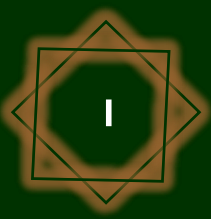


نقرير النحسين لاعمال الجودة والنطوير بجامعة شقراء

الفهرس

١	المقدمة	١
٢	أهمية التحسين	٢
٤	خطوات التحسين	٣
٥	أولويات التحسين	٤
٧	أفضل الممارسات	٥
٢٨	بناء منظومة	٦
٣٤	الخاتمة	٧



١- المقدمة:

اعطى الرد الامريكى لثورة الجودة فى اليابان الى ولادة ما يسمى بمفهوم الجودة الشاملة بالانجليزية total quality management ويشار اليه TQM وهو مفهوم يعبر عن طريقة ادارة الجودة فى عملية تأكيد جودة جميع الاحصائيات بها فى ذلك المعدات والموظفين وليس ذلك فقط ولكنه اصبح منهج تتبناه المنظمة الامريكية بأكملها،

وفى اواخر القرن العشرين بدأت منظمات مستقلة بانتاج المعايير للمساعدة فى وضع وتنفيذ نظام ادارة الجودة ومنذ ذلك الوقت بداء سقوط نظام الجودة الشاملة فى الولايات المتحدة الامريكية وذلك بسبب تعدد الانظمة الفردية فى ادارة الجودة التى لايمكن تطبيقها ومن ذلك الوقت اصبح من المستحسن استخدام نظام ادارة الجودة.QMS Quality Management System

ومع بداية القرن الواحد والعشرين كان نظام ادارة الجودة QMS يتبنى ويدمج فى وثائقه افكارا مستمرة و مستديمة و تتمتع بالشفافية واصبحت هذه الموضوعات ذات اهمية متزايدة لرضاء المستهلك والعملاء على حد سواء وبداء يعمل نظام ISO 19011 للمراجعات والتقييم على ضمان كل من استمرارية واستدامة الجودة وادماجها داخل المنظمات والشركات التجارية الامر الذى ادى فى النهاية الى القضاء على نظام الجودة الشاملة TQM فى الولايات المتحدة الامريكية. وقد يهكم زيارة الفرق بين TQM وQMS

فالجودة فلسفة تسعى الى تحسين كل العوامل المتعلقة بالعمليات و الأنشطة التى تحول المدخلات الى مخرجات على أساس مستمر ، و تشمل هذه العملية المعدات و الطرق و الخامات و الأفراد و يعرف التحسين المستمر بأنه تعبير عن ممارسات ادارية لها من التحسينات فى مختلف أوجه المؤسسة و الهدف منه بلوغ الكمال ،الذى لا يدرك فيستمر و يدوم السعي اليه.

٢- أهمية التحسين:

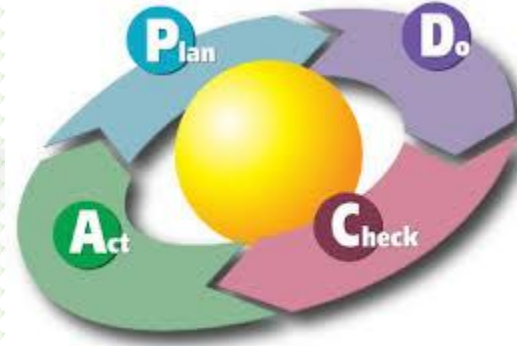
أعدت العولمة تشكيل البيئة التعليمية من جديد، فأثرت على الممارسات التعليمية، فأصبحت الجامعات مطالبة أكثر من أي وقت آخر بتحقيق المعايير العالمية في التعليم والتعلم. فبيئة العولمة تهتم بالجودة لمقابلة توقعات سوق العمل والمستفيدين من الخدمة التعليمية وتحقيق ميزة تنافسية ومواجهة الضغوط التنافسية مع التأكيد على جودة المنتج التعليمي.

فالجودة من المفاهيم الحديثة التي نالت اهتمام العديد من المؤسسات سواء كانت إنتاجية أو تجارية أو خدمية وعلى رأسها مؤسسات التعليم العالي، حيث انطلقت معظم الجامعات الكبرى في العالم نحو تبني هذا المفهوم والعمل على تطبيقه بغية التحسين المستمر في المنهج التعليمي و مخرجات العملية التعليمية، و تعتبر الدول العربية من ضمن الدول التي أولت اهتماما معتبرا لتبني هذا المفهوم و العمل على ضمان جودة المستوى التعليمي الممنوح سواء من خلال إنشاء لجان ضمان الجودة والسهر على تسييرها أو من خلال التعاون مع جامعات عالمية لها الخبرة في ذلك.

ومنذ عام ١٩٩٤ وبدأ الاتجاه الدولي إلى تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة TQM حيث شهد العالم تحولات مهمة قوامها التكتل والاندماجات، الأمر الذي يحتاج إلى الارتقاء بالجودة من مجرد تطبيق معايير دولية إلى تطبيق نظام الجودة في الخدمات التعليمية، فالجودة الشاملة هي مفتاح السبق في عالم اليوم والغد، حيث البقاء للأجود في (تطبيق التسويق المعاصر - العنصر البشري - الخدمة السياحية والبيئية - تقنيات الإدارة)، فمن يملك الجودة سيمتلك التميز، ومن لا يملك الجودة فلن يحافظ على استمراريته في سوق العمل.

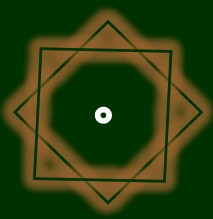


شكل رقم (1) يبين عجلة ديمغ للتحسين العمليات التنظيمية (Christina,2013,p39)



٣- خطوات التحسين المستمر للجودة الشاملة:

- اختيار العملية المطلوب تحسينها.
- تجميع المعلومات عن تلك العملية بشكل تفصيلي.
- البحث عن طريقة جديدة من أجل التحسين.
- تصميم الطريقة التي سيجرى من خلالها التحسين وتحديد الموارد اللازمة.
- تنفيذ التحسين.
- تقييم التحسين.
- تسجيل طريقة التحسين الجديدة بعد نجاحها على شكل تعليمات عمل موثقة.



