دليل الطالب إلى الجودة

كلية السياحة وإدارة الفنادق

جامعة فاروس بالأسكندرية

مقدمة

إن **جودة العملية التعليمية مسئولية الجميع وأهم طرف فيها هو أنت عزيزي الطالب**، حيث يعتبر الطالب محور منظومة العملية التعليمية بالكلية، وهو الغرض الأساسي من تطبيق نظام الجودة في التعليم. فكل ما يدور حولك من محاضرات وإمتحانات وندوات وغيرها، غرضها الأساسى الإرتقاء بمستواك ومهاراتك التى تؤهلك وتجعلك قادراً على المنافسة فى سوق العمل الذى تزداد فيه حدة المنافسة يوماً بعد يوم، ومن هنا فإن دورك فى تحسين الخدمة التعليمية التى تتلقاها فى كليتك هو الدور الأساسى بل المحرك لباقى الأطراف المشتركة معك فى المنظومة الجامعية، فأنت ببساطة متلقى الخدمة من الكلية التى التحقت بها. لذا تحرص الكلية بشكل دائم على بنائك معرفيًا وثقافيًا وخلقيًا ومهاريًا حتى تتمكن من تطبيق نظام الجودة بكليتك.

وتعتبر الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد ثمرة المجهودات المخططة لإصلاح وتطوير التعليم في مصر. فهي الجهة المسئولة عن نشر ثقافة الجودة في المؤسسات التعليمية على اختلاف أنواعها، وعن تنمية المعايير القومية التي تتواكب مع المعايير القياسية الدولية لإعادة هيكلة نظم التعليم في هذه المؤسسات وتحسين جودة عملياتها ومخرجاتها على النحو الذي يؤدى إلى كسب ثقة المجتمع فيها، وزيادة قدراتها التنافسية محليا ودوليا، وخدمة الأغراض القومية المستهدفة.

وعلى ذلك، يسرنا أن نضع بين يديك هذا الدليل الذي تم إعداده ليحوي أهم المعلومات المتعلقة بنظم الجودة والاعتماد، آملين عزيزي الطالب أن تقرأه بعناية فائقة، لتستفيد من معلوماته الشاملة.

رؤية الكلية

"تتطلع كلية السياحة وإدارة الفنادق- جامعة فاروس – أن تصبح مركزا علميا وبحثيا واستشاريا فى مجال السياحة والضيافة والتراث على المستوى المحلي والإقليمي والدولي."

رسالة الكلية

"تلتزم كلية السياحة وإدارة الفنادق – جامعة فاروس – بتقديم خدمات تعليمية من خلال برامج مميزة ومتطورة في مجالات السياحة وإدارة الفنادق لإعداد خريج متميز علميا ومهنيا قادر على المنافسة في سوق العمل السياحي محليا وإقليميا وتفعيل دور الكلية في خدمه المجتمع والبيئة ودعم البحث العلمى المتطور."

الأهداف الإستراتيجية للكلية

1. تحديث الهيكل التنظيمي ليلائم حجم وطبيعة نشاط الكلية وإستحداث وحدات جديدة
2. دعم وتعزيز الموارد المادية للكلية
3. تنمية الموارد الذاتية للكلية ورفع كفاءة استخدامها
4. التنمية المستمرة لقدرات ومهارات الكوادر الأكاديمية والإدارية
5. إنشاء نظام فعال لادارة الجودة والتحسين المستمر للاداء
6. تحديث وتطوير البرامج الأكاديمية ومقرراتها وطرح برامج جديدة متميزة
7. توفير بيئة تعليمية متطورة تضمن الإبتكار والإبداع
8. توفير نظم مطورة للدعم الطلابى وآليات لرفع المهارات التنافسية للخريجين
9. تعزيز مبادرات الشراكة والتواصل المستمر مع الأطراف المجتمعية
10. التوسع في الأنشطة المجتمعية والبيئية وتفعيل دور الكلية في التنمية المستدامة
11. تطويع أساليب متطورة للتسويق الفعال لخدمات وأنشطة الكلية
12. التوسع فى الشراكات مع المؤسسات العالمية ودعم المشروعات الدولية الممولة
13. توفير البيئة الداعمة للبحث العلمي وتشجيع البحوث التطبيقية المتميزة
14. إعداد وطرح برامج متميزة للدراسات العليا

كيف نحدد رؤية الكلية (Our Vision)؟؟؟

الرؤية هي صورة تخيلية ذهنية، أو حلم نصبوا إليه مستقبلاً بصفة عامة:

- تركز على الرغبة في التميز، والتفوق، والإبداع في مجال التعليم.
- تصاغ بلغة قصيرة ومؤثرة.
- تشد، وتجذب الطلاب ، وتشحذ الهمم لتحقيقها.
- رؤية الكلية يجب أن تكون واقعية، وقابلة للتطبيق.

كيف نحدد رسالة الكلية (Our Mission)؟؟؟

الرسالة فقرة قصيرة تعبر عن غاية المؤسسة، وهي تجيب على عدد من الأسئلة منها:

- لماذا وجدت الكلية وما هو عملها الرئيسي؟
- لمن تقدم الكلية خدماتها ؟
- كيف تؤدي الكلية عملها، وتقدم خدماتها؟

كيف نحدد الغايات المستقبلية للكلية (Goals)؟؟؟

وهي الغايات، والنتائج المراد تحقيقها خلال مدة زمنية، ويجب أن تكون:

- متوافقة مع رسالة الكلية.
- قابلة للقياس.
- قابلة للتحقيق.
- غير متضاربة، أي واضحة، ومفهومة.
- مقبولة، ومرنة.
- تعكس أولويات العمل.

