



الخطة الاستراتيجية لعمادة شؤون القبول التسجيل 2030

# نحو التميّز ٢٠٣٠

الملخص التنفيذي للخطة (الرؤية / الرسالة / القيم / الأهداف الاستراتيجية)



#### الملخص التنفيذي للخطة الاستراتيجية

#### المقدمة

تماشياً مع توجهات قيادة جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز، واستجابة لتوجيهات معالي مدير الجامعة تطلَّعت عمادة شؤون القبول والتسجيل الى تطوير سير العمل الإداري والأكاديمي بالعمادة وفق أسس علمية مدروسة تضمن امكانية التحقق، ولم تجد العمادة أفضل من الاعتماد على القيام بمشروع الخطة الاستراتيجية للعمادة التي تم مراعاة تكاملها مع الخطة الاستراتيجية لجامعة الأمير سطام بن عبد العزيز من خلال معرفة القضايا الرئيسة التي تحتاج إلى تحسين وتطوير في سبيل الوصول إلى معالجة فاعلة للكثير من المشكلات الإدارية والأكاديمية، وذلك من أجل الارتقاء بالمستوى الأكاديمي والم في لمنسوبي العمادة لتقديم خدمة متميزة لجميع المستفيدين من الخدمات الأكاديمية المقدمة لطلاب وطالبات الجامعة ولأعضاء هيئة التدريس.

إن قيام عمادة شؤون القبول والتسجيل بمشروع الخطة الاستراتيجية هو طريق جاد نحو تحسين بيئة العمل الداخلية وتعزيز فكرة الشراكة مع الجهات الأكاديمية والمراكز المعرفية وتحقيق هدف العمادة نحو تطبيق الجودة، والعمل للحصول على الاعتماد الأكاديمي.

الرؤية والرسالة -القيم -الأهداف الاستراتيجية -المؤشرات.

ر و يتنا:

التميّز في تقديم الخدمات الأكاديمية.

#### رسالتنا:

تقديم خدمة متميزة في شؤون القبول والتسجيل في إطاريحقق الجودة والشفافية والعدالة من خلال التوظيف الأمثل للموارد البشرية والتقنية في كافة العمليات بصورة تتفق مع المعايير المحلية والعالمية.



#### قيمنا

اشتقت اللجنة التنفيذية لمشروع الخطة الاستراتيجية لعمادة القبول والتسجيل في جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز أربع قيم رئيسة مستمدة من هدي الإسلام الحنيف وهي نفس القيم التي تتبناها جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز، وتشكل هذه القيم القاعدة التي تستند إليها الجامعة في أدائها، والإطار الذي يحكم أخلاقيات التعامل بين منسوبها من الطلاب، وأعضاء هيئة التدريس، والإداريين.

والقيم التي تتبناها جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز هي: الإتقان، والعدالة والنزاهة، والعمل بروح الفريق، والشفافية والمساءلة، وفيما يلى تعريف لكل من هذه القيم:

- الإتقان: ويعني مراقبة الله في كل عمل، ثم الالتزام بمعايير الجودة، والسعي إلى التميز
   والتطوير المستمر.
- العدالة والنزاهة: وتعني معاملة جميع المستفيدين من خدمات العمادة وفق معايير واحدة،
   دون تحيز، أو تمييز أو محاباة.
- العمل بروح الفريق: ويعني بث الروح الجماعية للإنجاز، وتشجيع التعاون بين منسوبي
   العمادة لتحقيق مهامها واهدافها.
- الشفافية والمساءلة: وتعني وضوح اجراءات وخدمات العمادة وتوثيقها ونشرها بمصداقية،
   والإجابة عن كافة الاستفسارات المتعلقة بشأنها دون تأجيل.



#### أهدافنا الاستراتيجية

تم تحديد خمسة أهداف استراتيجية رئيسة، تعكس حاجات ورغبات العمادة التي تمخضت عن دراسات تشخيص الوضع الراهن والمقارنات المرجعية وهذه الأهداف الاستراتيجية هي:

الهدف الاستراتيجي الاول: تطوير اليات ومعايير القبول.

الهدف الاستراتيجي الثاني: التطوير المستمر في الاداء وتشجيع التميز والإبداع للعاملين بالعمادة.

الهدف الاستراتيجي الثالث: تطوير خدمات وعمليات القبول والتسجيل

الهدف الاستراتيجي الرابع: التوظيف الامثل للتقنية والموارد المتاحة.

الهدف الاستراتيجي الخامس: تعزيز تطبيقات الجودة الشاملة.

مؤشرات الخطة الاستراتيجية

مؤشرات المدخلات

- معدل قيد الطلبة في الجامعة (الإجمالي-الصافي المستجدين).
  - نسبة الاحتفاظ بالطلاب.

## مؤشرات العمليات

- عدد الذين أكملوا السنة الاولى بنجاح.
  - عدد التخصصات المتاحة.
  - عدد التخصصات المميزة.
- اعداد الشعب (الحد الاعلى للمسجلين والحد الادني).
  - نسبة طالب الى استاذ.
  - اعداد المحاضرين (مرتبط وغير مرتبط بشعب).



- توزيع الطلاب المستجدين والمقيدين على الكليات والاقسام.
  - اعداد الطلاب حسب الجنس والجنسية.
- نسبة الميزانية التشغيلية المخصصة لتقديم الخدمات الطلابية.

#### مؤشرات المخرجات

- معدل الاكمال.
- توزيع المتخرجين على الكليات والاقسام.
  - نسبة التسرب.

#### مؤشرات التغذية الراجعة

- احتياجات الطلاب.
  - توقعات الطلاب.
- اراء الطلاب (مستوي رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم).
- مستوى رضا منسوبي الجامعة عن خدمات عمادة القبول والتسجيل.

الهدف من بناء الخطة الاستراتيجية

# الفصل الأول (تحليل البيئة):

- خلفية عن العمادة (نشأتها، تطورها، هيكلها التنظيمي)
- تشخيص الوضع الراهن (تحليل البيئة الداخلية والخارجية)
  - المقارنات المرجعية (الجهات المرجعية والممارسات المثلي)
    - تحليل الفجوة والخيارات الاستراتيجية.



#### الفصل الأول

خلفية عن عمادة شؤون القبول والتسجيل نشأة وتطور العمادة.

أنشئت عمادة شؤون القبول والتسجيل عام ١٤٢٩ه لتتولى المهام المتعلقة بقبول وتسجيل الطلاب والطالبات ومتابعة توثيق في مراحل الدراسة وذلك بعد أن تم إنشاء مركز إشراف كليات الجامعة لمحافظات جنوب الرياض حيث قرر مجلس الجامعة إنشاء عمادة للقبول والتسجيل في الجامعة لكليات محافظات جنوب الرياض نظراً لضرورة وجود جهة مركزية تُعني بشؤون الطلاب الأكاديمية من قبول ، وتسجيل ، وتخرج ، وتتولى مهام ومسؤوليات تطبيق نظام الساعات المقررة وما يتعلق به من أنظمة وقوانين وتعليمات ، واقتراح السياسات الخاصة بالقبول والتسجيل ، وللقيام بجميع الأعمال والأنشطة الخاصة بالقبول ، والتسجيل ، والتحويل ، وإعلان نتائج الطلاب ، وحفظ الوثائق والسجلات ومنح الشهادات .. وغير ذلك..

وقد قرر المجلس الأعلى للجامعة أن يضم عميد القبول والتسجيل إلى عضوية المجلس الأعلى تأكيدا على أهمية العمادة في دفع عجلة العملية الأكاديمية في الجامعة بما أسند لها من مهام منذ إنشائها تركز في أساسها على متابعة الطلاب أكاديمياً حتى التخرج من الجامعة بإذن الله.



