****

**Quality Assurance and Management in ETVET Sector**

**ضبط الجودة والإدارة في قطاع التعليم والتدريب المهني والتقني**

**Directorate of ETVET Council (2018)**

**مديرية شؤون مجلس التشغيل والتعليم والتدريب التقني والمهني**

**Key QAM Terms (for discussion/review)**

**المصطلحات الأساسية في مجال إدارة و ضبط الجودة ( للمناقشة والمراجعة)**

1. **Accreditation (institution/programme)**

Formal recognition by an independent body, which is a process of quality assurance through which accredited status is granted to an education or training provider, showing it has been approved by the relevant legislative or professional authorities by having met predetermined standards. CEDEFOP 2008, Europe.

1. **الاعتماد (المؤسسة / البرنامج)**

إعتراف رسمي من قبل جسم مستقل (هيئة ، مؤسسة ، مركز، ...) ، والإعتماد عبارة عن عملية ضبط للجودة يتم من خلالها منح حالة "معتمد" لأ حد مزودي التعليم أو التدريب ، وبما يتضمن اعتراف و موافقة السلطات المخولة أو المهنية المختصة بموجب التشريعات الناظمة في ضوء تلبيتها والتزامها بمعايير محددة سلفًا.

 CEDEFOP 2008 ، أوروبا.

1. **Assessment**

A quality assurance procedure which monitors the quality of teaching and learning and results in a graded judgment about the quality of a VET provider or programme. OECD 2009

The sum of methods and processes used to evaluate the attainments (knowledge, know-how, skills and competences) of an individual, and typically leading to certification (as a result of formal, non-formal or informal learning). UNEVOC/NCVER 2009, Global

1. **التقييم / التحقق**

عملية أو سلسلة من الإجراءات غايتها ضبط الجودة بحيث يتم رصد ومتابعة جودة التعليم والتعلم ونتاجاته، يفضي إلى إصدار حكم وفق سلم تقدير مقنن خاص بجودة برنامج أو مزود من برامج ومزودي التعليم والتدريب المهني.

 OECD 2009

مجموع الطرائق والعمليات المستخدمة في تقييم والتحقق من تحصيل المتعلم أو المتدرب من المعارف والمهارات والكفايات المفضي إلى تحقيق منحه شهادة في مستوى معين وكنتيجة لتعلم نظامي أو غير نظامي

UNEVOC/NCVER 2009, Global

1. **Assessor**

A person that is able to conduct internal and external assessment for specific qualifications and/or part qualifications.

SAQA 2013, South Africa

In other words, the assessor is an experienced and qualified professional who carries out the assessment, compares collected evidences with the performance standards / criteria of the job and then makes a formal assessment of the individual’s competence. UNEVOC 2018, Global

1. **المقيِّم**

الشخص القادر على إجراء تقييم داخلي وخارجي لمؤهلات محددة و / أو جزء من تلك المؤهلات.

SAQA 2013 ، جنوب أفريقيا

بعبارة أخرى ، المقيِّم هو شخص خبير ومعتمد الذي يقوم بإجراء التقييم ، ويقارن الأدلة التي تم جمعها بمقاييس / ومعايير الأداء الوظيفي المعتمدة للتأهيل، وبموجبه يصدرحكما رسميا أو نظاميا على كفايات الأفراد الذين تم تقييمهم. يونيفوك 2018 ، جلوبل

1. **Benchmarking**

The process of comparing an organization’s performance, practices and procedures with those of leaders in the same or a different field of activity, in order to identify areas for improvement. UNEVOC/NCVER 2009, Global.

1. **المقارنة المعيارية**

عملية مقارنة أداء المنظمة وممارساتها وإجراءاتها مع منظمة أخرى رائدة في نفس المجال أو حتى في مجال نشاط مختلف ، من أجل تحديد مجالات التحسين والتطوير . UNEVOC / NCVER 2009، Global.

