

دليل نظام إدارة الجودة

Quality Management System Manual

PDCA

الاعتماد الأكاديمي

التحسين المستمر

الجودة



خدمة المجتمع



البحث



التعليم

جامعة محمد بوضياف - المسيلة

University of Mohamed Boudiaf - M'sila

محتويات الدليل

1 تمهيد 

2 نبذة عن الجامعة 

3 خلية ضمان الجودة 

4 منهجية وإطار نظام إدارة الجودة 

5 عمليات المراجعة 

تولي جامعة محمد بوضياف بالمسيلة اهتماماً بالغاً بضمان ومراقبة جودة جميع عملياتها وأنشطتها، لذا، حرصت الجامعة على غرس ثقافة الجودة والتحسين المستمر في نفوس جميع أعضاء هيئة التدريس والموظفين لجعلها جزءاً لا يتجزأ من الأنشطة اليومية.

وضعت الجامعة دليلاً شاملاً وواضحاً ومعلناً يوضح نظام إدارة الجودة، ويساعد جميع وحداتها ومنسوبيها في تطبيق هذا النظام. ويهدف الدليل على وجه الخصوص إلى:

★ أهداف الدليل

- 1 إيضاح نظام وآليات ضمان ومراقبة الجودة في الجامعة.
- 2 إيضاح الأدوار والمسؤوليات المناطة بجهات الجامعة ومنسوبيها فيما يتعلق بآليات وأنشطة ضمان ومراقبة الجودة.
- 3 تعزيز عمليات التحسين المستمر لجميع أنشطة الجامعة.
- 4 المحافظة على ثقة أصحاب المصلحة، والتأكد من رضا المستفيدين.
- 5 الاستفادة المثلى من جميع الموارد المتاحة، سواء كانت بشرية أم مادية أو تقنية.
- 6 توجيه التأكد من جميع أنشطة الجامعة لتحقيق رسالتها وأهدافها الاستراتيجية.

تأسيس الجامعة

نشأت جامعة محمد بوضياف بالمسيلة في عام 1985 من خلال فتح معهد للتعليم العالي في الميكانيك، ثم في عام 1989 تم فتح معهد الهندسة المدنية ومعهد التقنيات الحضرية. وفي عام 1992 أصبحت مركزاً جامعياً، أما في عام 2001 أصبحت جامعة، مع أربع كليات و23 قسماً.

تقدم جامعة محمد بوضياف بالمسيلة برامج عالية الجودة لجميع شرائح المجتمع من خلال التعليم المتطور والتقنيات الحديثة، لتزويد الطلبة بتجربة تعليمية متنوعة ومتكاملة.

إحصائيات الجامعة

تضم الجامعة حالياً 7 كليات ومعهدين بتأطير من 1679 أستاذ باحث و28385 طالب في مختلف الاختصاصات، موزعين على الكليات والمعاهد التالية:

كلية العلوم

كلية التكنولوجيا

كلية الرياضيات والإعلام الآلي

كلية الآداب واللغات

كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

كلية الحقوق والعلوم السياسية

معهد علوم وتقنيات الأنشطة البدنية والرياضية

معهد تسيير التقنيات الحضرية

أهداف الجامعة الاستراتيجية

- 1 خريج متميز وفاع، يتمتع بقدرة على إنتاج المعرفة والتنافس في سوق العمل.
- 2 بحوث أكاديمية وتنموية فاعلة، تعتمد على الابتكار.
- 3 عضو هيئة تدريس متميز علمياً ومهنياً وثقافياً.
- 4 تعزيز استخدام التكنولوجيا الرقمية في الأنشطة.
- 5 تعزيز استخدام اللغة الإنجليزية في التدريس والبحث.
- 6 تحقيق ترتيب متقدم على الصعيدين المحلي والدولي.

رسالة الجامعة

جامعة المسيلة مؤسسة تعليمية وبحثية وخدمية تتبنى الابتكار وتؤهل معرفياً ومهارياً خريجاً قادراً على المنافسة في سوق العمل وخدمة المجتمع طبقاً للمستجدات العالمية.

رؤية الجامعة

تطمع جامعة المسيلة للريادة العلمية والتميز في التعليم العالي والبحث العلمي، بغرض خدمة المجتمع وتعزيز مكانتها على الصعيدين المحلي والدولي. كما أنها تسعى لتحقيق أعلى مستويات الجودة والاعتماد الدولي.

