



رؤية
VISION
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA



دليل الجودة للموظف الإداري

سلسلة الأدلة الإرشادية لضمان الجودة



2017 م - 1438 هـ

موقع العمادة الإلكتروني:



دليل الموظف الإداري لضمان الجودة

سلسلة الأدلة الإرشادية لضمان الجودة

١٤٣٨هـ - ٢٠١٧م



ح) جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، ١٤٣٨هـ

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

عمادة التقويم والجودة

دليل الجودة للموظف الإداري: سلسلة الأدلة الإرشادية لضمان الجودة (٤)

في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية - عمادة التقويم والجودة - الرياض، ١٤٣٨هـ

١٥ ص؛ ٢١ سم - (سلسلة الأدلة الإرشادية لضمان الجودة؛ ٤)

ردمك: ٩٧٨-٦٠٣-٥٠٥-٤٩٢-٨

١- الموظفون والمستخدمون - تقييم الأداء - أ. العنوان ب. السلسلة

١٤٣٨/٩٨٥٦

ديوي ٣٥٠.١٤٢

رقم الإيداع: ١٤٣٨/٩٨٥٦

ردمك: ٩٧٨-٦٠٣-٥٠٥-٤٩٢-٨

لا يسمح بإعادة إصدار هذا الكتاب، أو نقله في أي شكل أو وسيلة، سواء أكان إلكترونياً أم يدوياً أم ميكانيكياً، بما في ذلك جميع أنواع تصوير المستندات بالنسخ، أو التسجيل أو التخزين، أو أنظمة الاسترجاع، دون إذن خطي من عمادة التقويم والجودة بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

رؤية جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية:

النموذج العالمي المتميز في التعليم والتعلم والبحث العلمي وخدمة المجتمع المبني على التعاليم والقيم الإسلامية.

رسالة جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية:

رعاية المعرفة والإبداع والقيم الأخلاقية للطلاب والطالبات، ليتمكنوا من المهارات القيادية، وليكونوا قادرين على خدمة الوطن، من خلال توفير نشاطات نوعية متميزة في التعلم والتعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع، في ضوء التعاليم والقيم الإسلامية، تقوم الجامعة بالدمج بين تطبيق مبادئ الإسلام والتميز الأكاديمي والبحثي والتواصل الدولي والتبادل المعرفي، من أجل الإسهام في بناء وإنتاج ونشر المعرفة وفق معايير الجودة الوطنية والدولية.

قيم جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية:

- الإيمان بالله.
- الصدق والأمانة.
- النزاهة والتسامح.
- خدمة الوطن والمجتمع.
- الحوار وتطوير الفكر الإبداعي.

رؤية عمادة التقويم والجودة:

الريادة في ضمان الجودة لتكون بيت خبرة في الجودة على مستوى الجامعات السعودية.

رسالة عمادة التقويم والجودة:

تقديم الدعم والمساندة لوحدات الجامعة لتحقيق ضمان جودة الأداء الأكاديمي والإداري من خلال التقويم والتدريب والتحسين المستمر.



مقدمة:

يُعد تحسين جودة التعليم محورياً رئيسياً لنجاح أي مؤسسة تعليمية؛ وذلك للتأكد من تزويد الطلاب بالمعارف والمهارات المطلوبة لممارسة التخصص في سوق العمل، ونظراً لأهمية جودة التعليم فقد نصت الجامعة في رسالتها ورؤيتها وأهدافها على هذا الأمر، حيث تضمنت رسالة الجامعة التأكيد على توفير التعليم بالجودة والكفاية المطلوبة لتحقيق معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي.

يعد الموظف الجامعي أحد العوامل الرئيسة في تحقيق أهداف الجامعة، وترجمة رسالتها، وتحسين رؤيتها واقعاً حياً مشاهداً على أرض الواقع، وهو الساعد المهم في تحسين الجودة التعليمية وبقدر جودته وتميز إنجازاته يكون تميز الجامعة وجودتها.

وفي ظل هذا الأمر يأتي هذا الدليل مساهمةً من عمادة التقويم والجودة لتوضيح دور موظفي الجامعة في تطبيق معايير الجودة، والوصول بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية إلى مصاف الجامعات المتقدمة، وتحقيق معايير الاعتماد الأكاديمي.

نظام ضمان الجودة ومعايير الاعتماد:

قام المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي بإنشاء نظام ضمان

الجودة والاعتماد الأكاديمي لدعم التحسين المستمر للجودة بهدف: ضمان

تحقيق الحد الأدنى من المعايير المتعارف عليها دوليًا في مؤسسات التعليم

العالي، وهي:

١. الرسالة والغايات والأهداف.

٢. السلطات والإدارة.