وتضم عمادة شؤون القبول والتسجيل حسب الهيكل التنظيمي المعتمد كلاً من الوحدات الإدارية والتنظيمية التالية:

عدد الموظفين	أقسام العمادة
1	عميد شؤون القبول والتسجيل
1	وكيل العمادة للشؤون الفنية
1	وكيل العمادة للفروع
2	إدارة النظام الأكاديمي
2	الاتصالات الادارية
1	الاحصاء والتحليل
1	التطوير والجودة
2	العلاقات العامة والإعلام
7	القسم النسائي
5	قسم التسجيل
4	قسم القبول
3	قسم المنح الدراسية
5	قسم الوثائق وشؤون الخريجين
1	مدير الإدارة
1	مدير مكتب العميد
6	وكالة القبول والتسجيل للفروع
2	سكرتارية
45	الإجمالي الكلي



#### مهام العمادة

تبدأ عمادة شؤون القبول والتسجيل في مهامها قبل دخول الطالب الى الجامعة، وتستمر حتى بعد تخرجه من الجامعة وبمكن تلخيص مهام العمادة بما يلى:

- تحديد الطاقة الاستيعابية للجامعة.
- العمل على إيجاد مقعد في الجامعة لكل طالب يتحقق لديه شروط القبول.
- الحرص على استقطاب أفضل الطلاب إلى الجامعة من خريجي المرحلة الثانوية من داخل
   المحافظة وخارجها.
- إتباع أفضل السبل لاختيار وقبول وتوجيه الطلاب لاستكمال دراستهم الجامعية بما يتناسب من قدراتهم الذاتية.
- العمل على توفير النصح والإرشاد الأكاديمي للطالب بما يكفل حسن سيره الدراسي
   وتحصيله العلمي.
  - تطبيق الخطط الدراسية لكافة الكليات ومتابعة سير الطلبة وفقا لهذه الخطط.
- تنفيذ طلبات الاعتذار عن المواد الدراسية وطلبات المعادلات والتحويل وكل ما يتعلق بالحركات الاكاديمية.
  - حفظ وتدقيق وتوثيق بيانات الطلاب الأكاديمية
- متابعة السير الدراسي للطالب بما يتوافق مع الفترة الزمنية التي حددتها اللوائح الدراسية.
  - القيام بالإعمال الادارية المتعلقة بمكافآت الطلبة.
    - اصدار البطاقات الجامعية.
  - عمل الاحصائيات اللازمة والمطلوبة من الجهات المختلفة.
    - طباعة الوثائق والمصادقة علها.
    - المشاركة في الاعداد لحفل التخرج السنوي للجامعة.



#### حجم العمل في عمادة شؤون القبول والتسجيل

عدد المستفيدين	الفئة	#
(۲٥٠١٥) طالب وطالبة	الطلاب والطالبات	١
(١٧٤٦) عضو هيئة التدريس	أعضاء هيئة التدريس	۲
(٩٠٩٦) شعبة	عدد الشعب الدراسية الفصلية	٣
(۱۰۰) موظف	مسجلي الكليات	٤

### سياسة الجودة

تلتزم عمادة شؤون القبول والتسجيل بجامعة الأمير سطام بن عبد العزيز التزاماً كاملاً في إطار رؤية الجامعة ورسالتها بتقديم خدمات متميزة تفي بمتطلبات وتوقعات الطلبة وكافة المستفيدين.

ويدرك جميع منسوبي عمادة شؤون القبول والتسجيل أهمية مشاركة طلبة الجامعة وموظفي شؤون القبول والتسجيل بالكليات وأعضاء هيئة التدريس في عمليات التطوير والتحسين المستمر، وذلك للمساهمة في ازدهار الجامعة وخدمة المجتمع.

# ويتحقق ذلك من خلال:

- نشر وتطبيق مفاهيم الجودة لجميع منسوبي العمادة.
- بناء علاقات قوية مع الطلبة والمستفيدين بما يضمن النجاح على المدى الطويل خلال تلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم.
  - الالتزام بتوفير خدمات تتفق مع المعايير العالمية المتطورة.



- تعزيز العمل الجماعي واستخدام لغة مشتركة لمفاهيم الجودة ومفهوم العمليات لتنفيذ الأعمال.
  - ترسيخ ودعم مبادئ التحسين المستمر للخدمات المقدمة.
  - تنمية مهارات منسوبي العمادة من خلال برامج التدريب والتعلم.
- إنشاء منظومة الجودة وتطبيقها والعمل على تحسينها بالمطابقة لمتطلبات المواصفة القياسية العالمية لنظام إدارة الجودة الآيزو ISO 9001:2015.

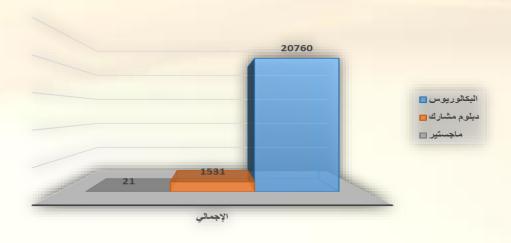
مراحل تطور أعداد القبول بالجامعة منذ نشأة الجامعة.

20760

عدد الخريجين

1439 14 7175 68		137 1436 112 7867	1435 7959	1434 7928	1433 7936	1432 7620	1431 6991	1430 2351	1429 1249	1428 1696	_
			T					Ţ	لعلمية	الدرجة ا	عدد الطلاب حسب
مالي الكلي	الإخ	ماجستير		نحضيرية	السنة ت	ارك	دبلوم مش		كالوريوس	البا	سنة الالتحاق 🏋
1696							270		1426		1428
1249				18	}		136		1095		1429
2351				26	3		273		2052		1430
6991				41		343			6607		1431
7620				35	4	412			6854		1432
7936				34	0	405			7191		1433
7928				394		609			6925		1434
7959		46		25	7		550		7106		1435
7867		29		47	1		587		6780		1436
7412		16		38	2		815		6199		1437
6856		39		460	6		911		5440		1438
7175				1931		1	1097		4147		1439
73040		130		468	0	•	6408		61822	2	الإجمالي الكلي
لي الكلي	الإجما	تير	ماجسا	T	مشارك	دبلوم	T	ريوس	البكالو	7	الدرجة العلمية

1531

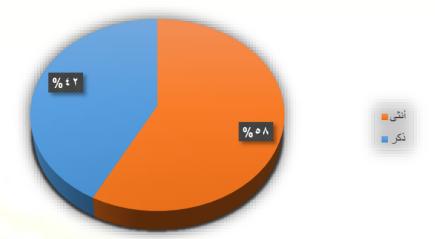


21

22312



الإجمالي الكلي	ذكر	أنثى	Gender
22312	9433	12879	عدد الخريجين







الهيكل التنظيمي.

راجع الدليل التنظيمي لعمادة شؤون <mark>القبول والتسجيل.</mark>



#### منهجية إعداد الخطة الاستراتيجية للعمادة

يأتي وضع الخطة الاستراتيجية للعمادة في سياق توجه جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز نحو إرساء قواعد الأسلوب العلمي للتخطيط الاستراتيجي الذي يتلاءم وتطلعات الجامعة وتنفيذاً لهذه التوجهات، فقد تم اعتماد الآليات التالية:

- تشكيل فريق عمل من داخل العمادة "فريق التخطيط الاستراتيجي" يتكون من أعضاء يمثلون الأقسام العلمية للعمادة تتوفر فيهم الخبرة والرغبة في الإنجاز (قرار التشكيل رقم 1٤٤٠/٦/١٥).
- تنظیم لقاءات دوریة لإعداد تصور أولي لإعداد الخطة الاستراتیجیة وإطلاع عمید شؤون
   القبول (رئیس الفریق) على رؤیتهم والاستفادة من توجهاته.
- تشخيص الوضع الحالي للعمادة من خلال تحليل نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات (التحليل البيئ).
  - استخلاص عوامل النجاح الأساسية التي تحدد ملامح ورؤية ورسالة العمادة.
- إعادة صياغة رؤية ورسالة العمادة بما يضمن التعبير عن هذه الرؤية ويمثل أبعاد البيئة الملائمة والآليات الكفيلة والمناسبة للانتقال من الوضع الحالي إلى الوضع المستهدف.
- تحديد الغايات والأهداف الاستراتيجية للعمادة وربطها بالأهداف الاستراتيجية للجامعة من خلال اجتماعات متكررة لفريق التخطيط الاستراتيجي.
- تعميم الرؤية والرسالة والأهداف الاستراتيجية داخل العمادة (على مستوى الاقسام الإداربة) وخارجها (للمستفيدين الخارجيين) للاستفادة من التغذية الراجعة
  - اعتماد كل من الرؤية والرسالة والأهداف الاستراتيجية من مجلس العمادة.
  - ▼ تحديد الافتراضات والبدائل الاستراتيجية المناسبة التي ستساهم في تحقيق الأهداف.
    - تحديد السياسات واعتمادها في مجلس العمادة.



- إعداد البرامج التي سيتم تنفيذها في إطار الخطة الاستراتيجية وتحديد مراحلها الزمنية والجهة المسئولة عن التنفيذ.
  - بناء الخطة التنفيذية للخطة الاستراتيجية.
- اعتماد الخطة الاستراتيجية من قبل عميد شؤون القبول والتسجيل وعرضها على مجلس العمادة لإقرارها.