٤- أولويات التحسين المستمر:

- ١- عمل لقاءات مع المستفيدين
- ٢- التطوير المستمر ومراجعته الرسالة والغايات والأهداف بما يتفق مع رسالة الكلية وحاجه المجتمع مع الإعلان عنها في أي تغييرات منها وتأكيد اعتمادها.
- ٣- وضع مؤشرات محددة وقابله للقياس على تحقيق الأهداف
- ٤- اعادة صياغة رسالة البرنامج بما يتفق مع رسالة الكلية.
- ٥- وضع الية محددة لتوضيح رسالة البرنامج للمستفيدين.
- ٦- اعادة صياغة و تطوير رسالة القسم بما يتناسب مع رسالة الكلية ومراجعتها بشكل دوري
- ٧- المراجعة الدورية للرسالة و تأكيد اعتمادها و ذلك بالتشاور المتواصل مع ذوي العلاقة بالبرنامج.
- ٨- وضع اليات التواصل المستمر مع المستفيدين من البرنامج.
- ٩- استخدام الرسالة كاساس للتخطيط الاستراتيجي على المدى المتوسط (خمس سنوات)

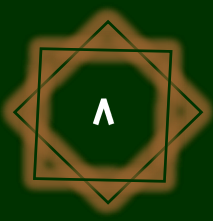
- ١٠ - وضع الية للإعلان عن رؤية و رسالة القسم.
- ١١ - استخدام الرسالة باعتبارها محكا للنظر في اي مقترحات او تعديلات متعلقة بالبرنامج
- ١٢ - مراجعة التناسق بين الرسالة و غايات تطوير البرنامج.
- ١٣ - يجب إعادة صياغة رسالة البرنامج بما يتفق مع رسالة الكلية
- ١٤ - يجب تطوير الرسالة بحيث يتناسب مع طبيعة البرنامج ومع احتياجات الطلبة في المملكة العربية السعودية
- ١٥ - توضيح رسالة البرنامج للمستفيدين عن طريق عمل لقاءات مع المستفيدين من البرنامج
- ١٦ - إعادة صياغة الرسالة بشكل يتناسب مع رسالة الكلية
- ١٧ - يجب التشاور مع ذوي العلاقة بالبرنامج
- ١٨ - يجب المراجعة الدورية للرسالة وتأكيد اعتمادها
- ١٩ - يجب الأخذ في عين الاعتبار لحالة تطوير البرنامج وأن يكون متفق مع الرسالة والأهداف
- ٢٠ - يجب مراجعة غايات البرنامج وأهدافه دوريا وتعديلها في ظل الظروف المتغيرة

- ٢١ - وضع مؤشرات محددة وقابلة للقياس تستخدم للحكم على مدى تحقيق الأهداف.
- ٢٢ - يجب إعداد مراجعه صياغة البرنامج غايات البرنامج مع اشتراك ذوي العلاقة بالبرنامج.
- ٢٣ - تفعيل وسائل توضح رسالة للبرنامج عند المجتمع المحلي.
- ٢٤ - وضع المؤشرات المحددة والقابلة للقياس لاهداف البرنامج.

٥ - أفضل الممارسات

أولاً / تدشين الخطة الاستراتيجية الأولى للجامعة ٢٠٢٠

وذلك من قبل سمو أمير الرياض بمكتبه لتكون منطلقاً وموجهاً للجهود على كافة المستويات وتحويل الخطة إلى واقع ملموس ، وقد قام اتحاد تكساس الدولي للتعليم (TIEC) وهو جهة متخصصة في دعم الجامعات في الولايات المتحدة الأمريكية وجامعات كثيرة في أنحاء العالم بالمشاركة في دراسة الواقع واقتراح الاستراتيجيات المناسبة للجامعة والذي يعد مدخلاً دولياً من مدخلات الخطة الإستراتيجية للجامعة خلال فترة زمنية قدرها ثلاث سنوات.



ثانياً/ مراجعة الهيكل التنظيمي للجامعة وتعديله.

ثالثاً/ العمل على الحصول على الاعتماد المؤسسي من هيئة تقويم التعليم ورفع تقرير الدراسة الذاتية للجامعة

تم بدأ العمل على الحصول على الاعتماد المؤسسي من هيئة تقويم التعليم ، ورفع تقرير الدراسة الذاتية للجامعة مع البدء في تأهيل بعض البرامج الأكاديمية النوعية للحصول على الاعتماد البرامجي المحلي.

رابعاً/ تأهيل بعض البرامج الأكاديمية النوعية للحصول على الاعتماد البرامجي الدولي بالجامعة

تم البدء في تأهيل بعض البرامج الأكاديمية النوعية للحصول على الاعتماد البرامجي الدولي مثل برنامج الهندسة من الهيئة الأمريكية لاعتماد برامج الهندسة والتكنولوجيا. ABET

خامساً / العمل على بناء الخطة التشغيلية للجامعة وتنفيذ الهدف الثالث للخطة الإستراتيجية للجامعة

تم العمل على بناء الخطة التشغيلية للجامعة وبنفس الوقت العمل على متابعة تنفيذ الهدف الثالث للخطة الاستراتيجية والسعي إلى تحقيق أكبر نسبة ممكنة مع العمل على بناء الخطة التشغيلية للجامعة.

