

# دليل الإجراءات التشغيلية

## عمادة التطوير والجودة

### NU-01

إعداد	الإصدار	المراجعة	الاعتماد
فريق الجودة	الأول	مدير وحدة التميز المؤسسي	وكيل العمادة لشؤون التطوير
رقم الوثيقة	NU-01-01	عبدالله بن سعيد ال عاصم	د. فواز فنييس القحطاني
		رقم الإصدار	١
التاريخ ١٤٤٦-٠١-٠١ هـ الموافق ٢٠-١٠-٢٠٢٤ م			



١٤٤٦ هـ - ٢٠٢٤ م

## صفحة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوعات	م
4	سياسة الجودة	1
5	أهداف الجودة	2
7	مقدمة عن الادارة والهيكل التنظيمي	3
8	قائمة العمليات والمسئوليات والصلاحيات	4
10	هدف و مجال الوثيقة	5
11	الإجراءات	6
18	المرجعيات والوثائق ذات الصلة	7
19	المخاطر الادارية وآليات التحكم	8
22	تحليل بيئة الأعمال	9
23	قائمة المعنيين والية التواصل	10
24	المرفقات والملحقات	11

يتوافق مع المعايير المطلوبة للمؤهلات التي يمنحها.

رقم البند من الوثيقة	ملخص التعديل	م
الجزء الأول	تحديث وإعادة نشر سياسة الجودة	.١
الجزء الثاني	تحديث أهداف الجودة	.٢
الجزء الثالث	اعتماد الهيكل التنظيمي الجديد لعمادة التطوير والجودة	.٣
الجزء الرابع	تحديث قائمة العمليات والمسئوليات والصلاحيات بناء على التحديثات في الهيكل التنظيمي الجديد	.٤
الجزء السادس	تحديث إجراءات العمل، ومؤشرات الأداء وفق استراتيجية العمادة المعتمدة	.٥
الجزء الثامن	مراجعة وتحديث المخاطر الادارية واليات التحكم وفق الهيكل الجديدة	.٦
الجزء العاشر	مراجعة وتحديث قائمة المعنيين والية التواصل	.٧

## الجزء الأول

### سياسة الجودة

اسم السياسة:	سياسة الجودة
الجهة المالكة للسياسة:	عمادة التطوير والجودة
كود السياسة:	٤,١,٥,١
رقم الاصدار:	١
تاريخ اعتماد الاصدار الأول:	٢٠٢٤/٥/١ م

#### الهدف من السياسة:

تعكس سياسة الجودة توجه الإدارة العليا والتزامها بتفعيل نظام إدارة الجودة بالجامعة وضمان امتثال جميع كياناتها ووحداتها التنظيمية بما ورد بالسياسة. توفر سياسة الجودة إطاراً واضحاً لبناء/ تطوير نظام إدارة الجودة الداخلي للجامعة، ومرجعية لكافة وحداتها التنظيمية في بناء/ تطوير أنظمتها الداخلية لإدارة الجودة بما يضمن اتساقها وتكاملها مع النظام المؤسسي.

#### نطاق التطبيق:

جميع الوحدات التنظيمية بالجامعة.

#### الاستثناءات:

لا توجد.

#### التعريفات ذات العلاقة:

سياسة الجودة	الوثيقة الرسمية للمبادئ والأسس الموجهة لتنفيذ أعمال الجودة والتحسين المستمر بطريقة منهجية وموحدة تضمن جودة الأداء واتساقه بكافة الوحدات التنظيمية بالجامعة والكيانات التابعة لها.
هيئة تقويم التعليم والتدريب	جهة ذات شخصية اعتبارية ومستقلة مالياً وإدارياً، تأسست عام ١٤٣٨ هـ، وترتبط تنظيمياً برئيس مجلس الوزراء، وهي الجهة المسؤولة عن أنشطة التقويم لجميع أنواع التعليم والتدريب في المملكة العربية السعودية، حيث تعمل الهيئة مع كافة الجهات الوطنية ذات العلاقة لضمان وضبط جودة مؤسسات وبرامج التعليم والتدريب في المملكة وضبط جودة مخرجاتها ومواءمتها مع سوق العمل، وبما يسهم في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ وبرنامج تنمية القدرات البشرية.
المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي "اعتماد"	هو أحد المراكز التابعة لهيئة تقويم التعليم والتدريب، وهو الجهة المسؤولة عن تقويم مؤسسات التعليم العالي والبرامج الأكاديمية، واعتمادها، ومتابعة جودة مؤسسات التعليم العالي والبرامج الأكاديمية داخل المملكة.
منظومة القيم	هي مجموعة المبادئ والأخلاقيات المعتمدة لجامعة نجران، وتُعتبر الموجه العام لسلوك منسوبي/ منسوبات الجامعة في تنفيذهم لأعمالهم، وفي إتخاذ القرارات لقراراتهم.
المستفيدين الداخليين	هم جميع الأفراد الذين ينتمون للجامعة سواء ممن يعملون بها سواء بدوام كامل أو جزئي بالإضافة للطلبة الذين يدرسون بالجامعة بكافة البرامج الأكاديمية.
المستفيدين الخارجيين	هم جميع الأفراد والجهات التي تتفاعل مع الجامعة ولكنها ليست جزءاً منها بشكل مباشر، حيث يشكلون الحلقة الخارجية التي تربط الجامعة ببيئتها الخارجية ومنهم أرباب العمل، الخريجون، مؤسسات المجتمع، المستفيدين من الخدمات التي تقدمها الجامعة سواء من خلال المراكز الاستشارية أو البحثية أو المستشفى الجامعي.... إلخ

غلق دائرة الجودة	هي تطبيق جميع مراحل دائرة الجودة "وفق نموذج ديمنج" في دورات متتالية وبصورة مستمرة بحيث تكون مخرجات كل دورة مدخلات للدورة التالية.
التقويم الشامل	هو نظام متكامل لقياس وتقييم أداء البرامج الأكاديمية/ الجامعة في جميع جوانبها، بدءاً من مدخلاتها، عملياتها الداخلية وصولاً إلى مخرجاتها وذلك بهدف توفير صورة واضحة وشاملة عن مدى تحقيق البرامج/ الجامعة لأهدافها / اتساقها مع متطلبات الجودة والاعتماد/ تلبية متطلبات القطاعات المستفيدين، ويتم هذا النوع من التقويم عند التقدم للحصول على/ أو تجديد الاعتماد من هيئة تقويم التعليم والتدريب.

#### نص السياسة:

- تعتبر عمادة التطوير والجودة هي الجهة الرسمية المسؤولة عن التخطيط لنظام إدارة الجودة بالجامعة، ومتابعة تطبيقه، وتقييمه، وتطويره، ويعتبر دليل نظام إدارة الجودة المرجعية الرسمية الموحدة لبناء نظم الجودة الداخلية بكافة الوحدات التنظيمية الإدارية والأكاديمية بالجامعة.
- يرتكز نظام إدارة الجودة بجامعة نجران- في المقام الأول- على ترسيخ فكر الجودة والعمل بمنهجية دائرة ديمنج بمراحلها الأربعة "التخطيط- التنفيذ- التقويم- التحسين" وغلقها في دورات متتالية من التحسين المستمر بما يدعم تلبية متطلبات الاعتماد من هيئة تقويم التعليم والتدريب (ETCE) ممثلة في المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي (NCAAA) وهيئات الاعتماد المعترف بها، وتوقعات قطاعات المستفيدين والمستجندات الوطنية، والسعي لتجاوزها تحقيقاً للتميز في إدارة العمليات وجودة المخرجات.
- تلتزم كافة الوحدات التنظيمية والبرامج الأكاديمية بمنظومة القيم المعتمدة بالجامعة في جميع أنشطتها ومعاملاتها وخدماتها.
- تقدم كافة الكيانات خدماتها التعليمية والمجتمعية والبحثية، بالإضافة لخدمات الدعم والعمليات الإدارية والمالية في ضوء التوجهات الاستراتيجية للجامعة وبما يحقق رسالتها وأهدافها.
- تُعتبر رسالة الجامعة وخطتها الاستراتيجية الموجه الرئيس لجميع عمليات التخطيط بمختلف مستوياته "الاستراتيجي، والتنفيذي، والتشغيلي" لكافة كيانات الجامعة.
- تضع الجامعة قطاعات المستفيدين من خدماتها وتوجهات سوق العمل في بؤرة اهتمامها وتحرص على إشراكهم في عمليات التخطيط والتحسين المستمر لعملياتها ومخرجاتها.
- تلتزم وحدات التطوير والجودة ولجانها بالكليات بالامتثال لنظام إدارة الجودة المعتمد للجامعة وأدواته ونماذجه وضمن اتساق مستويات التخطيط التنفيذي والتشغيلي مع الخطط التنفيذية السنوية للجامعة وبما يحقق أهدافها ورسالتها، كما تتحمل وحدات التطوير والجودة مسؤولية ضمان تطبيق النظام على مستوى الكلية بجميع وحداتها التنظيمية وبرامجها الأكاديمية، ومتابعة التحسين المستمر لفاعلية النظام.
- تلتزم جميع العمادات المساندة والمراكز البحثية والإدارات والوحدات التنظيمية بالجامعة ببناء خططها بما يتسق مع الخطة الاستراتيجية/ التنفيذية السنوية للجامعة وبما يحقق أهدافها ورسالتها، ويتحمل مسؤولي الجودة بهذه الكيانات مسؤولية تطبيق النظام وضمن جودة عمليات التخطيط والتنفيذ والتقويم لضمان جودة المخرجات وتحقيق المستهدفات المتوقعة.
- تلتزم عمادة التطوير والجودة بتوفير الدعم من خلال وحدة التميز المؤسسي لتأهيل كافة الوحدات التنظيمية الإدارية بالجامعة للحصول على الأيزو 9001 وفق أحدث إصداراتها.
- تلتزم جميع الكيانات بالجامعة بتطبيق السياسات المعتمدة بالجامعة في كافة العمليات التعليمية، البحثية، المجتمعية، والإدارية والعمليات المساندة كل فيما يخصه.
- يخضع نظام الجودة الداخلي بجامعة نجران للتقييم مع كل دورة للتقييم الشامل "تجديد للاعتماد" ويتم تطويره ليلائم المستجدات.

