



إدارة التعليم بمحافظة حفر الباطن
الشؤون المدرسية - خدمات الطلاب

منهجية الجودة

قسم خدمات الطلاب

إدارة تعليم حفر الباطن

إصدار: ٢٠٢٣/١م

مقدمة

تتوجه المؤسسات والمنظمات في بيئات الأعمال الحالية إلى تبني إدارة الجودة الشاملة، كنهج للوصول إلى رضا عملائها وتطوير الأداء وتحسينه في مختلف القطاعات. ويعتبر تقييم الأداء أحد أهم المواضيع التي يهتم بها قسم خدمات الطلاب بإدارة تعليم حفر الباطن نظراً لأهميته الكبيرة، الأمر الذي دعا القسم إلى الاهتمام المتزايد بمفهوم جودة الأداء.

وتعتبر الجودة مهمة لتحقيق الإبداع والتميز في ممارسات الجودة في قسم خدمات الطلاب بإدارة تعليم حفر الباطن وفقاً لمنهجية عمل مؤسسية وبيئة إدارية تربوية تكاملية وبمشاركة مجتمعية فعالة.

تعريف جودة الأداء

تُعرف جودة الأداء على أنها وضع المعايير والخصائص الخاصة بالعمليات الإدارية، ويمكن القول أن مفهوم جودة الأداء مفهوم يرتبط بصورة مباشرة مع عملية التحسين المستمر، وذلك من خلال وضع المعايير للعمليات وتحديد أوقات إنجاز العمل، وتقييم الأداء في جميع المراحل، وصولاً إلى تقييم المنتج النهائي، وتعديله وتحسينه بناءً على رغبات العملاء المتجددة باستمرار.

جودة العمليات الإدارية

تتحقق تهيئة بيئة إدارية وتربوية محفزة، تحقق الجودة والتميز في العمليات الإدارية والتربوية لتعزيز الانتماء وتنمية المهارات بما يحقق الجودة في كافة العمليات والمخرجات التربوية بمشاركة ايجابية عن المجتمع من خلال الآتي:

- نشر ثقافة الجودة والتميز.
- بناء النظم الداخلية للجودة والتميز في مختلف وحدات القسم.
- بناء القدرات في مجال تطبيقات الجودة فيما يخص خدمات الطلاب.
- تطوير منظومة متكاملة لمؤشرات الأداء في الجودة والتميز وفقاً لأفضل النماذج العالمية.
- تهيئة بيئات العمل لتحقيق الجودة والتميز.
- تطوير أدوات قياس رضا المستخدمين من خدمات قسم خدمات الطلاب والعمل على تطبيقها.

سياسة الجودة:

في قسم خدمات الطلاب بإدارة تعليم حفر الباطن نهتم بتطبيق نظام الجودة على أنشطة القسم الأساسية سعياً لتحقيق رؤيته ورسالته، وإرساء قواعد العمل المؤسسي وتقديم خدمات متميزة للمستفيدين من خلال أفضل نظم الجودة والتخطيط الاستراتيجي والتدريب المستمر للعاملين وتأهيلهم للمشاركة الاجتماعية في اتخاذ القرارات، وفق نظام معلوماتي واضح وتدقيق لدعم عمليات اتخاذ القرار التربوي، وإدارة المعرفة في بيئة عمل مناسبة والعمل على تحفيزهم الدائم على الإبداع والتميز والريادة في جودة الأداء كما تعمل الإدارة على التحسين المستمر للعمليات من خلال فرق عمل يتم تدريبها واعتماد نتائج عملها، وتعميق الشراكة وتعزيز التكامل للوصول إلى الإتقان في جميع الأعمال الإدارية والتربوية والتعليمية لقسم خدمات الطلاب.

المهام والأهداف

- الإشراف على تطبيق برامج القسم ومشروعاته في مجال الجودة والاعتماد، والتميز وفق خطة زمنية تتناسب مع إمكانيات قسم خدمات الطلاب وظروفه.
- إعداد البرامج اللازمة لنشر ثقافة الجودة والاعتماد والتميز.
- المشاركة في تحديد الاحتياجات التدريبية في مجال الجودة بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة.

