

تقرير الأداء

لإدارة الخدمات التعليمية

2025 م







الفهرس

الصفحة	العنوان
٤	الافتتاحية
٥	كلمة مدير الإدارة
٦	نبذة عن إدارة الخدمات التعليمية
٧	النشأة
٨	الرؤية ، الرسالة ، القيم
٩	أهداف إدارة الخدمات التعليمية
١٠	مهام إدارة الخدمات التعليمية
١١	الهيكل التنظيمي
١٢	أبرز الإنجازات والجوائز لإدارة الخدمات التعليمية
٢٠	إحصاءات إدارة الخدمات التعليمية
٢٣	خدمات المستفيدين
٢٤	نسب رضا المستفيدين
٢٥	إنجازات قسم الفصول الدراسية
٢٧	إنجازات قسم المعامل والمختبرات
٢٩	إنجازات قسم النقل والاتصال المرئي
٣٠	إنجازات مركز الصيانة
٣١	إنجازات وحدة تقنية المعلومات
٣٤	إنجازات وحدة الجودة
٣٦	إحصائيات الأقسام الإدارية بإدارة الخدمات التعليمية
٣٧	إنجازات مكتب متابعة المشاريع
٤٤	إنجازات وحدة التدريب
٤٧	الخطة التطويرية للعمليات التشغيلية بإدارة الخدمات التعليمية
٥٢	عوائق إدارة الخدمات التعليمية
٧٤	الخاتمة



الافتتاحية

بفضل من الله سبحانه وتعالى أصبحت العملية التعليمية في جامعة أم القرى تسير بخطى ثابتة نحو التقدم و الازدهار ، ومواكبة التطور المستمر في المجال الأكاديمي و، فقد أولت جامعة أم القرى اهتماما كبيرا بالتعليم والخدمات المقدمة له؛ ولذلك قامت بإنشاء الإدارة العامة للخدمات التعليمية بقرار معالي مدير الجامعة رقم ٣٩٠٢٠٠٥٣٩١ وتاريخ ٢٣ / ١٢ / ١٤٣٩ هـ بهدف تسهيل الخدمات التعليمية للكليات والعمادات المساندة والمراكز والمعاهد التعليمية ، وذلك بوضع الخطط والدراسات وتوفير المستلزمات والأجهزة التعليمية التي ترتبط ارتباطا وثيقا بمظاهر التطور والازدهار الواضح معالمه في جامعات المملكة خلال السنوات الماضية ، حتى أصبحت تقدم أرقى الخدمات التعليمية بشتى أنواعها التي من شأنها رفع مستوى الأكاديمي والثقافي والتقني والاجتماعي لدى الطلاب والطالبات وكافة المنسوبين ، كما تتطلع إدارة الخدمات التعليمية الى خلق بيئة تعليمية جاذبة تمتاز بالجودة والاستدامة.





كلمة مدير إدارة الخدمات التعليمية

وما كان لهذه الإنجازات أن تتم لولا الله سبحانه وتعالى أولاً ثم الدعم اللامحدود الذي تحظى به الإدارة من سعادة رئيس الجامعة الأستاذ الدكتور معدي بن محمد آل مذهب والمتابعة المستمرة من سعادة وكيل الجامعة للشؤون الأكاديمية الدكتور محمد بن سالم الزهراني.

ختاماً نؤكد أن إدارة الخدمات التعليمية تسعى بخطى ثابتة نحو تكثيف الجهود وتطوير منظومة العمل وتعزيز آليات أدائها والاهتمام بالتطوير والتحسين المستمر لجميع إجراءات العمليات الخاصة بتقديم الخدمات التعليمية لكافة القطاعات الأكاديمية والمستفيدين من خدماتنا من داخل وخارج الجامعة لدعم العملية التعليمية بما يتماشى مع رؤية المملكة 2030م وأهداف جامعة أم القرى الاستراتيجية.

مدير إدارة الخدمات التعليمية

أياسر بن عبد الوهاب عبد الله

أقدم لكم تقرير الإنجازات السنوي لإدارة الخدمات التعليمية لعام ٢٠٢٥م حيث يسرني أن أسلط الضوء على الأهمية البالغة للبيئة التعليمية والخدمات التي نقدمها والدور الحيوي الذي تلعبه في دعم وتعزيز العملية التعليمية بالجامعة وتحقيق أهداف التنمية المستدامة.

إن البيئة التعليمية تمثل الساحة الحيوية التي يتم فيها تنمية مهارات وقدرات الطلاب وتحفيزهم للتعلم بشكل أكبر وأعمق.

تهدف جهودنا في إدارة الخدمات التعليمية إلى دعم العملية التعليمية بتوفير الدعم الفني وتوفير الأجهزة والمستهلكات والمستلزمات التعليمية للقاعات الدراسية والمعامل والمختبرات والنقل والاتصال المرئي، مع الأخذ بعين الاعتبار تطوير عمليات الصيانة والدعم الفني وتحسين هذه الخدمات باستمرار والاهتمام بجودة الأداء في تقديمها لجميع المستفيدين داخل الجامعة.





نبذة عن إدارة الخدمات التعليمية

يهدف الارتقاء بالبيئة التعليمية والعمل على تحقيق الاستغلال الأمثل لكافة الموارد من الأدوات المستخدمة في البيئة التعليمية والأجهزة والأصول الجامعية وتحقيق العمل والتعاون المشترك مع كافة القطاعات الخدمية في الجامعة والكليات والمعاهد لإعادة دراسة الوضع الحقيقي للبنية التعليمية ووثيقه بشكل ممنهج ليكون مرجع موحد وتكوين قاعدة بيانات موثوقة ووحدة على مستوى الجامعة لأغراض التحسين والرقابة.

وتنطلق استراتيجية إدارة الخدمات التعليمية من تحقيق التميز المؤسسي في تقديم الخدمات والتحول الرقمي الكامل للخدمات المقدمة للمستخدمين لضمان التميز في تقديم الخدمات والحصول على أعلى نسب رضا لخدمة المستخدمين من منسوبيين وطلبة.

منذ انطلاق رؤية المملكة 2030م وما انبثق عنها من برنامج التحول الوطني 2020م لتطوير عمل المؤسسات الحكومية حرصت جامعة أم القرى على تحقيق تطلعات المملكة نحو تطوير العملية الأكاديمية والبحثية في الجامعات السعودية وتحقيق الريادة العالمية من خلال الارتقاء بكافة أركان العملية الأكاديمية والبحثية بالجامعة.

ولما كان توفير البيئة الجامعية الداعمة والمحفزة من أهم إمكانات العمليات التعليمية وعمليات البحث العلمي قامت جامعة أم القرى بإنشاء الإدارة العامة للخدمات التعليمية بقرار معالي مدير الجامعة رقم **3902005391**

وتاريخ **23-12-1439** هـ نظراً للحاجة الماسة لتنظيم العمل والاستجابة لمتطلبات الكليات والمعاهد التعليمية وتوحيد الجهة ذات الصلاحية لتنفيذ وتأمين الاحتياجات والمستلزمات التعليمية



النشأة

نشأت الإدارة العامة للخدمات التعليمية بقرار معالي مدير الجامعة رقم ٣٩٠٢٠٠٥٣٩١ وتاريخ ١٤٣٩/١٢/٢٣ هـ والاستجابة لمتطلبات الكليات والعمادات والمعاهد التعليمية وتوحيد الجهة ذات الصلاحية لتنفيذ وتأمين الاحتياجات من المستلزمات والأجهزة التعليمية والمواد الكيميائية بشكل عادل بين الجهات المستفيدة والحرص على الشفافية وترشيد الانفاق وتحقيق الكفاءة المالية والتشغيلية في استخدام الموارد ومع توجهات الدولة ورؤيتها ٢٠٣٠ والحد من الهدر المالي وتماشيا مع هذا التوجه التبعية مستودع المواد الكيماوية من وكالة الجامعة الى الإدارة العامة للخدمات التعليمية بقرار رقم ٤٠٠٢٠٠٥٢٦٩ وتاريخ ١٤٤٠/٥/٧ هـ



القيم

- النزاهة والأمانة
- إتقان العمل
- الابتكار والإبداع
- الشفافية والثقة
- التخطيط والرؤية المستقبلية
- الكفاءة والفعالية
- التطوير والتحسين المستمر
- العدالة والمساواة



الرسالة

تقديم خدمات تعليمية ذات جودة عالية بمواصفات عالمية في القاعات الدراسية والمعامل والمختبرات تمتاز بالاستدامة والاستخدام الأمثل للموارد بما يلبي احتياجات الجامعة وخططها المستقبلية لضمان نهضة الجامعة وتعزيز دورها التنافسي.



الرؤية

بناء بيئة محفزة، وجاذبة ومرغبة للتعليم مرتبطة بمنظومة خدمات مساندة ومتكاملة لتحقيق رؤية 2030م.



