



جامعة جدة
University of Jeddah

دليل بطائق "الجودة بالمختصر"

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

معلومات عامة عن الدليل

اسم الدليل	الدليل الاسترشادي للجودة بالمختصر
وصف الدليل	يجمع هذا الدليل تعريف أحد أنشطة عمادة الجودة والتطوير في رفع وعي منسوبي جامعة جدة من أعضاء الهيئة الأكاديمية والهيئة الإدارية والطلاب بمفهوم وممارسات الجودة بهدف تعزيز نشر هذه الثقافة بشكل رشيق من خلال ارسال أحد بطائق "الجودة بالمختصر" عبر البريد الالكتروني الرسمي لهم أسبوعياً، وتلخص كل بطاقة أحد الجوانب المرتبطة بالجودة الأكاديمية، أو الجودة الإدارية الشاملة، أو مفاهيم التميز المؤسسي، أو التوجه الاستراتيجي للجامعة.
مصدر الدليل	عمادة الجودة و التطوير
تاريخ إصدار الدليل	
معتمد الدليل	
تاريخ الاعتماد	
تاريخ آخر تحديث للدليل	

سياسة تحديث الدليل

- تلتزم عمادة الجودة والتطوير بالتعديل على الدليل في حال:
 - المراجعة الدورية للدليل كل سنتين.
 - استطلاع رأي المستفيدين من الدليل أو تلقي أي ملاحظات منهم.
 - تطبيق ما ورد في الدليل ضمن مهام العمل الرسمية للمعنيين.
 - تغيير في توجهات الجهات المشرفة.
- يتم اعتماد النسخة المحدثة للدليل بنفس الآلية المعتمدة لاعتماد الأدلة.
- يتم نشر النسخة المحدثة للمستفيدين بنفس الآلية المعتمدة لنشر الأدلة.

جدول المحتويات

1. المقدمة 6
2. بطاقة توعوية 1 يجب ان تعرف؟ 7
3. بطاقة توعوية 2 أنواع مؤشرات الأداء 8
4. بطاقة توعوية 3 مبادئ في الجودة 9
5. بطاقة توعية 4 مبادئ في الجودة..... 10
6. بطاقة توعوية 5 دائرة تقييم نواتج التعلم 11
7. بطاقة توعوية 6 مقارنة بين الإدارة التقليدية وإدارة الجودة الشاملة 12
8. بطاقة توعوية 7 مبادئ في إدارة الجودة 13
9. بطاقة توعوية 8 عجلة تطبيق نظام الجودة 14
10. بطاقة توعوية 9 أساليب جمع ملاحظات أصحاب المصلحة 15
11. بطاقة توعوية 10 أهداف الجودة الشاملة 16
12. بطاقة توعية 11 مفهوم التميز المؤسسي 17
13. بطاقة توعية 12 About the University of Jeddah 18
14. بطاقة توعية 12 نبذة عن الجامعة..... 19
15. بطاقة توعية 13 نموذج التميز الأوربي EFQM 2020..... 20
16. علاقة الجودة بالتميز 21
17. التقييم و التقييم و القياس..... 22
18. اساليب تقويم الأداء 23
19. انشاء خطة إدارة الجودة 24
20. مؤشرات الأداء الجيد 25
21. كيفية عمل KPI 26
22. دورة التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأداء 27
23. مصادر بناء مخرجات التعلم 28

24. نموذج Cream لتقييم جودة مؤشرات الأداء.....29
25. ماذا تعرف عن الاعتماد الأكاديمي30
26. رحلة تقويم تعليم مخرجات البرامج31
27. التحسين المستمر يؤدي الى ولاء العملاء.....32
28. لماذا نتطلع الى رضا المستفيد؟33
29. ماهي فوائد وجود خطة تشغيلية؟34
30. الشواهد و الأدلة الداعمة35
31. لماذا الجودة؟36
32. الأدوار و الصلاحيات في إعداد و اعتماد تقارير المقررات و البرامج.....37



جامعة جدة
University of Jeddah

1. المقدمة

يعد الوعي بالمفاهيم أساساً لتحقيق أعلى مستويات الالتزام، وحيث أن ممارسات الجودة تتطلب جهداً كبيراً في العمل وفي التدقيق وفي التحسين وفي اغلاق دائرة الجودة، فإن ذلك يستلزم إيمان العاملين بأهمية ومردود الالتزام بها. من هنا تأتي ضرورة نشر مفهوم الجودة وممارساتها ومدى تأثيرها على منظومة العمل الأكاديمية والإداري وذلك بهدف تحقيق التميز والتنافسية. في هذا السياق، تعمل عمادة الجودة والتطوير على نشر ثقافة الجودة والتميز وأساليب تحقيقها وذلك ينطبق على جميع المجالات المرتبطة بها، بالإضافة إلى البرامج التدريبية والتطويرية التي تنظمها العمادة لتأهيل منسوبي الجامعة، فإنها تعمل على نشر هذه المفاهيم بطريقة ناعمة من خلال تصميم بطائق توعوية ترسل للفتات المعنية أسبوعياً عبر البريد الإلكتروني الرسمي الخاص بالجامعة. ضماناً لاستمرار الفائدة تأتي هذه الوثيقة لتجمع البطائق التوعوية الأسبوعية لتضعها بين أيدي المستفيدين بشكل مستدام ومحدث أسبوعياً.



