



جامعة الجوف
Jouf University



دليل إدارة ضمان الجودة

عمادة القبول والتسجيل

تعد الجودة عنصرًا أساسيًا في تطوير الأداء الإداري والأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي، حيث تضمن تنفيذ العمليات بكفاءة عالية وتحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين. وانطلاقًا من حرص جامعة الجوف على تقديم تجربة تعليمية متميزة، يأتي هذا الدليل ليكون مرجعًا موحدًا لإدارة ضمان الجودة في عمادة القبول والتسجيل، بما يحقق أعلى مستويات الكفاءة والشفافية في جميع العمليات المتعلقة بالطلاب منذ قبولهم وحتى تخرجهم.

تمثل عمادة القبول والتسجيل حلقة الوصل بين الطلاب والجامعة، حيث تدير جميع الإجراءات المتعلقة بالقبول، التسجيل، التحويل، التخرج، والخدمات الأكاديمية الأخرى. ومع تزايد أعداد الطلاب وتطور الأنظمة الأكاديمية، أصبح من الضروري تبني منهجية واضحة لضمان الجودة، تسهم في تسهيل العمليات وتحسين تجربة الطالب الجامعي، مع المحافظة على دقة وسلامة الإجراءات.

يهدف هذا الدليل إلى توضيح آليات ضمان الجودة في كافة أعمال العمادة، من خلال تحديد السياسات والإجراءات التي تضمن تنفيذ العمليات بكفاءة وفعالية. كما يسعى إلى تعزيز التحسين المستمر عبر متابعة الأداء وتقييمه، لضمان تحقيق الأهداف المرجوة والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة.

ويأتي هذا الدليل ضمن جهود العمادة في تطوير آليات العمل، وتحقيق المواءمة مع خطط الجامعة الاستراتيجية، وتوفير بيئة عمل تدعم الابتكار والكفاءة التشغيلية، بما يعزز من مكانة الجامعة وقدرتها على تلبية احتياجات طلابها والمجتمع الأكاديمي.

قائمة المحتوى

- تاريخ عمادة القبول والتسجيل
 - الرؤية ، الرسالة ، القيم
 - الهيكل التنظيمي للعمادة
 - أهداف دليل إدارة ضمان الجودة
 - نطاق دليل إدارة ضمان الجودة
 - الركائز الأساسية لنظام إدارة الجودة
 - تحديث الدليل وآلية المراجعة
 - استراتيجيات تحسين الجودة والتطوير المستمر وخطة التدقيق والمتابعة لضمان الجودة
-

تاريخ عمادة القبول و التسجيل

تم تأسيس عمادة القبول والتسجيل بجامعة الجوف بناءً على الخطاب رقم 564/أ الموجه من معالي وزير التعليم العالي بتاريخ 21/4/1427هـ، بهدف أن تكون حلقة وصل بين المجتمع الأكاديمي والطلاب، وتسهم في تسهيل العملية الأكاديمية من القبول وحتى التخرج. ومنذ إنشائها، أصبحت العمادة جهة مركزية مسؤولة عن جميع الشؤون الأكاديمية المتعلقة بالطلبة، حيث تتولى إدارة عمليات القبول والتسجيل، التخرج، وتنظيم القوانين والأنظمة الأكاديمية، بالإضافة إلى اقتراح السياسات الخاصة بتطوير عمليات القبول والتسجيل. شهدت العمادة منذ تأسيسها تطورات كبيرة على المستويين الإداري والتقني، حيث انتقلت من الأساليب التقليدية الورقية إلى تبني تقنيات حديثة في إدارة العمليات الأكاديمية، مما عزز من كفاءتها التشغيلية وساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة. ومن أبرز هذه التطورات:

إطلاق البوابة الإلكترونية التي تتيح للطلاب تنفيذ جميع إجراءات القبول والتسجيل بشكل رقمي.



الاعتماد على وسائل التواصل الحديثة لإيصال المعلومات المهمة للطلبة بفعالية، بما في ذلك الرسائل النصية القصيرة، والبريد الإلكتروني، ووسائل التواصل الاجتماعي



أتمتة العمليات الأكاديمية لتقليل الإجراءات الورقية، وتسهيل وصول الطلاب إلى الخدمات بشكل أسرع وأكثر دقة.



وانطلاقًا من دورها الحيوي في دعم المسيرة الأكاديمية للطلاب، تعمل العمادة بشكل مستمر على تحسين وتطوير الخدمات المقدمة، من خلال تحقيق التحول الرقمي في العمليات الإدارية، مما يسهم في تقليل الوقت والجهد المبذول في تنفيذ الإجراءات الأكاديمية، وتعزيز كفاءة منسوبي العمادة في تقديم الدعم الأكاديمي للطلاب. وبهذا، تواصل العمادة سعيها الدائم لتكون مرجعًا أكاديميًا موثوقًا للمعلومات، ومصدرًا أساسيًا لدعم الطلاب في رحلتهم الأكاديمية.

الرسالة

دعم وتمكين حوكمة جميع العمليات وتطوير وتسهيل الإجراءات من خلال نظام إلكتروني متكامل يدعم مسيرة الجامعة للارتقاء على المستوى الوطني والإقليمي والدولي

الرؤية

الجودة والإبداع في الخدمات المقدمة للمستفيدين بأفضل المعايير الدولية والتقنيات الإلكترونية الحديثة

القيم

1. الجودة: الالتزام بتقديم خدمات أكاديمية عالية الجودة تلي تطلعات الطلاب والمعايير الأكاديمية.
2. الشفافية: تعزيز الوضوح والعدالة في جميع الإجراءات والتعاملات.
3. المسؤولية: الالتزام بالمسؤولية تجاه الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والمجتمع الجامعي.
4. الابتكار: تبني التقنيات الحديثة والحلول المبتكرة لتحسين الأداء والخدمات.
5. التعاون: تعزيز التكامل والشراكة مع الكليات والوحدات الأكاديمية لتحقيق الأهداف المشتركة.
6. المرونة: القدرة على التكيف مع التغيرات الأكاديمية والتكنولوجية لضمان التطور المستمر.

