مشروع الطير
اداء وحدات الخدمات
اداة المراجعة

مراجعة الاداء

سيقدم لكم منسق مشروع الطير شرحا ملخصا عن المشرع, كما سيقوم (ستقوم) بتوضيح كيفية استخدام اللاستبانة في اطار المشروع.

النتيجة النهائية من استخدام هذا الاستبيان هو أن قسم الخدمات الخاصة بك داخل الجامعة سيكون قد أتم تقييم ذاتي بسيط والتوصل إلى توافق في الآراء بشأن نقاط القوة ومجالات التحسين، وذلك باستخدام إطار النموذج الأوروبي للجودة (RFQM) كمرجع .

ملاحظة:

يرجى ملاحظة أن مجال هذا التقييم الذاتي ويغطي قسم للخدمات داخل الجامعة ، أي أنها ليست تقييم ذاتي للجامعة بأكملها. وقد تم الاتفاق على أن التقييم الذاتي يجب ان يشمل، كحد أدنى، الخدمات الطلابية والخدمات المالية. للجامعة الحرية في تقييم اي خدمات اخرى.

الصفحات التالية منظمة كمايلي:

أ) القسم الاول, تسع صفحات, (صفحة لكل معيار من معايير النموذج الاوروبي للجودة), تحوي عشرة اسئلة(او جمل) كحد اعلى لكل معيار.

ب) القسم الثاني يسمح لفريق التقييم في وحدة الخدمات توثيق اهم نقاط القوة ومجالات التحسين للمعايير التسعة المحددة في البند السابق.

ج) القسم الثالث يحوي مصطلحات اثبتت اهميتها.

د) القسم الرابع (ليس اجباريا) يعطي فرصة لفريق التقييم في الوحدة لانتاج قاعدة متفق عليها لوضع علامات للتقييم.

هـ) القسم الخامس يحوي نموذج يمكن استخدامة لعرض مشاريع التطوير.

<u>تعبئة الاستبانة:</u>

و) بشكل فردي, قم بقرائة كل سؤال او جملة لكل معيار, وسجل في الجهة اليسرى ما تراه كنقطة قوة او نقطة ضعف(مجال للتحسين), وذلك لكل سؤال او جملة.

ز) ارسل الستبان لمنسق المشروع في جامعتك.

ح) سيقوم المنسق بجمع كل الاجابات, وسيقوم بترتيب اجتماع مع وحدة الخدمات المقيمة لعرض النتائج.

ط) سيقوم المنسق باجراء نقاش مع الوحدة للوصول لنتائج متفق عليها.

ي) بعد الوصول لنتائج متفق عليها, يمكن دعة فريق الوحدة للوصول لتقييم موحد لكل معيار, وذلك حسب المعيار الموضح في اعلى كل معيار باستخدام احى الطرق التاالية:

1- التطبيق-التقييم-التحسيين (Deployment, Assess & Refine)

2- النطاق، والاتجاهات والأهداف والمقارنات (**Scope, Trends, Targets, Comparisons**)

سيقوم منسق المشروع بتوضيح هذة المصطلحات.

ك) اخيرا, حدد اهم نقطتي قوة واهم نقطين قابلتين للتحسين وقم بنقلهم الى الصنادق المحددة في القسم الثاني.

ل) بعد توثيق اه نقاط القوة واهم النقاط القابلة للتحسين, سيقوم منسق المشروع بالعمل معك لوضع ثلاثة مشاريع للتطوير تعتبر الاكثر اهمية (حسب التأثير والسهولة).

<u>الجدول الزمني للمشروع:</u>

يرجى الانتباه بوجوب التقيد بالمواعيد المحددة في ورشة العمل لاتمام المهام.