1. **Capacity Building**

The process by which individuals, groups, organizations, institutions (ETVET Directorate, AQACHEI, CAQA etc) and societies increase their ability to:

* Perform core functions, solve problems, define and achieve objectives; and,
* Understand and deal with their development needs in a broad context and in a sustainable manner. UNDP 1997
1. **بناء القدرات**

العملية التي يقوم بها الأفراد والمجموعات والمنظمات و المجتمعات والمؤسسات مثل ETVET ، AQACHEI ، CAQA وغيرها لتطوير وتحسين قدراتهم نحو:

* أداء وظائفهامومهامهامالأساسية وحل المشكلات وتحديد الأهداف وتحقيقها و
1. فهم احتياجاتهم الإنمائية والتعامل معها على نطاق واسع ومستدام . برنامج الأمم المتحدة الإنمائي 1997
2. **Certificate**

An official document, issued by an awarding body, which records the achievements of an individual following a standard assessment procedure. NCVER 2013, Australia

1. **الشهادة**

وثيقة رسمية ، تصدرها جهة مانحة مرخصة ، توثق إنجازات أو تحصيل فرد باتباع خطوات وإجراءات تقييم معياري معتمد .. NCVER 2013 ، أستراليا

1. **Certification (of a qualification)**

The process of issuing a certificate, diploma or title formally attesting that a set of learning outcomes (knowledge, know-how, skills and/or competences) acquired by an individual have been assessed and validated by a competent body against a predefined standard. CEDEFOP 2008, Europe

1. **شهادة مؤهل أو تأهيل**

عملية إصدار شهادة أو دبلوم أو لقب تثبت رسميا أن مجموعة من نتاجات التعلم من المعارف والمهارات والكفايات المكتسبة من أحد الأفراد قد تم تقييمها والتحقق من صحتها من قبل هيئة مؤهلة و مختصة وفقاً لمعايير محددة ومعتمدة CEDEFOP 2008 ، أوروبا

1. **Competence[[1]](#footnote-1)**

Competence indicate a satisfactory state of knowledge, skills and attitudes and the ability to apply them in a variety of situations. EU Commission (OpenCred study) 2016, Europe; ILO 2006.

In other words, it is the ability to perform a task and being able to explain why the task is performed as it is.

1. **الكفاية**

تشير الكفاية إلى حالة مُرضية من المعرفة والمهارات والمواقف والقدرة على تطبيقها في مجموعة متنوعة من الحالات. وفق تعريف مفوضية الاتحاد الأوروبي دراسة Open Cred) 2016 ، أوروبا ؛ منظمة العمل الدولية 2006.

وبعبارة أخرى ، هي القدرة على أداء مهمة ما والقدرة على شرح أو تفسير سبب أداء تلك المهمة على ذلك النحو.

1. **Competence Assessment**

Competence Assessment is the (process of) gathering and judging evidence in order to decide whether a candidate has achieved competence, as a result of formal, non-formal or informal learning. Judging implies measurement against the criteria for what people must know and be able to do within the context and specified in the competency standard. TVET Glossary, Mongolia 2018

1. **تقييم الكفاية**

هي (عملية) أو إجراءات جمع وحصر الأدلة التي تؤيد اكتساب الفرد لكفاية ما ، وكنتيجة لتعلم رسمي نظامي أو غيره . ويتضمن ذلك قياس الأداء ومقارنته بالمعايير المعتمدة لذلك الأداء أي بما يجب عليهم تعلمه وعمله أو القيام به في السياق المحدد للكفاية مضمونا ومعاييرا. TVET Glossary ، منغوليا 2018

1. **Competence Based Learning/Training**

Competence-Based Learning (CBL) or Competence-based Training and Education (CBET) is an approach to vocational education and training that places emphasis on what a person can do in the workplace as a result of completing a program of training, on the development of competences.

Competence-based training programs are often comprised of modules broken into segments called learning outcomes, which are based on standards set by industry, and assessment is designed to ensure each student has achieved all the outcomes (skills and knowledge) required by each module. TVET Glossary, Mongolia 2018

1. **التعلم / التدريب القائم على الكفايات**

التعليم القائم أو المبني على الكفايات (CBL) أو التدريب والتعليم القائم على الكفايات (CBET) عبارة عن نهج للتعليم والتدريب المهني يركز على ما يمكن أن يفعله الشخص في مكان العمل نتيجة لاستكمال متطلبات البرنامج التدريب المبني على الكفايات

