

دليل نظام إدارة الجودة  
مركز ضمان الجودة والتطوير المستمر  
QMSM-02

مركز ضمان الجودة والتطوير المستمر  
جامعة مدينة السادات



عدد الصفحات: ٣٢

إصدار / تعديل رقم : (٠١)  
تاريخ الإصدار: ٢٠١٥ / ١١ / ١٤



الإصدار/ التعديل: ٠٠ / ٠١  
تاريخ التعديل: ٠٠٠٠ / ٠٠ / ٠٠  
رقم الصفحة: ٣٢ / ٢

دليل نظام إدارة الجودة  
QMSM-02



## كلمة الأستاذ الدكتور/ رئيس الجامعة



في ضوء توجهات فخامة الرئيس/ عبد الفتاح السيسي رئيس الجمهورية باعتبار جودة التعليم أولوية من أجل نهضة ورقى وطننا المفدى مصر ودعم واستعادة دورها الريادي في الوطن العربي والدولي.

وتحقيقا لرؤية ورسالة الجامعة وأهدافها الإستراتيجية لتطوير ورقى مسيرة

العملية التعليمية والبحثية وتقديم خدمات متميزة للمجتمع وتنميته، وذلك في إطار نظم ضمان الجودة والتطوير المستمر التي تضمن كفاءة الأداء المؤسسي على كافة المستويات في إطار منظومة متكاملة للتأكيد على جودة المدخلات والعمليات والمخرجات والاستثمار الأمثل للقدرات وتنميتها في ضوء منظومة عمل لتوحيد الجهود وتوفير الوقت والمال.

فالتعليم والبحث العلمي السبيل الأمثل لتنمية المجتمعات وحل المشكلات وتقديم الخدمات التي تدعم رفاهية وسعادة الإنسان، مصر بمؤسساتها تعيش مرحلة تحول وانطلاق لتحقيق مستقبل أفضل لنا ولأبنائنا، فزيادة المنافسة العالمية وضع المؤسسات التعليمية أمام تحديات لا مفر من مواجهتها بتطبيق النظم الحديثة لضمان وتحسين الجودة، أي جودة منتج المؤسسة التعليمية لتتمكن من اقتحام أسواق العمل وتكون قادرة علي المنافسة العالمية وقيادة سوق العمل.

والله ولى التوفيق،،،

أ.د. صلاح سيد البلال

رئيس الجامعة



الإصدار/ التعديل: ٠٠ / ٠١  
تاريخ التعديل: ٠٠٠٠ / ٠٠ / ٠٠  
رقم الصفحة: ٣٢ / ٣

دليل نظام إدارة الجودة  
QMSM-02



## دليل نظام إدارة الجودة لمركز ضمان الجودة والتطوير المستمر (QMSM-02)

|                |   |
|----------------|---|
| اسم الوثيقة:   | دليل نظام إدارة الجودة لمركز ضمان الجودة والتطوير المستمر |
| كود الوثيقة:   | ( QMSM-02)  |
| رقم الإصدار:   | ٠١  |
| تاريخ الإصدار: | ٢٠١٥/١١/١٤  |
| عدد صفحات      | ٣٢  |

لا يستخدم هذا الدليل إلا للأغراض التي تم إعداده من أجلها ولا يسمح بنسخ صور إضافية إلا بتصديق من مدير المركز وممثل الإدارة

هيئة التحرير:

| فريق الإعداد:  |  |
|----------------|--|
| الوظيفة        | مدير وحدة الدعم الفني والمتابعة                  |
| الاسم          | أ.د/ أميمية أحمد خميس                            |
| التاريخ        | ٢٠١٥/٩/٥   |
| الوظيفة        | مدير وحدة القياس و تقويم الأداء والتطوير المستمر |
| الاسم          | د/ نرمين برعي أحمد                               |
| التاريخ        | ٢٠١٥/٩/٥   |
| الوظيفة        | مدير وحدة التخطيط وقياس القيمة المضافة           |
| الاسم          | د/ صلاح السيد امام                               |
| التاريخ        | ٢٠١٥/٩/٥   |
| الوظيفة        | منسق الأيزو                                      |
| الاسم          | د/ حازم حجازي محمد                               |
| التاريخ        | ٢٠١٥/٩/٥   |
| فريق المراجعة: |  |
| الوظيفة        | نائب مدير مركز ضمان الجودة والتطوير المستمر      |
| الاسم          | د/ علي حسن حسين صالح                             |
| التاريخ        | ٢٠١٥/١٠/١٠                                       |
| الوظيفة        | مدير مركز ضمان الجودة والتطوير المستمر           |
| الاسم          | د/ ماجدة محمد رفعت أبو الصفا                     |
| التاريخ        | ٢٠١٥/١٠/١٠                                       |
| اعتماد:        |  |
| الوظيفة        | رئيس جامعة مدينة السادات                         |
| الاسم          | أ.د/ صلاح سيد البلال                             |
| التاريخ        | ٢٠١٥/١١/١٤                                       |



الإصدار/ التعديل: ٠٠ / ٠١  
تاريخ التعديل: ٠٠٠٠ / ٠٠ / ٠٠  
رقم الصفحة: ٣٢ / ٤

دليل نظام إدارة الجودة  
QMSM-02



## مجال التطبيق

يرشد هذا الدليل إلى العمليات والإجراءات الفنية والمالية والمنهجية المتبعة للمركز والوحدات التابعة للمركز بهدف الاعتماد والتطوير المستمر. حيث يشمل مجال تطبيق هذا الدليل الأنشطة المختلفة وهي المعنية بنظام إدارة الجودة بما يفي ومتطلبات المواصفة الدولية ISO 9001 / 2008 وورشة العمل الدولية IWA2 كما يلي :

### • الوحدة التنظيمية :

مركز ضمان الجودة والتطوير المستمر

### • النشاط :

وتتركز أنشطة المركز في تقديم خدمات في مجال تطوير الأداء الأكاديمي والإداري في كافة مجالات التعليم والبحوث والاستشارات والتدريب وكل ما يتعلق بهذه المجالات لتحقيق أهداف الجودة والتطوير والتنمية المستدامة .

### • الاستبعاد :-

البند ٧-٥ - ٤ ممتلكات العملاء .

لا يوجد أي نشاط للعملاء له أي ممتلكات حيث أن نشاط المركز خدمي لا تصنيعي ولكن ينطبق فيما يخص الملكية الفكرية المطبقة بالمركز ووحدات الجودة بالكلية .

البند ٧-٦ التحكم في أجهزة القياس و المراقبة.

حيث إن طبيعة نشاط المركز خدمي فليس هناك أي احتياج لأجهزة قياس أو مراقبة تتطلب أعمال قياس و معايرة .



الإصدار/ التعديل: ٠٠ / ٠١  
تاريخ التعديل: ٠٠٠٠ / ٠٠ / ٠٠  
رقم الصفحة: ٣٢ / ٥

دليل نظام إدارة الجودة  
QMSM-02



## المحتويات

| م   | الموضوع                                 | الصفحة | إصدار/ تعديل | بند |
|-----|---|--------|--------------|-----|
| ١.  | صفحة الغلاف                             | ١      | ٠/١          | --- |
| ٢.  | كلمة السيد الأستاذ الدكتور رئيس الجامعة | ٢      | ٠/١          | --- |
| ٣.  | بيانات الدليل، اعتماد الدليل            | ٣      | ٠/١          | --- |
| ٤.  | مجال التطبيق                            | ٤      | ٠/١          | ١   |
| ٥.  | المحتويات                               | ٥      | ٠/١          | --- |
| ٦.  | الشهادة                                 | ٦      | ٠/١          | --- |
| ٧.  | التعريف بالمركز                         | ٧      | ٠/١          | --- |
| ٨.  | مقدمة عن الدليل                         | ١١     | ٠/١          | --  |
| ٩.  | متطلبات نظام إدارة الجودة               | ١٣     | ٠/١          | ٤   |
| ١٠. | مسئولية الإدارة                         | ١٦     | ٠/١          | ٥   |
| ١١. | إدارة الموارد                           | ٢١     | ٠/١          | ٦   |
| ١٢. | تحقيق الخدمة والهدف                     | ٢٣     | ٠/١          | ٧   |
| ١٣. | القياس- التحليل- التحسين                | ٢٦     | ٠/١          | ٨   |
| ١٤. | تغييرات وتعديلات دليل الجودة            | ٢٨     | ٠/١          | --- |
| ١٥. | توزيع دليل الجودة                       | ٢٩     | ٠/١          | --- |
| ١٦. | ملاحق إجراءات وتعليمات العمل            | ٣٠     | ٠/١          | --  |

• بالإشارة إلى المواد ذات الصلة من الأيزو ٩٠٠١/٢٠١٥:

إذا كان ذلك ممكنا فممثّل الإدارة الحق في أن يوافق علي تغييرات علي هذا الدليل.



