن المشكلة من التعامل عبر الهاتف

تؤدي هذه الحالة إلى خوف المصاب أو إحجامه عن إجراء أي اتصال هاتفي أو استقبال المكالمات، وهو الأمر الذي يجعله يلجأ إلى أحد أفراد الأسرة أو الأصدقاء للرد، أو حتى للقيام بالاتصال. ويتحجج المصاب بأي سبب، أو يعترف بأنه لا يحب استخدام الهاتف، ويمكن أن يلجأ في أحيان كثيرة للإسراف في استخدام خدمات المجيب الآلي.

يعد هذا النوع من الخوف أحد أنواع القلق الاجتماعي أو الفوبيا الاجتماعية، وهو من الأنواع غير القابلة للتناسي مثل أغلب الرهابات النوعية، وذلك لأهمية الاتصال الهاتفي في الحياة المعاصرة، ولأن الهاتف أصبح ضرورة، ويفتقد رهاب المكالمات الهاتفية إلى الدراسات والأبحاث الطبية الكافية.

وينتاب المصاب برهاب الاتصال الهاتفي إحساساً غير مريح عند سماعه صوت الهاتف وهو يرن، وربما شعر بالرهبة، أو اعتقد أنه غير مؤهل للرد على المكالمات التليفونية

ويتعلق هذا النوع من الخوف المرضي بحالتين أو موقفين، الأول وهو إجراء اتصال هاتفي، والثاني وهو استقبال الاتصال الهاتفي.

يبدل المصاب في الحالة الأولى جهداً ضخماً في التحضير والتدريب على ما سيقول، وذلك بعد أن يفشل في جعل أي شخص آخر يقوم بالاتصال. ويمكن أن يكون إجراء المكالمات في حد ذاته مشكلة كبيرة، بصرف النظر عن الطرف الآخر، ويمكن أن ترتبط المشكلة عند آخرين بأشخاص معينين.

ويختلف مدى الاضطراب من مصاب لآخر بالنسبة للحالة الثانية، وهي استقبال الاتصال الهاتفي، وربما كان الاختلاف أيضاً من وقت لآخر، فربما كان الخوف نتيجة اتصال أشخاص دون آخرين مثل رئيس العمل.

ويمكن أن يكون فقط مع الاتصالات مجهولة المصدر، أو أن يكون الخوف من الرسائل الصوتية التي يتركها المتصلون عندما لا يجدون رداً على مكالماتهم

الأسباب :

تعتبر الخبرات المعرفية السلوكية السيئة أحد أبرز الأسباب وراء الإصابة بالرهاب النوعي حول موضوع بعينه، وهو الأمر الذي يلاحظ في حالة المصابين برهاب الاتصال الهاتفي.

وتختلف الأسباب من حالة لأخرى، غير أن أكثر الأسباب تكراراً، وبالذات في حالة قيام المصاب بإجراء الاتصال هي الخوف من الرفض، أو التعرض للسخرية، أو سوء التفاهم أو الفهم.

الأعراض:

يتحفظ المصاب لما يقال له، أو خوفاً من النسيان لما يجب أن يقوله، ويخشى كذلك من التقييم الخاطئ، وأيضاً من أن يكون وقت الاتصال غير مناسب، ويخاف المصاب من أن يتورط في محادثة مزعجة، أو حتى خوفاً من التأتأة.

يشير الباحثون إلى عدد من الخبرات السيئة وراء الإصابة بهذا النوع من الخوف المرضي، وذلك عند استقبال المكالمات الهاتفية، ومثال ذلك سماع نبأ غير سار كموت شخص مقرب أو عزيز، أو تعرضه لمكروه، وربما تسبب هذا الاتصال في خوف المصاب من مواجهة ذات الموقف مرة أخرى، وبالتالي فهو يتلافى الرد على أي مكالمات هاتفية.

ويتولد شعور الخوف لدى البعض بشكل تدريجي، نتيجة تعرضهم لاستقبال مكالمات من أرقام مجهولة، ثم اكتشاف أنها معاكسات، وهو الأمر الذي يولد حذراً من الرد على أي مكالمات من رقم مجهول، وينتشر هذا الموقف بين الفتيات بشكل خاص، حيث في العادة يتجنبن الاضطراد مع أحد.

يرجع بعضهم خبراتهم السيئة مع الرد على المكالمات إلى التعرض للمواقف المحرجة، وذلك على سبيل المثال عند تكرار الاتصال وعدم امتلاك متلقي المكالمات إجابة عن سؤال المتصل.