غالباً ما تتكون برامج التدريب القائمة على الكفايات من وحدات تدريبية نمطية مستقلة تعكس كل منها نتاجا تعلميا ، يستند إلى معايير تحددها قطاعات العمل ، ويتم تصميم التقييم واختبارات التحقق والتحصيل بما يضمن تحقيق المتعلم لكافافة المهارات والكفايات التي اشتملت عليها الوحدة. TVET Glossary ، منغوليا 2018

1. **Compliance**

Conformity with regulatory requirements, contractual obligations and or pre-defined quality standards. Glossary of Terms, ETVET Council/ILO, 2015

1. **المطابقة أو الإمتثال**

وتعني المطابقة مع المتطلبات التنظيمية ، والالتزامات التعاقدية ، أو معايير الجودة المحددة مسبقا. مسرد المصطلحات ، ETVET Council / ILO ، 2015

1. **Curriculum**

The term curriculum refers to the design, organisation and planning of learning activities, while the term programme refers to the implementation of these activities. CEDEFOP (Modularisation) 2015, Europe

Curriculum consists mainly of:

* Objectives or learning outputs
* Content of learning
* Proposed teaching training and learning strategies, methods and techniques
* Proposed criteria and tools for evaluation
* Instructional plan
* Required resources

(Abdelbasit Saleh –KE2-CD&TOT)

1. **المناهج**

يشير مصطلح المنهاج إلى تصميم وتنظيم وتخطيط الأنشطة التعلمية التعليمية ، بينما يشير مصطلح "البرنامج" إلى تنفيذ تلك الأنشطة. CEDEFOP (Modularisation) عام 2015 ، أوروبا

تتضمن المناهج:

* أهداف أو نتاجات التعلم
* محتوى التعلم
* الإستراتيجيات المقترحة للتعليم والتدرب والتعلم
* المعاير والأدوات المقترحة للتقييم
* الخطة الدراسية
* الموارد اللازمة للتنفيذ
1. **Evidence**

It is a proof of any fact or information including data. In VET, evidence in the context of competence assessment and verification, is the information gathered and matched against a unit of competency to provide proof of competency. The three most common types of evidence are: observation, work products and replies to (oral and written) questions. TVET Glossary, Mongolia 2018

1. **الدليل أو المؤشر**

إثبات لحقيقة أو معلومات أو بيانات . في التعليم والتدريب المهني ، والدلائل أو المؤشرات في نطاق تقييم والتحقق المبني على الكفايات يتضمن جمع اليانات والمعلومات ذات الصلة ومطابقتها بكفاية محددة ، و الأنواع الثلاثة الأكثر شيوعًا من الدلائل والمؤشرات هي: الملاحظة المباشرة و ومنتجات العمل وإجابات الإختبارات الشفوية والكتابية . TVET Glossary ، منغوليا 2018

1. **Industry**

***Industry*** means the bodies that have a stake in the services provided by training providers. These can include, but are not limited to:

enterprises/industry clients, e.g. employers;

group training organisations;

industry organisations;

industry regulators; e) industry skills councils or similar bodies;

industry training advisory bodies; and,

unions.

Standards for Registered Training Organisations (RTOs), Australia, 2015

1. **نشاط صناعي /قطاعي (صناعة)**

يندرج في هذا السياق كل أو جزء من الهيئات أو المنظمات المعنية والمستفيدة من الخدمات المقدمة من قبل مزودي التدريب. ويمكن أن تشمل هذه ، على سبيل المثال لا الحصر:

* الشركات / عملاء الصناعة ، ومنها على سبيل المثال أصحاب العمل
* منظمات مزودي التدريب –جمعياتهم ونقاباتهم -
* المنظمات والقطاعات الصناعية وغيرها
* الهيئات الناظمة أو الضابطة من مثل :مجالس المهارات الصناعية أو الهيئات المماثلة ؛
* الهيئات الاستشارية للتدريب القطاعي
* النقابات والإتحادات العمالية والمهنية .

