



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف - المسيلة

خلية ضمان الجودة

# دليلك إلى الجودة

نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015  
للطلاب الجامعي

2026

# لماذا الجودة؟ ولماذا أنت؟

أيها الطالب العزيز،

أنت قلب الجامعة النابض، وأنت الغاية والوسيلة في آنٍ واحد. فأنت الزبون الرئيسي الذي نقدم له الخدمة التعليمية، وأنت أيضاً الشريك الذي بدونه لا تكتمل منظومة الجودة.

ليس مجرد شهادة ISO 9001:2015  
معلقة على جدار الإدارة، بل هو **ثقافة**  
**مؤسسية** تضمن حقوقك في تعليم  
متميز، وتفتح لك أبواباً للمشاركة الفعالة  
في تحسين جامعتك

هذا الكتيب دليلك العملي لفهم نظام  
الجودة، ودورك الحقيقي فيه، وكيف  
يمكنك أن تكون سفير الجودة بين أقرانك.

## هذا الدليل لك

لفهم نظام الجودة  
ودورك الحقيقي في  
تحسين جامعتك





## ما هو ISO 9001:2015؟

هو معيار دولي لأنظمة إدارة الجودة، صادر عن المنظمة الدولية للمعايير، يحدد ISO 9001-2015 متطلبات دقيقة تلتزم بها المؤسسات (بما فيها الجامعات) لضمان:

### التحسين المستمر

التحسين المستمر للأداء

### الامتثال القانوني

الامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية

### تلبية الاحتياجات

تقديم خدمات تلبى احتياجات وتوقعات الزبائن (الطلبة)

## لماذا تطبقه الجامعة؟

3

ضمان شفافية العمليات الإدارية والأكاديمية

2

رفع تصنيف الجامعة محلياً ودولياً

1

تحسين جودة التعليم والخدمات الطلابية

5

الاستعداد للاعتماد الأكاديمي المؤسسي والبرامجي

4

تعزيز ثقة المجتمع والجهات الموظفة بخريجي الجامعة



## المبادئ السبعة لإدارة الجودة

هذه المبادئ هي العمود الفقري لنظام ISO 9001:2015، وهي تنطبق على أي مؤسسة مهما كان نوعها أو حجمها

### التركيز على الزبون (Customer Focus)

ما معناه؟ الزبون هو المحور، وتلبية احتياجاته هي الهدف الأسمى.  
من هو الزبون في الجامعة؟ أنت أيها الطالب! بالإضافة إلى المجتمع، الدولة، أصحاب العمل، وأولياء الأمور.

#### كيف ينطبق عليك؟

1

- الجامعة تدرس احتياجاتك التعليمية باستمرار (استبيانات، لقاءات، اقتراحات)
- تُصمم البرامج والخدمات وفق معايير تلي توقعاتك الأكاديمية والمهنية
- رأيك مهم، وتُعتبر شكاواك واقتراحاتك فرصاً للتحسين

### القيادة (Leadership)

ما معناه؟ القيادة الفعالة تخلق بيئة يستطيع فيها الجميع المساهمة في تحقيق الأهداف.

#### ما دورك؟

2

- رؤساء النوادي الطلابية وممثلو الطلبة هم قادة بالمعنى الحرفي
- القيادة ليست رتبة، بل مسؤولية تجاه زملائك
- قُد بالقدوة: احترم المواعيد، شارك بإيجابية، انقل مشاكل الطلبة بموضوعية

### مشاركة الأفراد (Engagement of People)

ما معناه؟ الأفراد المنخرطون والمتحمسون هم أئمن مورد في المؤسسة.

#### كيف تُطبقه؟

3

- اطرح أسئلتك واقتراحاتك بدون تردد
- انضم إلى نادٍ طلابي أو اللجان الاستشارية
- شارك في الاستبيانات والأيام التحسيسية
- كن عنصراً فاعلاً وليس متفرجاً

### المقاربة العملياتية (Process Approach)

ما معناه؟ كل نشاط في الجامعة هو عملية لها مدخلات ومخرجات، وعندما تُدار العمليات بشكل منظم تتحسن النتائج.