الإصدار/ التعديل: ٠٠ / ٠١  
تاريخ التعديل: ٠٠٠٠ / ٠٠ / ٠٠  
رقم الصفحة: ٣٢ / ٦

دليل نظام إدارة الجودة  
QMSM-02



## الشهادة

شهادة الأيزو ٢٠٠٨/٩٠٠١

هذه الصفحة متروكة لشهادة الأيزو ٢٠٠٨/٩٠٠١ المتوقعة



الإصدار/ التعديل: ٠٠ / ٠١  
تاريخ التعديل: ٠٠٠٠ / ٠٠ / ٠٠  
رقم الصفحة: ٣٢ / ٧

دليل نظام إدارة الجودة  
QMSM-02



## التعريف بمركز ضمان الجودة والتطوير المستمر

### ■ لمحة تاريخية:

أنشأ مركز ضمان الجودة و التطوير المستمر والذي يعتبر وحدة من وحدات الجامعة ذات الطابع الخاص وفقا لنص المادة (٣٠٧) من اللائحة التنفيذية للقانون رقم (٤٩) لسنة ١٩٧٢ بشأن تنظيم الجامعات بموجب قرار مجلس الجامعة بتاريخ ٢٤/١٢/٢٠١٣م وله استقلاله الفني و المالي و الإداري و يتبع رئيس الجامعة و مقره مبني إدارة جامعة مدينة السادات.

ويعد مركز ضمان الجودة و التطوير المستمر العقل المخطط والقلب النابض والمعبر عن انضباط منظومة جودة الأداء الداخلي بالجامعة، أنشئ مركز ضمان الجودة في ٢٤/١٢/٢٠١٣ م بجامعة مدينة السادات وقد انشأ المركز ليكون كيانا قادرا على المساهمة في تقديم الخدمات في مجال تطوير الأداء الأكاديمي والإداري في كافة مجالات التعليم والبحوث والاستشارات والتدريب وكل الأمور المرتبطة بهذه المجالات من خلال منظور استراتيجي مدروس جيدا يسلكه مركز ضمان الجودة والتطوير المستمر بجامعة مدينة السادات.

### ■ بيانات عامة عن المركز:

عنوان المركز: مقر الإدارة العامة للجامعة بالسادات

تليفون: (٢٠٦) ٠٤٨٢٦١٢١٣٩

فاكس: ٠٤٨٢٦٠٧٤٢٩

الموقع الإلكتروني: <http://www.usc.edu.ar/dep/qacid>

البريد الإلكتروني للمركز: [qacid@usc.edu.eg](mailto:qacid@usc.edu.eg)



الإصدار/ التعديل: ٠٠ / ٠١  
تاريخ التعديل: ٠٠٠٠ / ٠٠ / ٠٠  
رقم الصفحة: ٣٢ / ٨

دليل نظام إدارة الجودة  
QMSM-02



#### ■ رؤية المركز :

"يسعى مركز ضمان الجودة بجامعة مدينة السادات أن يكون رائداً في تصميم وتطبيق نظم ضمان الجودة الشاملة والتطوير المستمر دولياً"

#### ■ رسالة المركز:

"مركز ضمان الجودة بجامعة مدينة السادات يعمل على قيادة وتطوير نظم وآليات ضمان الجودة الشاملة للأداء الداخلي بإدارة الجامعة ومؤسساتها العلمية في إطار إدارة التغيير والحوكمة، بما يحقق رسالة الجامعة وأهدافها الإستراتيجية ووفقاً للمعايير القومية للتقويم المؤسسي، ومتطلبات تطوير التعليم العالي".

#### ■ الأهداف الإستراتيجية لإدارة /مركز ضمان الجودة والتطوير المستمر بالجامعة

- نشر ثقافة الجودة بمؤسسات الجامعة وترسيخ مفهوم تقويم الأداء و ضمان الجودة.
- دعم وبناء القدرات البشرية وإكسابهم الجدارات في مجال نظم ضمان الجودة.
- تطوير قدرة مؤسسية ذاتية الحركة ووفقاً للمعايير القومية للتقويم المؤسسي.
- كسب ثقة المجتمع المحلى والتوجهات الإيجابية على المستوى الإقليمي في مخرجات وفاعلية العملية التعليمية.
- كفاءة وفاعلية نظم إدارة الجودة الداخلية والتطوير المستمر.

#### ■ السياسات العامة للمركز:

١. مكافحة الفساد و تعزيز ممارسات النزاهة والشفافية والعدالة.
٢. وضع أهداف جودة قابلة للقياس ومراجعتها دورياً.
٣. تثمين منظومة العمل الجماعي.
٤. تفعيل نظم إدارة التغيير والحوكمة.
٥. العمل في ضوء منظومة إدارة الجودة الشاملة.
٦. كسب ثقة المجتمع المحلى وإعلاء المصلحة العامة.
٧. التحسين المستمر.





الإصدار/ التعديل: ٠٠ / ٠١  
تاريخ التعديل: ٠٠٠٠ / ٠٠ / ٠٠  
رقم الصفحة: ٣٢ / ٩

دليل نظام إدارة الجودة  
QMSM-02



#### ■ التبعية التنظيمية للمركز :-

- يعتبر هذا المركز وحدة من وحدات الجامعة ذات الطابع الخاص له استقلاليته الفنية والإدارية والمالية ، وفقاً للمادة (٣٠٧) من اللائحة التنفيذية (٤٩) لسنة ١٩٧٣ بشأن تنظيم الجامعات .

#### ■ اختصاصات المركز :-

- تقديم الدعم الفني للكليات بالجامعة لإنشاء نظام داخلي لضمان الجودة.
- نشر الوعي بثقافة الجودة في المجتمع الأكاديمي بالجامعة.
- تدريب أعضاء هيئة التدريس بالجامعة في مجال الجودة.
- إنشاء نظام مستدام لمتابعة وتقييم الأداء الأكاديمي والإداري بالجامعة.
- بناء وتأسيس رأي عام مجتمعي يؤكد اتفاق البرامج التعليمية المختلفة بالجامعة مع المعايير الأكاديمية العالمية والإقليمية والقومية.
- التعاون مع المراكز المماثلة محلياً.

#### ■ تنظيم العمل بالمركز والهيكل التنظيمي للمركز :-

- اعتمد مجلس الجامعة اللائحة الموحدة للمركز للعمل بها فور اعتمادها و إصدار قرار من رئيس الجامعة بإعمالها، ولا يجوز تعديل أو تغيير أي مادة أو فقرة فيها إلا بموجب قرار صادر عن مجلس الجامعة وبناء عليه تم اعتماد الإصدار الثاني لللائحة بتاريخ ٢٠١٥/١٢/١ .



الإصدار/ التعديل: ٠٠ / ٠١  
تاريخ التعديل: ٠٠٠٠ / ٠٠ / ٠٠  
رقم الصفحة: ٣٢ / ١٠

دليل نظام إدارة الجودة  
QMSM-02



## الهيكل التنظيمي لإدارة/مركز ضمان الجودة والتطوير المستمر بجامعة مدينة السادات





الإصدار/ التعديل: ٠٠/٠١  
تاريخ التعديل: ٠٠٠٠/٠٠/٠٠  
رقم الصفحة: ٣٢/١١

دليل نظام إدارة الجودة  
QMSM-02



## مقدمة عن الدليل

### الغرض:

يصف الدليل ويوضح المبادئ العامة لمركز ضمان الجودة والتطوير المستمر والترتيبات المخططة التي تم اتخاذها لتطبيق نظام إدارة الجودة فعال ومتكامل ولتأكيد جودة الخدمة المقدمة من المركز، يعبر مركز ضمان الجودة والتطوير المستمر عن انضباط منظومة جودة الأداء الداخلي بالجامعة، من خلال ضبط أداء وحدات ضمان الجودة والتطوير المستمر بكليات و معاهد الجامعة. يتوافق دليل نظام إدارة الجودة للمركز مع متطلبات المواصفة القياسية لنظام إدارة الجودة ISO 9001/2008 وورشة العمل الدولية IWA2.

