

دليل الجودة

الإصدار: الأول
التاريخ: رمضان 1435 هـ
الصفحة: 1 من 22

جامعة الملك عبدالعزيز
معهد اللغة الإنجليزية
نظام إدارة الجودة ISO 9001:2008



فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع	البند
2	نبذة عن معهد اللغة الإنجليزية	1
5	الدليل	2
6	نطاق دليل الجودة	3
7	نظام إدارة الجودة	4
9	مسئولية الإدارة	5
13	إدارة الموارد	6
15	تحقيق الخدمة	7
19	القياس والتحليل والتحسين	8

مراجعة -
ممثل الجودة

اعتماد -
عميد معهد اللغة الإنجليزية

وثيقة مقيدة - لا يسمح بتصويرها أو إعادة إصدارها دون تصريح مسبق

دليل الجودة

الإصدار: الأول
التاريخ: رمضان 1435 هـ
الصفحة: 2 من 22

جامعة الملك عبدالعزيز
معهد اللغة الإنجليزية
نظام إدارة الجودة ISO 9001:2008



نبذة عن معهد اللغة الإنجليزية

1

معهد اللغة الإنجليزية بجامعة الملك عبد العزيز هو أحد القطاعات الأكاديمية بالجامعة. وقد كان يُسمّى في بادئ الأمر مركز اللغة الإنجليزية. أنشئ مركز اللغة الإنجليزية بجامعة الملك عبد العزيز في عام 1975م (1395هـ) عندما قامت الجامعة بدعوة المجلس الثقافي البريطاني في جدة لإنشاء برنامج لتدريس اللغة الإنجليزية لأكثر من 500 طالباً في كليتي الهندسة والطب. وفي هذا الوقت، كان هناك أقل من 100 طالبة في كلية الطب. وعلى مر السنين، نما البرنامج حتى أصبح مركز اللغة الإنجليزية مركزاً مستقلاً تابعاً للجامعة ومرتبباً إدارياً وعلمياً بكلية الآداب والعلوم الإنسانية في عام 1984م (1404هـ)، وكان يرأس مجلس إدارة مركز اللغة الإنجليزية حينئذ عميد كلية الآداب والعلوم الإنسانية، ويقوم بالإشراف على إدارة المركز المشرف العام على مركز اللغة الإنجليزية.

واعتباراً من بداية عام 2006م (1427هـ)، تم تعديل تبعية المركز ليكون تابعاً لوكالة الجامعة، كما تم تعديل مُسمّى المشرف العام على المركز ليكون مدير المركز، كما تم تشكيل اللجنة العليا للإشراف على مركز اللغة الإنجليزية برئاسة وكيل الجامعة.

ومنذ بدء تطبيق نظام السنة التحضيرية في جامعة الملك عبد العزيز في عام 2008م، وضعت الجامعة شرطاً أن يدرس كل طلاب السنة التحضيرية ست وحدات دراسية من اللغة الإنجليزية العامة وأن يجتازوها بنجاح قبل الالتحاق بكليات الجامعة المختلفة وبدء الدراسة التخصصية بها.

ومع الزيادة المطردة في أعداد الطلاب المسجلين في السنة التحضيرية، زاد عدد أعضاء هيئة التدريس زيادة كبيرة وزاد العبء التعليمي على المركز وحصل المركز على دعم كامل من الإدارة العليا بالجامعة والذي كُمل في نهاية المطاف بتغيير وضع المركز إلى معهد اللغة الإنجليزية وصدر مرسوم ملكي بذلك في 1429/12/30 هـ.

ويدير المعهد عميد المعهد بمعاونة وكلاء المعهد ورؤساء الوحدات الذين يساعده في الأمور الأكاديمية والإدارية في جميع أفرع المعهد. كما يتولى مجلس المعهد الذي يرأسه العميد رسم السياسة العامة للمعهد ومناقشة الأمور الأكاديمية وشؤون أعضاء هيئة التدريس واقتراح اللوائح والخطط الخاصة بالمعهد. وتجب موافقة مدير الجامعة على قرارات المجلس لوضعها موضع التنفيذ.

ويقوم المعهد حالياً بتدريس مقررات اللغة الإنجليزية العامة لأكثر من 14.000 طالباً وطالبة في السنة التحضيرية (انتظام) وأكثر من 22.000 من طلاب الانتساب و3.000 من طلاب برنامج التعليم عن بعد بواسطة أكثر من 600 من أعضاء هيئة التدريس المؤهلين في أفرع المعهد الأربعة (شطر الطلاب - شطر الطالبات - فرع كليات البنات بالشرفية - فرع كليات البنات بالسلامة).

في أبريل 2013 م، تم حصول المعهد على الاعتماد الأكاديمي من قِبَل هيئة الاعتماد الأكاديمي لبرامج اللغة الإنجليزية (CEA) لمدة خمس سنوات. وتُعد هيئة (CEA) هي الهيئة الوحيدة المعترف بها من

اعتماد -

عميد معهد اللغة الإنجليزية

مراجعة -

ممثل الجودة

وثيقة مقيدة - لا يسمح بتصويرها أو إعادة إصدارها دون تصريح مسبق



جامعة الملك عبدالعزيز
معهد اللغة الإنجليزية
نظام إدارة الجودة ISO 9001:2008

دليل الجودة

الإصدار: الأول
التاريخ: رمضان 1435 هـ
الصفحة: 3 من 22

قبل وزارة التعليم الأمريكية كهيئة مخولة لمنح الاعتماد الأكاديمي لمعاهد وبرامج اللغة الإنجليزية داخل الولايات المتحدة الأمريكية وخارجها. ويمثل هذا الاعتماد إنجازاً متميزاً للمعهد كونه أول برنامج لغة إنجليزية في برامج السنة التحضيرية في الجامعات السعودية يحصل على الاعتماد الأكاديمي من جهة أمريكية مرموقة.

ويرى المعهد أن هذا الاعتماد يُعد وسيلة لرفع مستوى كفاءته الأكاديمية والإدارية وليس غاية في حد ذاته وذلك للرفقي به الى مصاف المعاهد العالمية المعتمدة في تدريس اللغة الإنجليزية. ومن ثم فإن الحصول على شهادة الجودة هو استكمال لتميز المعهد أكاديمياً وإدارياً.

وبحمد الله فان معهد اللغة الإنجليزية تحظى بدعم كبير متميز ومتواصل من الإدارة العليا بالجامعة في ضوء رؤية ورسالة واضحة للتطوير من قبل جميع العاملين في المعهد وفيما يلي الرؤية والرسالة التي توجه مسار نشاطات وأعمال المعهد بجامعة الملك عبدالعزيز:

رؤية المعهد	تدريس اللغة الإنجليزية كلغة أجنبية بشكل مكثف بواسطة مدرسين مؤهلين وباستخدام مناهج علمية لتطوير مهارات اللغة الإنجليزية لدى طلاب السنة التحضيرية وتسهيل تقدمهم الأكاديمي
رسالة المعهد	يسعى معهد اللغة الإنجليزية ليكون أفضل معاهد اللغة الإنجليزية في الشرق الأوسط برؤية علمية عالمية ولنشر ثقافة التعليم الإبداعي وقيم التعليم الأساسي

الأهداف

يسعى معهد اللغة الإنجليزية إلى تحقيق رسالته من خلال الأهداف التالية:

- مساعدة طلاب السنة التحضيرية في تطوير مهاراتهم اللغوية من خلال منهج متدرج من المستوى المبتدئ إلى المستوى المتوسط، وذلك بهدف تسهيل تقدمهم الأكاديمي .
- توفير طرق التدريس والموارد التعليمية المناسبة بما في ذلك حجم الفصول وبيئتها التعليمية من قاعات دراسية ومعدات ومواد تعليمية وتقنيات متخصصة والتي من شأنها تحقيق الاستفادة والتحصيلى لدى الطلاب.
- الحرص على تأهيل أعضاء هيئة التدريس من خلال الدعم الفعال والمشاركة في التطوير المهني المستمر.
- توفير منهج واضح البنية و متدرج المستويات لتمكين الطلاب من اجتياز المرحلة التأهيلية اللغوية مبرهنيين على إتقانهم المهارات اللغوية الأساسية من استماع وتحدث وقراءة وكتابة.