مشروع الطير

القسم الأول
أسئلة التقيم الذاتي

المعيار الاول	المنهجية					التطبيق					تقييم وتحسين					النتائج				
	نعم منهجيتنا مؤثرة ومتماسكة					نطبق طريقتنا بفاعلية					نقيم ونحسن طريقتنا باستمرار					حصلنا على فوائد حقيقة من عملنا				
دليل قوي=5 / دليل ضعيف= 1	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
أذكر، على الاقل، نقطه قوة واحدة وأخرى وتستدعي الاهتمام بعد الاطلاع على كل من الاسئلة\ أو العبارات التالية																				
المعيار الاول: القيادة كيف يقوم المسؤولون في الوحدة: • بتطوير الرؤية والهدف، وتحديد القيم والسلوكيات في التعامل مع الطلبة والموردين والزبائن والموظفين والمجتمع؟ • ممارسة الدور الشخصي للتأكد من توافق بنية وأعمال الدائرة مع استراتيجيتها ؟																				
1. يقوم المسؤول بتعريف الغرض من الوحدة الخدماتية ويعرف الآخرين بها																				
2. يجعل المسؤول من نفسه مثالاً للسلوك والخلق الرفيع الذي من شأنه دعم أداء الوحدة																				
3. يشارك المسؤول وبفعالية في تطوير ومراجعة وتحسين النظام الإداري للوحدة																				
4. يقوم المسؤول بإستمرار بتأكيد الأولويات الإدارية لعمل الوحدة																				
5. يحرص المسؤول على التعرف والاستجابة لمتطلبات ذوي العلاقة والمستفيدين																				
6. يعمل المسؤول بالشراكة مع المستفيدين الرئيسين																				
7. يقوم المسؤول بشرح أهداف وغايات الوحدة لأرباب العمل																				
8. يقوم المسؤول بتشجيع أرباب العمل للمساهمة في تحقيق أهداف وغايات الوحدة وتطوير أنشطتها																				
9. يقدر المسؤول المساهمات الإيجابية لأرباب العمل ويثمنها																				
10 يخصص المسؤول الوقت الكافي لسماع الآخرين وحل مشاكلهم																				

المعيار الثاني		المنهجية					التطبيق					تقييم وتحسين					النتائج				
		نعم منهجيتنا مؤثرة ومتماسكة					نطبق طريقتنا بفاعلية					نقيم ونحسن طريقتنا باستمرار					حصلنا على فوائد حقيقة من عملنا				
دليل ضعيف= 1	دليل قوي=5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
المعيار الثاني: الاستراتيجية كيف تقوم الدائرة بتطوير وتطبيق ومراجعة استراتيجياتها لتلبية حاجات وتوقعات الجهات المستفيدة؟	أذكر، على الاقل، نقطه قوة واحدة وأخرى وتستدعي الاهتمام بعد الاطلاع على كل من الاسئلة\ أو العبارات التالية																				
1. نعمل بفعالية على صنع وتجميع وإستخدام المعلومات ذات العلاقة لتحديد مجالات عملنا في الحاضر والمستقبل																					
2. نجري التحليلات للتعرف على مواطن القوة والضعف وكذلك الفرص والإخفاقات المحتملة في أنشطة الوحدة ومتابعة أنشطة الوحدات المنافسة																					
3. نخمن ونتوقع حاجات المستفيدين من خدماتنا مثل الطلبة والموظفين والمجتمع بشكل عام																					
4. نطور أهدافانا الرئيسة بشكل فعال																					
5. نرتب أنشطتنا حسب أهميتها																					
6. نوائم أنشطتنا مع استراتيجية الجامعة وبشكل لا لبس فيه																					
7. نوائم أهداف الفرد والفريق مع أهداف الوحدة بشكل واضح																					
8. نقيم كفاءة وفعالية استراتيجياتنا																					
9. نستخدم مؤشرات الأداء للتأكد من أن استراتيجياتنا على الطريق السليم																					

