Qassim University
جامعة القصيم
QU
Saudi Arabia

دليل
وحدة ضمان الجودة والتطوير
١٤٣٩هـ

الاعتماد

الاسم	المسمى الوظيفي	التوقيع
الدكتور حمد بن عبدالله الصقعبي	وكيل العمادة	
الدكتور عبدالرحمن محمد النصيان	عميد عمادة خدمة المجتمع	

البيانات الأساسية للوحدة التابعة لها إعداد التقرير

اسم الكلية /العمادة/ الإدارة	**عمادة خدمة المجتمع بجامعة القصيم**
اسم الوحدة التي اعدت التقرير	وحدة ضمان الجودة
العنوان والهاتف والفاكس	

البيانات الأساسية لتقرير

رقم الدليل	١
اسم الدليل	دليل وحدة ضمان الجودة والتطوير
سنة إعداد الدليل	١٤٣٩هـ.

فعاتارونى

وحدة ضمان الجودة والتحسين المستمر:

تهدف وحدة ضمان الجودة الى تمكين العمادة من تحقيق رؤيتها ورسالتها وأهدافها من خلال ضمان الجودة الشاملة وتوفير مقومات ومتطلبات المحافظة على الاعتماد الأكاديمي المؤسسي وفق معايير الجودة المعمول بها؛ بما يعزز قدرات العمادة لتحقيق مزايا تنافسية مستدامة.

١ - الشكل التنظيمي لضمان الجودة والتحسين

بتاريخ ١٤٣٩/٦/٤ وتحت رقم ١٢٩/ع/٦ صدر (قرار إداري) من عميد عمادة خدمة المجتمع بإنشاء اللجنة الأشرافية الدائمة لضمان الجودة والتحسين في عمادة خدمة المجتمع وفق التشكيل التالي:

١	**-د. حمد بن عبدالله الصقعبي**	**رئيساً**
٢	**-د. علي حسن فيتروني**	**عضواً**
٣	**-د. عبدالحميد أحمد دعدوع**	**عضواً**
٤	**- أ. سامح المرسي زرد**	**عضواً**
٥	**- أ. سلطان بن إبراهيم المشيقح**	**عضواً**
٦	**- أ. أحمد بن محمد العودة**	**عضواً**
٧	**- أ. تركي بن عبدالله المحسن**	**عضواً**
٨	**-أ. فهد إبراهيم السليم**	**عضواً**
٩	**- أ. عبير عبدالعزيز السيف**	**عضوه**
١٠	**-أ. ريم محمد السويد**	**عضوه**
١١	**-أ.هيلة عبد العزيز العمر**	**عضوه**
١٢	**-أ. نورة عبدالرحمن المحسن**	**عضوه**

المهام الوظيفية للجنة الأشرفية:

تتمثل المهام الوظيفية لوحدة ضمان الجودة والتحسين في عمادة خدمة المجتمع وفق ما يلي: -

١ . الإشراف العام على أعمال وحدة ضمان الجودة بالعمادة ووحداتها .

٢ . التنسيق بين أقسام العمادة المختلفة وإدارتها في كل ما يتعلق بأعمال الجودة.

٣ . المشاركة في تقديم البيانات والمعلومات المطلوبة لإعداد وتطوير تقويم الخطط والبرامج في العمادة .

٤ . تطبيق أنظمة وضوابط وإجراءات ومعايير الجودة ومتابعة استمرارية تنفيذها في العمادة.

٥ . التحقق من تطبيق أنظمة وضوابط ومعايير ضمان الجودة في المجالات التعليمية والإدارية والتنظيمية والتقنية ومتابعة استمرارية تنفيذها في العمادة ووحداتها.

٦ . المتابعة المستمرة لأداء الوحدات التعليمية والإدارية في مجال ضمان الجودة و التحسين المستمر وإعداد التقارير وتضمينها للمقترحات التطويرية.

٧ . بناء قاعدة بيانات متكاملة لضمان الجودة والتحسين المستمر وإدخال البيانات اللازمة ومعالجتها وتحديثها بشكل مستمر.

٨ . إعداد وتنفيذ برامج نشر ثقافة الجودة في العمادة ووحداتها.