يجب أن تعرف؟





أنواع مؤشرات الأداء

Inputs indicators

مؤشرات المدخلات

توضح كمية الموارد المتاحة للاستخدام أثناء تنفيذ العمليات
مثال: عدد المعامل التخصصية المجهزة بشكل مناسب

Actionable indicators

مؤشرات العمليات

توضح مدى الرضا عن أساليب إدارة عملية ما أو عن تغيير ما
مثال: متوسط الرضا عن مواعيد تقديم الخدمة

Outputs indicators

مؤشرات المخرجات

توضح نتائج مخرجات تنفيذ أنشطة العمليات
مثال: نسبة توظيف الخريجين خلال 6 أشهر من تخرجهم

Expectation indicators

مؤشرات التنبؤ

توضح التنبؤ بالنتائج المتوقعة عند تنفيذ أحد العمليات
مثال: قيمة العائد من الاستثمار المعرفي لأعضاء الهيئة التعليمية

مبادئ في الجودة

2 حل المشكلات

يقدر أصحاب العمل الموظفين الذين يمكنهم حل المشكلات بشكل إبداعي وفعال إن القدرة على تحليل المواقف وتحديد المشكلات التي تحتاج إلى تصحيح والتوصل إلى حلول تؤدي إلى نتائج فعالة هي مهارة قيمة



1 القيادة

حتى لو لم يكن الشخص في منصب إداري فإن إظهار المواصفات مثل: المبادرة، وتحمل المسؤولية، وإلهام الآخرين يمكن أن "يميزه". يمكن للقادة الجيدين توجيه وتحفيز فرقهم نحو تحقيق الأهداف المشتركة





مبادئ في الجودة

4 إدارة الوقت

إن الوفاء بالمواعيد النهائية يتطلب إدارة للوقت وإدارة الوقت بفعالية ينبغي للمرء أن يعطي الأولوية لعمله ويحدد أهدافه ويتجنب التسويف



3 التواصل

التواصل الواضح ضروري لتدفق الأفكار بشكل فعال يمكن أن يكون شفهيًا أو مكتوبًا ولكن إذا كان الشخص سيعبر عن أفكاره بوضوح فسوف يتم فهمه والعكس صحيح وبالتالي يتم إنشاء تعاون أفضل





دائرة تقييم نواتج التعلم





مقارنة بين الإدارة التقليدية وإدارة الجودة الشاملة

إدارة الجودة الشاملة

- الرقابة الذاتية
- العمل الجماعي وروح الفريق
- التركيز على المنتج والعمليات
- اندماج الموظفين
- التحسين المستمر
- مرونة السياسات والإجراءات
- تحليل البيانات وإجراء المقارنات المرجعية
- التركيز على رضا العملاء
- مشاركة أصحاب المصلحة
- العمل الداخلي والخارجي
- الخبرة واسعة وتعتمد على فرق العمل

الإدارة التقليدية

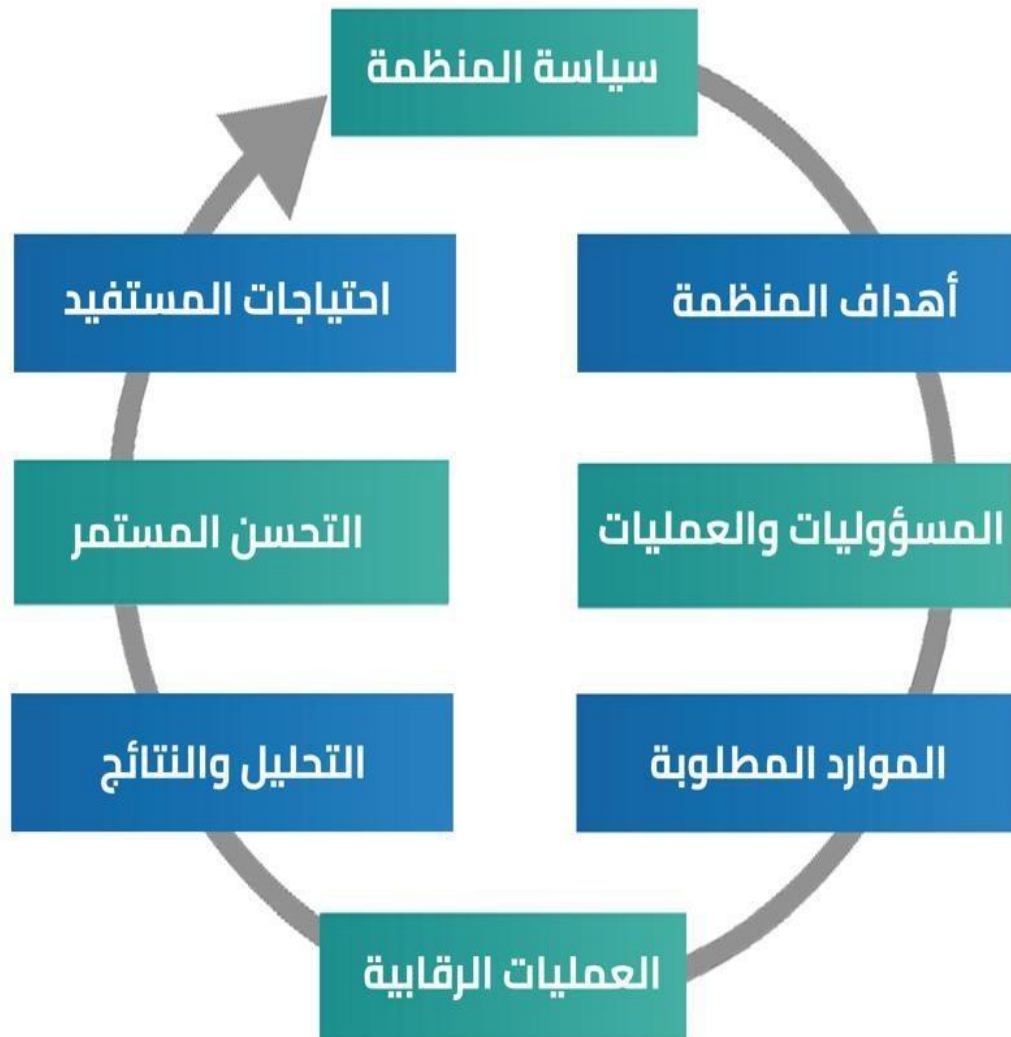
- الرقابة اللصيقة وتصيد الأخطاء
- العمل الفردي
- التركيز على المنتج
- مشاركة الموظفين
- التحسين وقت الحاجة
- جمود السياسات والإجراءات
- حفظ البيانات
- التركيز على النتائج
- النظرة إلى أصحاب المصلحة
- على أنهم عملاء فقط
- العمل الخارجي
- الخبرة ضيقة وتعتمد على الفرد