المعيار الثالث		المنهجية					التطبيق					تقييم وتحسين					النتائج				
		نعم منهجيتنا مؤثرة ومتماسكة					نطبق طريقتنا بفاعلية					نقيم ونحسن طريقتنا باستمرار					حصلنا على فوائد حقيقة من عملنا				
دليل ضعيف= 1	دليل قوي=5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
المعيار الثالث: الافراد كيف تقوم الوحدة بإدارة وتطوير وتفعيل طاقات العاملين بها لدعم خططها الاستراتيجية وأعمليات تنفيذها بفعالية؟		أذكر، على الاقل، نقطه قوة واحدة وأخرى وتستدعي الاهتمام بعد الاطلاع على كل من الاسئلة\ أو العبارات التالية																			
1. نتأكد أن خطتنا فيما يتعلق بالمصادر البشرية تتواءم مع استراتيجية الوحدة																					
2. نسعى لتطبيق سياسة رشيدة لتوفير مصادرنا البشرية باستخدام الخطط التطويرية و اعتماد تكافؤ فرص التوظيف والتقييم																					
3. نهتم وبقوة بالتغذية الراجعة من الموظفين للتأكد من قدرة الوحدة على تحقيق أهدافها																					
4. نحدد مهارات الموظفين ونطورها للتأكد من قدرة الوحدة على تحقيق أهدافها																					
5. نفسح المجال أمام موظفينا لتحقيق طموحاتهم ونشجعهم على ذلك																					
6. نوفر الفرص التي تمكن موظفينا من المشاركة في خطط تطوير الوحدة																					
7. نوائم أهداف الجماعة والفرد مع أهداف وغايات الوحدة																					
8. نقيم موظفينا ونساعدهم في تطوير أدائهم																					
9. نتواصل مع موظفينا بطريقة تبقيهم على اطلاع على سياسات الوحدة، كما نتشارك في المعرفة والتطبيق الأمثل ونفسح المجال لتغذية الراجعة																					
10. نطبق السياسات التي تضمن تقدير موظفينا وتحفيزهم																					

المعيار الرابع		المنهجية					التطبيق					تقييم وتحسين					النتائج				
		نعم منهجيتنا مؤثرة ومتماسكة					نطبق طريقتنا بفاعلية					نقيم ونحسن طريقتنا باستمرار					حصلنا على فوائد حقيقة من عملنا				
دليل ضعيف= 1	دليل قوي=5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
المعيار الرابع:المشاركة والمصادر	أذكر، على الاقل، نقطه قوة واحدة وأخرى وتستدعي الاهتمام بعد الاطلاع على كل من الاسئلة\ أو العبارات التالية																				
1. تقوم الوحدة بالتعرف على المزودين، والداعمين ومقدمي الخدمات وتبني علاقات متينة معهم																					
2. تتأكد الوحدة من أن المزودين والداعمين ومقدمي الخدمات يقومون بدورهم في الإضافة النوعية للخدمة المقدمة.																					
3. السياسات المالية المهمة للجامعة مفهومة والوحدة قادرة على تطبيقها بفعالية دون التزامات مالية اضافية																					
4. تتوفر للوحدة المصادر المالية الكافية لتقديم خدماتها																					
5. تحافظ الوحدة على مبانيها ومعداتها وتقوم بصيانتها بشكل فعال																					
6. يوجد لدى الوحدة خطط للطوارئ تضمن سلامة موظفيها والبيئة المحيطة																					
7. تقوم الوحدة بإدارة واستخدام وسائل التكنولوجيا بشكل فعال																					
8. توجد إدارة سليمة للمعارف والمعلومات يتمكن موظفو الوحدة من الوصول إليها واستخدامها للقيام بأعمالهم بشكل فاعل																					

المعيار الخامس		المنهجية					التطبيق					تقييم وتحسين					النتائج				
		نعم منهجيتنا مؤثرة ومتماسكة					نطبق طريقتنا بفاعلية					نقيم ونحسن طريقتنا باستمرار					حصلنا على فوائد حقيقة من عملنا				
دليل ضعيف= 1	دليل قوي=5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
المعيار الخامس:الاجراءات ما مدى فعالية الآليات التي تتبعها الدائرة في تصميم وادارة وتسويق وتحسين عملياتها في سبيل دعم استراتيجياتها وتحقيق رضى الزبائن والجهات ذات العلاقة بها؟	أذكر، على الاقل، نقطه قوة واحدة وأخرى وتستدعي الاهتمام بعد الاطلاع على كل من الاسئلة\ أو العبارات التالية																				
1. العمليات الرئيسة في الوحدة معرفة بوضوح للجميع بحيث يقوم كل فرد بدوره في أداء المهام الملقاة عليه																					
2. يستفاد من التغذية الراجعة من المستفيدين من الخدمة في تطوير وتصميم عمليات جديدة لتقديم خدمات جديدة																					
3. الوحدة على علم ووعي بالمنافسين الرئيسيين وتأخذ بعين الاعتبارآداءهم قبل وضع معايير أداء الوحدة وأهدافها																					
4. يتم اعلام الموظفين عند تغيير سياسات الوحدة ويتم تدريبهم على أداء المهمات الجديدة																					
5. يشعر المستفيدون من خدمات الوحدة بأن ملاحظاتهم تؤخذ بجدية واحترام																					
6. يستفاد من مؤشرات قياس الأداء في ترتيب أولويات الفرص المتاحة																					
7. تشجع الوحدة على الابداع الخلاق في نوعية الخدمات المقدمة بما في ذلك الاستفادة من التجارب الناجحة لوحدات أخرى																					
8. تواصل الوحدة تقديم وتحسين خدماتها باستمرار																					
9. تبحث الوحدة عن الزبائن المهمين في الحاضر والمستقبل																					