لماذا ننشد الجودة في التعليم؟

لضمان حق الطالب في الحصول على تعليم جيد

↓

لضمان حق المجتمع في الحصول على خريجين يقابلون توقعاته واحتياجاته

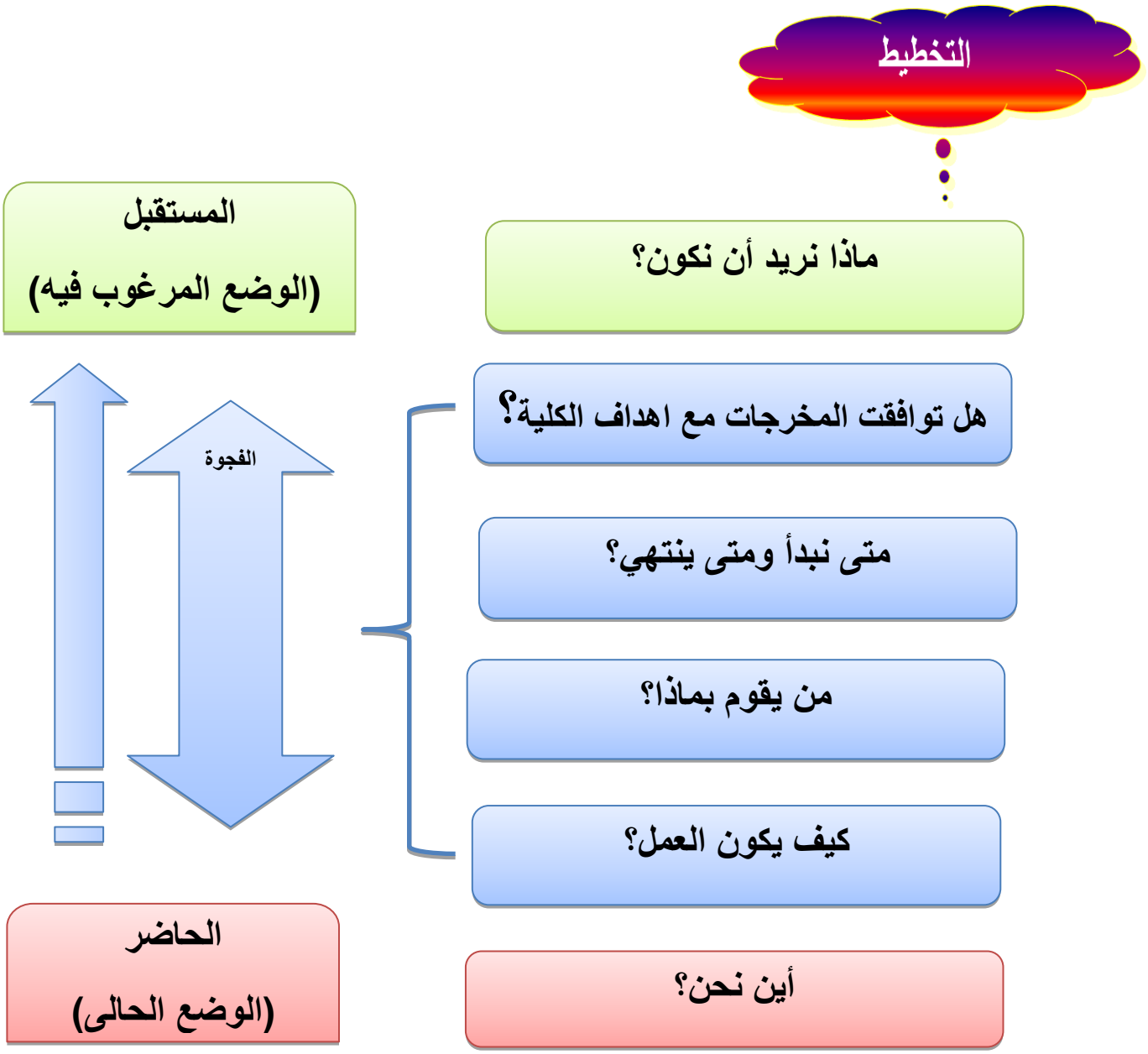
↓

لاكتساب ثقة المجتمع المحلي والإقليمي والدولي في نتائج ومخرجات التعليم العالي في مصر

↓

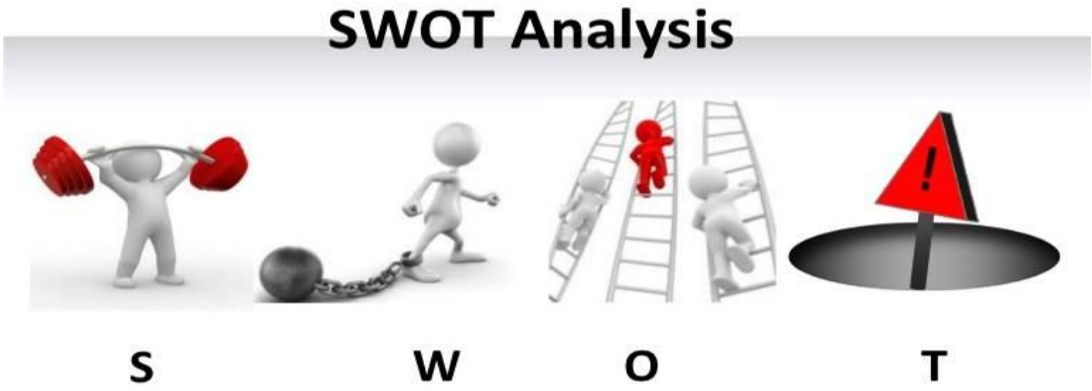
تأكد الكلية من تطبيق ما تم التخطيط له ، مع الاكتشاف المبكر للمشاكل و تصحيحها و التحسين و التطوير المستمر لبرامجها ولأدائها العلمي والخدمي.