ويرجع بعض المصابين برهاب المكالمات الهاتفية الأمر إلى ملاحظات العمل، والتي تتمثل في اتصالات رئيس العمل أو المدير لطلب مهمة إضافية، أو تعديل أمر مطلوب، أو التعرض لتأنيب على أمر خاص بالعمل، أو حتى عند الرد على أحد العملاء أو الزبائن الذي يسأل عن أمر ما، أو يلوم المصاب على قصور في الخدمة.

وتؤدي كل هذه التجارب إلى أن يصاب مريض الفوبيا بعقدة من الرد على الهاتف بصورة عامة، وليس اتصالات العمل فقط.

يمكن رصد عدد من الأعراض التي تظهر على الشخص المصاب برهاب الاتصال التلفوني، ومنها ترك المصاب الهاتف يرن دون رد، وذلك بغض النظر عن المتصل.

ويعاني المصاب بسبب هذا الاتصال حالة هلع، وصراع داخلي يدور حول الرد أو عدم الرد على الهاتف، والذي ينتهي بتوقف الرنين، حيث يشعر بالراحة، والتي تزول عندما يفكر أنه مضطر لإعادة الاتصال.

علاج رهاب الهاتف

تتضمن الأساليب العلاجية لرهاب الهاتف أساليب العلاج المعرفي السلوكي، منها أسلوب إعادة البناء المعرفي وأسلوب التمرين التعرضي. بالإضافة إلى ذلك، فهناك أساليب مساعدة ذاتية يقوم بها المصاب لمساعدة نفسه على السيطرة على القلق وراء استخدام الهاتف. يشمل أسلوب إعادة البناء المعرفي تحدي الاعتقادات الموجودة لدى المصاب واستبدال الأفكار السلبية لديه ببدائل أفضل. فعلى سبيل المثال، إن كان المصاب يعتقد بأنه يزعج الآخرين عند قيامه بإجراء مكالمات هاتفية معهم، فإن إعادة البناء المعرفي يهدف إلى طلب الدليل من المصاب بأنه فعلا يزعج الآخرين ويطرح بعض الأسئلة التي توضح للمصاب أن اعتقاده غير صحيح، منها:

لماذا يرد الشخص على مكالمتك إن كان منزعا منها؟

لماذا طلب منك الاتصال إن كان ينزعج من الحديث معك؟

وهذا يفرضي إلى وصول المصاب إلى الخلاصة بأن الطرف الآخر لا ينزعج منه. أما أسلوب التمرين التعرضي، فيشمل التمرين التدريجي على التعرض للسلوكيات الصعبة، والبدء بأكثرها سهولة إلى أن يستطيع الشخص القيام بالسلوك براحة، وبعدها يتم الانتقال إلى سلوك آخر.

دليل مصطلحات الجودة

تقدمت كلية التمريض جامعة الزقازيق بطلب تجديد الاعتماد من الهيئة القومية لضمان الجودة لمؤسسات التعليم العالي بعد حصولها على الاعتماد الأول في عام 2017 . ولأن الطالب يمثل الفئة المستهدفة و المحور الرئيسي في العملية التعليمية وتوعيته بدور وحدة ضمان الجودة وأهميتها لأى مؤسسة تعليمية من أهم واجباتنا، لذلك استجمعنا أهم المصطلحات الخاصة بالجودة ولنستعرضها بشكل مبسط من خلال الجدول الاتي

م	المصطلح بالعربية	المصطلح بالإنجليزية	التعريف بالمصطلح
1	المؤسسة	Institution	يقصد بها كل مؤسسة تعليمية أو حكومية أو خاصة تقدم برامج دراسية منظمة بعد الحصول على الشهادة الثانوية العامة وتهدف إلى منح درجة علمية.
2	الرؤية	Vision	عبارة أو فقرة مختصرة تصف التطلعات المستقبلية للمؤسسة التعليمية أو المنظمة وتود أن تصل إليها. وهي تمثل ما تتمنى المؤسسة أن تصبح عليه في المستقبل، صورة المؤسسة وطموحها وأهدافها على المدى الطويل.
3	الرسالة	Mission	عبارة أو فقرة مختصرة تشير إلى الخدمات الرئيسة التي تقدمها سواء كانت تعليمية أو غيرها والفئة المستهدفة وكيفية تقديم هذه الخدمات. نص الرسالة يصف العمل الذي تؤديه المؤسسة، ويجب ضمناً على التساؤلات التالية: ما هي الخدمات الرئيسية للمؤسسة؟ من هو عميلها؟ وكيف تقوم الخدمة؟
4	الجودة	Quality	تعرف بأنها المطابقة لمتطلبات ومواصفات أو خصائص معينة قادرة على الوفاء بالمعايير والمتطلبات المتعارف عليها في المؤسسات المماثلة. بينما يعرفها المعهد بأنها جملة American National Standards Institute الأمريكي للمعايير