### وثائق نظام إدارة الجودة

• تطبق إدارة مركز ضمان الجودة والتطوير المستمر الوثائق العامة التالية:

- ☒ سياسة وأهداف الجودة.
  - ☒ دليل نظام إدارة الجودة.
  - ☒ إجراءات نظام إدارة الجودة.
  - ☒ تعليمات العمل.
  - ☒ الوثائق ذات المصدر الخارجي ذات الارتباط الوثيق بنظام إدارة الجودة. بما يفى ومتطلبات المواصفة الدولية ISO 9001/2008 وورشة العمل الدولية IWA2.
- كما يتم مراجعتها واعتمادها بمعرفة مدير المركز.
- وتتضمن مهام إدارة الجودة ما يلي:-
- ☒ تحديد إجراءات / طرق الأداء للجودة وتمييزها وصيانتها وحفظها.
  - ☒ التحديث السنوي.
  - ☒ توزيع الدليل وتحديثه وحفظ الإصدارات المتتالية.

### ٣-٢ الفحص والتحديث الدوري:-

تقوم إدارة الجودة دورياً (سنوياً) بإعداد الإصدارات المطلوبة التي يتم دراستها ومراجعتها ورفعها للاعتماد بمعرفة مدير المركز.

### ٤-٢ التوزيع:-

يتم ضبط وتوزيع وحفظ الدليل بمعرفة مسئول الوثائق والبيانات بالمركز.



الإصدار/ التعديل: ٠٠ / ٠١  
تاريخ التعديل: ٠٠٠٠ / ٠٠ / ٠٠  
رقم الصفحة: ٣٢ / ١٢

دليل نظام إدارة الجودة  
QMSM-02



## ٥-٢ الحفظ:-

يقوم مسئول الوثائق والبيانات بمركز ضمان الجودة بحفظ الإصدارات لدليل "نظام إدارة الجودة".

## ٦-٢ المراجع:-

١-٦-٢ المواصفة الدولية لنظام إدارة الجودة ISO 9001/ 2008

٢-٦-٢ ورش العمل الدولية IWA2

٣-٦-٢ إصدار الدليل الاسترشادي للهيئة القومية لتوكيد وضمان الجودة ٢٠٠٩-٢٠١٥.



الإصدار/ التعديل: ٠٠ / ٠١  
تاريخ التعديل: ٠٠٠٠ / ٠٠ / ٠٠  
رقم الصفحة: ٣٢ / ١٣

دليل نظام إدارة الجودة  
QMSM-02



#### ٤- متطلبات نظام إدارة الجودة

##### ١-٤ - نبذة عامة :-

قامت إدارة مركز ضمان الجودة والتطوير المستمر بتأسيس نظام إدارة الجودة الموصف في هذا الدليل، والتشغيل الفاعل وصيانة النظام وتحقيق التحسين المستمر طبقاً لمتطلبات المواصفة الدولية القياسية ISO 9001 / 2008 وورشة العمل الدولية IWA2، لذلك قام المركز بتحقيق الأتي :-

١-٤-١ تحديد العمليات بنظام إدارة الجودة وهي العمليات المحددة بمتطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001/ 2008 وورشة العمل الدولية IWA2 والموصفة بهذا الدليل، بالإضافة إلى الأنشطة والخدمات التي ترتبط بالخدمة أمقدمه من المركز.

١-٤-٢ تحديد الخطوات والتداخلات بين العمليات والأنشطة والخدمات .

١-٤-٣ تحديد الطرق والمعايير لضمان التشغيل الفاعل لتلك العمليات .

١-٤-٤ توفير الموارد و المعلومات والبيانات الضرورية ومراقبة العمليات وضبطها .

١-٤-٥ مراقبة وقياس وتحليل العمليات والأنشطة الرئيسية.

١-٤-٦ تنفيذ الخطوات المناسبة لتحقيق النتائج المخططة والتحسين المستمر لتلك العمليات.

##### ٢-٤ متطلبات التوثيق :

##### ١-٢-٤ متطلبات عامة

● قامت إدارة مركز ضمان الجودة والتطوير المستمر بإنشاء نظام إدارة الجودة وإعداد الوثائق المطلوبة لبناء نظام فاعل يحقق متطلبات المواصفة القياسية ISO 9001/ 2008 وورشة العمل الدولية IWA2.

● وقد اشتمل توثيق نظام إدارة الجودة على مايلي:-

☒ سياسة وأهداف الجودة.

☒ إعداد دليل نظام إدارة الجودة.

☒ إجراءات الجودة المطلوبة بهذه المواصفة والوثائق ذات الصلة بالتخطيط و ضبط العمليات.

☒ سجلات الجودة المطلوبة بمركز ضمان الجودة والتطوير المستمر طبقاً لطبيعة الأنشطة وقد تم

توضيحه بإجراء ضبط سجلات الجودة، كود رقم : SQ000000P030000.



الإصدار/ التعديل: ٠٠/٠١  
تاريخ التعديل: ٠٠٠٠/٠٠/٠٠  
رقم الصفحة: ٣٢/١٤

دليل نظام إدارة الجودة  
QMSM-02



#### ٤-٢-٢ دليل الجودة

- تم تصميم وإخراج دليل الجودة كوثيقة رئيسية (QMSM- 02) يفي بمتطلبات البند (٤-٢-٢) من المواصفة الدولية ويتضمن مجال تطبيق نظام إدارة الجودة مشتملاً على تبريرات الاستبعاد من القسم السابع من المواصفة القياسية ISO 9001/2008 لأسباب أدت إلى استبعادها .
- يشير الدليل إلى الإجراءات والتعليمات التي تم إعدادها لنظام إدارة الجودة، والموضحة بهذا الدليل (ملحقات).

#### ٤-٢-٣ ضبط الوثائق :

- يتم التحكم في الوثائق المطلوبة لنظام إدارة الجودة بما فيها سجلات الجودة والتي تعتبر نوع خاص من الوثائق الخاضعة للضبط، كما تم إعداد إجراء "إعداد الإجراءات والتعليمات"، كود رقم: **SQ0000000P010000** وإجراء "مراقبة الوثائق والبيانات"، كود رقم: **SQ0000000P020000** وكذلك إجراء "ضبط سجلات الجودة"، كود رقم: **SQ0000000P030000**.
- يتم تحديد حالة المراجعة الحالية والتأكيد على أي تغييرات حدثت أو تعديلات تم تنفيذها والتأكيد على نزع الوثائق الملغاة من موقع استخدامها.
- يتم التأكيد على أن الإصدارات المطبقة والتي يتم استخدامها متوفرة في أماكن الاستخدام.
- يتم التأكيد على أن الوثائق ذات المصدر الخارجي قد تم تحديدها ويسهل حفظها واسترجاعها ويسهل التحكم في توزيعها.
- أن كافة الوثائق بنظام إدارة الجودة يسهل تحديدها واسترجاعها وأنها مطبقة.
- يتم توزيع الوثائق على الأفراد والمواقع التي تستخدم فيها طبقاً لنموذج استلام معتمد (سجل تسليم / سحب الوثائق).
- يتم منع الاستخدام غير المقصود للوثائق الملغاة وذلك بتمييزها تمييزاً مناسباً (في حالة التحفظ عليها لأي غرض) .

#### ٤-٢-٤ ضبط سجلات الجودة :

- تم تمييز سجلات الجودة وتحديد مدي استيفائها ويمكن استرجاعها وقد تم التوثيق على وسائط إلكترونية (بالحاسب) ونسخ مطبوعة معتمدة طبقاً لتعليمات "النسخ الاحتياطية لوثائق نظام إدارة الجودة"، كود رقم **SQ000000DI020300**.