# جدول منهجية بناء الخطة.

المهام	المرحلة	۴
<ul> <li>تشكيل فريق إعداد الخطة الاستراتيجية وتحديد منسقها.</li> </ul>	المرحلة الأولى	
• الإعلان عن بدء المشروع.		1
<ul> <li>حصر وجمع البيانات والإحصاءات والوثائق اللازمة.</li> </ul>	المرحلة	
• تشخيص الوضع الراهن باستخدام التحليل الرباعي (SWOT ANALYSIS)	الثانية	۲
• المقابلات مع الأطراف المعنية.		
• إجراء المقارنات المرجعية العالمية.		
• دراسة وتحليل الممارسات المثلى.	المرحلة الثالثة	٣
• تحليل الفجوة.		
<ul> <li>صياغة وثيقة الخطة الاستراتيجية متضمنة الرؤية والرسالة.</li> </ul>		
<ul> <li>بناء الأهداف الاستراتيجية والمبادرات.</li> </ul>	المرحلة	
● تحديد مؤشرات الأداء.	الرابعة	٤
● تحديد آلية تقويم الأداء والمتابعة.		
• إعداد سياسات المخاطر وآليات الاتصال والتغيير		



# الجدول الزمني للخطة الاستراتيجية

	لسايع	الشهر ا			سادس	الشهر ال			خامس	الشهر ال			لرابع	الشهرا			التالث	الشهر ا			الثاتي	الشهر			الثاتي	الشهر			
س	5	ç	ç	ç	3	س	3	٠	ç	ç	J.	3	5	ç	3	ç	ł	س	3	ų.	ç	3	5	3	ç	ç	ţ	الأنشــطة	
4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1		
					П	П	Г	П				Т				П										Г		تقديد المشروع	
				Г	Г	Г	Г									Г										Г		تشكيل لجلة الخطة الإستراتيجية	:
				T	Г	Г		Г								Г										Г		المرحلة الأولى: وضع خطة العمل والإعلان عن يدء المشروع	3
																												المرحلة الثانية: تحليل الوضع الراهن وتشمل:	•
																												ورشة عمل للمستغيبين(الموظفون، الطلاب، مسوولو التسجيل في الكليات، رؤساء وهدات شؤون الطلاب، وكلاء الكليات للشؤون التطبية، الغريجون"كور وإنات") إجراء مقابلات وخلا لقاءات مع الصداء	5
_				$\vdash$	$\vdash$	$\vdash$	$\vdash$							$\vdash$	$\vdash$	$\vdash$									$\vdash$	H	Н	والوكلاء. تحليل البيانات	,
																												المقارنات المرجعية والممارسات المثلى	
					Г		Г																					تحليل القبورة	
																												عرض تقرير الوضع الراهن وأخذ المقترحات والحلول	
																												صياغة الرؤية والرسالة	=
																												صياغة الأهداف الإستراتيجية	12
																												تعرض الرؤية والرسالة والأهداف للنظر في الصناغة	13
																												الصياطة مطابقة الأهداف الإستر اليجية للعمادة مع أهداف الجامعة الإستر اليجية	24
																												صياغة الميادرات والمضاريع ووضع الميزانية	15
																												مؤشرات الأداء الرئيسة للأهداف الإستراتيجية	16
																												عرض مسودة الخطة الإستراتيجية ومناقشتها (ورشة عمل للمستقيدين	17
																												وضع الخطة التتفيذية	**
																												مراجعة الثطة	237
								$\Box$																				تقديم الخطة	20
																												الموافقة على الخطة وترجمتها	-11

# موازنة الخطة الاستراتيجية

الأسبوع الثالث الأسبوع الرابع	الأسبوع الثاثي	الأسيوع الأول	الشهر	الفرق (المتبقي)	المصروفات الفعلية	تقدير المصروفات	بنود المصروفات	العناوين
				8,000	0	8,000	الحملة الإعلامية، وتدشين الخطة	تدشين المشروع
				2,800	0	2،800	ورشة عمل أعضاء التدريس	
				2،800	0	2،800	ورشة عمل للموظفين	
				2،800	0	2,800	ورشة عمل للطلاب	ورش العمل
				2،800	0	2،800	ورشة عمل للخريجين	
				2،800	0	2،800	ورشة عمل بناء الاستراتيجية	
				1،000	0	1،000	أبواك ورق، أقلام	
				1،000	0	1،000	طباعة ملفات	
				1،500	0	1,500	طباعة نشرات توعوية	أدوات مكتبية ونثريات
				1،500	0	1،500	طباعة نشرات (بنرات)	الوات مصيبه وعريت
				4،200	0	4،200	أحبار للطباعة الملونة	
				800	0	800	مستلزمات جلسات الفرق	
				73،500	0	73،500	الفريق التنفيذي	
				24،000	0	24،000	مكافأة خبير خارجي	
				4،500	0	4،500	الفريق الإعلامي	
				3،000	0	3،000	فريق الإحصاء	مكافأت الفرق العاملة
				3,500	0	3,500	فريق تنظيم ورش العمل	
				6,000	0	6,000	فريق البحث والتوثيق	
				3,500	0	3,500	فريق الدراسات والمسوحات	
				0	0	0	رصيد احتياطي	احتياطي
0	0	0	0	150,000	0	150,000		المجموع



# تشخيص الوضع الراهن (تحليل البيئة الداخلية والخارجية) اصحاب المصلحة.

لتشخيص الوضع الراهن كان من المهم أولاً تحديد الأطراف صاحبة المصلحة، حيث أن تلبية احتياجات وتوقعات تلك الأطراف من أولى الضمانات التي توضح مدى واقعية الخطة المقترحة، وأصحاب المصلحة تكون على النحو التالى:

- الجهات الحكومية.
- الطلاب المنتظمون.
  - الخريجون.
  - أولياء الأمور.
- كليات الجامعة والعمادات المساندة.
  - أعضاء هيئة التدريس.
    - الموظفين.

# الأدوات والأساليب والمنهجيات المستخدمة

عند إعداد الخطة الاستراتيجية لعمادة القبول، فقد اعتمدت الخطة على مجموعة من الأدوات وهي أدوات جمع البيانات وأدوات تحليل البيانات.

# مصادر جمع البيانات

الطلاب والموظفين (مسجلي الكليات) و أعضاء هيئة التدريس والجهات المستفيدة في المجتمع.

## أدوات جمع البيانات

اعتمدت الخطة على الأدوات التقليدية لجمع البيانات مثل:



- ورش العمل والحلقات النقاشية لفريق إعداد الخطة مع مختلف الأطراف.
- جلسات العصف الذهني لقيادات العمادة والاجتماعات الدورية لرؤساء الأقسام وإدارة العمادة وأعضاء هيئة التدريس والطلاب.
  - مجموعة الاستبيانات الموجهة للمستفيدين من الداخل ومن الخارج.
    - نماذج الكترونية (google forms).
- المقابلات الشخصية لقيادات العمادة مع ممثلي المنظمات الهندسية والصناعية وكذلك مع ممثلي قطاعات الحكم المحلي.
  - الملاحظات الموضوعية.

هذا بالإضافة إلى التقارير والدراسات التي تجربها العمادة لتقييم وضعها الراهن مثل الدراسات الذاتية للعمادة والتقارير السنوية وتقارير الزيارات الميدانية والمتابعة وتقارير المراجعين الخارجيين لإجراءات العمادة.

## أدوات تحليل البيانات

تعتمد دراسات الخطة الاستراتيجية على مجموعة من المناهج والأدوات التحليلية كما يلى:

- منهج (SWOT) لتحليل الوضع الراهن الداخلي والخارجي.
- مصفوفة العوامل الداخلية ومصفوفة العوامل الخارجية ومصفوفة العوامل الداخلية/الخارجية لتحديد الوضع الاستراتيجي الحالي للعمادة.
  - منهج (ServQal) لتحليل الفجوة.



# تقرير عن تحليل الوضع الراهن SWOT analysis. تحليل البيئة الداخلية للعمادة

هناك العديد من نقاط القوة التى تتميز بها العمادة والتى يمكن استثمارها على النحو الذى يحقق رسالة العمادة، كما أنه هناك بعض نقاط الضعف التى قد تؤثر على كفاءة وفاعلية العمادة في تحقيق رسالتها واعتمدت العمادة في تحليلها للبيئة الداخلية على معايير المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي على النحو التالي:

نقاط الضعف	نقاط القوة		المعيار
<ul> <li>ا.ضعف مستوى المشاركة في التحليل البيئ، من جانب مختلف الأطراف من خارج العمادة.</li> <li>٢. ضعف مستوى المشاركة في صياغة الرؤية والرسالة والأهداف الاستراتيجية من جانب مختلف الأطراف من خارج العمادة.</li> </ul>	يوجد بالعمادة فريق عمل للتخطيط الاستراتيجي وآليات لعملية التخطيط، تتمثل في الاجتماع الدوري لإدارة العمادة مع رؤساء الأقسام الإدارية. للعمادة رسالة ورؤية واضحة معتمدة ومعلنة، وجارى إعادة صياغة رسالة ورؤية العمادة، وتعكس رسالة العمادة شخصيتها ودورها الأكاديمي، ومسئوليتها المجتمعية، وتطلعاتها فيما يتفق مع احتياجات المجتمع والتنمية. رسالة العمادة ورؤيتها تعكس رسالة ورؤية الجامعة.	۲. ۳. ع.	التخطيط الاستراتيجي
<ul> <li>١. ندرة استخدام التوصيف الوظيفي في حالات التعيين والنقل والانتداب للوظائف المختلفة.</li> <li>٢. لا يوجد شكل تنظيمي للتعامل مع الأزمات والكوارث.</li> <li>٣. محدودية الوسائل التي يستخدمها قسم التطوير والجودة لممارسة أنشطتها.</li> </ul>	من خلال الوسائل المختلفة.  للعمادة هيكل تنظيمي رسمي ملائم لحجم ونوع أنشطتها، ويضمن تحقيق رسالتها وأهدافها الاستراتيجية.  يتضمن الهيكل الإدارات الأساسية اللازمة لتقديم خدمات الدعم للعملية التعليمية وإدارات وأقسام مستحدثة وذلك لتلبية احتياجات محددة ناتجة عن التغيير والحودة والتطوير، مثل وحدة التطوير والجودة وحدة الإحصاء والتحليل ودعم اتخاذ وجود توصيف وتوثيق لجميع وظائف وجود توصيف وتوثيق لجميع وظائف العمادة وتحديد دقيق للمسئوليات.  يوجد علاقة وطيدة وفعالة بين قسم التطوير والجودة ووكالة الجامعة للتطوير	۰,۲ .۳ .٤	الهيكل التنظيمي