سادساً / البدء بتحديد مؤشرات الأداء (KPIs) منصة مؤشرات قياس الأداء)

تم تحديد مؤشرات الأداء KPIs وفقاً للاعتماد المؤسسي وخطة آفاق والخطة الاستراتيجية للجامعة ورؤية المملكة ٢٠٣٠ لوضعها في منصة إلكترونية مخصصة لمؤشرات الأداء.

سابعاً / مشروع استطلاع آراء المستفيدين من خدمات الجامعة

تم استطلاع آراء المستفيدين من خدمات الجامعة سواء من داخل الجامعة أو خارجها ودراستها وعرضها على اللجنة العليا للتطوير والجودة والرفع بها ومخاطبة جميع الجهات المعنية للرفع من مستوى النتائج فيها ووضع خطة تحسينية لها.

ثامناً / مشروع جائزة معالي مدير الجامعة لكليات الجامعة

تم بناء لائحة لجائزة معالي مدير الجامعة للكليات المتميزة والرفع بها لمعالي مدير الجامعة وعمل التعديلات اللازمة

تاسعاً / ربط جميع الكليات والعمادات المساندة بالأهداف الإستراتيجية للجامعة

وذلك وفق نموذج موحد للخطة التشغيلية، وتمت متابعة الأداء الفعلي للكليات

عاشرًا / عقد العديد من الدورات التدريبية داخل كليات الجامعة

وذلك لأعضاء هيئة التدريس ولرؤساء الأقسام العلمية بما يخدم لرفع كفاءتهم وتدريبهم على أعمال الجودة والاعتماد الأكاديمي ، وإصدار كتيب

بعنوان : دليل التدريب وتقارير الدورات التدريبية بكليات الجامعة .

الحادي عشر / تفعيل اليوم العالمي للجودة بكافة كليات الجامعة

وتم رصد فعاليات هذه المناسبة العالمية لليوم العالمي للجودة.

الثاني عشر / عقد الدورات التدريبية وورش العمل لمنسوبي جامعة شقراء

تم تقديم عن عدد من الدورات التدريبية وورش العمل النوعية في مجالات الجودة والاعتماد الأكاديمي بالتنسيق مع الفريق الاستشاري الخارجي والتعاون مع كليات الجامعة والعمادات المساندة وفق جدولة زمنية محددة ، فقد تم تنفيذ عدد من الدورات التدريبية وورش العمل والتي تهدف إلى تطوير مهارات وقدرات منسوبي الجامعة من وكلاء التطوير والجودة ورؤساء الأقسام العلمية ومنسقيها ومن أعضاء هيئة التدريس والموظفين بالكليات والعمادات المساندة من الرجال والنساء ، وذلك وفق تقسيم الدورات وورش العمل التي تم تقديمها إلى ثلاث مجموعات، وهي:

- أولاً: دورات التهيئة للاعتماد المؤسسي والبرامجي.
- ثانياً: دورات تنمية الكوادر البشرية بكليات الجامعة.
- ثالثاً: دورات تدريبية للموظفين والموظفات.

وهذا ملخص بأعداد الدورات التدريبية وورش العمل التي قدمت خلال الفصل الأول من العام الجامعي

عدد المشاركين	عدد الدورات المقدمة	عنوان الدورة
٩٧	٢٣	أولاً: دورات التهيئة للاعتماد المؤسسي والبرامجي
٦١٢	٤١	ثانياً: الدورات التدريبية وورش العمل المقدمة في كليات جامعة شقراء
٦٧٢	٧٤	ثالثاً: الدورات التدريبية المقدمة للموظفين والموظفات
١٣٨١	١٣٨ دورة تدريبية	المجموع

الثالث عشر: ملتقى أفضل الممارسات المتميزة لكليات وعمادات ووحدات جامعة شقراء جدول أعمال الملتقى

م	المحور	الوقت
١	التسجيل والافتتاحية	٩:١٠-٩ صباحاً
٢	عروض الكليات الصحية	٩:١٠-١٠:١٠
٣	عروض كليات العلوم	١٠:١٠-١١:٢٠
٤	عروض كليات المجتمع	١١:٢٠-١٢:٢٠
٥	إستراحة	١٢:١٥-١٢ مساءً
٦	عروض كليات التربية	١٢:١٥-١٢:٥٠
٧	عروض كليات المجموعة العامة	١٢:٥٠-١:٢٠
٨	عروض العمادات المساندة والوحدات	١:٢٠-٢:٢٠
٩	الكلمة الختامية	٢:٢٠-٢:٣٠

يعقد الملتقى في تمام الساعة ٩ صباحاً وحتى ٢:٣٠ ظهراً بمسرح المدينة الجامعية ويشمل ذلك (شطر الطلاب والطالبات).

المعايير المتبعة عند الحكم على تميز الممارسة

١. أن ترفع وتحسن من سمعة الجامعة.
٢. أن تكون طبقت خلال العام الجامعي العاظم
٣. أن تتميز بالأصالة والابتكار مع استخدام التقنية الحديثة.
٤. الاتفاق وعدم التعارض مع معايير الاعتماد الأكاديمي أو مع أهداف الخطة الإستراتيجية للجامعة ٢٠٢٠.
٥. الالتزام بالمعايير الأخلاقية والمهنية في تنفيذ الممارسة.
٦. أن ترفع وتحسن من سمعة الجامعة.
٧. أن تكون طبقت خلال العام الجامعي العاظم
٨. أن تتميز بالأصالة والابتكار مع استخدام التقنية الحديثة.
٩. الاتفاق وعدم التعارض مع معايير الاعتماد الأكاديمي أو مع أهداف الخطة الإستراتيجية للجامعة ٢٠٢٠.
- ١٠ - الالتزام بالمعايير الأخلاقية والمهنية في تنفيذ الممارسة.