السمات والخصائص للمنتج أو الخدمة التي تجعله قادراً على الوفاء باحتياجات معينة.			
يقصد بها في التربية مجموعة من الخصائص أو السمات التي تعبر بدقة وشمولية عن جوهر التربية وحالتها بما في ذلك كل أبعادها، مدخلات وعمليات ومخرجات وتغذية راجعة وكذلك التفاعلات المتواصلة التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة والمناسبة للجميع.	Total Quality	الجودة الشاملة	5
وهي أسلوب شامل يهدف إلى تحقيق رضا المستفيد وتوقعاته. بحيث يتعاون جميع أفراد المؤسسة باستمرار في جهود تحسين جودة العمليات والنواتج. وهو فكر فلسفي يهدف إلى تطوير نشاط المؤسسة باستخدام أساليب تحليلية واحصائية متطورة ومتنوعة للحصول على أفضل النتائج وإشراك جميع عناصر المنظومة وإدارتها بما يحقق الجودة المطلوبة في العمل المؤسسي وارضاء المستفيدين.	Total Quality Management	إدارة الجودة الشاملة	6
ويقصد به نظام يحقق مستويات مرغوبة في المنتج عن طريق فحص عينات من المنتج، وتعرفه معاجم أخرى بأنه يعني الإشراف على العمليات الانتاجية لتحقيق انتاج سلعة بأقل تكلفة وبالجودة المطلوبة طبقاً للمعايير الموضوعية لنوعية الانتاج.	Quality Control	ضبط الجودة	7
وسيلة للحكم على شيء ما. والمعيار صفة أو قاعدة تستخدم لتقييم أو تعريف أو تصنيف شيء ما، وهو أيضاً مستوى للتقييم.	Criterion	المعايير	8
هي معايير للمقارنة تستعمل لوضع أهداف وتقييم الانجاز وقد تكون هذه المعايير عبارة عن المستويات الحالية للإنجاز في المؤسسة (مثلاً نسبة للطلاب الذين أتموا دراسة إدارة الأعمال) وقد تكون هذه المعايير أيضاً عبارة عن مستويات تضعها إحدى الجهات الخارجية أو مستويات انجاز في مؤسسة أخرى يتم اختيارها للمقارنة (مثلاً عدد نشرات البحوث التي قام بها كل عضو هيئة تدريس متفرغ في جامعة معينة).	Standards	معايير قياسية	9

10	المعايير القياسية المرجعية	Academic Reference Standards	نقاط مرجعية يمكن بواسطتها مقارنة معايير وجودة البرنامج، وبالتالي تمثل توقعات عامة حول مستويات الانجاز والصفات العامة التي يجب توافرها في كل شخص.
11	التقويم	Assessment	العمليات والاجراءات التي تهدف إلى قياس الأداء وفق معايير ومؤشرات محددة.
12	الهيكل التنظيمي للمؤسسة	Organization Structure	مخطط يوضح تقسيم العمل داخل المؤسسة وهياكل الإدارات والتسلسل الوظيفي ومسمى الوظائف المتاحة داخل المؤسسة.
13	تقويم البرنامج	Program Evaluation	الأساليب المستخدمة للحصول على آراء المستفيدين من البرنامج، وذلك بهدف التحسين والتطوير.
14	التقويم الذاتي	Self-Assessment	يتضمن مجموعة من الاجراءات والخطوات التي تقوم بها المؤسسة من أجل التعرف على الواقع المحقق في العملية التعليمية والتدريسية في مستوى البرامج التي تطرحها الجامعة، ومقارنة ذلك بالمستوى المنشود من قبل المؤسسة. وهو العملية الخاصة بتقويم أداء المؤسسة عن طريق منسوبي المؤسسة أنفسهم، وذلك بالتحليل الدقيق وتوصيف وتشخيص الوضع الراهن لأداء المؤسسة وتحديد مجالات القوة والضعف في ضوء معايير محددة وحسب متطلبات الجهة المانحة للاعتماد.
15	أولويات التحسين	Priorities of Enhancement	بعد اجراء التقويم الذاتي لمعايير الجودة والاعتماد، يتضح عدد من المجالات التي تحتاج إلى تحسين، وبالطبع لا تستطيع المؤسسة أن تقوم بها جميعاً في نفس الوقت، لذلك تحدد المجالات الهامة ذات الأولوية للتحسين وتوضحها في تقرير التقويم الذاتي.
16	التقويم الخارجي	External Evaluation	مراجعة مستقلة يقوم بها أفراد أو جهات من خارج المؤسسة لتقويم أنشطة وعمليات ومعايير الجودة التي تبنتها المؤسسة.