	والجودة، بما يسهم في تفعيل دورها ودعمها فنياً وبساند أنشطتها، وبراجع خططها	
	لضمان تواؤمها مع أهداف الجامعة.	
<ol> <li>عدم وجود آلية لمراجعة محتويات البرامج التدريبية بناء على التغذية الراجعة من المتدربين.</li> </ol>	<ol> <li>ممارسات العمادة تتسم بالفاعلية في مجال اتخاذ القرارات الخاصة وتوثق هذه الممارسات في محاضر رسمية.</li> <li>توافر نظام فعال لحفظ واستدعاء وإتاحة تداول الوثائق.</li> </ol>	القيادة
	<ol> <li>مصداقية المعلومات المنشورة عن العمادة.</li> <li>توزيع أعباء العمل تتسم بالعدالة وعدم التحيز.</li> <li>يوجد نظام وآلية لتلقى الشكاوى والمقترحات من الطلاب، وآليات للمتابعة.</li> <li>وجود آليات لاتخاذ القرارات التصحيحية لعالجة الممارسات غير العادلة.</li> </ol>	المصداقية والأخلاقيات
<ol> <li>غياب بعض الوسائل المستخدمة في قياس مستوى الرضا الوظيفي للعاملين.</li> <li>النقص في أعداد العاملين في الجهاز الإداري عن الحاجة الفعلية.</li> <li>لا يوجد تنوع في الوسائل المستخدمة لتقييم أداء العاملين.</li> </ol>	<ol> <li>بيئة وظروف العمل متميزة وملائمة للمتطلبات الوظيفية.</li> <li>علاقات بيئية متميزة بين الرؤساء والمرؤوسين.</li> <li>وجود خطة متكاملة لتدريب الجهاز الإداري وفقاً للاحتياجات التدريبية.</li> </ol>	العجهاذ الإدادي
	ال التوافر جميع أشكال وسائل الاتصال من سنترال داخلي يربط جميع الأماكن بالعمادة وجميع كليات الجامعة وشبكة الإنترانت.     حميع مباني ومنشآت العمادة يتوافر بها المناخ الصحي من حيث التهوية والإضاءة، وتوافر العلامات الإرشادية المناسبة.	الموارد المالية والمادية
	١. للعمادة علاقات متميزة ومستمرة مع العديد من المؤسسات بالمجتمع.	المشاركة المجتمعية
	اللعمادة مبادرات ومشروعات سابقة في مجال التقويم الذاتي والمراجعة الداخلية من خلال بعض المشروعات.     الايادة ثقافة الجودة بين منسوبي العمادة.     توافر المخصصات المالية الكافية والتجهيزات الملائمة لقسم التطوير والجودة لممارسة أنشطنها.	تقويم الاداء وإدارة الجودة

# تحليل البيئة الخارجية:



التهديدات	الفرص	المعيار
۱. التطورات التكنولوجية المتسارعة.	<ol> <li>خطط التنمية المستدامة للمملكة.</li> <li>توافر التواصل عبر شبكة المعلومات بالجامعة يرفع من مستوى المشاركة في التحليل البيئي، من جانب مختلف الأطراف من خارج العمادة، وييسر نشر رؤية ورسالة العمادة وأهدافها الاستراتيجية للمجتمع الخارجي.</li> </ol>	التخطيط الاستراتيجي
	<ol> <li>المناخ العام الجامعي مهيأ لقبول تطوير الهياكل التنظيمية للتوافق مع متطلبات الاعتماد.</li> <li>وجود وكالة تطوير وجودة بالجامعة، وتوجد علاقة وطيدة بينها وبين قسم الجودة بالعمادة، بما يسهم في تفعيل دورها ودعمها فنياً، ويساند أنشطتها، ويراجع خطتها لضمان تواؤمها مع أهداف الجامعة.</li> </ol>	الهيكل التنظيمي
<ol> <li>مركزية الإدارة، وصدور بعض اللوائح والقرارات التنظيمية تتصف بالعمومية والتي قد لا تتلاءم وطبيعة العمل بالعمادة.</li> </ol>	<ol> <li>ا. توافر حزم وبرامج تدريبية لتنمية المهارات الإدارية للقيادات الإدارية والأكاديمية.</li> <li>٢. عصر المعلوماتية والانفتاح على العالم.</li> <li>٣. تبنى المملكة لسياسة ضمان الجودة.</li> <li>٤. المرونة في عقد برتوكولات التعاون والشراكة مع بعض المؤسسات الخدمية والإنتاجية بالمجتمع الخارجي.</li> </ol>	القيادة
	<ol> <li>وجود شبكة الإنترنت بالجامعة يتيح للعمادة نشر وتحديث كافة المعلومات الكافية عنها.</li> </ol>	المسداقية والأخلاقيات
<ul> <li>١- توافر فرص عمل بالداخل والخارج تستقطب الكفاءات المتميزة.</li> </ul>	١. توافر حزم وبرامج تدريبية لتنمية المهارات الإدارية للعاملين وللقيادات الإدارية توفرها إدارة الجامعة.	الجهاز الإداري
<ol> <li>موقع العمادة على شبكة الإنترنت باللغة العربية فقط يضيع فرصة الانتشار الخارجي.</li> </ol>	١. تعدد الجهات المانحة لدعم أنشطة التطوير.	الموارد المالية والمادية
	<ul> <li>الاتفاقيات الدولية ومشروعات الشراكة.</li> <li>وجود شبكة المعلومات تيسر قياس رضا الأطراف المجتمعية.</li> </ul>	المشاركة المجتمعية وخدمة البيئة
	<ul> <li>١. نظام المراجعة الداخلية في مشروع التقويم التطويري للجامعة والذي يتم بصفة دورية سنوياً.</li> <li>٢. الدعم الفني الذي تقدمه عمادة تقنية المعلومات.</li> </ul>	تقويم الاداء وإدارة الجودة



ويمكن تلخيص نتائج تحليل البيئة الداخلية والخارجية، كما هو موضح بالجدول التالى:

لخارجية	البيئة اا	الداخلية	البيئة				
عدد عوامل التهديدات	عدد عوامل الفرص	عدد عوامل الضعف	عدد عوامل القوة	المعيار			
۲	٤	۲	٤	التخطيط الاستراتيجي.			
	۲	٣	٤	الهيكل التنظيمي.			
١	٤	١	۲	القيادة والحكومة.			
	١		٤	المصداقية والأخلاقيات.			
١	١	٣	٣	الجهاز الإداري.			
1	١	•	۲	الموارد المادية والبشرية.			
•	۲	•	١	المشاركة المجتمعية وتنمية البيئة.			
•	۲		٤	تقويم الاداء وإدارة الجودة.			
٥	17	ď	75	المجموع			

ومن مصفوفة العوامل الاستراتيجية الداخلية والخارجية، والمبينة بالشكل أعلاه، يتضح أن:

الوضع الاستراتيجي للعمادة متوسط على المستوى الداخلي وأقل من المتوسط على المستوى الخارجي، وهو ما يعبر عن وضع استراتيجي يحتاج، وبصفة أساسية، إلى استراتيجيات للتطوير والتدعيم.

كما ان هنالك العديد من نقاط القوة الاضافية التي تتميز بها العمادة والتي يمكن استثمارها على النحو الذي يحقق رسالة العمادة بكفاءة وفاعلية.