أفضل المنافسات:

- تم الإعلان عن منافسة لأفضل الممارسات في تطبيق الجودة ومعايير الاعتماد الاكاديمي بين كليات الجامعة والعمادات المساندة وغيرها .
- وقد وصلت المشاركات إلى عدد (٣٣) مشاركة من جميع الكليات ومن العمادات المساندة ومن وحدة التوعية الفكرية.

وتم التقييم على ٣ مراحل هي:

المرحلة الأولى / تم تقييم الممارسات من فريق تم تشكيله بعمادة التطوير والجودة

المرحلة الثانية / تم التقييم الذاتي الالكتروني للممارسات من كل الكليات والعمادات والوحدات المشاركة

المرحلة الثالثة / عقد الملتقى وتعرض خلاله الممارسات المتميزة ويتم التقييم الالكتروني المتبادل من الكليات المتناظرة والعمادات

المرحلة الرابعة / يتم إعلان نتائج التقييم لأفضل الممارسات وطباعة كتاب كامل لهذه الممارسات

- ثم يتم التكريم على شرف معالي مدير الجامعة بعد اعتماد النتائج النهائية

ترتيب العروض في ملتقى أفضل الممارسات

ترتيب العروض حسب المخطط المعمم للجميع وفق الآتي:

١ -الوقت المحدد ١٠ دقائق فقط

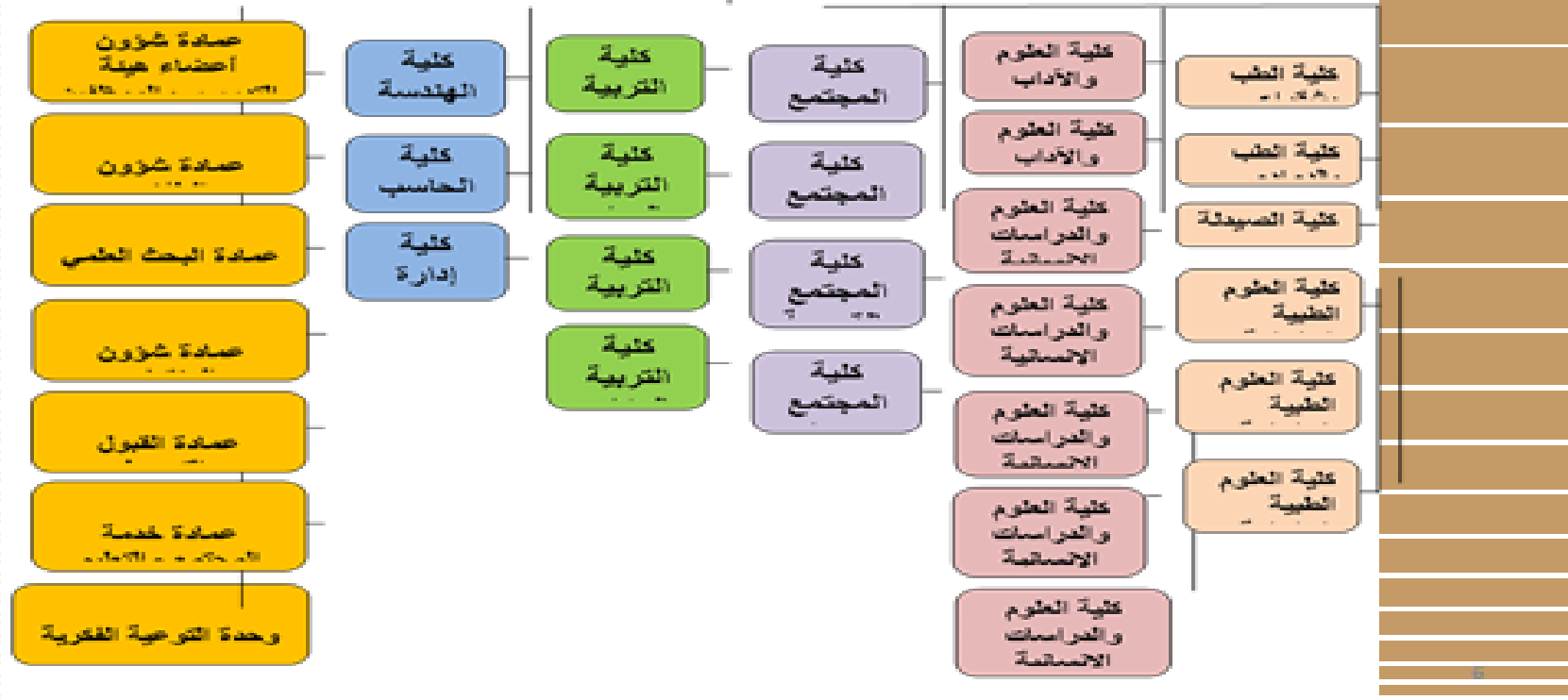
٢ -التقييم اكتروني من الوكلاء والوكيلات أو والمنسقين والمنسقات

٣ - الرابط تم وضعه على القروب ويتم التقييم أثناء عرض الممارسة ويصل لنا مباشرة

توزيع الكليات والعمادات لتقييم أفضل الممارسات



توزيع كليات الجامعة والعمادات المساندة والمراكز في



م	اسم الكلية	اسم الممارسة	شطر البنين/البنات
١	كلية الطب بشقراء	تحسين وتطوير نظام تقييم الطلاب	بنين
٢	كلية الطب بالدوامي	تطوير طرق التعليم باستخدام طرق حديثة	بنين
٣	كلية الصيدلة	تخطيط تدريس وتقويم المقرر الدراسي	بنين
٤	كلية العلوم الطبية التطبيقية بشقراء	تحقيق الشراكة المجتمعية والخدمات المجتمعية والبحثية للفئات المختلفة بمحافظة شقراء	بنين وبنات
٥	كلية العلوم الطبية التطبيقية بالدوامي	إستخدام برنامج (منصة) للمساعدة في إدارة المحتوى التعليمي ومتابعة وتقويم جميع أنشطة التعليم والتعلم	بنين وبنات
٦	كلية العلوم الطبية التطبيقية بالقويعة	العيادة الطبية خدمات صحية وإسعافية وحدة الإختبارات التحصيلية	بنين بنات
٧	كلية العلوم والآداب بشقراء	السياسات العامة والتخطيط الأنشطة اللاصفية	بنين بنات