Standards for Registered Training Organisations (RTOs), Australia, 2015

1. **Internal Quality Assurance**

A process to review the practice against documented procedures usually carried out by stakeholders within the organization. Also known as internal quality audit in some literature. TVET Glossary, Mongolia 2018

1. **ضمان أو توكيد الجودة الداخلية**

 هي عملية لمراجعة الممارسات على أرض الواقع ومقارنتها بالممارسات المطلوبة والموثقة ، وعادة ما يتم تنفئذ ذلك من قبل دهات متخصصة ومعنية من داخل المنظمة ،ويطلق عليها أو تقابل في الأدب الإداري ما اصطلح على تسمية التدقيق الداخلي للجودة .. TVET Glossary ، منغوليا 2018

1. **Qualifications Framework**

An instrument for the development and classification of qualifications (e.g. at national or sectoral level) according to a set of criteria (e.g. using descriptors) applicable to specified levels of learning outcomes. CEDEFOP 2008, Europe

1. **إطار عمل المؤهلات**

أداة لتطوير وتصنيف المؤهلات وعلى المستويين الوطني أو القطاعي على سبيل المثال ، وفقًا لمجموعة من المعايير (مواصفات ومؤهلات) تنطبق أو ترتبط بمستوى محدد من مخرجات التعلم

. CEDEFOP 2008 ، أوروبا

1. **Qualifications System**

All activities related to the recognition of learning outcomes and other mechanisms that link education and training to the labour market and civil society. These activities include:

1. definition of qualification policy, training design and implementation, institutional arrangements, funding, quality assurance
2. assessment, validation and certification of learning outcomes CEDEFOP 2008, Europe
3. **نظام المؤهلات**

هو جميع الأنشطة المتعلقة بالاعتراف بمخرجات التعلم والآليات الأخرى التي تربط التعليم والتدريب بسوق العمل والمجتمع المدني. تشتمل هذه الأنشطة على ما يلي:

ا. تعريف سياسة المؤهلات ، تصميم وتنفيذ التدريب ، الترتيبات المؤسسية ، التمويل ، ضبط الجودة

ب. التقييم والتحقق واصدار الشهادات واعتماد مخرجات التعلم CEDEFOP 2008 ، أوروبا

1. **Qualification**

A package of standards or units judged to be worthy of formal recognition in a certificate. ILO (SED) 2007, Global

1. **المؤهلات**

رزمة المعايير أو الوحدات المحكمة والمقبولة لغايات الإعتراف الرسمي في أي شهادة تمنح في سياق عملية الإعتماد

. ILO (SED) 2007، Global

1. **Quality**

The totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs". In simpler words, one can say that a product has good quality when it "complies with the requirements specified by the client". ISO 9001:2015

1. **الجودة**

مجموع خصائص وميزات المنتج :سلعة أو الخدمة التي تؤثر في قدرته على تلبية إحتياجات محددة أو ضمنية ". وبعبارة أبسط ، يمكن للمرء أن يقول إن المنتج يتمتع بجودة جيدة عندما" يتوافق مع المتطلبات المحددة من قبل العميل

وبعبارة أخرى الجودة تعنب ملاقاة متطلبات العملاء واحتياجاتهم

1. **Quality Accredited or Endorsed**

The formal recognition awarded by a regulatory body (AQACHEI/CAQA/ISO) or training authority (BAU/VTC/MOE) to a registered training provider on the basis of its implementation of a quality system. *Adapted from* NCVER 2013, Australia

1. **الجودة المعتمَدة أو المؤيَدَة أي المصادقة عليها**

الاعتراف الرسمي الممنوح من قبل هيئة اعتماد مرخصة مثل (AQACHEI / CAQA / ISO) أو سلطة التدريب (BAU / VTC / MOE) بمزود تدريب مسجل في ضوء التزامه و تطبيقه لنظام جودة في أدائه . مقتبس من NCVER 2013 ، أستراليا

1. **Quality Assurance**

Processes and procedures for ensuring that qualifications, assessment and programme delivery meet certain standards. ILO (SED) 2007, Global

This is “part of quality management focused on providing confidence that quality requirements will be fulfilled.” ISO9001:2015

1. **ضمان أو توكيد الجودة**

العمليات والإجراءات المتبعة للتأكد أو التحقق من تلبية ومطابقة المؤهلات والتقييم وتنفيذ البرامج لمعايير معينة

. ILO (SED) 2007، Global

و هو "الجزء من إدارة الجودة الذي يركز على ضمان توفير وبناء الثقة بأنه سيتم الوفاء بمتطلبات الدودة واستحقاقاتها

" ISO9001: 2015

1. **Quality Audit**

Methodical examination of an organization’s quality management system, in whole or in part, to assure conformance to a specific quality standard (e.g., ISO 9001).