#### نقاط القوة Strengths

نقاط القوة بعمادة شؤون القبول والتسجيل كالتالي:

- وجود دليل تنظيمي لعمادة شؤون القبول والتسجيل وهيكل تنظيمي معتمد.
  - وجود دليل الإجراءات.
  - وجود خطط تشغيلية لكافة أقسام العمادة تحدث بشكل الكتروني.
- تتم عملية القبول والتسجيل بالكفاءة والسهولة باستخدام نظام (E-Register) .
- تطبق معايير القبول والتسجيل على الطلبة بصورة منتظمة وعادلة، ويتم التحقق رسمياً
   من أحقية الطالب في التخرج حسب متطلبات البرنامج.
  - يستطيع الطالب القيام بعملية تسجيل المقررات الدراسية بمفردة.
  - عمليات حذف واضافة المقررات الدراسية تتم الكترونيا وبصورة سهلة.
  - اتاحة الفرصة للطلاب لاختيار الأوقات المناسبة لعملية تسجيل المقررات الدراسية.
- استقطاب طلاب الثانوية المتميزين من خلال البدء بمبادرة زيارات مدارس الثانوية " الطريق الى جامعتك ".
  - تدشين تطبيق الاجهزة الذكية للخدمات الاكاديمية الالكترونية.
  - البرنامج التثقيفي لتدريب الطلاب على الخدمات الأكاديمية الالكترونية.
    - تصميم تطبيق جديد للتقارير الإحصائية وذكاء الاعمال (BI ).
      - المطبوعات الإرشادية الصادرة عن عمادة القبول والتسجيل.
        - تفعيل برنامج الزيارات المتبادلة للجامعات السعودية
- تفعيل ورشات العمل الهادفة لتطوير آليات العمل بعمادة القبول والتسجيل بكافة كليات الجامعة.



# مصفوفة العوامل الداخلية ومصفوفة العوامل الخارجية

	مساعدات	معوقات
البيئة	S	W
 الداخلية	Strengths	Weaknesses
• **	قوة	ۻعف
البيئة	0	Т
الخارجية	Opportunities	Threats
· <u></u> , j - e ·	فرص متاحة	تهديدات خارجية

المقارنات المرجعية (الجهات المرجعية والممارسات المثلى) المقارنات المرجعية (benchmark)

اعتمدت الخطة الاستراتيجية للعمادة على المرجعيات الأساسية التالية:

- الممارسات المثلى لعمادات شؤون القبول والتسجيل بالجامعات الحكومية السعودية.
  - البعد القومي والخطط الاستراتيجية للدولة في مجال التعليم العالى .
    - الارتباط بالخطة الاستراتيجية لجامعة الأمير سطام بن عبد العزيز.
      - معايير الاعتماد المؤسسي المحلي والعالمي.
      - الدراسات الذاتية السابقة والحالية للعمادة.
  - التقارير السنوية الدورية التي تعدها العمادة للعرض على مجلس الجامعة.
    - مشاركات أصحاب المصلحة.



# ملخص المقارنات المرجعية والممارسات المثلى

المقارنة المرجعية	عمادة شؤون القبول والتسجيل بجامعة الأمير سطام	الجهة المرجعية	الممارسات المثلى	الرمز
مطبقة	تتسم عمليات القبول والتسجيل بالكفاءة والسهولة في الاستخدام للطلبة المسجلين.	جميع عمادات القبول والتسجيل بالجامعات الحكومية بالمملكة العربية السعودية.	تتسم عمليات القبول والتسجيل بالكفاءة والسهولة في الاستخدام للطلبة المسجلين.	1-1-0
مطبقة	ترتبط أنظمة الحاسب الآلي المستخدمة في عمليات القبول مع أنظمة تسجيل واسترجاع المعلومات ترتبط مع أنظمة دفع الرسوم الدراسية، وتسجيل البرامج والمقررات الدراسية، وتسجيل الإحصائيات وتسجيل الإحصائيات المطلوبة).	جميع عمادات القبول والتسجيل بالجامعات الحكومية بالملكة العربية السعودية.	ترتبط أنظمة الحاسب الآلي عمليات القبول مع عمليات القبول مع أنظمة تسجيل واسترجاع المعلومات ترتبط مع أنظمة دفع الرسوم الدراسية، ومع إصدار بطاقات الطلبة الشخصية، وتسجيل البرامج والمقررات الدراسية، وتسجيل الإحصائيات المطلوبة).	۲-۱-۵



مطبقة	تتسم معايير القبول بوضوحها، ومناسبتها للمؤسسة التعليمية وبرامجها.	جميع عمادات القبول والتسجيل بالجامعات الحكومية بالمملكة العربية السعودية.	تتسم معايير القبول بوضوحها، ومناسبتها للمؤسسة التعليمية وبرامجها.	٣-١-٥
مطبقة	يتم تطبيق معايير القبول على الجميع بصورة منتظمة وعادلة.	جميع عمادات القبول والتسجيل بالجامعات الحكومية بالملكة العربية السعودية.	يتم تطبيق معايير القبول على الجميع بصورة منتظمة وعادلة.	0-1-3
مطبقة	تقوم المؤسسة التعليمية بعمل برنامج تهيئة وتوجيه شامل للطلبة الجدد؛ لضمان فهمهم التام لأنواع الخدمات والمرافق المتاحة لهم، ولمعرفة واجباتهم ومسؤولياتهم.	جميع عمادات القبول والتسجيل بالجامعات الحكومية بالملكة العربية السعودية.	تقوم المؤسسة التعليمية بعمل برنامج تهيئة وتوجيه شامل للطلبة الجدد؛ لضمان فهمهم التام لأنواع الخدمات والمرافق المتاحة لهم، ولمعرفة واجباتهم ومسؤولياتهم.	1 7-1-0



# تحليل الفجوة والخيارات الاستراتيجية المنهجية المستخدمة لتحليل الفجوة.

تعتمد على منهجية (ServQal) والتي ترتكز على تحليل عدد محدد من الفجوات على النحو التالى:

- الفجوة بين تصورات إدارة العمادة لتوقعات المستفيدين والخدمات المتوقعة.
- الفجوة بين تصورات إدارة العمادة لتوقعات المستفيدين وبين ترجمة هذه التصورات ومواصفات للجودة.
  - الفجوة بين جودة الخدمة التي يتوقعها المستفيدين والخدمة الفعلية.
    - الفجوة في وسائل الاتصال بين العمادة والمستفيدين.
    - الفجوة بين الخدمات التي تقدمها العمادة وتوقعات المستفيدين.

ويمثل المخطط التالي تطبيق منهجية (ServQual) لتحليل الفجوات.

من النماذج المستخدمة لقياس رضا المستفيدين نموذج السير فكوال SERVQUAL، وهو اختصار لكلمتي الخدمة Service والجودة Quality.

السير فكوال SERVQUAL نموذج استبيان تم تصميمه لقياس الفرق بين توقعات المستفيد للخدمة وإدراك المستفيدين عن الخدمة والخدمة المقدمة لهم فعلا، كما يتعلق بتوقعات المستفيد للخدمة وإدراك المستفيد الفعلى.

من خلال استبيان سيرفكوال يمكن تحديد الفجوة بين الخدمة التي يتوقعها المستفيدين وبين الخدمة المقدمة فعليًا.

المعايير التي يقيم المستفيد جودة الخدمة في ضوئها:

• الجوانب المادية الملموسة (التجهيزات، المرافق، المباني، مظهر العاملين)



- الجوانب الاعتمادية (المصداقية في التعامل، الدقة والموضوعية)
  - سرعة الاستجابة في تقديم الخدمة الفورية
    - الأمان والثقة في التعامل
  - الاهتمام العناية بالمستفيدين والاهتمام الشخصي بهم.

الفجوات التي يشتمل عليها المقياس:

- الاختلاف بين توقعات المستفيدين وإدراك العمادة لهذه التوقعات
- إدراك العمادة لتوقعات المستفيدين ومواصفات الخدمة التي تم تصميمها وفقًا لذلك
  - الفجوة بين مواصفات الخدمة وبين الخدمة المقدمة فعلًا
    - الفجوة بين الخدمة المقدمة وبين وعود العمادة
  - الانحراف في جودة الخدمة المقدمة للمستفيد عن الخدمة المتوقعة

مقارنة التو<mark>قعات:</mark>

يتم قياس جودة الخدمة بالسيرفكوال من خلال حاصل قسمة الأداء على التوقعات أي ان جودة الخدمة = الأداء / التوقعات، وتكون المقارنة كالتالى:

إذا كانت التوقعات اقل من الادراكات رائع

إذا كانت التوقعات تعادل من الادراكات جيد

إذا كانت التوقعات أكبر من الادراكات غير مقبول

## تحليل الفجوة

الهدف من هذه الخطوة هو تقييم الفرق بين الوضع الحالي والمستهدف وذلك بالنسبة لجميع الخدمات التي تقدمها العمادة والمتمثلة في الآتي:



- خدمات القبول والمنح
  - خدمات الوثائق
  - خدمات التسجيل
- خدمات أعضاء هيئة التدريس
  - خدمات مسجلي الكليات

وبناءً عليه، تستطيع العمادة تطوير استراتيجيات محددة وتحديد المصادر اللازمة لسد الفجوة بين الوضع الراهن وتحقيق الوضع المستهدف.