القيم:

- من أجل تحقيق رسالته، يعمل المعهد على بناء سمعته ونجاحه على ضوء القيم الجوهرية التالية:
• طرق التدريس التي تركز على الطالب: يؤمن المعهد بأن الطالب هو العنصر الأساس في عملية التعليم وأن نجاحه في تطوير مهارته اللغوية له الأهمية القصوى في فلسفة المعهد التعليمية.

مراجعة - ممثل الجودة	اعتماد - عميد معهد اللغة الإنجليزية
وثيقة مقيدة - لا يسمح بتصويرها أو إعادة إصدارها دون تصريح مسبق	

دليل الجودة

الإصدار: الأول
التاريخ: رمضان 1435 هـ
الصفحة: 4 من 22

جامعة الملك عبدالعزيز
معهد اللغة الإنجليزية
نظام إدارة الجودة ISO 9001:2008



- **الالتزام:** يُثمن المعهد التزام أعضاء هيئة التدريس ومسئوليتهم الاجتماعية كأساس لضمان جودة العملية التعليمية مع الحرص على الابتكار والسعي المستمر لرفع معايير الجودة.
- **التواصل:** يسعى المعهد للمحافظة على التواصل البناء بين أقسامه ولجانه وأعضاء هيئة التدريس من أجل تذليل الصعاب وتحقيق رسالته.
- **قواعد السلوك والأخلاقيات:** يحرص المعهد على التحلي بنظام السلوك والأخلاقيات بما في ذلك النزاهة المهنية والمسؤولية العلمية والأخلاقية والاحترام والتعاون والمساواة والسرية والإنجاز النوعي للواجب بما سيعزز العمل الجماعي وأداء العمل في أحسن الظروف كل ذلك في بيئة اجتماعية مناسبة.
- **المهنية:** يسعى المعهد إلى تحقيق أعلى مستويات المهنية داخل وخارج الفصول الدراسية مدركاً أن جودة التدريس تقتضي الالتزام بالتطوير التعليمي المستمر.

اعتماد -

عميد معهد اللغة الإنجليزية

مراجعة -

ممثل الجودة

وثيقة مقيدة - لا يسمح بتصويرها أو إعادة إصدارها دون تصريح مسبق

دليل الجودة	جامعة الملك عبدالعزيز معهد اللغة الإنجليزية نظام إدارة الجودة ISO 9001:2008	
الإصدار: الأول التاريخ: رمضان 1435 هـ الصفحة: 5 من 22		

الدليل 2

يوضح هذا الدليل تفاصيل نظام إدارة الجودة لدى معهد اللغة الإنجليزية، وهو متوافق ومتطابق مع متطلبات مواصفة نظام إدارة الجودة ISO 9001:2008.

اعتماد - عميد معهد اللغة الإنجليزية	مراجعة - ممثل الجودة
وثيقة مقيدة - لا يسمح بتصويرها أو إعادة إصدارها دون تصريح مسبق	



جامعة الملك عبدالعزيز
معهد اللغة الإنجليزية
نظام إدارة الجودة ISO 9001:2008

دليل الجودة

الإصدار: الأول
التاريخ: رمضان 1435 هـ
الصفحة: 6 من 22

نطاق دليل الجودة

3

نطاق هذا الدليل هو لتوصيف وتوضيح نظام إدارة الجودة لدى معهد اللغة الإنجليزية، والذي يتعلق نشاطه بما يلي:

تقديم الخدمات الإدارية الأكاديمية لطلاب السنة التحضيرية لرفع مستواهم في اللغة الإنجليزية
Providing Academic and Administrative Services to the Foundation-year
Students to enhance their English Proficiency

1-3 التطبيق

يقوم معهد اللغة الإنجليزية بتقديم الخدمات اللازمة لطلاب السنة التحضيرية ولكافة القطاعات التابعة لجامعة الملك عبد العزيز، وكذلك كافة منسوبي المعهد والجامعة وفقا للوائح الداخلية والخارجية المنظمة. تم استثناء البنود (3-7) و(6-7) من المواصفة القياسية ISO 9001:2008 والمتعلق بالتصميم والتطوير والتحكم في أجهزة المراقبة والقياس للأسباب التالية:

- بند (3-7) التصميم والتطوير:
لا ينطبق هذا البند على طبيعة أنشطة المعهد حيث لا تمارس التصميم والتطوير أثناء تقديم خدماتها.
- بند (6-7) التحكم في أجهزة المراقبة والقياس:
لا ينطبق هذا البند على طبيعة أنشطة المعهد، حيث أن المعهد لا يستخدم أي أجهزة للمراقبة والقياس أثناء تقديم خدماته.

مراجعة -
ممثّل الجودة

اعتماد -
عميد معهد اللغة الإنجليزية

وثيقة مقيدة - لا يسمح بتصويرها أو إعادة إصدارها دون تصريح مسبق



جامعة الملك عبدالعزيز
معهد اللغة الإنجليزية
نظام إدارة الجودة ISO 9001:2008

دليل الجودة

الإصدار: الأول
التاريخ: رمضان 1435 هـ
الصفحة: 7 من 22

نظام إدارة الجودة

4

1-4 متطلبات عامة

يدرك معهد اللغة الإنجليزية حقيقة أنه من أجل إنجاح عملياته وإدارتها بالصورة المناسبة، فإنه عليه أولاً أن يحدد ويعرف نظامه بشكل عملي وواضح، مما يقوده باتجاه حلقة مستمرة من التطوير الدائم. لذلك قام بإنشاء نظام محدد وموثق وفعال لإدارة الجودة، وهو متطابق مع متطلبات المواصفة القياسية ISO 9001:2008، وكذلك قام بإعداد هذا الدليل.

إن نظام إدارة الجودة الموثق يتضمن دليل الجودة، إجراءات الجودة، الرسومات التوضيحية، النماذج، والوصف الوظيفي، وذلك للتحقق من فعالية التشغيل والرقابة على العمليات المختلفة. إن العمليات المطلوبة لتطبيق نظام الجودة موصّفة وموضّحة في الإجراءات والرسومات التوضيحية للعمليات الخاصة. كما تم تحديد النقاط المهمة للرقابة والقياس من أجل تحقيق رقابة فعّالة على العمليات، حيث أن هذه النقاط المهمة للرقابة والقياس يتم مراجعتها باستمرار لتحسين فعاليتها. ويتبنى المعهد "منهج العمليات والتوجه نحو المستفيد" وذلك من أجل التحسين المستمر لنظام الجودة.

2-4 متطلبات التوثيق

1-2-4 عام

قام معهد اللغة الإنجليزية بإنشاء وتوثيق نظام إدارة الجودة، يشتمل على سياسة الجودة، الهياكل التنظيمية، دليل الجودة، إجراءات عامة للنظام، الرسومات التوضيحية لإجراءات العمل، نماذج العمل، الوصف الوظيفي، أهداف الجودة، بالإضافة إلى السجلات المطلوبة وفقاً للمواصفة ISO 9001:2008 والسجلات التي يراها المعهد أنها ضرورية لضمان التخطيط والتشغيل والضبط الفاعل لعملياته.

2-2-4 دليل الجودة

قام معهد اللغة الإنجليزية بإعداد وتطبيق دليل الجودة، الذي يوضح كيفية الاستجابة لمتطلبات المواصفة ISO 9001:2008 من قبل القطاعات المختلفة. كما تم وضع مرجعية إضافية للإجراءات أينما كان ذلك مناسباً، وتم شرح وتوضيح العلاقات المتبادلة ما بين الفقرات والبنود من جهة والعمليات أو القطاعات المتعلقة بها من جهة أخرى. كما يتضمن دليل الجودة بعض الاستثناءات ومبررات تلك الاستثناءات.