خلية ضمان الجودة

تشرف خلية ضمان الجودة على جميع أنشطة الجامعة في عمليات ضمان ومراقبة الجودة وترسل تقاريرها وتوصياتها بشكل مستقل ودوري ومباشر إلى رئيس الجامعة. تتبع خلية ضمان الجودة عدد من الخلايا على مستوى الأمانة العامة والكليات والمعاهد المتخصصة التي تسهم في اتخاذ القرارات اللازمة لضمان الجودة في الجامعة:

إدارة التطوير

تُعنى بتطوير كافة الإجراءات الأكاديمية والإدارية بما يخدم رسالة الجامعة وأهدافها الاستراتيجية، وتتابع تنفيذ خطط التحسين المقترحة في جميع وحدات الجامعة للتأكد من استمرارية ونجاح عمليات التحسين.

إدارة التخطيط

تشرف على إعداد الخطة الاستراتيجية للجامعة وتطويرها، كما تقدم الدعم لجهات الجامعة المختلفة للتأكد من مواءمة خططها التشغيلية والتنفيذية مع الخطة الاستراتيجية وإعداد تقارير متابعة تنفيذها، ومهام التحليل الاستراتيجي لضمان تحقيق أهدافها.

إدارة دعم اتخاذ القرار

تُعنى الخلية بجمع البيانات ونتائج القياس وتقديم تقارير مبنية على بيانات موثقة لاتخاذ قرارات لجهات الجامعة المختلفة والاعتماد عليها في اتخاذ القرارات وخطط التحسين.

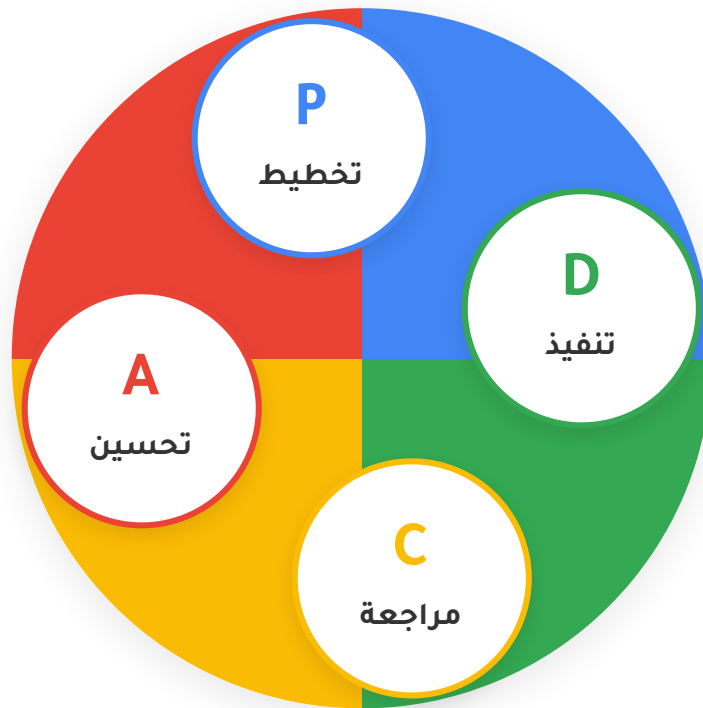
إدارة الجودة والاعتماد الأكاديمي

تشرف على تنفيذ نظام الجودة في الجامعة والعمل على تطويره باستمرار، وتقديم الدعم للجهات المختلفة في الجامعة فيما يخص مسؤولياتها تجاه ضمان ومراقبة الجودة. ويقع أيضاً ضمن مسؤولية الخلية تقديم الدعم والمساندة للبرامج الأكاديمية فيما يخص الاعتماد والتدريب بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة.

منهجية وإطار نظام إدارة الجودة

المنهجية

نموذج دينق (PDCA)



تتبنى الجامعة منهجية إدارة الجودة الشاملة للتأكد من جودة جميع أنشطتها لضمان تحقيق رسالة الجامعة وأهدافها، ورضا جميع المستفيدين من خدماتها أيضاً. تهدف هذه المنهجية إلى مراقبة الجودة والتحسين المستمر في جميع منسوبيها وضمان إشراك جميع عمليات مراقبة الجودة.