المعيار السادس	المجال					الاتجاهات					الاهداف					المقارنة				
	مجموعة المقاييس فعالة وذات علاقة					الاتجاهات ايجابية في معظم المقاييس					تتحقق الاهداف على جميع المقاييس					تضاهي الافضل في تقديم الخدمة				
دليل قوي=5 دليل ضعيف= 1	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
المعيار السادس: النتائج للزبون هل تعرف الدائرة بوضوح من هم زبائنها وتستطيع قياس مدى قوة العلاقة معهم من خلال ادراكها لطبيعة هذه العلاقة والتقييم الداخلي للأداء.؟	أذكر، على الاقل، نقطه قوة واحدة وأخرى وتستدعي الاهتمام بعد الاطلاع على كل من الاسئلة\ أو العبارات التالية																			
1. توجد اجراءات لقياس رضا الزبائن للتأكد من مستوى رضاهم																				
2. العوامل المؤثرة على رضا الزبائن مفهومة وتتوفر مؤشرات داخلية للتأكد من تحقق ذلك																				
3. هناك مؤشرات لأداء الوحدة الايجابي لرصد الأخطاء التي قد تقع بها الوحدة																				
4. ترصد الشكاوى ويتم توثيقها																				
5. تضع الوحدة أهدافاً لتحقق رضا الزبائن وتتأكد من نجاعتها																				
6. هناك مؤشرات داخلية لقياس فترة حياة الخدمة المقدمة للزبون																				
7. هناك مؤشرات داخل الوحدة تدل على فقدان أو كسب زبون ما للوحدة وكذلك فهم لأسباب فقد الزبون أ كسبه																				

المقارنة					الاهداف					الاتجاهات					المجال					المعيار السابع	
تضاهي الافضل في تقديم الخدمة					تتحقق الاهداف على جميع المقاييس					الاتجاهات ايجابية في معظم المقاييس					مجموعة المقاييس فعالة وذات علاقة						
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	دليل قوي=5	دليل ضعيف= 1

أذكر، على الاقل، نقطه قوة واحدة وأخرى وتستدعي الاهتمام بعد الاطلاع على كل من الاسئلة\ أو العبارات التالية																					المعيار السابع: النتائج للافراد ماذا حققت الدائرة تجاه موظفيها؟
																					1. هناك مؤشرات لقياس مدى توفر الحوافز لدى العاملين في الوحدة (التطور الوظيفي والتمكين والمشاركة)
																					2. هناك مؤشرات لقياس مدى رضا العاملين في الوحدة عن ظروف العمل والأجور والمستحقات الأخرى
																					3. هناك مؤشرات لقياس مدى رضا الموظفين عن الفرص المتوفرة للتعلم والتحصيل
																					4. هناك مؤشرات لقياس مدى رضا الموظفين من امكانية التواصل مع الرتب المناظرة والرتب الأقل والرتب الأعلى في الوحدة
																					5. هناك مؤشرات لقياس مدى رضا الموظفين عن علاقات العمل وطريقة إدارة الوحدة
																					6. هناك مؤشرات ايجابية عن توفر الكفاءات والكفايات اللازمة للوصول إلى الأهداف المرجوة من الوحدة
																					7. هناك مؤشرات ايجابية على مستوى انتاجية الموظفين
																					8. هناك مؤشرات ايجابية تدل على تقدير عمل الموظف
																					9. هناك مؤشرات ايجابية للدلالة على فهم أسباب الغياب والمرض والحوادث
																					10. هناك مؤشرات ايجابية في السياق الاقتصادي والاجتماعي تدل على طول فترة عمل الموظف