أهداف إدارة الخدمات التعليمية



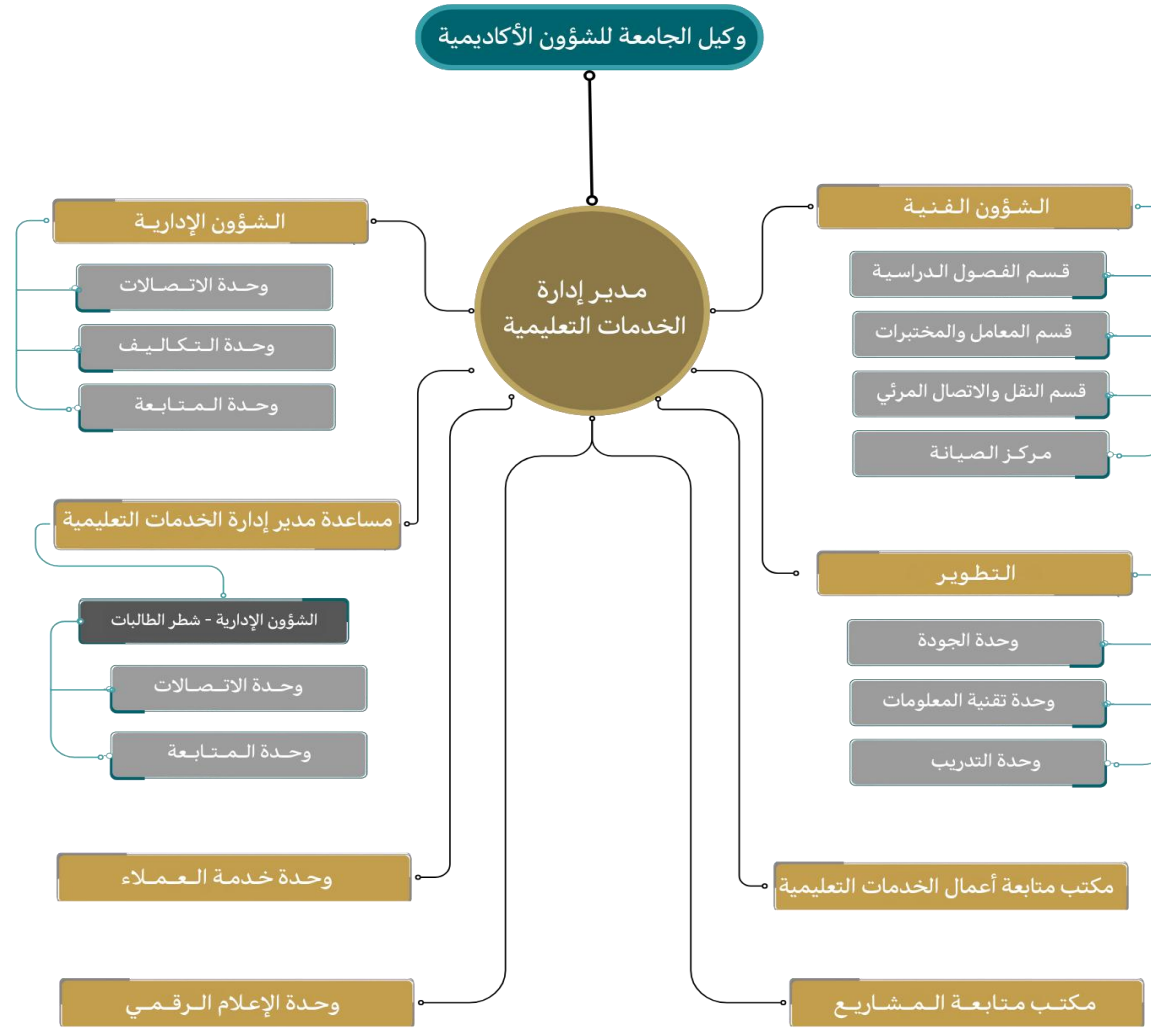


مهام إدارة الخدمات التعليمية

من أهم المهام التي تقوم بها إدارة الخدمات التعليمية ما يلي:

١. عمل منظومة تعليمية متكاملة عن الأجهزة والمعامل والقاعات الدراسية والأستوديوهات التعليمية والقاعات المساندة بالجامعة.
٢. تقييم الوضع الحالي للخدمات التعليمية بالجامعة ومعرفة المستوى التشغيلي للقاعات الدراسية، والأجهزة، والمعامل، والمختبرات.
٣. تجهيز وصيانة القاعات الدراسية والاستديوهات التعليمية والقاعات المساندة والمعامل والمختبرات بأحدث التقنيات والمواد العالمية.
٤. حصر جميع الأجهزة والمعدات الموجودة في جميع المعامل والمختبرات مع تحديد مواقعها وعمل آلية لتكويدها (عمل باركود تتبعي -رقم تسلسلي) وتسهيل استخدامها من جميع أعضاء هيئة التدريس في الجامعة.
٥. وضع خطة سنوية لتوفير وتأمين احتياجات الكليات والعمادات والمعاهد الأكاديمية من المواد الكيميائية والطبية والمستهلكات والأجهزة العلمية والطبية وتأمين قطع الغيار والمواد اللازمة للصيانة بعد دراستها من قبل متخصصين في نفس المجال والتحقق من الاحتياج الفعلي لها بالتنسيق مع إدارة التخطيط والميزانية.
٦. وضع الأسس العامة والخطط التشغيلية لتطوير المعامل والمختبرات والمراكز البحثية والوحدات الأخرى بالجامعة.
٧. استحداث آليات التعاون التكاملية وإدارة أوقات تشغيل المعامل والمختبرات بالجامعة للاستفادة القصوى منها بالتنسيق مع عمادة القبول والتسجيل والكليات والعمادات والمعاهد الأكاديمية المعنية.
٨. تتولى إدارة الخدمات التعليمية تحديد الطاقة الاستيعابية للقاعات الدراسية والمعامل والمختبرات بالجامعة للاستفادة القصوى منها بالتنسيق مع عمادة القبول والتسجيل والكليات والعمادات والمعاهد الأكاديمية المعنية.
٩. حصر الاحتياجات اللازمة لتشغيل المعامل والمختبرات ورفعها لسعادة وكيل الجامعة للشؤون الأكاديمية بالتنسيق مع جهات الاختصاص لتوفير هذه الوظائف ضمن الميزانية وتوزيعها وفق المنظومة التعليمية.
١٠. حصر الاحتياجات التشغيلية من فنيي الصيانة الخاصة والأستوديوهات والقاعات المساندة ورفعها لسعادة وكيل الجامعة للشؤون الأكاديمية لتوزيعها وفق المنظومة التعليمية.
١١. النظر والبت في طلبات تحويل القاعات الدراسية إلى مكاتب إدارية أو معامل بمختلف مقر الجامعة بالتنسيق مع عمادة القبول والتسجيل والإدارة العامة للمشاريع ورفعها لسعادة وكيل الجامعة للشؤون الأكاديمية لأخذ الموافقة عليها.
١٢. عمل جولات ميدانية دورية لمراجعة وتقييم وضع القاعات الدراسية والمعامل والمختبرات والتأكد من استيفائها لمعايير السلامة والجودة ومتطلباتها الوطنية والدولية مع وضع آلية لها.
١٣. التنسيق مع إدارة السلامة والإدارة العامة للمشاريع لعمل خطة شاملة لمواجهة الكوارث والحالات الطارئة التي قد تتعرض لها المرافق التعليمية بالجامعة، بحيث تتضمن هذه الخطة كيفية إخلاء تلك المباني من شاغليها في الحالات الطارئة واتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لتأمين سلامتهم.

الهيكل التنظيمي





أبرز الإنجازات والجوائز لإدارة الخدمات التعليمية 2025 م



رئيس جامعة أم القرى يُكرم فريق إدارة الخدمات التعليمية بمناسبة تجديد شهادة الأيزو



كُرّم معالي رئيس جامعة أم القرى فريق إدارة الخدمات التعليمية بمناسبة تجديد شهادة الأيزو المعتمدة لمدة ثلاث سنوات، وذلك تقديراً لجهودهم في تحقيق أعلى معايير الجودة انسجاماً مع رؤية المملكة 2030 م جامعة أم القرى نحو التميز.

وبهذه المناسبة، أعربت إدارة الخدمات التعليمية عن فخرها واعتزازها بهذا الإنجاز، موجهة خالص الشكر والتقدير لسعادة وكيل الجامعة للشؤون الأكاديمية على دعمه المتواصل وإشرافه المباشر، كما ثمنت الدور البارز لمنسوبي الإدارة الذين كان لهم الأثر الأكبر في تحقيق هذا النجاح.

تجهيز مبنى القاعات الدراسية لإصلاحية العاصمة المقدسة بالتعاون مع مديرية السجون بمكة



ضمن إطار الشراكة المجتمعية لتعزيز التعليم وإعادة التأهيل، شاركت إدارة الخدمات التعليمية بجامعة أم القرى في اللجنة المشتركة التي تشكلت بين المديرية العامة للسجون بمنطقة مكة المكرمة وجامعة أم القرى.

تتولى اللجنة مسؤولية تجهيز مبنى القاعات الدراسية المخصصة لتقديم التعليم الجامعي في إصلاحية العاصمة المقدسة، حيث قامت مديرية السجون بتحديد المقر المناسب لهذا الغرض، وتسعى اللجنة لتوفير جميع التجهيزات التعليمية اللازمة لضمان تمكين الكادر التعليمي من أداء مهامهم بأعلى كفاءة، بما يشمل توفير وسائل تعليمية متطورة في بيئة دراسية ملائمة.

يأتي هذا التعاون في سياق الجهود المبذولة لتمكين النزلاء والنزيلات من مواصلة تعليمهم انطلاقاً من إيمان الجامعة ومديرية السجون بأهمية التعليم كأداة أساسية في إصلاح وتأهيل الأفراد ولما لهذا من أثر كبير في إصلاحهم وتأهيلهم كأعضاء مشاركين للمجتمع يساهمون في التنمية والبناء.

إدارة الخدمات التعليمية تشارك في دعم فعاليات شتوية جامعة أم القرى بتجهيزات تقنية



في إطار الجهود المستمرة لإدارة الخدمات التعليمية بجامعة أم القرى في دعم الفعاليات الأكاديمية والثقافية، شاركت الإدارة في فعالية "شتوية جامعة أم القرى ٢٠٢٥"، والمقامة في المدينة الجامعية بالعابدية، من خلال توفير تجهيزات تقنية متقدمة تهدف إلى تعزيز تجربة المشاركين في الجلسات المتنوعة والأنشطة التفاعلية المصاحبة للفعالية.

وقد شملت الأعمال التي تم تنفيذها خلال مدة إنجاز بلغت ٤ ساعات متواصلة وبمشاركة فريق عمل من مركز الصيانة ما يلي: تركيب شاشة عرض متنقلة على قاعدة (ستاند) لتسهيل عرض المحتوى التفاعلي، أيضاً تركيب شاشتين تلفزيونية من نوع سامسونج (SAMSUNG) بمقاس ٦٥ بوصة، لدعم العروض المرئية وتعزيز التجربة البصرية للحضور.

وتأتي هذه المشاركة ضمن حرص إدارة الخدمات التعليمية على توفير بيئة تقنية متكاملة تدعم الفعاليات الأكاديمية والثقافية بالجامعة والمساهمة في إنجاحها من خلال تعزيز جودة الخدمات المقدمة للطلبة والزوار.

إدارة الخدمات التعليمية تشارك في فعاليات اليوم السعودي والعالمي للتطوع ٢٠٢٥ م

برعاية رئيس جامعة أم القرى، شاركت إدارة الخدمات التعليمية في فعاليات اليوم السعودي والعالمي للتطوع 2025 م، التي نظمتها إدارة العمل التطوعي والمسؤولية المجتمعية، وبدعم من وكالة الجامعة لتنمية الأعمال والشراكة المجتمعية، وذلك في قاعة الملك عبد العزيز التاريخية بالمدينة الجامعية بالعابدية.

وتأتي هذه المشاركة امتداداً لحرص إدارة الخدمات التعليمية على دعم المبادرات التطوعية وتعزيز حضورها داخل الجامعة، من خلال تبني برامج ومشاركات تساهم في تنمية المسؤولية المجتمعية وترسيخ ثقافة العمل التطوعي كجزء أساسي من البيئة الجامعية الفاعلة.

