



# التقرير السنوي

للإدارة العامة للخدمات التعليمية  
لعام 2021م





# فهرس المحتويات

6	1. الافتتاحية
7	2. كلمة المشرف العام على الإدارة العامة للخدمات التعليمية
8	3. نبذة عن الإدارة العامة للخدمات التعليمية
9	4. الرؤية والرسالة والاهداف والقيم للإدارة العامة للخدمات التعليمية
9	الرؤية
9	الرسالة
10	الأهداف
11	قيم الإدارة
12	5. مهام الإدارة العامة للخدمات التعليمية
14	6. الهيكل التنظيمي للإدارة العامة للخدمات التعليمية
15	7. الإدارة العامة للخدمات التعليمية في ارقام
15	خدمات المستفيدين لعام 2021
16	نسبة رضا المستفيدين
17	إحصاءات البنود التي تم توفيرها للارتقاء بالبيئة التعليمية
18	التشغيل والدعم
19	8. لجان الإدارة العامة للخدمات التعليمية
19	لجنة فحص وحصر طلبات المواد الكيميائية والمستهلكات الواردة لمستودع المواد الكيميائية والتحقق من الاحتياج الفعلي
20	اللجنة الدائمة لدراسة ربيع المواد الكيميائية او اتلافها حسب الانظمة والتعليمات
21	9. منسوبا الإدارة العامة للخدمات التعليمية لعام 2021م
21	إحصائية بالقوى العاملة بالإدارة العامة للخدمات التعليمية
21	الإدارة العليا للخدمات التعليمية
22	10. مشاريع الإدارة العامة للخدمات التعليمية
22	مشاريع تشغيل وتطوير البيئة التعليمية بجامعة أم القرى

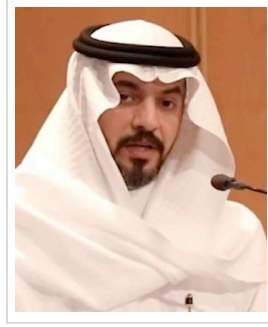
23	المشاريع المنجزة .....
24	مشاريع العقود المستمرة .....
24	مشاريع إعادة الطرح .....
25	مشاريع قيد التنفيذ .....
26	المشاريع المستقبلية .....
<b>27</b>	<b>11. القطاعات المستفيدة من الخدمات خلال العام.....</b>
<b>28</b>	<b>12. التحول الرقمي لإدارة التعليمية .....</b>
29	تطبيق إتقان للحصر والتدقيق: .....
30	تقرير الإنجازات في التحول الرقمي في الإدارة العامة للخدمات التعليمية 2021.....
30	1-مركز الصيانة .....
32	2-الفصول الدراسية .....
33	3-المعامل والمختبرات .....
<b>34</b>	<b>13.أهداف الخطة الاستراتيجية للإدارة العامة للخدمات التعليمية (2021 – 2023).....</b>
	<b>14.بناء نظام إدارة الجودة (2015 – ISO 9001) بالإدارة العامة للخدمات التعليمية والحصول على</b>
<b>35</b>	<b>شهادة الأيزو .....</b>
35	مقدمة .....
36	الحصول على شهادة الأيزو: .....
37	سياسة الجودة.....
38	الدورات التدريبية لنظام الجودة: .....
38	إحصائيات بناء نظام الجودة بالإدارة العامة للخدمات التعليمية .....
<b>41</b>	<b>15.صور من إنجازات الإدارة العامة للخدمات التعليمية.....</b>
41	معامل كلية التصاميم بفرع العزيزية.....
41	الاستديوهات الذكية في الفصول الدراسية بمقر الزاهر.....

## 1. الافتتاحية

بتوفيق من الله ومنه وكرمه تم الانتهاء من التقرير السنوي للإدارة العامة للخدمات التعليمية لعام 2021 وهذا هو الإصدار الثاني من التقارير السنوية للإدارة، حيث تم إصدار التقرير السنوي لعام 2020 من قبل، ويحتوي هذا التقرير على عدة موضوعات هامة من ضمنها التعريف بالإدارة العامة التعليمية ونشأتها ورؤيتها ورسالتها وأهدافها وقيمتها والمهام التي تقوم بها الإدارة في مجالات الخدمات التعليمية والإنجازات التي أحرزتها في هذا المجال، بالإضافة إلى نسب رضا المستفيدين من القطاعات الأكاديمية بالجامعة عن هذه الخدمات، ومن ضمن ما شمله التقرير بيانات عن مشاريع تشغيل وتطوير البيئة التعليمية بجامعة أم القرى، واحصائيات عن القطاعات المستفيدة من خدمات الإدارة خلال العام، والبرامج التدريبية المقدمة لمنسوبيها والمستفيدين من القطاعات الأخرى، ونبذة عن الإنجازات في التحول الرقمي والخطة الاستراتيجية للإدارة للأعوام (2021-2023).

إن الإدارة العامة للخدمات التعليمية تسير بخطى حثيثة منذ تأسيسها وهي تتطلع إلى مزيد من الإنجازات في تقديم الخدمات التعليمية وتطويرها من أجل رفع مستوى التحصيل الأكاديمي لدى طلاب وطالبات الجامعة، وتسهيل الخدمات التعليمية للكليات والعمادات والمعاهد التعليمية كما تتطلع الإدارة العامة للخدمات التعليمية إلى خلق بيئة تعليمية، متطورة ومتميزة داخل هذا الصرح التعليمي الكبير بما يلبي احتياجاتها وخطتها المستقبلية.

## 2. كلمة المشرف العام على الإدارة العامة للخدمات التعليمية



يمثل قطاع الخدمات التعليمية جزءاً مهماً من المنظومة التعليمية بالجامعات ويلعب الدور الأكبر والمؤثر في توفير الدعم الفني وتهيئة البيئة التعليمية المناسبة للقطاعات الأكاديمية والتجهيزات التعليمية للكليات والمراكز والعمادات المساندة والمعاهد.

إن إنشاء الإدارة العامة للخدمات التعليمية بجامعة أم القرى جاء استجابة لمتطلبات الكليات والعمادات والمعاهد التعليمية وتوحيد الجهة ذات الصلاحية لتنفيذ وتأمين الاحتياجات من المستلزمات التعليمية والأجهزة العلمية لتوفير وتهيئة البيئة الأكاديمية للطلاب والطالبات وأعضاء هيئة التدريس.

تسعى الإدارة العامة للخدمات التعليمية بالجامعة بخطى ثابتة نحو إنجاز الكثير من المهام والمسؤوليات التي تقع على عاتقها الخاصة بتوفير الأجهزة والمستلزمات التعليمية والدعم الفني للفصول الدراسية والقاعات والمعامل والمختبرات والنقل والاتصال المرئي، مع الأخذ بعين الاعتبار تطوير وتحسين هذه الخدمات باستمرار والاهتمام بجودة الأداء في تقديمها لجميع المستفيدين داخل الجامعة. وما كان لهذه الإنجازات أن تتم لولا الدعم اللامحدود الذي تحظى به الإدارة من سعادة رئيس الجامعة الأستاذ الدكتور معدي بن محمد آل مذهب والمتابعة المستمرة من سعادة وكيل الجامعة للشؤون التعليمية الدكتور عامر بن عوض الزائدي.

ختاماً نؤكد أن الإدارة العامة للخدمات التعليمية لا تدخر جهداً في تطوير منظومة العمل وتعزيز آليات أدائها والاهتمام بالتطوير والتحسين المستمر لجميع إجراءات العمليات الخاصة بتقديم الخدمات التعليمية لكافة القطاعات الأكاديمية والمستفيدين من خدماتنا من خارج الجامعة.

المشرف العام

على الإدارة العامة للخدمات التعليمية

د. خالد بن حاتم عسير المطيري

### 3. نبذة عن الإدارة العامة للخدمات التعليمية

منذ انطلاق رؤية المملكة 2030، وما انبثق عنها من برنامج التحول الوطني 2020 لتطوير عمل المؤسسات الحكومية حرصت جامعة أم القرى على تحقيق تطلعات المملكة نحو تطوير العملية الأكاديمية والبحثية في الجامعات السعودية وتحقيق الريادة العالمية من خال الارتقاء بكافة أركان العملية الأكاديمية والبحثية بالجامعة. ولما كان توفير البيئة الجامعة الداعمة والمحفزة من أهم ممكنات العمليات التعليمية وعمليات البحث العلمي قامت جامعة أم القرى بإنشاء الإدارة العامة للخدمات التعليمية بقرار معالي مدير الجامعة رقم (3902005391) وتاريخ 23/12/1439هـ نظراً للحاجة الماسة لتنظيم العمل والاستجابة لمتطلبات الكليات والمعاهد التعليمية وتوحيد الجهة ذات الصلاحية لتنفيذ وتأمين الاحتياجات والمستلزمات التعليمية بهدف الارتقاء بالبيئة التعليمية والعمل على تحقيق الاستغلال الأمثل لكافة الموارد من الأدوات المستخدمة في البيئة التعليمية و المواد الكيميائية و الأجهزة والأصول الجامعية وتحقيق العمل والتعاون المشترك مع كافة القطاعات الخدمية في الجامعة والكليات والمعاهد لإعادة دراسة الوضع الحقيقي للبنية التعليمية وتوثيقه بشكل ممنهج ليكون مرجع موحد وتكوين قاعدة بيانات موثوقة و موحدة على مستوى الجامعة لأغراض التحسين والرقابة.

