

معجم المصطلحات الخاصة بالجودة

- **Change Management** إدارة التغيير
هي منهجية لقيادة العاملين والفرق والجامعة من وضعها الحالي إلى وضع محدد ومنشود في المستقبل. وهي عملية مؤسسية تهدف إلى تغيير الممارسات من خلال مساندة أصحاب العلاقة بالجامعة لتقبل وتطبيق مبادئ التغيير في بيئة العمل الخاصة بهم.
- **Strategy** الاستراتيجية
خطة مستقبلية تبني على مؤشرات تصف وتحدد الأساليب التي من خلالها تسعى الجامعة لتحقيق رؤيتها ورسالتها، والتي يتم ترجمتها إلى غايات وأهداف استراتيجية متسقة تعكس ما يجب على الجامعة أن تفعله.
- **People** العاملون
جميع الأفراد الذين يعملون في الجامعة سواء بدوام كامل أو جزئي أو المتطوعين ويشمل ذلك القادة على جميع المستويات.
- **Continual Improvement** التحسين المستمر
هو التطور المستمر في العمليات الذي يؤدي إلى تحقيق مستويات أعلى من الأداء وذلك من خلال تغيير تدريجي.
- **Delegation of Authority** تفويض الصلاحيات
وثيقة معتمدة من الإدارة العليا تهدف إلى تعزيز مبدأ الشفافية والانسجام عند تطبيق السياسات والمبادئ على مختلف مستويات التفويض والتي يجب إتباعها أثناء تنفيذ عمليات الأعمال المتنوعة.
- **Equal Opportunities** تكافؤ الفرص
ممارسة تضمن أن يتلقى جميع العاملين معاملة عادلة ومتساوية بغض النظر عن الجنس والعمر والأصل والجنسية والدين أو وجود احتياجات خاصة لدى العامل.
- **Empowerment** التمكين
عملية يتمكن من خلالها العاملين أو الفرق من مسؤولية اتخاذ القرار والعمل بدرجة من الاستقلالية في أعمالهم مع الالتزام بالأنظمة والقوانين والتسلسل الوظيفي.

- **Excellence التميز**
تحقيق مستويات أداء باهرة ومستدامة بما يلبي أو يتجاوز توقعات جميع أصحاب العلاقة بالجامعة.
- **Organizational Culture الثقافة المؤسسية**
مجموعة معينة من القيم والمبادئ المشتركة بين العاملين في الجامعة والتي تضبط طريقة تعاملهم مع بعضهم البعض ومع أصحاب العلاقة من خارج الجامعة.
- **Corporate Governance الحاكمية المؤسسية**
إطار للصلاحيات والضوابط في الجامعة ويستخدم لمساعدتها على استيفاء التزاماتها ، الإدارية والقانونية والمالية والأخلاقية.
- **Partnership الشراكة**
علاقة متينة بين الجامعة وشركائها لإيجاد وتبادل قيمة مضافة لكل الأطراف المشاركة. ويتم إنشاء الشراكة مثلاً مع الموردين والموزعين والمؤسسات التعليمية أو مع العاملين. وتمكن الشراكات الاستراتيجية الجامعة من تحقيق أهدافها الاستراتيجية.
- **Partner الشريك**
طرف خارجي تختاره الجامعة للعمل معه لتحقيق أهداف وفوائد مشتركة ومستدامة للجميع على المستويين التشغيلي والاستراتيجي.
- **RADAR رادار**
إن منطق ال (رادار) هو إطار ديناميكي للتقييم وأداة قوية للإدارة، يقوم بتوفير منهجية منظمة لتقييم أداء أية جامعة.
مبادئ الرادار: (النتائج والمنهجية، التطبيق، التقييم والتحسين).
- **Mission الرسالة**
نص يشرح الغاية أو السبب من وجود الجامعة، والتي يؤكد لها أصحاب العلاقة.
- **Vision الرؤية**
وصف لما تحاول الجامعة أن تحققه في المستقبل البعيد. يقصد من استخدامها لتصبح دليلاً واضحاً لاختيار توجهات العمل الحالية والمستقبلية وتشكل مع الرسالة أساساً للاستراتيجيات والسياسات.