17	المراجع الخارجي	External Reviewer	أحد الأعضاء من خارج المؤسسة ذو خبرة في مجال التخصص يتم دعوته من قبل المؤسسة لمراجعة هيكل ومحتوى برنامج ما وما علاقته بالنتائج المستهدفة.
18	تقويم الأداء	Evaluation Performance	يقصد به التوصل إلى أحكام محددة للأنشطة من خلال استخدام بعض المقاييس المرجعية التي تساعد على فهم وإدراك العلاقة بين مختلف العناصر الخاصة بالتقويم، فالتقويم يستند إلى معايير محددة تخضع لها جميع مكونات العمل التي يمكن قياسها بحيث يمكن من خلال هذه المعايير الحكم على أداء المؤسسة.
19	الاعتماد	ACCREDITATION	يقصد به مجموعة الإجراءات والعمليات التي تقوم بها هيئة الاعتماد من أجل التأكد من أن المؤسسة قد تحققت فيها شروط ومواصفات الجودة النوعية المعتمدة لدى مؤسسات التقويم. ويعرف أيضاً بأنه نشاط مؤسسي علمي موجه نحو النهوض والارتقاء بمستوى مؤسسات التعليم والبرامج الدراسية وهو أداة فعالة ومؤثرة لضمان جودة العملية التعليمية ومخرجاتها واستمرارية تطويرها.
20	التلائم مع الهدف	Fitness For Purpose	مدى ملائمة الأهداف والأولويات والبرامج التي لدى المؤسسة مع ما تسعى هذه المؤسسة إلى تحقيقه.
21	التقييم	Evaluation	الإجراءات التي يتم من خلالها اعطاء أحكام للأشياء أو النشاطات أو الامكانيات.
22	المؤشرات	Indicators	يقصد بها مقاييس محددة يتم استخدامها من قبل المؤسسة التعليمية أو المنظمة لتقويم جودة أدائها.
23	فرق العمل	Work Teams	مجموعات من الأفراد يتكون كل منها من (4-10) أفراد تقوم بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة.
24	المدخلات	Inputs	يقصد بها الإمكانيات المتاحة التي يمكن استخدامها من قبل المؤسسة التعليمية لتقديم برامجها.
25	المخرجات	Outcomes	يقصد بها النتائج النهائية لعمليات وأنشطة التعلم والتعليم والنشاطات البحثية للمؤسسة التعليمية.

26	العلاقات المرجعية	Bench-marking	هي وسيلة نظامية لقياس ومقارنة أداء أي مؤسسة تعليمية استناداً إلى منظومة من المعايير القياسية المعتمدة أو المتفق عليها. وذلك بهدف تحديد مدى جودة المؤسسة ومخرجاتها وخطط التطوير اللازمة لتحقيق أهدافها.
27	المقاصد	Goals	عبارات عامة لتطوير الأنشطة وترسيخ الرسالة في مجالات عامة واتاحة ارشادات لغايات واضحة وخطط تفصيلية.
28	أهداف الجودة	Quality Objectives	عبارات محددة لترسيخ الرسالة والأهداف لأنشطة معينة. وتوضيح النتائج المنشودة والمتوقعة. وهي مجموعة الطموحات التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها، وتضع خطة للوصول إليها بحيث تزيد من ثقة العملاء فيها وتزيد من نجاحها.
29	الترخيص	License	موافقة رسمية تمنح في الغالب من قبل جهة حكومية لبدء العمل في نشاط مجدد.
30	العمليات	processes	جميع السياسات والاجراءات الإدارية التي تتم داخل المؤسسة التعليمية والتعاون فيما بينها لخدمة المجتمع في المجالات المختلفة.
31	التوثيق	Documentati on	عملية كتابة وتسجيل كل بيانات العمل بالمؤسسة حتى يكون للمؤسسة تاريخ ونقاط مرجعية أو آليات عن طريقها تستطيع تحليل هذه البيانات المسجلة بهدف التطوير والتحسين.
32	الكفاءة	Efficiency	هي نسبة جودة أداء المخرجات من العملية التعليمية بالنسبة لجودة المدخلات.
33	اللائحة الداخلية لمؤسسة	Enterprise Internal Law	هي القواعد التي تنظم العمل داخل المؤسسة وتحدد المسؤوليات المندرجة تحت كل مسمى وظيفي.
34	المقيم الخارجي	External Reviewer	شخص من خارج المؤسسة ذو خبرة في مجال التخصص يتم دعوته لمراجعة هيكل ومحتوى برنامج ما، وعلاقته بالنتائج التعليمية، وملاءمة تقييم الطلاب وتقديراتهم ومقارنة ذلك بالمعايير القياسية للمؤسسة.