كذلك دراسة كافة الاحتياجات والتركيز على خبرة المستفيدين وإشراكهم في عمليات الدراسة والتطوير للبيئة التعليمية. كما تم في وقت لاحق نقل تبعية مستودع المواد الكيميائية إلى الإدارة العامة للخدمات التعليمية مع نقل جميع موظفي المستودع إلى الإدارة بقرار معالي مدير الجامعة رقم (002005269) وتاريخ 09/05/1440هـ.

وتنطلق استراتيجية الإدارة العامة للخدمات التعليمية من تحقيق التميز المؤسسي في تقديم الخدمات والتحول الرقمي الكامل للخدمات المقدمة للمستفيدين لضمان التميز في تقديم الخدمات والحصول على أعلى نسب رضا لخدمة المستفيدين من منسوبيين وطلبة.



## 4. الرؤية والرسالة والاهداف والقيم للإدارة العامة للخدمات التعليمية



### الإدارة العامة للخدمات التعليمية

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



الرؤية

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



الرسالة

## الأهداف



الإرتقاء بالخدمات  
التعليمية

4



الاستفادة من  
موارد وممتلكات  
الجامعة

3



رفع الكفاءة  
التشغيلية  
للخدمات التعليمية  
بالجامعة

2



بناء وتطوير معايير  
بيئة تعليمية  
نموذجية بالجامعة

1



التأهيل ودعم  
المنسوبين

7



تطبيق الجودة  
الشاملة

6



التحول الرقمي  
للخدمات التعليمية  
بالجامعة

5

## قيم الإدارة



### اتقان العمل

نحرص على تحري الدقة وإنجاز العمل في دميع الخدمات المقدمة للمستفيدين بشكل كامل دون نقص وبذل الجهود لتنفيذه في الوقت المطلوب أيضاً.

2

### النزاهة والأمانة

تمسكنا بالنزاهة والأمانة دائماً ما يجذب الثقة وحسن التعامل وتحقيق نسب عالية من رضا المستفيدين.

1

### الشفافية والثقة

نلتزم بالإفصاح والوضوح في تعاملاتنا ووضع آليات عمل تضمن الجودة في كافة مراحل تقديم الخدمات.

4

### الابتكار والابداع

سنقدم حلول مبتكرة ومبدعة لتقديم بيئة متميزة وجاذبة للطالب وتحقيق التميز العالمي للجامعة.

3

### الكفاءة والفعالية

6

### التخطيط والرؤية المستقبلية

5

### التطوير والتحسين المستمر

8

### تكافؤ الفرص والعدالة والمساواة

7

## 5. مهام الإدارة العامة للخدمات التعليمية:

من أهم المهام التي تقوم بها الإدارة العامة للخدمات التعليمية ما يلي:

تجهيز وصيانة الفصول الدراسية والاستديوهات التعليمية والقاعات المساندة والمعامل والمختبرات بأحدث التقنيات والمواصفات العالمية

3

تقييم الوضع الحالي للخدمات التعليمية بالجامعة ومعرفة المستوى التشغيلي للفصول الدراسية والأجهزة والمعامل والمختبرات

2

عمل منظومة تعليمية متكاملة عن الأجهزة والمعامل والفصول الدراسية والأستوديوهات التعليمية والقاعات المساندة بالجامعة.

1

وضع خطة سنوية لتوفير وتأمين احتياجات الكليات والعمادات والمعاهد الاكاديمية 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

5

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

4

تتولى الإدارة العامة للخدمات التعليمية تحديد الطاقة الاستيعابية للمعامل والمختبرات بالجامعة للاستفادة القصوى منها بالتنسيق مع عمادة القبول والتسجيل والكليات والعمادات والمعاهد الاكاديمية المعنية

8

استحداث آليات التعاون التكاملية وإدارة أوقات تشغيل المعامل والمختبرات بالجامعة للاستفادة القصوى منها بالتنسيق مع عمادة القبول والتسجيل والكليات والعمادات والمعاهد الاكاديمية المعنية

7

وضع الأسس العامة والخطط التشغيلية لتطوير المعامل والمختبرات والمراكز البحثية والوحدات الاخرى بالجامعة

6

النظر والبت في طلبات تحويل القاعات والفصول الدراسية إلى مكاتب إدارية أو معامل بمختلف مقر الجامعة بالتنسيق مع عمادة القبول والتسجيل والادارة العامة للمشاريع ورفعها لسعادة وكيل الجامعة للشؤون التعليمية لأخذ الموافقة عليها.

11

حصر الاحتياجات التشغيلية من فنيي الصيانة الخاصة والأستوديوهات والقاعات المساندة ورفعها لسعادة وكيل الجامعة للشؤون التعليمية لتوزيعها وفق المنظومة التعليمية

10

حصر الاحتياجات اللازمة لتشغيل المعامل والمختبرات ورفعها لسعادة وكيل الجامعة للشؤون التعليمية للتنسيق مع جهات الاختصاص لتوفير هذه الوظائف ضمن الميزانية وتوزيعها وفق المنظومة التعليمية

9

التأكد من فعالية آليات التخلص الصحيح من النفايات الكيميائية والطبية والمعدية ومراجعتها بشكل دوري مع ضرورة التأكد من وجود عقود مستمرة لشركات التخلص من مثل هذه النفايات على مستوى الجامعة

14

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

13

عمل جولات ميدانية دورية لمراجعة وتقييم وضع القاعات والفصول الدراسية والمعامل والمختبرات والتأكد من استيفائها لمعايير السلامة والجودة ومتطلباتها الوطنية والدولية مع وضع آلية لها

12

إعداد خطة تشغيلية مستقبلية لتنفيذ برنامج الصيانة الوقائية للأجهزة العلمية للتقليل من الصيانة الطارئة

17

تتولى الإدارة العامة للخدمات التعليمية اعتماد الشروط والمواصفات الفنية للمشاريع والبرامج التشغيلية التعليمية المستقبلية التي ترفع من قبل الكليات والعمادات والمعاهد الأكاديمية

16

الإشراف على جميع المشاريع والبرامج التشغيلية والتعليمية بالمعامل والمختبرات والفصول الدراسية ومتابعة تنفيذ المشاريع المطروحة لصيانة الأجهزة العلمية والطبية

15

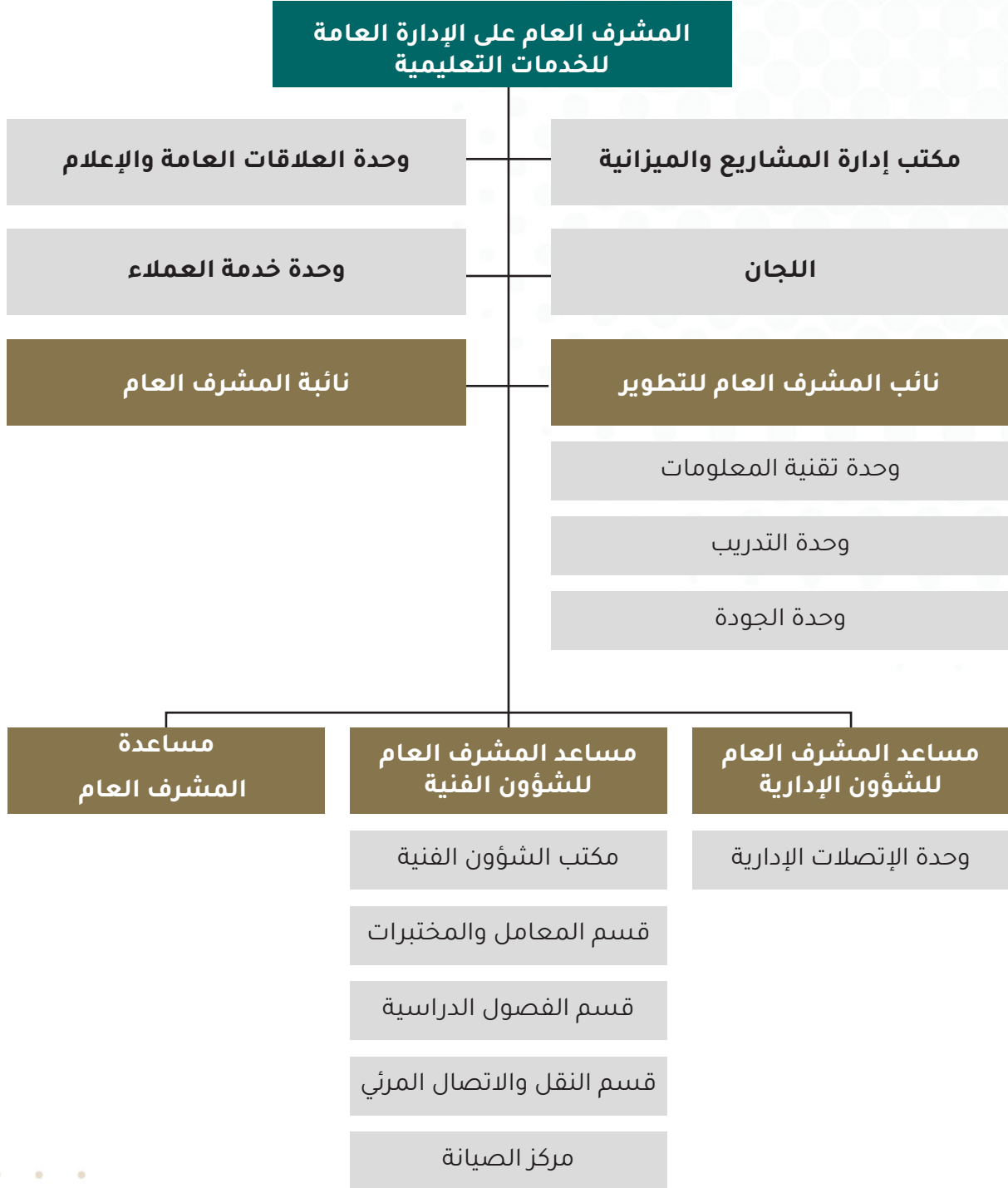
رفع تقرير سنوي عن الإدارة العامة للخدمات التعليمية لسعادة وكيل الجامعة للشؤون التعليمية