3-2-4 التحكم في الوثائق

من أجل التأكد من أن جميع الوثائق المستخدمة من قبل منسوبي المعهد ضمن نظام إدارة الجودة هي الوثائق الأحدث والمتداولة فعلاً، فقد تم وضع نظام للرقابة على الوثائق والمستندات. حيث أن جميع الوثائق يتم مراجعتها واعتمادها من قبل المخول بالصلاحيات قبل إصدارها. كما تم وضع وتوثيق

مراجعة -
ممثّل الجودة

اعتماد -
عميد معهد اللغة الإنجليزية

وثيقة مقيدة - لا يسمح بتصويرها أو إعادة إصدارها دون تصريح مسبق

دليل الجودة

الإصدار: الأول
التاريخ: رمضان 1435 هـ
الصفحة: 8 من 22

جامعة الملك عبدالعزيز
معهد اللغة الإنجليزية
نظام إدارة الجودة ISO 9001:2008



الإجراءات المناسبة للتحقق من أن الإصدار الحالي من الوثيقة هو المستخدم فعلياً، وأن الوثائق الملغاة قد تم استبعادها بشكل ملائم من الموقع المعني وذلك لتجنب الاستخدام الغير المقصود لهذه الوثائق. كما أن توزيع الوثائق محكم ومقيد من خلال قائمة توزيع الوثائق المقيدة (م.أ.03).
للتفاصيل أنظر إجراء مراقبة الوثائق والمعلومات (م.أ.ع. 02)

4-2-4 التحكم في السجلات

يعتبر معهد اللغة الإنجليزية جميع السجلات المكونة لنظام إدارة الجودة هي سجلات جودة، وأنها مراقبة ومقيدة بشكل مناسب من خلال نظام التوثيق. حيث أن سجلات الجودة هذه محددة من خلال رقم أو رمز مميز، وهي واضحة ومقروءة بسهولة ويسر ويسهل الرجوع إليها عند الحاجة. يقوم ممثل إدارة الجودة ومدراء الإدارات المختلفة بالمعهد بمسؤولية الحفاظ على النسخ الأحدث من كل وثيقة أو نموذج ضمن وحداتهم المحددة. وتحفظ السجلات في مواقع آمنة لتفادي تعرضها للضرر أو التلف، وبحيث تكون هذه السجلات سهلة الاسترجاع حينما يتطلب الأمر ذلك. إن مدة الاحتفاظ بالسجلات والوثائق محددة وموضحة من قبل كل من مدير الإدارة المعنية وممثل إدارة الجودة وذلك وفقاً لقائمة سجلات الجودة (م.أ.06).

للتفاصيل أنظر إجراء مراقبة سجلات الجودة (م.أ.ع. 03)

اعتماد -

عميد معهد اللغة الإنجليزية

مراجعة -

ممثل الجودة

وثيقة مقيدة - لا يسمح بتصويرها أو إعادة إصدارها دون تصريح مسبق



مسؤولية الإدارة

5

1-5 التزام الإدارة

- تلتزم قيادات معهد اللغة الإنجليزية التزاماً تاماً بتطبيق نظام إدارة الجودة ضمن أنشطتها المختلفة، وتقدم الدليل على التزامها من خلال:
- التواصل بين الموظفين ذوى التأثير المباشر ضمن إداراتها المختلفة، لبيان أهمية تحقيق كلاً من متطلبات المستفيدين والمتطلبات القانونية، من خلال اجتماعات تقييم الإدارة الدورية.
 - إعداد سياسة ودليل وأهداف الجودة والتعريف بأهمية نظام إدارة الجودة.
 - عقد اجتماعات تقييم دورية لمراجعة وتقييم كفاءة وفعالية نظام إدارة الجودة ومدى تحقيق أهداف الجودة للقطاعات المختلفة بالمعهد.
 - ضمان وجود وتوفير الموارد اللازمة لدعم أهداف المعهد وتطبيق النظام بشكل فعال.
 - خلق جو عمل ملائم لتعزيز مفهوم التوجه نحو المستفيد وإرضاء المستفيدين وذلك في كل قطاع ولكل عملية.

2-5 التركيز على المستفيد

يسعى معهد اللغة الإنجليزية إلى الوصول إلى تحقيق رضا المستفيدين. ويتم تقييم درجة الرضا هذه دورياً من خلال استبيانات القياس المختلفة لدى بعض الإدارات ذات العلاقة المباشرة وتحليل نتائجها، وكذلك اجتماعات تقييم الإدارة. إن تعزيز رضا المستفيدين هو هدف المعهد الرئيسي، حيث يقوم بتوفير جميع الموارد والدعم اللازمين لتحديد متطلبات المستفيدين ومن ثم تلبية هذه المتطلبات والاحتياجات قدر الإمكان. كما يسعى المعهد إلى الالتزام التام بالتطبيق الفعال لنظام إدارة الجودة.

للتفاصيل أنظر استبيانات رضا المستفيدين لدى بعض الإدارات ذات العلاقة المباشرة

3-5 سياسة الجودة

يسعى معهد اللغة الإنجليزية بجامعة الملك عبدالعزيز بنهج الأكاديمي نحو الريادة والتقدم في تقديم الخدمات التعليمية المتميزة لتدريس اللغة الإنجليزية بالجامعة، وذلك من خلال اعتماد مناهج علمية عالمية واستقطاب كفاءات تدريسية لتنمية وتطوير مهارات الطلاب الاتصالية وقدراتهم اللغوية الأكاديمية.

مراجعة -
ممثّل الجودة

اعتماد -
عميد معهد اللغة الإنجليزية



جامعة الملك عبدالعزيز
معهد اللغة الإنجليزية
نظام إدارة الجودة ISO 9001:2008

دليل الجودة

الإصدار: الأول
التاريخ: رمضان 1435 هـ
الصفحة: 10 من 22

ولتحقيق أهداف المعهد وجعلها واقعاً ملموساً، يسعى المعهد لرفع كفاءة منسوبيه، وتبني اقتراحاتهم وأفكارهم، وتوفير بيئة العمل الملائمة، وتفعيل مبدأ المشاركة والمساهمة الفعالة نحو بناء فريق عمل يتمتع بقيادة مؤثرة لضمان فاعلية تطبيق نظام إدارة الجودة طبقاً لمواصفة ISO 9001:2008.

كما يحرص المعهد على المراجعة الدورية لأهداف الجودة تطبيق والمراقبة الذاتية والمتابعة الإدارية لضمان استمرارية تطوير نظام إدارة الجودة.

عميد معهد اللغة الإنجليزية

إن هذه السياسة تتم مراجعتها دورياً جنباً إلى جنب مع أهداف الجودة المحددة في خطة التطوير المستمر من قبل قيادات المعهد، وذلك للتحقق من استمرارية مناسبتها ولتطوير وتحسين فاعلية تطبيق نظام إدارة الجودة بشكل مستمر.

5-4 التخطيط

5-4-1 أهداف الجودة

يضمن معهد اللغة الإنجليزية أن أهداف الجودة التي تم إعدادها من قبل القطاعات ذات العلاقة ملائمة ومنسجمة مع سياسة الجودة ومع خطة التطوير المستمر للمعهد. إن هذه الأهداف قد تم دمجها ضمن الإجراءات الرئيسية وضمن عمليات التشغيل اليومي بطريقة تدعم إسهام الجميع لتحقيق هذه الأهداف. إن جميع أهداف الجودة قابلة للقياس وخاضعة لعمليات التقييم الدورية من قبل القطاع المعني ذاته وفريق تقييم الإدارة.

للتفاصيل أنظر أهداف الجودة

5-4-2 تخطيط نظام إدارة الجودة

يضمن معهد اللغة الإنجليزية بأن جميع الموارد اللازمة لتحقيق أهداف الجودة قد تم تحديدها وتخطيطها، وذلك في خطة التحسين المستمر. وهذه الخطط مركزة تجاه تحديد متطلبات العمليات وصولاً إلى أهداف الجودة ومتطلبات المستفيدين.

للتفاصيل أنظر الرسومات التوضيحية للعمليات وأهداف الجودة

5-5 المسؤولية والصلاحية والاتصال

5-5-1 المسؤولية والصلاحية

إن جميع الموظفين الذين يمارسون أعمالاً تؤثر أو تتعلق بنظام الجودة لديهم الوعي والمعرفة التامة بمسئولياتهم تجاهها. هذه المعرفة وهذا الوعي يدعم جهودهم لتحقيق أهداف الجودة ويقوي مشاركتهم وتحفيزهم وينمي التزامهم.