ما هو التخطيط ؟



مفهوم التخطيط الاستراتيجي

ما هو التحليل البيئى ؟



1. **Strengths هي جوانب القوة أو التميز في كليتك ،مثل:**
   - أعضاء هيئة تدريس متميزون.
   - بنية تحتية متكاملة.
   - برامج دراسية حديثة، ومتنوعة.
   - سمعة الخريجين جيدة جداً.
   - بحث علمي متميز محلياً، وإقليمياً.
2. **Weakness هي نقاط الضعف أو جوانب القصور في كليتك ، مثل:**
   - قلة عدد الطلاب الوافدين .
3. **Opportunities هي الفرص المتاحة بالمجتمع الخارجي والتي يمكن استثمارها أو الاستفادة منها في كليتك مثل:**
   - إهتمام الدولة بجودة التعليم السياحى ووجود الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والإعتماد.
4. **Threats هي التهديدات أو المعوقات بالمجتمع الخارجي التي تواجهها كليتك مثل:**
   - تزايد حدة المنافسة من الجامعات الحكومية والخاصة داخل جمهورية مصر العربية.

جودة التعليم مسئولية من؟

الدولة

- توفر فرص التعلم الجيد المتساوية للجميع
- تكفل لمؤسسات التعليم العالي قدرا كبيرا من الذاتية
- تضع النظم والآليات اللازمة للمحاسبة والمساءلة حماية لحق الطلاب والمجتمع
- إنشاء الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد

الأطراف المجتمعية

- تشارك بفاعلية في تصميم البرامج بما يعكس احتياجات المجتمع و متطلبات سوق العمل
- تقييم الكلية ومخرجاتها
- تقديم التغذية الراجعة للكلية عن:-
  - سياساتها
  - قراراتها
  - مستوى الخريج
  - المنتج البحثى
  - الخدمات المجتمعية التي تقدمها

الكلية

- المسئول المباشر عن جودة التعليم بها ، ويشترك في تلك المسئولية القيادات الجامعية وأعضاء هيئة التدريس والعاملون والطلاب كل في مكانه

الطالب

- اكتساب المعارف والمهارات والخبرات والاتجاهات فى مجال التخصص وفى مجال الحياة والمواطنة فى إطار أخلاقى قويم

ماذا تعرف عن وحدة الجودة بالكلية؟

التعريف بالوحدة

تعد وحدة ضمان الجودة بالكلية حلقة وصل بين نظام الجودة الداخلي بأقسام الكلية وبين مركز ضمان الجودة بالجامعة وكذلك اللجنة القومية لتوكيد وضمان الجودة والتى تقوم بـــ:-

- نشر ثقافة الجودة فى مجتمع الكلية
- متابعة وتقييم الاداء لضمان الجودة فى كافة عناصر المنظومة التعليمية والانشطة البحثية والخدمية التى تقدمها الكلية
- تنمية الموارد البشرية فى ضوء معايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بما يحقق رسالة الكلية و يتفق مع استراتيجية الجامعة
- السعي لإعداد الكلية للحصول على الاعتماد.