الإصدار/ التعديل: ٠٠ / ٠١  
تاريخ التعديل: ٠٠٠٠ / ٠٠ / ٠٠  
رقم الصفحة: ٣٢ / ١٥

دليل نظام إدارة الجودة  
QMSM-02



- يتم ضبط سجلات الجودة طبقاً لإجراء "إعداد الإجراءات والتعليمات"، كود رقم: SQ0000000P010000 كما يتم التحفظ على سجلات الجودة لإثبات المطابقة مع المتطلبات والتنشغيل الفعال لنظام إدارة الجودة .
- يتضمن إجراءات ضبط سجلات الجودة توضيحاً للأنشطة والأعمال الخاصة بتميز وفهرسة وحفظ وصيانة وتخزين السجلات ومدد الحفظ وأيضاً أسلوب التصرف فيها أو التخلص منها .



الإصدار/ التعديل: ٠٠ / ٠١  
تاريخ التعديل: ٠٠٠٠ / ٠٠ / ٠٠  
رقم الصفحة: ٣٢ / ١٦

دليل نظام إدارة الجودة  
QMSM-02



## ٥- مسئولية الإدارة

### ١-٥ اختصاصات الإدارة :

- تؤكد إدارة مركز ضمان الجودة والتأهيل للاعتماد التزامها بما أعلنته في سياسة الجودة الموثقة بهذا الدليل بأهمية الوفاء بمتطلبات نظام إدارة الجودة وجعل ذلك المفهوم من ثقافة جامعة مدينة السادات ونشره بين العاملين ليكون التوجه نحو طالب الخدمة أو المستفيد هو هدف رئيسي ، كما تعلن أنها ملتزمة بالمطالب القانونية والتنظيمية داخل مركز ضمان الجودة والتطوير المستمر (مجال التطبيق).
- تلتزم الإدارة العليا وتلزم جميع المسؤولين والعاملين بمركز ضمان الجودة والتطوير المستمر والوحدات التابعة له على كافة المستويات و الذين يمارسون أعمالاً تؤثر في الجودة بما يلي :
  - تطبيق سياسة الجودة واستيعابها وتأكيدها فاعلية تحقيقها.
  - التحقق الفاعل لأهداف الجودة التي وضعتها الإدارة العليا .
  - تنفيذ قرارات وتوصيات الإدارة العليا والتي صدرت نتيجة مراجعة الإدارة لنظام إدارة الجودة .
  - تنفيذ الأعمال التصحيحية / أو الوقائية المطلوب تنفيذها لمنع تكرار حدوث حالات عدم المطابقة أو المواقف غير المرغوب فيها .
  - الاستغلال الأمثل للموارد التي تتيحها الإدارة بصورة ضرورية لاستمرار تحسين نظام إدارة الجودة.

### ٢-٥ التركيز على طالب الخدمة :

- تهدف إدارة مركز ضمان الجودة والتطوير المستمر- كما أوضحت بسياساتها للجودة- نحو تحقيق أقصى درجات إرضاء عملائها- وذلك بتحديد متطلبات طالب الخدمة وتخصيصها وذلك بواسطة السادة المسؤولين عن جميع الوحدات التي لها اتصال بالعملاء وهم :-
    - إدارة المركز.
    - مديري الوحدات.
- وذلك من خلال المقابلات الشخصية والمعلومات الراجعة وشكاوى ومقترحات طالبي الخدمة والأطراف المعنية.

### اختصاصات مدير المركز

يتولى مدير المركز تسيير العمل بالمركز ومتابعة تنفيذ قرارات مجلس الإدارة، اقتراح تشكيل ورئاسة اللجنة الاستشارية للمركز، إعداد الخطة السنوية لأنشطة المركز والوحدات بالكليات، اقتراح المكافآت والأجور للعاملين بالمركز والمتعاملين معه، إعداد التقرير السنوي عن نشاط المركز ووحداته بالكليات والتقارير الدورية التي تقدم عن سير العمل، ترشيح رؤساء الوحدات الفرعية للمركز وأمين المركز والمسئول المالي وغيره من العاملين





الإصدار/ التعديل: ٠٠ / ٠١  
تاريخ التعديل: ٠٠٠٠ / ٠٠ / ٠٠  
رقم الصفحة: ٣٢ / ١٧

دليل نظام إدارة الجودة  
QMSM-02



والإداريين، الاستعانة بمن يراه من الخبراء من داخل أو خارج الجامعة لإنجاز المهام الموكولة للمركز وتحقيق أهدافه، متابعة أنشطة وحدات ومشاريع ضمان الجودة بالكليات ومتابعة تنفيذ التوصيات، والموافقة على اعتماد التقارير المرفوعة من مديري الوحدات إلى مركز ضمان الجودة بالجامعة، وكذلك العمل على دفع عجلة تطوير الأداء والتحسين المستمر، تمثيل المركز أمام الغير.

### اختصاصات نائب مدير المركز

يتولى نائب مدير المركز تصريف أموره وإدارة شؤونه الفنية في إطار سياسات وقرارات مجلس الإدارة وذلك في حالة غياب مدير المركز، معاونة مدير المركز في أداء جميع واجباته بالإضافة إلى ما يوكل إليه من مهام أخرى من مدير المركز.

### اختصاصات رؤساء وأعضاء الوحدات واللجان الداخلية بالمركز

١. متابعة تنفيذ المهام الرئيسية الموضوعة لتحقيق أهداف الوحدة/اللجنة بما يتفق مع رسالة وأهداف المركز بجامعة مدينة السادات ويحقق رسالة وأهداف الجامعة، متابعة تنفيذ القرارات التي يصدرها مدير المركز، إعداد التقارير الدورية والخطة السنوية لأنشطة الوحدة أو اللجنة.

### ٣-٥ سياسة الجودة

يحرص مركز ضمان الجودة والتأهيل للاعتماد على تقديم خدمات متنوعة في مجال إدارة جودة العملية التعليمية، طبقا لمتطلبات الهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد والمواصفة الدولية ISO9000/2008 وورشة العمل الدولية IWA2، وذلك من خلال وضع أهداف إستراتيجية تشتمل على:-

- نشر ثقافة الجودة بمؤسسات الجامعة وترسيخ مفهوم تقويم الأداء وضمن الجودة.
- دعم وبناء القدرات البشرية وإكسابهم الجدارات في مجال نظم ضمان الجودة.
- تطوير قدرة مؤسسية ذاتية الحركة وفقا للمعايير القومية للتقويم المؤسسي.
- كسب ثقة المجتمع المحلي والتوجهات الإيجابية على المستوى الإقليمي في مخرجات وفاعلية العملية التعليمية.
- كفاءة وفاعلية نظم إدارة الجودة الداخلية والتطوير المستمر.



الإصدار/ التعديل: ٠٠ / ٠١

تاريخ التعديل: ٠٠٠٠ / ٠٠ / ٠٠

رقم الصفحة: ٣٢ / ١٨

دليل نظام إدارة الجودة  
QMSM-02



## ٤-٥ التخطيط:

### ١,٤,٥ أهداف الجودة:-

تؤكد الإدارة العليا أن أهداف الجودة التي وضعتها ، قد وضعت متضمنة الاحتياجات المطلوبة لتحقيق متطلبات القيام بالأنشطة المتعلقة بتطوير أداء الجامعة و وحداتها المختلفة بالمعنى الشامل في ضوء ضمان الجودة الشاملة والإعداد للاعتماد من خلال منظور استراتيجي مستقبلي. وأن هذه الأهداف متوافقة مع سياسة الجودة ويمكن قياسها وهي كذلك متوافقة مع متطلبات ورغبات العميل في مجال الخدمات التي يمكن تقديمها من المركز ( تدريب / دعم فني/ تقييم أداء).