الهيكل التنظيمي لعمادة القبول و التسجيل

عميد القبول والتسجيل

وكيلة العمادة
بشطر الطالبات

وكيل العمادة
لشؤون القبول

وكيل العمادة
لشؤون التسجيل

إدارة العمادة

وحدة الشؤون
الأكاديمية

وحدة القاعات
الدراسية

وحدة التدريب

وحدة الشؤون
الفنية

وحدة الشؤون
الإدارية

قسم القبول

قسم الإحصاء

وحدة المنح

وحدة التطوير
والجودة

إدارة شؤون
المكتبات

قسم التسجيل

قسم خدمات
الطالب

قسم الوثائق
والخريجين

قسم المكافآت
الطلابية

وحدة الإرشاد
الطلابي

أهداف دليل إدارة ضمان الجودة

يهدف دليل إدارة ضمان الجودة في عمادة القبول والتسجيل بجامعة الجوف إلى توفير إطار تنظيمي شامل يساعد على تحسين الأداء الإداري والأكاديمي، وتعزيز كفاءة العمليات والخدمات المقدمة للطلاب وأعضاء هيئة التدريس والمجتمع الأكاديمي. من خلال هذا الدليل، يتم تحديد السياسات والإجراءات التي تضمن الالتزام بمعايير الجودة والحوكمة الفعالة، مما ينعكس إيجابًا على تجربة الطالب وكفاءة عمل العمادة. وفيما يلي الأهداف الرئيسية للدليل وتفاصيل كل منها:

وضع إطار واضح لإدارة وضمان الجودة في العمادة



يهدف الدليل إلى تحديد معايير وإجراءات واضحة لإدارة الجودة داخل العمادة، بحيث يكون هناك نظام موحد يساعد في توجيه جميع العمليات الإدارية والأكاديمية وفق أسس واضحة ومنظمة. يساهم هذا في توحيد الجهود داخل العمادة، ويضمن تحقيق الأهداف المؤسسية بطريقة فعالة. كما يساهم في تحسين عمليات التخطيط والتنفيذ والمتابعة، مما يعزز من جودة الخدمات المقدمة ويقلل من الأخطاء الإدارية التي قد تؤثر على الطلبة أو الموظفين.

تحسين كفاءة العمليات وتعزيز الأداء الإداري



تمثل كفاءة العمليات أحد أهم عوامل النجاح في إدارة القبول والتسجيل، حيث يسعى الدليل إلى تقديم نموذج إداري فعّال يركز على تبسيط الإجراءات، وتقليل الوقت اللازم لتنفيذ العمليات، وضمان دقة البيانات وسلامتها. كما يعمل على تحسين عمليات المتابعة والمراقبة، مما يساعد على اتخاذ القرارات بناءً على بيانات دقيقة تعكس الأداء الفعلي للعمادة.

بالإضافة إلى ذلك، يساهم الدليل في تحديد مسؤوليات كل فرد داخل العمادة بوضوح، مما يساعد في تفادي التداخلات الإدارية، ويضمن أن جميع العمليات تتم بكفاءة وفعالية. كما يتضمن استراتيجيات لتعزيز التعاون بين الإدارات المختلفة داخل الجامعة لضمان سير العمل بسلاسة، وتحقيق الأهداف المرجوة دون تأخير.

تعزيز الشفافية والعدالة في إجراءات القبول والتسجيل



تحقيق الشفافية والعدالة في عمليات القبول والتسجيل من الركائز الأساسية في نظام إدارة الجودة، حيث يضمن الدليل أن جميع إجراءات العمادة واضحة ومفهومة للمستخدمين، ويتم تنفيذها وفق سياسات محددة لا تتأثر بالاجتهادات الفردية. كما يساهم في توفير آليات واضحة للمفاضلة بين المتقدمين، بحيث يتم تطبيق المعايير بشكل عادل على جميع الطلاب دون تمييز.

كذلك، يسعى الدليل إلى تعزيز وضوح الإجراءات لجميع الأطراف المعنية، سواء الطلاب أو أعضاء هيئة التدريس أو الإداريين، بحيث يمكنهم فهم سياسات القبول، التحويل، التسجيل، والتخرج دون الحاجة إلى تفسيرات معقدة أو غموض قد يؤدي إلى سوء الفهم.

تقليل الأخطاء وتحسين مستوى الخدمة

تعد الأخطاء الإدارية من أكثر العوامل التي قد تؤثر سلبًا على كفاءة العمل في عمادة القبول والتسجيل، لذا يسعى الدليل إلى تحديد آليات واضحة لاكتشاف الأخطاء ومعالجتها بسرعة، بما يضمن تقديم خدمات أكثر دقة وفعالية. كما يتضمن إجراءات تصحيحية تساعد في تفادي تكرار الأخطاء، وتحديد أسبابها الجذرية لضمان استمرارية التحسين. ومن خلال تطبيق معايير الجودة، يتم تحسين جودة الخدمات بحيث يصبح النظام الإداري أكثر قدرة على التعامل مع الطلبات الأكاديمية بكفاءة، سواء كانت متعلقة بتسجيل المقررات، أو تعديل البيانات، أو طلب الوثائق الأكاديمية، أو أي خدمة أخرى تقدمها العمادة.

تعزيز التحول الرقمي وتوظيف التكنولوجيا في تحسين العمليات

في ظل التطورات المتسارعة في التعليم العالي، يعد التحول الرقمي أحد الأهداف الرئيسية لهذا الدليل، حيث يركز على تبني الحلول التقنية الحديثة التي تسهم في تسريع العمليات وتقليل الاعتماد على الإجراءات اليدوية. ويهدف إلى تعزيز استخدام البوابة الإلكترونية للجامعة، ومنصات الخدمة الذاتية، والتطبيقات الذكية لضمان تقديم خدمات عالية الجودة للطلاب دون الحاجة إلى الحضور الشخصي.