#### مثال عملي:

4

- عملية التسجيل: مدخلات (وثائقك، معلوماتك) - معالجة (مصالح التسجيل) - مخرجات (بطاقتك الطلابية، جدول الدراسة)
- إذا كانت العملية بطيئة أو معقدة، نُحسِّن بناءً على ملاحظاتك



## استكمالاً للمبادئ السبعة لإدارة الجودة

نستكمل هنا عرض المبادئ الأساسية التي تشكل جوهر نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015 وتوضح كيف يمكن تطبيقها ضمن البيئة الجامعية.

### التحسين المستمر (Improvement)

ما معناه؟ لا يوجد عمل كامل. فالجودة مسار مستمر لا يتوقف عند نقطة معينة، والتحسين واجب دائم نسعى إليه جميعاً.

### كيف تُساهم؟

- 1
- قدم اقتراحات تحسينية واضحة ومكتوبة، موضحاً المشكلة والحل المقترح.
- لاحظ ما يمكن تطويره في مرافق الجامعة (كالمكتبة، نظافة القاعات، توقيت المحاضرات) أو جودة الدروس والمناهج.
- تابع الإجراءات المتخذة بناءً على ملاحظتك ومقترحاتك لضمان تحقيق التغيير الإيجابي.

### اتخاذ القرارات المبنية على الأدلة (Evidence-Based Decision Making)

ما معناه؟ القرارات الصائبة والفعالة تُبنى على حقائق وبيانات موثوقة، وليس على مجرد انطباعات شخصية أو تخمينات.

### مثال:

- 2
- إذا كانت هناك شكوى بخصوص ازدحام المكتبة، فإن الإدارة بحاجة إلى إحصائيات دقيقة: عدد الزوار يومياً؟ أوقات الذروة؟ هذه البيانات تساعد في فهم المشكلة بوضوح.
- مساهمتك ببيانات دقيقة (من خلال الاستبيانات أو الملاحظات الموثقة) تساعد الإدارة على اتخاذ قرارات مدروسة، مثل زيادة ساعات العمل، توسيع القاعات، أو توفير خدمات إلكترونية بديلة.

### إدارة العلاقات (Relationship Management)

ما معناه؟ يعتمد نجاح الجامعة على بناء وصيانة شبكة علاقات قوية وإيجابية مع جميع الأطراف المعنية.

### من هم الأطراف المعنية؟

- 3
- الطلبة (أنت، زملاؤك).
- الأساتذة والإداريون في الجامعة.
- الجهات الخارجية كالوزارة الوصية، مؤسسات التوظيف، والشركاء الدوليون.

### دورك:

- حافظ على علاقات احترافية ومحترمة مع أساتذتك وإدارة الجامعة.
- كن حلقة وصل إيجابية وفعالة بين الإدارة وزملائك الطلاب، وعزز التواصل البناء بين الجميع.



# دورك كطالب في نظام الجودة أنت لست متلقياً فقط، بل شريك فاعل!

في نظام ISO 9001:2015، الطالب له دوران متكاملان:

الدور	الطالب كزبون	الطالب كشريك
الحقوق	تعليم جيد، خدمات مناسبة، معاملة عادلة	المشاركة في القرارات، التمثيل، الاستماع
الواجبات	الالتزام باللوائح، الانضباط، الجدية	المساهمة في التحسين، الاقتراحات، التطوع
الآليات	الشكاوى، الاستبيانات، التقييمات	النوادي، اللجان، الحملات، المبادرات

## طرق مشاركتك العملية



### مثل زملاءك بأمانة

إذا كنت ممثلاً، انقل الحقائق لا الإشاعات



### انضم لنادي الجودة الطلابي

كُن صوتاً مباشراً في صنع التغيير



### قدّم اقتراحات تحسينية

استخدم الاستمارة الرسمية أو صندوق الاقتراحات



### شارك في استبيانات الرضا

رأيك يُترجم إلى مؤشرات أداء تُعرض على الإدارة العليا



### تابع التحسينات

لاحظ التغييرات التي تحدث بناءً على مطالب الطلبة



### احترم الوثائق والإجراءات

اللوائح موجودة لحمايةك وتنظيم حقوقك



## مصطلحات أساسية يجب أن تعرفها

المصطلح	التعريف المبسط
نظام إدارة الجودة (QMS)	مجموعة السياسات والإجراءات والموارد لضمان الجودة
سياسة الجودة	التزام رسمي من الإدارة العليا بالجودة
أهداف الجودة	أهداف قابلة للقياس (مثل: رفع نسبة النجاح إلى 85%)
مؤشر الأداء (KPI)	رقم يقيس مدى تحقيق هدف معين
عدم المطابقة	أي انحراف عن المتطلبات (مثل: تأخر في تصحيح الامتحانات)
إجراء تصحيحي	إجراء لإزالة سبب عدم المطابقة ومنع تكراره
التدقيق الداخلي	فحص دوري للتأكد من تطبيق المعايير
التحسين المستمر	فلسفة البحث الدائم عن طرق أفضل للعمل
الوثيقة	أي معلومة مكتوبة (دليل، إجراء، نموذج)
السجل	دليل موضوعي على نشاط تم (محضر اجتماع، تقرير، شهادة)