ولذا، تستخدم الجامعة نموذج دينق (PDCA) لتطبيق نظام جودتها الشامل، كما هو موضح في الشكل التالي:

تنفذ الجامعة المراحل الأربعة لهذا الإطار في جميع أنشطتها وبمشاركة جميع منسوبيها بمسؤوليات واضحة وفي أطر زمنية محددة لضمان شمولية واستمرار عمليات التحسين وإغلاق دائرة الجودة.

يرجع هذا الإطار الموضوع بالجامعة إلى المرجع الوطني لضمان الجودة الذي تتخذه الخلية من معايير مؤسسية للتطبيق، فهي تغطي جميع مكونات المؤسسات لسببين: أولها شمولية المعايير، وثانيها ارتباطها بالسياق المحلي للتعليم العالي في الجزائر، والجامعة.

تقدم المعايير المؤسسية سبعة مجالات:

3 التعاون والعلاقات الخارجية



يهتم بمدى انفتاح الجامعة على محيطها الوطني والدولي من خلال الشراكات واتفاقيات التبادل الأكاديمي والطلابي.

2 البحث العلمي والتطوير التكنولوجي



يقيس فاعلية أنشطة البحث في الجامعة، حجم الإنتاج العلمي (مقالات، براءات اختراع)، ومدى تطويره.

1 التكوين وضمان جودته



يركز على جودة العملية التعليمية، من تصميم البرامج والمناهج إلى طرق التدريس وتقييم الطلبة.

6 البنية التحتية والدعم



يقيم مدى كفاية وجودة الموارد المادية للجامعة، مثل المباني والمخابر والمكتبات والتجهيزات لدعم التعليم والبحث.

5 الطلبة



يركز على جودة الحياة الطلابية وكل الخدمات المقدمة لهم، بدءاً من القبول والتوجيه وصولاً إلى الدعم والمرفق.

4 الحوكمة



يتعلق بكفاءة الإدارة والتسيير داخل المؤسسة، ويشمل القيادة، التنظيم الإداري، واستخدام الموارد المالية والبشرية.

7 الابتكار وانفتاح المؤسسة على محيطها



يقيس دور الجامعة في خدمة محيطها الاقتصادي والاجتماعي، وتشجيعها على الابتكار وريادة الأعمال.

تستخدم الجامعة أدوات قياس متنوعة ومناسبة لتقييم أنشطتها المختلفة، ومن أهم هذه الأدوات استطلاعات الرأي، ومجموعات النقاش المركزة، ومؤشرات الأداء المؤسسي. أدوات المراجعة تحت الأنشطة ذات الصلة.

يتم التقييم بانتظام بالاشتراك مع أصحاب المصلحة المعنيين وبالالتزامين مع عمليات مراجعة السياسات والإجراءات كجزء من إجراءات المراجعة الدورية لدليل ضمان الجودة بالجامعة.

مجموعات النقاش المركزة



تستخدم الجامعة مجموعات النقاش المركزة للحصول على نتائج أعمق وأكثر تفصيلاً من استطلاعات الرأي، خاصة التي تتطلب برامج وخدمات لتقييم جودة أنشطتها.

أبرز استخدامات النقاش المركز

- فهم وجهات نظر الطلبة حول الخدمات
- تقييم آراء أعضاء هيئة التدريس
- تحليل جودة البرامج الأكاديمية
- تطوير آليات التحسين المستمر

مؤشرات الأداء



تستخدم الجامعة مؤشرات الأداء المقترحة من دليل التقييم الذاتي بشكل أساسي لقياس جودة أنشطتها وذلك لتوأمها مع معايير المركز والمستخدمة كإطار لنظام إدارة الجودة بالجامعة.

أنواع مؤشرات الأداء

- مؤشرات أداء الخطة الاستراتيجية
- مؤشرات الأداء الأكاديمية
- مؤشرات الأداء الإدارية
- مؤشرات قياس فاعلية المجالس واللجان

استطلاعات الرأي



تتمثل استطلاعات الرأي في استبانات إلكترونية توزع على الجهات المناسبة بالجامعة لإتاحة الفرصة للمشاركين للتعبير عن آرائهم في الخدمات والعمليات التي تقدمها الجامعة.

أبرز الاستبانات المستخدمة

- استبانة رضا الطلبة عن المرافق والتجهيزات
- استبانة رضا أعضاء هيئة التدريس
- استبانة تقييم المقررات الدراسية
- استبانة رضا الخريجين عن الجامعة

التوثيق والتقارير

1

وضع الخطط التشغيلية

تقوم جميع جهات الجامعة (رئاسة الجامعة- الكليات- المعاهد- الأقسام... إلخ) بوضع خطة تشغيلية سنوية متضمنة الأهداف والأنشطة ومؤشرات اللازمة لقياس أدائها وتحقيق أهدافها المتناسقة مع الأهداف الاستراتيجية للجامعة.