تم تحليل الفجوة باتخاذ جودة الخدمة مرجعية أساسية، وبناء على ذلك تم تحديد خمسة أنواع من الفجوات وفقاً لمصفوفة الفجوات المبينة بالجدول التالي والذي يوضح أهم المعايير التي تؤثر أو تتأثر بهذه الفجوات:

تقويم الاداء وإدارة الجودة -	المشاركة المجتمعية	الموارد المالية والمادية	الجهاز الإداري	المصداقية والأخلاقيات	القيادة	الهيكل التنظيمي	التخطيط الاستراتيجي	الفجوات
Х	X				Х	Х	Х	الفجوة بين تصورات إدارة
								العمادة لتوقعات المستفيدين
								والخدمة المتوقعة
Х	Х				Х	Х	X	الفجوة بين تصورات إدارة
								العمادة لتوقعات المستفيدين وبين
								ترجمتها لممارسات للجودة
Х	Х	Х		Х				الفجوة بين جودة الخدمة التي
								يتوقعها المستفيدين والخدمة
								الفعلية.
X	X	X	X	X	X	X	X	الفجوة في وسائل الاتصال بين
								العمادة والمستفيدين
Х	Х	X	X	X				الفجوة بين الخدمات المدركة
								للعمادة وتوقعات المستفيدين



والجدول التالي يوضح الوزن النسبي لتأثير تلك الفجوات على الخدمات التي تقدمها العمادة، حيث يتفاوت هذا التأثير من العدم (أي عدم وجود فجوة) إلى التأثير الكبير (أي أن الفجوة كبيرة).

الخدمة				ك=فجوة كبيرة //م=فجوة متوسطة //	
					ص=فجوة صغيرة
مسجلي الكليات	أعضاء هيئة التدريس	التسجيل	الوثائق	القبول	الفجوات
ص	۴	스	ص	ص	الفجوة بين تصورات إدارة العمادة لتوقعات المستفيدين والخدمة المتوقعة
۴	م	ص	م	م	الفجوة بين تصورات إدارة العمادة لتوقعات المستفيدين وبين ترجمتها لممارسات للجودة
۴	台	م	ص	ص	الفجوة بين جودة الخدمة التي يتوقعها المستفيدين والخدمة الفعلية.
ك	م	م	ص	ص	الفجوة في وسائل الاتصال بين العمادة والمستفيدين
ص	۴	ص	م	ص	الفجوة بين الخدمات المدركة للعمادة وتوقعات المستفيدين

وحيث أن الفجوة هي الفرق بين الواقع والمأمول، وبعد دراسة الوضع الراهن للعمادة أمكن الحصول على العديد من الفجوات، على النحو التالى:

## الفجوة بين تصورات إدارة العمادة لتوقعات المستفيدين والخدمات المتوقعة:

يتوقع المستفيدين من العمادة أن تقدم خدمات كثيرة في شتى المجالات، ويمثل ضعف قنوات التواصل بين إدارة العمادة والجهات المستفيدة من الخدمات التي تقدمها العمادة السبب الرئيسي لوجود هذه الفجوة. ولسد هذه الفجوة، فإن إدارة العمادة عليها تفعيل سبل الاتصال مع الجهات المستفيدة وإنشاء قاعدة بيانات عن تلك الجهات والتواصل معها عن طريق البريد الإلكتروني، ورسائل (sms) ودعوة ممثلين عن قطاعات المستفيدين للفعاليات المختلفة



(المؤتمرات والندوات وورش العمل)، والتعرف على توقعات المستفيدين من أجل الإدراك الصحيح لتوقعات المستفيدين من إدارة العمادة.

#### الفجوة بين جودة الخدمة التي يتوقعها المستفيدين والخدمة الفعلية.

الخدمات الاستشارية التي تقدمها العمادة تعتبر ملائمة بالنسبة للمستفيدين، والفجوة بين جودة الخدمة التي يتوقعها المستفيدين والخدمة الفعلية صغيرة. وترجع أسباب هذه الفجوة إلى ضعف المقابل المادى النهائى الذي يتقاضاه فريق العمل.

## الفجوة في وسائل الاتصال بين العمادة والمستفيدين.

وهي تعتبر فجوة صغيرة على مستوى الخدمات الاستشارية، بينما تعتبر متوسطة على مستوى خدمة المجتمع. ولتفادي هذه الفجوة فإن الأمر يتطلب وضع سياسات إعلامية شاملة، والاستفادة من وسائل الاتصال الفعالة وتطوير موقع العمادة الإلكتروني وتحديثه بصف دورية ومنتظمة.

## الفجوة بين الخدمات المدركة للعمادة وتوقعات المستفيدين.

هناك فجوة بين الخدمات التي تقدمها العمادة وبين توقعات المستفيدين وأصحاب الأعمال، وهي فجوة صغيرة نسبياً، ويرجع ذلك في المقام الأول إلى التطورات التكنولوجية المتسارعة التي حدثت في المجالات العلمية والتقنية وتكنولوجيا المعلومات مما ترتب عليه تغيير نظرة المستفيدين.



# تم استخدام نتائج تحليل الفجوة في بناء القضايا الأساسية والأهداف الاستراتيجية على النحو التالي:

الأهداف الاستراتيجية	القضايا الأساسية	#
تطوير آليات ومعايير القبول.	قبول الطلاب ومعايير القبول.	`
التطوير المستمر في الاداء وتشجيع التميز والإبداع للعاملين بالعمادة.	كفاءة منسوبي العمادة وتنوع تخصصاتهم الدقيقة.	۲
تطوير خدمات وعمليات القبول والتسجيل	تبسيط الخدمات الأكاديمية وعمليات القبول والتسجيل.	٣
التوظيف الامثل للتقنية والموارد المتاحة.	الموارد المتاحة (البشرية / المالية /التقنية).	٤
تعزيز تطبيقات الجودة الشاملة.	إدارة الجودة الشاملة.	٥

# الفصل الثاني (وثيقة الخطة):

- الرؤية. الرسالة. القيم الجوهرية. الأهداف الاستراتيجية.
  - مؤشرات الأداء الرئيسة.
    - الأهداف التنفيذية.
  - مؤشرات الأداء الفرعية للأهداف التنفيذية.



الفصل الثاني

الرؤية والرسالة -القيم -الأهداف الاستراتيجية.

رؤيتنا:

التميّز في تقديم الخدمات الأكاديمية.

رسالتنا:

تقديم خدمة متميزة في شؤون القبول والتسجيل في إطاريحقق الجودة والشفافية والعدالة من خلال التوظيف الأمثل للموارد البشرية والتقنية في كافة العمليات بصورة تتفق مع المعايير المحلية والعالمية.

#### قيمنا

- الإتقان: ويعني مراقبة الله في كل عمل، ثم الالتزام بمعايير الجودة، والسعي إلى التميز والتطوير المستمر.
- العدالة والنزاهة: وتعني معاملة جميع المستفيدين من خدمات العمادة وفق معايير واحدة،
   دون تحيز، أو تمييز أو محاباة.
- العمل بروح الفريق: ويعني بث الروح الجماعية للإنجاز، وتشجيع التعاون بين منسوبي العمادة لتحقيق مهامها واهدافها.
- الشفافية والمساءلة: وتعني وضوح اجراءات وخدمات العمادة وتوثيقها ونشرها بمصداقية، والإجابة عن كافة الاستفسارات المتعلقة بشأنها دون تأجيل.

## أهدافنا الاستراتيجية

الهدف الاستراتيجي الاول: تطوير اليات ومعايير القبول.

الهدف الاستراتيجي الثاني: التطوير المستمر في الاداء وتشجيع التميز والإبداع للعاملين بالعمادة.

الهدف الاستراتيجي الثالث: تطوير خدمات وعمليات القبول والتسجيل



الهدف الاستراتيجي الرابع: التوظيف الامثل للتقنية والموارد المتاحة.

الهدف الاستراتيجي الخامس: تعزيز تطبيقات الجودة الشاملة.

مدى الارتباط بين خطة عمادة شؤون القبول والتسجيل وبين خطة الجامعة.