أنظر الوصف الوظيفي

مراجعة -
ممثّل الجودة

اعتماد -
عميد معهد اللغة الإنجليزية

وثيقة مقيدة - لا يسمح بتصويرها أو إعادة إصدارها دون تصريح مسبق



5-5-2 ممثل الإدارة

قام معهد اللغة الإنجليزية بتكليف موظف بقرار إداري كممثل لإدارة الجودة إضافة إلى مهامه الأخرى. إن ممثل إدارة الجودة وبغض النظر عن مهامه وواجباته الأخرى مسئول عن التحقق من تأسيس وتطبيق نظام إدارة الجودة ومناسبتها، ومن أن متطلبات المستفيدين قد تم توصيلها بفعالية إلى الموظفين أصحاب العلاقة بتحقيقها. كما أنه يقوم برفع تقارير دورية إلى العميد عن تحسين الأداء لنظام إدارة الجودة.

5-5-3 الاتصالات الداخلية

قام معهد اللغة الإنجليزية بتطوير وتطبيق نظام فعال للاتصالات الداخلية بين مختلف إداراته، عن طريق الاجتماعات الدورية لفريق تقييم الإدارة والتي يتم خلالها أيضاً مراجعة وتقييم كفاءة وفعالية نظام إدارة الجودة. كذلك يتم عقد اجتماعات تنسيقية بين مختلف مدراء الإدارات وموظفيهم، حيث يتم مراقبة وتقييم الخدمات المقدمة للمستفيدين، كذلك يتم عقد بعض الاجتماعات طبقاً لمتطلبات العمل، حيث يتم توثيق محاضر هذه الاجتماعات (إن لزم الأمر) وتوزع على المشاركين فيها والمعنيين بتنفيذ قراراته. وتشجع قيادات المعهد اتصالات الموظفين ومبادراتهم واقتراحاتهم لتعزيزاً لمشاركتهم في كل ما يخدم تطوير العمليات والخدمات المقدمة.

6-5 تقييم الإدارة

5-6-1 عام

من أجل المحافظة على كفاءة تطبيق نظام إدارة الجودة، فقد تم تأسيس نظام وآلية لتقييم الإدارة. حيث يتم عقد اجتماع دوري لتقييم الإدارة مرة واحدة على الأقل في السنة. ويشارك في هذا الاجتماع كل من:

- عميد معهد اللغة الإنجليزية
- كافة الوكلاء ومدراء الإدارات أو من ينوب عنهم
- ممثل إدارة الجودة
- أي موظفين آخرين (إن دعت الحاجة).

وتكون عملية التنسيق والتحضير والترتيبات للاجتماع من مسؤولية ممثل إدارة الجودة الذي يقوم بتوزيع أجندة الاجتماع من خلال مذكرة داخلية لجميع الموظفين المعنيين.

5-6-2 مدخلات التقييم

تتضمن أجندة اجتماع تقييم الإدارة المواضيع التالية، والتي تتم مناقشة كل منها مرة واحدة على الأقل في العام الواحد:

- متابعة تنفيذ قرارات اجتماع تقييم الإدارة السابق.
- نتائج التدقيق الداخلي.
- أداء العمليات (الإجراءات) ومطابقة الخدمة.
- حالة الإجراءات الوقائية والتصحيحية.



جامعة الملك عبدالعزيز
معهد اللغة الإنجليزية
نظام إدارة الجودة ISO 9001:2008

دليل الجودة

الإصدار: الأول
التاريخ: رمضان 1435 هـ
الصفحة: 12 من 22

- التغييرات المؤثرة في نظام إدارة الجودة (التعديلات).
- ملاحظات المستفيدين.
- توصيات التحسين.
- مراجعة ومتابعة أهداف الجودة.
- أداء القطاعات المختلفة (تقارير تقدم العمل).
- تحسين فعالية نظام إدارة الجودة وإجراءاته.
- تحسين الخدمة وفقاً لمتطلبات المستفيدين.
- الحاجة إلى الموارد (بنية تحتية، تدريب، إلخ...).
- مواضيع أخرى ذات علاقة.
- موعد اجتماع تقييم الإدارة القادم.

3-6-5 مخرجات التقييم

يقوم ممثل إدارة الجودة بإعداد وتوزيع محضر الاجتماع لجميع الموظفين المعنيين بالتنفيذ. يتضمن المحضر الإجراءات المطلوبة لتحسين نظام إدارة الجودة، العمليات والخدمات المتعلقة بمتطلبات المستفيدين والموارد المطلوبة لتحقيق ذلك. ويتم متابعة ومراقبة تقدم العمل من أجل التأكد من فعالية التطبيق.

للتفاصيل أنظر إجراء تقييم الإدارة (م. أ. ع. 01)

مراجعة -
ممثل الجودة

اعتماد -
عميد معهد اللغة الإنجليزية

وثيقة مقيدة - لا يسمح بتصويرها أو إعادة إصدارها دون تصريح مسبق



جامعة الملك عبدالعزيز
معهد اللغة الإنجليزية
نظام إدارة الجودة ISO 9001:2008

دليل الجودة

الإصدار: الأول
التاريخ: رمضان 1435 هـ
الصفحة: 13 من 22

إدارة الموارد

6

1-6 توفير الموارد

يلتزم معهد اللغة الإنجليزية بتوفير جميع الموارد اللازمة لتطبيق نظام إدارة الجودة وتعزيز رضا المستفيدين. وهذه الموارد يتم تحديدها من خلال اجتماعات تقييم الإدارة وكذلك من خلال التدقيق الداخلي على النظام والإجراءات التصحيحية والوقائية.

2-6 الموارد البشرية

1-2-6 عام

يعمل معهد اللغة الإنجليزية بمشاركة جميع الموظفين لتحقيق القدر الأكبر من المشاركة والفعالية للنظام وللمساعدة في الوصول إلى هدف تحسين الأداء. ويتم تطوير وتشجيع وتحفيز الموظفين من خلال:

- تحديد الأدوار والمسئوليات والصلاحيات.
 - إعداد معايير لأداء العمليات وتحقيق الأهداف وتقييم النتائج.
 - التواصل المفتوح لإبداء الآراء والاقتراحات.
- وكسياسة عامة فإن المعهد يستقطب الكوادر البشرية للعمل لديه بناءً على مؤهلاتهم العلمية وخبراتهم الوظيفية السابقة ومهاراتهم المكتسبة.

2-2-6 الكفاءة والتوعية والتدريب

يعتمد معهد اللغة الإنجليزية وبشكل كبير على المهارة والكفاءة لدى منسوبيه الذين لديهم تأثير مباشر على جودة الخدمة المقدمة وعلى العمليات الموثقة ضمن نظام إدارة الجودة. ويتم تحديد احتياجات التدريب للموظفين على أساس خبراتهم التدريبية السابقة وبناءً على الحاجة إلى تلبية بعض المتطلبات الخاصة وحسب طبيعة العمل.

كما يوجد نظام تهيئة وإعداد للموظفين المعيّنين حديثاً والذي يمكنهم من فهم واستيعاب طبيعة العمل وقنوات الاتصال الداخلية المتاحة. ويتم تقييم فعالية التدريب عن طريق الموظفين المتدربين أنفسهم ورؤسائهم المباشرين، ويتم الاحتفاظ بالسجلات الخاصة بذلك بمقر الإدارات المختلفة.

للتفاصيل أنظر ملف التدريب لمنسوبي المعهد

مراجعة -
ممثّل الجودة

اعتماد -
عميد معهد اللغة الإنجليزية

وثيقة مقيدة - لا يسمح بتصويرها أو إعادة إصدارها دون تصريح مسبق



جامعة الملك عبدالعزيز
معهد اللغة الإنجليزية
نظام إدارة الجودة ISO 9001:2008

دليل الجودة

الإصدار: الأول
التاريخ: رمضان 1435 هـ
الصفحة: 14 من 22

3-6 البنية التحتية

قام معهد اللغة الإنجليزية بتحديد الاحتياجات اللازمة لبيئة العمل والمناسبة للوصول إلى تطابق الخدمة وإرضاء المستفيدين. إن البنية التحتية المطلوبة لمنسوبي المعهد من أجل الوصول إلى تطابق الخدمة هي مثل: التجهيزات المكتبية المناسبة، مكان العمل الملائم، برامج الحاسب الآلي ذات العلاقة، المرافق الأخرى الضرورية، وأدوات الصيانة ومعدات السلامة اللازمة.