#### السياسات ذات العلاقة:

- ١- سياسة إشراك جميع قطاعات المستفيدين في عمليات ضمان الجودة:

- تلتزم الجامعة بجميع كياناتها بإشراك ذوي العلاقة من كافة قطاعات المستفيدين الداخليين والخارجيين في عمليات ضمان الجودة وذلك من خلال:
- تحديد نوع الخدمة/ المخرج وإعداد قائمة تتضمن قطاعات المستفيدين الداخليين والخارجيين، وطبيعة ونوع الاستفادة.
  - تحديد دور كل قطاع من قطاعات المستفيدين في عمليات ضمان جودة الخدمة/ المخرج " على أن يتضمن ذلك المشاركة في مرحلة التخطيط للخدمة/ المخرج، ومرحلة التقييم الدوري والنهائي للخدمة/ المخرج، كما يمكن أيضاً إشراك بعض القطاعات في مرحلة التنفيذ على سبيل المثال إشراك بعض المهنيين من ذوي الخبرة أو قطاعات العمل في تعزيز المهارات والخبرات العملية للطلاب.
  - تحديد آلية التواصل والأدوات المناسبة لجمع البيانات والمعلومات من كل قطاع من قطاعات المستفيدين ودورية تطبيقها، ويشمل ذلك المجالس الاستشارية، استطلاعات الرأي، استمارات التقييم، اللقاءات الدورية من خلال مناقشة مجموعات التركيز أو المقابلات المتعمقة وغيرها من الآليات المناسبة.
  - تحديد الأساليب المناسبة لتحليل النتائج واستخلاص مواطن القوة والضعف في الأداء من منظور القطاعات المختلفة من المستفيدين، وتحديد أولويات التحسين في ضوءها.
  - تعتبر وحدة قياس الأداء بالجامعة المرجعية الرئيسة لضمان مناسبة وجوده وتصميم أدوات جمع البيانات والمعلومات وطرق التحليل، وتلتزم كافة الوحدات التنظيمية بمراجعة واعتماد أدائها وأساليب التحليل الإحصائي من الوحدة قبل تطبيقها.
  - يمكن للوحدات التنظيمية أو البرامج الأكاديمية- إذا استدعى الأمر- تشكيل أكثر من مجلس استشاري مع تحديد دور كل منها بدقة "على سبيل المثال بالبرامج الأكاديمية تشكيل مجلس استشاري طلابي، وتشكيل مجلس استشاري من المهنيين وأرباب العمل" على ألا يترتب على ذلك أي مستحقات مالية أو إدارية، ولا يعتبر التشكيل نافذاً إلا بعد الحصول على الموافقات الرسمية، ويصدر قرار التشكيل بعام واحد فقط قابل للتجديد.
  - يعتبر مركز رعاية المستفيدين التابع لوكالة الجامعة للأعمال والاستثمار المرجعية الرسمية لإدارة عملية التواصل مع قطاعات المستفيدين وتيسير تقديم الخدمات وتقييم مدى الرضا عنها.

## ٢- سياسة الاستفادة من مقترحات المستفيدين ونتائج قياس معدلات الرضا وتقييم الأداء:

- تلتزم الجامعة بجميع كياناتها بتحقيق الاستفادة من مشاركات كافة قطاعات المستفيدين "سواء في مرحلة التخطيط أو التنفيذ أو التقييم" ويتم ذلك من خلال:
- توثيق مشاركات كافة قطاعات المستفيدين من الخدمة/ المخرج ومناقشتها بالمجالس الرسمية.
  - توثيق الإجراءات التي تم اتخاذها وتنفيذها في ضوء مقترحات وآراء قطاعات المستفيدين، ومتابعة أثرها على مستوى الأداء.
  - توثيق تقديم التغذية الراجعة لقطاعات المستفيدين حول الإجراءات المتخذة في ضوء مقترحاتهم وآرائهم، وأثرها على مستوى الأداء.
  - الاحتفاظ بملفات غلق دائرة الجودة والأدلة على الاستفادة من مشاركات قطاعات المستفيدين في عمليات التطوير والتحسين المستمر للأداء "على أن يكون ذلك مدعوماً بمؤشرات أداء مناسبة وتتبع مستوى الأداء".

## ٣- سياسة الاستفادة من نتائج البحوث والدراسات التطويرية لتحسين/ تطوير أداء الجامعة:

تلتزم كافة وحدات الجامعة من خلال نظمها الداخلية لإدارة الجودة بإعداد ما يناسبها من الدراسات التطويرية والاستفادة من نتائجها في تحسين/ تطوير مستوى الأداء من خلال:

- التخطيط السنوي المبني على تحليل لجوانب القوة والضعف في الأداء.
- متابعة وتقييم تنفيذ الخطط السنوية من خلال تقارير المتابعة الفصلية والإنجاز السنوية.
- تحليل نتائج الرصد السنوي لقيم مؤشرات الأداء، وتقارير إنجاز الخطط السنوية.
- تحديد مواطن القوة، ونقاط الضعف ودراسة الأسباب الجذرية لضعف الأداء.
- دراسة مقترحات التحسين وتحديد الأولويات.
- إدراج مبادرات ومشاريع تحسين الأداء بالخطة السنوية للعام التالي.
- متابعة أثر المبادرات التطويرية/ التحسينية على مستوى الأداء من خلال تقارير المتابعة الفصلية والإنجاز السنوية.
- توثيق غلق دائرة الجودة والتحسين المستمر لكافة مؤشرات الأداء.

تلتزم وحدة قياس الأداء بالرصد السنوي لقيم كافة مؤشرات الأداء الرئيسة على المستوى المؤسسي وإعداد التقرير السنوي، ومن ثم متابعة إعداد مالكي المؤشرات لخطط التحسين وتنفيذها لضمان التقدم في تحقيق مستهدفات الخطة الاستراتيجية للجامعة.

تلتزم وحدة التخطيط الاستراتيجي بضمان جودة عملية التحليل البيئي للجامعة والتخطيط الاستراتيجي بما يضمن معالجة نقاط الضعف، الاستفادة من الفرص، وتعزيز مواطن القوة في محاورها الاستراتيجية الأربعة "البيئة المؤسسية، التعليم والتعلم، البحث العلمي، والشراكة المجتمعية"، وذلك من خلال إدراج المبادرات والمشروعات التطويرية المناسبة بالخطة الاستراتيجية للجامعة وتحديد أولويات التنفيذ، ومالكي المبادرات ومسؤولية الجهات المختلفة بالجامعة في تنفيذها، كما تُعد الوحدة التقارير الفصلية والسنوية حول إنجاز مستهدفات الخطة التنفيذية/ الاستراتيجية للجامعة.

#### ٤- سياسة مراجعة وتقييم نظام الجودة والتحسين المستمر:

- يخضع نظام الجودة وأدواته لعملية تقييم شامل مع كل دورة تقييم شامل وتجديد للاعتماد، كما قد يمر النظام من خلال دورات التحسين المستمر بتعديلات غير جوهرية على أدواته/ عملياته من خلال ما يظهر من مشكلات أثناء تطبيق النظام/ أو فرص لتبسيط إجراءاته.
- أي تعديل على النظام و/ أو أدواته- سواء كان هذا التعديل جوهري أو غير جوهري- لا يعتبر نافذاً إلا بموافقة واعتماد عمادة التطوير والجودة بصورة رسمية وإعلانه.
- عند اعتماد أي تعديل أو تغيير على النظام/ أدواته يتم إدراجه في سجل التعديلات بدليل الجودة والتعميم على جميع الجهات ذات العلاقة مع التأكيد على وقف العمل بالنسخ السابقة من الدليل.