المعيار الثامن	المجال					الاتجاهات					الاهداف					المقارنة				
	مجموعة المقاييس فعالة وذات علاقة					الاتجاهات ايجابية في معظم المقاييس					تتحقق الاهداف على جميع المقاييس					تضاهي الافضل في تقديم الخدمة				
دليل قوي=5 دليل ضعيف= 1	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
المعيار الثامن: النتائج المجتمعية ما الذي حققته الدائرة تجاه مجتمعها المحلي والوطني؟	أذكر، على الاقل، نقطه قوة واحدة وأخرى وتستدعي الاهتمام بعد الاطلاع على كل من الاسئلة\ أو العبارات التالية																			
1. هناك وعي لدى الوحدة بالآثار الممكنة لعملها على المجتمع وتوازن بين هذه الآثار بحيث ترجح الجانب الايجابي																				
2. هناك متابعة وجمع للمعلومات بغرض معرفة أي آثار سلبية لعمل الوحدة على المجتمع المحلي المجاور وتجنب ذلك																				
3. تستخدم الوحدة أدوات قياس مختلفة لتقدير توجهات الرأي المحلي حول أداء الجامعة بشكل عام والوحدة بشكل خاص وضمان توجهات ايجابية.																				
4. هناك مؤشرات لقياس مساهمة الوحدة في خدمة المجتمع المحلي وضمان ايجابيتها																				
5. هناك مؤشرات لقياس المخاطر الصحية والحوادث التي يمكن أن يتعرض لها المجتمع وضمان عدم حدوثها																				

المقارنة					الاهداف					الاتجاهات					المجال					المعيار التاسع
تضاهي الافضل في تقديم الخدمة					تتحقق الاهداف على جميع المقاييس					الاتجاهات ايجابية في معظم المقاييس					مجموعة المقاييس فعالة وذات علاقة					
5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	دليل قوي=5 دليل ضعيف= 1

أذكر، على الاقل، نقطه قوة واحدة وأخرى وتستدعي الاهتمام بعد الاطلاع على كل من الاسئلة\ أو العبارات التالية																				المعيار التاسع: نتائج الاداء الرئيسة ماذا حققت الدائرة على صعيد ما خططت له من أداء
																				1. هناك مؤشرات لمراقبة الوضع الحالي للوحدة وضمان تحسينه
																				2. هناك مؤشرات لمراقبة ترشيد استهلاك المواد وضمان طرق سليمة للتخلص من التالف منها
																				3. هناك مؤشرات تضمن حسن أداء المزود والداعم ومقدم الخدمة
																				4. هناك مؤشرات لمراقبة الانتاجية بشكل ايجابي
																				5. هناك مؤشرات على كون الدورة الزمنية لتقديم الخدمة تسير بشكل مناسب
																				6. هناك مؤشرات ايجابية على المعرفة المتاحة للجميع وتستخدم بشكل بناء

مشروع الطير

القسم الثاني

ملخص لاهم نقاط القوة ونقاط الضعف

ماهي اهم نقاط القوة

اذكر اهم نقطتين للقوة لكل معيار من معايير الجودة الاوروبي للتميز.

	المعيار		نقاط القوة
الممكن	القيادة	**1.1**	
		1.2	
	الاستراتيجية	**2.1**	
		2.2	
	الافراد	**3.1**	
		3.2	
	المشاركة والمصادر	**4.1**	
		4.2	
	الاجراءات	**5.1**	
		5.2	
النتيجة	النتائج للزبون	**6.1**	
		6.2	
	النتائج للافراد	**7.1**	
		7.2	
	النتائج المجتمعية	**8.1**	

		8.2	
	نتائج الاداء الرئيسة	**9.1**	
		9.2	

ما هي المجالات الأساسية التي تحتاج الى تطوير وتحسين؟

أذكر أهم مجالين للتطوير استناداً إلى النموذج الأوروبي للتميز (**EFQM**)