بالإضافة إلى ذلك، يعزز الدليل استخدام الأنظمة المتكاملة التي تسهل عملية تبادل البيانات بين الإدارات المختلفة داخل الجامعة، مما يضمن تحديث المعلومات بشكل مستمر، ويقلل من احتمالات حدوث أخطاء في البيانات الأكاديمية.

ضمان الامتثال للأنظمة واللوائح الأكاديمية



يهدف الدليل إلى تحقيق التوافق التام مع الأنظمة واللوائح الصادرة عن وزارة التعليم والجهات التنظيمية الأخرى، حيث يعمل على توجيه العمليات داخل العمادة بما يتماشى مع القوانين المعمول بها في المملكة العربية السعودية. كما يساعد في التأكد من أن جميع العمليات الأكاديمية تنفذ وفق سياسات واضحة تتماشى مع المعايير المؤسسية، مما يساهم في تحسين سمعة الجامعة وضمان موثوقية أنظمتها الأكاديمية. كذلك، يحدد الدليل آليات المراجعة الدورية للأنظمة والسياسات، بحيث يتم تحديثها وفق المستجدات الأكاديمية والإدارية، مما يضمن استمرار الامتثال للمعايير التنظيمية.

تعزيز ثقافة الجودة والتحسين المستمر داخل العمادة



يهدف هذا الدليل إلى ترسيخ ثقافة الجودة لدى جميع منسوبي عمادة القبول والتسجيل، بحيث تصبح الجودة جزءاً أساسياً من العمليات اليومية، وليس مجرد مجموعة من الإجراءات الإدارية. ويشمل ذلك تعزيز التفكير النقدي، وحل المشكلات، والبحث عن طرق مبتكرة لتحسين العمليات، مما يضمن استدامة التحسين والتطوير داخل العمادة. كما يشجع الدليل على عقد ورش عمل ودورات تدريبية لموظفي العمادة، لتعزيز وعيهم بمفاهيم الجودة وأفضل الممارسات في إدارة القبول والتسجيل، مما ينعكس إيجاباً على أدائهم ويؤدي إلى تحسين تجربة الطالب.

تحسين تجربة الطالب وضمان تقديم خدمات عالية الجودة

يضع الدليل الطالب في قلب جميع العمليات، حيث يسعى إلى تحسين تجربة الطالب في جميع مراحل تعامله مع العمادة، سواء عند التقديم للجامعة، أو أثناء التسجيل، أو خلال معالجة طلباته المختلفة. كما يضمن تقديم خدمات واضحة وسهلة الوصول، مما يقلل من التعقيدات التي قد تواجه الطلبة أثناء رحلتهم الأكاديمية. ويتضمن ذلك توفير قنوات دعم فعالة للطلاب، مثل الخطوط الساخنة، البريد الإلكتروني، أو المحادثات الفورية، لمساعدتهم في حل المشكلات التي تواجههم بسرعة وكفاءة. كما يتم تبني استراتيجيات لقياس رضا الطلاب، واستخدام نتائج هذه التقييمات لتحسين جودة الخدمات المقدمة لهم.

نطاق دليل إدارة ضمان الجودة

يحدد دليل إدارة ضمان الجودة في عمادة القبول والتسجيل بجامعة الجوف نطاق العمل الذي يشمل، حيث يوضح العمليات والإجراءات التي تندرج تحت إطار ضمان الجودة، والجهات المستهدفة بتطبيقه، والأدوات المستخدمة في قياس الجودة والتحسين المستمر. يساعد هذا النطاق في ضمان تطبيق معايير الجودة بوضوح، وتحديد المسؤوليات، وضمان التوافق مع رؤية الجامعة وأهدافها الاستراتيجية.

العمليات والخدمات المشمولة في نطاق الدليل

يشمل هذا الدليل كافة العمليات والخدمات التي تقدمها عمادة القبول والتسجيل لضمان سير العمل بكفاءة ووفق معايير الجودة، وهي على النحو التالي:

عمليات القبول

- إجراءات التقديم الإلكتروني والفرز والمفاضلة بين المتقدمين.
- آلية إصدار قرارات القبول وضمان الشفافية في معايير المفاضلة.
- متابعة إصدار أرقام الطلاب الجدد، وإرسال إشعارات القبول.
- معالجة طلبات القبول الخاصة (مثل منح الطلاب غير السعوديين).

عمليات التسجيل

- إجراءات تسجيل الطلاب للمقررات الدراسية، والتأكد من التزامها بالخطط الأكاديمية المعتمدة.
- سياسات الحذف والإضافة، وإدارة الجداول الدراسية.
- إدارة طلبات التأجيل والاعتذار عن الدراسة وإعادة القيد.
- تحسين تجربة التسجيل عبر الأنظمة الإلكترونية وضمان فاعلية البوابة الإلكترونية.

خدمات الطلاب الأكاديمية

- التحويل الداخلي بين الكليات والتخصصات، وفق ضوابط واضحة وعادلة.
- آليات التحويل من وإلى الجامعة.
- متابعة الطلاب المتعثرين أكاديميًا ووضع خطط لمعالجتهم.
- متابعة إجراءات الانسحاب وإخلاء الطرف للطلاب الراغبين في مغادرة الجامعة.

عمليات التخرج وإدارة الوثائق

- مراجعة وإصدار وثائق التخرج والتأكد من صحتها.
- إدارة طلبات إصدار الوثائق البديلة (بدل فاقد أو تالف).
- تطوير نظام إلكتروني لتسهيل طلب الوثائق وتسليمها إلكترونياً.
- ضمان حفظ السجلات الأكاديمية بطرق آمنة وسهلة الوصول.

إدارة الشكاوى والتظلمات

- استقبال شكاوى الطلاب حول القبول أو التسجيل أو أي خدمات أخرى.
- توفير آلية واضحة لمعالجة التظلمات الأكاديمية والإدارية.
- ضمان العدالة والشفافية في التعامل مع الطلبات والشكاوى.