٩ . الرفع بتقارير نصف سنوية للإدارة العليا للعمادة عن جميع أنشطة وإنجازات العمادة ووحداتها في مجال ضمان الجودة والتحسين المستمر.

١٠ . تنفيذ أي مهام أخرى في نطاق العمل.

وبتاريخ ١٤٣٩/٦/٤ وتحت رقم /ع/٦ صدر (قرار إداري) من عميد عمادة خدمة المجتمع بإنشاء اللجنة الأشرفية الدائمة لضمان الجودة والتحسين في عمادة خدمة المجتمع وفق التشكيل التالي:

د. علي فيتروني	رئيساً
د.سامح زرد	عضواً
أ.عبدالعزيز محمد العمري	عضواً
أ.هيلة عبدالعزيز العمر	عضوة
أ.نورة عبدالرحمن المحسن	عضوة

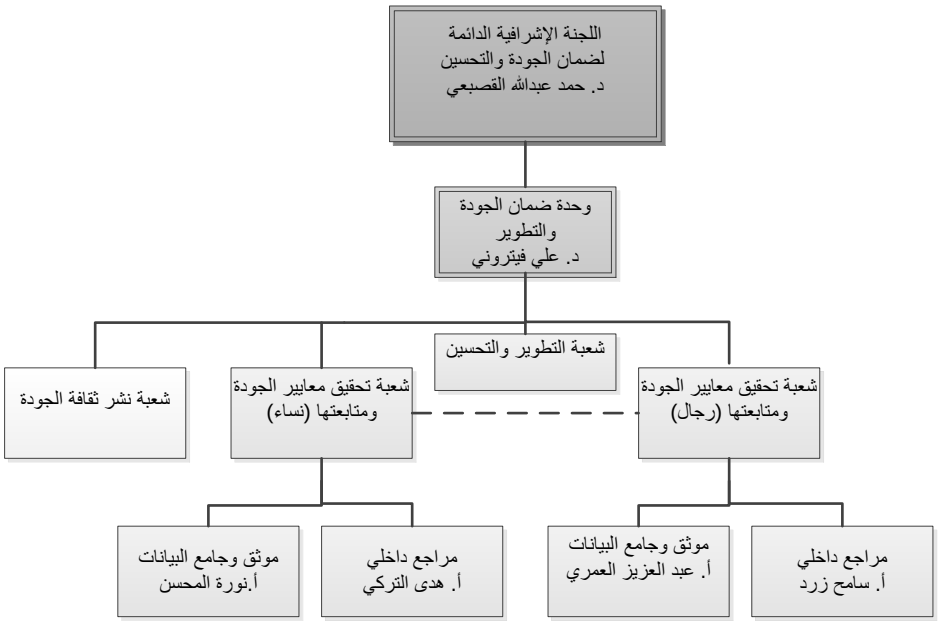
بتاريخ ٢٠ / ٧ /١٤٣٨ وتحت رقم ١٦١ /ع/٦ صدر (قـرار إداري) من عميد عمادة خدمة المجتمع بإنشاء اللجان الفرعية لضمان الجودة والتحسين في عمادة خدمة المجتمع وفق التشكيل التالي:

رقم اللجنة	رئيس وأعضاء اللجنة	مسؤولية اللجنة من معايير الجودة
الاولى	د. عبد الحميد أحمد دعدوع - رئيساً أ. سلطان إبراهيم المشقيح أ. تركي عبدالله المحسن	المعيار الاول: معيار التخطيط الاستراتيجي المعيار العاشر: معيار النتائج
الثانية	د. علي حسن فيتروني - رئيساً أ. نواف نايف الفريدي	المعيار الثاني: معيار الإدارة والسلطات
الثالثة	د. علي حسن فيتروني - رئيساً أ. سامح المرسي زرد	المعيار الثالث: معيار إدارة الجودة والتحسين
الرابعة	د. عبد الحميد أحمد دعدوع - رئيساً أ. حمود صالح السليم أ. نواف نايف الفريدي أ. سلطان أحمد المالك	المعيار الرابع: معيار دعم المستفيدين
الخامسة	د. علي حسن فيتروني - رئيساً أ. سلطان إبراهيم المشيقح أ. فهد محمد العودة أ. عبد الرحمن عبدالله المحسين	المعيار الخامس: معيار البيئة التحتية والمرافق المعيار الثامن: معيار الموارد البشرية
السادسة	د. عبد الحميد أحمد دعدوع - رئيساً أ. تركي محمد السلوم أ. نواف نايف الحربي	المعيار السادس: معيار الشركاء