م	اسم الكلية	اسم الممارسة	شطر البنين/البنات
٨	كلية العلوم والآداب بساجر	- تصميم وتنفيذ الخطة التنفيذية للخطة التشغيلية للبرنامج	-بنين وبنات
		صياغة رؤية ورسالة وأهداف الأقسام العلمية	بنات
		- تهيئة المؤسسة المناخ الداعم للإبتكار - التطوير المهني	
٩	كلية العلوم والدراسات الإنسانية بالدوادمي	نظام الإرشاد الأكاديمي	بنين
		التحليل الإحصائي للاختبارات كليا وجزئيا	بنات
١٠	كلية العلوم والدراسات الإنسانية بالقويعية	تطبيق إلكتروني للإرشاد الأكاديمي	البنين
		إلغام أعضاء هيئة التدريس بالخدمات المساندة للطلاب في المؤسسة التعليمية	بنات
١١	كلية العلوم والدراسات الإنسانية بثادق	آلية جديدة لمتابعة تنفيذ الخطة الإستراتيجية لكلية والأقسام والوحدات والبرامج ومتابعة تنفيذ المهام المتغيرة	بنين وبنات

م	اسم الكلية	اسم الممارسة	شطر البنين/البنات
١٢	كلية العلوم والدراسات الإنسانية بحريملاء	نادي للطلاب ومجلة طلابية	بنين
		توظيف التقنية في التعليم الإلكتروني	بنات
١٣	كلية العلوم والدراسات الإنسانية بضمراء	التدريب الميداني لإعداد طالبات رياض الأطفال	بنات
		برنامج خبرة (الإدارية / الأكاديمية)	بنات
١٤	كلية المجتمع بشقراء	وحدة الخريجين بالكلية	بنين
١٥	كلية المجتمع بالدوادمي	نادي الحاسب الآلي	بنين
١٦	كلية المجتمع بالقويعية	برنامج رضا المستفيد	بنين
		تطبيق لتتبع حركة وتنقلات الحافلات	بنات
١٧	كلية المجتمع بحريملاء	تطوير مخرجات التعلم بما يتوافق مع متطلبات سوق العمل	بنين
١٨	كلية التربية بشقراء	مشروع وعي لإنتاج أبحاث من أبحاث الطالبات تخدم المجتمع	بنات

م	اسم الكلية	اسم الممارسة	شطر البنين/البنات
١٩	كلية التربية بالدوامي	تخصيص وقت من كل محاضرة لتدريس اللغة العربية	بنين
		وحدة الموهوبات وحدة الإختبارات التحصيلية	بنات
٢٠	كلية التربية بعفيف	مجلس الجودة	
٢١	كلية التربية بالمزاحمية	إستخدام نظام قوقل في التعليم	بنات
٢٢	كلية الهندسة بالدوامي	الندوات والدورات وورش العمل	بنين
٢٣	كلية الحاسب الآلي بشقراء	نظام الكتروني لإدارة مهام وتكليفات أعمال الجودة لأعضاء هيئة التدريس	بنين وبنات
٢٤	كلية إدارة الأعمال بعفيف	برنامج خبرات	بنين
		تطوير مهارات موظفي القطاعات الحكومية والخاصة	
		تطوير العملية التعليمية	بنات

شطر البنين/ البنات	اسم الممارسة	اسم الكلية	م
عمادة شؤون أعضاء هيئة التدريس والموظفين	دليل إرشادي لأعضاء هيئة التدريس الجدد في جامعة شقراء	عمادة شؤون أعضاء هيئة التدريس والموظفين	٢٥
عمادة شؤون الطلاب	١ - تحسين وضع الأنشطة الطلابية لشطر الطالبات ٢ - تحسين وتسهيل إجراءات العمل في البحث عن القرارات التأديبية السابقة من الملفات الورقية بالعمادة	عمادة شؤون الطلاب	٢٦
عمادة البحث العلمي	الخطط التدريبية لعمادة البحث العلمي	عمادة البحث العلمي	٢٧
عمادة شؤون المكتبات	برنامج الوعي المعلوماتي	عمادة شؤون المكتبات	٢٨
عمادة القبول والتسجيل	تقديم عرض شامل عن القبول في الجامعة وأنواع التخصصات في الكليات والعميزات التي تقدمها الجامعة للكليات	عمادة القبول والتسجيل	٢٩

م	اسم الكلية	اسم الممارسة	شطر البنين/ البنات
٣٠	عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر	الأدلة الإجرائية لممارسات خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة شقراء	عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر
٣١	عمادة تقنية المعلومات	برنامج مكن وغيره من التطبيقات الالكترونية	عمادة تقنية المعلومات
٣٢	وحدة التوعية الفكرية	ملتقى الوعي الفكري للطلبات بشقراء	وحدة التوعية الفكرية
٣٣	عمادة التطوير والجودة	تطبيق على الجوال لنشر ثقافة الجودة والاعتماد الأكاديمي برمجة وإجراءات إلكترونية لبعض أعمال التطوير والجودة	عمادة التطوير والجودة

تطبيق على الجوال لنشر ثقافة الجودة والاعتماد الأكاديمي لجامعة شقراء



تطبيق لنشر ثقافة الجودة والاعتماد الأكاديمي





المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم
جامعة بئرanel
مركز التطوير والجودة
جامعة التطوير والجودة



المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم
جامعة بئرanel
مركز التطوير والجودة
جامعة التطوير والجودة



مركز الجامعة للتطوير والجودة
Via Rectorate for Development and Quality



مركز الجامعة للتطوير والجودة
Via Rectorate for Development and Quality

الاعتماد الأكاديمي

١٤٤٠ هـ

مفاهيم ومصطلحات

١٤٤٠ هـ

تصميم نموذج لتقييم أفضل الممارسات المتميزة المقدمة

نموذج تقييم أفضل الممارسات المتميزة المقدمة

اسم الكلية	محافظة		
اسم الممارسة			
المرفقات	مرفقات	استمارة التقدم	عرض

م	عناصر التقييم	المستوى الأول	الثاني	الثالث	الدرجة المقترحة
١	مستوى تطبيق الممارسة (فيما عدا الكليات ذات الشطر الواحد)	على مستوى الكلية	على مستوى برنامج أكاديمي أو أكثر بالكلية (طلاب طالبات) وليس كل البرامج بالكلية	على مستوى إحدى شطري البرنامج الأكاديمي طلاب فقط أو طالبات فقط .	
٢	أهداف الممارسة	أهداف ترتبط بتحقيق الاعتماد وتنفيذ الخطة الإستراتيجية للجامعة	أهداف ترتبط بالاعتماد الأكاديمي	أهداف غير محدد (بالخطة الإستراتيجية / الاعتماد الأكاديمي)	
٣	الفئة المستفيدة:	جميع منسوبي الكلية (أعضاء هيئة تدريس / طلاب /مجتمع)	تخص فئة واحدة فقط (أعضاء هيئة التدريس / طلاب / مجتمع) فقط	تخص فئة واحدة فقط (أعضاء هيئة التدريس رجال نساء / طلاب طالبات) فقط	

الدرجة المقترحة	الثالث	الثاني	المستوى الأول	عناصر التقييم		م
	مصادر التعلم و المرافق و التجهيزات	الرسالة و الأهداف / الطلاب / هيئة التدريس	التعليم والتعلم / معيار إدارة البرنامج و ضمان جودته) أو أكثر.	المجال المرتبطة بها الممارسة	الارتباط بمعايير الاعتماد	٤
	معيار فرعي واحد فقط	أكثر من معيار	من ٣/٥ معيار فرعي	المعايير المرتبطة بها الممارسة		
	ممارسة واحدة	أكثر من ممارسة	أكثر من ٣ ممارسات	الممارسات الفرعية للمعيار المرتبطة بها الممارسة		
	لا يوجد سند للتخطيط	التخطيط وفق تكاليفات إدارية عليا)	التخطيط وفق أولويات (التقييم الذاتي البرامجي / ا حد أهداف الذقة الإستراتيجية	مستوى التخطيط	إجراءات و خطوات التنفيذ	٥
	الممارسة هي نتاج عمل فردي فقط	نسبة من أعضاء هيئة التدريس (طلاب فقط / طالبات فقط	قيادات الكلية / أعضاء هيئة التدريس (الإشراف / التخطيط/ التنفيذ / التقييم)	مستوى التنفيذ		

الدرجة المقترحة	الثالث	الثاني	المستوى الأول	عناصر التقييم	م
	إمكانية التحقق على مستوى الكلية فقط	إمكانية التحقق على مستوى الكليات من نفس قطاع الكلية (طبية/ علوم وأداب / مجتمع / هندسة / ...)	إمكانية التحقق على مستوى جميع الكليات بالجامعة	النتائج المتحققة	٦
	لم يتم تحديد مؤشرات الأداء.	تم تحديد مؤشرات أداء خاصة بأهداف الممارسة.	تم الاستناد إلى مؤشرات الأداء مرتبط بمعايير/ أهداف الخطة الإستراتيجية المستهدفة	أهم المقاييس/ المؤشرات التي استخدمت لقياس فعالية التحقق للممارسة	٧

القائم بالتقييم :

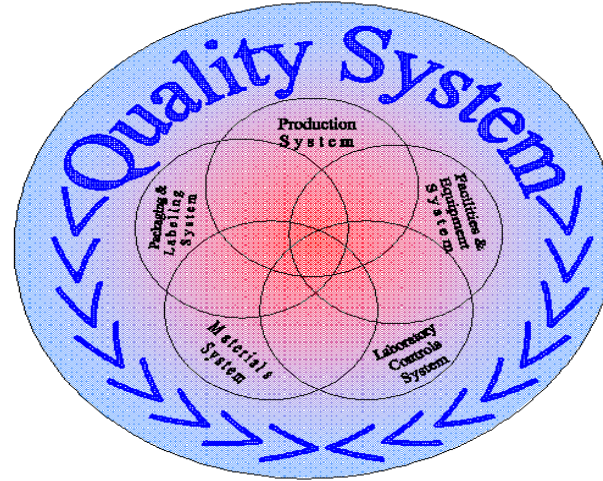
توقيع رئيس فريق التقييم:

ختم عمادة التطوير و الجودة

٦- بناء منظومة الجودة:

إن المنظمة الراغبة في تطبيق نظام لإدارة الجودة فإن عليها اتباع الخطوات التالية:

- عمل دراسة فجوة فيما بين الوضع القائم للمنظمة وبين متطلبات نظام إدارة الجودة، وعموما تجرى هذه الدراسة بمعرفة مختصين بالمشاركة مع العاملين بالمنظمة ويستخدم فيها أدوات مختلفة منها "التدقيق" ومنها "المقابلات الشخصية" ومنها "الاستبيانات" وفي نهاية الأمر تتكون صورة محددة عن مدى بعد أو قرب المنظمة عن نظام إدارة الجودة المرجو. وتكون المخرجات الأساسية لهذه الدراسة هو تحديد دقيق للفجوة الموجودة بين النظام القائم في المنظمة ونظام إدارة الجودة المستهدف.
- ثم تقوم الإدارة العليا للمنظمة بالمشاركة مع المختصين بوضع خطة تنفيذية للخطوات والأعمال اللازم اتخاذها لتغطية الفجوة التي تم تحديدها.
- يتم على التوازي في المنظمة تبني وتنفيذ برنامج تدريبي وتوعوي لكل العاملين في المنشأة بمتطلبات نظام إدارة الجودة المستهدف لإعداد المنشأة للتغيير المطلوب. ويتم من خلال المسؤولين والخبراء تنفيذ الخطة التنفيذية الموضوعية وعلى الإدارة العليا للمنظمة أن تقوم بتوفير الموارد اللازمة للتنفيذ.
- بعد تنفيذ النظام الجديد والمفترض مطابقته لنظام إدارة الجودة ولمدة معقولة تؤكد استقرار النظام الجديد تقوم الإدارة العليا للمنظمة بتكليف مختصين ذوي خبرة مناسبة سواء من داخل المنظمة أو من خارجها بإجراء تدقيق شامل على تنفيذ النظام الجديد في المنظمة، وعادة يتم هذا التدقيق بصورة منهجية وطبقا لخطة موضوعة سلفا.
- تكون نتائج التدقيق عادة "عدم مطابقتات" لمتطلبات نظام إدارة الجودة المستهدف، ويتم بمعاونة الإدارة العليا للمنظمة اتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة لإغلاق "عدم المطابقتات" تقوم المنظمة بتنفيذ العمليات التطويرية بصورة منتظمة للحفاظ على مستوى أداء المنظمة وطبقا لمتطلبات نظام إدارة الجودة.



وضع وتنفيذ نظام ادارة الجودة

أن انشاء نظام للجودة يساعد المنظمات على العمل بشكل فعال وقبل انشاء هذا النظام يتوجب على المنظمة تحديد الادارات وتحديد الوظائف المختلفة المتعلقة بضمان تحقيق الجودة

ويجب أن يشمل الهيكل المنظم للجامعة مجموعة من العمليات الآتية:

- التخطيط والتصميم
- البناء
- الانتشار والتوسع والتطوير

- التحكم
- القياس
- المراجعات والتقييم
- التحسين والتطوير

التصميم والبناء

هو عبارة عن منظومة يتم وضعها وبناء اجزائها لتعمل علي تطوير بنية نظام ادارة الجودة في العمليات بوضع خطط للتنفيذ ويتوجب على الادارة العليا ان تشرف على هذا الجزء لتأمين احتياجات المؤسسة واحتياج المستفيدين من الخدمة ويعتبر هذا الاجراء بمثابة القوة الدافعة وراء تطوير الانظمة.

الانتشار والتوسع

وهو عبارة عن تقديم افضل الطرق لمواكبة العصر والتطوير بتقديم تدريب او على الاقل تثقيف الموظفين باستخدام ادوات التدريب المتاحة للتعليم ويمكن استخدام شبكة انترنت داخلية تساعد في الانتشار ونشر والوعي بين الموظفين.

التفتيش والقياس والرقابة

المراقبة والقياس هما مجالان يتم انجازهما من خلال العمليات الروتينية كمثال عند مراجعة الحسابات بصفة منتظمة او زيارة وحدات الانتاج والتفاصيل تختلف من شركة الى اخرى اختلافا كبيرا هذا يرجع الي حجم المخاطر المحتملة والتأثير البيئي

المراجعات والتحسين

هذا يفيد استعراض التحسين مع كيفية التعامل مع النتائج وتمثل الاهداف في تحديد فاعلية وكفاءة كل عملية نجو اهدافها وهذا يتم عن طريق التواصل مع الموظفين والعملاء وهذا يساهم في تطوير افضل الممارسات في العمليات الجديدة استنادا الي البيانات التي تم جمعها اثناء عمليات المراجعات.

منظومة ضمان الجودة للنظام الداخلي للكليات والعمادات المساندة بجامعة شقراء

البيانات الرئيسية للكلية / العمادة هي : اسم الكلية/ العمادة - موقع الكلية/ العمادة - عدد البرامج الاكاديمية المفعلة بالكلية اسم العميد -رقم الجوال - اسم وكيل التطوير والجودة - رقم الجوال - اسم وكيل الشؤون التعليمية رقم الجوال - اسم وكيلة الكلية - رقم الجوال - اسم منسق الجودة - رقم الجوال - اسم منسقة الجودة - رقم الجوال - عدد أعضاء هيئة التدريس (ذكور -إناث) - عدد الطلاب (ذكور -إناث) - عدد الموظفين (ذكور -إناث) - نوع المبنى (حكومي - مستأجر) - تاريخ إنشاء الكلية / العمادة.

سلم التقييم ثنائي	البنود للتقييم
متحقق / جاري تحقيقه / غير متحقق	تم بناء الخطة الاستراتيجية على مستوى الكلية / العمادة
متحقق / جاري تحقيقه / غير متحقق	تم تحديد أولويات التحسين الضرورية على مستوى الكلية / العمادة
متحقق / جاري تحقيقه / غير متحقق	تم بناء الخطة التشغيلية على مستوى الكلية / العمادة
متحقق / جاري تحقيقه / غير متحقق	تم بناء الهيكل التنظيمي على مستوى الكلية / العمادة
متحقق / جاري تحقيقه / غير متحقق	تم إعداد وتنظيم الملفات الإدارية المحدد والمطلوبة للتطوير والجودة ورقياً وإلكترونياً