تقييم الأداء وضمان الجودة

- قياس رضا الطلاب وأعضاء هيئة التدريس عن الخدمات المقدمة عبر استبيانات واستطلاعات رأي.
- متابعة تحقيق مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لضمان استدامة تحسين الخدمات.
- تطوير آليات رقابة داخلية لضمان الالتزام بمعايير الجودة المعتمدة في الجامعة.
- توفير بيانات وتحليلات تساعد في اتخاذ قرارات مبنية على الأدلة لرفع كفاءة العمليات.

الجهات المستهدفة بتطبيق الدليل

يشمل نطاق تطبيق هذا الدليل جميع الجهات المعنية بعمليات القبول والتسجيل داخل الجامعة، لضمان التكامل بين الإدارات المختلفة في تحقيق أهداف الجودة. وتشمل هذه الجهات ما يلي:

منسوبي عمادة القبول والتسجيل

- يشمل جميع العاملين داخل العمادة، سواء كانوا مسؤولين عن القبول، التسجيل، التخرج، الوثائق، أو أي خدمات أخرى.
- يحدد لهم الدليل السياسات والإجراءات التي يجب اتباعها لضمان جودة الأداء.
- يساعدهم في تنفيذ أعمالهم وفق أفضل الممارسات، مما يساهم في رفع كفاءة العمل.

الطلاب والمستفيدون من الخدمات

- يشمل جميع الطلاب الجدد والمقيدين والمتخرجين، حيث يوضح لهم حقوقهم ومسؤولياتهم تجاه العمادة.
- يساهم في تقديم إرشادات واضحة عن إجراءات القبول، التسجيل، التحويل، والتخرج.
- يساعد في تحسين تجربتهم من خلال توفير آليات إلكترونية حديثة تسهل معاملاتهم.

أعضاء هيئة التدريس والإدارات الأكاديمية

- يشمل الكليات والأقسام الأكاديمية التي تحتاج إلى بيانات عن الطلاب المسجلين أو المتخرجين.
- يسهم في تسهيل عمليات التنسيق بين العمادة والكليات لضمان انسيابية تسجيل الطلاب في المقررات الدراسية.
- يوفر بيانات دقيقة تدعم اتخاذ القرارات الأكاديمية الخاصة بالطلاب.

الجهات الإدارية والرقابية داخل الجامعة

- يشمل الإدارات الأخرى مثل عمادة التطوير والجودة، وعمادة تقنية المعلومات، ووكالة الجامعة للشؤون التعليمية، وغيرها من الجهات الداعمة للعمادة.
- يساعد في ضمان الامتثال للأنظمة الأكاديمية وضمان تنفيذ عمليات القبول والتسجيل بجودة عالية.
- يسهم في تحقيق التكامل المؤسسي بين العمادة والجهات الأخرى في الجامعة.

الأدوات والمنهجيات المستخدمة في ضمان الجودة

يتضمن نطاق الدليل مجموعة من الأدوات والمنهجيات التي يتم استخدامها لضمان تحقيق الجودة في الخدمات المقدمة داخل العمادة، وتشمل ما يلي:

مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)

قياس جودة أداء العمليات في عمادة القبول والتسجيل، يتم اعتماد مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية، منها:

المجال	المؤشر	الهدف
القبول	معدل رضا الطلاب عن اجراءات القبول	$85\% \leq$
التسجيل	نسبة الطلبة الذين ينهون التسجيل بنجاح خلال الفترة الزمنية المحددة	$95\% \leq$
الخدمات الطلابية	مدة معالجة طلبات التأجيل والانسحاب والتحويل	≥ 3 أيام عمل
إصدار الوثائق	متوسط الوقت المستغرق لإصدار الوثائق الأكاديمية	≥ 2 يوم عمل
التحول الرقمي	نسبة العمليات التي تتم إلكترونياً دون الحاجة إلى مراجعة العمادة	$90\% \leq$
التدقيق الداخلي	عدد الملاحظات المصححة بعد عمليات التدقيق السنوية	$\leq 95\%$ تصحيح

أنظمة التقييم والمتابعة

- استخدام استبانات رضا الطلاب لقياس مدى رضاهم عن خدمات القبول والتسجيل.
- تدقيق دوري على العمليات لضمان الالتزام بالإجراءات والجودة.
- تحليل الشكاوى والتظلمات واستخدامها لتحسين الأداء.

التحليل الإحصائي واتخاذ القرار المبني على البيانات

- الاستفادة من التقارير الإحصائية لمتابعة أداء عمليات القبول والتسجيل.
- توظيف أنظمة إلكترونية لتحليل البيانات وتحديد مجالات التحسين.
- تقديم تقارير دورية لإدارة الجامعة حول أداء العمادة وتحقيق الأهداف المرجوة.

حدود الدليل والاستثناءات

يغطي هذا الدليل جميع العمليات والخدمات المرتبطة بعمادة القبول والتسجيل، لكنه لا يشمل:

- سياسات القبول والتسجيل التي تحددها وزارة التعليم، حيث يتم الالتزام بها ولكن لا يتم تغييرها ضمن نطاق الدليل.
- الجوانب الأكاديمية الخاصة بالمقررات والتخصصات، حيث يتم التعامل معها من قبل الأقسام الأكاديمية وليس العمادة.
- قرارات المنح الدراسية التي تخضع لأنظمة وزارة التعليم أو جهات أخرى خارج الجامعة.

الركائز الأساسية لنظام إدارة الجودة

يعتمد نظام إدارة الجودة في عمادة القبول والتسجيل بجامعة الجوف على مجموعة من الركائز الأساسية التي تضمن تحقيق أعلى مستويات الكفاءة والشفافية في تقديم الخدمات الأكاديمية والإدارية. ويهدف هذا النظام إلى تحسين الأداء، وتعزيز تجربة الطالب، وضمان الامتثال للمعايير المؤسسية، مما يساهم في دعم رؤية الجامعة وأهدافها الاستراتيجية. فيما يلي تفصيل لكل ركيزة من الركائز الأساسية لنظام إدارة الجودة:

التوجيه الاستراتيجي

يعد التوجيه الاستراتيجي من الركائز الأساسية التي يقوم عليها نظام إدارة الجودة في عمادة القبول والتسجيل، حيث يتم مواءمة خطط العمادة مع رؤية الجامعة وخططها الاستراتيجية، لضمان تحقيق التكامل بين الأهداف المؤسسية والجودة الأكاديمية. ويشمل ذلك العمل على تطوير الخدمات والإجراءات بما يتماشى مع التحولات الحديثة في التعليم العالي، مثل التحول الرقمي، وتعزيز الكفاءة التشغيلية، وتحسين تجربة الطالب.