19

استقطاب الكفاءات من المهندسين والفنيين السعوديين المتخصصين في مجالي الهندسة الكهربائية وهندسة الأجهزة العلمية والطبية، وتأهيلهم للقيام بأعمال الصيانة المطلوبة وزيادة أعداد القوى البشرية بالجامعة ورفع مستواهم والحرص على تدريبهم تقنيا للرفع من مستوى كفاءتهم

18

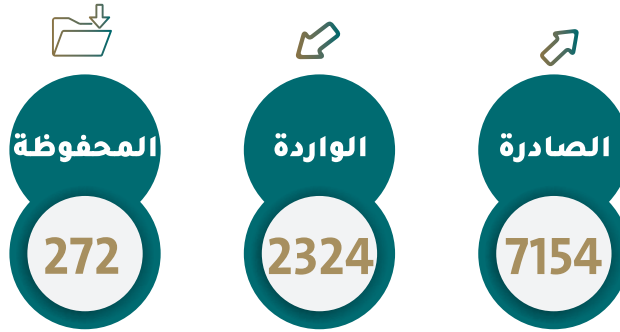
## 6. الهيكل التنظيمي للإدارة العامة للخدمات التعليمية:



## 7. الإدارة العامة للخدمات التعليمية في ارقام

### خدمات المستفيدين لعام 2021

#### عدد المعاملات



#### عدد التذاكر

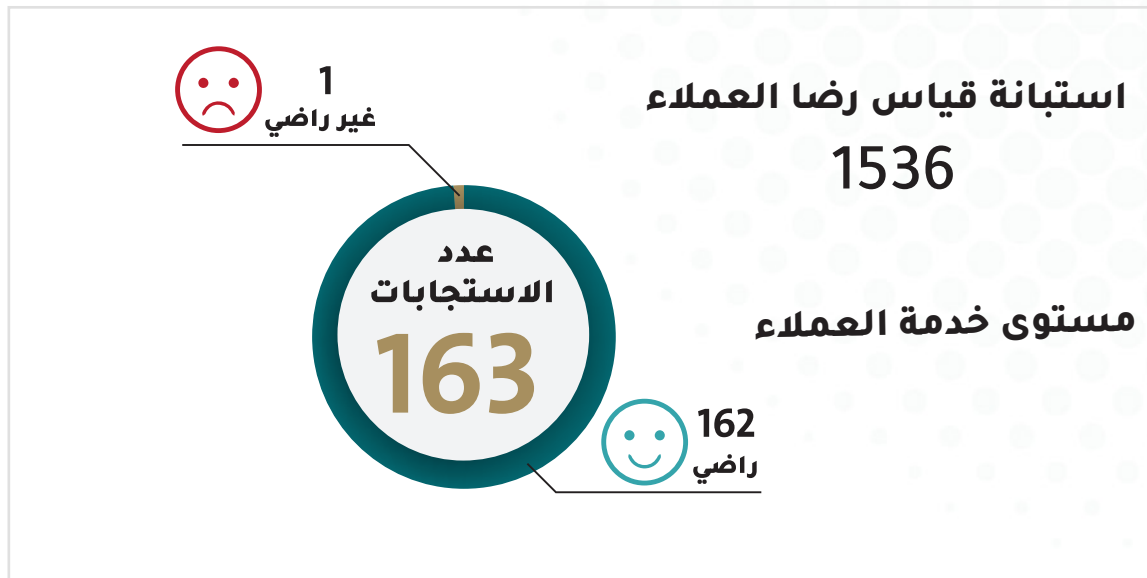


#### المحتوى الرقمي

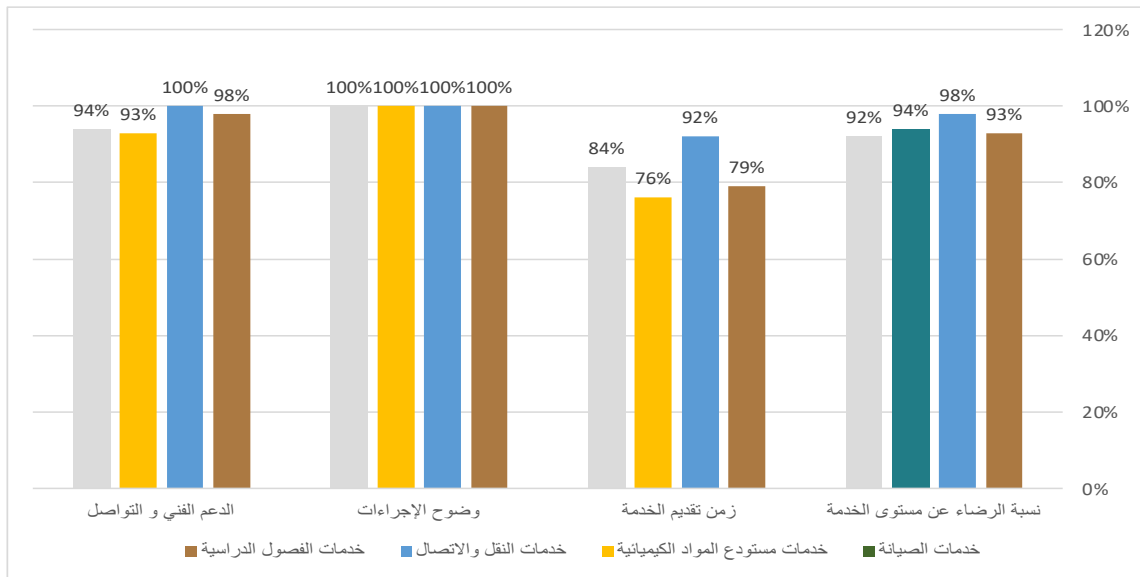


## نسبة رضا المستفيدين

يؤدي استطلاع آراء المستفيدين بعد الحصول على الخدمة والقياس الدوري لآراء المستفيدين فيما يرتبط بمستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة من الإدارة العامة للخدمات التعليمية بمثابة تغذية راجعة حقيقية عن عمل الإدارة ومؤشرا مهما للتخطيط المستقبلي وتطوير وتحسين جميع جوانب العمل بالإدارة العامة للخدمات التعليمية .



## الخدمات /المعيار





## إحصاءات بالبنود التي تم توفيرها للارتقاء بالبيئة التعليمية



طاولة تفاعلية



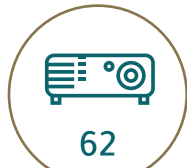
كرسي دوار  
بظهر



كرسي معمل



كرسي طالب



بروجكتور



شاشة  
تلفزيون



منصة ذكية



منصة خشبية



شاشة عرض  
متنقلة



شاشة عرض  
كهربائية



سبورة ذكية



بروجكتور  
جداري



جهاز اتصال



جهاز تصحيح  
الي



منصة صوت



سماعات  
متنوعة



سبورات  
ورقية



سبورات  
متحركة



سبورات ثابتة



ستائر فصول  
دراسية



وحدة ربط  
لاسلكي



أوراق  
التصحيح الالي

## التشغيل والدعم



45,655

قاعة

تشغيل القاعات الدراسية  
لاستقبال بث المحاضرات  
اليومية الشبكية والداخلية



37,660

محاضرة

تشغيل المحاضرات  
الدراسية



750

لقاء

تشغيل قاعات  
المناقشات والندوات  
والدورات والاجتماعات  
العلمية



495

محاضرة

تشغيل المحاضرات  
الدراسية اليومية على  
برنامج  
WEBEX



350

محاضرة

تشغيل قاعات لبرنامج  
التعليم الموازي المدفوع  
للدراستات العليا عبر  
برنامج  
WEBEX



480

محاضرة

تشغيل قاعات لبرنامج  
التعليم الموازي المدفوع  
للدراستات العليا عبر  
برنامج  
WEBEX