2

التنفيذ والمتابعة

تعد الجهات خططها التشغيلية والتي تشمل على الأهداف والأنشطة المستهدفة، وآليات التنفيذ ومؤشرات الأداء المستهدفة، بعد التأكد من مواءمتها مع رسالة الجامعة وخططها الاستراتيجية.

3

التوثيق والتحليل

في نهاية تنفيذ الخطة، توثق الجهة جميع الأنشطة التي قامت بها، وتحلل النتائج تقريراً وتقيس مؤشرات الأداء اللازمة، وتعد تقريراً دورياً تضع فيه نتائج تحقيق الأهداف ومؤشرات الأداء وخطط التحسين.

4

الاعتماد والتضمين

تعتمد الجهة المسؤولة التقرير من الجهة ذات العلاقة، وإرساله إلى خلية ضمان الجودة لضمانه في التقرير السنوي الشامل للجامعة.



دورة التوثيق والتقارير

عمليات المراجعة: الرسالة والتخطيط الاستراتيجي

تولي الجامعة اهتماماً بالغاً برسالتها وخطتها الاستراتيجية لكونها الموجه لجميع عملياتها وأنشطتها الأكاديمية والفنية والإدارية، لذا، تضع آلية شاملة لمراجعتها وتحسينها بانتظام.

مراجعة رسالة الجامعة



1 التوقيت

تراجع رسالة الجامعة كل خمس سنوات بالالتزام مع المراجعة الشاملة للخطة الاستراتيجية، أو عند الحاجة الماسة لتغييرها استجابة لبعض التطورات.

2 الدراسة والاستشارة

تدرس خلية ضمان الجودة وتستشير جميع أصحاب المصلحة للتأكد من مناسبة رسالتها الحالية ومواءمتها مع مهامها.

3 إجراءات التعديل

في حال أظهرت عملية الدراسة والمراجعة الحاجة لتغيير أو تحديث الرسالة، يتم اتخاذ الإجراءات اللازمة لإعداد المقترح واعتماده.

4 الاعتماد النهائي

تعتمد الرسالة المعدلة من مجلس الجامعة، ويتم إبلاغ جميع أصحاب المصلحة بذلك، وأخذ الرسالة المعدلة في عين الاعتبار.

مراجعة الخطة الاستراتيجية

1 المراجعة السنوية

تراجع خلية ضمان الجودة سنوياً خطة الجامعة الاستراتيجية للتأكد من نجاح خطتها في تحقيق أهدافها الاستراتيجية والتقرير عن مؤشرات الأداء.

2 التقرير السنوي

يعرض تقريراً سنوياً يوضح أدائها ومؤشرات أدائها، وخطط التحسين، موضحاً أي قصور أو متغيرات جديدة قد تستوجب تغييرات.

3 المراجعة الشاملة

تقوم خلية ضمان الجودة بالمراجعة الشاملة للخطة الاستراتيجية الخماسية للجامعة، ومدى تحقيقها لأهدافها، ومعوقات التنفيذ.

4 التخطيط للمستقبل

يعقب ذلك تحليلاً شاملاً للأوضاع والتغيرات المحلية والإقليمية والعالمية وخطط التنمية الوطنية لوضع التوجهات للخطة التالية.

عمليات المراجعة: المجالس واللجان والسياسات والإجراءات

المجالس واللجان

1 السياسات والإجراءات

تتوفر لدى الجامعة سياسة وإجراءات واضحة لتكوين اللجان الدائمة بالجامعة التي تهتم بإدارة أو مهام وظيفية أخرى، مع عدم تعارض مهامها مع مهام المجالس واللجان الأخرى.

2 المراجعة الدورية

تقوم خلية ضمان الجودة بمراجعة كفاءة مجالس الجامعة ولجانها الدائمة في نهاية كل سنة أكاديمية، وتصدر تقريراً شاملاً بذلك.

3 التقييم والتحسين

يشمل التقييم ما تم إنجازه كل مجلس أو لجنة على حدة، والنتائج والتوصيات لعمليات المراجعة إن وجدت.