Quality audits may be conducted by external (third) parties or they may be done internally. “Certification audits” must be conducted by third-party auditors. TESDA 2010, Philippines

1. **تدقيق الجودة**

هو إجراء فحص منهجي لنظام إدارة الجودة في المنظمة ، كليًا أو جزئيًا ، لضمان التوافق مع معيار من معايير ال جودة على سبيل المثال ، ISO 9001.

يمكن إجراء عمليات تدقيق الجودة من قبل أطراف خارجية ( طرف ثالث) أو قد تتم داخليا. بمراعاة أن عمايات التدرقيق التي تنتهي بشهادة يجب أن تتم من قبل يجب إجراء من قبل مدققين خارجيين.

TESDA 2010 ، الفلبين

1. **Quality control**

***Quality control***is that “part of *quality management* focused on fulfilling *quality requirements*.” ISO9001:2015

**Note:** While quality assurance relates to how a process is performed or how a product is made, quality control is more the inspection aspect of quality management.

1. **ضبط الجودة**

ضيط الجودة "جزء من **إدارة الجودة** حيث بنم التركيز على ضمان الوفاء بمتطلبات الجودة ". ISO9001: 2015

**ملاحظة: في الوقت الذي تركز فيه عمليات ضمان وتوكيد الجودة على الكيفية التي يتم من خلالها إجراء العمليات أو الإنتاج ، فإن مراقبة وضبط الجودة تعنى في الجانب التنفتيشي من إدارة الجودة.**

1. **QA Cycle (PDCA: Plan-Do-Check-Act)**

The [*plan-do-check-act* (PDCA) cycle](http://asq.org/learn-about-quality/project-planning-tools/overview/pdca-cycle.html), also known as Deming Cycle or Shewhart Cycle:

1. Plan: Identify an opportunity and plan for change.
2. Do: Implement the change on a small scale.
3. Check: Use data to analyse the results of the change and determine whether it made a difference.
4. Act: If the change was successful, implement it on a wider scale and continuously assess your results. If the change did not work, begin the cycle again. ISO9001:2015
5. **دورة ضبط الجودة: خطط-إعمل-تحقق-إعمل**

دورة **خطط-نفذ-تحقق-إعمل** ، والمعروفة أيضًا باسم دورة دمينج أو دورة شوارت:

ا. خطط: تحديد فرصة وخطة للتغيير.

ب. نفذ: نفذ التغيير على نطاق صغير.

ج. تحقق: استخدم البيانات لتحليل نتائج التغيير وتحديد ما إذا كان التغيير قد أحدث فرقًا.

د. إعمل: إذا كان التغيير ناجحًا ، فعليك تنفيذه على نطاق أوسع وتقييم النتائج بشكل مستمر. إذا لم ينجح التغيير ، فابدأ الدورة مرة أخرى. ISO9001: 2015

1. (**Continuous) Quality improvement**

The actions taken, continuously and periodically, to increase the value to the customers (in TVET, learners and employers) by improving the effectiveness and efficiency of processes and activities throughout the organizational processes and structure. TESDA 2010, Philippines

1. **التحسين المستمر للجودة**

هي **الإجراءات المتخذة ، بشكل مستمر ودوري ، لتحسين جودة المنتج بما ينعكس بفوائده على العملاء ويضاعف من الفائدة المتحققة لديهم (في التعليم والتدريب التقني والمهني فإن العملاء هم المتعلمين وأصحاب العمل) وذلك من خلال تحسين فعالية وكفاءة العمليات والأنشطة من خلال البنية التنظيمية للمنشأة وعملياتها. TESDA 2010 ، الفلبين**

1. **Quality Management System (QMS)**

A quality management system (QMS) is a formalized system that documents processes, procedures, and responsibilities for achieving quality policies and objectives. A QMS helps coordinate and direct an organization’s activities to meet customer and regulatory requirements and improve its effectiveness and efficiency on a continuous basis. ISO 9001:2015