٣. إدارة ضمان الجودة وتحسينها.

٤. التعلم والتعليم

٥. إدارة شئون الطلبة والخدمات المساندة.

٦. مصادر التعلم.

٧. المرافق والتجهيزات.

٨. التخطيط والإدارة المالية.

٩. عمليات التوظيف.

١٠. البحث العلمي.

١١. علاقات المؤسسة التعليمية بالمجتمع.

إن نظام إدارة الجودة الشاملة نظام قائم على المشاركة التي تمكن الموظف من تحمّل مسؤولية تحسين الجودة داخل المؤسسة، بدلاً من فرض بيروقراطية تقليدية، الأمر الذي يقتضي إحداث تغيير في ثقافة بيئة الموظفين.

عزيزي موظف جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.. إن مهمتك في تحقيق الجودة تظهر من خلال العمل على صقل صفاتك الشخصية وتنميتها؛ من حيث الالتزام، والمثابرة، والمبادرة، والإبداع، والرغبة في التطوير، والتمكن الاتصالي، وتقدير المهنة، والتعلم الذاتي، والقدرة على التخطيط والتفوق الذاتي، والقدرة على إدارة الوقت والذات.

تواصلك الفعال؛ ويتحقق ذلك بالحوار الفاعل، وإظهار الود والاحترام، والاستماع الإيجابي، والإحساس بالآخرين، وتفهم مشاعرهم، وكذلك القدرة على تطوير حركات الجسد ولغة العين ونبرة الصوت في التواصل الإيجابي، والتعاون مع الزملاء، وتأسيس بيئة إيجابية، وتحفيز الإبداع. الاهتمام بنموك المهني؛ ويتحقق ذلك من خلال التعلم الذاتي، والتطوير المهني، وتطوير العمليات الإدارية وفق أحدث البرامج التدريبية عن طريق التعلم الذاتي والاستفادة من معطيات التقنية الحديثة.

ولأهمية دورك - عزيزي الموظف - ولكونك ركناً أساسياً في هذه الجامعة لتسيير أعمالها ومهامها في مجموعة من الوظائف واسعة المدى التي تحقق الأهداف



الأساسية للجامعة، وتشمل أعمال شؤون الموظفين والأعمال المالية والمحاسبية والإشرافية والأعمال الأخرى ذات العلاقة بأعمال الجامعة؛ يسرنا أن نقدم شرحاً تفصيلياً لتقييم أداء موظف جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية والذي سيسهم التزامك به في تحقيق جودة أدائك وخدماتك المهنية، ولزيد من الإيضاح فقد صُنِّفَ تقويم الأداء الوظيفي للموظف الإداري في ثلاث مجالات رئيسة على النحو التالي:

١. الأداء الوظيفي.

٢. الصفات الشخصية.

٣. العلاقات مع الرؤساء والزملاء والمراجعين.

أولاً: الأداء الوظيفي:

العنصر	الشرح	أسس التحقق من العنصر
القدرة على تطوير أساليب العمل	القدرة على ابتكار طرق جديدة تؤدي إلى تبسيط الإجراءات وتحسين مستوى الأداء والسرعة في إنجاز الأعمال.	- الآراء المطروحة لتطوير العمل. - نماذج العمل المقترحة لتطوير العمل وتسهيل إجراءاته.
القدرة على تدريب غيره من العاملين	أن يتمكن من تطوير مستوى أداء غيره من العاملين عن طريق التدريب.	- عمليات التدريب التي قام بتنفيذها. - التطور في أداء العاملين نتيجة للتدريب.
القدرة على تحديد متطلبات إنجاز العمل	تحديد الموارد الفنية والبشرية اللازمة لإنجاز العمل وتوظيفها بشكل فاعل.	- إنجاز العمل في ضوء الموارد التي تم تحديدها.
المهارة في التنفيذ	تنفيذ العمل بشكل سليم وفق ما حدد له من إجراءات.	- نوعية العمل المنجز. - إنجازاته وفق ما حدد له من إجراءات.
القدرة على تحديد	تحديد خطوات العمل والبرنامج الزمني على نحو	- نماذج من العمل.