وقدمت إدارة الخدمات التعليمية شكرها وتقديرها لوكالة الجامعة لتنمية الأعمال والشراكة المجتمعية على دعمهم المستمر، كما ثمنت الجهود النوعية التي بذلتها إدارة العمل التطوعي والمسؤولية المجتمعية في الإعداد والتنظيم وتقديم مبادرات أسهمت في تعزيز قيم العطاء ونشر ثقافة التطوع بين منسوبي الجامعة.



إدارة الخدمات التعليمية تجهز مبنى القاعات الدراسية للكليات الصحية بالعبادية

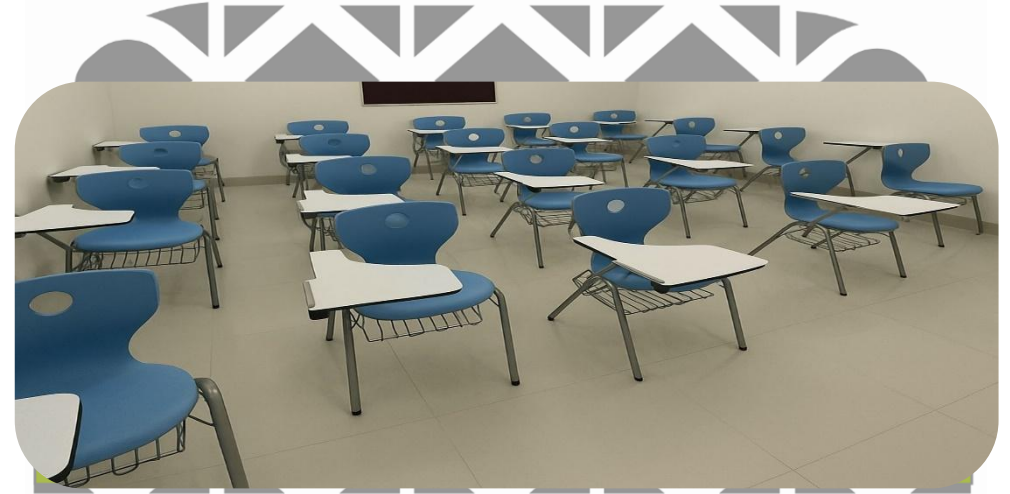
في إطار استعدادات إدارة الخدمات التعليمية بجامعة أم القرى لانطلاق العام الجامعي ١٤٤٧هـ، جهزت إدارة الخدمات التعليمية عدد (٤٩) قاعة دراسية بكافة المستلزمات التعليمية، إضافة إلى تركيب (٤٩) جهاز بروجكتر بالقاعات الدراسية في مبنى (٤٧) مقر العابدية - شطر الطالبات (مبنى الكليات الصحية).

كما أجرى سعادة رئيس الجامعة أ.د. معدي آل مذهب وسعادة وكيل الجامعة أ.د. فريد الغامدي جولة تفقدية لمبنى القاعات الدراسية للكليات الصحية بالعبادية، برفقة إدارة الخدمات التعليمية والإدارات المشاركة.



إدارة الخدمات التعليمية تجهز القاعات الدراسية بالمقر الجامعي في القنفذة

في إطار جهود إدارة الخدمات التعليمية بجامعة أم القرى والتي تهدف إلى تطوير البيئة التعليمية وتهيئتها بما يدعم العملية الأكاديمية أنجزت إدارة الخدمات التعليمية أعمال نقل القاعات الدراسية من مبنى كلية المعلوماتية الصحية وكلية الهندسة والحاسبات إلى مبنى (ب) وكذلك مبنى الكلية الجامعية بالقنفذة، وذلك بهدف تحقيق توزيع أفضل لزخم القاعات وتوفير بيئة تعليمية أكثر ملاءمة.



وقد شملت أعمال النقل تجهيز القاعات الدراسية بكافة المستلزمات التعليمية والأجهزة الحديثة (البروجكترات)، إلى جانب تنفيذ جميع الصيانات اللازمة بما يضمن جاهزيتها التامة لاستقبال الطلبة وأعضاء هيئة التدريس مع بداية العام الدراسي الجديد.

وجرى تنفيذ هذه الأعمال بواسطة الجهود المكثفة التي بذلها فريق إدارة الخدمات التعليمية ممثلاً في مركز الصيانة وقسم القاعات الدراسية لضمان إنجاز المهام وفق أعلى معايير الجودة وفي مدة زمنية قياسية.



تجهيز قاعات دراسية مستحدثة في شطر الطالبات بمقر الزاهر

قامت إدارة الخدمات التعليمية بجامعة أم القرى ممثلة في قسم القاعات الدراسية ومركز الصيانة بتجهيز عدد ٤ قاعات دراسية مستحدثة بمقر الزاهر شطر الطالبات وذلك في مبنى (ي) بالدور الأرضي. القاعات الجديدة هي التي تحمل الأرقام التالية (٠٠٢، ٠٠٣، ٠٠٤، ٠٠٦) حيث تم تجهيزها بالمستلزمات التعليمية الحديثة لتوفير بيئة تعليمية متميزة.



تضمنت التجهيزات: ٣٦٠ كرسي طالب، موزعة على القاعات بواقع ٤٥ كرسي لكل قاعة، ٤ سبورات تعليمية بمقاس ٣ أمتار، ٤ أجهزة بروجكتر لعرض المواد التعليمية، ٤ ستائر عرض مخصصة لتعزيز وضوح المحتوى، ٤ مكاتب للمحاضرين مع كراسيهم.



تأتي هذه الجهود في إطار حرص جامعة أم القرى وإدارة الخدمات التعليمية على تطوير المرافق التعليمية لتلبية احتياجات الطالبات وتوفير بيئة تعليمية تدعم التحصيل الأكاديمي.

نقل معمل الكيمياء ضمن متطلبات الاعتماد الأكاديمي بالكلية الجامعية بالليث

في إطار جهود إدارة الخدمات التعليمية المستمرة للارتقاء بالبيئة التعليمية وتطبيق أعلى معايير الجودة، أنجزت إدارة الخدمات التعليمية بالكلية الجامعية بالليث - المقر الرئيسي (طالبات) عمل نقل وتحويل معمل الكيمياء رقم (15) من الدور الأول إلى الدور الأرضي، وذلك استيفاءً لاشتراطات ومتطلبات الحصول على الاعتماد الأكاديمي.

وقد تم تنفيذ هذا العمل بنجاح وبما يضمن سهولة الوصول، ورفع كفاءة استخدام المختبرات، وتعزيز عوامل الأمن والسلامة، بما ينسجم مع اللوائح التنظيمية للاعتماد الأكاديمي. كما يساهم هذا الإنجاز في تحسين تجربة الطالبات التعليمية، وتوفير بيئة عملية أكثر ملاءمة لمقررات الكيمياء.

وقد أعربت إدارة الكلية عن شكرها وتقديرها للجهود الداعمة ولكافة الفرق الفنية والإدارية التي أسهمت في تنفيذ هذا التحول ضمن الجدول الزمني المحدد، مؤكدة استمرار العمل وفق رؤية الجامعة الطموحة نحو التميز الأكاديمي.





إحصاءات إدارة الخدمات التعليمية

إحصائيات بالبنود التي تم توفيرها لارتقاء بالبيئة التعليمية - 2025 م



255

كرسي دوار حاسب آلي



73

كرسي محاضر



2500

كرسي طالب ذراع يسار



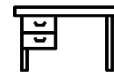
4748

كرسي طالب ذراع يمين



19

منصة خطابة



87

مكتب محاضر



164

كرسي معمل بدون ظهر



إحصاءات إدارة الخدمات التعليمية

إحصائيات بالبند التي تم توفيرها لارتقاء بالبيئة التعليمية - 2025 م



155

بروجكتر



99

سبورة



69

شاشة عرض



64

شاشة ذكية



17

سماعة صوتية



296

ورق إجابات (كرتون)
بمعدل ١٥٠٠ ورقة إجابة
لكل كرتون



6

مضخم صوت



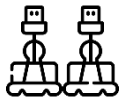
2

جهاز تصحيح ألي



إحصاءات إدارة الخدمات التعليمية

إحصائيات بالبنود التي تم توفيرها لارتقاء بالبيئة التعليمية - 2025 م



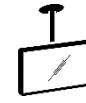
459

ترنك



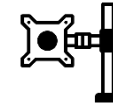
50

حامل جداري



108

حامل سقفي لجهاز العرض



15

قاعدة بروجكتر جداري



1015

بطارية جافة



12

موزع إشارة



2

جهاز اتصال +
CLICKSHARE



715

كابل



خدمات المستفيدين لعام ٢٠٢٥ م

إحصائيات خدمات وحدة خدمة العملاء بإدارة الخدمات التعليمية لعام ٢٠٢٥ م



استقبال التذاكر الإلكترونية
الخاصة بطلب نقل مرثي

625



استقبال التذاكر الخاصة
بالاستفسارات/الاقتراحات

99

تواصل
إدارة رعاية المستفيدين

إدارة رعاية المستفيدين
تواصل "وزارة التعليم"

7



استقبال التذاكر الخاصة بصيانة
المستلزمات والأجهزة التعليمية

1840

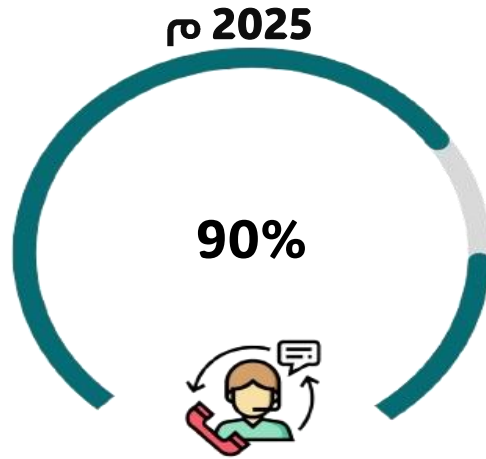


التواصل الهاتفي

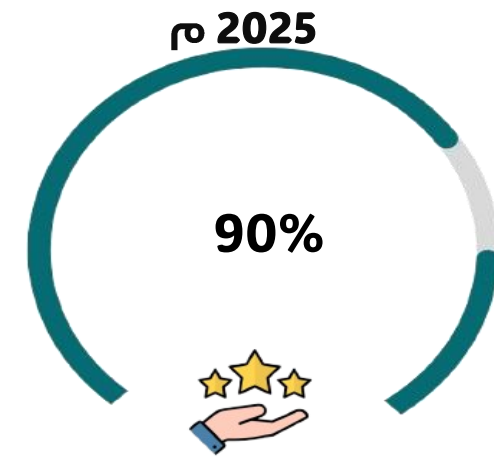
54

نسب رضا المستفيدين

نسب رضا المستفيدين عن أداء ممثل خدمة العملاء



نسب رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة



إنجازات قسم القاعات الدراسية

في ظل سعي الجامعة إلى تحسين البيئة التعليمية ورفع كفاءة القاعات الدراسية، عمل قسم القاعات الدراسية على تحقيق مستويات متقدمة من جاهزية من خلال تنفيذ عمليات متكاملة تهدف إلى ضمان بيئة تعليمية متطورة ومواكبة لأحدث التقنيات التي انعكست بشكل مباشر على جودة الخدمات التعليمية ورضا المستخدمين.