## الجزء الثاني

### أهداف الجودة للإدارة وخطط العمل

هدف الجودة الأول: ترسيخ ثقافة التطوير والجودة بالجامعة بنسبة ٤٠٪ خلال العام ٢٠٢٤ م.

المتحقق	المستهدف	مؤشرات الأداء	مسئولية التنفيذ	الإطار الزمني		الخطوات/الإجراءات التنفيذية
				تاريخ الانتهاء المتوقع	تاريخ البدء	
3	5	عدد البرامج التدريبية المقدمة لأعضاء هيئة التدريس بالجامعة	وكالة العمادة للتطوير (وحدة تنمية المهارات)	ديسمبر ٢٠٢٤	يونيو ٢٠٢٤	<ul style="list-style-type: none"> <li>• عقد ورش عمل وبرامج تدريبية في مجال الجودة الأكاديمية</li> <li>• تحديث ونشر أدلة الجودة الأكاديمية والإدارية</li> </ul>
2	5	عدد الإصدارات في مجال التطوير والجودة	وكالة العمادة للجودة (وحدة ضمان الجودة)			

هدف الجودة الثاني: ضمان جودة الأداء المؤسسي والبرامجي بنسبة ١٠٠٪ خلال العام ٢٠٢٤ م.

المتحقق	المستهدف	مؤشرات الأداء	مسئولية التنفيذ	الإطار الزمني		الخطوات/الإجراءات التنفيذية
				تاريخ الانتهاء المتوقع	تاريخ البدء	
100%	100%	نسبة انجاز الدراسة الذاتية	وكالة العمادة للجودة (وحدة الاعتماد)	ديسمبر ٢٠٢٤	يناير ٢٠٢٣	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تشكيل فرق العمل وجمع الأدلة والبراهين وكتابة الدراسة الذاتية.</li> <li>• توقيع اتفاقية تجديد الاعتماد المؤسسي مع هيئة تقويم التعليم</li> </ul>
قييد الانجاز	الحصول على الاعتماد الكامل	تجديد الاعتماد المؤسسي.				
12	36	عدد البرامج المحولة من اعتماد مشروط إلى كامل	وكالة العمادة للجودة (وحدة الاعتماد)			<ul style="list-style-type: none"> <li>• تحويل اعتماد البرامج المشروطة إلى اعتماد كامل.</li> <li>• اعتماد البرامج الأكاديمية المؤهلة للاعتماد.</li> </ul>
قييد الانجاز	24	عدد البرامج الحاصلة على الاعتماد البرامجي				

هدف الجودة الثالث: تطوير الخطط والبرامج الأكاديمية، وفقاً للمعايير التخصصية والتوجهات الوطنية بنسبة ١٠٠٪ بنهاية العام ٢٠٢٤م.

المتحقق	المستهدف	مؤشرات الأداء	مسئولية التنفيذ	الإطار الزمني		الخطوات/الإجراءات التنفيذية
				تاريخ الانتهاء المتوقع	تاريخ البدء	
24	24	عدد البرامج الأكاديمية التي تم تحديث وتطوير خططها.	وكالة العمادة لشطر الطالبات (وحدة الخطط والمناهج)	ديسمبر ٢٠٢٤	يناير ٢٠٢٤	● مراجعة وتطوير الخطط الدراسية

هدف الجودة الرابع: تحقيق التميز المؤسسي في البيئة الجامعية بنسبة ٥٠٪ خلال العام ٢٠٢٤م.

المتحقق	المستهدف	مؤشرات الأداء	مسئولية التنفيذ	الإطار الزمني		الخطوات/الإجراءات التنفيذية
				تاريخ الانتهاء المتوقع	تاريخ البدء	
6	16	عدد الإدارات الحاصلة على شهادة المطابقة الدولية أيزو	وحدة التميز المؤسسي	ديسمبر ٢٠٢٤	يناير ٢٠٢٤	● تدريب وتأهيل الكيانات الإدارية للحصول على منح الشهادات الدولية المطابقة للمواصفات.
قييد الانجاز	5	عدد المبادرات التطويرية	وكالة العمادة للتطوير (وحدة المبادرات)			● تبني المبادرات الإبداعية المنسوبة و وحدات الجامعة.

هدف الجودة الخامس: تطوير العمليات والإجراءات الإدارية والأكاديمية بنسبة ٨٠٪ بنهاية العام ٢٠٢٤م.

المتحقق	المستهدف	مؤشرات الأداء	مسئولية التنفيذ	الإطار الزمني		الخطوات/الإجراءات التنفيذية
				تاريخ الانتهاء المتوقع	تاريخ البدء	
قييد الانجاز	6	عدد الإدارات الحاصلة على أيزو وتم تجديد شهادة المنح	وحدة التميز المؤسسي	ديسمبر ٢٠٢٤	يونيو ٢٠٢٤	● تطوير العمليات والإجراءات الإدارية للكيانات الإدارية.
1	5	عدد العمليات والإجراءات المؤتمتة	وكالة العمادة للتطوير (وحدة المبادرات)			● أتمتة العمليات والإجراءات الأكاديمية (الاستبانات - مؤشرات الأداء - التقارير .. الخ)

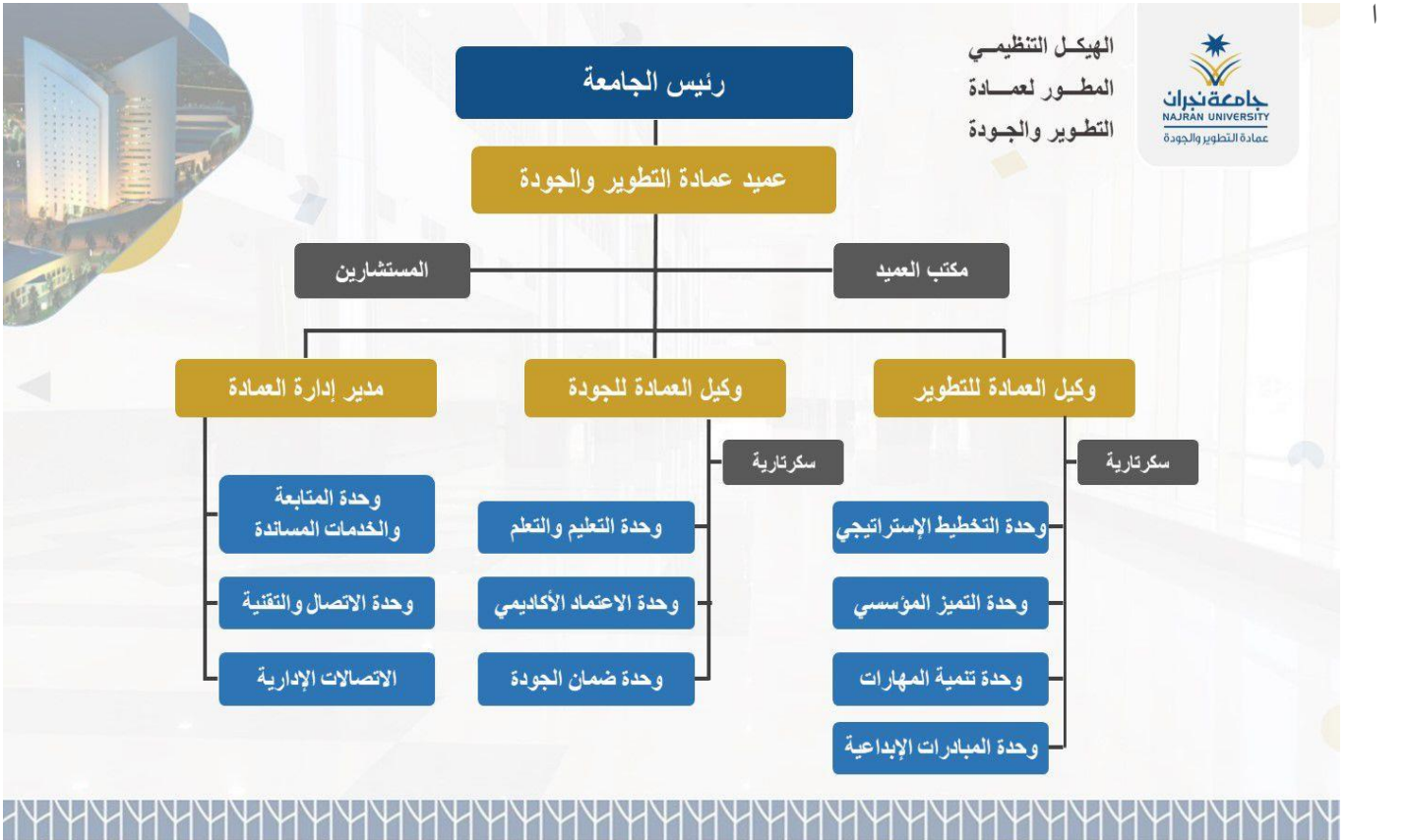
## الجزء الثالث

### مقدمة عن الإدارة والهيكل التنظيمي

الهيكل التنظيمي لعمادة التطوير والجودة حيث يمثل خارطة الطريق لتحقيق التميز الأكاديمي والإداري، إن الجودة والتحسين المستمر هما من الركائز الأساسية التي نسعى إلى ترسيخها في جميع ممارساتنا وأنشطتنا، ويأتي هذا الدليل ليكون مرجعاً شاملاً يعزز من فهمنا لعمليات الجودة، ويوجه ويوحد جهودنا نحو تحسين الأداء وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للجامعة.