٢- الهيكل التنظيمي والإداري لوحدة الجودة

ترتبط وحدة ضمان الجودة والتطوير تنظيمياً بوكالة التطوير والجودة، وتربطها علاقات وظيفية وطيدة مع كافة الوحدات التنظيمية الاخرى بالعمادة؛ حيث تلعب دور تحسين وتطوير أنشطة العمادة بالمشاركة مع الوحدات التنظيمية الاخرى بالإضافة لدور المراجع الداخلي.

الخريطة التنظيمية:



مهام رئيس وحدة الجودة والتطوير:

١ .تمثيل العمادة في كافة النواحي المتعلقة بقضايا الجودة من خلال المشاركة بفعاليات الجودة في الجامعة.

٢ .تمثيل وحدة ضمان الجودة والتطوير في كافة النواحي المتعلقة بقضايا الجودة من خلال المشاركة في المجلس الاستشاري للعمادة واللجان الرئيسية فيها.

٣ .المشاركة بأعداد خطط وسياسات العمادة.

٤ .وضع الخطة السنوية لوحدة الجودة.

٥ .وضع الخطط والاليات الكفيلة بتحقيق معايير الجودة المعتمدة من الجامعة.

٦ .تطوير جودة العمليات بالعمادة لتتناسب مع الرؤية المستقبلية للجامعة.

٧ .المراجعة الداخلية على جودة أنشطة العمادة.

٨ .الاشراف ومتابعة جودة العمليات داخل الأقسام والوحدات بما فيها القسم الأكاديمي في العمادة.

٩ .الاشراف على تحقيق معايير الجودة بالعمادة المعتمدة من الجامعة.

١٠ . متابعة جودة العملية التدريبية والخدمات المجتمعية الاخرى.

١١ . تدريب العاملين وتأهيلهم لضمان الجودة في انجاز مهامهم.

١٢ . نشر ثقافة الجودة بالعمادة (لمنسوبي العمادة والمستفيدين من خدماتها)

١٣ . متابعة والاشراف على إعداد الاستبيانات الخاصة بالعاملين والمستفيدين من خدمات العمادة (رضا العاملين، رضا المستنفدين، تقييم العملية التدريبية، الاثر التدريبي، إثر الخدمات المجتمعية الاخرى ...الخ) والتغذية الراجعة

١٤ . ايجاد الحلول للمشاكل والقضايا المتعلقة بالجودة بالعمادة.

١٥ . الاشراف ومراجعة التقارير السنوية المقدمة من اللجان بالعمادة.

١٦ . متابعة جودة الموقع الالكتروني للعمادة.

١٧ . المشاركة بدراسة الاثر من تقديم الخدمات المجتمعية لتقيم جودة الخدمات المجتمعية المقدمة.

١٨ . إعداد تقارير عن إنجازات العمادة بما يتعلق بقضايا الجودة.

١٩ . المساهمة في جودة عملية تقييم اداء الموظفين.

٢٠ . كل ما يكلف به في حدود وظيفته.

مهام المراجع الداخلي:

١. يدير شعبة تحقيق معايير الجودة التابع لها.

٢. المشاركة في متابعة تطبيق معايير الجودة طبقاً للخطط الزمنية المحددة لذلك .

٣. معاونة رؤساء وأعضاء اللجان في جمع البيانات والوثائق.

٤. متابعة الملفات الخاصة بوحدة ضمان الجودة والتطوير.

٥. المشاركة بإعداد التقارير الفنية وتقديمها لرئيس الوحدة.

٦. المشاركة في مراجعة التقرير السنوي المقدم من اللجان المختصة.

٧. إعداد تقارير الاستبانات الخاصة بالعمادة.

٨. المشاركة في مراجعة معايير الجودة والتحقق منها.

٩. التحقق من سلامة اتباع معايير الجودة في الوحدات وأقسام العمادة.

١٠. أعداد النماذج والاستبانات الخاصة بالجودة.