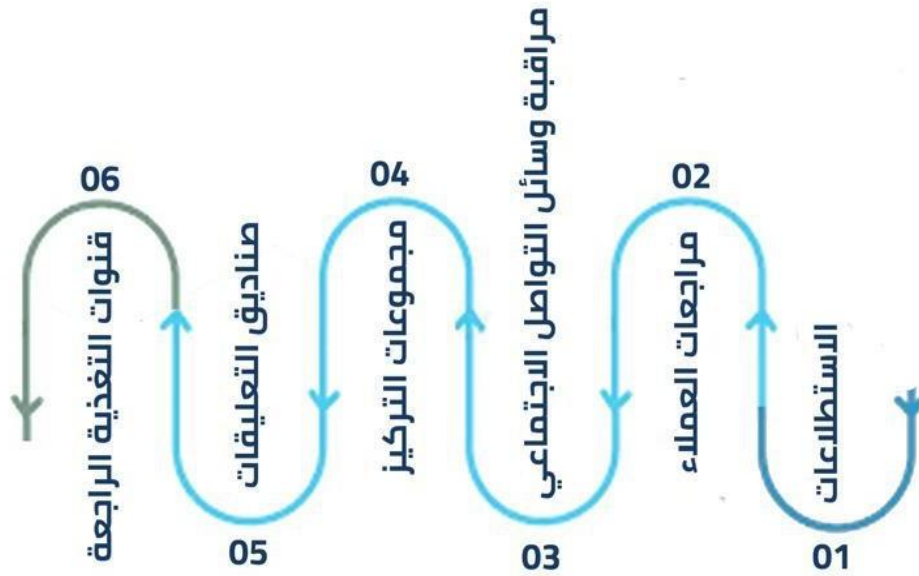


عجلة تطبيق نظام الجودة





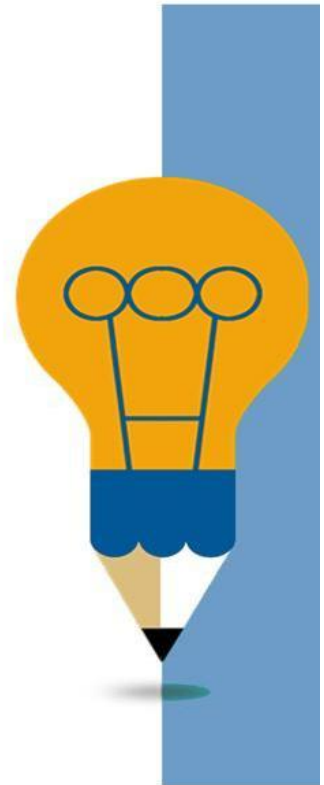
أساليب جمع ملاحظات أصحاب المصلحة





أهداف الجودة الشاملة

- 01 إرضاء العميل الداخلي والخارجي
- 02 التحسين المستمر للجودة
- 03 زيادة الإنتاجية
- 04 زيادة التنافسية
- 05 تحسين السمعة
- 06 خفض التكاليف
- 07 تقليل المخاطر





مفهوم التميز المؤسسي

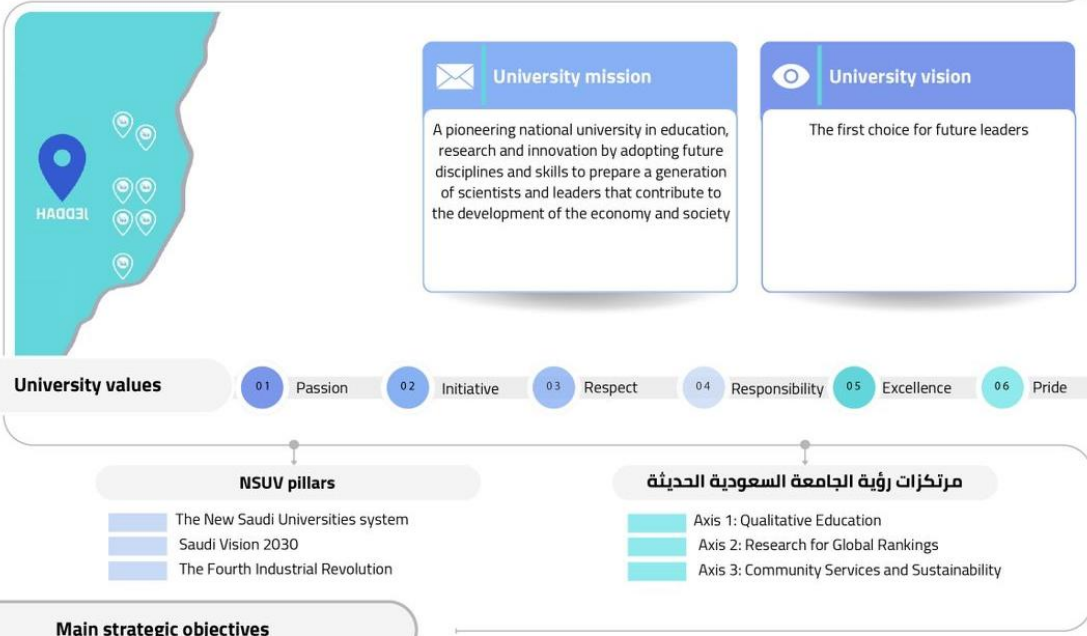




About the University of Jeddah

The University of Jeddah is one of the newest universities in the Kingdom of Saudi Arabia, established in the year 1435 AH (2014 AD) by a royal decree No. 20937 dated 2/6/1435 AH, approving the resolution of the Council of Higher Education made in its (72nd) session held on 4/6/1434 AH to establish the University of Jeddah. Our university is distinguished by an ambitious strategic vision, the Vision of the University of Jeddah - the new Saudi University (NSUV), which guides our expansion in building new horizons that enable us to achieve a prestigious international standing amidst increasing competition among national, regional, and global universities. We also have a focus area that contributes to shaping the future; leveraging our geographical location, we aim to utilize our human and financial resources in developing the logistics sector, one of the key areas targeted by the Kingdom's Vision 2030. At the University of Jeddah, we believe that our duty towards this vision is to embed an added value that creates a sustainable impact on society and the economy. Therefore, we strive to be a leading national university in quality education, research, innovation, entrepreneurship, and community services. We work to integrate these core activities with excellence to become a unique example of university development, based on our strategic executive plan derived from the ambitious goals of the national vision.