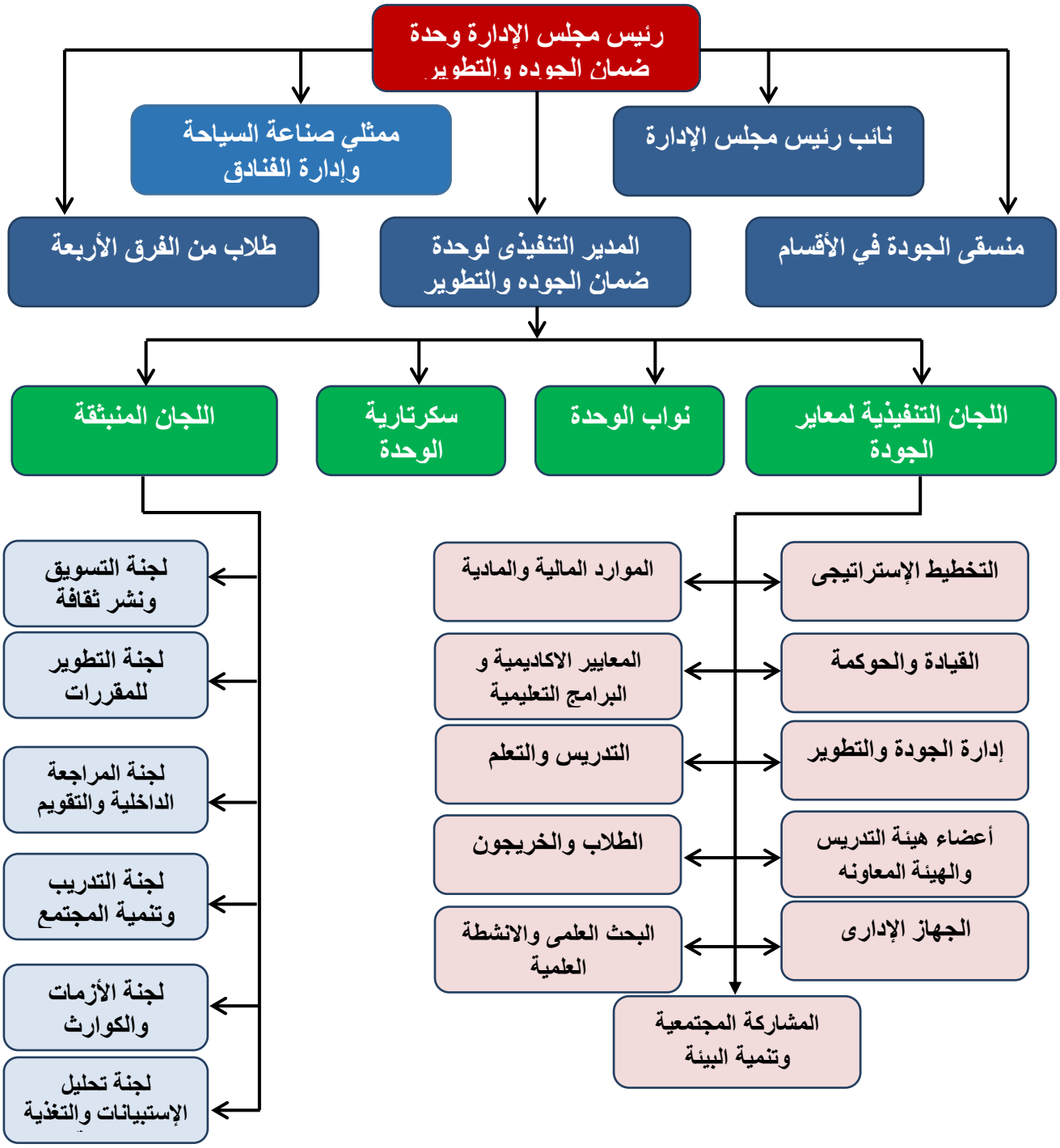
رؤية الوحدة

تتطلع وحدة ضمان الجوده الى تحقيق مستوي رفيع من الاداء والتقييم الجيد للتطوير المستمر بهدف التأهل للحصول علي الاعتماد وكسب ثقة ورضاء المستفيدون.

رسالة الوحدة

تلتزم وحدة ضمان الجودة بكلية السياحة وإدارة الفنادق – جامعة فاروس بنشر ثقافة الجودة فى مجتمع الكلية ، ومتابعة وتقييم الاداء لضمان الجودة فى كافة عناصر المنظومة التعليمية والانشطة البحثية والخدمية التى تقدمها الكلية وتنمية الموارد البشرية فى ضوء معايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بما يحقق رسالة الكلية و يتفق مع استراتيجية الجامعة ، و السعي لإعداد الكلية للحصول على الاعتماد.

الهيكل التنظيمى للوحدة



أهداف الوحدة

1. نشر ثقافة الجودة لأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والطلاب والعاملين بالأقسام والادارات داخل الكلية.
2. وضع نظم وآليات للمتابعة الداخلية وتقويم الأداء فى كافة الأنشطة الأكاديمية والبحثية والخدمية والإدارية داخل الكلية.
3. المتابعة المستمرة لسير وتطور العملية التعليمية داخل الكلية .
4. اعتماد خطة بحثية متكاملة تضمن التعاون بين الأقسام المختلفة والمساهمة فى حل المشكلات المجتمعية على أسس علمية ووضع الجامعة فى الترتيب العالمى.
5. إنشاء قاعدة معلومات لتسهيل تحقيق متطلبات جودة القدره المؤسسية والفاعلية التعليمية بالكلية.
6. ضمان اعداد الدراسه الذاتيه والتقارير السنويه
7. إستيفاء شروط ومتطلبات الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد وتأهيل الكلية للحصول على الاعتماد والمحافظة علي استمراريته.

أنشطة الوحدة

1. متابعة تطبيق إستراتيجية الكلية فيما يختص بالجودة (الرسالة والرؤية والغايات والأهداف)
2. قياس الأثر والمردود لأنشطة ضمان الجودة التي تمت بالكلية والاستفادة منها في إعداد الخطط التطويرية
3. إعداد التقارير الدورية والتقرير السنوي لتقويم الأداء وضمان الجودة بالكلية، وموقف الأقسام العلمية من نظم تنفيذها
4. مراجعة المستندات والوثائق واستيفاء المعايير التي تعدها الكلية وذلك قبل إرسالها إلى الجهات الخارجية
5. إعداد الدراسة الذاتية طبقاً لمعايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والإعتماد
6. إعداد التقارير السنوية بالكلية
7. القيام بعمل المراجعات الداخلية الدورية للأقسام العلمية

8. المشاركة الفعالة فى إعداد توصيف وتقرير البرامج والمقررات الدراسية بالكلية
9. نشر فكر ثقافة الجودة بالكلية للسادة أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والطلاب والإداريين
10. إعداد وتوزيع الإستبيانات وتحليلها إحصائياً داخل وخارج الكلية
11. تفعيل دور الطلاب فى نشر فكر وثقافة الجودة

دور الطالب فى وحدة ضمان الجودة

- المشاركة الفعالة فى تطوير المقررات والبرامج بالكلية
- المشاركة الفعالة فى إستبيانات الكلية:-
  - قواعد القبول والتحويل والتوزيع على التخصصات المختلفة بالكلية
  - الدعم الطلابى
  - الإرشاد الأكاديمى
  - جودة الخدمات التى تقدمها الكلية
  - رؤية ورسالة الكلية
  - الأهداف الإستراتيجية للكلية
  - استراتيجية التعليم والتعلم
  - للمقررات الدراسية والقائمين على التدريس
  - النمط الديمقراطى للقيادات
  - التحليل البيئى للكلية (جوانب القوة والضعف والفرص والتهديدات)
- المشاركة الفعالة فى الندوات وورش العمل
- المشاركة الفعالة فى توعية زملائك الجدد بدورهم فى العملية التعليمية ونظام الجودة بالكلية
- المشاركة الفعالة فى مجالس الكلية الرسمية

يمكن بلورة دورك الأساسي في تطبيق نظم جودة التعليم بكليتك ومساعدة كليتك في الحصول على الاعتماد فيما يلي:

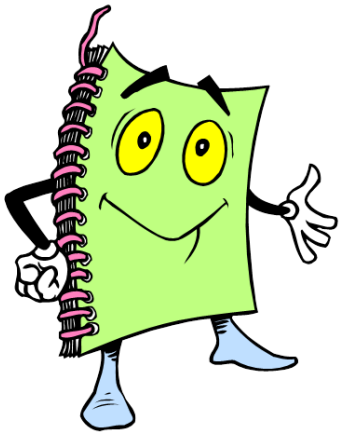
المنهج:

- اسأل أستاذ كل مقرر تقوم بدراسته عن مخرجات التعلم المستهدفة منه.
- اسأل عن توصيف البرنامج الذي تدرس مقرارته.