## حقوقك في نظام الجودة

بموجب ISO 9001:2015، لك الحق في:

<b>المشاركة في التقييم</b> عبر استبيانات رضا الطلبة وتقييم الأساتذة	<b>الحصول على رد</b> في مدة زمنية محددة ومنطقية	<b>تقديم شكوى أو اقتراح</b> وأن تُعالج بجدية وفق إجراء موثق	<b>معرفة سياسة وأهداف الجودة</b> يجب أن تُعلن وتكون متاحة للجميع
<b>التمثيل الفعال</b> وجود ممثلين حقيقيين في اللجان	<b>معرفة مؤشرات الأداء</b> نتائج الجامعة في معايير الجودة	<b>الوصول إلى الوثائق</b> مثل اللوائح، الأدلة، الإجراءات	



## سؤال وجواب

## أسئلة متكررة

<p><b>س1: هل سيتغير شيء في دراستي بسبب ISO؟</b></p> <p>ج: نعم، ستلاحظ تحسناً في تنظيم الامتحانات، توقيت إعلان النتائج، جودة المرافق، وسرعة الخدمات الإدارية.</p>	<p><b>س2: كيف أقدم اقتراحاً؟</b></p> <p>ج: عبر الاستمارة الرسمية (متوفرة على موقع الجامعة أو لدى خلية الجودة)، أو مباشرة لممثلك الطلابي، أو عبر صندوق الاقتراحات.</p>	<p><b>س3: هل فعلاً يُستمع لصوت الطالب؟</b></p> <p>ج: نعم، بند 9.1.2 من المعيار يُلزم الجامعة بقياس رضا الزبون (الطالب) واتخاذ إجراءات بناءً على النتائج.</p>	<p><b>س4: ماذا لو لم تُحل مشكلتي؟</b></p> <p>ج: يوجد إجراء تصعيد: من الأستاذ إلى رئيس القسم إلى عميد الكلية إلى خلية الجودة إلى إدارة الجامعة.</p>
<p><b>س5: ما الفرق بين نظام الجودة والاعتماد؟</b></p> <p>ج: ISO 9001 نظام لإدارة الجودة داخلياً، أما الاعتماد (Accreditation) فهو اعتراف خارجي رسمي بجودة البرامج الأكاديمية.</p>			

## خطواتك الأولى كسفير للجودة

**اقرأ هذا الكتيب بعناية**

شاركه مع زملائك



**احضر اليوم التحسيسي**

في كليتك أو معهدك



**انضم لنادي الجودة الطلابي**

أو أي نادٍ يهتمك



**قدّم اقتراحك الأول**

حتى لو بسيطاً (تحسين نظافة دورة المياه مثلاً)



**تابع صفحة الجامعة**

لتعرف آخر مستجدات تطبيق النظام



**كن إيجابياً ومساهماً**

الجودة تبدأ من سلوكك الشخصي





# الجودة مسؤوليتنا جميعاً

## الجودة مسؤوليتنا جميعاً

الجودة ليست قراراً يُتخذ من فوق ويُفرض من أعلى، بل هي **ثقافة تُبنى من القاعدة**. أنت جزء من هذا البناء، وصوتك مسموع، ومساهمته محل تقدير.

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة تسير بخطى واثقة نحو التميز، وأنت شريك النجاح الأول. فلنبنِ معاً جامعة يفخر بها كل طالب، ويعترف بها كل صاحب عمل، وتُصنّف بين الأفضل.



الجودة تبدأ بك... فابدأ الآن!

للمزيد من المعلومات  
خلية ضمان الجودة

البريد الإلكتروني: 

[qac@univ-msila.dz](mailto:qac@univ-msila.dz)

الموقع الإلكتروني: 

[www.univ-msila.dz](http://www.univ-msila.dz)