4 اتخاذ الإجراءات

في حال أظهرت نتائج بعض المراجعات عدم استعداد أو عدم جدوى بعض المجالس أو اللجان، يتم اتخاذ خطوات تحسين أو تعديل الأنظمة واللوائح المعملة بها، أو إلغائها.

السياسات والإجراءات

1 آلية المراجعة

تتوفر لدى الجامعة آلية واضحة لمراجعة السياسات والإجراءات داخل الجامعة للتأكد من عدم تعارضها مع الأنظمة واللوائح المعمول بها في الوزارة.

2 أهداف المراجعة

تهدف هذه الآلية لـ: التأكد من وجود الحاجة للسياسة أو الإجراء، عدم وجود تعارض بين السياسات والإجراءات، تحقيق السياسة للهدف الذي وضعت من أجله، وضوح وفعالية السياسة.

3 التوقيت والإجراءات

تراجع كل سياسة وإجراء كل سنتين منذ سنها الجهة المسؤولة عن السياسة/الإجراء بالتعاون مع خلية ضمان الجودة عبر الإجابة على أسئلة محددة.

4 التطوير والاعتماد

في حال وجدت الحاجة لتغيير في السياسة/الإجراء، ترسل الجهة المسؤولة تقرير مراجعة مع طلب التغيير إلى خلية ضمان الجودة لمناقشته واعتماده.

عمليات المراجعة: البرامج والشراكات ومصادر التعلم

مصادر التعلم



- ✓ **إشراف إدارة الموارد المعرفية على جميع مصادر التعلم في جميع فروع وبرامج الجامعة**
- ✓ **تخطيط وتوفير مصادر التعلم لجميع البرامج الدراسية عبر التنسيق مع الأقسام العلمية**
- ✓ **التأكد من جودة مصادر التعلم في الجامعة عبر استطلاع آراء المستفيدين الأساسيين**
- ✓ **دراسة مدى كفاية مصادر التعلم ومناسبتها للعملية التعليمية والبحثية**
- ✓ **اتخاذ إجراءات التحسين المناسبة للاستفادة للبرامج الأكاديمية إن وجدت نقاط القصور**

الشراكات



- ✓ **سياسات وإجراءات واضحة لتكوين الشراكات المحلية والدولية**
- ✓ **معايير محددة لتقييم مدى تحقيق الشراكات للأهداف التي أنشئت من أجلها**
- ✓ **مراجعة سنوية لجميع الشراكات المحلية والدولية بناءً على المعايير الموضوعية**
- ✓ **تقييم فاعلية الشراكات وطرق تحسينها أو إنهاؤها حسب النتائج**
- ✓ **دراسة الإنجاز ونسب تحقيق المجتمع للجامعة أو فائدها**

البرامج الأكاديمية



- ✓ **التنسيق المستمر بين الكليات والمعاهد لضمان جودة البرامج الأكاديمية وتوافقها مع معايير الجودة**
- ✓ **التقييم الدوري للبرامج الأكاديمية بناءً على مؤشرات الأداء ونتائج استطلاعات الرأي**
- ✓ **تحديث المناهج والمقررات الدراسية لمواكبة التطورات العلمية والمهنية**
- ✓ **ضمان الاعتماد الأكاديمي للبرامج وفق المعايير الوطنية والدولية**
- ✓ **تطوير آليات متابعة خريجي الجامعة وقياس مدى رضاهم عن البرامج الأكاديمية**

عمليات المراجعة: تقنية المعلومات وخدمات الطالب وأعضاء هيئة التدريس

أعضاء هيئة التدريس والموظفين

- ✓ الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس والموظفين وقياسه بشكل دوري عبر استبانات متخصصة
- ✓ تقييم الأداء لأعضاء هيئة التدريس والموظفين وفق معايير واضحة ومؤشرات قابلة للقياس
- ✓ التطوير المهني لأعضاء هيئة التدريس والموظفين وضمان استمراريتهم وفعاليتهم
- ✓ البيئة العملية المناسبة وضمان توفير جميع المستلزمات اللازمة لعملهم بكفاءة
- ✓ الحوافز والتكريم وضمان شفافيتها وعدالتها وتأثيرها على تحسين الأداء