We exert all possible efforts to create conditions and an environment for work, education, and research at the university that serves employees, students, and researchers, while motivating the preparation of competitive graduates, innovative scholars, effective members of Saudi society, and contributors to the local economy. This is achieved by offering academic programs in specialized fields, providing leading research opportunities, entering into partnerships and agreements across various fields of cooperation with the public, private, and non-profit sectors both nationally and internationally, and engaging internal and external stakeholders in the development and enhancement of all the services we provide, so that we can be the first choice for future leaders.



Main strategic objectives

- M1: Adopt strategies for equitable learning opportunities that enhance students' competencies for employability, job mobility, and entrepreneurship
- M2: Develop university structures to provide a comprehensive educational journey in quality disciplines that ensure lifelong enjoyment of learning
- M3: Achieve research excellence in areas of national priority to create sustainable partnerships between science and industry
- M4: Focus on the field of logistics for national and global competitiveness and maximize impact through the integration of research, development, and innovation
- M5: Build an integrated system capable of achieving financial balance and enhancing expenditure efficiency while adhering to quality assurance standards
- M6: Develop projects and processes for an environment that promotes sustainable development and corporate social responsibility



نبرة عن الجامعة

جامعة جدة أحدث الجامعات في المملكة العربية السعودية، تأسست عام 1435 هـ الموافق 2014م، بصور الأمر السامي رقم 20937 وتاريخ 2/6/1435هـ. والقاضي بالموافقة على قرار مجلس التعليم العالي المتخذ في جلسته (الثانية والسبعين) التي عقدت بتاريخ 4/6/1434هـ. على إنشاء جامعة جدة. تتميز جامعتنا برؤية استراتيجية طموحة، رؤية جامعة جدة - الجامعة السعودية الحديثة، والتي تعمل من خلالها على التوسع في بناء أفق جديدة تمكننا من النجاح في تحقيق مكانة دولية مرموقة في ظل تزايد التنافسية بين الجامعات الوطنية والإقليمية والعالمية، كما أننا نتميز بعمق تركيز يساهم في صناعة المستقبل فنحن استثمراً لموقعنا الجغرافي نعمل على توظيف مواردنا البشرية والمالية في تطوير مجال اللوجستيات، أحد أهم المجالات التي تستهدفها رؤية المملكة ٢٠٣٠. نؤمن في جامعة جدة بأن واجبنا نحو هذه الرؤية هو تأصيل قيمة مضافة تخلق أثراً مستداماً على المجتمع والاقتصاد ولذا فإننا نسعى أن نكون جامعة وطنية رائدة في التعليم النوعي والبحث والابتكار وريادة الأعمال والخدمات المجتمعية، ونعمل على تكامل هذه الأنشطة الرئيسية بتميز كي نصبح مثلاً فريداً في تطور الجامعات وذلك ارتكازاً على خطتنا الاستراتيجية التنفيذية لرؤية جامعتنا المبنية من مستهدفات رؤية الوطن الطموحة.

نحن نبذل كل الجهد لخلق ظروف بيئة عمل وتعليم وبحث بالجامعة تخدم العاملين والطلاب والباحثين وتحفز على إعداد خريج منافس، وعالم مبتكر، وعضو فاعل في المجتمع السعودي، ومنتج مساهم في الاقتصاد المحلي؛ هذا من خلال تقديم برامج أكاديمية في تخصصات نوعية، وتوفير فرص بحثية رائدة، وعقد الشراكات والاتفاقيات في مختلف مجالات التعاون مع القطاع العام والخاص والغير ربحي الوطني والعالمي، وإشراك أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين في تطوير وتجويد جميع الخدمات التي نقدمها، لتكون الاختيار الأول لقادة المستقبل.

رسالة الجامعة

جامعة وطنية رائدة في التعليم والبحث والابتكار من خلال تبني تخصصات ومهارات المستقبل لإعداد جيل من العلماء والقادة يساهم في تنمية الاقتصاد والمجتمع

رؤية الجامعة

الاختيار الأول لقادة المستقبل

قيم الجامعة

01 الشغف 02 المبادرة 03 الاحترام 04 المسؤولية 05 التميز 06 الفخر

محاور رؤية الجامعة السعودية الحديثة

محور التعلم النوعي
محور أبحاث لمكانة دولية
محور المسؤولية المجتمعية

مركبات رؤية الجامعة السعودية الحديثة

نظام الجامعات الجديد
رؤية السعودية 2030
الثورة الصناعية الرابعة

الأهداف الاستراتيجية الرئيسية للجامعة

M1. تبني استراتيجيات لفرص تعلم متكاملة تصقل جدارات الطلاب المعززة للتوظيف والتنقل بين الوظائف وريادة الأعمال.

M2. تطوير هياكل الجامعة لتقديم رحلة تعليمية متكاملة في تخصصات نوعية تحقق الاستمتاع بالتعلم مدى الحياة.

M3. التميز البحثي في المجالات ذات الأولوية الوطنية لخلق شراكات مستدامة بين العلم والصناعة.