1 توفير وتجهيز طلبات العملاء من المستلزمات والأجهزة التعليمية

نظراً للدور المحوري الذي يلعبه قسم القاعات الدراسية في توفير بيئة تعليمية متكاملة، حرص القسم على تلبية احتياجات الكليات والأقسام الأكاديمية عبر توفير المستلزمات والأجهزة التعليمية اللازمة لدعم العملية التعليمية.

تم توفير:



مستلزم تعليمي

2 ضمان كفاءة تشغيل القاعات الدراسية عبر المتابعة الدورية

إدراكاً لأهمية استمرارية جاهزية القاعات الدراسية، نفذ القسم سلسلة من الجولات الميدانية المنتظمة على مدار العام، حيث قام القسم بالمتابعة الدورية الميدانية لجميع القاعات والمدرجات بعدد



زيارة ميدانية

شملت التأكد من توفر المستلزمات التعليمية، وسلامة الأجهزة المستخدمة ورفع التقارير الزيارية والاحتياجات لها حسب طلب العملاء للإدارة.

إنجازات قسم القاعات الدراسية

إحصائيات

حصرو تقييم
القاعات الدراسية

صيانة المستلزمات
التعليمية

754- صيانة مستلزم

تحديث وإضافة بيانات في
المنظومة الأكاديمية

411 تحديث

3 تعزيز مرونة استخدام القاعات من خلال تغيير نشاطها

مع تطور احتياجات الكليات وتزايد الطلب على المساحات التعليمية، كان من الضروري إعادة تغيير نشاط بعض القاعات الدراسية والمعامل وفق متطلبات الكليات والمعاهد المختلفة.

قام القسم بتنفيذ:

49

طلب تغيير نشاط موقع

من قاعة الى معمل أو مكتب إداري أو العكس حسب الاحتياج المطلوب، مما أسهم في تحسين استغلال البنية التحتية المتاحة وضمان أقصى استفادة من المساحات التعليمية داخل الجامعة.

إنجازات قسم المعامل والمختبرات

في إطار تحقيق رؤية الجامعة نحو توفير بيئة علمية متطورة تدعم البحث والتجارب العملية، بذل قسم المعامل والمختبرات جهوداً كبيرة لضمان جاهزية المعامل والمختبرات وتحسين كفاءتها التشغيلية.

1 تنفيذ زيارات ميدانية لمعالجة المشكلات الطارئة والاستجابة السريعة

استجابة للاحتياجات الفورية للمعامل والمختبرات، نفذ القسم:

بناءً على طلبات عبر:

40 زيارة ميدانية



خطابات رسمية



توجيهات مباشرة من مدير الإدارة



التذاكر

2 تنفيذ متابعة دورية مجدولة لضمان الجاهزية المستمرة

تم تنفيذ:

145 عملية متابعة دورية

وفق جدول زمني معتمد من رئيس القسم، بهدف تقييم حالة المعامل بشكل استباقي.

شملت هذه المتابعة تقييم المعامل والمختبرات من الناحية:

الإنشائية، التجهيزات، حالة الأجهزة، الأمن والسلامة

إنجازات قسم المعامل والمختبرات

4 تجهيز المعامل والمختبرات بالأجهزة العلمية والهندسية والمستلزمات التعليمية

ضمن جهود قسم المعامل والمختبرات في تعزيز بيئة تعليمية ذات جودة عالية تواكب المتطلبات التعليمية الحديثة أشرف القسم على تجهيز معامل وورش في الكليات العلمية والهندسية في كافة المقار والفروع لجامعه أم القرى بالمستلزمات والأجهزة التعليمية والتجهيزات المعملية التي تناسب كافة التخصصات بإجمالي:

39

معمل ومختبر



273

مستلزم تعليمي



3 صيانة الأجهزة الطبية والمعملية

إيماناً بأن الأجهزة المعملية تشكل العمود الفقري للبحث والتجارب التطبيقية، قام القسم بتنفيذ:



545 عملية صيانة

تضمنت إصلاح ومعايرة الأجهزة، استبدال الأجزاء التالفة، توفير جهاز جديد في حال التلف.

إنجازات قسم النقل والاتصال المرئي

ساهم قسم النقل والاتصال المرئي في التشغيل والإشراف على آلاف المحاضرات واللقاءات العلمية اليومية، وضمان كفاءة البنية التحتية للاتصال المرئي، مما انعكس إيجابياً على جودة العملية التعليمية في الجامعة.

الإنجازات الرئيسية للقسم خلال العام ٢٠٢٥ م :

1 التشغيل والإشراف على المحاضرات الدراسية اليومية

تشغيل المحاضرات من الأستوديوهات التعليمية إلى القاعات الدراسية

1924
محاضرة



2 التشغيل والإشراف على اللقاءات الافتراضية عن طريق برنامج الويبكس

ربط الإيميل الجامعي لعضو هيئة التدريس مع القاعة الدراسية عبر برنامج الويبكس

350
محاضرة



3 الجولات الميدانية للتأكد من سلامة أجهزة

الوقوف على الاستديوهات التعليمية والقاعات الدراسية للتأكد من سلامة أجهزة الاتصال.

13
جولة ميدانية



4 التشغيل والإشراف على الندوات والدورات والاجتماعات والمناقشات العلمية

الإشراف على المناقشات العلمية وجميع اللقاءات التي تقام بالجامعة

258
مناقشة



5 الحصر السنوي للقاعات الدراسية المساندة والأستوديوهات

عمل جولات ميدانية لحصر أجهزة الاتصال بجميع مقرات الجامعة

8
جولة ميدانية



6 تجربة الاستديوهات التعليمية والقاعات الدراسية

عمل التجارب اللازمة قبل المحاضرات واللقاءات للتأكد من سلامة الاتصال

551
تجربة اتصال





إنجازات مركز الصيانة

يعد مركز الصيانة ركيزة أساسية في دعم العملية التعليمية داخل الجامعة، حيث يتولى مسؤولية صيانة الأجهزة التعليمية والتأكد من جاهزيتها للاستخدام، مما يساهم في توفير بيئة تعليمية حديثة ومستدامة. يعمل المركز على تنفيذ برامج صيانة وقائية وتصحيحية وطارئة، تضمن استمرارية تشغيل الأجهزة بأعلى كفاءة وتقليل الأعطال التي قد تعيق سير العملية التعليمية.

إحصائيات إنجازات مركز الصيانة خلال العام ٢٠٢٤: 



الصيانات الوقائية

57

تقرير صيانة وقائية



الرجيع الصالح

277

جهاز

(عدد الأجهزة التي تمت صيانتها كرجيع صالح)



توجيهات الإدارة معاملات الاتصالات الإدارية "مسار"

381

توجيه وخطاب



الرجيع التالف

102

جهاز

(عدد الأجهزة كرجيع تالف للمستودع)



التذاكر الإلكترونية

1144

تذكرة



تقارير صيانة الأجهزة التعليمية

96

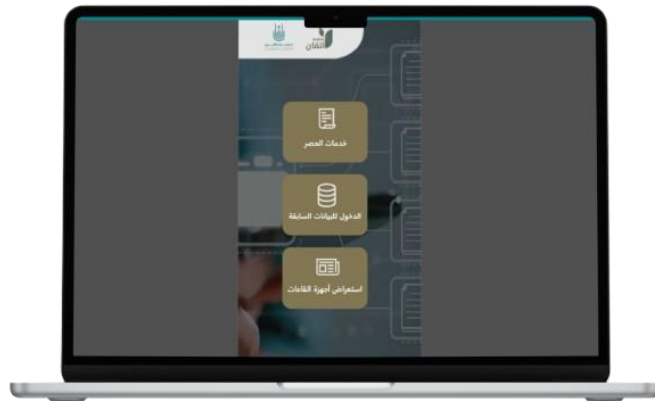
تقرير

إنجازات وحدة تقنية المعلومات

في إطار تحقيق الأهداف الاستراتيجية للإدارة وتعزيز التحول الرقمي، واصلت وحدة تقنية المعلومات تنفيذ أعمال نوعية تساهم في تحسين كفاءة العمل وتعزيز الدقة في البيانات التشغيلية. ومن بين الإنجازات البارزة خلال هذا العام:

1 تطوير تطبيقات "إتقان" (بوابة الفنيين – بوابة الإشراف)

»»» بوابة الفنيين



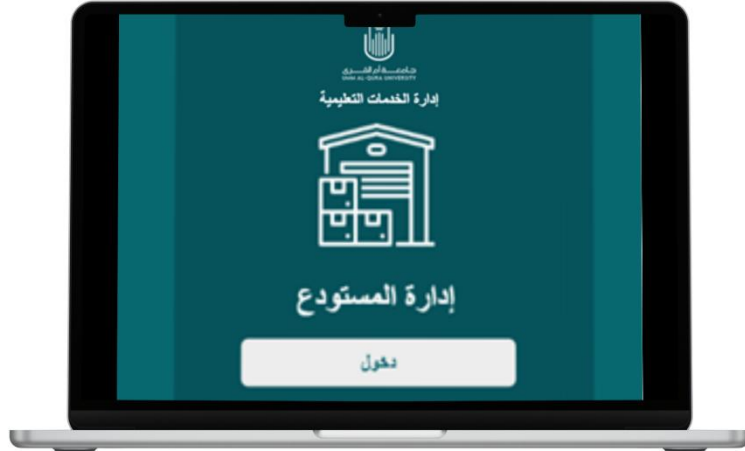
تعمل بوابة الفنيين على جمع وتوثيق البيانات التفصيلية للقاعات والمعامل، بما في ذلك تجهيزاتها، مواقعها، تجهيزات الوسائل التعليمية، الوصف البنائي للقاعة، الشاشات والسبورات، مع إمكانية الفنيين تعديل البيانات التي تم حصرها ورفع الصور المتعلقة بالحصر، مما يوفر قاعدة بيانات حول القاعات الدراسية والمعامل.