- بناء نظم الجودة والتميز، ومتابعة تطبيقها في الوحدات التنظيمية المختلفة لقسم خدمات الطلاب.
- إدارة عمليات التدقيق الداخلي في قسم خدمات الطلاب وفق نظام مواصفات الأيزو ٩٠٠١.
- إدارة عملية قياس رضا المستفيدين من خدمات قسم خدمات الطلاب من خلال إعداد الاستطلاعات وتحليل النتائج ومتابعة وضع التوصيات التحسينية ومستوى تنفيذها.
- متابعة مؤشرات الجودة عن طريق قياس مؤشرات الأداء الإستراتيجية للجودة ومؤشرات أداء العمليات والإشراف على عملية قياس نتائج المؤشرات في الوحدات التنظيمية ورفع التقارير الدورية بشأنها.
- وضع وتطبيق أهداف وإجراءات مراقبة الجودة والتميز، والتقييم الذاتي.
- دراسة تقارير تقييم الأداء، وتحليلها، واستثمار نتائجها في التخطيط لتحسين وتطوير الأداء بما يضمن تحقيق معايير الجودة الشاملة.
- بناء الأدلة والإجراءات والأدوات المعتمدة للجودة بقسم خدمات الطلاب، وتطبيقها والإسهام في تطويرها.
- تنظيم المعاملات والمعلومات الخاصة بقسم خدمات الطلاب وحفظها بشكل يساعد على استخراجها بيسر وسهولة.
- تقديم الدعم الفني لوحدات قسم خدمات الطلاب، لتمكينها من بناء نظم إدارة الجودة.

- إعداد التقارير الدورية عن نشاطات وإنجازات قسم خدمات الطلاب ومعوقات الأداء فيها وسبل التغلب عليها.

مجال التطبيق

قسم خدمات الطلاب بإدارة تعليم حفر الباطن

المرجعية

الدليل التنظيمي

المسؤولية

رئيس قسم خدمات الطلاب

الإجراءات

- يقوم رئيس قسم خدمات الطلاب بتشكيل فريق لإعداد الخطة التشغيلية.
- يقوم الفريق بإعداد الخطة التشغيلية والتي تتوافق مع الخطة الاستراتيجية لإدارة تعليم حفر الباطن وفق التعاميم الواردة بهذا الشأن.
- يقوم رئيس قسم خدمات الطلاب بتكليف مسؤول لكل وحدة.
- يقوم رئيس قسم خدمات الطلاب بتوزيع مهام العمل للوحدات على المسؤولين.
- نشر أدلة العمل الخاصة بالقسم على المسؤولين للعمل وفقها.

- نشر آليات التواصل مع المستفيدين من خدمات القسم.
- المشاركة في المناسبات الوطنية المختلفة.
- متابعة تنفيذ الخطة التشغيلية للقسم وفق نموذج متابعة منجزات الخطة التشغيلية.
- يقوم رئيس قسم خدمات الطلاب بمتابعة مهام الوحدات.
- إعداد التقارير اللازمة ورفعها للإدارة العليا.

الأهداف الفرعية

م	الهدف	قيمة الهدف	وسيلة القياس	المسؤول
١	تنفيذ أعمال الخطة التشغيلية	%٩٠	الأعمال المنفذة الأعمال مقررّة	رئيس القسم
٢	تسجيل الطلاب / الطالبات في خدمة النقل	%٩٠	الطلاب المسجلين جميع الطلاب المتقدمين	رئيس القسم
٣	صرف المكافآت والصراف المكافآت والإعانات	%٩٥	الطلاب المصروف لهم جميع الطلاب المستحقين	رئيس القسم
	رفع التقرير الشهري	%٩٠	عدد التقارير التي تم رفعها عدد التقارير المقرر رفعها	رئيس القسم