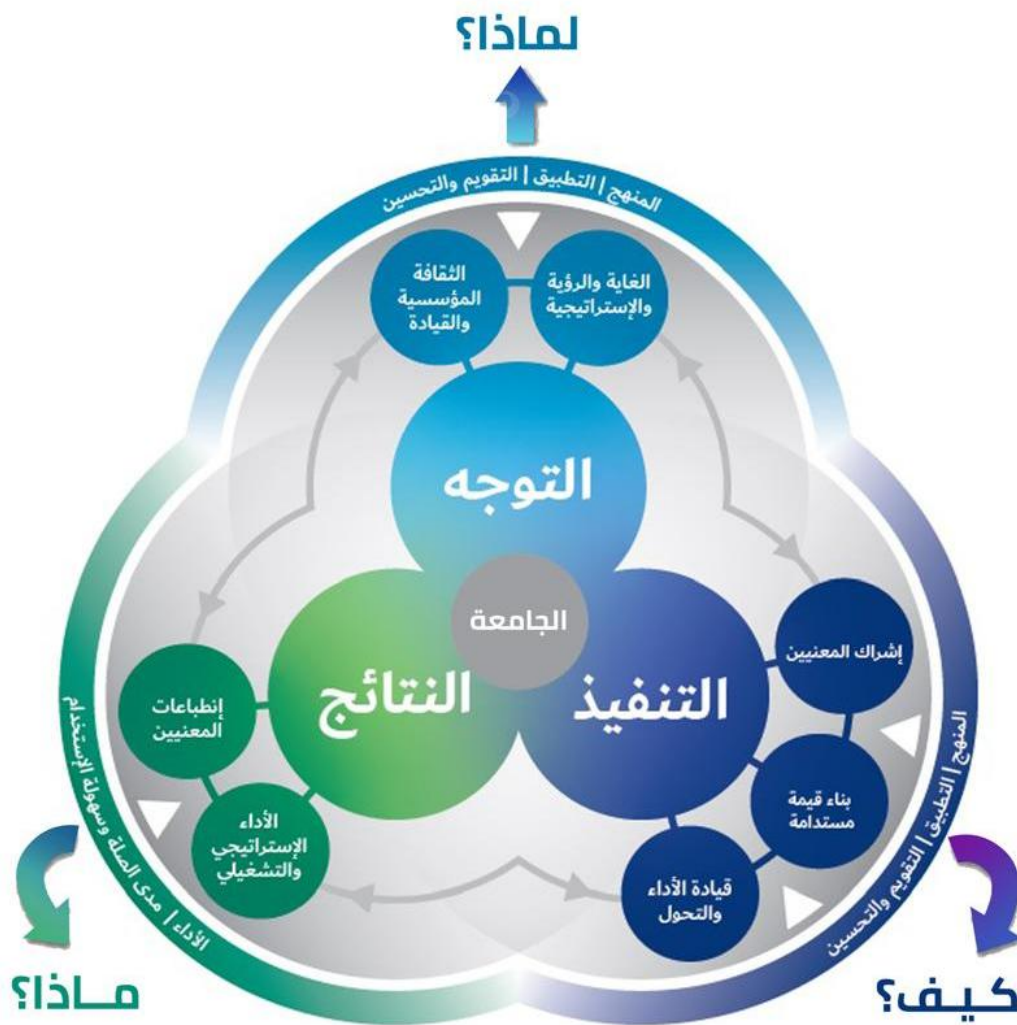
M4. التركيز على مجال اللوجستيات لتنافسية وطنية وعالمية وتعظيم الأثر عبر تكامل البحث والتطوير والابتكار.

M5. بناء منظومة متكاملة قادرة على تحقيق التوازن المالي ورفع كفاءة الاتفاق مع الالتزام بمعايير ضمان الجودة.