خطوات العمل والبرنامج الزمني	يراعي أولوية التنفيذ بما يمكن من تحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية.	- تقارير الإنجازات.
الحفاظة على أوقات العمل	الالتزام والانضباط بمواعيد العمل المحددة في الحضور والانصراف، وعدم مغادرة مقر العمل دون إذن مسبق.	- الالتزام بالحضور والانصراف في المواعيد المحددة. - التقيد بالفترة المخصصة لساعات العمل واستثمارها في إنجاز المهام المطلوبة.
القدرة على التغلب على صعوبات العمل	قدرة الموظف على معالجة مشاكل العمل اليومية والطوارئ بشكل سليم وموضوعي.	- نماذج من المشاكل التي واجهت الإدارة والأساليب والطرق المتخذة لمعالجتها.
المعرفة بالأسس والمفاهيم الفنية المتعلقة بالعمل	إلمامه بالمعارف الأساسية في مجال تخصصه والتخصصات الأخرى ذات العلاقة، سواء أكانت نظرية أم عملية بما يمكنه من ممارسة عمله على النحو المطلوب.	- إنجاز العمل وفق الأصول المهنية المتعارف عليها.
المعرفة بنظم العمل وإجراءاته	المعرفة بالأنظمة واللوائح والإجراءات الخاصة بالعمل ومدى متابعة متغيراتها والإلمام بها.	- إنجاز العمل وفق القواعد النظامية والإجرائية المعمول بها. - حجم المخالفات النظامية والإجرائية.
المتابعة لما يستجد في مجال العمل	الحرص على متابعة ما يحدث من متغيرات في مجال العمل ومحاولة الإلمام به وتوظيفه لخدمة العمل.	- تعامله مع الأفكار الجديدة. - حماسه للالتحاق بالندوات والبرامج التدريبية في مجال عمله.
المشاركة الفعالة في الاجتماعات	المساهمة الإيجابية في بحث الموضوعات التي تطرح في مداولات الاجتماع وتوجيهها نحو هدف الاجتماع.	- أسلوبه في المناقشة خلال الاجتماعات. - المقترحات والأفكار التي يطرحها. - تقبل آراء الآخرين ومناقشتها.

القدرة على إقامة اتصالات عمل فعالة مع الآخرين	وجود العلاقات الإيجابية والفاعلة مع الآخرين والقدرة على تطويرها لخدمة العمل. - التعاون والتفاعل بشكل إيجابي مع الآخرين. - نوعية العلاقات التي تربطه بالآخرين وانعكاسها على الأداء .
إمكانية تحمل مسؤوليات أعلى	إمكانية تكليف الموظف بأعمال ومهام تتطلب تفوق مستوى وظيفته الحالية في الصعوبة والمسؤولية وتتطلب قدرات ومهارات أعلى. - كفاءته فيما يوكل إليه من مهام إضافية. - إنجازاته في مجال عمله.
المعرفة بأهداف ومهام الجهاز	أن يكون لديه معرفة واستيعاب للأهداف العامة للجهاز ومهامه. - فهم الأهداف العامة للجهاز على نحو واضح، وما يترتب على ذلك من أهداف فرعية وبرامج عمل خاصة بالإدارات التي يشرف عليها. - المعرفة بمتطلبات إنجاز الأهداف سواء كانت نظامية، فنية أو مرتبطة بالقوى العاملة.
تقديم الأفكار والمقترحات	الحرص على طرح الأفكار والمقترحات التي تخدم العمل، وابتكار طرق جديدة تؤدي إلى تبسيط الإجراءات وتحسين مستوى الأداء والسرعة في إنجاز الأعمال. - الآراء المطروحة لتطوير العمل. - نماذج من الاقتراحات.
إنجاز العمل في الوقت المحدد	إنهاء الأعمال الموكلة له وفق ما حدد لها من وقت. - عدم تأخير الأعمال. - إنجازها بالسرعة المطلوبة .
القدرة على المراجعة والتدقيق	مراجعة العمل بشكل نهائي للتأكد من إنجازه وفق التعليمات المحددة وخلوه من الأخطاء. - سلامة العمل من الأخطاء. - إنجازه وفق التعليمات.
القدرة على الحوار وعرض الرأي	القدرة على عرض الأفكار والمقترحات وتبسيط عملية إيصالها لمتلقيها بشكل منظم وواضح، والتعامل مع آراء الآخرين بأسلوب هادئ . - عرض الأفكار والمقترحات وربطها بالشواهد المؤيدة. - المشاركة الإيجابية في الندوات

والاجتماعات.

ثانياً: الصفات الشخصية:

العنصر	الشرح	أسس التحقق من العنصر
تقدير المسؤولية	التعامل بجدية مع مسئوليات عمله وواجباته وحماسه في أداء ما يوكل له من مهام ، والشعور بأهمية العمل الذي يقوم به .	- حماسه وجدبته في تأدية ما يوكل له من مهام وشعوره بأهمية ذلك . - المحافظة على الأجهزة والمواد التي يتعامل معها .
حسن التصرف	التعامل بحكمة واتزان مع المواقف المختلفة (الطارئة - المفاجئة - الحرجة) وبعد النظر لديه .	- مشاهدات من التعامل في المواقف المختلفة مع الرؤساء، الزملاء والمرؤوسين . - بعد النظر في التعامل مع مختلف الأمور .
تقبل التوجيهات والاستعداد لتنفيذها	الأخذ بتوجيهات رؤسائه والحرص على العمل وفقاً لها والتعامل معها بإيجابية .	- الاستجابة للتوجيهات والمبادرة إلى تنفيذها . - نماذج مما صدر له من توجيهات وما نفذه منها .
الاهتمام بالمظهر	الاهتمام باللباس من حيث الشكل والنظافة (العناية الشخصية) بما يتفق مع العادات والتقاليد ، والاهتمام بترتيب ونظافة المكتب .	- العناية بالظهور بالمظهر الحسن من حيث الشكل . - الحرص على النظافة (العناية الشخصية) . - ترتيب ونظافة المكتب .