950

لقاء

تشغيل وتسجيل  
المناقشات والدورات  
والندوات والاجتماعات  
العلمية

## 8. لجان الإدارة العامة للخدمات التعليمية

فيما يلي عرض وبيان للجان المرتبطة بعمل الإدارة العامة للخدمات التعليمية:

### لجنة فحص وحصر طلبات المواد الكيميائية والمستهلكات الواردة لمستودع المواد الكيميائية والتحقق من الاحتياج الفعلي

المسؤول: المشرف العام على الإدارة العامة للخدمات التعليمية

1

#### التخصص:

2

1. جمع الأصناف الواردة من طلبات الكليات وفروع الجامعة
2. التدقيق العلمي للأصناف الواردة تفاديا لتكرار البنود
3. تدقيق الكميات المطلوبة والتأكد من الاحتياج الفعلي
4. التنسيق بين احتياجات الكليات المختلفة من طلبات المواد الكيميائية والمستهلكات العلمية بالمعامل والمختبرات بما يكفل الاستخدام الأمثل للمتوفر منها
5. اعداد بيان بالأصناف المطلوبة حسب متطلبات كراسة منافسة الشراء

#### الإنجازات:

3

1. اعتماد آلية موحدة لتحديد أولوية تأمين الاحتياجات العلمية في ضوء ما يرد من الكليات
2. اعتماد ملف التوريدات وتعميمه على كليات الجامعة وفروعها
3. تأمين الاحتياجات الخاصة لمستشفى الأسنان التعليمي بكلية طب الاسنان
4. تأمين طلبات كلية التمريض
5. تأمين طلبات كلية الصحة العامة والصحة المعلوماتية
6. تأمين طلبات كلية الصيدلة
7. تأمين طلبات كلية العلوم الطبية التطبيقية
8. تأمين طلبات كلية الطب
9. تأمين طلبات قسم العلوم الاساسية بالكلية الجامعية بأضم
10. تأمين طلبات كلية العلوم التطبيقية
11. تأمين طلبات قسم الكيمياء وشعبة الاحياء وقسم الفيزياء بالكلية الجامعية بالقنفذة
12. تأمين طلبات قسم الكيمياء بالكلية الجامعية بالليث
13. مناقشة احتياجات قسم الهندسة الميكانيكية بكلية الهندسة والعمارة الإسلامية
14. مناقشة طلبات كلية الطب بالكلية الجامعية بالقنفذة
15. مناقشة طلبات عمادة السنة الاولى المشتركة
16. مناقشة احتياجات معامل التشريح بقسم التشريح بكلية الطب من العينات التعليمية التشريحية - جثث بشرية

## اللجنة الدائمة لدراسة رجع المواد الكيميائية او اتلافها حسب الانظمة والتعليمات

1

**المسؤول: نائبة المشرف العام على الإدارة العامة للخدمات التعليمية - شطر الطالبات**

2

### التخصص:

1. وضع الية وضوابط واضحة لقبول ارجاع أصناف وكميات المواد الكيميائية الى المستودع.
2. وضع الية لتصنيف المواد الكيميائية الراكدة او المكدسة.
3. دراسة كميات الأصناف الواردة من رجع الكيماويات والإفادة حسب توفر المساحات التخزينية.
4. دراسة الطبيعة الكيميائية للأصناف الواردة من الرجيع من حيث الخطورة والسمية وقابلية الاشتعال.
5. الكشف عن رجع الكيماويات المجهولة بالتعاون مع الأقسام العلمية والطبية.
6. اعداد بيان بالأصناف الرجيع للمستودع اذا كانت صالحة للاستعمال او الاتلاف.

3

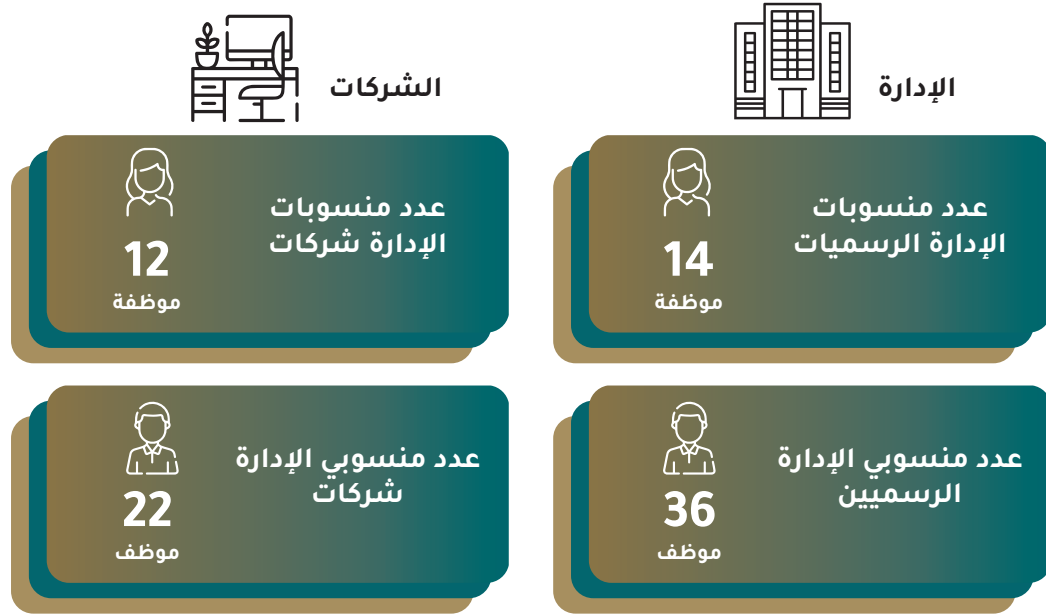
### الإنجازات:

1. وضع آلية إجراء الفحص للمواد الكيميائية المكدسة والغير مستخدمة ووضع خطوات الفحص لأخذ القرار عليها من حيث الإتلاف في مستودع المواد الكيميائية
2. اعتماد آلية وضوابط قبول إرجاع اصناف وكميات المواد الكيميائية من الكليات المستفيدة الى مستودع المواد الكيميائية
3. توفير دواليب مقاومة للحريق ودواليب مقاومة للتآكل في مستودع المواد الكيميائية
4. توفير مستلزمات وأدوات السلامة لموظفي مستودع المواد الكيميائية
5. جرد المواد الكيميائية في مستودع المواد الكيميائية
6. اعداد بيان رجيع المواد الكيميائية بمعامل الكلية الجامعية بأضم/قسم العلوم الاساسية
7. اعداد بيان رجيع المواد الكيميائية بمعامل كلية الطب بالقنفذة
8. اعداد بيان رجيع المواد الكيميائية بمعامل قسم الكيمياء بالكلية الجامعية بالليث
9. اعداد بيان رجيع المواد الكيميائية بمعامل كلية الصحة العامة والمعلوماتية الصحية
10. اعداد بيان بالمواد التالفة في مستودع المواد الكيميائية
11. اعداد بيان رجيع المواد الكيميائية بمعامل كلية التصاميم والفنون بالعزيرية
12. اعداد بيان رجيع المواد الكيميائية بمعامل كلية الطب
13. اعداد بيان رجيع المواد الكيميائية من عمادة السنة الاولى المشتركة
14. اعداد بيان رجيع المواد الكيميائية بمعامل كلية العلوم التطبيقية

## 9. منسوبوا الإدارة العامة للخدمات التعليمية لعام 2021م

يعد العنصر البشري من أكاديميين وموظفين وإداريين وفنيين من أهم العناصر الفاعلة في الإدارة العامة للخدمات التعليمية؛ حيث يُسخر هذا العنصر جُل اهتمامه لتوفير البيئة التعليمية المناسبة بكافة الفصول والقاعات الدراسية والمعامل والمختبرات والنقل والإتصال المرئي، كما يسعى لتقديم الدعم المناسب للأقسام والوحدات لتحقيق الأهداف المرجوة التي تتطلع إليها الإدارة لمزيد من العطاء والتطوير. فيما يلي إحصائية بالقوى العاملة بالإدارة ومسؤولي الإدارة العليا للخدمات التعليمية:

### إحصائية بالقوى العاملة بالإدارة العامة للخدمات التعليمية



### الإدارة العليا للخدمات التعليمية

المسمى الوظيفي	الاسم
أستاذ مساعد	د. خالد حاتم عسير المطيري (المشرف العام)
أستاذ مساعد	د. رياض بن عدنان عبد الرحمن الميمني (نائب المشرف العام للتطوير)
أستاذ مساعد	د. أروي واصل حامد الحربي (نائبة المشرف العام لشطر الطالبات)

## 10. مشاريع الإدارة العامة للخدمات التعليمية مشاريع تشغيل وتطوير البيئة التعليمية بجامعة أم القرى



تعرض الجداول التالية قائمة بالمشاريع المرتبطة بعمل الإدارة العامة للخدمات التعليمية سواء كانت مشاريع منفذة، أو منجزة، أو مشاريع العقود المستمرة، أو مستقبلية أو في مرحلة الطرح أو في مرحلة إعادة الطرح