ارتباط الرؤية

رؤية العمادة2030	رؤية العمادة القديمة
التميّز في تقديم الخدمات الأكاديمية.	التميّز في تقديم الخدمات الأكاديمية لكافة المستفيدين.
رؤية الجامعة 2030	رؤية الجامعة القديمة
جامعة متميزة في التعليم، منافسة في البحث العلمي الداعم لاقتصاد المعرفة، فاعلة في الشراكة والمسؤولية المجتمعية.	جامعة متميزة في التعليم والشراكة المجتمعية.
نسبة الارتباط	نسبة الارتباط
100%	100%



# ارتباط الرسالة

رسالة العمادة2030	رسالة العمادة القديمة
تقديم خدمة متميزة في شؤون القبول	تقديم الخدمات الأكاديمية المتميزة في إطار
والتسجيل في إطار يحقق الجودة والشفافية	يحقق الجودة والشفافية والعدالة من خلال
والعدالة من خلال التوظيف الأمثل للموارد	التوظيف الأمثل للموارد البشرية والتقنية في
البشرية والتقنية في كافة العمليات بصورة	كافة العمليات بصورة تتفق مع المعايير المحلية
تتفق مع المعايير المحلية والعالمية.	والعالمية.
رسالة الجامعة 2030	رسالة الجامعة القديمة
تقديم تعليم متميز، وتطوير بحوث علمية	تعمل الجامعة على تأهيل الخريجين القادرين
إبداعية، وتعزيز الشراكة والمسؤولية	على المنافسة، وذلك من خلال توفير التعليم
المجتمعية من خلال: بيئة أكاديمية محفزة	الذي يتفق مع المعايير العالمية، في بيئة
وموارد بشرية وتقنية متميزة وشراكات	أكاديمية بحثية ذات موارد بشرية متميزة،
استراتيجية فاعلة ونظام إداري داعم.	وشراكة مجتمعية فاعلة، ونظام إداري داعم.
نسبة الارتباط	نسبة الارتباط
100%	100%



# ارتباط الأهداف الاستراتيجية

نسبة الارتباط	الأهداف الاستراتيجية للجامعة المرتبطة	الأهداف الاستراتيجية بالعمادة		
75%	تمكين الطلبة من المنافسة في سوق العمل	تطوير آليات ومعايير	1 5 1 - 1 - 11	
100%	التحسين المستمر لعمليات التعليم والتعلم	القبول	الهدف الاستراتيجي الأول	
75%	استقطاب الموارد البشرية المتميزة وتنميتها	التطوير المستمر في الاداء	الهدف الاستراتيجي الثاني	
100%	تطوير نظام إداري داعم	وتشجيع التميز والإبداع للعاملين بالعمادة		
100%	التحسين المستمر لعمليات التعليم والتعلم	تطوير خدمات وعمليات	الهدف الاستراتيجي	
75%	تطوير نظام إدار <i>ي</i> داعم	القبول والتسجيل	الثالث	
75%	استدامة الموارد المالية للجامعة	التوظيف الامثل للتقنية والموارد المتاحة	الهدف الاستراتيجي الرابع	
100%	التحسين المستمر لممارسات الجودة وتطبيقاتها	تعزيز تطبيقات الجودة الشاملة	الهدف الاستراتيجي الخامس	



#### مؤشرات الأداء الرئيسة.

#### مؤشرات المدخلات

- معدل قيد الطلبة في الجامعة (الإجمالي-الصافي المستجدين).
  - نسبة الاحتفاظ بالطلاب.

#### مؤشرات العمليات

- عدد الذين أكملوا السنة الاولى بنجاح.
  - عدد التخصصات المتاحة.
  - عدد التخصصات المميزة.
- اعداد الشعب (الحد الاعلى للمسجلين والحد الادنى).
  - نسبة طالب الى استاذ.
  - اعداد المحاضرين (مرتبط وغير مرتبط بشعب).
- توزيع الطلاب المستجدين والمقيدين على الكليات والاقسام.
  - اعداد الطلاب حسب الجنس والجنسية.
- نسبة الميزانية التشغيلية المخصصة لتقديم الخدمات الطلابية.

#### مؤشرات المخرجات

- معدل الاكمال.
- توزيع المتخرجين على الكليات والاقسام.
  - نسبة التسرب.

### مؤشرات التغذية الراجعة

• احتياجات الطلاب.



- توقعات الطلاب.
- اراء الطلاب (مستوي رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم).
- مستوى رضا منسوبي الجامعة عن خدمات عمادة القبول والتسجيل.

# الأهداف التنفيذية ملخص الخطة التنفيذية.

مؤشرات الأداء	القسم المسؤول	الأهداف التنفيذية	الأهداف الاستراتيجية بالعمادة	الأهداف
معدل قيد الطلبة في الجامعة نسبة الاحتفاظ بالطلاب.	قسم القبول	تنفيذ سياسة الجامعة من حيث القبول. والتنسيق مع كليات الجامعة لمرحلة القبول من حيث الأعداد والشروط المطلوبة. تنفيذ قبول الطلاب الزائرين من الجامعات. الأخرى للدراسة. تنفيذ قبول التحويل الخارجي من الجامعة الى جامعة الامير سطام بن عبد العزيز.	تطوير أليات ومعايير القبول	الهدف الاستراتيجي الأول
• معدل دوران الموظفين.	قسم التطوير والجودة مدير الإدارة	<ol> <li>دعم جميع أقسام العمادة بشكل مباشر. وغير مباشر بما يساعدها في تنفيذ مهامها.</li> <li>تحديد سياسات واجراءات ومهام كافة. اقسام العمادة.</li> <li>الإشراف على الاتصالات الإدارية بما يكفل حسن سير المعاملات وسرعة إنجازها.</li> </ol>	التطوير المستمر في الاداء وتشجيع التميز والإبداع للعاملين بالعمادة	الهدف الاستراتيجي الثاني
عدد الذين أكملوا     السنة الاولى بنجاح.     عدد التخصصات     المتاحة.     عدد التخصصات     الميزة.     اعداد الشعب.	قسم التسجيل قسم القبول	<ol> <li>ا. تنفيذ التسجيل الآلي للطلاب.</li> <li>إدخال التقويم الدراسي على الحركات.</li> <li>الأكاديمية بعد اعتماده من الوكالة.</li> <li>ادخال الجداول الدراسية للطلبة للزيارات.</li> <li>الداخلية والخارجية.</li> <li>ادخال الخطط الدراسية للأقسام.</li> <li>وتعديلها بعد اعتمادها من لجنة الخطط.</li> </ol>	تطوير خدمات وعمليات القبول والتسجيل	الهدف الاستراتيجي الثالث



نسبة طالب الى استاذ.	والمنح	ادخال فترات الاختبارات النهائية.	٥.		
نسبه طالب آلی آسناد.	•	تنفيذ كافة الحركات الأكاديمية.	۲.		
	والوثائق				
	والخريجين				
• نسبة التحول الالكتروني للعمليات الأكاديمية.	إدارة النظام الأكاديمي	تحويل عمليات تعديل الدرجة والاختبار. البديل الكترونيا تحويل عمليات معادلة المقررات (داخلية خارجية - زائر) تقييد نسبة الزيارة الداخلية حسب. اللوائح والانظمة بالجامعة عدم تجاوز ٤٠% من الخطة حضر تنفيذ الزيارة الداخلية بالنظام. الأكاديمي للطالب المستجد.	.1 .7 .77.	التوظيف الامثل للتقنية والموارد المتاحة	الهدف الاستراتيجي الرابع
		بالنظام الأكاديمي.			
مؤشرات التغذية     الراجعة     احتياجات الطلاب.     توقعات الطلاب.     رضا الطلبة عن     رضا الطلبة عن     الخدمات المقدمة لهم).     مستوى رضا منسوبي     الجامعة عن خدمات     العمادة	قسم التطوير والجودة	وضع الخطة الاستراتيجية للعمادة. متابعة متطلبات مشروع الاعتماد. الأكاديمي. متابعة تنفيذ الخطة التشغيلية لجميع. اقسام العمادة.	. Y	تعزيز تطبيقات الجودة الشاملة	الهدف الاستراتيجي الخامس

#### مؤشرات الأداء الفرعية للأهداف التنفيذية

تتكون مؤشرات الأداء الفرعية للأهداف التنفيذية من مجموعة التقارير والإحصائيات على نظام التسجيل (E.register) التي توضح سير العمل واكتمال العمليات الأكاديمية كما يمكن متابعة العمل بشكل دوري من خلال تقارير المراقبة في نفس النظام.

الفصل الثالث (الخطة التنفيذية)



### الفصل الثالث

### بطاقات الأهداف الاستراتيجية

بطاقة الهدف الاستراتيجي الأول						
فترة التنفيذ	الأهداف التنفيذية	وصف الهدف				
فصل دراسي كامل	تطوير آليات ومعايير القبول					
الموازنة التقديرية – حسب موازنة الخطة						
	مؤشرات الأداء • معدل قيد الطلبة في الجامعة • نسبة الاحتفاظ بالطلاب.					
الجهة المسئولة عمادة شؤون القبول والتسجيل	من يتم إعلامهم وكالة الجامعة للشؤون التعليمية والأكاديمية					
المسؤول: رئيس قسم القبول						



# بطاقة الهدف الاستراتيجي الثاني

بطاقة الهدف الاستراتيجي الثاني					
فترة التنفيذ	الأهداف التنفيذية	وصف الهدف			
فصل دراسي كامل	دعم جميع أقسام العمادة بشكل مباشر وغير مباشر بما يساعدها في تنفيذ مهامها. تحديد سياسات واجراءات ومهام كافة اقسام العمادة. الإشراف على الاتصالات الإدارية بما يكفل حسن سير المعاملات وسرعة إنجازها. وازنة التقديرية – حسب موازنة الخطة	التطوير المستمر في الاداء وتشجيع التميز والإبداع للعاملين بالعمادة			
مؤشرات الأداء • معدل دوران الموظفين • نسبة الاحتفاظ بالموظفين					
من يتم استشارتهم الجهة المسئولة عمادة شؤون الموظفين عمادة شؤون الموظفين والتسجيل		من يتم إعلامهم وكالة الجامعة للشؤون التعليمية والأكاديمية			
<b>المسؤول</b> : مدير الإدارة					