35	الزيارة الميدانية	Field Trip	الاجراءات التي يقوم بها فريق يتم اختياره من قبل هيئة الاعتماد عند الجامعة وتهدف هذه الزيارة إلى تحديد مدى تحقيق المؤسسة أو البرامج لمعايير الاعتماد.
36	إعادة التقييم	Repeated Assessment	الاجراءات الدورية التي تقوم بها هيئة الاعتماد المعنية لتقييم المؤسسات التعليمية أو البرامج بعد انقضاء فترة الاعتماد التي تتراوح بين (10-3 سنوات).
37	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.
38	مراقبة الجودة	Quality Control	هي التقنيات والأنشطة العملية التي تستخدم لعمل الفحص الدائم لكل مقومات النشاط.
39	ضمان الجودة	Quality Assurance	هو نشاط ووسيلة للتأكد من استيفاء المتطلبات والمعايير القياسية المطلوبة للمؤسسة لإنجاز أهدافها ورسالتها والوصول إلى مخرجات ترضي سوق العمل واحتياجات المجتمع.
40	ضمان جودة التعليم	Educational Quality Assurance	تعني التحقق من أن المعايير الأكاديمية المتوافقة مع رسالة المؤسسة التعليمية قد تم تحديدها وتعريفها وتحقيقها، على النحو الذي يتوافق مع المعايير المناظرة لها سواء على المستوى القومي أو العالمي، وأن مستوى جودة فرص التعلم والبحث العلمي والمشاركة المجتمعية تعد ملائمة، أو تفوق توقعات المستفيدين من الخدمات التي تقدمها المؤسسة التعليمية.
41	تحسين الجودة	Quality Improvement	الاجراءات والأنشطة التنفيذية التي تتخذها المؤسسة لزيادة فعالية الأنشطة والعمليات داخلها لتعود بفائدة أو منفعة لكل من المؤسسة والمستهلك.
42	سياسة الجودة	Quality Policy	المنهج الذي يمكن المؤسسة من الوصول إلى مستوى جودة عالٍ يتيح لها فرصة أكبر من اكتساب رضا العميل.

43	تكاليف الجودة	Quality Costs	كل تلك المبالغ المدفوعة أو المصروفة والتي من شأنها الحفاظ على جودة المنتجات والخدمات أو زيادتها.
44	استراتيجية الجودة	Quality Strategy	مجموعة الخطط الموضوعية على المدى القصير والتي من شأنها تحقيق أهداف الجودة والارتقاء بمستواها.
45	أنشطة الجودة	Quality Activities	هي أنشطة لقياس مدى الانجاز، والتعرف على فرص التحسين في تقديم الخدمات وتشمل التنفيذ والمتابعة.
46	جودة التطابق	Quality of Conformance	مدى التقارب بين معايير ومقاييس المنتج (المخرج التعليمي) مع المعايير والمقاييس الموضوعية من قبل مصممي نظام الجودة.
47	لجان الجودة	Quality committees	مجموعة الأشخاص سواء من داخل المؤسسة أو من خارجها، المسؤولين عن متابعة سير نظام الجودة داخل المؤسسة.
48	معايير الجودة القياسية	Quality Standards	نظم وحدود لتنفيذ العمل داخل المؤسسة بحيث تصبح كل منتجاتها على درجة عالية من الجودة ويكون ذلك وفقا لنظام قياسي معترف به صادر من منظمة دولية أو محلية.
49	أدوات الجودة	Quality Tools	الأساليب والطرق والمخططات التي تستخدم لحل مشكلات الجودة وتقييم مستوى الأداء داخل المؤسسة وتساعد على تطوير المؤسسة.
50	أدوات الجودة الاحصائية	Statistical Quality Tools	الأساليب والطرق والمخططات التي تستخدم لحل مشكلات الجودة وتقييم مستوى الأداء داخل المؤسسة عن طريق التعامل مع البيانات الرقمية من تجميع وتحليل وتتبع للوصول إلى النتائج المرجوة.
51	النظام الداخلي لإدارة	Internal System	النظام الذي تتبناه المؤسسة لتحسين مستوى البرامج التعليمية والعناصر الأخرى المؤثرة فيها، كما يتضمن تحديداً دقيقاً لمواصفات الجودة، وتحديد الممارسات الجيدة