١١. أعداد التقارير الخاصة بمعايير الجودة.

١٢. كل ما يكلف به في حدود وظيفته.

مهام موثق وجامع البيانات:

١ . مسك ملفات معايير الجودة المعتمدة.

٢ . التواصل مع الوحدات الإدارية لجمع البيانات والوثائق.

٣ . تجميع البيانات والوثائق من الوحدات الإدارية.

٤ . فرز البيانات والوثائق حسب معايير الجودة المعتمدة بالتعاون مع مفتش الجودة.

٥ . اعداد تقرير فني فصلي يصف فيه ما آل عليه جمع البيانات والوثائق والعقبات التي تعترض سير العمل.

٦ . توثيق أعمال وحدة الجودة.

٧ . فتح ملف لوحدة الجودة يمسك فيه جميع مراسلاتها وخطاباتها وقراراتها.

٨ . أعداد الخطابات اللازمة المتعلقة بوحدة الجودة.

٩ . القيام بكل ما يكلف به في حدود وظيفته.

مهام شعبة نشر ثقافة الجودة:

١ . خلق بيئة واعية ومحفزة تشرك جميع العاملين للتوعية بمتطلبات الجودة.

٢ . اقامة ورش عمل ولقاءات تعريفية وندوات الهدف منها نشر ثقافة الجودة.

٣ . توزيع مطويات وغيرها (للجودة) و توزيعه على كافة الموظفين والاداريين بهدف ضمان تعزيز فهم ماهية الجودة.

٤ . تعليق شاشات إعلانية للجودة في الأماكن الحيوية بالعمادة .

٥ . تصميم بنرات للجودة وتوزيعها في ارجاء العمادة.

٦ . إجراء مسابقات لمنسوبي العمادة تعزز مفاهيم الجودة.

٧ . أعداد تقارير نشر ثقافة الجودة.

مهام شعبة التطوير والتحسين:

١ . تقييم البرامج والأنشطة التي تقيمها العمادة بمشاركة مع الوحدات المعنية واقتراح التحسين والتطوير بشأنها.

٢ . تقييم الإجراءات المتبعة بالعمليات الخاصة بالعمادة بمشاركة مع الوحدات المعنية واقترح التحسين والتطوير بشأنها.

٣ . تقييم نظم العمليات (مدخلات -عمليات -مخرجات) الخاصة بالعمادة واقترح التطوير والتحسين عليها.

٤ . أعداد التقارير الخاصة بوحدة الجودة والتحسين والتطوير المستمر.