M6. تطوير مشروعات وعمليات لبيئة معززة للتنمية المستدامة والمسؤولية المجتمعية



نموذج التميز الأوروبي EFQM 2020





علاقة الجودة بالتميز





التقويم والتقييم والقياس



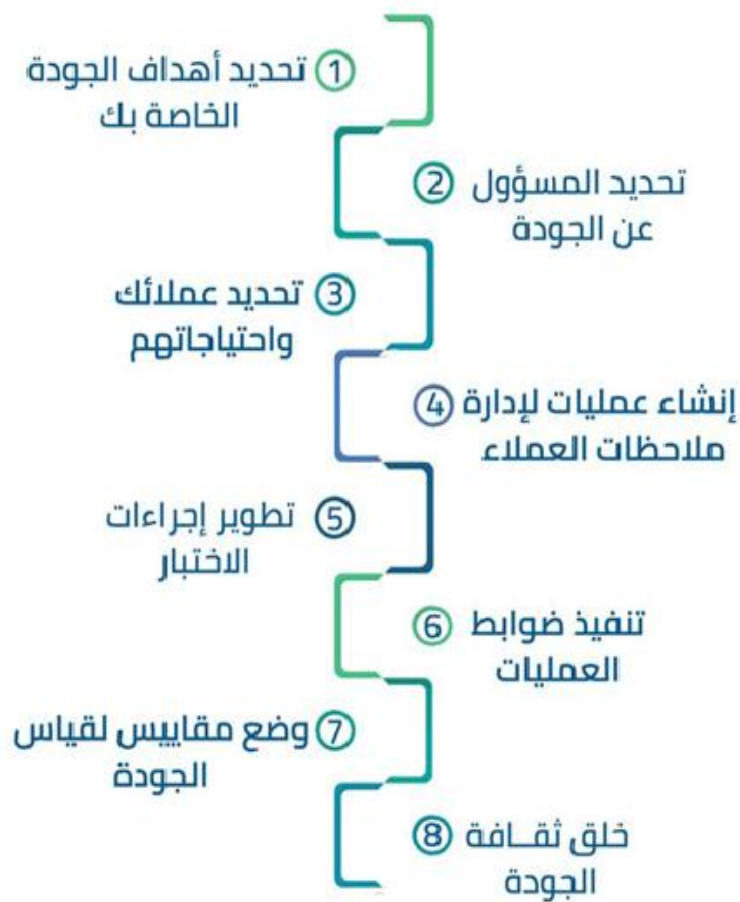


أساليب تقويم الأداء





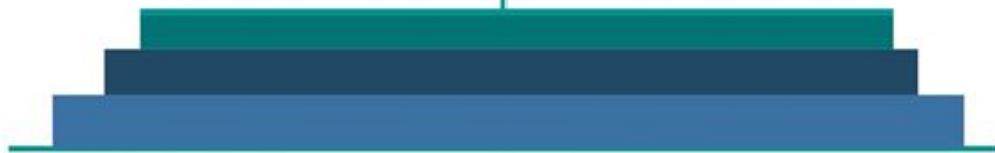
إنشاء خطة إدارة الجودة





مؤشرات الأداء الجيدة

- توفر وسيلة موضوعية لمعرفة ما إذا كانت الاستراتيجية تعمل أم لا
- تعرض تغير الأداء بمرور الوقت
- تركز انتباه الموظفين على الأكثر أهمية للنجاح الأمور
- تقيس الإنجازات وليس الأعمال
- توفر لغة مشتركة للتواصل
- تقلل من عدم اليقين