إن عمادة التطوير والجودة تلتزم بتطبيق أعلى معايير الجودة في جميع برامجها وخدماتها، وتسعى جاهدة لدعم الكليات والأقسام الأكاديمية والعمادات والإدارات في تطوير ممارساتها وضمن التزامها بالمعايير الأكاديمية المعتمدة. كما ندرك أن تحقيق الجودة يتطلب تضافر الجهود والعمل الجماعي، ونؤمن بأن التعاون الفعال بين جميع مكونات الجامعة هو السبيل الأمثل لتحقيق رؤيتنا ورسالتنا وأهدافنا.

وفي تاريخ ١٤٤٥/٦/١٢ هـ صدرت موافقة رئيس الجامعة رقم (٤٥٠٠٠٤٣٤٢٥) باعتماد الهيكل الادارية الشاملة ومنها اعتماد الهيكل الإداري لعمادة التطوير والجودة وفقاً للشكل التالي:



## الجزء الرابع

قائمة العمليات والمسئوليات والصلاحيات

المسئوليات والصلاحيات	العمليات المنفذة	م
وحدة الاعتماد	تأهيل البرامج الأكاديمية للاعتماد البرامجي	1
وحدة ضمان الجودة	متابعة تفعيل نظام الجودة بالجامعة	2
وحدة الاعتماد	تأهيل جامعة نجران للاعتماد المؤسسي	3
وحدة المبادرات	قياس مؤشرات أداء الجامعة الرئيسية	4
وحدة المبادرات	اعداد الاستبانات المركزية وتحليلها	5
وحدة تنمية المهارات	إعداد البرنامج التدريبي في الجودة	6
وحدة المبادرات	اعداد المبادرات التطويرية	7
وحدة التقارير	إصدار التقارير الدورية	8
إدارة العمادة	متابعة الشؤون المالية والإدارية	9
وحدة التميز المؤسسي	تأهيل جميع الوحدات التنظيمية الرئيسية بالجامعة (الوكالات والعمادات المساندة والكليات والإدارات الرئيسية والمراكز التابعة لجامعة نجران) للحصول على شهادة الأيزو ISO 9001:2015	10
مركز القياس والتقويم	تطوير وبناء بنوك الأسئلة التخصصية	11
وحدة الخطط والمناهج	تطوير وبناء الخطط الدراسية للبرامج الأكاديمية	12

## التعريفات

أولاً: مفاهيم ومصطلحات في الجودة:

الجودة في اللغة: من الجيد، وهو ضد الرديء، ويقال أجاد: فلان في عمله إذا جوده وحسنه وأتقنه. الجودة في الاصطلاح الإداري: إتقان العمل بحيث يحقق أهدافه بدقة مع السعي لتحسين المستمر. نظام الجودة: الهيكل التنظيمي، والمهام، والسياسات والإجراءات المتبعة لإدارة العمل. دليل الجودة: وثيقة تحدد المعالم العامة لنظام الجودة المطبق، ويشمل مجموعة من الوثائق اللازمة لتنفيذ العمل. ضمان الجودة: وضع نظم لمتابعة وتقييم الأداء، وتحديد نقاط الضعف والقوة، وتقديم خطط التحسين وتحديد أولويات التنفيذ.

ثانياً: مفاهيم ومصطلحات في الاعتماد:

هيئة تقويم التعليم والتدريب: هي مؤسسة حكومية سعودية تقوم بالإشراف على التقييم والاعتماد الأكاديمي في المملكة العربية السعودية، كما تشرف على اعتماد كل مؤسسات التعليم فوق المرحلة الثانوية. تأسست الهيئة عام ٢٠٠٤ وتتبع إدارياً إلى المجلس الأعلى للتعليم. الاعتماد الأكاديمي: شهادة رسمية تمنحها هيئة معترف بها، تؤكد أن البرنامج التعليمي أو المؤسسة التعليمية يستوفيان المعايير المطلوبة. أو هو: الاعتراف الرسمي بأهلية المؤسسة التعليمية لأداء مهامها، وأنها استوفت الشروط والمعايير المطلوبة، وأصبحت قادرة على تحقيق أهدافها بالجودة النوعية اللازمة في كافة برامجها الأكاديمية. الاعتماد المؤسسي: هو اعتماد المؤسسة ككل وفقاً لمعايير محددة حول كيفية المرافق والمصادر ويشمل ذلك العاملين بالمؤسسة وتوفير الخدمات الأكاديمية والطلابية المساندة والمناهج، ومستويات إنجاز الطلاب والهيئة الأكاديمية وغيرها من مكونات المؤسسة التعليمية. الاعتماد البرامجي: الشهادة لبرنامج أكاديمي تثبت أن أنشطته، وإجراءات وعمليات ومصادر التعلم وعمليات التدريس المستخدمة والخدمات المساندة به وحجم التعليم الذي حصل الطلبة عليه يتوافق مع المعايير المطلوبة للمؤهلات التي يمنحها.

## الجزء الخامس

### الهدف من هذه الوثيقة

تهدف الإجراءات في هذه الوثيقة إلى تحديد وضع المهام والعمليات والارتباطات التنظيمية الخاصة بعمادة التطوير والجودة

### مجال تطبيق هذه الوثيقة

- يتم تطبيق هذه الوثيقة على جميع وحدات وأقسام عمادة التطوير والجودة في جامعة نجران وجميع الخدمات التي تقدمها العمادة للمستفيدين.

## الجزء السادس

### الإجراءات

وحدة المتابعة الخدمات المساندة	
تعريف	وحدة المتابعة تعنى بمتابعة إنجاز جميع العمليات الأكاديمية والإدارية والمالية والفنية
المسؤول	مساعدة مدير الإدارة
الارتباط	مدير الإدارة
العملية	متابعة مدى إنجاز جميع المهام والإجراءات بجميع وحدات العمادة ومدى التزامها بالأنظمة والمعايير المحددة
الإجراءات	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تصميم الخطة التشغيلية السنوية للوحدة.</li> <li>- التنسيق والمتابعة مع الإدارة العامة للخدمات المساندة بالجامعة فيما يتعلق بأمور السلامة والأمن الجامعي في مبنى العمادة، إضافة إلى تسهيلات النقل الجامعي.</li> <li>- التنسيق والمتابعة مع الإدارة العامة للمشاريع والمرافق والصيانة بالجامعة فيما يتعلق بأمور الصيانة وغيرها في مبنى العمادة.</li> <li>- التنسيق والمتابعة مع عمادة التحول الرقمي ومصادر المعرفة فيما يتعلق بالأمور التقنية وصيانة الأجهزة بالعمادة.</li> <li>- التنسيق والمتابعة مع أي إدارة في الجامعة للعمادة أعمال مشتركة معها.</li> <li>- اعداد التقرير السنوي عن أعمال الوحدة وفقاً لخطتها التشغيلية السنوية.</li> <li>- تطبيق الإجراءات ورصد حالات عدم المطابقة وفقاً لمتطلبات الأيزو 9001.</li> <li>- ما تكلف به من مهام من عميد عمادة التطوير والجودة.</li> </ul>