٣ -خطة وحدة الجودة والتحسين المستمر

WBS	اسم المهمة	المدة	بدء التشغيل	إنهاء	المهام السابقة	المسؤول	ملاحظات
1	**خطة وحدة الجودة بعمادة خدمة المجتمع**	**يوم 203**	**أ ٣٩/٠١/٠٤**	**خ ٣٩/٠٩/٠٣**			
1.1	الاعداد للخطة	يوم 15	أ ٣٩/٠١/١١	ث ٣٩/٠١/٢٧		رئيس وحدة الجودة	
1.2	إنشاء لجان فرعية لمعايير الجودة	يوم 3	أ ٣٩/٠١/٠٤	ث ٣٩/٠١/٠٦		رئيس وحدة الجودة	
1.3	محاضرة لتعزيز مفهوم الجودة	يوم 1	خ ٣٩/٠١/٢٩	خ ٣٩/٠١/٢٩		رئيس وحدة الجودة	نشر ثقافة الجودة
1.4	تجهيز الشاشات التلفزيونية بالمادة الاعلامية للجودة	يوم 15	أ ٣٩/٠٢/٠٢	ث ٣٩/٠٢/١٨		رئيس وحدة الجودة	نشر ثقافة الجودة
1.5	تصميم بنارات ومطويات لنشر ثقافة الجودة	يوم 20	أ ٣٩/٠٢/١٦	إ ٣٩/٠٣/٠٩		رئيس وحدة الجودة	نشر ثقافة الجودة
1.6	تصميم مطويات لنشر ثقافة الجودة	يوم 20	ج ٣٩/٠٢/٢١	س ٣٩/٠٣/١٤		مدير وحدة الشؤون الادارية؛ رئيس وحدة الجودة	نشر ثقافة الجودة
1.7	تطوير استمارة تقييم إداء العاملين	يوم 15	أ ٣٩/٠٣/٠١	ث ٣٩/٠٣/١٧		مدير وحدة الشؤون الادارية؛ رئيس وحدة الجودة	
1.8	ندوة تثقيفية للموظفين للتعريف بحقوقهم وواجباتهم	يوم 1	أ ٣٩/٠٢/٠٢	أ ٣٩/٠٢/٠٢		مدير وحدة الشؤون الادارية؛ رئيس وحدة الجودة	نشر ثقافة الجودة
1.9	وضع اجراءات واضحة للتكليف بالعمل الاضافي	يوم 7	ج ٣٩/٠٤/٠٤	خ ٣٩/٠٤/١٠		مدير وحدة الشؤون الادارية؛ رئيس وحدة الجودة	
1.10	وضع دليل إجرائي للعمليات الإدارية	يوم 120	س ٣٩/٠٤/١٢	خ ٣٩/٠٩/٠٣		مدير وحدة الشؤون الادارية؛ رئيس وحدة الجودة	
1.11	وضع نماذج خاصة بعمليات الصرف	يوم 15	س ٣٩/٠٢/٠١	إ ٣٩/٠٢/١٧		مدير الوحدة المالية؛ رئيس وحدة الجودة	
1.12	وضع دليل إجرائي للعمليات المالية	يوم 30	س ٣٩/٠٤/١٢	خ ٣٩/٠٥/١٦		مدير الوحدة المالية؛ رئيس وحدة الجودة	
1.13	متابعة جودة انشاء حسابات الكترونية للموظفين	يوم 30	س ٣٩/٠٢/٠١	خ ٣٩/٠٣/٠٥		مدير وحدة التقنية؛ رئيس وحدة الجودة	
1.14	متابعة تطوير الموقع الالكتروني للعمادة	يوم 30	س ٣٩/٠٣/١٤	خ ٣٩/٠٤/١٧		مدير وحدة التقنية؛ رئيس وحدة الجودة	
1.15	وضع دليل إجرائي لتقنية المعلومات	يوم 30	س ٣٩/٠٤/١٢	خ ٣٩/٠٥/١٦		مدير وحدة التقنية؛ رئيس وحدة الجودة	
1.16	لقاء تعريفي عن تفعيل وجودة استخدام نظام انجاز	يوم 1	أ ٣٩/٠٣/٢٥	أ ٣٩/٠٣/٢٥		مدير وحدة التقنية؛ رئيس وحدة الجودة	نشر ثقافة الجودة
1.17	وضع دليل إجرائي للعلاقات العامة	يوم 30	س ٣٩/٠٤/١٢	خ ٣٩/٠٥/١٦		مدير وحدة العلاقات العامة؛ رئيس وحدة الجودة	
1.18	وضع نماذج خاصة بالتنسيق مع المالية لصرف المكافآت	يوم 7	س ٣٩/٠٥/١١	س ٣٩/٠٥/١٨		مدير وحدة التنمية المجتمعية؛ رئيس وحدة الجودة	
1.19	وضع دليل إجرائي لعمليات التنمية المجتمعية	يوم 30	إ ٣٩/٠٤/١٤	أ ٣٩/٠٥/١٩		مدير وحدة التنمية المجتمعية؛ رئيس وحدة الجودة	
1.20	متابعة تطوير إجرات توثيق برنامج وما يحتويه	يوم 3	إ ٣٩/٠٣/١٦	أ ٣٩/٠٣/١٨		مدير وحدة التنمية المجتمعية؛ رئيس وحدة الجودة	
1.21	ضبط التسجيل واسترجاع رسم الاشتراك	يوم 20	خ ٣٩/٠٣/٠٥	س ٣٩/٠٣/٢٨		مدير وحدة التدريب؛ رئيس وحدة الجودة	
1.22	تطوير دليل إجرائي لعمليات التدريب	يوم 30	ث ٣٩/٠٦/١٢	إ ٣٩/٠٧/١٧		مدير وحدة التدريب؛ رئيس وحدة الجودة	