4-6 بيئة العمل

- قام معهد اللغة الإنجليزية بتوفير بيئة عمل مناسبة لمنسوبيه، وقام بالتأكد من أن كافة التسهيلات الداعمة للتحقق من مطابقة الخدمة متوفرة، وتتضمن هذه التسهيلات ما يلي:
- ظروف مناسبة التي يؤدي العمل تحتها مشتملة الظروف البدنية والبيئية والعوامل الأخرى.
 - الالتزام بقواعد وقوانين السلامة والصحة المهنية والبيئة بما في ذلك استخدام معدات الوقاية.
 - هندسة بيئة العمل وموقع العمل والتفاعل الاجتماعي مثل حجم العمل والضغط والمصاحبة له.
 - المرافق المتاحة للموظفين بالقطاع.
 - نظام مناسب للإضاءة والحرارة والرطوبة والتهوية والضوضاء والاهتزاز والتلوث والنظافة حسب المعايير النظامية المعروفة.
 - زيادة الكفاءة والفاعلية إلى أعلى معدلاتها وتقليل الهدر والهلاك إلى أقصى درجة.

مراجعة -
ممثّل الجودة

اعتماد -
عميد معهد اللغة الإنجليزية

وثيقة مقيدة - لا يسمح بتصويرها أو إعادة إصدارها دون تصريح مسبق



جامعة الملك عبدالعزيز
معهد اللغة الإنجليزية
نظام إدارة الجودة ISO 9001:2008

دليل الجودة

الإصدار: الأول
التاريخ: رمضان 1435 هـ
الصفحة: 15 من 22

تحقيق الخدمة

7

1-7 تخطيط تحقيق الخدمة

إن سياسة معهد اللغة الإنجليزية ليس فقط المحافظة على جودة الخدمات المقدمة بل تطوير جودة هذه الخدمات عن طريق التحقق الفعال من العمليات. قبل بداية العمليات أو تقديم الخدمات، يتم تحديد متطلبات المستفيدين ويتم مراجعتها وتقييمها، ومن ثم يتم دمجها ضمن خطط وأهداف الجودة ومدخلات تتابع العمليات المختلفة. كذلك يتم الأخذ بعين الاعتبار نتائج تحليل إستبانات قياس رضا المستفيدين. وكمثال آخر، يتم وضع توصيات اللجنة الدائمة للتنسيق الإداري (المكونة من كافة الوكلاء) قيد الدراسة والتنفيذ من قبل الإدارات المعنية، حيث تكون المتابعة لها من قبل العميد. ويتم التعامل مع هذه النتائج والتوصيات كمدخلات للعمليات من أجل الوصول إلى تحسين الأداء المستمر و لرفع ودعم وتعزيز حلقة التطوير المستمرة لجميع العمليات.

للتفاصيل أنظر أهداف الجودة وكذلك استبانات قياس رضا المستفيدين

2-7 العمليات المتعلقة بمتطلبات المستفيد

1-2-7 تحديد المتطلبات المتعلقة بالخدمة

يعتبر طلاب السنة التحضيرية وكافة قطاعات المعهد وجميع منسوبيها وقطاعات الجامعة ومنسوبيها من المستفيدين من الخدمات التي يقدمها المعهد ويتم تحديد الاحتياجات والمتطلبات الخاصة بكافة المستفيدين عقب مراجعتها وتقييمها، وذلك ضمن المراحل الابتدائية والتمهيدية للعمليات أو تقديم الخدمات. ويعتبر العميد مسؤولاً عن تقييم احتياجات المستفيدين ودمجها ضمن الخدمات المقدمة وفقاً للأنظمة واللوائح والتعليمات المعمول بها.

2-2-7 مراجعة المتطلبات المتعلقة بالخدمة

لقد تم دمج تلك الأنشطة المتعلقة بتقييم احتياجات المستفيدين ضمن العمليات الرئيسية التي يقوم بها المعهد، حيث تشمل تلك الأنشطة على الوصف الكافي للخدمات المطلوبة بما في ذلك المواصفات القياسية والاشتراطات المحلية التي تنطبق عليها (مثل: لوائح وأنظمة وتعاميم وزارة التعليم العالي، ديوان المراقبة العامة، وزارة الخدمة المدنية، وغيرها). كذلك تم تحديد الإطار الزمني لتقديم الخدمات وتبليغ جميع الموظفين ذوي العلاقة بذلك. وهكذا فإن المتطلبات مهما كان شكلها أو طريقة استقبالها فانه بالإمكان مراجعتها وتقييمها وإجراء التعديلات عليها في أي وقت وحسب تطور الظروف.

3-2-7 التواصل مع المستفيد

إن جميع المستفيدين من خدمات المعهد لديهم الوعي المناسب بالقنوات المتاحة لهم للاتصال بالجهات المختلفة به، وبالموظفين المعنيين بالخدمة المطلوبة من قبلهم، وبالطريقة المناسبة التي يمكن

مراجعة -
ممثّل الجودة

اعتماد -
عميد معهد اللغة الإنجليزية

وثيقة مقيدة - لا يسمح بتصويرها أو إعادة إصدارها دون تصريح مسبق



جامعة الملك عبدالعزيز
معهد اللغة الإنجليزية
نظام إدارة الجودة ISO 9001:2008

دليل الجودة

الإصدار: الأول
التاريخ: رمضان 1435 هـ
الصفحة: 16 من 22

التعبير بها عن ملاحظاتهم واقتراحاتهم وشكاواهم. ويعتبر مدراء الإدارات المختلفة وممثل إدارة الجودة هم المسؤولون الرئيسيون عن توفير وإدارة وتطوير قنوات التواصل مع المستفيدين بما يتماشى مع خطط المعهد نحو تحقيق رضاهم. وتتمثل قنوات الاتصال بالمستفيدين فيما يلي:

- الاستقبال المباشر للمستفيدين بمقر مكاتب المعهد والتعرف على شكاواهم، ومن ثم يتم إحالتهم إلى الجهات المعنية أو الموظفين ذوي العلاقة لإتباع الإجراءات النظامية المحددة لذلك.
 - الاستبانات المتنوعة للإدارات المختلفة ذات العلاقة المباشرة بقياس رضا المستفيدين والتي يتم توزيعها وتعميمها عليهم بعد تقديم الخدمة المتاحة لهم نظاماً من قبل الإدارات المعنية. حيث يتم مراجعة ملاحظاتهم والتعامل معها بالصورة الملائمة والاتصال بهم إن لزم الأمر.
 - استقبال الاقتراحات والملاحظات عن طريق القنوات الإلكترونية مثل البريد الإلكتروني.
- هذا وتتم مراجعة ومناقشة ومعالجة كافة مدخلات المستفيدين من خلال جولات التدقيق الداخلي والإجراءات التصحيحية والوقائية، وذلك ضمن اجتماعات تقييم الإدارة الدورية.
- للتفاصيل أنظر إجراء حالات عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية والوقائية (م. أ. ع. 04)*

3-7 التصميم والتطوير

لا ينطبق هذا البند على طبيعة أنشطة المعهد. حيث أنه لا يقوم بالتصميم والتطوير أثناء تقديم خدماته.

للتفاصيل أنظر بند التطبيق (1-3)

4-7 الشراء

1-4-7 عملية الشراء

يقوم معهد اللغة الإنجليزية بتحديد الحاجة الفعلية لمستلزماته بناءً على حاجة العمليات الرئيسية ومخرجاته المؤثرة في تقديم الخدمات المختلفة وفقاً لإجراء الشراء المعمول به في جامعة الملك عبدالعزيز. إن عملية التحكم المفروضة على نوعية الأدوات والأجهزة التي يتم تأمينها وعملية اختيار الموردين المناسبين لها تتم حسب نظام المشتريات والمنافسات الحكومية، وذلك بناءً على تقييم التعاملات السابقة، ووفقاً لمدى قدراتهم على تلبية مواصفات المستلزمات المطلوب شراؤها وبالسعر المنافس، وطبقاً لأنظمة ولوائح المشتريات المعمول بها في القطاعات الحكومية بالدولة. هذا ويتم تحديث قائمة الموردين المعتمدين بشكل دوري وبمجرد الانتهاء من عملية التوريد بشكل عام. يتم الاحتفاظ بسجلات التقييم والاختيار ومراقبة عمليات الشراء.