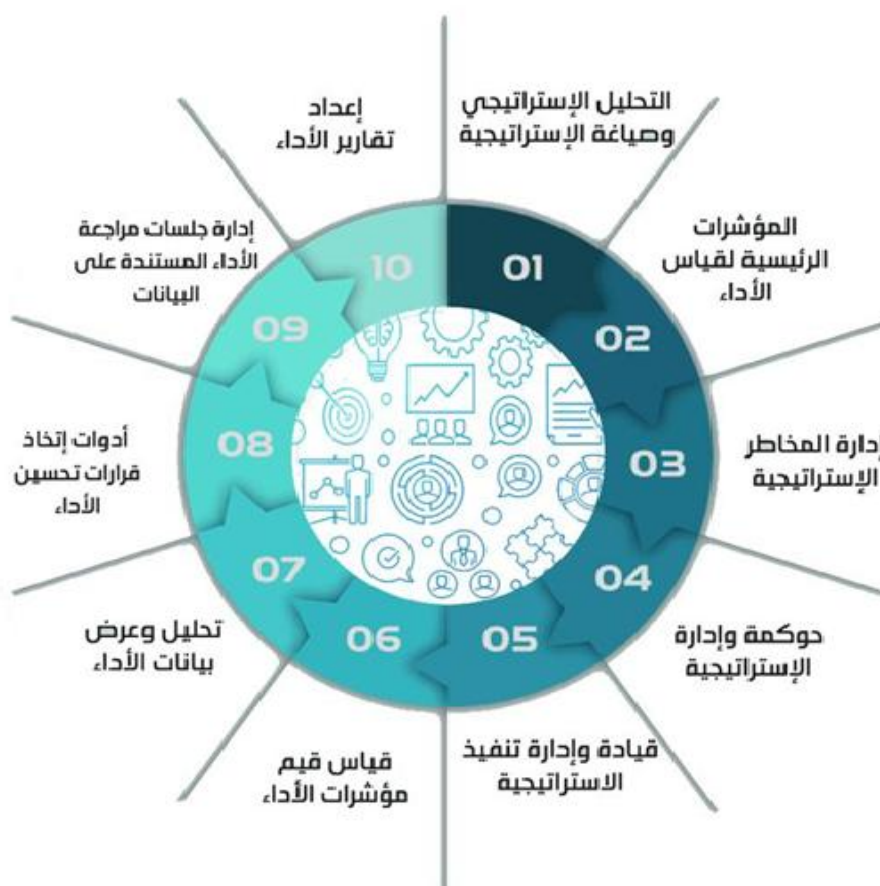


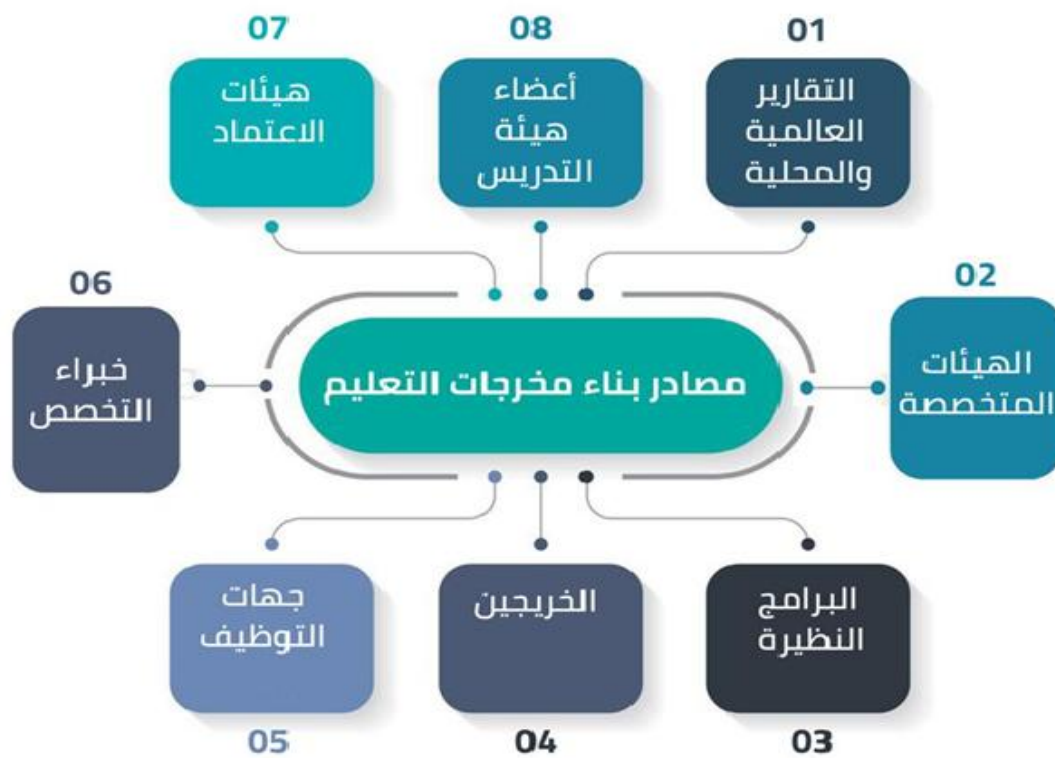


- تحديد الهدف النهائي
- طرح أسئلة الأداء الرئيسية
- تحديد المعلومات المتاحة
- جمع البيانات الداعمة
- تحديد عدد مرات قياس كل مؤشر أداء
- تحديد أهداف لمؤشرات الأداء
- تعيين مسؤولين عن مؤشرات الأداء
- مشاركة مؤشرات الأداء مع القيادة وأصحاب المصلحة



دورة التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأداء







نموذج Cream لتقييم جودة مؤشرات الأداء





ماذا تعرف عن الاعتماد الأكاديمي؟

مفهوم الاعتماد الأكاديمي

عملية تمر بها المؤسسات التعليمية لتحديد ما إذا كانت المؤسسة أو البرامج الأكاديمية التي تقدمها تستوفي المعايير المحددة مسبقاً من خلال مراجعة الأدلة والشواهد على تطبيق الممارسات المتوقعة

أنواع الاعتماد الأكاديمي

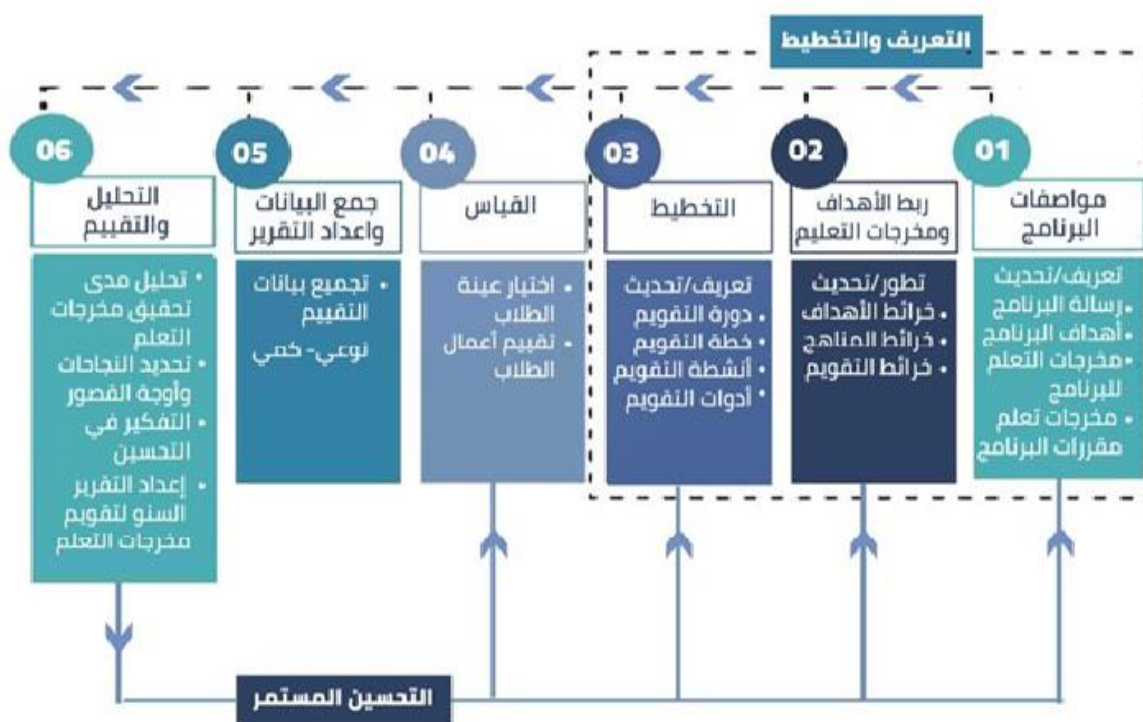
- الاعتماد المؤسسي
- الاعتماد البرامجي

مراحل الاعتماد الأكاديمي

- الدراسة الذاتية
- التقويم الخارجي
- الزيارات الميدانية
- القرار النهائي
- التقويم المستمر وطلب إعادة الاعتماد