### ٢,٤,٥-التخطيط لنظام إدارة الجودة

- إدارة مركز ضمان الجودة والتطوير المستمر تقوم بتخطيط نظام إدارة الجودة بحيث يتم تحقيق المتطلبات الخاصة بتحديد العمليات المطلوبة لإدارة النظام وتطبيقاتها وكذا تحديد التتابع والتفاعل بين هذه العمليات والمعايير والطرق المطلوبة لتأكيد ضبطها .
- كما تم التخطيط لأهداف الجودة والموارد المتاحة والبيانات اللازمة للتشغيل ومراقبة العمليات والاهتمام بعمليات والقياس والتحليل لتحقيق النتائج المخططة والتحسين المستمر لنظام إدارة الجودة.
- تم إعداد إجراءات نظام إدارة الجودة .
- عند حدوث أي متغيرات في نظام إدارة الجودة بهدف التعديل أو التصحيح فإن ممثل الإدارة / يعاونه رئيس وحدة التطوير الإداري والميكنة بمركز ضمان الجودة هو المسؤول عن الحفاظ على تكامل وفاعلية تطبيق النظام خلال فترات تنفيذ تلك التعديلات.

## ٥-٥ المسؤولية والسلطة والاتصال

### ١-٥-٥ السلطة والمسئولية

- تقوم الإدارة العليا بتحديد المسؤوليات والسلطات والعلاقات البيئية ويتم نشرها داخل المركز على الوحدات المعنية بدليل الجودة ، يوضح السلطات والمسئوليات من خلال :-
  - الهيكل التنظيمي بهذا الدليل .
  - المسئوليات والسلطات ، وبطاقات التوصيف الوظيفي ، التي يتم الاحتفاظ بها داخل قسم الوثائق والبيانات.



الإصدار/ التعديل: ٠٠ / ٠١  
تاريخ التعديل: ٠٠٠٠/٠٠/٠٠  
رقم الصفحة: ٣٢/١٩

دليل نظام إدارة الجودة  
QMSM-02



## ٢-٥-٥ ممثل الإدارة

يقوم مدير المركز بتنفيذ مهام ممثل الإدارة إلى جانب مهام وظائفه الحالية بهدف:

- التأكد من أن العمليات التي يحتاجها نظام إدارة الجودة قد تم تأسيسها ويتم تنفيذها والمحافظة عليها.
- تقديم التقارير للإدارة العليا للمركز عن أداء نظام إدارة الجودة متضمناً ما يحتاجه النظام المطبق من تحسين وتطوير وتأكيد تنمية الوعي بمتطلبات العملاء .
- الاتصال بالجهات الخارجية بشأن الأمور المتعلقة بنظام إدارة الجودة بالإضافة إلى الاستعانة بالخبرات داخل المركز. متابعة مراجعة نظام إدارة الجودة دورياً طبقاً لإجراء "مراجعة الإدارة"، كود رقم: **SQ0000000P060000** التأكد من استمرار تطبيق النظام وفاعليته ومدى كفايته وملائمته.

## ٣-٥-٥ الاتصالات الداخلية

تم إعداد إجراءات نظام إدارة الجودة بالاتصالات الداخلية لتفعيل نظام إدارة الجودة من خلال إعداد "إجراء الاتصالات" كود رقم: **SQ0000000P080000**.

## ٦-٥ مراجعة الإدارة:

### ١-٦-٥ المبدأ العام :

- تقوم إدارة مركز ضمان الجودة بمراجعة نظام إدارة الجودة مرة واحدة كل سنة وذلك لضمان استمرارية ومناسبة وكفاية وفاعلية نظام إدارة الجودة بالمركز.
- قد يدعو ممثل الإدارة إلى عقد اجتماعات غير عادية غير مخططة إذا تطلب الأمر ذلك .

### ٢-٦-٥ مدخلات المراجعة

تتضمن مدخلات مراجعة الإدارة ما يلي :-

- أهداف الإدارة العليا ( سياسات - خطط عمل - مشاريع تطوير) .
- متابعة تنفيذ قرارات الاجتماعات السابقة .
- متابعة التغذية الراجعة من العملاء
- تقرير عن كفاءة أداء العمليات
- مطابقة المنتجات الخدمة التدريبية
- موقف الإجراءات التصحيحيه والوقائيه .



الإصدار/ التعديل: ٠٠ / ٠١  
تاريخ التعديل: ٠٠٠٠ / ٠٠ / ٠٠  
رقم الصفحة: ٣٢ / ٢٠

دليل نظام إدارة الجودة  
QMSM-02



- موقف إحتياجات تنمية الموارد البشرية و الإحتياجات التدريبية.
- نتائج المراجعات الداخليه و الخارجييه.
- دراسة حالات عدم المطابقه وإتجاهاتها .
- فرص التحسين المستمر.
- البنية الاساسية .
- كل- ما يستجد من أعمال تتعلق بنظام الجودة .

### ٥-٦-٣ مخرجات المراجعة

مخرجات مراجعة الادارة تشتمل علي قرارات و توصيات و ذلك بغرض:-

- ☒ تحسين فاعلية و تاثير نظام ادارة الجودة و عملياته
- ☒ تحسين خدمة ضمان الجودة المتعلقة بمتطلبات العميل .
- ☒ إحتياجات الموارد و البنية الاساسية.
- ☒ رئيس وحدة الجودة المتابعة والدعم الفني مسئول عن : متابعة وتنفيذ قرارات وتوصيات مراجعة الإدارة وتسجيلها وتوثيقها والتأكد من فاعلية التطبيق .



الإصدار/ التعديل: ٠٠ / ٠١  
تاريخ التعديل: ٠٠٠٠ / ٠٠ / ٠٠  
رقم الصفحة: ٣٢ / ٢١

دليل نظام إدارة الجودة  
QMSM-02



## ٦- إدارة الموارد

### ٦-١ توفير بالموارد

توفر إدارة مركز ضمان الجودة الموارد المطلوبة (مالية، أفراد، أجهزة) للتنفيذ والحفاظ على تحسين نظام إدارة الجودة واستمرارية فاعليته بالإضافة إلى تعزيز إرضاء طالب الخدمة بتحقيق متطلباته .

#### الوثائق الداعمة:

اللائحة الداخلية الموحدة لمركز ضمان الجودة الإصدار الثاني ٢٠١٥/١٢/١

إجراء الانتقاء والتعيين للكادر الخاص كود: **SR0000HAAP170000**

إجراء الانتقاء والتعيين للكادر العام كود: **SR0000HAAP180000**

### ٦-٢ الموارد البشرية :

#### ٦-٢-١ المبدأ العام

تقوم الإدارة العليا للمركز بتوفير الموارد البشرية ذات الخبرة والكفاءة المطلوبة والمؤثرة تأثيرا إيجابيا على جودة الخدمة المقدمة كما يلي :-

- مدير المركز ويعاونه رئيس وحدة القياس وتقويم الأداء والتطوير مسئول عن اختيار المدربين (على أساس المهارات والخبرة والتدريب والتعليم).
- مدير المركز ويعاونه نائب مدير المركز مسئول عن اختيار العاملين(على أساس المهارات والخبرة والتعليم).

#### الوثائق الداعمة:

إجراء التدريب: **S00000OK0P150000**

#### ٦-٢-٢ الكفاءة، التدريب، التوعية

يقوم مركز ضمان الجودة والتطوير المستمر بتحديد الكفاءات الضرورية للأفراد الذين يؤدون أعمالا تؤثر على جودة العمليات /الخدمات المقدمة.

يتم توفير التدريب والتوعية بتحديد الاحتياجات التدريبية بواسطة رؤساء الوحدات للعاملين بالمركز. يتم عرض تقرير عن تقييم عائد التدريب للعاملين للعرض في اجتماع مراجعة الإدارة السنوي.