# بطاقة الهدف الاستراتيجي الثالث

بطاقة الهدف الاستراتيجي الثالث					
فترة التنفيذ	الأهداف التنفيذية	وصف الهدف			
فصل دراسي كامل	تنفيذ التسجيل الآلي للطلاب. ادخال التقويم الدراسي على الحركات الأكاديمية بعد اعتماده من الوكالة. ادخال الجداول الدراسية للطلبة للزيارات الداخلية والخارجية. ادخال الخطط الدراسية للأقسام وتعديلها بعد اعتمادها من لجنة الخطط. ادخال فترات الاختبارات النهائية. تنفيذ كافة الحركات الأكاديمية.	تطوير خدمات وعمليات القبول والتسجيل			
الموازنة التقديرية – حسب موازنة الخطة مؤشرات الأداء					
<ul> <li>عدد الذين أكملوا السنة الاولى بنجاح.</li> <li>عدد التخصصات المتاحة.</li> <li>عدد التخصصات المميزة.</li> <li>اعداد الشعب.</li> <li>نسبة طالب الى استاذ.</li> </ul>					
الجهة المسئولة عمادة شؤون القبول والتسجيل	من يتم استشارتهم الكليات	من يتم إعلامهم وكالة الجامعة للشؤون التعليمية والأكاديمية			
المسؤول: كافة الأقسام داخل العمادة					



# بطاقة الهدف الاستراتيجي الرابع

فصل دراسي ة كامل	الأهداف التنفيذية تحويل عمليات تعديل الدرجة والاختبار البديل الكترونيا تحويل عمليات معادلة المقررات (داخلية – خارجية – زائر) تقييد نسبة الزيارة الداخلية حسب اللوائح والانظمة بالجامعة عدم تجاوز ٤٠% من الخطة	وصف الهدف التوظيف الامثل للتقنية والموارد المتاحة			
فصل دراسي ة كامل	الكترونيا تحويل عمليات معادلة المقررات (داخلية – خارجية – زائر) تقييد نسبة الزبارة الداخلية حسب اللوائح				
_	حضر تنفيذ الزيارة الداخلية بالنظام الأكاديمي للطالب المستجد. اعادة هيكلة مجموعة المستخدمين بالنظام الأكاديمي.	معسر ا			
الموازنة التقديرية – حسب موازنة الخطة مؤشرات الأداء • نسبة التحول الالكتروني للعمليات الأكاديمية.					
الجهة المسئولة عمادة شؤون القبول والتسجيل	من يتم استشارتهم الكليات الكليات الكليات الكليات الكليات المسؤول: مدير النظام الأكاديمي	من يتم إعلامهم وكالة الجامعة للشؤون التعليمية والأكاديمية			



# بطاقة الهدف الاستراتيجي الخامس

بطاقة الهدف الاستراتيجي الخامس						
فترة التنفيذ	الأهداف التنفيذية	وصف الهدف				
	وضع الخطة الاستراتيجية للعمادة.					
	متابعة متطلبات مشروع الاعتماد الأكاديمي.					
فصل دراسي	متابعة تنفيذ الخطة التشغيلية لجميع اقسام	71.1 * 11 7 3 2 11 - 12 1 - 1 - 1 - 1				
کامل	العمادة.	تعزيز تطبيقات الجودة الشاملة				
	تنظيم دورات تدريبية لمنسوبي العمادة متعلقة					
	بالمهارات الادارية وتطبيق ادارة الجودة الشاملة.					
الموازنة التقديرية – حسب موازنة الخطة						
مؤشرات الأداء						
• احتياجات الطلاب.						
• توقعات الطلاب.						
	لاب (مستوي رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم)	• اراء الط				
	توى رضا منسوبي الجامعة عن خدمات العمادة	ua •				
الجهة المسئولة	-1-7 1 -7	Not				
عمادة شؤون	من يتم ا <i>ستشارت</i> هم مادتاك المعاددة	من يتم إعلامهم				
القبول	عمادة التطوير والجودة	وكالة الجامعة للتطوير والجودة				
والتسجيل						
	<b>لسؤول</b> : رئيس قسم التطوير والجودة	.1				

# الفصل الرابع

- المخاطر المتوقعة أثناء تنفيذ الخطة
  - خطة إدارة التغيير
    - خطة الاتصال
    - وسائل الاتصال



#### الفصل الرابع

#### المخاطر المتوقعة أثناء تنفيذ الخطة

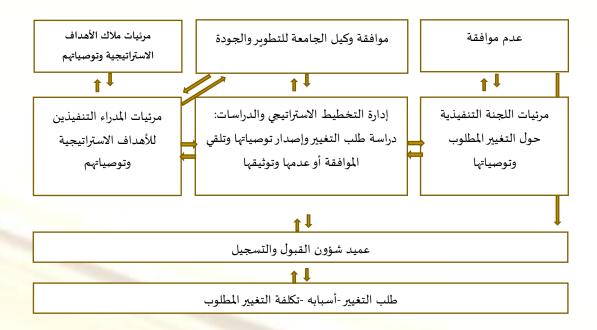
- الزيادة المستمرة والمتتالية في قبول أعداد الطلاب الملتحقين بالجامعة وهذا يمثل عبئا.
  - تناقص ميزانيات الخدمات المساندة للعملية التعليمية.
- ضعف الخدمات المقدمة للموظفين من صحية واجتماعية إذا ما قورنت بالخدمات المقدمة في مدن كبيرة.
  - التدهور المستمر في مستوى الطلاب القادمين من التعليم الثانوي.
    - عدم توافر الموازنة
      - الوقت غير كافي
      - تغييب الموظفين
      - نقص التحفيز
    - نقص الخبرة التقنية لبعض الموظفين

آلية التعامل مع الخطر	درجة توقع الحدوث			درجة التأثير		المخاطر المتوقعة	
	منخفض	متوسط	مرتفع	منخفض	متوسط	مرتفع	
ايجاد بدائل مالية							عدم توافر الموازنة
اعادة توزيع المهام							الوقت غير كافي
التحفيز							تغييب الموظفين
بناء علاقات قوية							نقص التحفيز
دورات تدريبية							نقص الخبرة التقنية



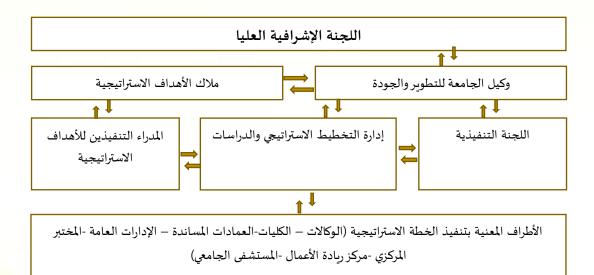
#### خطة إدارة التغيير

#### استراتيجية العمادة/ تحقيق التميّز





#### خطة الاتصال





### وسائل الاتصال

التحويلة	البريد الإلكتروني	الامنم	المنصب
۳٤٠٠	a.saqr@psau.edu.sa	د. عبدالعزيز بن محمد الصقر	العميد
۳٤٠٠	mf.aldousery@psau.edu.sa	محمد فهد الودعاني	مدير المكتب
<b>7£1£</b>	<u>.h.alabduljabbar@psau.edu</u> sa	د. هشام عبدالعزيز العبدالجبار	وكيل العمادة للشؤون الفنية
<b>766</b> .	j.altamimi@psau.edu.sa	د. جنان عبدالعزيز التميمي	وكيلة شوون الطالبات
T£11	<u>b.alharbe@psau.edu.sa</u>	بدر هايس الحربي	مدير الإدارة
T £ 0 .	ah.alasmari@psau.edu.sa	علي حسن الاسمري	إدارة النظام الأكاديمي
<b>T£</b> 1	h.hilali@psau.edu.sa	هيثم محمد الهلالي	العلاقات العامة والإعلام
<b>767</b> .	f.alsberan@psau.edu.sa	فهد محمد الصبران	قسم القبول
<b>757.</b>	naseer.alharbi@psau.edu.s a	ناصر فرحان الحربي	قسم التسجيل
<b>727</b> .	z.alkhoraif@psau.edu.sa	زيد محمد الخريف	قسم المنح الدراسية
<b>7</b> £ <b>V</b> •	a.alkhunain@psau.edu.sa	عبدالله عبدالعزيز الخنين	قسم الوثانق وشؤون الخريجين
<b>T£A</b> .	d.masheh@psau.edu.sa	علاء حسن مشه	التطوير والجودة
T£1.6	m.chaieb@psau.edu.sa	مروان محمد الشانب	الاحصاء والتحليل
<b>7</b> £91	ma.alzaid@psau.edu.sa	ماجد عبدالله الزيد	الاتصالات الادارية