52	وحدة إدارة الجودة	Quality Management Unit	بالإضافة إلى التعرف على معوقات عملية التعلم ومتابعة الأداء ومقترحات التحسين.
53	فعالية إدارة الجودة والتحسين	Effectiveness of Quality Management and Enhancement	الوحدة المسؤولة عن إدارة الجودة داخل المؤسسة وتتوافر لديها كافة الوثائق والأدلة الخاصة بالممارسات التطبيقية لإدارة الجودة بالمؤسسة.
54	الخطط التنفيذية	Action Plans	كفاءة نظام الجودة المستخدم داخل المؤسسة وقدرته تحقيق انجازات ونيل رضا كل المستفيدين.
55	تقويم الأداء	Performance Evaluation	هي مجموعة الأنشطة المختلفة التي يتم إعدادها وتنفيذها في تسلسل واضح للوصول إلى أهداف محددة، مثل الأنشطة والمهام المطلوب القيام بها من أجل تحقيق غايات المؤسسة وأهدافها الاستراتيجية، والتي تتطلب تحديداً دقيقاً للمسؤوليات وجدولاً زمنياً ومؤشرات متابعة وتقييماً ومؤشرات انجاز.
56	مؤشرات الأداء الرئيسية	Key Performance Indicators) KPIs(	يقصد به التوصل إلى أحكام قيمية محددة للأنشطة من خلال استخدام بعض المقاييس المرجعية التي تساعد على فهم وإدراك العلاقة بين مختلف العناصر الخاصة بالتقويم.
57	المقارنة	Bench-	مجموعة المعايير التي تصف جودة العمل والتي يتم على أساسها تقويم الأداء، وهي أشكال محددة من الأدلة (عادة يتم اختيارها مسبقاً) تستخدمها المؤسسة أو هيئة أخرى لتقديم دليل على جودة الأداء.
			قياس أداء المؤسسة في مجال معين بالمقارنة مع هيئة أخرى معروفة بتميزها في



نفس المجال وبهذا تتمكن الهيئة من تحديد مستوى انجازها والعمل على تحسين ادائها.	marking	المرجعية	
عملية لخلق أفكار كثيرة باستخدام المواهب والقدرات والخبرات لمجموعة معينة في جلسة اجتماع مفتوحة.	Brainstorming	العصف الذهني	58
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.	Institutional Accreditation	الاعتماد المؤسسي	59
1-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. 2-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.	Strategic Planning	التخطيط الاستراتيجي	60
تمثل مخرجات عملية التخطيط الاستراتيجي ويجب أن تكون مكتوبة ومعتمدة وتحدد رؤية ورسالة المؤسسة، وغاياتها وأهدافها الاستراتيجية، والوسائل المتاحة والمستقبلية لتحقيق ذلك.	Strategic Plan	الخطة الاستراتيجية	61
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.	Operational Plan	الخطة التنفيذية	62
هو تقرير دوري (مرة كل خمس سنوات) يمثل النتائج التي تم التواصل إليها في	Strategic	تقرير	63

المراجعة الاستراتيجية ويشير إلى البيانات الداعمة وخطة العمل المتبناة، ويعتبر التقرير إحدى الوثائق الرئيسية التي تقدمها المؤسسة ضمن أوراق الاعتماد.	Review Report	المراجعة الاستراتيجية	
أداة من أدوات الجودة التحليلية والتي تهدف إلى تقييم ودراسة الوضع الاستراتيجي الحالي لمؤسسة ما لتحديد نواحي القوة والضعف في المؤسسة ومعرفة فرصها في التطوير وما هي التهديدات التي تؤثر بها بحيث تساعد على وضع الخطط الاستراتيجية التطويرية للمؤسسة.	SWOT Analysis	التحليل البيئي أو التحليل الرباعي	64
عملية قياس جودة الأداء في كل الأنشطة بهدف التحسين المستمر للأداء المستقبلي.	Evaluation	التقييم	65
قياس شخصي لما أحرزه الفرد من تقدم في عمله عن طريق التفكير فيما تعلمه ومدى استفادته الشخصية منه ونتيجة ذلك.	Self-Evaluation	التقييم الذاتي	66
عملية تفكير لإيجاد طريقة لمعالجة معوقات نجاح العمل الناتجة عن أسباب معينة باستخدام طرق منظمة في التفكير مما يزيد من احتمالية إيجاد حل مناسب وسريع.	Problem Solving	حل المشكلات	67
نشاط اصلاحي يقيس مواصفات منتج(مخرج) ما لتحديد مدى تطابقه مع متطلبات التصميم.	Inspection	الفحص	68
عبارة عن عملية اختبار لنظام ما عن طريق تقسيمه لعدة أجزاء واختبار كل منها على حده بالوسيلة المناسبة.	Analysis	التحليل	69
عبارة عن مكافآت مادية أو عينية تعطى للعاملين بالمؤسسة من أجل زيادة حماسهم تجاه العمل وبالتالي زيادة جودة المنتجات.	Motivation	التحفيز	70
مجموعة من الأشخاص بمهارات مختلفة ومتعددة يعملون مع بعضهم البعض من أجل الوصول لهدف موحد في خلال فترة زمنية معينة يتشاطرون فيها مهاراتهم المختلفة.	Team work	فريق العمل	71