خدمات الطالب

- ✓ الأنشطة الطلابية اللاصفية ومراقبة جودتها وتنوعها وتأثيرها على تطوير شخصية الطالب
- ✓ الدعم والإرشاد الطلابي وضمان جودته وفعاليتهم في توجيه الطلبة أكاديمياً ومهنياً
- ✓ استبانات قياس رضا الطلبة عن المرافق والتجهيزات والخدمات المقدمة لهم
- ✓ تقييم جودة الحياة الطلابية وكل الخدمات المقدمة لهم بدءاً من القبول والتوجيه
- ✓ متابعة سير العمليات المتعلقة بالطلبة وتقديم التقارير الدورية عن مستوى الخدمات

تقنية المعلومات

- ✓ اهتمام الجامعة بجودة الخدمات التقنية والتعليم الإلكتروني المقدم للطلبة وأعضاء هيئة التدريس
- ✓ تخطيط وتوفير الاحتياجات التقنية والتكنولوجية لجميع جهات الجامعة وبرامجها
- ✓ قياس جودة الخدمات التقنية والإلكترونية المقدمة للطلبة بشكل محايد من قبل خلية ضمان الجودة
- ✓ استطلاع آراء الطلبة وأعضاء هيئة التدريس حول الخدمات التقنية والتعليم الإلكتروني
- ✓ عقد مجموعات نقاش مركزة للوقوف على الصعوبات التي تواجه الطلبة وأعضاء هيئة التدريس

عمليات المراجعة: القيادات والموارد المالية والمرافق

المرافق والتجهيزات

- ✓ **تخطيط المرافق** وتطويرها بما يخدم رسالة الجامعة وأهدافها التعليمية والبحثية
- ✓ **الصيانة الدورية** للمرافق والتجهيزات وضمان جودتها واستمرارية عملها
- ✓ **تطوير البنية التحتية** والتجهيزات بما يتماشى مع التطورات التكنولوجية الحديثة
- ✓ **استطلاع رضا** المستفيدين من جودة المرافق والتجهيزات ومدى كفايتها لاحتياجاتهم
- ✓ **إدارة المخاطر** المتعلقة بالمرافق والتجهيزات ووضع خطط الطوارئ والتعامل معها

الموارد المالية والميزانية

- ✓ **التخطيط المالي** السنوي وربطه بالخطة الاستراتيجية للجامعة وأهدافها
- ✓ **الشفافية المالية** وضمان وضوح الإجراءات المالية وتطبيقها بشكل عادل
- ✓ **الرقابة المالية** الداخلية والخارجية وضمان فعاليتها في الوقوف على المخالفات
- ✓ **الكفاءة المالية** وقياس مدى تحقيق الأهداف المحددة بالميزانية المخصصة
- ✓ **تطوير النظام** المالي وضمان مواكبته للمستجدات والتشريعات المالية

القيادات الأكاديمية والإدارية

- ✓ **تطوير القيادات** الأكاديمية والإدارية وضمان كفاءتها وقدراتها القيادية
- ✓ **تقييم أداء** القيادات بشكل دوري وفق معايير واضحة ومؤشرات قابلة للقياس
- ✓ **تفويض الصلاحيات** وضمان الشفافية في اتخاذ القرارات وتنفيذها
- ✓ **التواصل الفعال** بين القيادات المختلفة وبينها وبين منسوبي الجامعة
- ✓ **الالتزام بالمعايير**

عمليات المراجعة: البحث العلمي وخدمة المجتمع

خدمة المجتمع



دور الجامعة في خدمة محيطها الاقتصادي والاجتماعي
وتشجيع الابتكار

ريادة الأعمال ودعم المشاريع الناشئة وتحويل الأبحاث إلى
منتجات

الأنشطة المجتمعية وبرامج التوعية والتدريب للمجتمع
المحلي

الاستشارات العلمية للمؤسسات والدوائر الحكومية
والخاصة

المسؤولية المجتمعية والمبادرات البيئية والتنمية
المستدامة

PDCA

نموذج الجودة

7

مجالات معايير
الجودة

5

أهداف استراتيجية

البحث العلمي



تفعيل البحث العلمي وضمان جودته وربطه باحتياجات
المجتمع والتنمية

قياس الإنتاج العلمي (مقالات، براءات اختراع) ومدى تطوره
وجودته

دعم فرق البحث وتوفير التمويل اللازم وتشجيع التعاون
البحثي

ربط البحث بالتعليم وتضمين نتائج الأبحاث في المناهج
الدراسية

النشر العلمي في مجلات عالمية مصنفة وزيادة التواجد
العالمي

7+2

كليات ومعاهد

28385

طالب

1679

أستاذ باحث