



جامعة دار العلوم
Dar Al Uloom University
لعلوم تواكب العصر



**General Directorate of Planning, Development
and Quality Assurance
Directorate of Quality Assurance
Quality Culture Unit**

Administrative staff guide to quality.

Contents

3	Introduction
4	المقدمة
5	رؤية جامعة دار العلوم
5	رسالة جامعة دار العلوم
5	رسالة إدارة ضمان الجودة
5	أهمية الدور الذي يلعبه الكادر الإداري في تحقيق الجودة والاعتماد بالجامعة
5	نظام ضمان الجودة ومعايير الاعتماد
6	أولاً: الأهداف والإدارة والتطوير الوظيفي
7	ثانياً: ضمان وتحسين الجودة
7	ثالثاً: العلاقات وخدمة المجتمع
8	نموذج تقويم الأداء الوظيفي لشاغلي الوظائف الإدارية
12	الخاتمة

Introduction

Improving the quality of education is a major focus for any educational institution's success. Administrative staff plays a key role in achieving the university's goals and enhancing educational quality, the quality of his achievements determines university's excellence and quality.

This guide is designed to clarify the role of the administrative staff in implementing quality standards. It provides them with best practices and procedures they can follow to contribute to improving quality.

We hope that this guide achieves its intended goal and benefits everyone.

المقدمة

يعد تحسين جودة التعليم محورا رئيسيا لنجاح أي مؤسسة تعليمية. ويعتبر الموظف الإداري أحد العوامل الرئيسية في تحقيق أهداف الجامعة وتعزيز الجودة التعليمية، وبقدر جودته وتميز إنجازاته يكون تميز الجامعة وجودتها.

وفي ظل هذا الأمر تم وضع هذا الدليل لتوضيح دور الموظف الإداري في تطبيق معايير الجودة. وتزويده بأفضل الممارسات والإجراءات التي يمكنه اتباعها للمساهمة في تحسين الجودة. نأمل أن يحقق الهدف المرجو منه والاستفادة للجميع.

رؤية جامعة دارالعلوم

أن تكون جامعة ذات مستوى عالمي.

رسالة جامعة دارالعلوم

تحفيز النجاح المهني والشخصي لخريجينا من خلال التميز في التعليم والبحث العلمي والمشاركة المجتمعية

رسالة إدارة ضمان الجودة

التطوير والتحسين المستمر في جودة الأداء في جامعة دارالعلوم وفقاً لمعايير ضمان الجودة الوطنية والدولية.

أهمية الدور الذي يلعبه الكادر الإداري في تحقيق الجودة والاعتماد بالجامعة

يعتبر الموظفين المورد الاستراتيجي الأثمن للجامعة الذي لا يمكن تقليده أو استنساخه أو استبداله، فهم قدرة الجامعة ومصدر ميزتها التنافسية، كما أن تحقيق الجودة بالجامعة والوصول للاعتماد المؤسسي والبرامجي يعتمد على قيامهم بأدوارهم بكفاءة وفعالية حسب مستوياتهم الوظيفية.

نظام ضمان الجودة ومعايير الاعتماد:

قام المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي بإنشاء نظام ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي لدعم التحسين المستمر للجودة بهدف ضمان تحقيق الحد الأدنى من المعايير المتعارف عليها دولياً في مؤسسات التعليم العالي، وهي على مستويين، كما يلي:

على مستوى الجامعة:

1. الرؤية والرسالة والتخطيط الاستراتيجي
2. الحوكمة والقيادة والإدارة
3. التعليم والتعلم
4. الطلاب
5. هيئة التدريس والموظفي
6. الموارد المؤسسية
7. البحث العلمي والابتكار
8. الشراكة المجتمعية

على مستوى البرنامج:

1. إدارة البرنامج وضمان جودته
2. التعليم والتعلم
3. الطلاب
4. هيئة التدريس
5. مصادر التعلم والمرافق والتجهيزات

إن الجودة مسؤولية الجميع ونظام إدارة الجودة الشاملة قائم على المشاركة التي تمكّن الموظف من تحمّل مسؤولية تحسين الجودة داخل المؤسسة، لذا يمكن القول إن دور الموظف في تحقيق الجودة والاعتماد بالجامعة يتمثل بالممارسات المتصلة بمعايير الجودة ومن أهمها ما يلي:

أولاً: الأهداف والإدارة والتطوير الوظيفي:

1. المشاركة في وضع الرؤية والرسالة والأهداف والخطط بالجامعة
2. الاسهام في وضع الأهداف والخطط الاستراتيجية للإدارة أو القسم أو الوحدة التي يتبعها الموظف ووضع الخطط التشغيلية لتحقيقها في ضوء الخطة الاستراتيجية للجامعة.
3. التعاون والعمل كفريق واحد وتبادل الخبرات مع الآخرين لتحقيق أهداف الجودة
4. معرفة الحقوق والواجبات المهنية والالتزام بالأنظمة واللوائح التي تحكمها.
5. مراجعة الأدلة التنظيمية والاجرائية لمهام وأنشطة العمل لرفع كفاءته
6. الالتزام بمواعيد العمل والدقة والسرعة في تقديم الخدمة للمستفيدين
7. رفع مستوى التنسيق والاتصال المتبادل مع الجهات المختلفة داخل الجامعة وخارجها وفقاً للأنظمة لمصلحة العمل
8. الحرص على حضور الدورات التدريبية وتطبيقها بفعالية في مجال العمل
9. الابداع والابتكار في بيئة العمل والقيام بالمبادرات التطويرية للجامعة

ثانياً: ضمان وتحسين الجودة:

1. فهم واستيعاب مبادئ ومعايير الجودة والتدريب على كيفية تحقيقها
2. تحديد مهام وإجراءات العمل في ضوء معايير الأداء الجيد وترتيب الأولويات
3. الاسهام الفاعل في متابعة ومراجعة الأداء في ضوء مؤشرات الأداء المحددة وعمل تقارير عنها
4. تطبيق استراتيجيات ضمان الجودة الإدارية التي حددتها الجامعة
5. اقتراح الآليات والإجراءات التي تمنع حدوث الأخطاء في العمل
6. إدخال التحسينات المستمرة في المهام اليومية للعمل وتوثيقها
7. الاسهام في وضع خطط دورية للتحسين والعمل على تحقيقها.
8. المشاركة في عمليات التقويم لمجالات العمل بالجامعة، وإعداد التقارير السنوية.
9. تقديم المعلومات والمشاركة في حل المشكلات وتقديم المرئيات للجهات المسؤولة للتحسين.
10. القيام بتوثيق أنشطة العمل وفعالياته ورقياً وإلكترونياً.

ثالثاً: العلاقات وخدمة المجتمع:

1. حسن التعامل مع المستفيدين من داخل الجامعة وخارجها والوفاء بواجباتهم.
2. الاصغاء للمستفيدين وتفهم احتياجاتهم.
3. بناء علاقات إيجابية مع الرؤساء والزملاء.
4. تحقيق النزاهة والتصرف بأعلى درجات السلوك الأخلاقي والمهني.
5. المساهمة في البرامج والخدمات المجتمعية.
6. الاهتمام بالنمو المهني ويتحقق ذلك من خلال التعلم الذاتي والتطور المهني والاستفادة من معطيات التقنية الحديثة.

نموذج تقييم الأداء الوظيفي لشاغلي الوظائف الإدارية

تعليمات تعبئة واستخدام النموذج:

1. يعبأ هذا النموذج من قبل الرئيس المباشر ويتم اعتماده من قبل الرئيس الأعلى حسب الصلاحيات المحددة.
2. يطبق هذا النموذج على شاغلي الوظائف الإدارية داخل الجامعة ويستثنى منه الفئات المعتمد لها نموذج تقييم أداء منفرد خاص بها.
3. يتم إعطاء الدرجة المناسبة لكل بند من بنود التقييم حسب تقدير الرئيس المباشر بعد الرجوع إلى مصادر التقييم المتاحة وتحري المصادقية والعدالة.
4. الدرجة المعطاة عبارة عن مقياس تقديري من خمس مستويات للتقييم تتدرج بدءاً بالأفضل من 5 إلى 1 بمعنى أن المقياس (5) يمثل أعلى مستوى والرقم (1) يمثل أدنى مستوى.
5. حساب النتيجة النهائية تلقائياً من خلال إيجاد المتوسط العام لكافة تقديرات البنود حسب الجدول التالي (خاص الموارد البشرية)

ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
5 – 4.2	3.3 – أقل من 4.2	2.5 – أقل من 3.3	أقل من 2.5

اسم الموظف	
الرقم الوظيفي	
المسمى الوظيفي	
تاريخ الالتحاق بالعمل في الجامعة	
الإدارة/الكلية	
فترة التقييم	