#### الوثائق الداعمة:

إجراء التدريب: **S00000OK0P150000**



الإصدار/ التعديل: ٠٠/٠١  
تاريخ التعديل: ٠٠٠٠/٠٠/٠٠  
رقم الصفحة: ٣٢/٢٢

دليل نظام إدارة الجودة  
QMSM-02



### ٣-٦ البنية التحتية:-

يتوافر بمركز ضمان الجودة والتطوير المستمر البنية الأساسية لتحقيق المطابقة مع متطلبات الخدمة المقدمة حيث تتوافر المباني ، وأماكن العمل والتسهيلات المصاحبة لها كما تتوفر الأجهزة المطلوبة و قاعة التدريب التي تناسب لتقديم الخدمات المختلفة.  
وتقوم إدارة مركز ضمان الجودة والتطوير المستمر دورياً بمتابعة صيانة البنية التحتية الخاصة بها للحفاظ على سلامتها و مطابقتها طبقاً للنظام المتبع بالجامعة .  
**الوثائق الداعمة:**

تعليمات أعمال الشؤون الهندسية: **SR0000E00I100100**

### ٤-٦ بيئة العمل:-

حددت إدارة مركز ضمان الجودة والتطوير المستمر بيئة العمل المناسبة لتحقيق المطابقة لمتطلبات الخدمة المقدمة و تقديم التسهيلات المصاحبة لها.  
**الوثائق الداعمة:**

تعليمات الصحة و السلامة المهنية وبيئة العمل: **SG0000PS0I100100**



الإصدار/ التعديل: ٠٠ / ٠١  
تاريخ التعديل: ٠٠٠٠ / ٠٠ / ٠٠  
رقم الصفحة: ٣٢ / ٢٣

دليل نظام إدارة الجودة  
QMSM-02



## ٧- تحقيق الخدمة أو الهدف

### ٧-١ التخطيط لتحقيق الخدمة :

قامت إدارة مركز ضمان الجودة والتطوير المستمر بالتخطيط لتحقيق وضبط العملية التدريبية لضمان التوافق مع متطلبات العميل والعمليات والأنشطة الأخرى لنظام إدارة الجودة بمركز ضمان الجودة يتولى رئيس وحدة القياس وتقييم الأداء والتطوير المستمر بالتعاون مع مسؤولي الوحدات .

- مسؤولية التخطيط لتحقيق وضبط العملية التدريبية.
- أهداف الجودة ومتطلباتها وبرامج تحقيقها .
- دراسة الحاجة إلى إنشاء عمليات جديدة أو موارد خاصة لتحقيق خدمة تدريبية جيدة ومتطورة.
- تحديد أنشطة التحقق والمراقبة والفحص والاختبار المطلوبة والمحددة لتحقيق الخدمة التدريبية وكذا معايير القبول والرفض لتحقيق المطابقة .
- الحاجة إلى تسجيل السجلات المطلوبة لإثبات أن عمليات تحقيق الخدمة التدريبية والخدمات المساعدة مناسبة .
- يتم مراقبة و متابعة العمليات التدريبية طبقاً لإجراء "مراقبة ومتابعة وقياس العملية الإدارية" كود رقم: **SQ0000000P100000**.
- تتم أعمال التعامل مع حالات عدم المطابقة طبقاً لإجراء حالات عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية والوقائية، كود رقم: **SQ0000000P040000**.
- كما يتم تمييز وتتبع الدورة التدريبية طبقاً لإجراء التدريب لتعليمات عمل كود رقم :

**S000000OK0P150000**

### ٧-٢ العمليات المرتبطة بطلب الخدمة :-

#### ٧-٢-١ تحديد المتطلبات المتعلقة بطلب الخدمة

يتم تحديد متطلبات العملاء بمعرفة مدير مركز ضمان الجودة والتطوير المستمر طبقاً لإجراء "قياس رضا العملاء"، كود رقم: **SQ0000000P110000**.

المواصفات الحاكمة لطبيعة العمليات والخدمات التي يوفرها المركز يتم تحديدها مع عملاء المركز وتعتبر مدخلات للعمليات ( التدريبية / الدعم الفني / متابعة وتقييم الأداء) .

في حالة وجود التزامات تستوجب الالتزام بقوانين أو مواصفات محددة ، يتم تحقيقها للوفاء بمتطلبات بطلب الخدمة (وفقاً للقواعد و القوانين) .



الإصدار/ التعديل: ٠٠ / ٠١

تاريخ التعديل: ٠٠٠٠ / ٠٠ / ٠٠

رقم الصفحة: ٣٢ / ٢٤

دليل نظام إدارة الجودة  
QMSM-02



• قامت إدارة مركز ضمان الجودة بتحديد الأتي :-

- متطلبات الخدمة المحددة من العميل .
- المتطلبات الضرورية وذات الأهمية حتى لو لم يعلنها العميل.
- المتطلبات التنظيمية أو القانونية ذات العلاقة ( إذا لزم الأمر ).
- أي متطلبات تحددها إدارة مركز ضمان الجودة كمتطلبات إضافية.

٢-٢-٧ مراجعة المتطلبات المرتبطة بتقديم الخدمة :-

- يتم تحديد متطلبات طالب الخدمة بمعرفة مدير مركز ضمان الجودة والتطوير المستمر طبقاً لإجراء

"قياس رضا العملاء"، كود رقم: **SQ0000000P110000**.

٣-٢-٧ الاتصال بالعميل

يقرر المركز وينفذ الترتيبات الفعالة للاتصال بطالبي الخدمة ( وحدات الجودة بالكليات او المراكز المشابهة بالجامعات ) فيما يتعلق بالاتي :-

- معلومات عن البرامج التدريبية و الدعم الفني والمدرسين .
- الاستفسارات الخاصة بالعملية التدريبية شاملة أي تعديلات متفق عليها.
- المعلومات المرتدة متضمنة الشكاوى ومقترحات العميل .
- جميع الاقتراحات المقدمة لتحسين جودة الخدمات المقدمة.

• الوثائق الداعمة:

إجراء "قياس رضا العملاء"، كود رقم: **SQ0000000P110000**

إجراء "شكاوي العملاء"، كود رقم: **SG0000D0JP120000**

٣-٧ التصميم والتطوير:

لا ينطبق

٤-٧ المشتريات:

١-٤-٧ عمليات الشراء

يتم تحديد احتياجات المركز وطلبات الشراء طبقاً لإجراء "المشتريات والمخازن"، كود رقم

**SR0B00Y00P160:**

٢-٤-٧ بيانات الشراء

- يقوم مسئول المشتريات أو من ينيبه بتوصيف الخامات والمنتجات المطلوبة توصيفاً واضحاً وكاملاً يتضمن التحديد الدقيق للمواصفات المطلوبة للتوريد وأية متطلبات خاصة بالجودة كما يتم التأكد من كفاية متطلبات الشراء . المحددة قبل الاتصال بالمورد .





الإصدار/ التعديل: ٠٠ / ٠١  
تاريخ التعديل: ٠٠٠٠ / ٠٠ / ٠٠  
رقم الصفحة: ٣٢ / ٢٥

دليل نظام إدارة الجودة  
QMSM-02



### ٣-٤-٧ التحقق من المنتجات المشتراه

يقوم التحقق من مطابقة الواردات للمعايير المحددة وطلبات الشراء طبقا لاجراء "المشتريات والمخازن"،  
كود رقم: **SR0B00Y00P160000**  
**٥-٧ ( تقديم الخدمة):**

### ١-٥-٧ ضبط عملية تقديم الخدمة

- تقوم إدارة المركز والوحدات المختلفة- بتحقيق الخدمة وتقديم الخدمات المعاونة لها وضبطها .
- تتضمن عمليات الضبط والتحكم في تقديم الخدمة الآتي :
  - إتاحة المعلومات الضرورية التي تحدد متطلبات تقديم الخدمة .
  - إتاحة تعليمات العمل المناسبة .
  - إستخدام الأجهزة والأدوات الملائمة ، لتحقيق الخدمة .
  - تنفيذ أنشطة الاختبار والتسجيل والتقييم والمتابعة.

### ٢-٥-٧ صلاحيات العمليات لتقديم الخدمة:

- لا ينطبق

### ٣-٥-٧ التمييز والتتبع

- لا ينطبق
- تقوم إدارة مركز ضمان الجودة بالمحافظة على مطابقة الخدمة المقدمة طبقا للمواصفات ومتطلبات العميل والمعايير المحددة وذلك سواء خلال مراحل التدريب المختلفة.
- يشمل هذا الحفظ (التمييز / التداول / الحماية) كما تسرى عمليات الحفظ على حماية المكون الخدمي (التدريبى مثلا - المادة العلمية /الأجهزة/..... أثناء العملية التدريبية وبعدها).
- يتم تطبيق إجراءات نظام إدارة الجودة طبقا لإجراء ضبط سجلات الجودة .