## المشاريع المنجزة

م	اسم المشروع	الجهة المستفيدة	نوع المشروع	الحالة
1	تأمين وتوريد غازات متنوعة للمعامل والمختبرات بجامعة أم القرى	الإدارة العامة للخدمات التعليمية	توريد	تم الانجاز
2	تأمين وتوريد احتياجات معامل كلية التصميم من الأجهزة والمعدات والأدوات والمستهلكات والأثاث المكتبي	كلية التصميم والفنون	مشروع متكامل	تم الانجاز
3	تأمين مواد تعقيم للمعامل والمختبرات والفصول الدراسية لجامعة أم القرى وفروعها	الإدارة العامة للخدمات التعليمية	توريد	تم الانجاز
4	تأمين وتوريد المواد الكيميائية التعليمية لمستودع المواد الكيميائية بجامعة أم القرى	الكلية العلمية والطبية بالجامعة	توريد	تم الإنجاز
5	تأمين وتوريد أجهزة تصحيح آلي وملحقاته بجامعة أم القرى وفروعها	الإدارة العامة للخدمات التعليمية	توريد	تم الانجاز
6	تأمين ورق إجابات الاختبارات لأجهزة التصحيح الآلي بالجامعة وفروعها	الإدارة العامة للخدمات التعليمية	توريد	تم الانجاز
7	تأمين وتوريد الاحتياجات للأستوديوهات التعليمية	الإدارة العامة للخدمات التعليمية	توريد	تم الانجاز
8	مستلزمات للوقاية من جائحة كورونا للمركز الطبي التعليمي للأسنان	كلية طب الأسنان	توريد	تم الانجاز
9	تأمين وتوريد أدوات وقائية ومستلزمات سلامة لمستودع الكيماويات	إدارة المستودعات	توريد	تم الإنجاز
10	تأمين الاحتياجات الخاصة لمستشفى الاسنان التعليمي	كلية طب الاسنان	توريد	تم الإنجاز
11	تأمين احتياجات ومستلزمات كلية الصحة العامة وكلية العلوم التطبيقية وقسم العلوم الأساسية بالكلية الجامعية بأضم	كلية الصحة العامة + كلية العلوم التطبيقية + الكلية الجامعية + بأضم	توريد	تم الإنجاز
12	تأمين احتياجات قسم العلاج الطبيعي بكلية العلوم الطبية التطبيقية	كلية العلوم الطبية التطبيقية	توريد	تم الإنجاز
13	توريد وتركيب معامل مركز اللغة الإنجليزية بجامعة أم القرى	مركز اللغة الانجليزية	مشروع متكامل	تم الانجاز

## مشاريع العقود المستمرة

م	اسم المشروع	الجهة المستفيدة	نوع المشروع	الحالة
1	تشغيل عيادات المستشفى التعليمي والنظافة لكلية طب الاسنان	كلية طب الاسنان	تشغيل وصيانة	عقد مستمر
2	صيانة وتشغيل الفصول الدراسية والمراكز التعليمية	الإدارة العامة للخدمات التعليمية	تشغيل وصيانة	عقد مستمر
3	تشغيل وصيانة أنظمة التخزين والتصريف والامن والسلامة الوقائية لمخازن المواد الكيميائية	مستودع المواد الكيميائية	تشغيل وصيانة	عقد مستمر
4	تشغيل وصيانة الفصول الذكية والدوائر التلفزيونية بالجامعة وفروعها	الإدارة العامة للخدمات التعليمية	تشغيل وصيانة	عقد مستمر
5	تشغيل وصيانة مركز المحاكاة الطبي والمعامل الدراسية بكلية الطب بالعابدية والقنفذة	كلية الطب وفروعها	تشغيل وصيانة	عقد مستمر
6	اصلاح وصيانة ومعدات المعامل والعيادات المتنقلة وسيارة الإسعاف لكلية طب الاسنان	كلية طب الاسنان	تشغيل وصيانة	عقد مستمر
7	صيانة الأجهزة والمعدات ومعامل المحاكاة لكلية طب الاسنان .	كلية طب الاسنان	تشغيل وصيانة	عقد مستمر

## مشاريع إعادة الطرح

م	اسم المشروع	الجهة المستفيدة	نوع المشروع	الحالة
1	تأمين الاحتياجات الطبية التعليمية لمعامل كلية التمريض وكلية العلوم الطبية التطبيقية	كلية التمريض + كلية العلوم الطبية التطبيقية	توريد	إعادة طرح
2	تأمين الاحتياجات الطبية التعليمية لمعامل كليتي الطب والصيدلة	كلية الطب + كلية الصيدلة	توريد	إعادة طرح



## مشاريع قيد التنفيذ

م	اسم المشروع	الجهة المستفيدة	نوع المشروع	الحالة
1	تأمين وتوريد أجهزة ومعدات وأدوات ومستهلكات واثاث مكثي ووسائل تعليمية لكلية التربية	كلية التربية	مشروع متكامل	قيد التنفيذ
2	صيانة شبكة الرصد البيئي والمناخي ومعامل قسم البحوث البيئية والصحية بمعهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة بجامعة أم القرى	معامل قسم البحوث البيئية	صيانة	قيد التنفيذ
3	تأمين الاحتياجات التعليمية بالفصول الدراسية بجامعة ام القرى وفروعها	الإدارة العامة للخدمات التعليمية	توريد	قيد التنفيذ
4	صيانة الاجهزة الهندسية بالكليات الهندسية بجامعة أم القرى وفروعها	كلية الهندسة والعمارة الإسلامية بالجامعة وفروعها	صيانة	قيد التنفيذ
5	تجهيز وتنفيذ معامل الاختبارات الالكترونية بجامعة ام القرى	عمادة التعلم الالكتروني	مشروع متكامل	قيد التنفيذ
6	تجهيز معامل الحاسب الالي بمعامل عمادة السنة المشتركة	عمادة السنة الأولى المشتركة	مشروع متكامل	قيد التنفيذ
7	مشروع حصر الفراغات الخاصة بالخدمات التعليمية	الإدارة العامة للخدمات التعليمية	مشروع داخلي	قيد التنفيذ
8	مشروع تطوير منهجية ادارة المشاريع	الإدارة العامة للخدمات التعليمية	مشروع داخلي	قيد التنفيذ
9	مشروع تطوير اللوحات الذكية	الإدارة العامة للخدمات التعليمية	مشروع داخلي	قيد التنفيذ
10	تأمين مستهلكات وأجهزة معملية للكليات الجامعية بالقنفذة والليث	الكلية الجامعية بالقنفذة- الكلية الجامعية بالليث	توريد	قيد التنفيذ
11	تأمين احتياجات ومستلزمات معملية لكلية الطب بالقنفذة بجامعة ام القرى	كلية الطب بالقنفذة	توريد	قيد التنفيذ
12	توريد أدوات وتجهيزات الأستوديوهات التعليمية بجامعة ام القرى	الإدارة العامة للخدمات التعليمية	توريد	قيد التنفيذ

## المشاريع المستقبلية

م	اسم المشروع	الجهة المستفيدة	نوع المشروع	الحالة
1	تجهيز البنية التقنية لقاعة الجفالي 3	شطر الطالبات بالزاهر	مشروع متكامل	مشاريع مستقبلية
2	مشروع تأهيل وتجهيز مدرجات كلية طب الاسنان	كلية طب الاسنان	مشروع متكامل	مشاريع مستقبلية
3	مشروع صيانة أجهزة الطبية كلية الصيدلة بجامعة أم القرى	كلية الصيدلة	صيانة	مشاريع مستقبلية
4	تأمين وتوريد أجهزة لمعامل كلية العلوم الصحية بالليث	كلية العلوم الصحية	توريد	مشاريع مستقبلية
5	تجهيز مركز المحاكاة لمركز العيادات الطبية التخصصية	كلية الطب	مشروع متكامل	مشاريع مستقبلية
6	التخلص من النفايات الطبية والحيوية والكيميائية	الكلية الطبية والعلمية بالجامعة	صيانة	مشاريع مستقبلية
7	تأمين وتجهيز المتطلبات الخاصة بالعملية التعليمية للقاعات الدراسية بفرع القنفذة	الكلية الجامعية بالقنفذة	توريد	مشاريع مستقبلية
8	مشروع تأمين وتوريد معدة نقل مخصصة لنقل المواد الكيميائية	مستودع المواد الكيميائية	توريد	مشاريع مستقبلية
9	تأثيث وتجهيز معامل قسم الفيزياء بالكلية الجامعية بفرع الليث جامعة أم القرى	الكلية الجامعية بالليث	مشروع متكامل	مشاريع مستقبلية
10	مشروع تأهيل وتجهيز معامل كلية الهندسة (المرحلة الأولى) بجامعة أم القرى	كلية الهندسة بالليث	مشروع متكامل	مشاريع مستقبلية
11	تأمين وتوريد وتركيب أجهزة معامل الأقسام العلمية ( الفيزياء , الكيمياء - الاحياء ) بالكلية الجامعية بالقنفذة	الكلية الجامعية بالقنفذة	توريد	مشاريع مستقبلية
12	تجهيز وتأثيث القاعات والمراكز التعليمية بجامعة ام القرى وفروعها	الإدارة العامة للخدمات التعليمية	مشروع متكامل	مشاريع مستقبلية
13	تأمين وتوريد وتركيب أجهزة معامل الأقسام العلمية ( الفيزياء , الكيمياء - الاحياء ) بالكلية الجامعية بالجموم	الكلية الجامعية بالجموم	مشروع متكامل	مشاريع مستقبلية
14	صيانة أجهزة معامل كليات العلوم الصحية بجامعة ام القرى وفروعها	كليات العلوم الصحية بالجامعة	صيانة	مشاريع مستقبلية
15	صيانة الأجهزة الطبية والمعملية لمعامل ومختبرات كليات الطب وكليات العلوم الطبية بجامعة ام القرى وفروعها	كلية الطب +كلية العلوم الطبية	صيانة	مشاريع مستقبلية
16	صيانة أجهزة معامل اقسام العلوم الأساسية بالكليات الجامعية وكلية العلوم بجامعة ام القرى وفروعها	كلية العلوم الأساسية + كلية العلوم	صيانة	مشاريع مستقبلية
17	تشغيل وصيانة المعامل البحثية للكليات الطبية بمكة المكرمة	كلية الطب	تشغيل وصيانة	مشاريع مستقبلية
18	تشغيل وصيانة المختبر المركزي بالجامعة	كلية الطب	تشغيل وصيانة	مشاريع مستقبلية
19	مشروع لتجهيز وتأثيث وتهئية معامل الحاسب الألي بجامعة ام القرى وفروعها	الإدارة العامة للخدمات التعليمية	مشروع متكامل	مشاريع مستقبلية