ثالثاً: علاقته مع الرؤساء والزملاء والمراجعين.:

العنصر	الشرح	أسس التحقق من العنصر
العلاقات مع الرؤساء	القدرة على إقامة علاقات إيجابية لمصلحة العمل مع الرؤساء وتذليل معوقات العمل في الإدارة.	- وجود العلاقة الإيجابية التي تخدم العمل. - الاحترام المتبادل.
العلاقات مع الزملاء	القدرة على إقامة علاقات إيجابية لمصلحة العمل مع زملائه، والاستفادة من تبادل الخبرات والتجارب.	- وجود العلاقات الإيجابية التي تخدم العمل. - التعاون المستمر والاحترام المتبادل.
العلاقات مع المراجعين	القدرة على إقامة علاقات إيجابية لمصلحة العمل مع المراجعين.	- قلة التذمر والشكاوى بينه وبين المراجعين والسمعة الطيبة. - التعامل الإيجابي مع المراجعين.

قائمة تقويم ذاتي لموظف الجامعة في ضوء متطلبات معايير الاعتماد الأكاديمي

درجة التحقق			الممارسة
منخفض 1	متوسط 2	متميز 3	
			ألتزم بأنظمة الجامعة وقوانينها ولوائحها
			أمتلك القدرة على تطوير أساليب العمل
			أمتلك القدرة على تحديد متطلبات إنجاز العمل
			لدي المهارة في التنفيذ
			أمتلك القدرة على تحديد خطوات العمل والبرنامج الزمني
			أحافظ على أوقات العمل
			أستطيع التغلب على صعوبات العمل
			لدي المعرفة بالأسس والمفاهيم الفنية المتعلقة بالعمل
			لدي المعرفة بنظم العمل وإجراءاته
			أتابع ما يستجد في بيئة العمل
			أشارك في الاجتماعات بشكل فعال
			أتمكن من إقامة اتصالات عمل فعالة مع الآخرين وتبادل الخبرات
			أستطيع تحمل مسؤوليات أعلى
			لدي المعرفة بأهداف ومهام العمل
			أقدم الأفكار والمقترحات الداعمة لبيئة العمل
			لدي القدرة على المراجعة والتدقيق
			لدي القدرة على الحوار وعرض الرأي
			أنجز العمل في الوقت المحدد
			لدي القدرة على تحمل المسؤولية وحسن التصرف
			أقبل التوجيهات والاستعداد لتنفيذها
			أحرص على الاهتمام بمظهري وهندامي

			لدي التمكن من مهارات التعامل مع الرؤساء والزلاء والمراجعين
			أحضر البرامج المقدمة للموظفين للتطوير والتدريب
			أحرص على بناء وتطوير ملف إنجازي المهني

المجموع: من ٧٢ نقطة.

٢٤ أو أقل: منخفض ويحتاج لتطوير شامل وعاجل.

من ٢٥ إلى ٤٨: متوسط ويحتاج إلى تحسين لنقاط الضعف.

٤٩ فأعلى: متميز وينصح بالاستمرار على تطوير ذاته.

ختاماً:

إن دور موظف جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية هام في إحداث التغيير والتطوير الإيجابي ولا بد أن تتميز إنتاجيتك بالمستوى والنوعية والجودة، ولعل تقويم أدائك من أهم المجالات التي ينبغي الاهتمام بها، لما له من أهمية في تحسين الأداء وزيادة فاعليته وإنتاجيته، إن ما تقوم به من عمليات تقويم صادقة وشفافة تسهم بلاشك في تزويد الجهات المختصة في الجامعة بالتغذية الراجعة حول مستوى بيئة العمل الإداري في الجامعة، وبالتالي الإسهام في تحسين العمليات والممارسات بما ينعكس إيجاباً على أدائك.

وتذكر دائماً أن الجودة النوعية لمخرجات هذا النظام تتطلب جودتك باعتبارك عنصراً فعالاً ومحركاً داعماً لتحقيق الجودة.

مواقع تهمك..

جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية



عمادة التقويم والجودة



quality@imamu.edu.sa