للتفاصيل أنظر إجراء الشراء

2-4-7 معلومات الشراء

يتفهم المعهد حقيقة أن عليه التأكد من أن المعلومات والمتطلبات اللازمة لشراء خدمة أو منتج ما قد تم تحديدها بشكل كاف وقاطع قبل تمريرها إلى الجهة المخولة بالتوريد، ومن ثم إلى الموردين الذين

مراجعة -
ممثل الجودة

اعتماد -
عميد معهد اللغة الإنجليزية

وثيقة مقيدة - لا يسمح بتصويرها أو إعادة إصدارها دون تصريح مسبق



جامعة الملك عبدالعزيز
معهد اللغة الإنجليزية
نظام إدارة الجودة ISO 9001:2008

دليل الجودة

الإصدار: الأول
التاريخ: رمضان 1435 هـ
الصفحة: 17 من 22

تمت دعوتهم لعملية توريد المستلزمات المطلوبة. وتتضمن معلومات الشراء تلك كافة البيانات المناسبة واللازمة لوصف متطلبات المنتج أو الخدمة المطلوب شراؤها بشكل كامل وواضح.
للتفاصيل أنظر نموذج كراسة الشروط والمواصفات والقائمة

3-4-7 التحقق من المشتريات

إن مسؤولية التحقق من جودة منتج أو خدمة ما تم توريدها للمعهد تقع بشكل رئيسي على مسؤول الجهة المعنية بعملية التوريد بالتنسيق مع الإدارة ذات العلاقة. وعملية التحقق تلك قد تستلزم استخدام معايير وأساليب وأدوات فحص معينة يراها الموظفون المسؤولون مناسبة. كما أنها قد تتطلب إشراك أشخاص آخرين من ذوي الخبرة الكافية لمعاينة المنتجات أو الخدمات إما في مقر مكاتب الإدارة أو في مقر المورد إن لزم الأمر، وذلك بحسب ما يراه الموظفون المعنيون ملائماً من أجل إتمام عملية التوريد بالصورة النظامية.

إن عملية الفحص والمعاينة تتم بنزاهة عالية وحيادية تامة من قبل الموظفين ذوي العلاقة لضمان الجودة المطلوبة لمدخلات العمليات المؤثرة في الخدمات التي يقدمها المعهد للمستفيدين. كما أن على الموظفين المعنيين بعملية التحقق من المشتريات رفع نتائج الفحص والمعاينة إلى الجهات المخولة بالتوريد.

5-7 الإنتاج وتوفير الخدمة

1-5-7 التحكم في الإنتاج وتوفير الخدمة

إن جميع العمليات تتم وفقاً للإجراءات والرسومات التوضيحية لها وبناءً على اللوائح والأنظمة ذات العلاقة ومتطلبات المستفيدين المعقولة.

- يتم توفير المعلومات الملائمة المتعلقة بمتطلبات المستفيدين من أجل توفير وتقديم خدمات إدارية مميزة.
- جميع الإجراءات الموثقة والرسومات التوضيحية للعمليات متوفرة للرجوع إليها كلما دعت الحاجة إلى ذلك.
- تتم الرقابة على العملية من خلال استخدام الوسائل المناسبة للفحص والضبط الدقيقين من أجل الرقابة على العمليات في المراحل المتتالية.

إن الإجراءات والرسومات التوضيحية تم أعدادها وتطبيقها لجميع تلك العمليات التي من الممكن أن يكون لها تأثير على الجودة أو الخدمة المقدمة. ويتم تعيين فقط الأشخاص المدربين والمؤهلين للعمل الذي من الممكن أن يؤثر سواء بشكل مباشر أو غير مباشر على جودة الخدمة المقدمة. يتم اتخاذ جميع إجراءات الفحص الممكنة للتحقق من ملائمة العمليات لأي نشاط خاص يتم بناءً على الخطط الموثقة.

2-5-7 اعتماد عمليات الإنتاج وتوفير الخدمة

لدى المعهد نظام من أجل التأكد من سريان العمليات لتوفير الخدمات التي تقدمها للمستفيد. حيث تتم مراقبة العمليات من قبل كافة الوكلاء ومدراء الإدارات ومن ينوب عنهم، الذين بدورهم تتم متابعتهم من قبل العميد. ويقوم جميع الوكلاء ومدراء الإدارات بتأكيد صلاحية العمليات الخاصة بإداراتهم لتحقيق

مراجعة -
ممثّل الجودة

اعتماد -
عميد معهد اللغة الإنجليزية

وثيقة مقيّدة - لا يسمح بتصويرها أو إعادة إصدارها دون تصريح مسبق



جامعة الملك عبدالعزيز
معهد اللغة الإنجليزية
نظام إدارة الجودة ISO 9001:2008

دليل الجودة

الإصدار: الأول
التاريخ: رمضان 1435 هـ
الصفحة: 18 من 22

الخدمات بالجودة المطلوبة من خلال تقارير الأداء الدورية التي يتم رفعها إلى العميد، أو من خلال جولات التدقيق الداخلي على إداراتهم. إن جميع العمليات خاضعة للرقابة من خلال الرقابة المستمرة لمؤشرات العمليات، وذلك عن طريق توفر كادر مؤهل ومدرب على إجراءات الجودة المطلوبة، وتنفيذ الخطط المحددة، وتحديد المسؤوليات والصلاحيات لكافة الموظفين، وذلك لتقديم خدمات ثابتة وعالية الجودة للمستفيدين. إن صلاحية الخدمات تظهر بوضوح تام من خلال كميات سجلات الجودة التي تم توثيقها وحفظها أثناء سير العمليات. ويتم الاحتفاظ بهذه السجلات حسب الفترات المحددة من قبل الجهة المعنية، وتعتبر أدلة موضوعية على قدرة وقابلية وفعالية العمليات على تحقيق النتائج المخطط لها مسبقاً.

3-5-7 التعريف والتتبع

تعتبر السجلات جزء من نظام إدارة الجودة وهي محددة ومعروفة من خلال أرقامها المميزة وعناوينها. إن المواقع والفترات الزمنية لحفظ جميع السجلات محددة بشكل ملائم ويسهل الوصول إليها عند الحاجة. إن تفاصيل أي خدمة يمكن تتبعها من خلال السجلات، وإن تتبع أي خدمة يمكن أن يتم من خلال تاريخ تقديم الخدمة أو رقم الخدمة.

4-5-7 ممتلكات المستفيد

إن معهد اللغة الإنجليزية يعتبر جميع الوثائق والمستندات والسجلات التي تحوي معلومات عن المستفيدين من خدماته هي ممتلكات فكرية خاصة بأصحابها، حيث لا يجوز الإطلاع عليها أو التعامل معها إلا من قبل الأشخاص المعنيين أو المصرح لهم بذلك. كما أن المعهد يقوم بالاحتفاظ بوثائق ومستندات (مثل: ملفات الأبحاث العلمية) سواء المستفيدين من الخدمات أو العاملين المتعاقدين مع المعهد. وتحفظ تلك الوثائق والمستندات والسجلات لدى الإدارات المعنية في مكان آمن يقيها من التلف أو الضياع أو سوء الاستخدام من قبل الأشخاص غير مصرح لهم، ويسهل الرجوع إليها كلما دعت الحاجة إلى ذلك.

5-5-7 حفظ المنتج

تتم العناية الخاصة والرقابة التامة خلال مراحل تقديم الخدمة للتحقق من توصيل الخدمة المطلوبة بطريقة عالية الجودة كما هو مفترض. ويتم اتخاذ الاحتياطات اللازمة المتعلقة بذلك، حيث تتم معالجة وحفظ الوثائق والمستندات والسجلات والمتعلقات الخاصة بالعمل بالطريقة المناسبة التي يراها مدراء الإدارات تتماشى مع الأنظمة واللوائح والتعليمات ذات العلاقة.

6-7 التحكم في أجهزة المراقبة والقياس

لا ينطبق هذا البند على طبيعة أنشطة المعهد. حيث أنه لا يستخدم أي أجهزة رقابة أو قياس أثناء تقديم خدماته.