## 11. القطاعات المستفيدة من الخدمات خلال العام

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

### الكليات

### (الوكالات / العمادات / الإدارات / المراكز الإدارية)

1. كلية الشريعة والدراسات الإسلامية
2. كلية الدعوة واصلول الدين
3. المعهد العالي للأمر بالمعروف والنهي عن المنكر
4. كلية إدارة الاعمال
5. كلية الدراسات القضائية والأنظمة
6. كلية العلوم الاقتصادية والمالية الإسلامية
7. كلية العلوم التطبيقية
8. الهندسة والعمارة الإسلامية
9. كلية الحاسب الآلي ونظم المعلومات
10. كلية الطب
11. كلية العلوم الطبية التطبيقية
12. كلية طب الاسنان
13. كلية الصحة العامة والمعلوماتية
14. كلية الصيدلة
15. كلية التمريض
16. كلية اللغة العربية
17. كلية التربية
18. كلية العلوم الاجتماعية
19. معهد اللغة العربية لغير الناطقين بها
20. كلية خدمة المجتمع والتعليم المستمر
21. كلية المجتمع بمكة المكرمة
22. كلية التصميم والفنون
23. مركز اللغة الإنجليزية
24. الكلية الجامعية بالجموم
25. الكلية الجامعية بالقنفذة
26. كلية الطب بالقنفذة
27. كلية الحاسب الآلي بالقنفذة
28. كلية العلوم الصحية بالقنفذة
29. كلية الهندسة بالقنفذة
30. كلية الجامعية بالليث
31. كلية العلوم الصحية بالليث
32. كلية الهندسة بالليث
33. كلية الحاسب الآلي بالليث
34. الكلية الجامعية بأضم

1. وكالة الجامعة
2. وكالة الجامعة لشؤون الطالبات
3. وكالة الجامعة للابتكار وقيادة الاعمال
4. وكالة الجامعة للشؤون التعليمية
5. وكالة الجامعة للدراسات العليا والبحث العلمي
6. عمادة القبول والتسجيل
7. عمادة الدراسات العليا
8. عمادة شؤون الطلاب
9. عمادة السنة الأولى المشتركة
10. عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد
11. عمادة شؤون المكتبات
12. عمادة شؤون أعضاء هيئة التدريس والموظفين
13. عمادة البحث العلمي
14. الجامعة للدراسات العليا والبحث العلمي.
15. عمادة تقنية المعلومات
16. عمادة التطوير الجامعي والجودة النوعية
17. مكتب رئيس الجامعة
18. إدارة الاستثمار
19. مكتب إدارة المبادرات وتحقيق الرؤية
20. الإدارة العامة للتحويل الرقمي
21. الإدارة العامة للاتصال المؤسسي
22. إدارة العلاقات العامة
23. الإدارة المالية
24. إدارة البعثات
25. إدارة الأمن الجامعي
26. إدارة المرافق والخدمات
27. المركز الطبي الجامعي
28. المركز الإعلامي

62 قطاع

المجموع

## 12. التحول الرقمي لإدارة التعليم :

تماشياً مع رؤية المملكة 2030، والخطة الاستراتيجية للجامعة فقد بادرت الإدارة العامة للخدمات التعليمية في ابتكار نماذج عمل جديدة ونوعية في آليات تقديمها للخدمات والسعي وراء رضا المستفيدين من خلال وضع خطة استراتيجية واضحة للإدارة. تعتمد اعتماداً كلياً على التحول الرقمي لكافة الأعمال بالإدارة و كافة الخدمات المقدمة من خلال منظومة الكترونية موحدة تحت أسم "اتقان" و التي تم تنفيذ المرحلة الأولى منها خلال عام 2020 و تعتمد على بناء قواعد بيانات مركزية

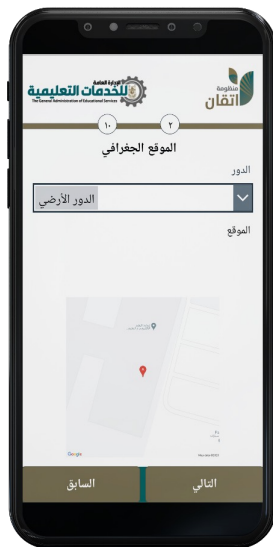


متكاملة عن كافة الخدمات التعليمية و ما تشملها من معدات و مستلزمات تعليمية، وكذلك إعادة إتاحة البيانات من خلال المنظومة إلى كافة المستفيدين من المنسويين و الإدارة العليا وفق الصلاحيات الممنوحة وتحقيق مبدأ المشاركة الإلكترونية حيث تم الحصر و التدقيق على ما يزيد عن 30% من الخدمات خلال عام 2021م.



## تطبيق إتقان للحصر والتدقيق:

تطبيق يعمل على تسهيل حصر محتويات القاعات الدراسية والمعامل في جامعة أم القرى وتسجيل احتياجات كل قاعة من المستلزمات التعليمية. كما يسمح التطبيق لفريق العمل تقييم حالة القاعة والأجهزة الموجودة ويُسهل التطبيق توثيق وارشفة حالة الغرفة بالتقاط صور حية من الموقع وتسجيل الموقع الجغرافي.



# تقرير الإنجازات في التحول الرقمي في الإدارة العامة للخدمات التعليمية 2021 1-مركز الصيانة

## نوع الإنجاز - البلاغات حجم الانجاز

360	1	بروجكتور
163	2	جهاز اتصال
118	3	شاشات التليفزيونية
114	4	صوتيات
132	5	تمديدات
47	6	سبورات عادية
33	7	سبورات الذكية
40	8	ستائر عرض
17	9	منصة الكترونية
118	10	مستلزمات تعليمية
30	11	جهاز تصحيح آلي
102	12	أجهزة ومعدات طبية

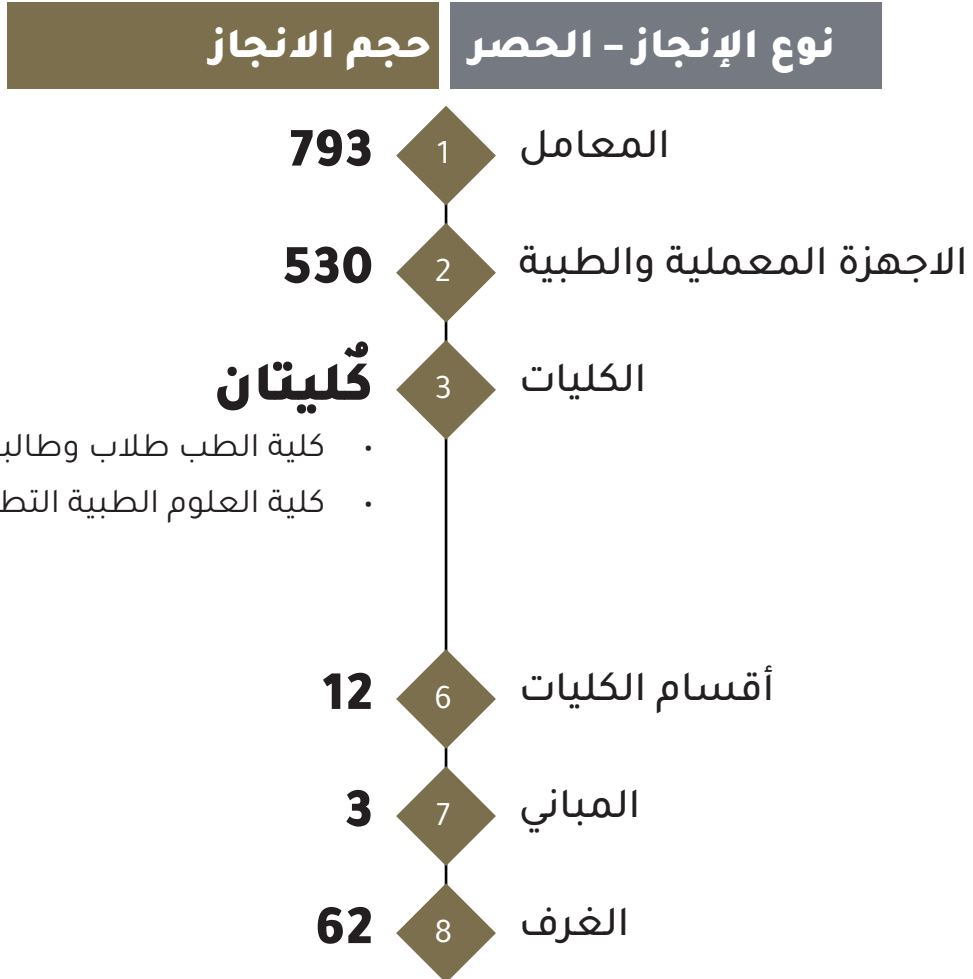
نوع الإنجاز - التذاكر	حجم الانجاز
أضم	14
الجموم	44
الزاهر	356
الششة	73
العابدية	539
العزيزية	91
القنفذة	88
الليث	15
ربيع ذاخر	54