سلم التقييم ثلاثي	البنود للتقييم
متحقق / جاري تحقيقه / غير متحقق	تم تحديد مواصفات الخريج لكل البرامج بالكلية
متحقق / جاري تحقيقه / غير متحقق	تم بناء الخطط الدراسية لجميع البرامج الاكاديمية بالكلية
متحقق / جاري تحقيقه / غير متحقق	تم بناء توصيفات وتقارير البرامج الأكاديمية بالكلية وفق النماذج الجديدة لهيئة التقييم
متحقق / جاري تحقيقه / غير متحقق	تم بناء توصيفات وتقارير المقررات الدراسية بالكلية وفق النماذج الجديدة لهيئة التقييم
متحقق / جاري تحقيقه / غير متحقق	تم تحديد مواصفات نواتج التعلم (مخرجات) التعلم المستهدفة بالكلية
متحقق / جاري تحقيقه / غير متحقق	تم تطبيق معايير الاعتماد الأكاديمي على مستوى الكلية / العمادة
متحقق / جاري تحقيقه / غير متحقق	تم تفعيل لجنة التطوير والجودة على مستوى الكلية / العمادة
متحقق / جاري تحقيقه / غير متحقق	تم متابعة تنفيذ الخطة التشغيلية وتقييمها ميدانياً على مستوى الكلية / العمادة
متحقق / جاري تحقيقه / غير متحقق	تم بناء وتفعيل الموقع الالكتروني على مستوى الكلية / العمادة
متحقق / جاري تحقيقه / غير متحقق	تم اختيار عضو هيئة التدريس المتميز على مستوى الكلية / العمادة
متحقق / جاري تحقيقه / غير متحقق	تم تطوير وتدريب أعضاء هيئة التدريس بالكلية/العمادة

سالم التقييم ثلاثي	البند للتقييم
متحقق / جاري تحقيقه / غير متحقق	تم تطوير وتدريب القيادات بالكلية/العمادة
متحقق / جاري تحقيقه / غير متحقق	تم قياس مؤشرات الأداء مؤسسياً أو برامجياً على مستوى الكلية / العمادة
متحقق / جاري تحقيقه / غير متحقق	تم عمل المقارنات المرجعية داخلياً مع البرامج الاكاديمية المتناظرة بكليات الجامعة
متحقق / جاري تحقيقه / غير متحقق	تم عمل المقارنات المرجعية خارجياً على مستوى الكلية / العمادة
متحقق / جاري تحقيقه / غير متحقق	تم استطلاع الآراء عن الخدمات للفئات المستهدفة للعام السابق على مستوى الكلية
متحقق / جاري تحقيقه / غير متحقق	تم قياس نسبة التحقق في الخطة التشغيلية للعام السابق للكلية/ للعمادة
متحقق / جاري تحقيقه / غير متحقق	تم قياس مدى تحقيق نواتج (مخرجات) التعلم المستهدفة بالكلية
متحقق / جاري تحقيقه / غير متحقق	تم عمل التقارير السنوية لكل البرامج الأكاديمية بالكلية
متحقق / جاري تحقيقه / غير متحقق	تم عمل تقارير الإنجاز للكلية / العمادة
متحقق / جاري تحقيقه / غير متحقق	تم عمل التقييم الذاتي (تقرير الدراسة الذاتية لكل البرامج الأكاديمية) بالكلية
الاسم :	تم تعبئة الاستمارة من قبل وكيل التطوير والجودة بالكلية/ العمادة

فوجود منظومة للجودة سيساعد على الاشراف على تطبيق برامج الجامعة ومشروعاتها في مجال الجودة الشاملة والتميز المؤسسي وفق حصة رسمية تتناسب مع امكانيات ادارة الجامعة وظروفها مع اعداد البرامج اللازمة لنشر ثقافة الجودة الشاملة والتميز المؤسسي.

المؤسسة ومتابعة تطبيقها في الوحدات التنظيمية المختلفة - والمشاركة في تحديد الاحتياجات التدريبية في مجال الجودة الشاملة بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة مع ادارة عمليات التدقيق الداخلي في الادارة والمكاتب التعليمية التابعة لها وفق نظام مواصفات و قياس رضا المستفيدين من خدمات الجامعة من خلال اعداد الاستطلاعات وتحليل النتائج ومتابعة وضع التوصيات التحسينية ومستوى تنفيذها و قياس مؤشرات الاداء الاستراتيجية للجودة ومؤشرات اداء العمليات والاشراف على عملية قياس نتائج المؤشرات في الوحدات التنظيمية ورفع التقارير الدورية بشأنها بهدف تحقيق التميز المؤسسي للجامعة.

عمادة التطوير والجودة



٧ - الخاتمة:

وختاماً فإن ماتقوم به عمادة التطوير والجودة بجامعة شقراء متمثلة في عميدها الدكتور عدنان الورثان من تفعيل لفريق العمل وذلك من خلال اشراكهم في خطط اساليب العمل وبرامج التطوير والعمل على تحفيزهم وتقدير جهودهم وافكارهم لهو دليل واضح على الرغبة الصادقة في معالجة مشكلات العمل وهذا يعد من اهم عناصر نجاح التحسين المستمر الذي تسعى اليه الجامعة في كل مجالاتها وتوجهاتها.

فالتحسين المستمر كالآلات عليك ان تداوم على صيانتها وتعديلها كلما ظهر فيها عيب او لاح فرصة لتطويرها. والا تراجع اداؤها وانهارت لتترك الفرصة لنظام اخر افضل ليحل محلها .

فالتحسين جوهر ادارة الجودة الشاملة ولعل ماتم عرضه من ممارسات تحسينيه على مستوى كليات وعمادات الجامعة لهو حافز كبير لبذل المزيد من الابداع والتميز والاستمرار في التحسين لاجل بناء منظومة جودة شاملة في كل جوانب العمل الاكاديمي والاداري والتعلمي والمجتمعي بروح الفريق الواحد الذي لايزال يأتي بالجديد والاحسن بشكل دائم ليتميز فيبقى ويستمر .