### وحدة التميز المؤسسي

تعريف	تختص وحدة التميز المؤسسي بشكل رئي بتصميم وتنفيذ الخطط والعمليات ذات الصلة بالتميز المؤسسي.
المسؤول	مدير وحدة التميز المؤسسي
الارتباط	وكالة العمادة لشؤون التطوير
العملية	تنفيذ المهام المتعلقة بالتميز المؤسسي
الإجراءات	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تصميم الخطة التشغيلية السنوية للوحدة.</li> <li>- نشر ثقافة التميز المؤسسي بالجامعة وربطها بقيم الجامعة.</li> <li>- مراجعة وتدقيق السياسات والعمليات والإجراءات التنظيمية بالجامعة.</li> <li>- إعداد ومراجعة الهياكل والأدلة التنظيمية لجميع الوحدات الأكاديمية والإدارية بالجامعة.</li> <li>- تصميم خطة التميز المؤسسي بالجامعة، ومتابعة تنفيذها.</li> <li>- تحديد الاحتياجات التدريبية للموارد البشرية ذات العلاقة بمجالات عمل الوحدة والتنسيق مع الوحدات التنظيمية المختصة لتلبية تلك الاحتياجات.</li> <li>- إعداد التقرير السنوي للجامعة بالتنسيق مع جميع الجهات المعنية.</li> <li>- اعداد التقرير السنوي عن أعمال الوحدة وفقاً لخطتها التشغيلية السنوية.</li> <li>- تطبيق الإجراءات ورصد حالات عدم المطابقة وفقاً لمتطلبات الأيزو 9001.</li> <li>- ما تكلف به من مهام من عميد عمادة التطوير والجودة.</li> </ul>

### وحدة الاعتماد الأكاديمي

الهدف الرئيسي	تختص وحدة الاعتماد بشكل رئيس بتصميم وتنفيذ الخطط والعمليات ذات الصلة بالاعتماد البرامجي والاعتماد المؤسسي.
المسؤول	مدير وحدة الاعتماد
الارتباط	وكيل العمادة للجودة
العملية	تأهيل البرامج الأكاديمية للاعتماد البرامجي.
الإجراءات	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تصميم الخطة التشغيلية السنوية للوحدة.</li> <li>- تصميم سياسات وخطط الاعتماد الأكاديمي (المؤسسي والبرامجي) بالجامعة.</li> <li>- تقديم الاستشارات والدعم الفني والتدريب في مجال الاعتماد الأكاديمي الوطني والدولي لجميع البرامج الأكاديمية بالجامعة.</li> <li>- متابعة تقارير زيارات المراجعة الخارجية لهيئات الاعتماد الأكاديمي للبرامج الأكاديمية بالجامعة.</li> <li>- متابعة الجدول الزمني لزيارات الدعم الفني والمراجعة الداخلية للبرامج الأكاديمية بالجامعة.</li> <li>- استلام تقارير زيارات الدعم الفني من المراجعين الداخليين للبرامج المؤهلة للاعتماد الأكاديمي ورفع تقارير دورية إلى اللجنة الدائمة للاعتماد البرامجي.</li> <li>- اعداد الأدلة الإرشادية وتحديد الوثائق والشواهد لاستيفاء معايير الاعتماد الأكاديمي.</li> <li>- اعداد التقرير السنوي عن أعمال الوحدة وفقاً لخطتها التشغيلية السنوية.</li> <li>- تطبيق الإجراءات ورصد حالات عدم المطابقة وفقاً لمتطلبات الأيزو 9001.</li> <li>- ما تكلف به من مهام من عميد عمادة التطوير والجودة.</li> </ul>
العملية	تأهيل الجامعة للاعتماد المؤسسي.

الإجراءات	<ul style="list-style-type: none"> <li>- إعداد الخطة التشغيلية للاعتماد المؤسسي.</li> <li>- تشكيل لجان المعايير.</li> <li>- توقيع العقد مع هيئة تقويم التعليم والتدريب</li> <li>- حصر الأدلة المطلوبة في كل معيار ومحك.</li> <li>- التدريب للجان المعايير على كيفية جمع الأدلة.</li> <li>- تقييم مقاييس التقويم الذاتي.</li> <li>- كتابة الدراسة الذاتية.</li> <li>- رفع الدراسة الذاتية للرأي المستقل.</li> <li>- رفع الدراسة الذاتية لهيئة تقويم التعليم.</li> </ul>
-----------	--

وحدة ضمان الجودة	
تعريف	تختص وحدة ضمان الجودة بشكل رئيس بمتابعة الإجراءات الخاصة بضمان الجودة وإدارتها.
المسؤول	مدير وحدة ضمان الجودة
الارتباط	وكيل العمادة للجودة
العملية	متابعة تفعيل نظام الجودة بالجامعة
الإجراءات	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تصميم الخطة التشغيلية السنوية للوحدة.</li> <li>- إعداد وتحديث النظام الداخلي لضمان الجودة في الجامعة وأدلتها الإرشادية.</li> <li>- تصميم ومتابعة الخطة السنوية لضمان الجودة والاعتماد بكليات الجامعة وبرامجها.</li> <li>- تقديم الدعم الفني والتدريب للكليات والبرامج لتعزيز أنظمتها الداخلية لضمان الجودة، والتحسين المستمر لغلق حلقة الجودة.</li> <li>- اعداد التقرير السنوي عن أعمال الوحدة وفقاً لخطةها التشغيلية السنوية.</li> <li>- تطبيق الإجراءات ورصد حالات عدم المطابقة وفقاً لمتطلبات الأيزو 9001.</li> <li>- ما تكلف به من مهام من عميد عمادة التطوير والجودة.</li> </ul>

### وحدة تنمية المهارات

تعريف	وحدة تعنى بتنمية مهارات أعضاء هيئة التدريس في مجالات الجودة والتدريس
المسؤول	رئيس وحدة تنمية المهارات
الارتباط	وكالة العمادة للتطوير
العملية	تُعدّ وحدة تنمية المهارات بتحديد الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس في مجال ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي والعمل على التنسيق مع الجهات ذات العلاقة داخل الجامعة لتنفيذها.
الإجراءات	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تصميم الخطة التشغيلية السنوية للوحدة.</li> <li>- تحديد الاحتياجات التدريبية لمنسوبي الجامعة في مجالات التخطيط والجودة والاعتماد الأكاديمي.</li> <li>- تصميم الخطة التدريبية السنوية لتلبية الاحتياجات التدريبية لمنسوبي الجامعة.</li> <li>- الإشراف على تنفيذ البرامج التدريبية وورش العمل المدرجة ضمن الخطة التدريبية السنوية.</li> <li>- قياس الأثر التدريبي لنتائج التدريب وفقاً للممارسات الفعلية بالجامعة.</li> <li>- التحديث والتغذية المستمرة لقواعد بيانات البرامج التدريبية والمتدربين واستخراج التقارير المطلوبة منها.</li> <li>- اعداد التقرير السنوي عن أعمال الوحدة وفقاً لخطة التشغيلية السنوية.</li> <li>- تطبيق الإجراءات ورصد حالات عدم المطابقة وفقاً لمتطلبات الأيزو 9001.</li> <li>- ما تكلف به من مهام من عميد عمادة التطوير والجودة.</li> </ul>

### وحدة المبادرات الإبداعية

تعريف	هي وحدة تعنى ببناء ومتابعة مبادرات العمادة وتبني الأفكار والمبادرات الإبداعية لمنسوبي الجامعة.
المسؤول	د. طلال بن سعيد القحطاني
الارتباط	وكالة العمادة للتطوير.
العملية	تُعدّ وحدة المبادرات بمتابعة مبادرات العمادة المرتبطة بالخطة الاستراتيجية للجامعة، والاسهام في بناء بيئة جامعية إبداعية محفزة من خلال تبني الأفكار والمبادرات الإبداعية لمنسوبي الجامعة.
الإجراءات	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تصميم الخطة التشغيلية السنوية للوحدة.</li> <li>- تنسيق ومتابعة أعمال اللجنة الدائمة للمبادرات الإبداعية بالجامعة.</li> <li>- تصميم آليات لمد جسور التواصل بين اللجنة الدائمة للمبادرات الإبداعية ومنسوبي الجامعة لاستقطاب الأفكار والمبادرات الإبداعية.</li> <li>- انشاء قاعدة بيانات للمبادرات الإبداعية بالجامعة.</li> <li>- تنسيق عمليات متابعة المبادرات الإبداعية المقبولة من قبل اللجنة الدائمة للمبادرات الإبداعية.</li> <li>- اعداد التقرير السنوي عن أعمال الوحدة وفقاً لخطة التشغيلية السنوية.</li> <li>- تطبيق الإجراءات ورصد حالات عدم المطابقة وفقاً لمتطلبات الأيزو 9001.</li> <li>- ما تكلف به من مهام من عميد عمادة التطوير والجودة.</li> </ul>