## 2-الفصول الدراسية

نوع الإنجاز - الحصر	حجم الانجاز
القاعات	1,083
الكراسي	78,516
البروجكتر	1,243
المنصات	171
الشاشات	1,133
السبورات	1,769
السماعات	1,480
المايكات	963
الصوتيات	348
أجهزة الاتصال المرئي	219
أجهزة التصحيح الآلي	12
موزع الإشارة	2,650



## 3- المعامل والمختبرات



## 13. أهداف الخطة الاستراتيجية للإدارة العامة للخدمات التعليمية (2021 – 2023)

### الأهداف الاستراتيجية للخطة

بناء وتطوير معايير بيئة تعليمية نموذجية بالجامعة

الأهداف الفرعية : 2      المبادرات: 7      المؤشرات: 3

1

رفع الكفاءة التشغيلية للخدمات التعليمية بالجامعة

الأهداف الفرعية : 5      المبادرات: 10      المؤشرات: 6

2

الإستفادة من موارد وممتلكات الجامعة

الأهداف الفرعية : 3      المبادرات: 8      المؤشرات: 6

3

الارتقاء بالخدمات التعليمية

الأهداف الفرعية : 3      المبادرات: 8      المؤشرات: 4

4

التحول الرقمي للخدمات التعليمية بالجامعة

الأهداف الفرعية : 3      المبادرات: 6      المؤشرات: 3

5

تطبيق الجودة الشاملة

الأهداف الفرعية : 2      المبادرات: 5      المؤشرات: 2

6

التأهيل وعدم المنسويين

الأهداف الفرعية : 2      المبادرات: 5      المؤشرات: 4

7

# 14. بناء نظام إدارة الجودة (ISO 9001 – 2015) بالإدارة العامة للخدمات التعليمية والحصول على شهادة الأيزو:



## مقدمة

في إطار تحقيق أهداف رؤية المملكة 2030 الطموحة بما ينسجم مع رؤية وأهداف جامعة أم القرى تؤكد الإدارة العامة للخدمات التعليمية على تعزيز أهداف وكالة الجامعة للشؤون التعليمية من خلال الارتقاء بجودة الخدمات والأنشطة المقدمة لتوفير بيئة تعليمية متميزة تلبي الاحتياجات والتطلعات المستقبلية للطلاب وأعضاء هيئة التدريس

ويتحقق ذلك من خلال استقطاب الكوادر البشرية المؤهلة وتحسين بيئة العمل وتعزيز التدريب والتطوير في الأنشطة المتنوعة والعمل على التحول الرقمي واستقطاب التقنيات الحديثة والتطوير المستمر لتحسين الأداء

وتتعهد الإدارة بالالتزام في التحسين المستمر لسياساتها الإدارية بتطبيق أنظمة إدارة الجودة طبقاً لمواصفات القياس الدولية ISO9001:2015 إضافة إلى المراجعة الدورية لأهداف الجودة لضمان وتوكيد النظام بفاعلية

تعد شهادة منظمة المقاييس الدولية ISO 9001:2015 من الاعتمادات العريقة والتميزة عالمياً؛ إذ تقدم خدمة التقييم والاعتماد للعديد المنشآت على مستوى العالم وهي منظمة غير حكومية توجد في جنيف، ولا تهدف للربح، وتعمل على رفع المستويات القياسية ووضع المعايير والأسس والاختبارات ومنح الشهادات المتعلقة؛ بهدف تحقيق أفضل مبادئ ومعايير الجودة في الإدارة والإنتاج والتعامل مع الشركاء كافة، ولا تمنح شهادة "الأيزو" للمؤسسات والمنظمات والشركات إلا طبقاً لمعايير عالمية محددة

## الحصول على شهادة الأيزو:



حصلت الإدارة العامة للخدمات التعليمية في تاريخ 20-07-2021م على إنجاز متمثل في شهادة ISO9001:2015 الصادرة من منظمة المقاييس الدولية لتطبيق نظام إدارة الجودة في جميع الأنشطة والعمليات الحيوية الرئيسية للإدارة ويشمل جميع الخدمات التي تقدمها الإدارة لكافة كليات وأقسام الجامعة، من خلال تقديم خدمات التجهيز والصيانة للقاعات الدراسية، المعامل والمختبرات والنقل والاتصال المرئي لجميع الكليات بجامعة أم القرى

جاء ذلك بعد تقييم شامل ومفصل ودقيق لجميع الإجراءات التي تتبعها الإدارة، ومقارنتها مع معايير الجودة المعتمدة عالمياً، وذلك من خلال إعداد برامج التقييم وفق مراحل متعددة كتحليل الفجوة، التي تُعنى بتحديد فريق للجودة في كل قسم. كما تضمنت عقد دورات تدريبية لتدريب المنسوبين على متطلبات نظام إدارة الجودة، وإنشاء نظام للجودة ومراجعتها وتفعيله واعداد الأدلة والسياسات والإجراءات لكافة الأقسام داخل الإدارة

## سياسة الجودة



**Quality Policy**

In the context of achieving the goals of the Kingdom's ambitious 2030 vision and in line with the vision and goals of Umm Al-Qura University, the General Administration of Educational Services, emphasizes the promotion of goals of the university's Vice Presidency for Educational Affairs by meeting the quality of services and activities provided to provide a distinct educational environment that meets the future needs and aspirations of its male and female students and Faculty Members.

This is achieved through attracting qualified human calibers, improving the work environment, enhancing training and development in various activities, working on digital transformation, attracting modern technologies, and continuous development to improve performance.

The administration undertakes to commit to the continuous improvement of its administrative policies by implementing quality management systems in accordance with international standard specifications, ISO9001: 2015, in addition to periodic review of quality goals, to ensure effective conformity of the system

The General Administration of Educational Services Supervisor  
Dr. Khaled Almotairi

الإدارة العامة  
للخدمات التعليمية  
The General Administration of Educational Services

**سياسة الجودة**

في إطار تحقيق أهداف رؤية المملكة 2030 الطموحة بما يتسجم مع رؤية وأهداف جامعة أم القرى تؤكد الإدارة العامة للخدمات التعليمية على تعزيز أهداف وكالة الجامعة للشؤون التعليمية من خلال الارتقاء بجودة الخدمات والأنشطة المقدمة لتوفير بيئة تعليمية متميزة تلبى الاحتياجات والتطلعات المستقبلية للطلاب والطالبات وأعضاء هيئة التدريس.

ويتحقق ذلك من خلال استقطاب الكوادر البشرية المؤهلة وتحسين بيئة العمل وتعزيز التدريب والتطوير في الأنشطة المتنوعة والعمل على التحول الرقمي واستقطاب التقنيات الحديثة والتطوير المستمر لتحسين الأداء.

وتعهد الإدارة بالالتزام في التحسين المستمر لسياساتها الإدارية بتطبيق أنظمة إدارة الجودة طبقاً لمواصفات القياس الدولية ISO9001:2015 إضافة إلى المراجعة الدورية لأهداف الجودة، لضمان وتوحيد النظام بفاعلية.

المشرف العام على الإدارة العامة للخدمات التعليمية  
د. خالد بن حاتم المطيري

يوجد لدى الإدارة سياسة وأهداف للجودة تم تعريفها ونشرها وهي موجودة ومتاحة لجميع الموظفين ومع مدراء الإدارات ورؤساء الأقسام، وهي معرفة في الصفحات الأولى من دليل الجودة.



إن استراتيجية الإدارة لتحقيق أهداف الجودة تكون عبر تطبيق وصيانة نظام الجودة الموصف في الدليل وفي إجراءات الجودة.



المام كافة الموظفين وعلى جميع مستوياتهم داخل الإدارة بمتطلبات سياسة الجودة والعمل على تحقيقها من خلال عملهم.



تتم مراجعة سياسة وأهداف الجودة من قبل الإدارة لتقييمها وتحديد مدى مواءمتها للواقع من خلال المراجعة السنوية للإدارة.