كما يتضمن التوجيه الاستراتيجي وضع خطط استباقية لضمان استدامة عمليات القبول والتسجيل، وضمان قدرتها على التكيف مع التغيرات التنظيمية والتقنية. وهذا يتطلب تعزيز التعاون مع الجهات الأكاديمية والإدارية داخل الجامعة، لضمان التكامل بين العمليات وتحقيق أعلى مستويات الفاعلية.



لضمان تحقيق معايير الجودة، يعتمد نظام إدارة الجودة في العمادة على آليات دقيقة لقياس الأداء والتقييم المستمر، حيث يتم استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لمراقبة جودة الخدمات المقدمة، وتحديد مدى تحقيق الأهداف المحددة. كما يتم إجراء دراسات تقييمية لقياس رضا الطلاب وأعضاء هيئة التدريس عن الإجراءات الأكاديمية المختلفة، مما يتيح إمكانية تحديد نقاط التحسين والعمل على تطويرها.

يشمل التقييم والقياس إعداد تقارير دورية حول الأداء، يتم تحليلها واستخدامها في اتخاذ القرارات التطويرية، حيث تساعد هذه التقارير في اكتشاف التحديات التشغيلية وتحليل الفجوات التي قد تعيق تحقيق الكفاءة المطلوبة. وتعمل العمادة على تطوير أنظمة متابعة إلكترونية تتيح الحصول على بيانات دقيقة عن العمليات المختلفة، مما يساهم في تعزيز التحسين المستمر.



يعد التحسين المستمر من المبادئ الأساسية في إدارة الجودة، حيث تسعى عمادة القبول والتسجيل إلى تطوير عملياتها بشكل دوري بناءً على التغذية الراجعة ونتائج التقييمات المختلفة. يشمل ذلك إعادة تصميم العمليات، وتقليل الإجراءات غير الضرورية، وزيادة كفاءة الخدمات الأكاديمية المقدمة للطلاب وأعضاء هيئة التدريس.

يعتمد التحسين المستمر أيضاً على تطبيق أفضل الممارسات العالمية في تطوير إجراءات القبول والتسجيل، وتوفير بيئة عمل تتيح تبادل الأفكار والمقترحات بين منسوبي العمادة، مما يعزز من ثقافة التطوير والابتكار. كما يتم تنظيم ورش عمل تدريبية لموظفي العمادة لتمكينهم من تطبيق أحدث الأساليب والتقنيات في إدارة الجودة، مما يرفع من مستوى الأداء والكفاءة التشغيلية.

تلتزم عمادة القبول والتسجيل بضمان الامتثال التام للأنظمة واللوائح الجامعية، حيث يتم تطبيق سياسات وإجراءات واضحة تضمن تحقيق العدالة والشفافية في جميع الخدمات الأكاديمية المقدمة. يشمل ذلك ضمان التوافق مع اللوائح التنظيمية التي تصدرها وزارة التعليم، والالتزام بالمعايير المؤسسية التي تضعها الجامعة لضمان تحقيق أعلى مستويات الجودة في الأداء.

كما يشمل نظام الحوكمة في العمادة وضع آليات رقابية فعالة تضمن تحقيق الامتثال الكامل لجميع العمليات، من خلال متابعة تنفيذ السياسات، والتأكد من الالتزام بها من قبل جميع منسوبي العمادة. ويشمل ذلك تطوير أنظمة إلكترونية موثوقة لحفظ وأرشفة البيانات، مما يعزز من الشفافية ويضمن سهولة الوصول إلى المعلومات واتخاذ القرارات المستندة إلى بيانات دقيقة وموثوقة.

لضمان استمرارية العمل بكفاءة، تركز عمادة القبول والتسجيل على إدارة المخاطر التي قد تؤثر على عمليات القبول والتسجيل والخدمات الطلابية، حيث يتم تحديد المخاطر المحتملة، وتطوير خطط استجابة فعالة تقلل من تأثيرها على سير العمل. ويشمل ذلك مواجهة التحديات التقنية، وإدارة الأزمات، والتأكد من وجود بدائل تشغيلية في الحالات الطارئة.

تسعى العمادة أيضاً إلى تحقيق الاستدامة التشغيلية من خلال تبني حلول تقنية متقدمة تضمن استمرار تقديم الخدمات بكفاءة عالية، حيث تم تطوير أنظمة إلكترونية متكاملة تقلل من الاعتماد على العمليات الورقية، وتوفر للطلاب وأعضاء هيئة التدريس خدمات أسرع وأكثر دقة. كما يتم تعزيز الاستدامة من خلال تطوير قدرات الموظفين وتدريبهم على أحدث الأدوات والتقنيات في مجال إدارة القبول والتسجيل، مما يضمن استمرارية التحسين والتطوير على المدى الطويل.

تحديث الدليل وآلية المراجعة

نظرًا للطبيعة الديناميكية للتعليم العالي وتطور الأنظمة والإجراءات، سيتم مراجعة هذا الدليل بشكل دوري (سنويًا على الأقل) لضمان مواكبته للتطورات والتغيرات التنظيمية في الجامعة. سيتم تحديثه بناءً على:

- الملاحظات الواردة من عمليات التدقيق الداخلي والخارجي.
- نتائج استبانات رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة.
- التوصيات الصادرة عن الجهات التنظيمية مثل وزارة التعليم وهيئات الاعتماد.