### الأمانة العامة لتنفيذ ومتابعة الخطة الاستراتيجية

تعريف	تدير الأمانة الخطة الاستراتيجية من خلال عمليتي المتابعة والتقييم المستمر للخطة التنفيذية السنوية للخطة الاستراتيجية للجامعة وما يرتبط بها من خطط تنفيذية وتشغيلية.
المسؤول	وحدة التخطيط الاستراتيجي.
الارتباط	وكيل العمادة للتطوير.
العملية	الإشراف على تنفيذ الخطة الاستراتيجية والتنفيذية للجامعة.
الإجراءات	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تصميم الخطة التنفيذية السنوية للخطة الاستراتيجية للجامعة.</li> <li>- مراجعة تصميم الخطط التنفيذية والتشغيلية وفقاً للهيكل التنظيمي للجامعة وضمان موافقتها مع الخطة التنفيذية السنوية للخطة الاستراتيجية للجامعة.</li> <li>- متابعة تنفيذ الخطط التنفيذية والتشغيلية في جميع الوحدات الأكاديمية والإدارية وفقاً للهيكل التنظيمي للجامعة.</li> <li>- إعداد التقرير السنوي للخطة التنفيذية السنوية للجامعة وفقاً لتقارير إنجاز الخطط التنفيذية والتشغيلية الواردة من الجهات المختلفة بالجامعة.</li> <li>- إعداد التقرير السنوي مدى تحقق رسالة الجامعة وأهدافها الاستراتيجية.</li> <li>- إعداد التقرير السنوي للمخاطر التي تواجه تنفيذ الخطة التنفيذية السنوية للجامعة.</li> <li>- ما تكلف به من أعمال في نطاق تنفيذ ومتابعة الخطة الاستراتيجية للجامعة.</li> <li>- ترفع لمجلس الجامعة لاعتمادها ويرسل قرار اعتماد الخطة للكلية لتطبيقها.</li> </ul>

### وحدة التخطيط الاستراتيجي

تعريف	وحدة تعنى بالتنسيق لإعداد الخطة الاستراتيجية للجامعة وما يرتبط بجميع أعمالها وتصميم الخطة التنفيذية للعمادة.
المسؤول	مدير وحدة التخطيط الاستراتيجي.
الارتباط	وكيل العمادة للتطوير .
العملية	الخطة الاستراتيجية.
الإجراءات	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تصميم الخطة التشغيلية السنوية للوحدة.</li> <li>- التنسيق لإعداد الخطة الاستراتيجية للجامعة، وما يرتبط بجميع أعمالها بالتنسيق مع وكيل العمادة لشؤون التطوير، وعميد عمادة التطوير والجودة.</li> <li>- تقديم الدعم الفني في تصميم الخطط الاستراتيجية الأخرى المطلوبة من الوحدات التنظيمية بالجامعة.</li> <li>- تصميم الخطة التنفيذية السنوية لعمادة التطوير والجودة.</li> <li>- متابعة تنفيذ الخطة الاستراتيجية والتنفيذية للجامعة من خلال الأمانة العامة لتنفيذ ومتابعة الخطة الاستراتيجية.</li> <li>- نشر مفهوم الفكر الاستراتيجي لدى القيادات الأكاديمية والإدارية ومنسوبي الجامعة باستخدام الطرق المختلفة.</li> <li>- إعداد التقرير السنوي عن أعمال الوحدة وفقاً لخطتها التشغيلية السنوية.</li> <li>- تطبيق الإجراءات ورصد حالات عدم المطابقة وفقاً لمتطلبات الأيزو ٩٠٠١.</li> <li>- ما تكلف به من مهام من عميد عمادة التطوير والجودة.</li> </ul>

### وحدة التعليم والتعلم

تعريف	تتم هذه الوحدة بإعداد النظم والآليات والأدلة والنماذج المرتبطة بعمليات التعليم والتعلم على المستوى المؤسسي والبرامجي.
المسؤول	مدير وحدة التعليم والتعلم.
الارتباط	وكيل العمادة للجودة.
العملية	إعداد النظم والآليات والأدلة المرتبطة بعمليات التعليم والتعلم.
الإجراءات	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تصميم الخطة التشغيلية السنوية للوحدة.</li> <li>- اعداد النظم والآليات والأدلة والنماذج المرتبطة بعمليات التعليم والتعلم على المستوى المؤسسي والبرامجي وفقاً للخطة التنفيذية لعمادة التطوير والجودة.</li> <li>- مراجعة وتقويم الخطط الدراسية الجديدة والمطورة في إطار تطوير البرامج الأكاديمية وفي ضوء متطلبات الجودة وحاجة سوق العمل.</li> <li>- مراجعة وتقويم توصيفات وتقارير البرامج والمقررات والخبرة الميدانية للبرامج الأكاديمية بجامعة نجران.</li> <li>- تقديم الدعم الفني لكيفية قياس مخرجات التعلم وخصائص الخريجين على المستوى البرامجي والمؤسسي.</li> <li>- تقديم الدعم الفني لاستيفاء متطلبات معيار التعليم والتعلم على المستوى المؤسسي والبرامجي.</li> <li>- تنمية قدرات منسوبي الجامعة في مجال التعليم والتعلم وفقاً لخطة وحدة تنمية المهارات.</li> <li>- اعداد التقرير السنوي عن أعمال الوحدة وفقاً لخطتها التشغيلية السنوية.</li> <li>- تطبيق الإجراءات ورصد حالات عدم المطابقة وفقاً لمتطلبات الأيزو 9001.</li> <li>- ما تكلف به من مهام من عميد عمادة التطوير والجودة.</li> </ul>

### وحدة الاتصال والتقنية

تعريف	وحدة تعنى بتصميم الأدلة والنشرات والأعمال التي تصدرها العمادة وتنفيذ الأعمال الفنية والتقنية للعمادة.
المسؤول	مدير وحدة تحليل الاتصال والتقنية.
الارتباط	وكيل العمادة للجودة.
العملية	تنفيذ الأعمال الفنية والتقنية للعمادة.
الإجراءات	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تصميم الخطة التشغيلية السنوية للوحدة.</li> <li>- تصميم الأدلة والنشرات والأعمال التي تصدرها عمادة التطوير والجودة.</li> <li>- تحديث الموقع الإلكتروني وحسابات التواصل الاجتماعي لعمادة التطوير والجودة.</li> <li>- تنفيذ ومتابعة الأعمال الفنية والتقنية بعمادة التطوير والجودة.</li> <li>- النشر الإعلامي لجميع أنشطة العمادة على جميع وسائل التواصل الإعلامي والقنوات الإعلامية المختلفة.</li> <li>- التواصل مع الإدارة العامة للاتصال المؤسسي بالجامعة والتنسيق معها فيما يتعلق بأمور النشر الإعلامي والاتصال للعمادة.</li> <li>- اعداد التقرير السنوي عن أعمال الوحدة وفقاً لخطتها التشغيلية السنوية.</li> <li>- تطبيق الإجراءات ورصد حالات عدم المطابقة وفقاً لمتطلبات الأيزو 9001.</li> <li>- ما تكلف به من مهام من عميد عمادة التطوير والجودة.</li> </ul>

### وحدة الاتصالات الإدارية

تعريف	وحدة تعنى بالاتصالات الإدارية في العمادة.
المسؤول	مدير وحدة الاتصالات الإدارية.
الارتباط	مدير الإدارة.
العملية	الاتصالات الإدارية.
الإجراءات	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تصدير كافة معاملات الإدارة إلى الجهات المختلفة سواءً خارج العمادة أو داخلها.</li> <li>- تدقيق المعاملات الصادرة من عميد العمادة والتحقق من محتوياتها والجهة المصدرة إليها.</li> <li>- فهرسة المعاملات الصادرة وإجراءاتها حسب الأنظمة والتعليمات.</li> <li>- تسجيل المعاملات الصادرة المشروحة في سجل التوزيع ومتابعة تسليمها للجهات المعنية.</li> <li>- أرشفة جميع المعاملات الصادرة من العميد والواردة إلى العمادة.</li> <li>- استلام البريد الصادر واتخاذ الترتيبات اللازمة لتوزيعه سواءً بواسطة البريد العادي أو البريد الممتاز وتسجيل ذلك.</li> <li>- استلام الوارد العام وفرزه والتحقق من محتوياته وفهرسته.</li> <li>- استخراج وفهرسة وحفظ الأوراق والمعاملات حسب التعليمات المنظمة لذلك.</li> <li>- تنظيم وتوزيع المعاملات المشروحة إلى الجهات التابعة داخل العمادة.</li> <li>- تطبيق الإجراءات ورصد حالات عدم المطابقة وفقاً لمتطلبات الأيزو 9001.</li> <li>- ما تكلف به من مهام من عميد عمادة التطوير والجودة.</li> </ul>