تم تطوير تطبيقات "منظومة إتقان" كحل رقمي متكامل يهدف إلى أتمتة عمليات حصر القاعات الدراسية والمعامل، مما يساهم في تحسين جودة البيانات ورفع كفاءة متابعتها وإدارتها.

بوابة الإشراف

2 تطوير تطبيق "إدارة المستودع"



تم تطوير تطبيق "إدارة المستودع" كحل رقمي متكامل يهدف إلى أتمتة عمليات العهد التعليمية، وإنشاء قاعدة بيانات للملحقات التعليمية المساندة للقاعات الدراسية و المعامل، مما يساهم في تحسين جودة البيانات ورفع كفاءة متابعتها وإدارتها.

تعمل على مراجعة البيانات (المدخلة عن طريق بوابة الفنيين) واعتمادها، مع إمكانية رفع الصور المتعلقة بالحصر، وتقديم تقارير إحصائية تساهم في دعم القرارات الإدارية. وتشمل هذه التقارير إحصائيات حول أعداد القاعات الدراسية والمعامل في المقرات والمباني، إضافة إلى تقارير عن الاحتياجات في مختلف المواقع.



كما تتيح بوابة الإشراف إمكانية حصر مبنى جديد وتعديل أسماء المباني عند الحاجة، مما يدعم دقة البيانات وتحديثها بشكل مستمر.

إنجازات وحدة تقنية المعلومات

إحصائيات تطبيقات التقنية

شاملة للقاعات، بما في ذلك صورها، محتوياتها، ومساحاتها، بالإضافة إلى دعم عمليات التحديث المستمرة للبيانات الخاصة بالقاعات والمباني.



2701
عملية تسجيل



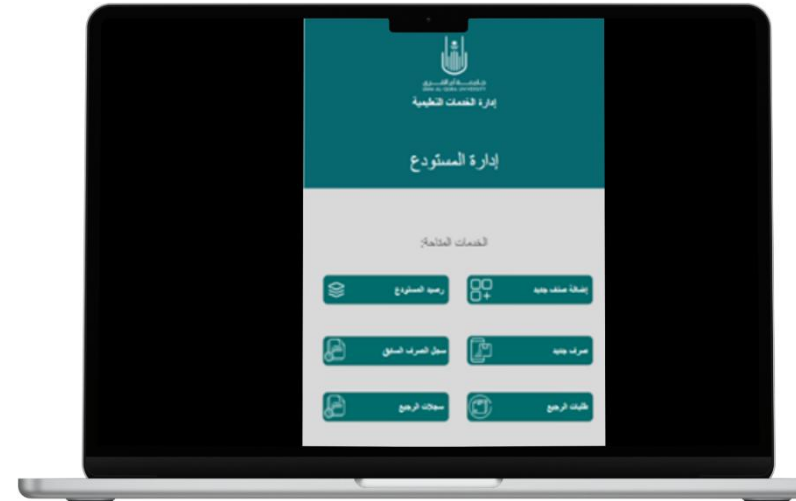
80
صفحة

متنوعة تغطي بوابة الإشراف وبوابة الفنيين وتطبيق إدارة المستودع، مما يتيح مرونة في الاستخدام وتخصيص المهام.



نظام صلاحيات
متكامل

العمليات الرئيسية لتطبيق المستودع



يدعم تطبيق إدارة المستودع على عمليات توثيق العُهد الإدارية و إدارة الملحقات التعليمية المساندة للقاعات الدراسية و المعامل، و متابعة و تحديث أرصدة المستودع، و تسجيل عمليات الصرف و إدارة طلبات الرجوع مع إتاحة عرض السجلات و تعديل البيانات وفق الصلاحيات المعتمدة، مع تطبيق آليات ضبط لضمان دقة البيانات و سلامة العمليات.

إنجازات وحدة الجودة

تُعد وحدة الجودة إحدى الركائز الأساسية في إدارة الخدمات التعليمية، حيث تساهم في تحقيق التميز المؤسسي من خلال تطبيق أعلى معايير الجودة وتعزيز ثقافة التحسين المستمر. وتلتزم الوحدة بتطبيق أفضل الممارسات لضمان تحقيق التميز في العمليات والخدمات التعليمية المقدمة للجهات المستفيدة داخل الجامعة. كما تسعى إلى تعزيز نظام الجودة الداخلي من خلال تطبيق المعايير الدولية، وتنفيذ استراتيجيات التحسين المستمر، وتطوير آليات التقييم لضبط الأداء ورفع كفاءة الخدمات المقدمة. وتعمل هذه الجهود على ضمان كفاءة العمليات الإدارية وتحقيق رضا المستفيدين، بما يتماشى مع رؤية المملكة 2030 م وأهداف جامعة أم القرى الاستراتيجية.

وفي هذا السياق، قامت الوحدة خلال عام 2025 م بعدد من المبادرات المهمة، من أبرزها:

مشروع أتمتة وثائق الأقسام والوحدات والمكاتب



وهو مشروع يهدف إلى التحول إلى النظام الإلكتروني بدلاً من النظام الورقي، حيث تجري حالياً مرحلة الإعداد والتنسيق تمهيداً لتنفيذه.

الخطة الاستراتيجية لإدارة الخدمات التعليمية 2027 م



والتي تمثل خارطة طريق لتحقيق طموحات وتطلعات الإدارة من خلال مبادرات نوعية تواكب التحولات المستقبلية.

التقرير السنوي لعام 2025 م



الذي يوثق إنجازات إدارة الخدمات التعليمية ويعكس حجم الجهود المبذولة في تطوير العمليات والخدمات.

إنجازات وحدة الجودة

في إطار سعي وحدة الجودة لتطوير الأداء المؤسسي وتحقيق الجودة الشاملة، فيما يلي أبرز الإحصائيات التي تعكس جهود الوحدة خلال العام:

تنفيذ عمليات التدقيق الداخلي والخارجي

3

عملية تدقيق



تطوير الوثائق بالأقسام والوحدات

412

وثيقة محدثة



تطوير العمليات بالأقسام والوحدات

379

عملية



صياغة أهداف الموظفين ومتابعة تحقيق الموظفين للأهداف لدورة الأداء الوظيفي لعام

160

هدف



صياغة مهام رؤساء الأقسام والموظفين

170

مهمة



التقارير الشهرية والسنوية

12

تقرير

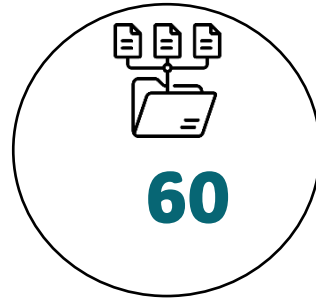


إحصاءات الأقسام الإدارية في أرقام

متابعة المعاملات



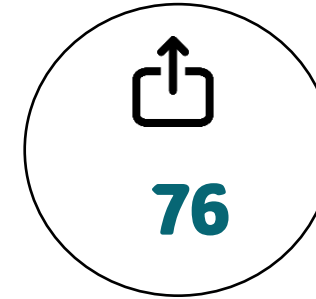
إدارة القرارات
والتعاميم التنظيمية



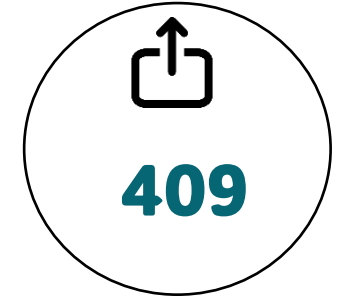
إدارة المعاملات الصادرة
والواردة عبر منصة مسار



إعداد الخطابات للجهات
ذات العلاقة مع شطر الطالبات



إعداد الخطابات
واعتمادها وتصديرها



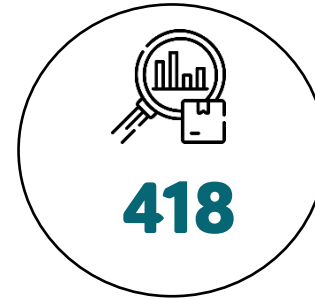
إدارة البريد الإلكتروني
الجامعي



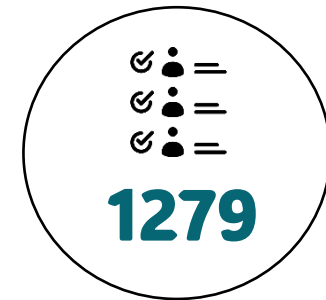
متابعة عمليات قبول طلبات
إخلاء الطرف والعهد



متابعة تنفيذ مهام قسم
الشؤون الإدارية



إدارة حضور وانصراف الموظفين



إنجازات مكتب متابعة المشاريع





مشاريع منجزة ٢٠٢٥م

م	اسم المشروع / العملية	الجهة المستفيدة	نوع المشروع	الحالة
1	توريد شاشات تلفزيون (سوق الكتروني)	جميع الكليات	توريد	تم الإنجاز
2	توريد بروجكتورات (سوق الكتروني)	جميع الكليات	توريد	تم الإنجاز
3	تشغيل وصيانة الفصول الدراسية والمراكز التعليمية والمسارح بجامعة أم القرى وفروعها	إدارة الخدمات التعليمية	تشغيل وصيانة	تم الإنجاز
4	صيانة أجهزة معامل كلية الصيدلة بجامعة أم القرى	كلية الصيدلة	صيانة	تم الإنجاز



مشاريع العقود المستمرة

م	اسم المشروع / العملية	الجهة المستفيدة	نوع المشروع	الحالة	نسبة الإنجاز حتى تاريخ التقرير
1	تشغيل وصيانة مراكز المحاكاة الطبي التعليمي بجامعة أم القرى وفروعها	كلية الطب	تشغيل وصيانة	تحت التنفيذ	44.47%
2	صيانة شبكة الرصد البيئي والمناخي ومعامل قسم البحوث البيئية والصحية بجامعة أم القرى	معهد أبحاث الحج والعمرة	صيانة	تحت التنفيذ	77.72%
3	تشغيل وصيانة المستشفى التعليمي بكلية طب الأسنان بجامعة أم القرى	كلية طب الأسنان	تشغيل وصيانة	تحت التنفيذ	98.08%
4	صيانة وتشغيل الفصول الدراسية والمراكز التعليمية بجامعة أم القرى	إدارة الخدمات التعليمية	تشغيل وصيانة	تحت التنفيذ	30.23%
5	تشغيل وصيانة الفصول الذكية والدوائر التلفزيونية بجامعة أم القرى وفروعها	إدارة الخدمات التعليمية	تشغيل وصيانة	تحت التنفيذ	55.71%
6	صيانة أجهزة معامل كلية الصيدلة وكلية طب الأسنان بجامعة أم القرى	كلية الصيدلة وكلية طب الأسنان	صيانة	تحت التنفيذ	13.70%