	المعيار		نقاط الضعف (مجالات قابلة للتحسين)
ممكن	القيادة	**1.1**	
		1.2	
	الاستراتيجية	**2.1**	
		2.2	
	الافراد	**3.1**	
		3.2	
	المشاركة والمصادر	**4.1**	
		4.2	
	الاجراءات	**5.1**	
		5.2	
نتائج	النتائج للزبون	**6.1**	
		6.2	
	النتائج للافراد	**7.1**	
		7.2	
	النتائج لمجتمعية	**8.1**	
		8.2	
	نتائج الاداء	**9.1**	

	الرئيسة	**9.2**	

مشروع الطير

القسم الثالث

المصطلحات

مصطلحات

فيما يلي بعض المفاهيم و المصطلحات المستخدمة في إطار النموذج الأوروبي للجودة **(EFQM)**، تم تجميعها وتصنيفها لسهولة فهم واستخدام النموذج:

المنهجية: الطريقة الشاملة لتحقيق هدف ما، وتتكون من مجموع عمليات واجراءات منظمة ضمن اطار مباديء وسياسات محدد.

التطور المستمر: التطوير الدائم للعمليات التي تؤدي الى الوصول الى مستويات عالية من الإنجاز واداء الأفضل من خلال التغير.

القدرات الرئيسة: نشاطات داخلية مركزية تتم ممارستها بشكل سليم وتؤثر على فعالية ومصلحة المؤسسة وقدرتها على التنافس.

الابداع: افكار جديدة لايجاد او تحسين منتجات، خدمات، عمليات، انظمة ، او تفاعل اجتماعي.

الثقافة: مجموعة قيم مشتركة بين أشخاص او مجموعات تحكم العلاقة فيما بينهم و مع غيرهم.

الزبون: متلقي الخدمة او المنتج المقدم من الوحدة.

التمكين: عملية دعم قدرات الموظفين وفريق العمل وتأهيلهم لتحمل مسؤولية اتخاذ القرارات والعمل ضمن مساحة الحرية الممنوحة لهم في ذلك (ضمن اطار الصلاحيات الممنوحة لهم

تكافؤ الفرص: الممارسة التي تضمن للجميع الحصول على حقوقهم بغض النظر عن الجنس و العمر و اللون و الجنسية او الدين وبطريقة عادلة.

التميز: السلوك او الممارسة التي تؤدي الى نتائج متميزة ومتوازنة مع جميع المستفيدين.

المفاهيم الأساسية للتميز: مجموعة المبادئ الرئيسية المثبتة التي استند عليها اطار النموذج الاوروبي في التميز **(EFQM)**.

الممارسة الجيدة: النهج العليا والسياسات والعمليات أو الأساليب التي تؤدي الى نتائج باهرة.

الابتكار : ترجمة الافكار الى منتجات وخدمات وانظمة وعمليات وتفاعل مجتمعي.

المعرفة : مجموعة المعلومات النظرية والعملية التي يكتسبها الشخص من خلال العمل او الدراسة وتشتمل على الفهم النظري وتساعد على حسن التصرف .

القادة: هم الأشخاص القائمون على توجيه وتوزيع و تنسيق المهام والفعاليات على موظفيهم بطريقة عادلة تضمن النجاح المثمر .

نظام الادارة: اطار العمليات ومؤشرات الأداء والنتائج ونظام الجودة وادارتها، المستخدم في تحقيق المؤسسة لرسالتها ورؤيتها.

الرسالة: وصف مكتوب لما تقوم به الوحدة ويبرر وجودها .

الشريك: جهة خارجية تختارها المؤسسة لتعمل معها وتصل الى اهداف وفوائد مشتركة.

شراكة : علاقة عمل متينة بين الوحدة واشركاء للوصول الى الاهداف والفوائد المنشودة المشتركة.

الاشخاص: الافراد الذين تعينهم المؤسسة (بدوام كامل، جزئي او تطوعي) على جميع المستويات.

الإنطباع: وجهة نظر اصحاب العلاقة اتجاه المؤسسة.

العملية: مجموعة النشاطات المتداخلة التي تساهم في تحويل المدخلات الى مخرجات باستخدام الموارد..