التعليم والتعلم:

- ساعد أساتذتك في عمليتى التعليم والتعلم، بأن تؤدي ما يسند إليك من تكليفات وقراءات .
- وشارك بفاعلية في المناقشات التي تطرح داخل قاعات المحاضرات، واطرح أسئلة هادفة وبناءة.

التقييم :



- احرص على تقييم عمليتي: التعليم والتعلم، الذي تتفاعل خلاله مع أساتذتك، وأن تكون موضوعيا إلى أقصى الدرجات، حتى يتحقق الهدف المرجو من هذا التقييم.
- وعادة ما يجرى هذا التقييم من خلال أساليب رسمية مثل (الاستبيان) الذي يتم استيفاؤه في نهاية تدريس المقرر، أو باستخدام أساليب غير رسميه مثل: أن يسألك أحد أساتذتك عن رأيك في مقرر دراسي ما أو عن خدمه تعليمية أخرى تتلقاها
- تحل بالسلوك الإيجابي وتخل عن السلبية، ففي حالة عدم رضائك عن أي شيء بمؤسستك التعليمية، فلابد من توصيله للمسئولين، وعادة ما سوف تجد بالكلية آلية مناسبة لاستقبال شكواك فأحسن استخدامها.

العمل الجماعي:

- ساعد وساند زملاءك في الفهم والتعلم، وكذلك في توضيح أهمية دورهم في تحقيق جودة التعليم لتضمن مستقبلا أفضل لك ولوطنك.

- احرص على المشاركة في أداء أنشطة التعلم مع زملائك، لتنمية مهارات العمل الجماعي.

كيف تستفيد من الدعم الطلابي ؟

- احرص على التعرف على خدمات الدعم الطلابى المتاحة بالكلية.
- احرص على مناقشة أستاذك في نتائج الامتحانات، لكي تقف على أسباب أخطائك، لتعمل على تجنبها في الامتحانات القادمة.
- احرص على التواصل الدائم مع المرشد الأكاديمي الخاص بك، واسأله عن كل ما تريد، واطلب نصيحته باستمرار.

كيف ارسم سياسات كليتي؟

- احرص على تمثيلك في اتخاذ القرارات بكليتك، وفي وضع خطط التطوير والخطة الاستراتيجية للكلية، وذلك من خلال إشارك ممثلين عنك وعن زملائك في اللجان المختلفة بالكلية
- تعرف على رؤية ورسالة الكلية، وخطتها المستقبلية، وشارك برايك في عمليات التحسين والتطوير.

كيف تتخذ قرارات سديدة ؟

- اتخذ قرارات بناءه، وناقشها مع إدارة الكلية، بهدف مزيد من تحقيق نظم الجودة
- عبر عن مدى رضائك عن الممارسات التى تقوم بها الكلية، سواء منها ما يخص أعضاء هيئة التدريس أو الجهاز الإدارى، أو التجهيزات والمعامل التى توفرها الكلية.
- قارن بين ما تكتسبه من مهارات مع متطلبات سوق العمل وأصحاب مؤسساته والمعنيين بالأمر. وحدد فى ضوء ذلك متطلباتك التى تناقشها فى مؤسستك، وقدم بها مقترحات بناءه.

اعتماد الكلية:

- سوف يتوالى على كليتك زيارات للمراجعة، يقوم بها مراجعون خبراء في مجال جودة التعليم تابعين للهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، احرص على إمدادهم بالمعلومات الصحيحة دون المبالغة عندما يطلب رايك في هذا الشأن

المشاركة المجتمعية:

- شارك مؤسستك في برامج التوعية المجتمعية والبيئية، فهي جزء لا يتجزأ من متطلبات اكتسابك لمهارات العمل.
- قدم الخدمة لأعضاء المجتمع المحلى، وشارك فى تفعيل المشاركة المجتمعية التى تقوم بها الكلية.
- شارك بفاعلية فى الندوات العلمية، واجراء البحوث التى يتم تدريبك من خلالها على المهارات العقلية والعملية التى يتطلبها سوق العمل

الموارد والتجهيزات بالكلية:

- احرص جيدا على الاستفادة من موارد كليتك (مثل المكتبة وأجهزة الحاسب الآلي، والمعامل والمحاكيات).
- أحسن استخدام هذه الموارد، فهى من أجلك

المحاسبة المستمرة:

- حاسب نفسك أولا بأول، واحكم على مدى مراعاتك لمواصفات الطالب الجيد .
- تابع ما يحدث في كليتك في ضوء معايير الجودة للإسهام فى التطوير.

هل لي دور خارج حدود كليتى؟

اشارك كليتي فى برامج التوعية المجتمعية والخدمات البيئية، فهي جزء لا يتجزأ من متطلبات اكتسابك لمهارات العمل.

+

احرص على المشاركة الفعالة في الجهود القومية الهادفة إلى تحسين و تطوير التعليم ، من خلال المشاركة في الاستبيانات و الاستفتاءات التي تطرحها الكلية من خلال موقعها الالكتروني.