- أصحاب العلاقة Stakeholders
أشخاص ومجموعات أو مؤسسات لها مصلحة مباشرة أو غير مباشرة بالجامعة حيث أنهم يؤثرون أو يتأثرون بممارستها وأنشطتها. ومن الأمثلة على أصحاب العلاقة الخارجيين هم المتعاملين والموردين والشركاء والدوائر الحكومية وغير الحكومية وممثلي مؤسسات المجتمع المدني. ومن الأمثلة على أصحاب العلاقة الداخليين هم العاملين والطلبة.
- مؤشرات الأداء الرئيسية Key Performance Indicators
مقياس كمي و/ أو نوعي يصف المخرجات وأداء العمليات في الجامعة وتكون مرتبطة بالأنشطة وتستخدم لجمع البيانات بصفة دورية عن مدى الإنجاز في تنفيذ هذه الأنشطة مما يساعد في اتخاذ القرارات.
- العمليات الرئيسية: Key Processes
العمليات التي تدعم تحقيق استراتيجية الجامعة وتطبيق الإجراءات المتبعة في الجامعة.
- العملية Process
مجموعة من الأنشطة التي تتفاعل مع بعضها الآخر حيث أن مخرجات الأنشطة السابقة تشكل مدخلات الأنشطة اللاحقة. وتضيف العمليات قيمة عن طريق تحويل المدخلات إلى مخرجات باستخدام الموارد المتاحة لها.
- القادة Leaders
الأشخاص الذين يقومون بالتنسيق والتوازن بين مصالح ونشاطات جميع أصحاب العلاقة بالجامعة.
- القيادة Leadership
عملية التنسيق والتوازن بين مصالح ونشاطات جميع أصحاب العلاقة وتوجيه الجامعة بكافة كوارها وإمكاناتها لتحقيق الرؤيا والرسالة وتوفير المتطلبات لغايات تحسين الأداء.
- القيم المؤسسية Core Values
مجموعة من المبادئ التي تحكم سياسة الجامعة داخلياً أو مع العالم الخارجي و توجه العاملين إلى ما هو جيد ومرغوب فيه وما هو ليس كذلك. وتؤثر على سلوك الأفراد والفرق وتعمل كموجه عام للعاملين في الجامعة .
- الكفاءة الأساسية Core Competence
هي الأنشطة الداخلية التي يتم مزاولتها بشكل جيد أو النشاطات الداخلية المطبقة بشكل جيد وتعتبر جوهرية للتنافسية الجامعة، تميزها أو كفاءتها.

- **المستهدف Target**
مؤشر يوضح الهدف من تنفيذ النشاط ويعبر عما تسعى الجامعة لإجازه بنهاية المدة الزمنية المحددة للنشاط حيث يستخدم مقارنة الأداء الفعلي مع الأداء الذي تطمح الجامعة بالوصول إليه.
- **المفاهيم الأساسية للتميز Fundamental Concepts of Excellence**
مجموعة من المفاهيم الأساسية والمجربة التي تم من خلالها بناء إطار نموذج التميز للمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة عليها.
- **المعرفة Knowledge**
هي الخبرة والمهارة التي يحصل عليها الفرد من خلال التعلم والتجربة ويشمل ذلك الفهم النظري والعملي للأمور. وفي حين أن البيانات هي حقائق أولية فإن المعلومات هي المضمون المبني على البيانات، وأما المعرفة فهي المعلومات التي توجه الفعل واتخاذ القرار.
- **المقارنة المعيارية للممكّنات أو المنهجيات Benchmarking**
مقارنة منظمة للمنهجيات مع جهات أخرى ذات صلة أو مع نفسها، وتحصل الجامعة من خلالها على فهم معمق يساعدها على اتخاذ خطوات لتحسين أدائها.
- **الممارسات الجيدة / أفضل الممارسات Good Practices/ Best Practices**
منهجيات أو سياسات أو عمليات أو أساليب متفوقة تؤدي إلى إنجازات استثنائية، حيث أنه من الصعوبة بمكان التعرف على ما هو الأفضل فإن المصطلح "ممارسة جيدة" هو الأكثر تفصيلاً لدى معظم الجامعات من الطرق للتعرف على الممارسات الجيدة خارج الجامعة.
- **المنهجية Approach**
الطريقة الشاملة التي من خلالها يتم إنجاز الأعمال، وتتكون المنهجية من عمليات وأفعال منظمة يتم تنفيذها في إطار من المبادئ والسياسات.
- **الانطباع / مقياس الرأي Perception**
رأي أصحاب العلاقة في الجامعة.
- **القدرات Capabilities**

Quality as a Core, Improvement as a Journey, Efficiency as a Standard

صفة للقدرة على تحويل الإمكانيات المؤسسية إلى أفعال ونتائج من خلال المعرفة والكفاءة والخبرة والموارد والعمليات ذات الصلة.

- **Customer** المتعامل
متلقي الخدمة المقدمة من قبل الجامعة.
- **Society** المجتمع
البيئة المجتمعية خارج الجامعة والتي تتأثر بالجامعة وتؤثر بها.
- **Comparisons** المقارنات
استخدام البيانات لمقارنة أداء مؤسسة بأخرى أو أداء عملية بأخرى.
- **Services** الخدمات
ما يتم تقديمه من قبل الجامعات اعتماد على قانون إنشاء هذه الجامعات والتي تمر عبر عدة خطوات وقنوات قبل إنهائها.
- **Creativity** الإبداع
توليد أفكار جديدة أو مطورة لمنتجات أو خدمات أو عمليات أو أنظمة أو تعاملات مجتمعية.
- **Innovation** الابتكار
الترجمة العملية للأفكار الإبداعية إلى منتجات وخدمات وعمليات وأنظمة وتفاعلات مجتمعية متميزة.

مركز الاعتماد وإضمان الجودة/ دائرة التخطيط الإستراتيجي