استراتيجيات تحسين الجودة والتطوير المستمر وخطة التدقيق والمتابعة لضمان الجودة

تعد تحسين الجودة والتطوير المستمر جزءًا أساسيًا من نظام إدارة الجودة في عمادة القبول والتسجيل بجامعة الجوف، حيث يهدف إلى تحقيق التحسين الدائم في الخدمات والإجراءات، وتعزيز كفاءة العمل، وضمان تقديم خدمات ذات جودة عالية للطلاب والمستفيدين. كما تلعب خطة التدقيق والمتابعة دورًا رئيسيًا في ضمان استدامة الجودة من خلال تقييم الأداء، واكتشاف فرص التحسين، وتصحيح الأخطاء لضمان الامتثال للمعايير والسياسات المعتمدة.

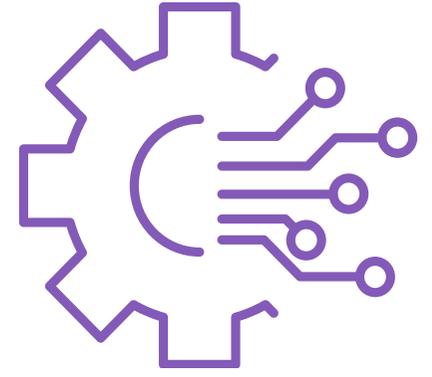
أولاً: استراتيجيات تحسين الجودة والتطوير المستمر

يعتمد تحسين الجودة والتطوير المستمر على منهجية متكاملة تشمل تحليل الأداء الحالي، وتحديد فرص التحسين، وتنفيذ الحلول المناسبة، ومتابعة نتائج التحسين. ويشمل ذلك استراتيجيات متعددة تسهم في تحقيق التميز المؤسسي داخل العمادة.

التحول الرقمي وتوظيف التكنولوجيا

التحول الرقمي هو أحد الاستراتيجيات الأساسية لتحسين جودة العمليات في عمادة القبول والتسجيل، حيث يساعد في:

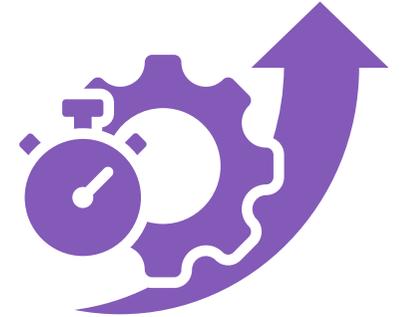
- تطوير أنظمة إلكترونية متكاملة لتسهيل إجراءات القبول والتسجيل وخدمات الطلاب.
- تقليل الحاجة إلى المعاملات الورقية واستبدالها بأنظمة إلكترونية تتيح تنفيذ العمليات بسهولة وبدقة عالية.
- إتاحة الخدمات عبر البوابة الإلكترونية للطلاب، مثل تسجيل المقررات، طلبات التأجيل والاعتذار، والتحويل بين الكليات.
- استخدام الذكاء الاصطناعي والتحليل التنبئي في تحسين عمليات القبول، من خلال تحليل بيانات المتقدمين وتقديم توصيات ذكية حول تخصيص المقاعد الدراسية.



تطوير إجراءات العمل وتحسين كفاءة العمليات

تعمل العمادة على تحليل العمليات الحالية، وتحديد أوجه القصور، واقتراح تحسينات لضمان تقديم خدمات أكثر كفاءة، من خلال:

- إعادة هندسة العمليات (Reengineering) لجعل الإجراءات أكثر بساطة وفعالية.
- تقليل الوقت المستغرق في تنفيذ العمليات الإدارية، مثل معالجة طلبات التسجيل والتحويل والتخرج.
- استخدام تقنيات الأتمتة والروبوتات البرمجية (RPA) في تنفيذ المهام المتكررة، مما يخفف العبء على الموظفين ويقلل من احتمالات الخطأ البشري.
- تحسين آليات التواصل بين العمادة والطلاب من خلال قنوات دعم متعددة، مثل البريد الإلكتروني، الدردشة الفورية، والخط الساخن.

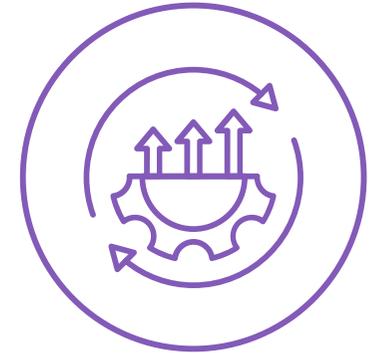


تعزير رضا الطلاب وتحسين تجربة المستخدمين



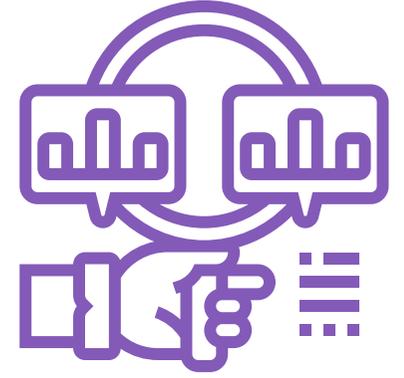
- تحقيق رضا الطلاب هو مؤشر أساسي لجودة الخدمات المقدمة، ولتحقيق ذلك يتم تنفيذ استراتيجيات تشمل:
 - تقديم خدمات سريعة وشفافة من خلال تبسيط الإجراءات وإتاحة إمكانية تنفيذها إلكترونياً دون الحاجة إلى زيارة العمادة.
 - إجراء استبانات دورية لقياس رضا الطلاب عن إجراءات القبول والتسجيل والخدمات الطلابية، وتحليل نتائجها لاتخاذ إجراءات تصحيحية.
 - إنشاء قنوات دعم مخصصة لمساعدة الطلاب في حل المشكلات التي تواجههم خلال رحلتهم الأكاديمية.
 - توفير دليل إلكتروني شامل يوضح جميع الخدمات والإجراءات بطريقة مبسطة.