### ٤-٥-٧ ملكية العملاء:

- لا ينطبق

### ٥-٥-٧ حفظ المنتج:

تتأكد إدارة المركز من أن المعدات والمواد التي تم شرائها يتم تداولها وحفظها طبقا لاجراء "المشتريات والمخازن"،  
كود رقم: **SR0B00Y00P160000**



الإصدار/ التعديل: ٠٠ / ٠١  
تاريخ التعديل: ٠٠٠٠ / ٠٠ / ٠٠  
رقم الصفحة: ٣٢ / ٢٦

دليل نظام إدارة الجودة  
QMSM-02



## ٨- القياس - التحليل - التحسين

### ٨-١ عام

تقوم إدارة مركز ضمان الجودة والتطوير المستمر بتخطيط وتطبيق عمليات المراقبة والقياس والتحليل والتحسين لبيان مطابقة الخدمة وتأكيد المطابقة لنظام إدارة الجودة المعمول بها في مركز ضمان الجودة وكذا لتحسين فاعلية نظام إدارة الجودة بالإضافة إلى تحديد طرق أداء (إجراءات) الجودة بما فيها التطبيقات الإحصائية ومدى استخدامها بهدف التحسين المستمر.

### ٨-٢ المراقبة والقياس

#### ٨-٢-١ رضا العميل

يتم قياس رضا العميل - كأحد قياسات أداء نظام إدارة الجودة بمركز ضمان وذلك طبقاً لإجراء إجراء "قياس رضا العملاء"، كود رقم: **SQ000000P110000**.

#### ٨-٢-٢ المراجعة الداخلية :-

تقوم إدارة مركز ضمان الجودة بتخطيط وتنفيذ المراجعات الداخلية لنظام إدارة الجودة طبقاً للأهمية و حالة النشاط للتأكد من أن أنشطة الجودة والنتائج المترتبة عليها وطبق لإجراء المراجعات الداخلية كود رقم : **SQ000000P050000**

#### ٨-٢-٣ رقابة وقياس العمليات

• تقوم إدارة مركز ضمان الجودة بمراقبة وقياس أداء العمليات المكونة لنظام إدارة الجودة وذلك

طبقاً لإجراء "قياس ومراقبة عمليات الإدارة، كود رقم: **SQ000000P100000**

#### ٨-٢-٤ مراقبة وقياس الخدمة المقدمة :

• تقوم الجهات المعنية ( بمركز ضمان الجودة ) بمراقبة وقياس مدى تحقق متطلبات العملاء

المختلفة والتي يتم تنفيذها طبقاً لتعليمات عمل " شئون الطلاب" كود رقم:

**SE0000T00I101100**

#### ٨-٣ التحكم في عدم المطابقة :

تقوم إدارة المركز بالتحقق لإثبات التوافق للمتطلبات ويتم تلافى حالات عدم المطابقة طبقاً لإجراء

عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية كود رقم: **SQ000000P040000**

#### ٨-٤ تحليل البيانات:

• يقوم مسئولو الأنشطة المعنية بنظام إدارة الجودة بتحليل البيانات المسجلة طبقاً لإجراء " تجهيز

تقرير جمع وتحليل البيانات كنتائج للعمليات مثل " التغذية العكسية للعملاء " - "تقارير عدم



الإصدار/ التعديل: ٠٠ / ٠١

تاريخ التعديل: ٠٠٠٠ / ٠٠ / ٠٠

رقم الصفحة: ٣٢ / ٢٧

دليل نظام إدارة الجودة  
QMSM-02



المطابقة " - تقارير القياس والمراقبة - نتائج المراجعات الداخلية - وإعداد تقرير سنوي " يتم عرضه في اجتماع مراجعة الإدارة لقياس مدى فاعلية نظام إدارة الجودة بتنفيذ أعمال تصحيحية أو وقائية مناسبة .

- تقوم إدارة مركز ضمان الجودة بتحديد كيفية جمع وتحليل البيانات لإظهار مناسبة وفاعلية نظام إدارة الجودة ولتحديد أين يتم التحسين المستمر للنظام إدارة الجودة.
- يتم تحليل البيانات لتوفير معلومات متعلقة برضاء العميل ومطابقة الخدمة التدريبية للمتطلبات وخصائص العمليات علي اعتبار أنها تنفذ بمفهوم العمليات .

#### ٨- ٥ التحسين

##### ١-٥-٨ التحسين المستمر

- تسعى إدارة مركز ضمان الجودة دوماً أن تحسن من فاعلية أداء نظام إدارة الجودة من خلال استخدام سياسة وأهداف الجودة المحددة ونتائج المراجعات ونتائج تحليل البيانات والأعمال التصحيحية والوقائية ، ومراجعات الإدارة وفق إجراء التحسين المستمر SQ0000000P140000 .

##### ٢-٥-٨ الأعمال التصحيحية والوقائية

- تقوم إدارة مركز ضمان الجودة والتطوير المستمر كل فيما يخصه و في نطاق مسؤوليته - باتخاذ الأعمال التصحيحية ، المطلوب تنفيذها لتلافي أسباب حدوث وعدم تكرار حالات عدم المطابقة المكتشفة ، ويكون الإجراء التصحيحي متناسباً مع مدى تأثير عدم المطابقة المحدد وفقاً لإجراء عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية والوقائية SQ0000000P040000

##### ٣-٥-٨ الأعمال الوقائية

- تقوم إدارة مركز ضمان الجودة باتخاذ الأعمال الوقائية وفق والإجراءات التصحيحية والوقائية SQ0000000P040000



الإصدار/ التعديل: ٠٠ / ٠١  
تاريخ التعديل: ٠٠٠٠ / ٠٠ / ٠٠  
رقم الصفحة: ٣٢ / ٢٨

دليل نظام إدارة الجودة  
QMSM-02



## ٩- تغييرات وتعديلات دليل الجودة

طلبات تعديل الدليل تتم وفق إجراء مراقبة الوثائق والبيانات SQ000000DP020000.

ممثّل الإدارة هو المسؤول عن الموافقة على التغييرات والتعديلات على دليل نظام إدارة الجودة.

مسئول مراقبة هو المسؤول عن تنفيذ التغييرات اليدوية والتعديلات.

تتم مراجعة دليل نظام إدارة الجودة (QMSM-02) مرة واحدة في السنة على الأقل ما لم يتم تقديم استعراض سابق أنها ضرورية.

العدد الحالي، أرقام المراجعة وتاريخ المراجعة تحديد حالة كل صفحة من هذا الدليل؛ كل صفحة يمكن إعادة النظر في مدة تصل إلى خمس مرات قبل إعادة إصدار.

في حالة أن إجمالي عدد الصفحات المعدلة يتجاوز ٢٠٪ من صفحات الدليل هو إعادة إصدار الدليل.

النسخ المرقمة من الدليل والتي ورد ذكرها في دليل قائمة التوزيع، يتم التحكم في نسخ وضعت وفقا لذلك على الصفحة موافقة اليدوية. كل صفحة من دليل وتميزت ختم مراقبة وثيقة كوسيلة للسيطرة.

توزيع هذا الدليل هو من مسؤولية ممثّل الإدارة، صيانة دليل تقع على عاتق كل حامل مسجل.

يصدر ممثّل الإدارة التنقيحات حسب الضرورة لأصحاب المسجلين، الذين يتحملون مسؤولية بما في ذلك صفحات المنقحة في أدلة كل منهما، وإعادة تلك تجاوزها لممثّل الإدارة.

عندما يتم تنفيذ المراجعات، وعدد إعادة النظر في كامل تتأثر.

يتم تحديث القسم وإعادة إصدار القسم. يتم تسجيل مراجعة محدثة أيضا على محتوى الصفحة، التي تصدر مع التعديل.

في كل مرة يتم فيها مراجعة صفحة المحتويات، يوقع ممثّل الإدارة على الصفحة كمؤشر من مركز ضمان الجودة والتطوير المستمر موافقة على المعلومات المنقحة.

الخط العمودي القصير على الجانب الأيمن من الصفحة يحدد الأجزاء المعدلة.