72	التوثيق	Documentation	عملية كتابة وتسجيل كل بيانات العمل بالمؤسسة حتى يتكون للمؤسسة تاريخ ونقاط مرجعية وآليات تستطيع عن طريقها تحليل هذه البيانات المسجلة بهدف التطوير والتحسين
73	الساعات المعتمدة	Credit Hours	
74			هي عدد النقاط أو الساعات المخصصة من قبل المؤسسة لوصف مقدار الجهد المتوقع لتحقيق جودة معينة.
75	المعرفة	Knowledge	هي القدرة على استرجاع المعلومات وفهمها وتقديمها، والتي تشمل: معرفة حقائق معينة، معرفة مفاهيم وأسس ونظريات محددة، معرفة إجراءات معينة.
76	المهارات الإدراكية	Cognitive Skills	تشمل القدرة على: • تطبيق الإدراك المفاهيمي للمفاهيم، والمبادئ، والنظريات. • تطبيق الأساليب المتضمنة في التفكير الناقد والحل 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.
77	مهارات التعامل مع الآخرين وتحمل المسؤولية	Interpersonal Skills and Responsibility	تشمل القدرة على: • تحمل مسؤولية تعلمهم الذاتي والاستمرار في التطوير الشخصي والمهني. • التصرف بمسؤولية في العلاقات الشخصية والمهنية. • التصرف بشكل أخلاقي والالتزام بالقيم الأخلاقية العالية على النطاق

الشخصي والاجتماعي.			
وتشتمل القدرة على:	Communication Information Technology and Numerical Skills	مهارات التواصل، وتقنية المعلومات، والمهارات العددية	78
- التواصل الشفهي والكتابي بشكل فعال. - استخدام تقنية الاتصالات والمعلومات. - استخدام الأساليب الحسابية والإحصائية الأساسية.			
وتشتمل البراعة البدنية، وتعد هذه المهارات ذات أهمية عالية.	Psychomotor Skills	المهارات الحركية النفسية	79
المكان والظروف المحيطة بالوظائف والموظفين داخل المؤسسة الواحدة.	Working Environment	بيئة العمل	80
البنية الأساسية التي تسهل العمل على العاملين داخل المؤسسة مثل التلفزيونات وأجهزة الحاسب الآلي.	Infrastructure	البنية التحتية	81
الفعل الذي يتخذ ليصحح الخطأ الواقع والمكتشف أثناء الفحص والمراجعة.	Corrective Action	إجراء تصحيحي	82
الفعل الذي يتخذ لمنع وقوع أخطاء في العمل وبالتالي يقي المؤسسة عواقب حدوثه.	Preventive Action	إجراء وقائي	83
شعور المستهلك بالسعادة والرضا عن الخدمة التي حصل عليها أو المنتج، ويعتبر هذا الرضا هو هدف الجودة الأساسي في كل مبادئها حيث أنه لا يمكن اعتبار المؤسسة جيدة إلا إذا حظيت برضا المستهلكين عن منتجاتها وخدماتها.	Customer Action	رضا المستهلك	84