بناء ثقافة الجودة والتحسين المستمر



- يتم العمل على نشر ثقافة الجودة والتحسين المستمر داخل العمادة من خلال:
- تنظيم ورش عمل ودورات تدريبية للموظفين حول أفضل الممارسات في إدارة الجودة وتحسين العمليات.
 - تشجيع الموظفين على تقديم مقترحات تحسين العمليات من خلال برامج تحفيزية.
 - إنشاء فرق عمل متخصصة في تحسين الجودة لمتابعة تنفيذ استراتيجيات التحسين بشكل مستمر.
 - تعزيز روح التعاون بين الإدارات المختلفة داخل الجامعة لضمان تقديم خدمات متكاملة للطلاب.

الاستفادة من المقارنات المعيارية (BENCHMARKING)



تسعى العمادة إلى مقارنة أدائها مع الجامعات الأخرى والاستفادة من أفضل الممارسات في القبول والتسجيل،
من خلال:

- إجراء دراسات مقارنة دورية حول أداء العمادة مقارنة بعمادات القبول والتسجيل في الجامعات الرائدة.
- التعاون مع جامعات محلية ودولية لتبادل الخبرات والاستفادة من التجارب الناجحة في تحسين إجراءات القبول والتسجيل.
- تطبيق تقنيات جديدة أثبتت نجاحها في مؤسسات تعليمية أخرى لضمان تحقيق التميز المؤسسي.

التدقيق الداخلي وضمان الامتثال

تعد عمليات التدقيق الداخلي جزءًا أساسيًا من نظام ضمان الجودة، حيث يتم تنفيذها بانتظام للتأكد من الالتزام بالمعايير والسياسات المعتمدة، وتشمل:

- إجراء عمليات تدقيق ربع سنوية على العمليات الإدارية والأكاديمية داخل العمادة.
- مراجعة الامتثال لسياسات وإجراءات القبول والتسجيل، والتأكد من تنفيذ العمليات وفق الضوابط المعتمدة.
- تحليل العمليات المالية المرتبطة بالقبول والتسجيل لضمان الدقة والشفافية في تحصيل الرسوم ومعالجة البيانات.

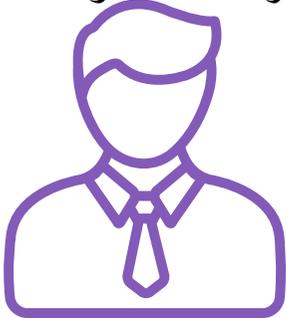
المسؤوليات والصلاحيات

لضمان تحقيق أعلى معايير الجودة في عمادة القبول والتسجيل بجامعة الجوف، من الضروري تحديد المسؤوليات والصلاحيات الخاصة بضمان الجودة لجميع الجهات المعنية داخل العمادة. يهدف هذا القسم إلى وضع إطار واضح للمهام والصلاحيات، بحيث يسهم في تعزيز التنسيق بين الإدارات والوحدات المختلفة داخل العمادة، ويضمن تنفيذ جميع العمليات والإجراءات وفق أعلى مستويات الكفاءة والشفافية.

يساعد تحديد المسؤوليات والصلاحيات في تحقيق التحسين المستمر، وتعزيز الرقابة الداخلية، وضمان الامتثال للسياسات واللوائح المعتمدة. كما يسهم في توزيع الأدوار بوضوح، مما يقلل من التداخل في المهام، ويرفع من جودة الخدمات المقدمة للطلاب وأعضاء هيئة التدريس.

وكيل عمادة القبول و التسجيل لشؤون القبول

- قيادة جهود تطوير وضمان الجودة داخل العمادة.
- الإشراف على تنفيذ عمليات التدقيق والتقييم الداخلي للجودة.
- متابعة تنفيذ مبادرات التحسين بناءً على نتائج التقييمات والاستبانات.
- تقديم توصيات للعميد بشأن الإجراءات التصحيحية اللازمة لضمان الجودة.
- التنسيق مع وحدات العمادة المختلفة لضمان تنفيذ سياسات وإجراءات الجودة بكفاءة.



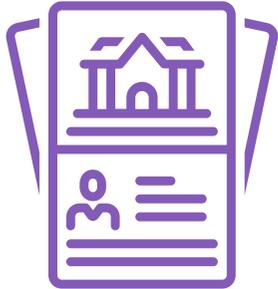
عميد القبول والتسجيل

- الإشراف العام على تطبيق سياسات وإجراءات ضمان الجودة في جميع الإدارات والوحدات التابعة للعمادة.
- اعتماد الخطط الاستراتيجية لضمان الجودة ومتابعة تنفيذها.
- ضمان الامتثال لأنظمة ولوائح وزارة التعليم، ومعايير الاعتماد الأكاديمي.
- اتخاذ القرارات الاستراتيجية المتعلقة بتحسين العمليات والخدمات داخل العمادة.
- تمثيل العمادة في الاجتماعات والمناقشات المتعلقة بضمان الجودة داخل الجامعة وخارجها.



إدارة القبول

- ضمان تنفيذ عمليات القبول وفق سياسات وإجراءات واضحة وعادلة.
- متابعة الامتثال للمعايير الأكاديمية والإدارية في عمليات القبول.
- مراقبة دقة البيانات المدخلة في نظام القبول الإلكتروني وضمان خلوها من الأخطاء.
- تقييم مدى رضا الطلاب الجدد عن إجراءات القبول ووضع خطط للتحسين.



وحدة ضمان الجودة والتطوير

- تنفيذ خطط ضمان الجودة والتأكد من الامتثال لمعايير الجودة الوطنية والدولية.
- إعداد وتحديث أدلة وسياسات الجودة داخل العمادة.
- تحليل بيانات الأداء وإعداد تقارير الجودة الدورية.
- تنظيم ورش عمل ودورات تدريبية لمنسوبي العمادة حول معايير الجودة.
- متابعة تنفيذ مبادرات تحسين الأداء والجودة داخل العمادة.