ماذا يعود عليك عزيزي الطالبَ من تطبيق نظم الجودة في كليتك؟

- التزام الكلية بالعدالة و عدم التمييز بين الطلاب
- ارتقاء الكلية بمحتوى البرنامج التعليمي ليحقق المعايير الأكاديمية القومية و التي تضمن اكتسابك لمواصفات الخريج الملائمة لنوع و مستوى الشهادة التي تحصل عليها
- توفر الكلية المصادر المتعددة والحديثة و الكافية لتعلمك
- تضع الكلية قواعد لتقييم أدائك بعدالة وموضوعية مع الالتزام بالأهداف المطلوبة من تدريس المقررات (مخرجات التعلم المستهدفة من المقررات) والمعلنة لك
- توفر الكلية سبل الدعم الطلابي المختلفة سواء الدعم الأكاديمي أو توفير مجالات الأنشطة الطلابية والخدمات الصحية وغيرها
- تستطلع الكلية رضاءك عن المقررات والأنشطة التعليمية وسبل الدعم التي توفرها بهدف
- تحسينها لتلاقي احتياجاتك.
- تحترم الكلية رأيك و تشركك في اتخاذ القرار وتتعامل مع شكواك بجدية و شفافية.

مخرجات التعلم Intended Learning Outcomes (ILo's)

عبارات أدائية محددة توضح الأداء المتوقع حدوثه من الطالب كنتيجة لدراسته للمساق الدراسي. أو هي عبارات أدائية توضح ما الذي ينبغي أن يعرفه الطالب ويكون قادرا على فعله بعد استيفائه متطلبات المساق الدراسي والنجاح فيه. وهي كذلك عبارات أدائية توضح المعارف والمهارات والمواقف والاتجاهات والقيم المتوقع تحققها للطالب بعد دراسته للمساق الدراسي والنجاح فيه.

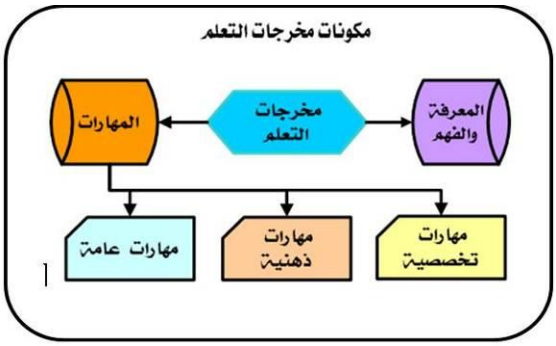
مكونات مخرجات التعلم

تتكون من مكونين رئيسين هما:

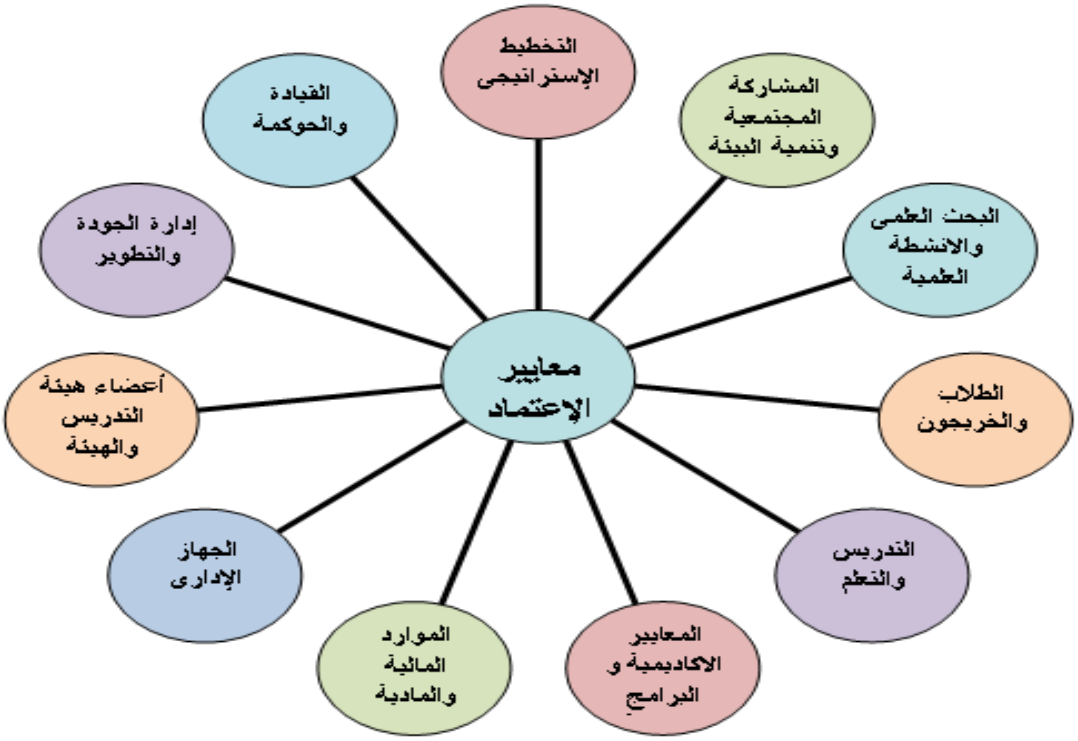
(1) المعرفة والفهم

(2) المهارات، وفيما يأتي ملخص لها

1. مهارات ذهنية Intellectual or cognitive skills
2. مهارات تخصصية مهنية أو نوعية Subject-specific (Professional) skills
3. مهارات عامة General or Transferable Skills