1. **نظام إدارة الجودة**

نظام إدارة الجودة (QMS) هو نظام رسمي يوثق العمليات والإجراءات والمسؤوليات اللازمة لتحقيق سياسات وأهداف الجودة. حيث يساعد نظام إدارة الجودة في تنسيق وتوجيه أنشطة المؤسسة لتلبية متطلبات العملاء والمتطلبات التنظيمية وتحسين فعاليتها وكفاءتها بشكل مستمر. ISO 9001: 2015

1. **Recognition of Prior Learning**

The acknowledgement of a person's skills and knowledge acquired through previous training, work or life experience, which may be used to grant status or credit in a subject or module. It can lead to a full qualification in the VET sector.

NCVER 2013, Australia

1. **الأعتراف بالتعليم المسبق**

الاعتراف بمهارات ومعارف الشخص المكتسبة من خلال تدريب مسبق أو من خلال العمل والتخبرة وتجارب الحياة ، والتي يمكن استخدامها لتأهيل المتقدم في موضوع أو وحدة نمطية محددة ، والتي يمكن أن تقود تراكميا إلى تحقيق متطلبات تأهيل في مستوى معين وشامل في قطاع التعليم والتدريب المهني.

NCVER 2013 ، أستراليا

1. **Regulatory Bodies**

A regulatory agency (also regulatory authority, regulatory body or regulator) is a public authority or government agency responsible for exercising autonomous authority over some area of human activity in a regulatory or supervisory capacity. wikipedia.org

1. **الهيئات الناظمة**

الهيئة الناظمة (وهي أيضاً سلطة تنظيمية أو هيئة تنظيمية أو مُنظم) هي هيئة أو سلطة عامة أو هيئة حكومية مسؤولة عن ممارسة سلطات موجهة على بعض من مجالات النشاط البشري على شكل سلطة أو رقابة تنظيمية أو إشرافية

. wikipedia.org

1. **Validation (of a Qualification)**

Validation is the procedure through which it is assured that all new or revised qualifications for vocational qualification are fit for purpose and can be nationally recognised. TVQF Jordan, 2015

1. **التحقق من صدق وثباتية المؤهلات**

التحقق هو الإجراء الذي يتم من خلاله التأكد من أن جميع المؤهلات الجديدة أو تلك الخاضعة للمراجعة والتطوير المتعلقة بالتأهيل المهني ملائمة للغرض ويمكن لحظها على المستوى الوطنيTVQF Jordan ،

2015

1. **Verification (of Assessment)**

The process by which the validity of the assessment process is ensured (i.e. the checks and balances in the assessment system to ensure that what should happen when people are assessed, does happen). Its primary purpose is quality assurance, confirming that people in different places are assessed in the same way, with a common interpretation of the standards. There are two levels of verification: Individual (or technical) Verification – ensures employee competence by checking individual assessments undertaken by the Verifier & Process or System Verification – ensures a systematic process is established and procedures are followed. NCVER 2013, Australia

1. **التأتحقق من سلامة التقييم والتحقق ذاته**

العملية التي يتم بموجبها ضمان والتأكد من سلامة وصدقية عمليات التحقق والتقييم ذاتها لجهة الأدوات والمعايير والموازين (أي ، الإختبارات والفحوص وموازين التقدير في نظام التقييم والتحقق للتأكد من سلامة الإجراءات ومن أنه قد تم تقييم ما لزم تقييمه والتحقق منه ). ويظل الهدف الأساسي من هذه العملية ضمان وتوكيد الجودة ، والتأكد من أن جميع الأفراد يتم تقييمهم بنفس الأدوات والمعايير على اختلاف أماكن تواجدهم ، مع تفسير مشترك للمعايير.

هناك مستويان من التحقق:

أولا :التحقق الفردي (أو الفني) – للتحقق من كفاءة الموظف من خلال فحص التقييمات الفردية التي تجري من قبل الشخص الذي يقوم بعملية التحقق ،

ثانيا : عملية التحقق من سلامة النظام - أي التحقق من سلامة العمليات ونظاميتها وكذا الإجراءات المتبعة . NCVER 2013 ، أستراليا

1. Please note that the integrated elements of Competence= Knowledge + Skill + Attitude. [↑](#footnote-ref-1)