1.23	وضع لائحة تدريبية	يوم 15	خ ٣٩/٠٣/١٢	أ ٣٩/٠٣/٢٩		مدير وحدة التدريب؛ رئيس وحدة الجودة	
1.24	تصميم استبانة للأثر التدريبي	يوم 3	أ ٣٩/٠٣/٠١	ث ٣٩/٠٣/٠٣		رئيس وحدة الجودة	
1.25	وضع استبانة قياس الاثر التدريبي الكترونيا	يوم 5	أ ٣٩/٠٢/٠٢	خ ٣٩/٠٢/٠٦		رئيس وحدة الجودة	
1.26	تطوير نموذج لمحتويات تقرير البرنامج التدريبي	يوم 3	أ ٣٩/٠٢/١٦	ث ٣٩/٠٢/١٨		مدير وحدة التدريب ؛رئيس وحدة الجودة	
1.27	وضع دليل إجرائي للعمادة	يوم 60	إ ٣٩/٠٥/٢٠	أ ٣٩/٠٧/٣٠		الوكيل؛ رئيس وحدة الجودة؛ مشرفة الطالبات	
1.28	لقاء تعريفي لتعزيز مفهوم معايير الجودة	يوم 1	إ ٣٩/٠٤/٠٧	إ ٣٩/٠٤/٠٧		رئيس وحدة الجودة	نشر ثقافة الجودة
1.29	متابعة إعداد التقرير السنوي للعمادة	يوم 30	خ ٣٩/٠٤/٠٣	أ ٣٩/٠٥/٠٨		رئيس وحدة الجودة	
1.30	متابعة إنجاز ملفات المعايير	يوم 60	ث ٣٩/٠٤/٠١	إ ٣٩/٠٦/١١		رئيس وحدة الجودة	
1.31	فحص ملفات المعايير	يوم 15	ث ٣٩/٠٦/٠٥	خ ٣٩/٠٦/٢١	31	رئيس وحدة الجودة	

٤ -خطة نشر ثقافة الجودة

WBS	اسم المهمة	المدة	بدء التشغيل	إنهاء	المهام السابقة	المسؤول	ملاحظات
1	**خطة نشر ثقافة الجودة بعمادة خدمة المجتمع**	**يوم 203**	**أ ٣٩/٠١/٠٤**	**خ ٣٩/٠٩/٠٣**			
1.٢	محاضرة لتعزيز مفهوم الجودة	يوم 1	خ ٣٩/٠١/٢٩	خ ٣٩/٠١/٢٩		رئيس وحدة الجودة	نشر ثقافة الجودة
1.٣	تجهيز الشاشات التلفزيونية بالمادة الاعلامية للجودة	يوم 15	أ ٣٩/٠٢/٠٢	ث ٣٩/٠٢/١٨		رئيس وحدة الجودة	نشر ثقافة الجودة
1.٤	تصميم بنارات ومطويات لنشر ثقافة الجودة	يوم 20	أ ٣٩/٠٢/١٦	إ ٣٩/٠٣/٠٩		رئيس وحدة الجودة	نشر ثقافة الجودة
1.٥	تصميم مطويات لنشر ثقافة الجودة	يوم 20	ج ٣٩/٠٢/٢١	س ٣٩/٠٣/١٤		مدير وحدة الشؤون الادارية؛ رئيس وحدة الجودة	نشر ثقافة الجودة
1.٦	ندوة تثقيفية للموظفين للتعريف بحقوقهم وواجباتهم	يوم 1	أ ٣٩/٠٢/٠٢	أ ٣٩/٠٢/٠٢		مدير وحدة الشؤون الادارية؛ رئيس وحدة الجودة	نشر ثقافة الجودة
1.٧	لقاء تعريفي عن تفعيل وجودة استخدام نظام انجاز	يوم 1	أ ٣٩/٠٣/٢٥	أ ٣٩/٠٣/٢٥		مدير وحدة التقنية؛ رئيس وحدة الجودة	نشر ثقافة الجودة
1. 8	لقاء تعريفي لتعزيز مفهوم معايير الجودة	يوم 1	إ ٣٩/٠٤/٠٧	إ ٣٩/٠٤/٠٧		رئيس وحدة الجودة	نشر ثقافة الجودة