ما هي معايير الاعتماد التي حددتها الهيئة؟



هل لشهادة الاعتماد مدة صلاحية؟

المفاهيم الأساسية والمصطلحات

- **ضمان الجودة:** العملية الخاصة بالتحقق من أن المعايير الأكاديمية والمؤسسية المتوافقة مع رسالة المؤسسة التعليمية قد تم تحديدها وتعريفها وتحقيقها على النحو الذى يتوافق مع المعايير المناظرة لها سواء على المستوى القومي أو العالمي
- **معايير الاعتماد:** المعايير هى الحد الأدنى المطلوب توافره لدى المؤسسة وتعتبر موجهات للأداء والممارسات ويتم الاعتماد فى ضوء مدى استيفاء المؤسسة لها وعلى المؤسسة دوما أن تراجع مدى استيفائها لهذه المعايير وهى تشتمل على ثمانية معايير ترتبط بقدرة المؤسسة وثمانية معايير ترتبط بالفاعلية التعليمية لها (راجع دليل الاعتماد على موقع الهيئة).
- **زيارات المراجعة:** زيارات تتم بمعرفة فريق مشكل من الهيئة القومية (يعرف بفريق المراجعة الخارجية) لتقويم مدى استيفاء المؤسسة التعليمية لمعايير الجودة و الاعتماد.
- **المؤسسة التعليمية (مشار إليها بالمؤسسة):** هي الكلية أو المعهد العالى الذى تنتمى إليه للحصول على الدرجة العلمية (بكالوريوس أو ليسانس) أو درجة أعلى (دبلوم /ماجستير/دكتوراه...)
- **رسالة الكلية / المعهد:** هي الوجه الذي يعبر عن الكلية / المعهد ومجال عملها وتعتبر الموجه الأساسى لكافة أنشطتها وتوضح هويتها وماذا تسعى الكلية / المعهد إلى تحقيقه.
- **وحدة إدارة الجودة:** الوحدة المسئولة عن إدارة الجودة داخل المؤسسة ويتوافر لديها كافة الوثائق والأدلة الخاصة بإدارة الجودة فى المؤسسة.
- **الأستاذ الجامعي:** يقصد به فى سياق هذا الدليل عضو هيئة التدريس (أستاذ – أستاذ مساعد– مدرس) أو عضو الهيئة المعاونة (مدرس مساعد – معيد).
- **مرشد أكاديمي:** يقدم خدمات الإرشاد الأكاديمى من خلال متابعة أداء الطالب ومعاونته في اختيار المقررات أو تغييرها كل فصل دراسي ... إلخ ومن أهم الخصائص التي يتحلى بها المرشد الأكاديمي: العدل، والدفء في المعاملة، التأثير، فهم الدور الإرشادي، مراعاة مشاعر الطلبة، الاهتمام بتقدم سيرهم الدراسي، والمقدرة على حل مشكلاتهم، والتعامل مع كافة مستوياتهم الدراسية .يتقبل الموضوعات الإرشادية برحابة صدر، يشجع الطلبة على اتخاذ قراراتهم بأنفسهم، ويتفهم مشكلاتهم وحاجاتهم، ولدية القدرة على تطوير قدراتهم، ويتواجد في مكتبه عند الحاجة **له.**

- **مواصفات الطالب الجيد:** يمتلك مجموعة من المعارف والمهارات والخبرات والاتجاهات فى مجال التخصص وفى مجال الحياة والمواطنة فى إطار أخلاقى قويم وقد حددت الهيئة مجموعة من المعايير يجب توافرها فى الخريج يسعى الجميع (الأستاذ – الطالب– القيادات ... إلخ) لتحقيقها من خلال منظومة الجودة.
- **المعنيون بالأمر:** جميع أعضاء مجتمع المؤسسة والمجتمع المحلى أو المدني ذوو الصلة بالمؤسسة.
- **الطلاب المتعثرين:** ذوو صعوبات تعلم. ومن لم يحققوا النتائج التعليمية المستهدفة والمعرضون للرسوب.
- **المراجعون الخارجيون والمراجعون الداخليون:** المراجعون الخارجيون هم الفريق المشكل من الهيئة للقيام بالمراجعة الخارجية بينما المراجعون الداخليون هم أى فريق عمل تشكله الكلية أو الجامعة للتحقق من استيفاء معايير الجودة بالمؤسسة.
- **المجتمع المحلى:** كافة الأفراد والمؤسسات والجهات التي لها اهتمام أو مصلحة ما مثل النقابة المهنية المرتبطة ببرامج المؤسسة، وأفراد ومؤسسات المجتمع المدني التي تتعامل مع المؤسسة كمستهلكين لخدماتها، أو يقومون بتوفير أماكن للتدريب، أو يشكلون المجتمع المحلي للمؤسسة جغرافيًا ...إلخ.
- **المشاركة المجتمعية:** الاندماج الفعال بين المجتمع والمؤسسة من خلال إسهام متبادل فى جهود متواصلة لتحسين التعليم وزيادة فاعليته وحل مشكلات مجتمعية وتقديم خدمات لأفراده ومؤسساته بما يعود بالنفع والفائدة على المجتمع وعلى المؤسسة التعليمية.
- **الإرشاد الأكاديمي:** تعريف الطلاب بالبرامج الأكاديمية والأنظمة والقوانين داخل الكلية / المعهد، وكذلك كشف ميولهم وقدراتهم وإتاحة الفرصة لهم للاستفادة من خبرات أعضاء هيئة التدريس لمساعدتهم في حل مشكلاتهم بالطرق العلمية الملائمة لكل حاله .ويهدف أيضًا إلى مساعده الطالب على اكتشاف ذاته واتخاذ قراراته بنفسه وخاصة كيفية التغلب على الصعوبات التي تعترض مساره الدراسي.
- **التخطيط الاستراتيجي:** تحديد رؤية ورسالة المؤسسة وغاياتها وأهدافها الإستراتيجية التي يجب أن تحقيقها في فترة زمنية طويلة (٥ سنوات فأكثر) وكذلك الوسائل اللازمة لتحقيق ذلك.
- **الخطة الإستراتيجية:** تمثل ناتج عملية التخطيط الاستراتيجي، ويجب أن تكون مكتوبة ومعتمدة وتحدد رؤية ورسالة المؤسسة، وغاياتها وأهدافها الإستراتيجية، والوسائل المتاحة والمستقبلية لتحقيق ذلك، وتعكس إستراتيجية الجامعة /الأكاديمية.