## الدورات التدريبية لنظام الجودة:

حصل منسوبو الإدارة العامة للخدمات التعليمية على دورات تدريبية لنظام إدارة الجودة الشاملة نفذتها بالإدارة مؤسسة التدقيق الفني (QCB) وهي المؤسسة المانحة لشهادة الأيزو العالمية وتم منح شهادات حضور دورة لجميع المتدربين، حيث أقيمت دورتين تدريبيتين واحدة لنظام إدارة الجودة ISO 9001 والأخرى للتدقيق الداخلي (Internal Auditing) وفيما يلي تفاصيل الدورات التدريبية:

اسم الدورة	مدة الدورة بالأيام	تاريخ بداية الدورة	عدد المتدربين
مقدمة لنظام إدارة الجودة ( ISO 9001:2015)	5	04/03/2021	20
التدقيق الداخلي (Internal Auditing)	3	29/06/2021	7

## إحصائيات بناء نظام الجودة بالإدارة العامة للخدمات التعليمية:

نظام إدارة الجودة (quality management system)-(QMS) هو مجموعة من الإجراءات والعمليات تركز على تحقيق سياسة الجودة وأهداف الجودة لتلبية احتياجات العملاء وفقا للشروط المطلوبة.

من منطلق حرص الإدارة العامة للخدمات التعليمية بجامعة أم القرى على تطبيق متطلبات نظام إدارة الجودة (ISO 9001:2015) وكجزء من المبادرات الهادفة إلى التحسين المستمر في طرق أدوات وأساليب العمل المتبعة داخل الإدارة واكتشاف فرص التطوير بمختلف العمليات، قامت الإدارة العامة للخدمات التعليمية بتطوير سياسات وإجراءات العمليات في جميع الإدارات والأقسام، كذلك ضبط الوثائق والسجلات والعمل على أتمتها وإلغاء الوثائق الورقية.

## فيما يلي إحصائية بعمليات ووثائق بناء نظام إدارة الجودة بالإدارة العامة للخدمات التعليمية:

العدد	البند - عمليات
14	1 عمليات الشؤون الادارية
5	2 عمليات الشؤون الإدارية بشطر الطالبات
8	3 عمليات الفصول الدراسية
7	4 عمليات المعامل والمختبرات
4	5 عمليات النقل والاتصال
3	6 عمليات مكتب ادارة المشاريع والميزانية
5	7 عمليات مكتب الشؤون الفنية
9	8 عمليات العلاقات العامة والاعلام
3	9 عمليات التدريب
8	10 عمليات الجودة
5	11 عمليات تقنية المعلومات
10	12 عمليات خدمة العملاء
81	إجمالي عمليات بناء نظام الجودة

العدد	البند - وثائق
-------	---------------

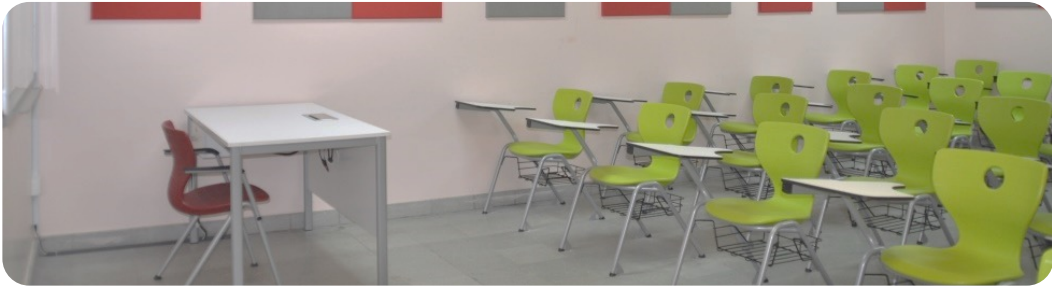
21	1 وثائق مكتب الشؤون الادارية
9	2 وثائق مكتب الشؤون الإدارية بشطر الطالبات
13	3 وثائق قسم الفصول الدراسية
8	4 وثائق قسم النقل والاتصال
13	5 وثائق مكتب ادارة المشاريع والميزانية
5	6 وثائق مكتب الشؤون الفنية
0	7 وثائق وحدة الاعلام الرقمي
5	8 وثائق وحدة التدريب
8	9 وثائق وحدة الجودة
5	10 وثائق وحدة تقنية المعلومات
7	11 وثائق وحدة خدمة العملاء
100	الاجمالي



## 15. صور من إنجازات الإدارة العامة للخدمات التعليمية معامل كلية التصميم بفرع العزيزية (معامل الرسم الهندسي ومعامل الحاسب الآلي الخاصة بالتصميم الجرافيكي)



### الاستديوهات الذكية في الفصول الدراسية بمقر الزاهر





تجهيز الفصول الدراسية بالمستلزمات التعليمية مثل: ستائر العرض /شاشات العرض التلفزيونية في مقر الزاهر

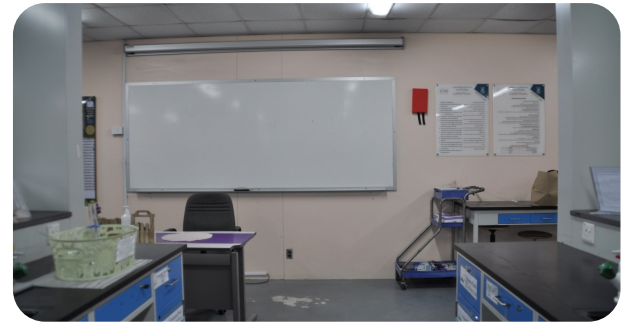


استحداث الفصول الدراسية النموذجية وتزويدها بالسبورة الذكية /السبورة المتحركة /شاشات العرض التلفزيونية

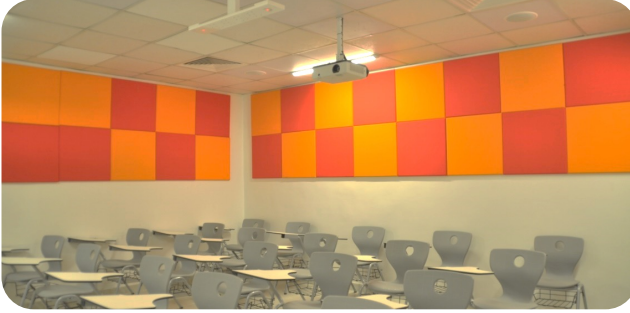




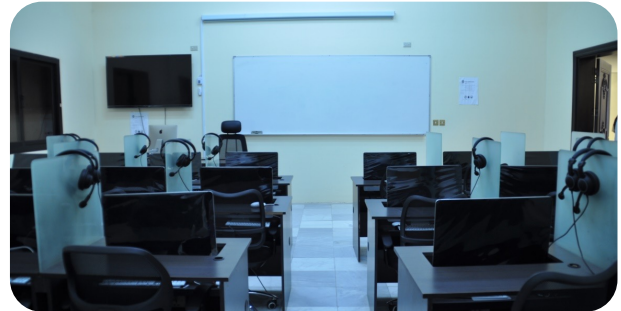
تجهيز المعامل والمختبرات بالبنش وكراسي المعمل بدون ظهر بمقر الزاهر



تجهيز المعامل والمختبرات بكراسي المعمل بظهر ومستلزمات البيئة العلمية من الأجهزة المتخصصة بمقر الزاهر



تجهيز الفصول الدراسية بمبنى "ز" للدراسات العليا بمقر الزاهر  
بالعوازل الصوتية وتحديث كراسي الطالبات بكراسي ذات جودة  
عالية وتحديث مكاتب المحاضرين/ تحديث أجهزة الاتصال



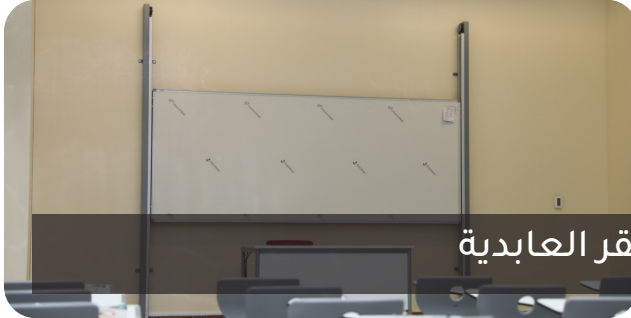
تجهيز معامل الحاسب الآلي بالمستلزمات التعليمية المتطورة  
كأجهزة الحاسب العالي ذات التقنية المتطورة / ستائر العرض /  
شاشة التلفزيون/ جهاز الاتصال



تحديث مدرجات الفصول الدراسية بمقر العابدية



استبدال كراسي الطلاب بكراسي حديثة ذات جودة عالية بمقر العابدية



استحداث السبورة المعدلة في مقر العابدية



استحداث مكاتب المحاضرين بمكاتب ذات منافذ إلكترونية حديثة



# الإدارة العامة للخدمات التعليمية بجامعة أم القرى



 [Edu\\_services@uqu.edu.sa](mailto:Edu_services@uqu.edu.sa)  +966125583888

  Eduservicesuqu