مشاريع إعادة الطرح

م	اسم المشروع / العملية	الجهة المستفيدة	نوع المشروع	الحالة
1	تشغيل وصيانة المستشفى التعليمي بكلية طب الاسنان بجامعة أم القرى	كلية طب الأسنان	تشغيل وصيانة	تمت الترسية
2	تأمين وتوريد أجهزة ومستهلكات لكلية الهندسة بجامعة أم القرى	كلية الهندسة	توريد	تم إلغاء المنافسة

مشاريع مستقبلية

م	اسم المشروع / العملية	الجهة المستفيدة	نوع المشروع	الحالة
1	تأمين وتوريد وتركيب مستلزمات تعليمية لقاعات ومعامل الجامعة	كليات الجامعة	توريد وتركيب	تخطيط ٢٠٢٦م
2	توريد أجهزة ومستلزمات تعليمية لقاعات ومعامل الجامعة (سوق الكتروني)	كليات الجامعة	توريد	تخطيط ٢٠٢٦م
3	صيانة أجهزة المعامل الطبية والعلمية بالجامعة وفروعها	الكليات الطبية والعلمية	تشغيل وصيانة	تخطيط ٢٠٢٦م
4	تأمين وتركيب وتشغيل شاشة متنقلة للفعاليات	إدارة الخدمات التعليمية	استشارات وخدمات	تخطيط ٢٠٢٦م
5	توريد وتركيب ثلاجات لمعامل الكليات الطبية والعلمية	الكليات الطبية والعلمية	توريد وتركيب	تخطيط ٢٠٢٦م
6	تأمين وتوريد وتركيب أجهزة علمية تعليمية لكليات الجامعة	الكليات العلمية	توريد وتركيب	تخطيط ٢٠٢٦م
7	تأمين وتوريد وتركيب أجهزة ومستهلكات لكلية التربية والتصاميم	كلية التربية وكلية التصاميم	توريد وتركيب	تخطيط ٢٠٢٦م
8	تأمين وتوريد وتركيب أجهزة ومستهلكات لمعامل كلية الهندسة	كلية الهندسة	توريد وتركيب	تخطيط ٢٠٢٦م
9	تجهيز وتأثيث معامل الكليات الطبية بجادة العنقري بالمدينة الجامعية بالعابدية	الكليات الصحية	انشاءات	تخطيط ٢٠٢٦م
10	تأمين وتوريد وتركيب أجهزة طبية ومستهلكات لكلية التمريض	كلية التمريض	توريد وتركيب	تخطيط ٢٠٢٦م



تخطيط ٢٠٢٦م	توريد وتركيب	كلية التمريض	تأثيث مبنى ومعامل كلية التمريض بالمدينة الجامعية بالعابدية	١١
تخطيط ٢٠٢٦م	توريد وتركيب	كليات الجامعة	تجهيز القاعات والمعامل والأستوديوهات التعليمية بجامعة أم القرى	١٢
تخطيط ٢٠٢٦م	توريد وتركيب	الكلية التطبيقية	تجهيز معامل برامج دبلومات الكلية التطبيقية بجامعة أم القرى	١٣
تخطيط ٢٠٢٦م	تشغيل وصيانة	إدارة الخدمات التعليمية	تشغيل وصيانة الفصول الذكية والدوائر التلفزيونية بجامعة أم القرى وفروعها	١٤
تخطيط ٢٠٢٦م	تشغيل وصيانة	كلية الطب	تشغيل وصيانة مراكز المحاكاة الطبي التعليمي بجامعة أم القرى وفروعها	١٥
تخطيط ٢٠٢٦م	توريد وتركيب	كليات الجامعة	نظام التحكم الذكي بأجهزة البروجكتر والشاشات لمباني جامعة أم القرى	١٦
تخطيط ٢٠٢٦م	تشغيل وصيانة	إدارة الخدمات التعليمية	طلب زيادة عدد الموظفين مشروع صيانة وتشغيل الفصول الدراسية والمراكز التعليمية بجامعة أم القرى بنسبة (10%)	١٧
تخطيط ٢٠٢٦م	توريد وتركيب	كليات الجامعة	تجهيز المسارح والقاعات الكبرى بجامعة أم القرى	١٨
تخطيط ٢٠٢٦م	إنشاءات	الكلية الجامعية بالقنفذة	تأهيل وتجهيز معامل الكليات العلمية بالقنفذة	١٩
تخطيط ٢٠٢٦م	إنشاءات	الكليات الصحية	تجهيز وتأثيث مبنى معامل الكليات الصحية بالعابدية	٢٠
تخطيط ٢٠٢٦م	إنشاءات	كلية الطب	تأهيل وتجهيز معامل كلية الطب مبنى أ بالعابدية	٢١
تخطيط ٢٠٢٦م	إنشاءات	كلية الطب	تأهيل وتجهيز معامل كلية الطب مبنى ب بالعابدية	٢٢
تخطيط ٢٠٢٦م	تشغيل وصيانة	إدارة الخدمات التعليمية	تشغيل الاستديوهات التعليمية بجامعة أم القرى	٢٣



الدراسات الخاصة بمشاريع الإدارة

م	اسم الدراسة / المشروع	الجهة المستفيدة	مدة التنفيذ	الحالة
1	تأثيث وتجهيز القاعات والمراكز التعليمية بجامعة أم القرى وفروعها	جميع الكليات	6شهر ميلادية	تم الرفع لإدارة الميزانية
2	تجهيز معامل المحاكاة بكلية طب الأسنان	كلية طب الأسنان	10أشهر ميلادية	تم الرفع لإدارة الميزانية
3	تجهيز وتأثيث مبنى معامل الكليات الطبية بالمدينة الجامعية بالعابدية بجامعة أم القرى	الكليات الطبية والصحية	12شهر ميلادي	تم الرفع لإدارة الميزانية
4	تشغيل وصيانة المستشفى التعليمي بكلية طب الأسنان بجامعة أم القرى	كلية طب الأسنان	٣٦ شهرا ميلاديا	تم الرفع لإدارة الميزانية
5	توريد أجهزة للأقسام العلمية بالكلية الجامعية بالقنفذة	الكلية الجامعية بالقنفذة	6أشهر	تم الرفع لإدارة الميزانية
6	صيانة الاجهزة الطبية والمعملية لمعامل كلية الصحة العامة والمعلوماتية الصحية وكلية التمريض.	كلية الصحة العامة والمعلوماتية الصحية وكلية التمريض	٣٦ شهرا ميلاديا	تم الرفع لإدارة الميزانية
7	صيانة الاجهزة الطبية والمعملية لمعامل كلية الطب وكلية العلوم الطبية التطبيقية	كلية الطب وكلية العلوم الطبية التطبيقية	٣٦ شهرا ميلاديا	تم الرفع لإدارة الميزانية
8	صيانة الاجهزة المعملية لمعامل كلية الهندسة بجامعة أم القرى وفروعها	كلية الهندسة	٣٦ شهرا ميلاديا	تم الرفع لإدارة الميزانية
9	نظام التحكم الذكي بأجهزة البروجكتور والشاشات لمباني جامعة أم القرى	جميع الكليات	12شهر ميلادي	تم الرفع لإدارة الميزانية



إنجازات وحدة التدريب

١. الإشراف على عدد (35) طالب وطالبة من طلاب وطالبات التدريب التعاوني وتمهير في العام الميلادي ٢٠٢٥ م (على مدى خمسة فصول دراسية) من خلال تدريب متدربين تمهير بعدد (2) متدرب لمدة ستة اشهر من خلال متابعة تدريبهم وارسال كشوفات حضورهم الى عمادة شؤون طلاب بالإضافة الى متابعة تدريب ((طالبات الكليات التقنية)) (قسم الحاسب وتقنية المعلومات) بعدد (7) طالبات وكذلك تدريب ((طالبات الكلية التطبيقية)) في قسمي دبلوم برمجة وعلوم حاسب و دبلوم امن معلومات بعدد (٢٦) طالبة
٢. انطلاق مسابقة إتمام دورات الذكاء الاصطناعي (١- مبادئ الذكاء الاصطناعي - ٢- مفاهيم الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته المتقدمة) 2025\١٠\٨ م 2025\٠7\14 م والاعلان عن أسماء الفائزين وتسليم الجوائز لعدد سبعة موظفين - 2025\٠8\28
٣. المشاركة في تفعيل وتنظيم اليوم الوطني بالتعاون مع إدارة التطوع وإدارة العمل المؤسسي - 2025\٠9\25 م 21
٤. انطلاق مسابقة أفضل صورة تم التقاطها لمشاركة إدارة الخدمات التعليمية في اليوم الوطني - اعلان أسماء ثلاثة فائزين 2025\٠9\25 م
٥. المشاركة في معرض التطوع والاحتفال باليوم العالمي للتطوع بالتعاون مع إدارة العمل التطوعي والعمل المؤسسي - 2025\12\٠9 م
٦. رفع مستوى الكفاءة المهنية لموظفين إدارة الخدمات التعليمية من خلال تقديم عدد (٧) دورات تدريبية بالتعاون مع إدارة العمل التطوعي خلال عام ٢٠٢٥ م (جدول رقم ١)
٧. تحقيق التميز في خدمة العملاء ومستفيدين إدارة الخدمات التعليمية من خلال تنظيم عدد (٤) من الدورات وورش العمل لمستفيدين إدارة الخدمات التعليمية خلال عام ٢٠٢٥ م (جدول رقم ٢)
٨. تقديم خطة عمل مبادرة سفراء التطوع لعام ٢٠٢٦ م