- **الخطة التنفيذية لإستراتيجية المؤسسة:** تتضمن مختلف الأنشطة والمهام المطلوب القيام بها من أجل تحقيق غايات المؤسسة وأهدافها الإستراتيجية، مع تحديد دقيق للمسئوليات والجدول الزمني ومؤشرات المتابعة والتقييم، ومستويات الإنجاز.
- **الإجراءات التصحيحية والوقائية:** هى مجموعة الإجراءات التى تقرر المؤسسة القيام بها لاستيفاء معايير غير مستوفاه أو لتعزيز الأداء الخاص ببعض المعايير المستوفاه بالفعل للحفاظ على استيفائها ويوضع ذلك من خلال إجراءات منظمة تحدد المهام وتوزيع الأدوار والزمن المحدد للتنفيذ ويتم متابعتها فيما يعرف بخطة التحسين.
- **التطوير:** تلك الجهود المخططة التى يبذلها أفراد مجتمع المؤسسة لتطوير مستوى أدائها.
- **خطط التطوير:** تحديد المهام المطلوبة لعملية التطوير ومسئوليات التنفيذ والإطار الزمنى وآلية للمتابعة وإجراءات بديلة في حالة تعثر التنفيذ.
- **آلية مناسبة :**طريقة تعلنها الكلية / المعهد وتتبناها تتناسب مع طبيعتها وطبيعة الطلاب بها مثل صندوق شكاوى – التقدم بطلب أو تظلم – إرسال بريد الكترونى...
- **الاستبانة (الاستبيان)** أدوات مقننة لاستطلاع رأى أو تجميع بيانات عن موضوع / موضوعات محددة وتعد وفقا لشروط علمية ويتم تحليل نتائجها إحصائيا لمعرفة الآراء.
- **تغذية راجعة:** الاستفادة من نتائج عملية التقويم وتصحيح المسار نحو الهدف المطلوب
- **البرامج الأكاديمية:** يتم تنفيذها فى المؤسسات يهدف الحصول على درجة علمية (بكالوريوس/ ليسانس / ماجستير /دكتوراه ...إلخ) ، ويتضمن المناهج والمقررات والأنشطة التي تكسب الطالب المعرفة والمهارات والقيم اللازمة لتحقيق أهداف تعليمية مخططة، وفي تخصص دراسي محدد.
- **ملف البرنامج / المقرر:** ملف يحتوى على توصيف المقرر وتقاريره عن الأعوام السابقة وأنشطة التدريس والتقويم وتعليقات الطلاب ورأى الخبراء والإجراءات التى اتخذت لتحسينه والإجراءات الجارى تنفيذها وكل مايرتبط بالمقرر ليضمن أدا ء أفضل حيث يتم الاستفادة من خبرات العام الماضى فى تحسين الأداء ويضمن ارتقاء وتحسن الأداء بغض النظر عن المسئول عن المقرر.
- **توصيف البرنامج/المقرر:** يضم تحديد المعايير الأكاديمية والأهداف والنتائج التعليمية المستهدفة واستراتيجيات التدريس والتقويم، ويحدد المقررات الدراسية وتوزيع ساعاتها وكل مايرتبط بالبرنامج لنجاح تنفيذه.

- **التعلم التعاوني:** التعلم التعاوني هو أسلوب تعلم يتمحور حول الطالب حيث يعمل الطلاب ضمن مجموعات غير متجانسة (تضم مستويات معرفية ومهارية مختلفة) لتحقيق هدف تعليمي ٦ أفراد .وأحد أهم مسلمات التعلم – مشترك، يتراوح عدد أفراد كل مجموعة ما بين ٤ التعاوني أنه لا يسمح للطلاب أن يكونوا متلقين سلبيين، بل يتم حثهم على المشاركة الفاعلة في التعلم ليتفاعلوا مع زملائهم ويشرحوا لهم ما تعلموه ويستمعوا لوجهات نظرهم، ويشجع بعضهم البعض ويدعمه.
- **التعلم الذاتي:** قدرة الطالب على الاستمرار في تنمية قدراته ومهاراته المعرفية والذهنية والمهنية ذاتيًا، وذلك بخلاف الطرق النمطية في التعلم.
- **التدريب الميداني:** تدريب فى مجال العمل الذى يعد الطالب للالتحاق به مثل التدريب بالمصانع والمستشفيات والمدارس ... إلخ.
- **نواتج التعلم المستهدفة (مخرجات التعلم):** ماينبغى أن يكتسبه المتعلم من معارف ومهارات واتجاهات وقيم وتعكس المعايير الأكاديمية، وقابلة للقياس، وكذا ترتبط بشكل واضح بالطرق المختلفة لتقويم الطلاب.
- **الساعات المكتبية:** ساعات محددة يتواجد بها أعضاء هيئة التدريس بمكاتبهم لاستقبال الطلاب ومناقشة أية مشكلات تعليمية ترتبط بهم والعمل على إرشادهم لحلها.
- **دليل الطالب:** دليل تقوم الكلية /المعهد بإعداده وتوزيعه على الطلاب يحوى معلومات تهمهم عن الكلية / المعهد والبرامج المتاحة وآليات الالتحاق بها والخدمات التعليمية والاجتماعية والصحية والنفسية والثقافية ...إلخ التي تقدمها الكلية /المعهد وكيفية الاستفادة منها.
- **تقويم الطلاب:** مجموعة من الطرق التي من بينها الامتحانات تقرها المؤسسة لقياس مدى انجاز وتحقيق نتائج التعلم المستهدفة (قدرات ومهارات الطلاب المعرفية والذهنية والمهنية) من برنامج تعليمي أو مقرر دراسي معين.