الأداء الوظيفي				
درجة التحقق	البند		الفئة	م
		القدرة على تحديد أهداف الوحدة الإدارية ووضع الخطط المناسبة لتنفيذها.	أ	.1
		القدرة على تدريب وتطوير أداء المرؤسين.	أ	.2
		اعتماد معيار الكفاءة وحسن الأداء عند منح أي حوافز مادية أو معنوية للموظفين.	أ	.3
		العدالة والحيادية عند تطبيق نظام المحاسبة والمسائلة.	أ	.4
		الإلمام بأنظمة الجامعة وقوانينها ولوائحها.	أب	.5
		الإلمام بنظم العمل وإجراءاته.	أب	.6
		القدرة على تحديد متطلبات العمل والبرنامج الزمني لإنجاز المهام.	أب	.7
		القدرة على المراجعة والتدقيق.	أب	.8
		إنجاز العمل في الوقت المحدد	أب	.9
		القدرة على اتخاذ القرار المناسب	أب	.10
		تقديم الأفكار والمقترحات الداعمة لبيئة العمل	أب	.11
		المشاركة الفعالة في الاجتماعات	أب	.12
		المهارة في إعداد التقارير	أب	.13
		المتابعة لما يستجد في بيئة العمل	أب	.14
		القدرة على تحمل مسؤوليات أعلى	أب	.15
		المحافظة على أوقات العمل	أب	.16
		القدرة على التغلب على صعوبات العمل	أب	.17
		حضور البرامج التدريبية التي يتم عقدها داخل الجامعة أو يرشح لحضورها خارج الجامعة.	أب	.18
		الاهتمام بتنمية المهارات الوظيفية وتطوير الأداء.	أب	.19

الصفات الشخصية				
درجة التحقق		البند	الفئة	م
أ	ب			
		التمكن من مهارات التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين والزملاء	أ ب	.20
		القدرة على الحوار وعرض الرأي	أ ب	.21
		تقدير المسؤولية وحسن التصرف	أ ب	.22
		تقبل التوجيهات والاستعداد لتنفيذها	أ ب	.23
		الالتزام بالمظهر الشخصي المهني المناسب	أ ب	.24
		الحفاظ على البيئة المكتبية. المناسبة	أ ب	.25

العلاقات مع				
درجة التحقق		البند	الفئة	م
أ	ب			
		الرؤساء	أ ب	.26
		المرؤوسين	أ ب	.27
		الزملاء	أ ب	.28
		الزوار	أ ب	.29

مواطن القوة والضعف			
"يذكر مواطن قوة وضعف رئيسية إن وجدت تدعم التقديرات السابقة على ألا تكون العناصر السابقة مشتملة عليها"			
مواطن القوة			
"مثل إنجازات أو نشاطات أخرى يتميز بها ولم تشتمل عليها العناصر السابقة"			
م	البند	درجة التحقق	
		أ	ب
.1			
.2			
.3			
مواطن الضعف			
"مثل أي جوانب سلبية يتصف بها وتؤثر على عمله دون أن يكون هناك تكرار للعناصر السابقة"			
.1			
.2			
.3			

التوجيهات والتوصيات العامة لتطوير القدرات إن جدد	
.....	
.....	
مقدار التحسن الذي طرأ منذ آخر تقرير	
<input type="checkbox"/> متميز	<input type="checkbox"/> جيد
<input type="checkbox"/> غير مرضي	

	الرئيس المباشر
	الرئيس صاحب الصلاحية الأعلى

الخاتمة

إن دور الموظف الإداري هام في إحداث التغيير والتطوير الإيجابي ولا بد أن تتميز إنتاجيته بالمستوى والنوعية والجودة، ولعل التقييم لأدائه من أهم المجالات التي ينبغي الاهتمام بها، لما له من أهمية في تحسين الأداء وزيادة فاعليته وإنتاجيته. إن ما نقوم به من عمليات تقييم صادقة وشفافة تسهم بلا شك في تزويد الجهات المختصة في الجامعة بالتغذية الراجعة حول مستوى بيئة العمل الإداري في الجامعة، وبالتالي الإسهام في تحسين العمليات والممارسات بما ينعكس إيجاباً على الأداء، حيث أن الجودة النوعية لمخرجات هذا النظام تتطلب جودة الموظف الإداري باعتباره عنصراً فعالاً ومحركاً داعماً لتحقيق الجودة.

تم بحمد الله