الإصدار/ التعديل: ٠٠ / ٠١  
تاريخ التعديل: ٠٠٠٠ / ٠٠ / ٠٠  
رقم الصفحة: ٣٢ / ٢٩

دليل نظام إدارة الجودة  
QMSM-02



## ١٠ – توزيع دليل الجودة

وفيما يلي قائمة توزيع الدليل:

| رقم النسخة | حامل الإذن   |
|------------|--|
| ٠١         | رئيس جامعة مدينة السادات                           |
| ٠٢         | نائب رئيس الجامعة لشئون التعليم والطلاب            |
| ٠٣         | نائب رئيس الجامعة للدراسات العليا والبحوث          |
| ٠٤         | نائب رئيس الجامعة لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة |
| ٠٥         | أمين عام الجامعة                                   |
| ٠٦         | مدير مركز ضمان الجودة والتطوير المستمر بالجامعة    |
| ٠٧         | مسئول وحدة ضمان الجودة                             |
| ٠٨         | الشركة العربية للاستشارات الهندسية والنظم (AEC)    |
| ٠٩         | الجهة المانحة للشهادة                              |



الإصدار/ التعديل: ٠٠ / ٠١  
تاريخ التعديل: ٠٠٠٠ / ٠٠ / ٠٠  
رقم الصفحة: ٣٢ / ٣٠

دليل نظام إدارة الجودة  
QMSM-02



## ملحق

### إجراءات نظام الجودة

| المسئول                           | الرقم الكودي للوثيقة    | اسم الوثيقة   | ٤   |
|-----------------------------------|-------------------------|---|-----|
| مركز ضمان الجودة والتطوير المستمر | <u>SQ000000DP010000</u> | إعداد الإجراءات والتعليمات                              | ١.  |
| مركز ضمان الجودة والتطوير المستمر | SQ000000DP020000        | مراقبة الوثائق و البيانات                               | ٢.  |
| مركز ضمان الجودة والتطوير المستمر | SQ000000DP030000        | إجراء ضبط السجلات                                       | ٣.  |
| مركز ضمان الجودة والتطوير المستمر | SQ0000000P040000        | إجراء حالات عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية والوقائية | ٤.  |
| مركز ضمان الجودة والتطوير المستمر | SQ0000000P050000        | إجراء إعداد المراجعات الداخلية                          | ٥.  |
| مركز ضمان الجودة والتطوير المستمر | SQ0000000P060000        | إجراء مراجعة الإدارة                                    | ٦.  |
| مركز ضمان الجودة والتطوير المستمر | SQ0000000P070000        | إجراء إعلان سياسة الجودة                                | ٧.  |
| مركز ضمان الجودة والتطوير المستمر | SQ0000000P080000        | إجراء الاتصالات   | ٨.  |
| مركز ضمان الجودة والتطوير المستمر | SQ0000000P090000        | إجراء أهداف الجودة                                      | ٩.  |
| مركز ضمان الجودة والتطوير المستمر | SQ0000000P100000        | إجراء قياس ومراقبة ومتابعة العمليات                     | ١٠. |
| مركز ضمان الجودة والتطوير المستمر | SQ0000000P110000        | إجراء قياس رضا العملاء                                  | ١١. |
| مركز ضمان الجودة والتطوير المستمر | SG0000D0JP120000        | إجراء شكاوي العملاء                                     | ١٢. |
| مركز ضمان الجودة والتطوير المستمر | SQ0000000P130000        | إجراء التقارير وتجميع وتحليل البيانات                   | ١٣. |



الإصدار/ التعديل: ٠٠ / ٠١

تاريخ التعديل: ٠٠٠٠ / ٠٠ / ٠٠

رقم الصفحة: ٣٢ / ٣١

دليل نظام إدارة الجودة  
QMSM-02



|                                   |                         |   |     |
|-----------------------------------|-------------------------|---|-----|
| مركز ضمان الجودة والتطوير المستمر | SQ0000000P140000        | إجراء التحسين المستمر   | .١٤ |
| مركز ضمان الجودة والتطوير المستمر | S00000OK0P150000        | إجراء التدريب   | .١٥ |
| مركز ضمان الجودة والتطوير المستمر | SR0B00Y00P160000        | إجراء المشتريات والمخازن  | .١٦ |
| مركز ضمان الجودة والتطوير المستمر | SR0000HAAP170000        | إجراء الانتقاء والتعيين ( كادر خاص )                                      | .١٧ |
| مركز ضمان الجودة والتطوير المستمر | SR0000HBBP180000        | إجراء الانتقاء والتعيين ( كادر عام )                                      | .١٨ |
| مركز ضمان الجودة والتطوير المستمر | SR0000000P190000        | إجراء التحفيز   | .١٩ |
| مركز ضمان الجودة والتطوير المستمر | <u>SQ000000DI020100</u> | تعليمات تكويد وثائق نظام إدارة الجودة                                     | .٢٠ |
| مركز ضمان الجودة والتطوير المستمر | <u>SQ00000DI0200200</u> | تعليمات الرمز السري لحفظ وثائق نظام إدارة الجودة علي الحاسب الآلي         | .٢١ |
| مركز ضمان الجودة والتطوير المستمر | <u>SQ000000DI020300</u> | تعليمات النسخ الاحتياطية لوثائق نظام إدارة الجودة                         | .٢٢ |
| مركز ضمان الجودة والتطوير المستمر | <u>SQ0000000I100100</u> | تعليمات الدعم الفني والمتابعة بمركز ضمان الجودة والتطوير المستمر          | .٢٣ |
| مركز ضمان الجودة والتطوير المستمر | <u>SQ0000000I100200</u> | تعليمات التخطيط وقياس القيمة المضافة بمركز ضمان الجودة والتطوير المستمر   | .٢٤ |
| مركز ضمان الجودة والتطوير المستمر | SQ0000000I100300        | تعليمات القياس و تقويم الأداء والتطوير بمركز ضمان الجودة والتطوير المستمر | .٢٥ |



الإصدار/ التعديل: ٠٠ / ٠١  
تاريخ التعديل: ٠٠٠٠ / ٠٠ / ٠٠  
رقم الصفحة: ٣٢ / ٣٢

دليل نظام إدارة الجودة  
QMSM-02



|                                   |                                |   |     |
|-----------------------------------|--------------------------------|---|-----|
| مركز ضمان الجودة والتطوير المستمر | <b><u>SQ0000000I100400</u></b> | تعليمات المسؤولية المجتمعية<br>بمركز ضمان الجودة والتطوير المستمر   | .٢٦ |
| مركز ضمان الجودة والتطوير المستمر | <b><u>SQ0000000I100500</u></b> | تعليمات البحوث والدراسات<br>بمركز ضمان الجودة والتطوير المستمر  | .٢٧ |
| مركز ضمان الجودة والتطوير المستمر | <b><u>SQ0000000I100600</u></b> | تعليمات التطوير الإداري والميكنة<br>بمركز ضمان الجودة والتطوير المستمر  | .٢٨ |
| مركز ضمان الجودة والتطوير المستمر | <b><u>SQ0000000I100700</u></b> | تعليمات أمانة المركز للشئون المالية والإدارية<br>بمركز ضمان الجودة والتطوير المستمر   | .٢٩ |
| مركز ضمان الجودة والتطوير المستمر | <b><u>SQ0000000I100800</u></b> | تعليمات المكافآت والبدلات الشهرية<br>لوحدة ضمان الجودة بكلية ومعاهد الجامعة<br>طبقا لمخطط المهام الشهري<br>لمركز و وحدات ضمان الجودة والتطوير المستمر | .٣٠ |
| مركز ضمان الجودة والتطوير المستمر | <b><u>SQ0000000I100900</u></b> | تعليمات التقويم والاستقصاء<br>بمركز ضمان الجودة والتطوير المستمر  | .٣١ |
| مركز ضمان الجودة والتطوير المستمر | <b><u>SQ0000000I101000</u></b> | تعليمات القواعد المنظمة للامتحانات ومواصفات<br>الورقة الامتحانية الصادرة عن<br>مركز ضمان الجودة والتطوير المستمر                                      | .٣٢ |