85	التدريب	Training	التمرين على إجراءات ومعلومات جديدة تكسب الفرد مهارات تؤدي إلى تحسين جودة أدائه في العمل.
86	الزيارة الميدانية	Site Visit	الزيارة التي يقوم بها المراجعون الخارجيون المعتمدون لأغراض التقويم والاعتماد، ويتم خلالها المراجعة والفحص لجميع معايير الجودة والاعتماد والأدلة ومؤشرات الاداء المتعلقة بها كما هي وارده في الدراسة الذاتية للمؤسسة التي تقدمت بطلب الاعتماد.
87	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.
88	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.
89	الميسر	Facilitator	يقوم بتيسير عملية مراجعة النظراء أثناء الزيارة الميدانية.
90	المستفيدون	Stakeholders	مجموعة من الناس الذين لديهم اهتمام لمشروع بأنشطة المؤسسة من حيث جودة المعايير، وكذلك من حيث فعالية النظم والعمليات الموضوعية لضمان الجودة. ويعتمد التحديد الدقيق لنوع ونطاق مجموعات المستفيدين واهتماماتهم المتباينة على رسالة المؤسسة.
91	الأبحاث والأنشطة العلمية	Research and Scholarly Activities	تقدم المؤسسة التعليمية فرصة لممارسة البحث العلمي وتنفيذ مشاريع وأنشطة علمية داخلها مما يكسب الطلاب خبرة البحث التنفيذ العملي لما يدرسه.
92	المشاركة المجتمعية	Community Involvement	مساهمة المؤسسات والجمعيات المجتمعية المهمة بالنشاط العلمي في تطوير التعليم عن طريق تقديم الآراء البناءة والمساعدات المادية إن أمكن للمؤسسة التعليمية.



التي يجب ان يمتلكها (skills) والمهارة knowledge هي الحد الأدنى من المعرفة () خريج الكلية لضمان الممارسة الجيدة لمهنته وقد وضعت هذا الحد الأدنى بواسطة الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد وهي الجهة الوحيدة الممنوعة لاعطاء الاعتماد للكليات.	•NARS National Academic References Standards	المعايير الأكاديمية القومية المرجعية
الدراسة الذاتية هي أحد الوسائل الأساسية للتقويم الذاتي وتقوم على أساس توصيف وتشخيص الوضع الراهن في الكلية / البرنامج الأكاديمي في ضوء المعايير التي وضعتها الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي. وتعتبر الدراسة الذاتية الركن الأساسي في عملية تطوير العملية الأكاديمية وحافزاً مهماً للإدارة على مستوى الأقسام لتقييم الكلية / البرامج الأكاديمية للوقوف على جوانب القوة /الكلية/الجامعة التي يمكن توظيفها والجوانب التي تحتاج إلى تحسين وفق منهجية تقوم على الأدلة والبراهين وتعزيزاً للشفافية من خلال استعداد الكلية/البرامج الأكاديمية للتقييم من خلال فرق تقييم داخلية وخارجية. هي الوثيقة (المدخلات، معايير التقييم، الملاحق)الدراسة الذاتية بكافة مكوناتها المرجعية التي ستعتمد عليها لجان التقييم الداخلية والخارجية بالإضافة لمجموعة الوثائق الأخرى التي ستوفرها الكلية /القسم الأكاديمي. كما انها تعتبر إطار مرجعي لعمليات الاعتماد والتحسين المستمر للجودة. وتساعد فريق المراجعة على فهم الملامح الرئيسية لمنهجية الكلية/ البرنامج لضمان الجودة وتحقيق رسالتها وأهدافها ومعايير الاعتماد وفعالية هذه المنهجية استناداً إلى الأدلة والبراهين، كما أن الدراسة الذاتية تتيح تقديم توصيات شاملة وملموسة وقابلة للقياس توجه الخطط المستقبلية في الكلية / البرنامج.	SELF STUDY	الدراسة الذاتية
يضم تحديداً للمعايير الأكاديمية والأهداف والنتائج التعليمية المستهدفة وإستراتيجيات التدريس والتقويم ويحدد المقررات الدراسية وتوزيع ساعاتها وكل ما يرتبط بالبرنامج لنجاح تنفيذه	Program/cou rse specification	توصيف البرنامج / المقرر

- كل ما يتوقع أن يكتسبه المتعلم من المعارف والمهارات والاتجاهات والقيم وفق معايير قياسية محددة ، إضافة إلى ما خططت المؤسسة والمعلم لإكسابه للمتعلمين ، ويكون المتعلم قادراً على أدائه في نهاية دراسة مقرر دراسي أو برنامج تعليمي محدد.
- عبارات تصف ما ينبغي أن يعرفه الطالب ويكون قادراً على أدائه. ويتوقع من الطالب انجازه في نهاية دراسته لمقرر دراسي أو برنامج تعليمي محدد
- هي كل ما يكتسبه المتعلم من معارف ومهارات واتجاهات وقيم نتيجة مروره بخبرة تربوية معينة دراسته لمنهج معين

ILOS

نواتج التعلم
المستهدفة