### مؤشرات قياس الأداء

مؤشرات الأداء	مسؤولية التنفيذ	المستهدف	المتحقق	وحدة القياس
عدد البرامج التدريبية المقدمة لأعضاء هيئة التدريس بالجامعة	وكالة العمادة للتطوير (وحدة تنمية المهارات)	5	3	عدد
نسبة انجاز الدراسة الذاتية	وكالة العمادة للجودة (وحدة ضمان الجودة)	100%	100%	نسبة
تجديد الاعتماد المؤسسي.	وكالة العمادة للجودة (وحدة الاعتماد)	الحصول على الاعتماد الكامل	قيد الانجاز	عدد
عدد البرامج المحولة من اعتماد مشروط إلى كامل	وكالة العمادة للجودة (وحدة الاعتماد)	36	12	عدد
عدد البرامج الحاصلة على الاعتماد البرامجي	وكالة العمادة للجودة (وحدة الاعتماد)	24	قيد الانجاز	عدد
عدد البرامج الأكاديمية التي تم تحديث وتطوير خططها.	وكالة العمادة لشطر الطالبات (وحدة الخطط والمناهج)	24	24	عدد
عدد الإدارات الحاصلة على شهادة المطابقة الدولية أيزو	وحدة التميز المؤسسي	16	6	عدد
عدد المبادرات التطويرية	وكالة العمادة للتطوير (وحدة المبادرات)	5	قيد الانجاز	عدد
عدد الإدارات الحاصلة على أيزو وتم تجديد شهادة المنح	وحدة التميز المؤسسي	6	قيد الانجاز	عدد
عدد العلميات والإجراءات الأكاديمية المؤتمتة	وكالة العمادة للتطوير (وحدة المبادرات)	5	1	عدد
بناء بنوك الأسئلة التخصصية	مركز القياس والتقييم	100%	قيد الإنجاز	نسبة

### النتائج المتوقعة بنهاية العام ٢٠٢٤ م

- تجديد الاعتماد المؤسسي لجامعة نجران.
- زيادة عدد البرامج الأكاديمية الحاصلة على الاعتماد (محلي/دولي).
- زيادة عدد البرامج التي تم تحويلها من اعتماد مشروط إلى اعتماد كامل.
- زيادة عدد الإدارات الحاصلة على شهادة المطابقة الدولية أيزو.
- تدشين أنظمة إلكترونية تساهم في تسهيل الإجراءات والعمليات الأكاديمية.

## الجزء السابع

### المرجعيات والوثائق ذات الصلة

- الايزو ٩٠٠١ - نظام إدارة الجودة
- الخطة الاستراتيجية للعمادة

### النماذج قيد الاستخدام

#	مسمى النموذج	مسئول الحفظ	مكان الحفظ	مدة الحفظ
١.	نموذج معلومات برامج كلية...	وكالة العمادة للجودة	النظام الإلكتروني	فصل دراسي واحد
٢.	نموذج معلومات منسقي الخطط والمناهج في الكليات	وكالة العمادة للجودة	النظام الإلكتروني	فصل دراسي واحد
٣.	نموذج متابعة مراجع العمادة لبرامج كلية	وكالة العمادة للجودة	النظام الإلكتروني	فصل دراسي واحد
٤.	نموذج متابعة البرامج المتقدمة للاعتماد في المهام الأسبوعية	وكالة العمادة للجودة	النظام الإلكتروني	فصل دراسي واحد
٥.	نموذج تقييم السيرة الذاتية للرأي المستقل	وكالة العمادة للجودة	النظام الإلكتروني	فصل دراسي واحد
٦.	نموذج التنسيق لجلسات مراجعة البرامج المتقدمة للاعتماد	وكالة العمادة للجودة	النظام الإلكتروني	فصل دراسي واحد
٧.	نموذج تسجيل الحضور لبرنامج تدريبي	وكالة العمادة للتطوير	النظام الإلكتروني	سنة واحدة
٨.	نموذج الترشيح لبرنامج تدريبي	وكالة العمادة للتطوير	النظام الإلكتروني	سنة واحدة
٩.	نموذج العهدة	مدير الإدارة	النظام الإلكتروني	سنة واحدة
١٠.	نموذج معلومات وكلاء الشؤون التعليمية والتطوير بالكليات	قسم المتابعة	النظام الإلكتروني	سنة واحدة
١١.	نموذج معاملات الهيئة بعد الزيارة	قسم المتابعة	النظام الإلكتروني	سنة واحدة
١٢.	نموذج رقم ٢ متابعة إنجاز	قسم المتابعة	النظام الإلكتروني	سنة واحدة
١٣.	متابعة معاملات الهيئة لقائمة البرامج ...	قسم المتابعة	النظام الإلكتروني	سنة واحدة
١٤.	البرامج المعتمدة اعتماد مشروط	قسم المتابعة	النظام الإلكتروني	سنة واحدة

## الجزء الثامن

### المخاطر الادارية واليات التحكم

#	النشاط	وصف الخطر	لاثار المترتبة	التحكم الحالي	قيمة شدة التأثير ١	قيمة التكرارية ١	قيمة الخطر الاجمالية ١	التحكم الاضافي المطلوب	المسئول	تاريخ التنفيذ	قيمة شدة التأثير ٢	قيمة تكرارية ٢	قيمة الخطر الاجمالية ٢
1	أقسام العمادة	تسرب الموظفين	بطئ في الإنتاجية عدم إتمام بعض المهام الرئيسية	تحسين بيئة العمل لتدريب والتأهيل الحوافز المالية	متوسط	متوسط	4	رفع الطلب لصاحب الصلاحية	مدير الإدارة	عند وقوع الخطر	منخفض	1 نادر	2
2	قسم المستشارين	تسرب المستشارين	بطئ في الإنتاجية عدم إتمام بعض المهام الرئيسية	تحسين بيئة العمل الحوافز المالية التفرغ للمهام الاستشارية	متوسط	متوسط	4	رفع تقرير لصاحب الصلاحية	عميد التطوير والجودة	عند وقوع الخطر	منخفض	1 نادر	2
3	أقسام العمادة	ضعف المهارات التخصصية لدى الموظفين الذين يتم استقطابهم	بطئ في الإنتاجية عدم إتمام بعض المهام الرئيسية	التدريب والتأهيل	متوسط	متوسط	3	رفع طلب للموارد البشرية	مدير الإدارة	عند وقوع الخطر	منخفض	1 نادر	2
4	قسم المستشارين	عدم تجديد العقود للمستشارين	بطئ في الإنتاجية عدم إتمام بعض المهام الرئيسية	تجديد عقود المستشارين الحاليين استقطاب مستشارين جدد	متوسط	متوسط	4	رفع تقرير لصاحب الصلاحية	عميد التطوير والجودة	عند وقوع الخطر	منخفض	1 نادر	2
5	أقسام العمادة	توقف الدعم المادي لأنشطة التطوير والجودة	توقف الدعم المادي لأنشطة التطوير والجودة	زيادة دعم أنشطة التطوير والجودة تنفيذ أنشطة بجودة عالية	متوسط	متوسط	3	رفع تقرير لصاحب الصلاحية	عميد التطوير والجودة	عند وقوع الخطر	منخفض	1 نادر	2
6	وحدة الاعتماد	عدم استكمال متطلبات الاعتماد البرامجي	عدم الحصول على اعتماد الحصول على اعتماد مشروط	تقارير دورية عن سير البرامج المتقدمة للاعتماد	عالي جداً	منخفض	5	تكليف مستشارين جدد بمتابعة البرامج	وكيل العمادة للجودة	عند وقوع الخطر	منخفض	1 نادر	2

#	النشاط	وصف الخطر	لاثار المترتبة	التحكم الحالي	قيمة شدة التأثير ١	قيمة التكرارية ١	قيمة الخطر الاجمالية ١	التحكم الاضافي المطلوب	المسئول	تاريخ التنفيذ	قيمة شدة التأثير ٢	قيمة تكرارية ٢	قيمة الخطر الاجمالية ٢
			توقف البرنامج	متابعة المستشارين مع البرامج				التواصل المباشر مع القائمين على البرامج لاستيفاء المتطلبات					
7	وحدة الاعتماد	عدم استكمال متطلبات الاعتماد المؤسسي	عدم الحصول على اعتماد الحصول على اعتماد مشروع	اجتماعات دورية مع لجان المعايير الخاصة بالاعتماد المؤسسي تقارير دورية عن سير اعمال اللجان	5 عالي جداً	2 منخفض	10 متوسط	تحديد الأسباب الرئيسية للإخفاق والرفع بتقرير للعمادة إعادة تشكيل لجان المعايير	عميد التطوير والجودة	عند وقوع الخطر	2 منخفض	1 نادر	2 منخفض
8	أقسام العمادة	توقف النظام التقني	توقف العمل	تقديم بلاغ لوحدة الدعم الفني	5 عالي جداً	2 منخفض	10 متوسط	التواصل مع الإدارة العامة لتقنية المعلومات	مدير الإدارة	عند وقوع الخطر	2 منخفض	1 نادر	2 منخفض
9	أقسام العمادة	انقطاع الاتصال بشبكة الانترنت	توقف العمل	تقديم بلاغ لوحدة الدعم الفني	5 عالي جداً	2 منخفض	10 متوسط	التواصل مع الإدارة العامة لتقنية المعلومات	مدير الإدارة	عند وقوع الخطر	2 منخفض	1 نادر	2 منخفض
10	وحدة تنمية المهارات	تأخير في إجراءات	عدم تنفيذ برامج تدريبية	زيادة عدد الدورات التدريبية	3 متوسط	3 متوسط	9 متوسط	رفع خطاب للعمادة للتطوير	وكيل العمادة للتطوير	عند وقوع الخطر	2 منخفض	1 نادر	2 منخفض