للتفاصيل أنظر بند التطبيق (1-3)

مراجعة -
ممثل الجودة

اعتماد -
عميد معهد اللغة الإنجليزية

وثيقة مقيدة - لا يسمح بتصويرها أو إعادة إصدارها دون تصريح مسبق



جامعة الملك عبدالعزيز
معهد اللغة الإنجليزية
نظام إدارة الجودة ISO 9001:2008

دليل الجودة

الإصدار: الأول
التاريخ: رمضان 1435 هـ
الصفحة: 19 من 22

القياس والتحليل والتحسين

8

1-8 عام

قام معهد اللغة الإنجليزية بإعداد وتطبيق برنامج للقياس والتطوير للتحقق من مطابقة الخدمة مع الخطط والمواصفات القياسية ونظام إدارة الجودة وخطط التطوير المستمر، وذلك من خلال الأدوات والأساليب التي سيرد شرحها فيما يلي.

2-8 المراقبة والقياس

1-2-8 رضا المستفيدين

يؤمن معهد اللغة الإنجليزية إيماناً تاماً بأن رضا المستفيد هو السبب الحقيقي لمواصلته في تقديم خدماته بالصورة المرجوة، وهو الروح الأساسية التي بنت عليها سياسة الجودة. ويعتبر العميد والوكلاء ومدراء الإدارات المعنيين ومن ينوب عنهم هم المسؤولون بشكل رئيسي عن تحديد ومراجعة متطلبات المستفيدين ومتابعة وقياس رضاهم بشكل مستمر.

إن معهد اللغة الإنجليزية قد تبنى الأساليب المناسبة للحصول على مدخلات المستفيدين من خدماته، مثل استبانات قياس رضا المستفيدين بقطاعات المعهد المختلفة عن الخدمات التي تم تقديمها لهم. إن نتائج تحليل هذه الاستبانات تبحث دورياً ضمن اجتماعات تقييم الإدارة، وإن عملية قياس ومراقبة ملاحظات المستفيدين هي عملية مستمرة من أجل استمرارية التحسين والتطوير.

للتفاصيل أنظر استبانات قياس رضا المستفيدين بالإدارات المعنية ونتائج تحليلاتها

2-2-8 التدقيق الداخلي

من خلال عملية التدقيق الداخلي يتم التحقق والتأكد وتقييم الاستجابة الداخلية لمعهد اللغة الإنجليزية مع كل من نظام إدارة الجودة الموثق والمواصفة القياسية ISO 9001:2008. يقوم ممثل إدارة الجودة بإعداد برنامج تدقيق يحدد فيه فترات وتكرار التدقيق والوسائل المستخدمة فيه. هذا البرنامج يغطي جميع النشاطات الموثقة ضمن نطاق نظام إدارة الجودة.

إن مجال التدقيق ومعايير محددة بشكل قاطع، وتتم عملية التدقيق باستقلالية وحيادية تامة. تتم مناقشة نتائج التدقيق الداخلي ضمن اجتماعات تقييم الإدارة بشكل منتظم، وتستخدم تلك النتائج للمساعدة في اقتراح فرص التحسين الممكنة واتخاذ الإجراءات الوقائية الملائمة. ويحتفظ ممثل إدارة الجودة بكافة سجلات ونتائج التدقيق الداخلي وفقاً للترات الزمنية المحددة.

للتفاصيل أنظر إجراء التدقيق الداخلي لنظام إدارة الجودة (م. أ. ع. 05)

مراجعة -
ممثل الجودة

اعتماد -
عميد معهد اللغة الإنجليزية

وثيقة مقيّدة - لا يسمح بتصويرها أو إعادة إصدارها دون تصريح مسبق



جامعة الملك عبدالعزيز
معهد اللغة الإنجليزية
نظام إدارة الجودة ISO 9001:2008

دليل الجودة

الإصدار: الأول
التاريخ: رمضان 1435 هـ
الصفحة: 20 من 22

3-2-8 مراقبة وقياس العمليات

يقوم معهد اللغة الإنجليزية بتطبيق الطرق المناسبة لمراقبة وقياس العمليات الموثقة في نظام إدارة الجودة. حيث يتم القياس والتحكم والتقييم في كل مرحلة من مراحل العمليات لضمان سريانها بالفعالية المناسبة (أي تحقيق نتائجها المطلوبة) ولتحديد فرص التحسين الملائمة. وكحد أدنى، يقوم الوكلاء ومدراء الإدارات المختلفة بتحليل أداء العمليات ذات العلاقة واتخاذ إجراءات التطوير أو التصحيح أو الوقاية المناسبة.

ويقوم الوكلاء ومدراء الإدارات بهذه المسؤولية من خلال الإلمام التام بالشروط واللوائح والأنظمة والتعليمات المعدة مسبقاً لنتائج العمليات. حيث يتم رصد الأحداث الهامة المؤثرة سلباً على أداء العمليات الخاصة بكل إدارة، ومن ثم إبلاغ صاحب الصلاحية عنها (مثل: العميد) وعن أي مشاكل تعرقل سريان العمليات وصلاحياتها لتحقيق النتائج المرجوة، ومن ثم يتم اقتراح الحلول التصحيحية الملائمة لذلك. كما يتم التحقق من أن جميع الخدمات المقدمة من قبل الإدارات المختلفة تتم حسب المؤشرات المحددة مسبقاً، وذلك من خلال جولات التدقيق الداخلي المبرمجة التي يقوم بها فريق المدققين الداخلي، وكذلك من خلال استبانات رضا المستفيدين. وحالما يتم ملاحظة أي انحراف عن تلك المؤشرات فإنه يتم إبلاغ الإدارة المعنية لاتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية المناسبة واقتراح فرص التحسين الفعالة والمناسبة.

4-2-8 مراقبة وقياس المنتج

يعتبر الوكلاء ومدراء الإدارات المختلفة بمعهد اللغة الإنجليزية أو من ينوب عنهم هم المسؤولون عن تخطيط وتطبيق وفحص واختبار الأنشطة اللازمة للتأكد من أن متطلبات الخدمات المقدمة قد تم مراعاتها في المراحل المناسبة لعملية تحقيق تلك الخدمات، وذلك استناداً إلى خطة التحكم والمراقبة الملائمة. وعندما يتم اختيار جانب معين من جوانب خدمة ما لمراقبة مطابقته للمتطلبات الداخلية والخارجية، فإنه يتم تبني الطريقة المناسبة لقياس خواص الخدمة التي يؤثر فيها ذلك الجانب (مثل: استبانات رضا المستفيدين المعدة في بعض الإدارات ذات العلاقة المباشرة)، ومن ثم يتم تحديد الاحتياجات الضرورية لاستخدام هذه الطريقة (مثل: المستلزمات المكتبية، الأدوات إحصائية، التدريب، إلخ...).

3-8 التحكم في المنتج غير مطابق

إن الخدمة التي لا تتوافق مع المتطلبات المحددة لها تعتبر خدمة غير مطابقة ويتم التعامل معها حسب الإجراء الخاص بمراقبة حالات عدم المطابقة. ويعتبر الوكلاء ومدراء الإدارات هم المسؤولون عن تطبيق النظام الفعال للملائم لتحديد وتوثيق وفصل وتقييم ومن ثم استبعاد الخدمة الغير مطابقة. إن الموظفين المسؤولين عن جودة الخدمات المقدمة يمتلكون الصلاحيات المناسبة لإيقاف تقديم الخدمات غير مطابقة وحل المشاكل المتعلقة بجودة الخدمات المقدمة.

ولتفادي تقديم (عن غير قصد) الخدمات غير مطابقة فإنه يتم تطبيق نظام رقابة ومتابعة في مختلف المراحل المناسبة أثناء إنجاز العمليات وتقديم الخدمات. في حالة اكتشاف خدمة ما غير مطابقة قد تم تقديمها عن غير قصد لمستفيد ما، يتم فوراً إخطار ذلك المستفيد. لا يتم تقديم هذه الخدمة غير المطابقة للمستفيدين إلا بعد الاتفاق على الإجراءات المناسبة لتصحيح ومعالجة حالة عدم المطابقة من قبل الموظفين أصحاب العلاقة. يتم الاحتفاظ بسجلات حالات عدم المطابقة لدى الإدارة المعنية وممثل

مراجعة -
ممثل الجودة

اعتماد -
عميد معهد اللغة الإنجليزية

وثيقة مقيدة - لا يسمح بتصويرها أو إعادة إصدارها دون تصريح مسبق



جامعة الملك عبدالعزيز
معهد اللغة الإنجليزية
نظام إدارة الجودة ISO 9001:2008

دليل الجودة

الإصدار: الأول
التاريخ: رمضان 1435 هـ
الصفحة: 21 من 22

إدارة الجودة طبقاً للفترة الزمنية المحددة لها.