الدورات التدريبية المقدمة خلال عام ٢٠٢٥ م

العدد	اسم المدرب	اسم الدورة	عدد الساعات التطوعية	التاريخ
١	أ.هدى الشريف	تقديم اللقاء التعريفي الأول لوحدة التدريب - مقر الزاهر	---	2025/02/10
٢	أ.ندى البدرى	تقديم ورشة عمل تحت مسمى (طرق ترشيد استهلاك الكهرباء في المكاتب والقاعات) - مقر الزاهر من ضمن مبادرة تبادل خبرات بين موظفين وموظفات إدارة الخدمات التعليمية	----	2025\02\16
٣	أ. سامية العريني	دورة تدريبية لبرنامج الاكسل ضمن برنامج رفع الكفاءة المهنية لموظفي إدارة الخدمات التعليمية - مقر الزاهر	١٥	2025/02/12-13
٤	د.شاكرا الريشي	دورة تدريبية لبرنامج الاكسل ضمن برنامج رفع الكفاءة المهنية لموظفي إدارة الخدمات التعليمية - مقر العابدية	١٥	2025/02/18-19
٥	أ. ونام محمد منشاوي	دورة ((الذكاء العاطفي)) ضمن البرنامج التطويري لرفع الكفاءة المهنية لموظفين إدارة الخدمات التعليمية - مقر الزاهر	١٥	2025/05/12-13م
٦	أ. أزهار ياسين سمكري	دورة ((المهارات الناعمة)) ضمن البرنامج التطويري لرفع الكفاءة المهنية لموظفين إدارة الخدمات التعليمية - مقر الزاهر	١٠	2025/05/18م
٧	م. وصل وصل الله القتامي	دورة ((حماية البيانات)) ضمن البرنامج التطويري لموظفين إدارة الخدمات التعليمية للعام الحالي 1446هـ - مقر العابدية	١٥	2025/07/2-1م
٨	أ.علا حسان خان	دورة ((إعداد التقارير)) ضمن البرنامج التطويري لموظفين إدارة الخدمات التعليمية - من خلال برنامج الوبيكس	١٥	2025/07/15-14م
٩	د.سعد العتيبي	دورة ((مهارة صناعة المبادرات)) - من خلال برنامج الوبيكس	١٥	2025\08\11- 12م



اللقاءات المقدمة خلال عام ٢٠٢٥ م

م	اسم المقدم	اسم اللقاء	التاريخ	عدد المستفيدين
١ -	أ.هدى الشريف	تقديم وتنظيم اللقاء التعريفي لفنيي المختبرات في كل مقرات جامعة أم القرى تحت مسمى (دور الخدمات التعليمية في جودة العمل داخل المعمل) عن طريق الويكس	2025\04\23م	٣٠
٢ -	أ.هدى الشريف	تقديم دورة (إدارة الوقت) في ثلاث لقاءات متفرقة لطالبات التدريب من الكلية التطبيقية – فرع الزاهر	2025\11\11-12م	١٠



الخطة التطويرية للعمليات بإدارة الخدمات التعليمية لعام ٢٠٢٥

م	المهمة	مسؤولية التنفيذ	فترة تنفيذ المهمة	تاريخ البدء	النماذج المستخدمة	تاريخ الانتهاء الفعلي
أولاً	التقييم					
١	مراجعة أعمال الجودة للفترة الأولى	فريق الجودة	الأسبوع الأول من الفترة الثانية	٢٠٢٤/٠٨/٠١	نموذج التقييم	٢٠٢٤/٠٨/٠٨
	التقييم وقياس الأداء					
ثانياً	التدقيق الداخلي					
٢	تحضير المدققين الداخليين	رئيس الجودة	الأسبوع الثاني من الفترة الثانية	٢٠٢٤/٠٨/١١	قائمة أسماء المدققين	٢٠٢٤/٠٨/١٣
	تنفيذ أعمال التدقيق الداخلي	فريق الجودة	الأسبوع الثالث من الفترة الثانية	٢٠٢٤/٠٨/١٨	جدول التدقيق- قوائم الفحص-تقارير التدقيق-طلبات ضبط الوثائق والسجلات-	20/08/2024



	طلبات الإجراء التصحيحي- سجل طلبات الإجراء التصحيحي- التقرير النهائي للتدقيق					
					إعداد تقرير التدقيق الداخلي	ثالثاً
٢٠٢٤/٠٨/٢٧	نموذج التقرير النهائي	٢٠٢٤/٠٨/٢٥	الأسبوع الرابع من الفترة الثانية	رئيس الجودة	كتابة التقرير النهائي للتدقيق الداخلي رفع التقرير لمدير إدارة الخدمات التعليمية	3
					إعداد دليل الخطة التشغيلية للفترة الثانية	رابعاً:
٢٠٢٤/٠٩/٣٠	الخطة التشغيلية المقترحة للفترة الثانية	٢٠٢٤/٠٩/٠١	الأسبوع الخامس	رئيس الجودة	إعداد دليل الخطة التشغيلية للأقسام والوحدات (الإصدار الثاني) رفع الخطة التشغيلية لمدير إدارة الخدمات التعليمية	٤
					الخطة الاستراتيجية للإدارة	خامساً:
٢٠٢٧		٢٠٢٤/٠٩/٠٨	الأسبوع السادس	فريق الجودة	وضع مقترح الخطة الاستراتيجية	٥



	كتيب الخطة الاستراتيجية لإدارة الخدمات التعليمية ٢٠٢٤-٢٠٢٧	٢٠٢٤/٠٩/١٠			رفع المقترح لوكيل الشؤون الأكاديمية	
		-			اعتماد الخطة من الوكالة	
		-			تنفيذ الخطة	
		-			متابعة وتنفيذ المبادرات	
		-			إعداد نتائج الخطة الاستراتيجية	
					المهام الوظيفية والأهداف	سادسا:
ديسمبر ٢٠٢٤	جدول المهام الوظيفية	٢٠٢٤/١٠/٠٨	خلال شهر أكتوبر ٢٠٢٤	فريق الجودة	صياغة المهام والأهداف للموظفين والموظفات	٦
	جدول متابعة نسب تحقيق الأهداف السنية			فريق الجودة	متابعة نسب تحقيق الأهداف لدورة الأداء الوظيفي	
					تحديث أدلة إدارة الخدمات التعليمية	سابعا:
ديسمبر ٢٠٢٤	نماذج الأدلة	٢٠٢٤/١١/٠١	خلال شهر نوفمبر	فريق الجودة	الدليل الإجرائي	٧
					دليل الجودة	
					دليل الوصف الوظيفي	
					دليل الخدمات	



					دليل الوثائق والسجلات	
					التقرير السنوي لإدارة الخدمات التعليمية	ثامناً:
الربع الأخير من كل عام	كتيب التقرير السنوي	الربع الأول من كل عام	خلال شهر ديسمبر من كل عام	فريق الجودة	إعداد ملف إنجازات الأقسام والوحدات	٨
					متابعة إنجازات الأقسام والوحدات لكل ربع سنة	
					البدء في إعداد التقرير السنوي لإدارة الخدمات التعليمية	
					الانتهاء من التقرير السنوي والخروج بالنتائج	
					مراجعة التقرير من قبل مدير إدارة الخدمات التعليمية	
					اعتماد التقرير السنوي	
					رفع التقرير لرئيس الجامعة والوكلاء	
					المراجعة الإدارية	تاسعاً:
الربع الأخير من كل عام	نموذج حصر مشاكل الأقسام	الربع الأخير من كل عام	نهاية كل عام	فريق الجودة	حصر مشاكل الأقسام والوحدات	٩
	تعميم بموعد الاجتماع				تحديد موعد اجتماع المراجعة الإدارية	



	قائمة المشاركين				قائمة المشاركين في الاجتماع	
	نموذج موضوعات المراجعة				تحديد موضوعات اجتماع المراجعة الإدارية ومناقشتها	
	بوربوينت لموضوعات الاجتماع				العرض التقديمي للموضوعات خلال الاجتماع	
	محضر الاجتماع				إعداد محضر اجتماع المراجعة الإدارية	

العوائق بإدارة الخدمات التعليمية لعام 2025 م

العوائق	تأثيره	القرار / الدعم المطلوب	نوع القرار / الدعم	المسؤول عن تقديم الدعم	الخلفية الرئيسية / التبريرات
عدم توفر المخصص المالي للمشاريع	تأخر تنفيذ أغلب المشاريع وطرحها على الرغم من الحاجة الماسة لها	تأمين مخصص مالي للمشاريع الهامة	مالي - تشغيلي	وكالة الجامعة للشؤون الأكاديمية إدارة التخطيط والميزانية إدارة المشتريات و المناقصات	توفير المخصصات المالية بما يتناسب مع المشاريع المقررة في التخطيط، لضمان تغطية الاحتياجات اللازمة.
ارتفاع في حجم الطلب على الخدمات المقدمة، دون أن يقابله توسع مماثل في الموارد	الضغط على الإمكانيات المتاحة وتأخير بعض العمليات	تأمين الموارد او لمستلزمات التعليمية لتغطية احتياجات الطلاب المتزايدة	مالي - تشغيلي	وكالة الجامعة للشؤون الأكاديمية إدارة التخطيط والميزانية إدارة المشتريات و المناقصات	توفير المخصصات المالية بما يتناسب مع المشاريع المقررة في التخطيط، لضمان تغطية الاحتياجات اللازمة.
تداخل بعض المشاريع لارتباطها مع مشاريع أخرى مثل مشاريع كلية التمريض ، حيث تعتمد بعض المشاريع المستقبلية على اكتمال مشاريع التأهيل والبنية التحتية قبل بدء تنفيذها	يؤثر على الجدول الزمني العام لإنجاز المشاريع	التنظيم و التخطيط الجيد للمشاريع والتواصل الهادف والفعال مع الجهات المعنية بالإضافة الى تحديد الصلاحيات للجهات	تنظيمي - مالي - تشغيلي	وكالة الجامعة للشؤون الأكاديمية إدارة المشاريع الكليات	لضمان تجنب التأثير السلبي على جدول الزمني لإنجاز المشاريع

العوائق بإدارة الخدمات التعليمية لعام 2025 م

العوائق	تأثيره	القرار / الدعم المطلوب	نوع القرار / الدعم	المسؤول عن تقديم الدعم	الخلفية الرئيسية / التبريرات
تقليص في الميزانية المخصصة للإدارة الخدمات التعليمية	أثر على القدرة على تنفيذ وتحسين بعض الخدمات، وتوفير الموارد اللازمة (المستلزمات التعليمية) لدعم العمليات التشغيلية بكفاءة.	تأمين ميزانية مخصصة للإدارة الخدمات التعليمية	مالي - تشغيلي	وكالة الجامعة للشؤون الأكاديمية وكيل الجامعة إدارة التخطيط والميزانية إدارة المشتريات و المناقصات	لضمان تجنب التأثير السلبي على دعم العمليات التشغيلية بكفاءة
تأخر اللجان في الترسية	عدم الاستفادة من المخصص المالي للسنة الحالية، وبناء عليه سيتم تقليص الميزانية ٢٠% من العام المقبل	التنظيم والتخطيط الجيد لإجراءات اللجان	تنظيمي	إدارة التخطيط والميزانية إدارة المشتريات و المناقصات اللجان المختصة بفحص العروض وتقديم توصيات الترسية	لضمان تجنب التأثير السلبي على دعم العمليات التشغيلية بكفاءة في ترسية المشاريع وبدء التنفيذ
عدم توفر عدد كافٍ من الكوادر الفنية المتخصصة	زادت الأعباء الوظيفية على الفريق الحالي وأثر على سرعة وجودة تقديم الخدمات.	طرح وظائف فنية متخصصة بما يتناسب مع المهام بالادارة	تنظيمي - تشغيلي	وكالة الجامعة للشؤون الأكاديمية إدارة الموارد البشرية	لتخفيف الأعباء الوظيفية على الفريق الحالي، وزيادة سرعة وجودة تقديم الخدمات للمستفيدين