#	النشاط	وصف الخطر	لاثار المترتبة	التحكم الحالي	قيمة شدة التأثير ١	قيمة التكرارية ١	قيمة الخطر الاجمالية ١	التحكم الاضافي المطلوب	المسئول	تاريخ التنفيذ	قيمة شدة التأثير ٢	قيمة لتكرارية ٢	قيمة الخطر الاجمالية ٢
		التعاقد مع المدربين	عدم نشر ثقافة الجودة عدم تطوير مهارات أعضاء هيئة التدريس	المتابعة المستمرة لتنفيذ الإجراءات التعاقد مع مدربين				لصاحب الصلاحية					
11	وحدة تنمية المهارات	عدم تنفيذ البرامج التدريبية وفق المعايير التي تضعها العمادة	عدم تنفيذ برامج تدريبية عدم نشر ثقافة الجودة عدم تطوير مهارات أعضاء هيئة التدريس	زيادة عدد الدورات التدريبية المتابعة المستمرة لتنفيذ التدريب وفق المعايير المطلوبة	متوسط	متوسط	9 متوسط	رفع خطاب لصاحب الصلاحية	وكيل العمادة للتطوير	عند وقوع الخطر	2 منخفض	1 نادر	2 منخفض
12	وحدة التميز المؤسسي	عدم استيفاء متطلبات الحصول على شهادة ايزو	عدم الحصول على شهادة الايزو عدم ضمان جودة الأداء	تقرير عن أهلية الإدارة للحصول على ايزو وتحديد الأسباب تأهيل الإدارة للحصول على شهادة المطابقة ايزو	متوسط	متوسط	9 متوسط	رفع تقرير لصاحب الصلاحية دعم الإدارة لتقاضي الملاحظات	مدير الوحدة	عند وقوع الخطر	2 منخفض	1 نادر	2 منخفض
13	مركز القياس والتقييم	عدم التعاون من البرامج الأكاديمية	عدم تحسين مخرجات التعلم. التأثير على سمعة الجامعة.	تقارير مخرجات التعلم تقارير نتائج الاختبارات	عالي جداً	منخفض	10 متوسط	مخاطبة الجهات العليا	مدير المركز	عند وقوع الخطر	2 منخفض	1 نادر	2 منخفض

## الجزء التاسع

### تحليل بيئة الأعمال

نقاط القوة	نقاط الضعف
<ol style="list-style-type: none"> <li>١. الخبرات الإدارية والاستشارية لدى العمادة متخصصة في الاعتماد والتطوير الأكاديمي.</li> <li>٢. التجارب الناجحة في الاعتماد البرامجي.</li> <li>٣. حصول جامعة نجران على الاعتماد المؤسسي.</li> <li>٤. تنفيذ ورش عمل ودورات لتطوير وتحسين أداء منسوبي الوحدات الإدارية والبرامج الأكاديمية.</li> <li>٥. دعم الإدارة العليا لأنشطة التطوير والجودة.</li> <li>٦. تنوع المهارات الموظفين.</li> <li>٧. بيئة العمل مجهزة بالموارد المادية والتقنية.</li> <li>٨. العمادة لديها مستشارين ومراجعين مع هيئة تقويم التعليم والتدريب.</li> <li>٩. الجوائز المالية للجان العاملة في أنشطة العمادة (مكافآت للجان الدائمة).</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>١. نقص عدد الموظفين في عمادة التطوير والجودة.</li> <li>٢. عدم وجود موظفين متخصصين في مجال الجودة والاعتماد.</li> <li>٣. عدم وجود ميزانية مخصصة للعمادة.</li> <li>٤. عدم وجود مختصين في تقنية المعلومات.</li> <li>٥. عدم وجود مستشارين في الاعتماد الدولي.</li> </ol>
التحديات	الفرص
<ol style="list-style-type: none"> <li>١. عدم تعاون الجهات في توفير المتطلبات لعمليات الاعتماد.</li> <li>٢. نقص الكفاءات والخبرات في الكليات.</li> <li>٣. ضعف مشاركة كليات الفروع.</li> <li>٤. التسرب الوظيفي للمتميزين.</li> <li>٥. عدم وجود ميزانية لأنشطة الجودة والاعتماد.</li> <li>٦. انخفاض الدعم المادي المخصص لاعتماد البرامج.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>١. إمكانية نقل الخبرات الفنية والإدارية في مجال الاعتماد البرامجي للبرامج الأكاديمية.</li> <li>٢. زيادة التفاعل والتعاون مع الجهات المعنية بالاعتماد البرامجي أو المؤسسي داخل الجامعة.</li> <li>٣. زيادة التعاون مع هيئة تقويم التعليم والتدريب في تأهيل منسوبي العمادة في مجال الجودة والاعتماد.</li> <li>٤. توجه الوزارة لاعتماد جميع البرامج للحصول على الدعم.</li> <li>٥. دعم القيادة العليا لأنشطة التطوير والجودة.</li> </ol>

## الجزء العاشر

### قائمة المعنيين والية التواصل

#	الاطراف ذات الصلة	داخلي / خارجي	متطلبات الأطراف	اللية التواصل / فترات التواصل	مسئول التواصل من الادارة
١.	جامعة نجران	خارجي	الحصول على الاعتماد المؤسسي	التواصل الهاتفي / المخاطبات الرسمية / طيلة العام	عميد التطوير والجودة
٢.	الإدارة العليا	داخلي	تنفيذ المهام الموكلة للعمادة والمساهمة في تحقيق أهداف الجامعة	التواصل الهاتفي / المخاطبات الرسمية نظام انجاز / طيلة العام	عميد التطوير والجودة
٣.	هيئة تقويم التعليم والتدريب	خارجي	اعتماد برامج جامعة نجران الأكاديمية محلياً	البريد الإلكتروني / التواصل الهاتفي / المخاطبات الرسمية / طيلة العام	عميد التطوير والجودة
٤.	هيئة الاعتماد الدولي ABET	خارجي	اعتماد برامج جامعة نجران الأكاديمية دولياً	البريد الإلكتروني / المخاطبات الرسمية / طيلة العام	عميد التطوير والجودة
٥.	الموظفين	داخلي	التطوير الوظيفي	التواصل المباشر مع الموظف/نظام إنجاز/ طيلة العام	مدير الإدارة
٦.	البرامج الأكاديمية في جامعة نجران	خارجي	الدعم والتأهيل للحصول على الاعتماد البرامجي محلياً أو دولياً. تحسين مخرجات التعلم.	التواصل الهاتفي/نظام إنجاز/ طيلة العام	وكيل العمادة للجودة
٧.	البرامج الأكاديمية في جامعة نجران	خارجي	تحليل نواتج التعلم ومعرفة وضع خطط تطويرية لزيادة الكفاءة	التواصل مع عمادة القبول والتسجيل نظام انجاز/ نهاية كل فصل	مدير مركز القياس والتقويم
٨.	الكيانات الإدارية	خارجي	الحصول على شهادة المطابقة الدولية أيزو	التواصل الهاتفي / نظام انجاز / طيلة العام	وحدة التميز المؤسسي
٩.	جهات التدقيق والمنح للايزو	خارجي	التدقيق والمنح على الكيانات الإدارية	البريد الإلكتروني / الاتصال الهاتفي / طيلة فترة العقد	وحدة التميز المؤسسي
١٠.	الإدارة العامة للموارد البشرية	خارجي	تنفيذ البرامج التدريبية	التواصل الهاتفي / نظام انجاز / طيلة العام	وكيل العمادة للتطوير

المرفقات والملحقات :

الرابط	الملحقات والمرفقات	#
<a href="#">الهيكل التنظيمي</a>	هيكل عمادة التطوير والجودة	.١
<a href="#">بطاقات الوصف</a>	بطاقات الوصف الوظيفي	.٢
<a href="#">نموذج التوثيق</a>	نموذج توثيق الإجراءات لعمادة لتطوير والجودة	.٣
<a href="#">نشر السياسة</a>	إثبات نشر سياسة الجودة عن طريق برنامج الاتصالات الإدارية	.٤
<a href="#">التقرير</a>	تقرير إنجازات عمادة التطوير والجودة	.٥
<a href="#">الدليل</a>	دليل توكيد الجودة ١٤٤٦هـ	.٦
<a href="#">الاستبيان</a>	استبيان قياس رضا المستفيدين عن خدمات عمادة التطوير والجودة	.٧
		.٨
		.٩
		.١٠
		.١١
		.١٢
		.١٣
		.١٤
		.١٥
		.١٦
		.١٧
		.١٨
		.١٩
		.٢٠