للتفاصيل أنظر إجراء مراقبة حالات عدم المطابقة (م. أ. ع. 06)

4-8 تحليل البيانات

قام الوكلاء ومدراء الإدارات المعنية بمعهد اللغة الإنجليزية بجمع وتحليل بيانات العمليات المؤثرة تأثيراً مباشراً في الخدمات المقدمة، باستخدام طرق القياس والتحليل الملائمة، وذلك من أجل تحديد مدى صلاحية تلك العمليات وفعاليتها وفرص التحسين فيها، ومن أجل اقتراح الإجراءات التصحيحية والوقائية اللازمة. ويتمثل هذا الجانب بشكل رئيسي في تقييم استبانات رضا قطاعات ومنسوبي المعهد والمستفيدين من الخدمات، مثل: تحليل استبانات قياس رضا المستفيد الداخلي والخارجي. كما يتم استخدام جولات التدقيق الداخلي الدورية كأداة لتقييم مقدار التطور في تطبيق نظام إدارة الجودة الذي تم وضعه. كما أن أهداف الجودة للإدارات المختلفة يتم مراجعتها وتقييمها دورياً، ويتم توثيق نتائج التقييم والتحليل ضمن محاضر اجتماعات تقييم الإدارة.

5-8 التطوير

1-5-8 التطوير المستمر

قام معهد اللغة الإنجليزية بتطبيق الإجراءات الضرورية لتقييم كفاءة نظام إدارة الجودة الذي تبناه وضمان تطويره بشكل مستمر، وذلك عن طريق مراجعة سياسة الجودة وتطوير عمليات تقديم الخدمة ومتابعة أهداف الجودة. إن قياس رضا المستفيدين وتحليل فعالية العمليات المؤثرة وتحديد الإجراءات التصحيحية والوقائية تعتبر من الأدوات الهامة التي تستخدمها الإدارات المختلفة في تحسين كفاءة تطبيق النظام. كما تعتبر جولات التدقيق الداخلي واجتماعات تقييم الإدارة من الأنشطة الهامة التي يعتمد عليها المعهد بشكل كبير في هذا الجانب.

2-5-8 الإجراءات التصحيحية و 3-5-8 الإجراءات الوقائية

إن ممثل إدارة الجودة بمعهد اللغة الإنجليزية يعتبر المسؤول الأول عن متابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية المتفق عليها لحالات عدم المطابقة التي تم رصدها، بمساعدة كل من فريق المدققين الداخلي المعنيين ومدراء الإدارات ذوو العلاقة. وقد تم إتباع المنهج التالي لمتابعة فعالية تطبيق الإجراءات التصحيحية:

- نظام فعال للتجاوب السريع والتعامل المناسب مع ملاحظات المستفيدين والخدمات الغير مطابقة والعمليات غير فعالة، وذلك بإيجاد الحلول التصحيحية الملائمة.
- المتابعة الدورية من خلال جولات التدقيق الداخلي للتأكد من جدوى الإجراءات التصحيحية التي تم اتخاذها.
- تقصي الأسباب الحقيقية المسببة لحالات عدم المطابقة ومنع تكرارها مستقبلاً.
- الاحتفاظ بسجلات الإجراءات التصحيحية والوقائية طبقاً للفترة الزمنية المحددة، حيث تناقش دورياً خلال اجتماعات تقييم الإدارة

للتفاصيل أنظر إجراء حالات عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية والوقائية (م. أ. ع. 04)

مراجعة -
ممثل الجودة

اعتماد -
عميد معهد اللغة الإنجليزية

وثيقة مقيدة - لا يسمح بتصويرها أو إعادة إصدارها دون تصريح مسبق

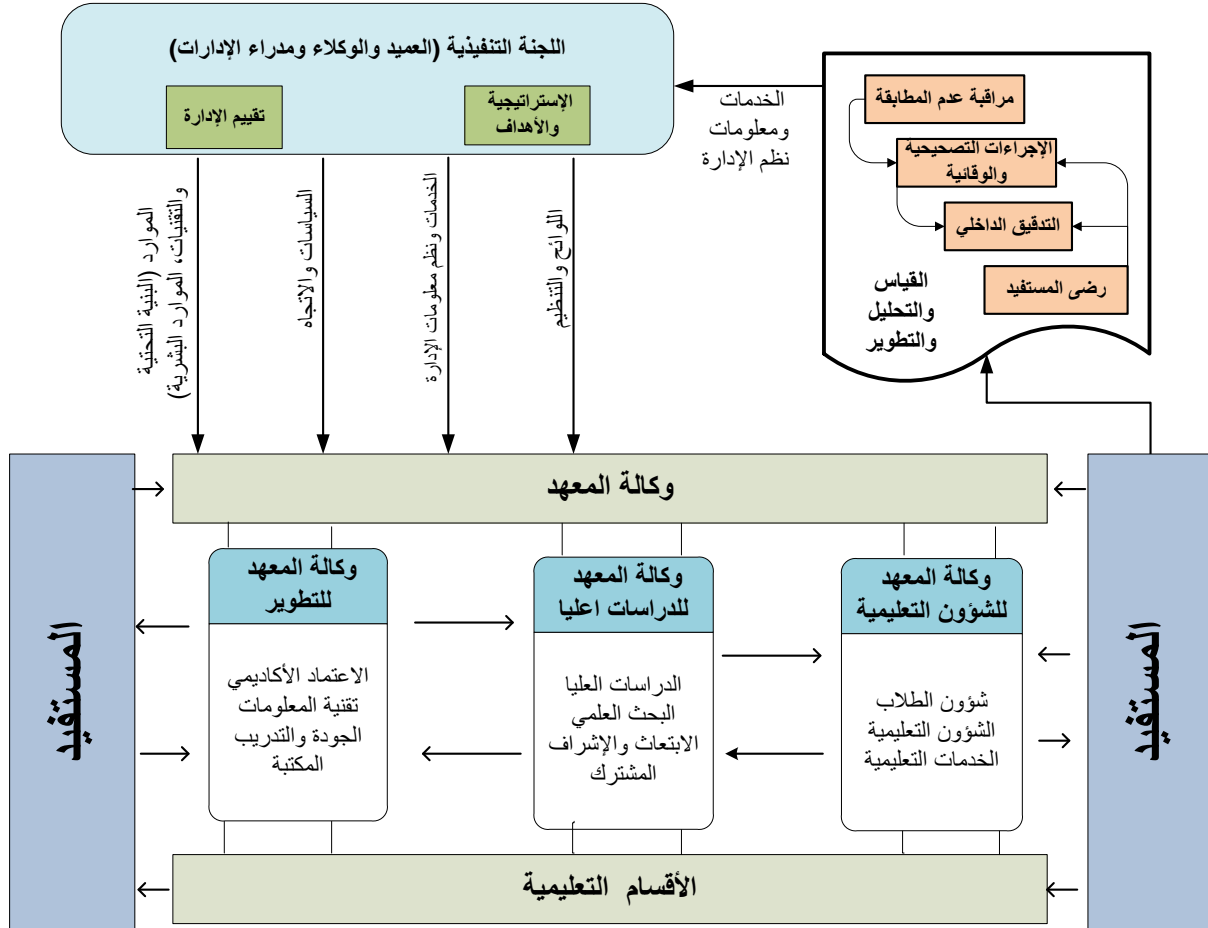
دليل الجودة

الإصدار: الأول
التاريخ: رمضان 1435 هـ
الصفحة: 22 من 22

جامعة الملك عبدالعزيز
معهد اللغة الإنجليزية
نظام إدارة الجودة ISO 9001:2008



العلاقات التكاملية بين الإدارات والوحدات



اعتماد -
عميد معهد اللغة الإنجليزية

مراجعة -
ممثل الجودة

وثيقة مقيدة - لا يسمح بتصويرها أو إعادة إصدارها دون تصريح مسبق