منسوبو إدارة الخدمات التعليمية

م	الاسم	الجنس	الجهة
١	ياسر بن عبد الوهاب عبد الله	ذكر	حكومي
٢	حور خليل سمكري	أنثى	حكومي
٣	سعيد عبد الله المالكي	ذكر	حكومي
٤	عدي حامد الهذلي	ذكر	حكومي
٥	يوسف عبد اللطيف الحربي	ذكر	حكومي
٦	غيث سعد غيث الهاشمي الأمير	ذكر	حكومي
٧	بدر بن محمد مساعد المحمادي	ذكر	حكومي
٨	مشعل بن خليل مساعد الحربي	ذكر	حكومي
٩	يوسف بن هليل دخيل الله المطيري	ذكر	حكومي
١٠	جميله عبده محمد المكلاوي	أنثى	حكومي
١١	ساره محمد عبد الله عقاد	أنثى	حكومي
١٢	هدى فهد نصير الشريف	أنثى	حكومي
١٣	عصام عبدالرزاق صليخ ابوخماس	ذكر	حكومي
١٤	محمد ابراهيم عبد الله حنبلي	ذكر	حكومي
١٥	محمد عتيق حسن الصبحي	ذكر	حكومي
١٦	محمد ناصر منصور بنجر	ذكر	حكومي
١٧	احمد سالم عمر الجبيري	ذكر	حكومي
١٨	حامد جابر احمد الجابري	ذكر	حكومي
١٩	ريان سالم يسلم باجهوم	ذكر	حكومي
٢٠	مريم لويغي بنيان اللاهيبى	ذكر	حكومي



حكومي	ذكر	سلطان سليمان مسلم اللقماني	٢١
حكومي	أنثى	شريفة مطر موسى الزهراني	٢٢
حكومي	أنثى	فاطمة موسى مبارك مرزوق	٢٣
حكومي	أنثى	حنان عبدالوكيل عبدالحق الهاشمي	٢٤
حكومي	ذكر	رائد احمد امبارك المشايخ	٢٥
حكومي	ذكر	راضي عبد الله حسن عسيري	٢٦
حكومي	ذكر	هشام محمود عبد الله قدح	٢٧
حكومي	ذكر	خالد مرزوق حميد الهدلي	٢٨
حكومي	أنثى	منى مطلق حامد القرشي	٢٩
حكومي	ذكر	سعود بن عطية الله حسن يماني	٣٠
حكومي	أنثى	نوال بنت يحيى أحمد الزهراني	٣١
حكومي	أنثى	نسرين عبد الله حامد الخزاعي	٣٢
حكومي	أنثى	فاطمة بكر عبد الله بناني	٣٣
حكومي	أنثى	اماني محمود حسن شلصوم	٣٤
حكومي	أنثى	مشاعل موسى يحيى حدادي	٣٥
حكومي	ذكر	علوي علي محسن العطاس	٣٦
حكومي	ذكر	مختار اسماعيل موسى كلنتن	٣٧
حكومي	ذكر	تركي عبدالشكور محمد شقदार	٣٨
حكومي	أنثى	هتون معتوق احمد فلمبان	٣٩
حكومي	أنثى	نها أحمد بكر بازهير	٤٠
حكومي	أنثى	جميلة جميل بريك الفهمي	٤١



القطاعات المستفيدة من الخدمات التعليمية خلال عام ٢٠٢٥

تعددت الجهات المستفيدة من خدمات إدارة الخدمات التعليمية سواء كانت وكالات أو عمادات أو إدارات أو مراكز إدارية أو كليات أكاديمية والتي تم خدمتها من خلال القنوات المختلفة.

الكليات الأكاديمية	(الوكالات / العمادات / الإدارات / المراكز / المجالس)
الكليات الطبية :	١. وكالة الجامعة
١. كلية الطب	٢. وكالة الجامعة لتنمية الأعمال والشراكة المجتمعية
٢. كلية العلوم الطبية التطبيقية	٣. وكالة الجامعة للشؤون الأكاديمية
٣. كلية طب الأسنان	٤. وكالة الجامعة للدراسات العليا والبحث العلمي
٤. كلية الصحة العامة والمعلوماتية الصحية	٥. عمادة القبول والتسجيل
٥. كلية الصيدلة	٦. عمادة الدراسات العليا والبحوث
٦. كلية التمريض	٧. عمادة شؤون الطلاب
الكليات العلمية والهندسية :	٨. عمادة تقنية المعلومات والتعليم الإلكتروني
٧. كلية العلوم	٩. عمادة التطوير والجودة
٨. كلية الهندسة والعمارة	١٠. مكتب رئيس الجامعة
٩. كلية الحاسبات	١١. إدارة الاتصال المؤسسي
الكليات الشرعية والإدارية :	١٢. العيادة الطبية الجامعية
١٠. كلية الشريعة والدراسات الإسلامية	١٣. إدارة الموارد البشرية
١١. كلية الدعوة وأصول الدين	١٤. وحدة البحث والتطوير والابتكار
١٢. كلية الإدارة والاقتصاد	١٥. إدارة الاتصالات الإدارية
١٣. كلية الدراسات القضائية والأنظمة	١٦. إدارة المكتبات
كليات العلوم الإنسانية والتربوية :	١٧. إدارة المرافق والخدمات



<p>١٤ . كلية اللغة العربية وآدابها ١٥ . كلية التربية ١٦ . كلية العلوم الاجتماعية ١٧ . معهد اللغة العربية لغير الناطقين بها ١٨ . الكلية التطبيقية ١٩ . كلية التصميم والفنون ٢٠ . معهد اللغة الإنجليزية كليات المحافظات : ٢١ . كليات القنفذة ٢٢ . كليات الليث ٢٣ . الكلية الجامعية بالجموم ٢٤ . الكلية الجامعية بأضم</p>	<p>١٨ . إدارة الأمن والسلامة ١٩ . إدارة البعثات ٢٠ . مطبعة الجامعة ٢١ . إدارة المشاريع ٢٢ . الإدارة العامة للشؤون القانونية ٢٣ . ادارة المستودعات ٢٤ . الإدارة المالية ٢٥ . وحدة مراقبة المخزون ٢٦ . إدارة الاستثمار ٢٧ . وحدة التوعية الفكرية ٢٨ . مكتب ادارة الاستراتيجية ٢٩ . إدارة العمل التطوعي والمسؤولية المجتمعية ٣٠ . امانة مجلس الجامعة ٣١ . المجلس العلمي ٣٢ . معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة ٣٣ . معهد البحوث والدراسات والخدمات الاستشارية</p>
٥٧ جهة	الاجمالي

صور من إنجازات إدارة الخدمات التعليمية لعام ٢٠٢٥ م



العابدية - طلاب - ٢٦-٧،،.ق٤



العابدية - طالبات - ٤٧-
٩...٢_مبنى (٤٧)



العابدية - طالبات ٤٧-
٢.١. مبنى (٤٧)
الكلية الصحية



العابدية - طلاب ٢٣-٢٠٢٤، ا.ق ١ -
(٢٣)



العزیزة - طلابہ -
الـمبنى المعهد
العالی



العزیزة - طلاب-
٢١، مبنى (ط) الكلية
التطبيقية



الابدية - طلابه-١٣٣٠و -
(١٤)



العابدية - طالبات ٤٧-
٢.١- مبنى (٤٧) الكليات
الصحية



العابدية - طلاب-
٣٣...ج - (١٢)



العابدية - طلابه-١٣،١٤،١٥
- (١٤)



العابدية - طلابية - ٣٦-
٧...٤ق - (٣٦)



العبدية - طلابية - ٣٦-
٤...ق٦ - (٣٦)



العابدية - طلاب ٣٨ -
١٩...ت - (٣٨)



العابدية - طلاب ج مع.ج



العابدية - طلابية - ٣٦-
٤...ق٦ - (٣٦)



الخاتمة

في ختام هذا التقرير السنوي 2025 م الذي استعرضنا فيه إنجازات الخدمات التي تقدمها إدارة الخدمات التعليمية بجامعة أم القرى للقطاع الأكاديمي الذي يتضمن جميع الطلاب والطالبات وأعضاء هيئة التدريس والمنسوبين من إداريين وفنيين، حيث سلطنا الضوء فيه على إنجازات الأقسام والمكاتب والوحدات بالإدارة خلال العام المنصرم.

يمثل هذا التقرير السنوي للإدارة نقطة التحول الأساسية إلى عمليات تخطيط القوى العاملة والمنهجيات المثلى لتفعيل الاستخدام الأمثل لفريق العمل الذي يقوم بتقديم الخدمات التعليمية في كافة أنشطة العمل بالإدارة من تجهيز وتشغيل الفصول والقاعات الدراسية والمعامل والمختبرات والنقل والاتصال المرئي والدعم الفني من خلال فرق عمل وكوادر هندسية وفنية مؤهلة لتقديم أميز وأرقى الخدمات لكافة المستفيدين.

لقد حوى هذا التقرير السنوي لإدارة الخدمات التعليمية لعام ٢٠٢٥ م إحصائيات موثقة تمثل إنجازات لأقسامها ومكاتبها ووحداتها المختلفة كم تضمن التقرير الخطة التطويرية للإدارة لعام ٢٠٢٥، بالإضافة إلى العوائق التي تواجهها أثناء تقديم الخدمات التعليمية للمستفيدين بالجامعة، حيث نؤكد للجميع أن هذه النتائج تساهم بدرجة عالية في مضاعفة الجهود باستمرار ورسم سياسات واضحة للعمل وبشفافية عالية مع وضع آليات تنفيذها من أجل مزيد من النجاحات وتحقيق أقصى درجات الجودة والتميز في تقديم هذه الخدمات.