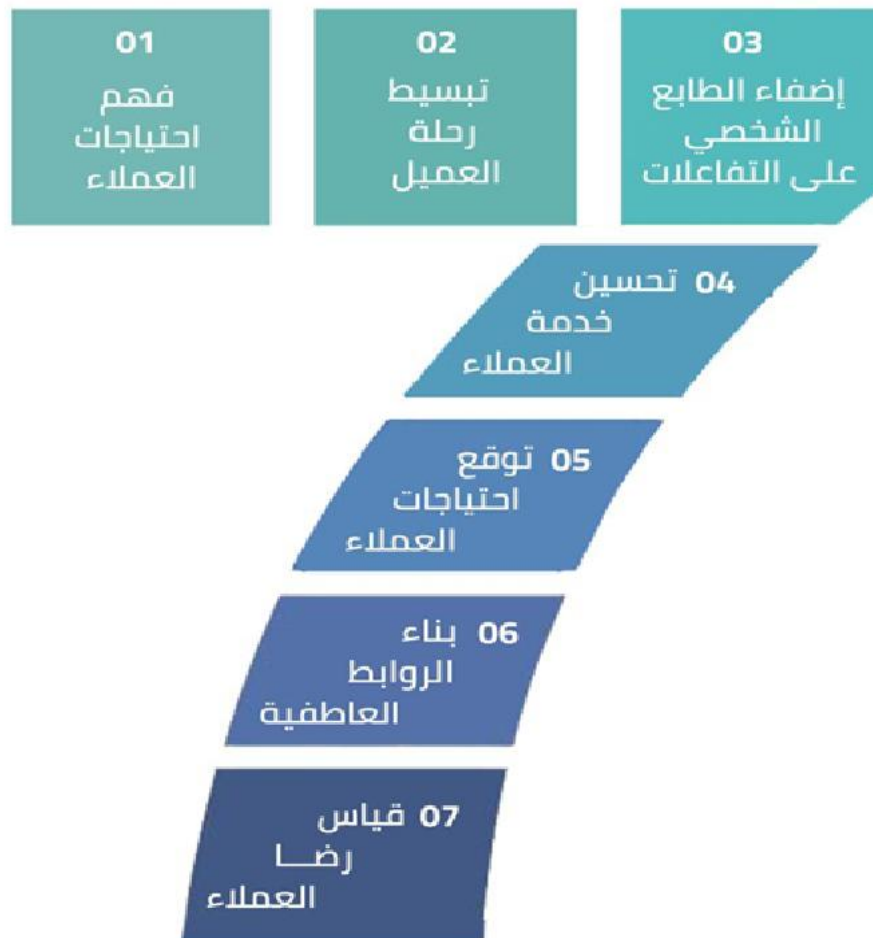


رحلة تقويم مخرجات تعليم البرنامج





التحسين المستمر يؤدي إلى ولاء العملاء





لماذا نتطلع إلى رضا المستفيد؟

زيادة الثقة والمساهمة
في نقل صورة
إيجابية عن المنظمة
مما يحقق لها مكانة
مرموقة بين المنظمات

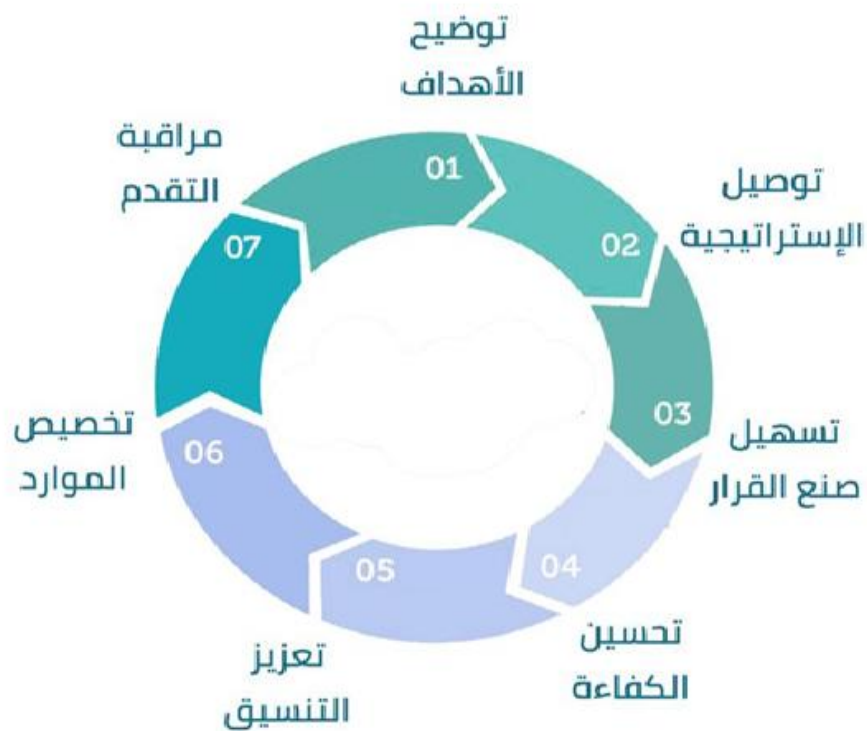


تحقيق رضا المستفيد
يؤدي إلى كسب
ولائه ونمو علاقة
تبادلية وتفاعل مثمر
بينه وبين المنظمة

الوصول إلى رضا المستفيد الخارجي
يؤدي إلى الوصول إلى رضا العاملين
في المنظمة (المستفيد الداخلي) وارتفاع
مستوى ولائهم للمنظمة وشعورهم
بالفخر في الانتماء لها



ماهي فوائد وجود خطة تشغيلية؟





الشواهد والأدلة الداعمة

ماهي الشواهد؟

مرفقات تثبت مستوى الأداء الفعلي، وتكون عادة إما خطاب رسمي، تقرير معتمد من نظام الكتروني، محضر اجتماع، وثيقة معتمدة، و/أو نموذج حصر من الجهة



مواصفات الشاهد



- صيغة Excel أو إي صيغة أخرى
- الشواهد في أكثر من ملف
- غير واضح وغير مفهوم
- غير مرتبط ارتباط وثيق بالمؤشر/الهدف
- يشتمل على بيانات ومعلومات خارج الفترة المحددة للقياس

- صيغة PDF
- جميع الشواهد مدمجة في ملف واحد
- واضحاً ومفهوماً
- يرتبط ارتباط وثيق بالمؤشر /الهدف
- يشتمل على بيانات ومعلومات تخص المدة المحددة للقياس

أهداف الشاهد

التحقق من صحة الإنجاز



لماذا الجودة؟





الأدوار والصلاحيات في إعداد واعتماد تقارير المقررات والبرامج

تقرير البرنامج

منسق البرنامج

لجنة الجودة بالقسم العلمي

مجلس القسم العلمي

لجنة المراجعة الداخلية على مستوى الكلية

منسق البرنامج
و رئيس القسم العلمي

لجنة المراجعة الداخلية على مستوى الجامعة

الإعداد

المراجعة
الأولية

الاعتماد

المراجعة
النهائية

إغلاق دائرة
الجودة

التدقيق
على مستوى
الجامعة

تقرير المقرر

أستاذ المقرر و منسق المقرر

لجنة الجودة بالقسم العلمي

لا يوجد

لجنة المراجعة الداخلية على مستوى الكلية

أعضاء القسم العلمي الذي يقدم المقرر

لجنة المراجعة الداخلية على مستوى الجامعة