إدارة الوثائق والتخرج

- ضمان دقة وسرعة إصدار الوثائق الأكاديمية للطلاب المتخرجين والمقيدين.
- مراقبة جودة الخدمات المتعلقة بإصدار الشهادات والوثائق الرسمية.
- تطوير خدمات إلكترونية تتيح للطلاب طلب الوثائق والتخرج بطريقة سهلة وسريعة.
- وضع إجراءات لحفظ وأرشفة الوثائق الأكاديمية بطريقة آمنة وفعالة.



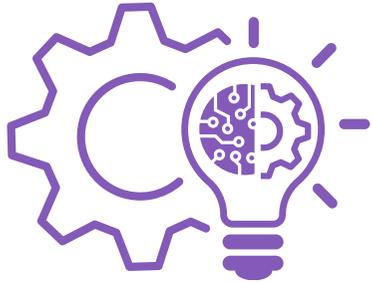
إدارة التسجيل

- تنفيذ عمليات التسجيل وفق جداول محددة لضمان انسيابية العمل.
- تطوير وتحسين إجراءات التسجيل الإلكتروني لتقليل التحديات التي يواجهها الطلاب.
- متابعة الامتثال لسياسات الإضافة والحذف، والتأجيل، والاعتذار، وإعادة القيد.
- متابعة بيانات الطلاب لضمان تحديثها بشكل مستمر، ومعالجة أي مشكلات تتعلق بالسجلات الأكاديمية.



وحدة الشؤون الفنية

- ضمان دقة وسرعة إصدار الوثائق الأكاديمية للطلاب المتخرجين والمقيدين.
- مراقبة جودة الخدمات المتعلقة بإصدار الشهادات والوثائق الرسمية.
- تطوير خدمات إلكترونية تتيح للطلاب طلب الوثائق والتخرج بطريقة سهلة وسريعة.
- وضع إجراءات لحفظ وأرشفة الوثائق الأكاديمية بطريقة آمنة وفعالة.



قسم الإحصاء

- جمع وتحليل البيانات المتعلقة بأداء العمادة لضمان اتخاذ قرارات مبنية على معلومات دقيقة.
- تقديم تقارير إحصائية دورية حول أداء العمادة، بما يشمل بيانات القبول والتسجيل، ومعدلات الانسحاب والتخرج.
- تطوير أدوات تحليل البيانات لمتابعة مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) وتحليل اتجاهات التحسين.



وحدة التدريب والتطوير

- إعداد وتنفيذ خطط تدريبية لمنسوبي العمادة لرفع كفاءتهم في تطبيق معايير الجودة.
- تنظيم ورش عمل لتعزيز فهم الموظفين لمفاهيم الجودة والتحسين المستمر.
- متابعة تنفيذ خطط التطوير المهني والتأكد من تحقيق الأهداف المرجوة.



قياس الأداء باستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)

تتم متابعة الأداء في عمادة القبول والتسجيل من خلال مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) التي تعكس مدى تحقيق الأهداف الاستراتيجية، ومنها:

المؤشر
معدل رضا الطلاب عن إجراءات القبول
نسبة الطلبة الذين يتم تسجيلهم خلال الفترة المحددة
مدة تنفيذ طلبات التأجيل والانسحاب والتحويل
متوسط الوقت المستغرق لإصدار وثائق التخرج
نسبة العمليات التي تتم إلكترونياً

يتم تحليل هذه المؤشرات بانتظام، واتخاذ الإجراءات التصحيحية لتحسين الأداء في المجالات التي تظهر نقاط ضعف.

استخدام الاستبانات والتغذية الراجعة

- يتم جمع التغذية الراجعة من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس من خلال استبانات دورية تشمل:
- استبيان رضا الطلاب عن إجراءات القبول والتسجيل.
 - استبيان جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر البوابة الإلكترونية.
 - استبيان رضا الموظفين عن بيئة العمل وكفاءة العمليات الداخلية.
 - يتم تحليل نتائج هذه الاستبانات، ووضع خطط لتحسين النقاط التي تحتاج إلى تطوير.

معالجة المشكلات واتخاذ الإجراءات التصحيحية

- إذا تم اكتشاف مشكلات تشغيلية أو أخطاء في العمليات، يتم اتباع نهج منهجي في معالجتها:
- تحديد المشكلة بدقة وتحليل سببها الجذري.
 - تطوير خطة عمل لحل المشكلة، متضمنة الخطوات التي يجب اتخاذها لتجنب تكرارها.
 - تنفيذ الحلول المقترحة ومتابعة أثرها على الأداء العام.
 - مراجعة الإجراءات الحالية لضمان تعديلها بما يمنع تكرار المشكلة مستقبلاً.

تقوم العمادة بإعداد تقارير دورية عن أداء العمليات، وتشمل:

- تقرير التدقيق الداخلي الذي يتضمن نتائج عمليات التدقيق والتوصيات للتحسين.
- تقرير الأداء الفصلي الذي يرصد تحقيق مؤشرات الأداء الرئيسية.
- تقرير تحليل المشكلات والشكاوى، مع تقديم مقترحات التحسين.
- تقرير سنوي شامل عن الجودة يتم رفعه إلى إدارة الجامعة لمراجعة الأداء ووضع خطط التحسين المستقبلية.

للتواصل مع عمادة القبول والتسجيل

لمزيد من المعلومات يرجى زيارة موقع العمادة على الرابط



بوابة النظام الأكاديمي



موقع العمادة

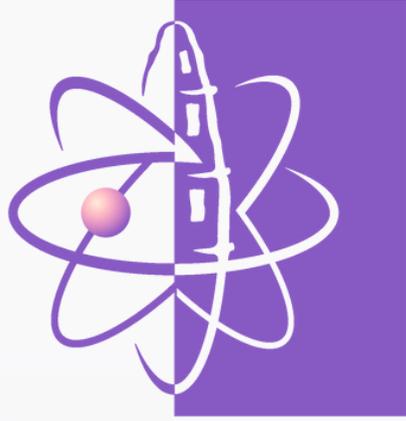
JUADMISSIONS@JU.EDU.SA



DAR@JU.EDU.SA



JOUF_DAR



جامعة الجوف
Jouf University

عمادة القبول والتسجيل