المستفيدون: "شخص أو مجموعة أو مؤسسة" لديها مصلحة مباشرة أو غير مباشرة بالوحدة ويمكن أن تتأثر بها أو تؤثر عليها..

المنتج: خدمة يمكن تقديمها من خلال آلية منتظمة ومدروسة

المجتمع: النسيج الاجتماعيي المحيط بالمؤسسة والذي يمكن أن تتأثر به الوحدة.

الوحدة: كيان اداري يعمل داخل الجامعة أو مؤسسة التعليم العالي ويقدم خدمة يمكن تقيمها.

الأستراتيجية: مجموعة من الآليات المدروسة تتطلع الوحدة من خلالها الى تحقيق رسالتها ورؤيتها.

مقترح قيم: المقترح الذي تقدمه الوحدة مما يجعل خدماتها مميزة

القيم: هي الفلسفة والمباديء والمعتقدات التي تعتمدها الوحدة في علاقاتها داخلياً وخارجياً، وهي بمثابة الدليل الذي يساعد الموظفين على تقييم الأمور الجيدة وغير الجيدة، من خلال تأثيرها على سلوك الأفراد على المستوى الشخصي والجماعي وتمثل لهم دليلاً على السلوك المتبع في كل الظروف.

الرؤية: وصف لما تريد المؤسسة أن تحققه على المدى البعيد، وهو يشكل دليلاً واضحاً لمتخذي القرار لصنع القرارات التي تؤدي الى ايصال المؤسسة الى ما تريد، والرؤية مع الرسالة تشكل الأساس للخطة الإستراتيجية للمؤسسة.

مشروع الطير

القسم الرابع

ملخص علامات التقييم

ملخص التقييم:

المعيار	ملخص العلامات **(مجموع مربعات الرادار الاربعة لكل معيار)**																			
1. القيادة	**0**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**13**	**14**	**15**	**16**	**17**	**18**	**19**	**20**
2. الاستراتيجية	**0**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**13**	**14**	**15**	**16**	**17**	**18**	**19**	**20**
3. الافراد	**0**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**13**	**14**	**15**	**16**	**17**	**18**	**19**	**20**
4. المشاركة والمصادر	**0**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**13**	**14**	**15**	**16**	**17**	**18**	**19**	**20**
5. الاجراءات	**0**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**13**	**14**	**15**	**16**	**17**	**18**	**19**	**20**
6. النتائج للزبون	**0**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**13**	**14**	**15**	**16**	**17**	**18**	**19**	**20**
7. النتائج للافراد	**0**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**13**	**14**	**15**	**16**	**17**	**18**	**19**	**20**
8. النتائج المجتمعية	**0**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**13**	**14**	**15**	**16**	**17**	**18**	**19**	**20**

9. نتائج الاداء الرئيسية	**0**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**13**	**14**	**15**	**16**	**17**	**18**	**19**	**20**

مشروع الطير

القسم الخامس

تعريف المشاريع

(وثيقة لكل مشروع)

2010 تعريف مشروع التحسيين: **استخدم النموذج التالي (نسخة لكل مشروع) لتعريف اهم ثلاثة مشاريع ستقوم بتنفيذها اعتمادا على نتائج تقييم الاداءء التي قمت بها باستخدام باستخدام إطار النموذج الأوروبي للجودة (2010 RFQM)**	
اسم المشروع:	**تعريف المشروع:**
النتائج المرجوة من المشروع: - كيف سنعرف اننا نجحنا؟ - من سيقوم بقياس ومراقبة ذلك؟ - كيف سنقوم بمقارنة النتائج التي سنحققها؟ - ما هي اهداف المشروع؟	
الطرق التي سنتبعها للوصول الى النتائج: - لماذا تم اختيار هذه الطرق؟	
التنفيذ: - كيف سيتم مراقبة التنفيذ؟ - من سيشارك في التنفيذ؟ - ماهي المواعيد النهائية للتنفيذ؟	
التقييم والتحسين: - ماهي نقاط المراجعة؟ - كيف خططنا لمعرفة ماانجزه او حققه الاخرون؟ - كيف سنعرف ان امشروع خلاق ذو كفاءة وفعالية؟	