المجلة الالكترونية
الجودة والتميز

العدد الأول يناير 2021

Electronic Journal of Quality and Excellence Department

جودة ❁ تميز ❁ تحسين ❁ تطوير

www.aun.edu.eg/ISO_9001

إدارة الجودة والتميز

******

جودة – تميز – تحسين – مستمر

فريق العمل

سيد حسن محمد أحمد
انجى محمود فتوح الحفناوي
عمر على عمر على
وائل أحمد باشيرى أحمد
آلاء محمود محمد أحمد
اسماء حسن شاكر حسن
أماني مرزوق عبد العزيز
محمد جمال الدين عبد الحميد العدوى
آمال حسام محمد صلاح
رضوى الحسيني لزومي عياط
مروه صلاح سويفى قطب
سلوى عبد الغنى زكى حسين

أهداف الجودة

- نشر ثقافة و مفهوم الجودة و الارتقاء بالمستوى المهني والإداري
- رفع كفاءة المنظومة الإدارية بالجامعة.
- تهيئة البنية التحتية و بيئة العمل وفقاً لمتطلبات الجامعة بما يتوافق مع المواصفة القياسية العالمية.
- التطابق مع المتطلبات القانونية و متطلبات العملاء.
- الحفاظ علي تحسين فعالية نظام إدارة الجودة.
- المراجعة الدورية لهذه السياسة وتحديثها للحفاظ على فعالية نظام الجودة وضمان إستمراريته.

www.aun.edu.eg/ISO_9001

كلمة بمناسبة العدد الأول للمجلة

****

جامعة أسيوط

رئيس جامعة أسيوط

السيد الاستاذ الدكتور / طارق عبد الله الجمال

أمين الجامعة المساعد

الاستاذ / مصطفى حسن على

مدير إدارة الجودة والتميز

الاستاذ / محمد عباس درديـر

www.aun.edu.eg/ISO_9001

كلمة السيد الأستاذ الدكتور / طارق عبد الله الجمال

رئيس جامعة أسيوط – ورئيس مجلس إدارة الجودة والتميز

نعمل على التميز كنهج رائدٍ في العمليات الإدارية لرفع كفاءة الأداء وتنفيذ الأهداف والاستراتيجيات وبناء القدرات الأساسية واللازمة لتحقيق رؤية الدولة في ضوء خطة التنمية المستدامة "رؤية مصر 2030" والتي تقضي بتكوين جهاز إداري كفء وفعال محكم يساهم بدوره في تحقيق التنمية ، وإيمانا بدور جامعة أسيوط في تحقيق أهداف التوجه الإصلاحي الذي تتبناه الدولة للارتقاء بمصرنا الحبيبة ؛ حرصنا في جامعة أسيوط على إحداث نقلة نوعية في الأداء المؤسسي عن طريق تحقيق الجودة والتميز في الجهاز الإداري بالجامعة ؛ وذلك لمواكبة التطورات وتنمية القدرات البشرية من خلال وجود تطوير إداري يحقق معايير الجودة والتميز بالإضافة إلى خلق بيئة من التنافس الإيجابي تنافس فعال وبناء وترسيخ مبادئ وقيم التطوير والتميز في جميع قطاعات الجامعة والذي تجني ثماره جامعتنا الحبيبة من تقدم وتطور وازدهار. ودعمًا للتنافسية والعمل بروح الفريق تأتي فكرة تحقيق التطوير والتميز والجودة في مختلف قطاعات الجامعة ليس فقط على مستوى الأفراد بل أيضًا على مستوى المؤسسات وأتمنى من كل قلبي التوفيق لجميع العاملين بالجامعة

www.aun.edu.eg/ISO_9001

كلمة الاستاذ / مصطفى حسن على

أمين الجامعة المساعد – ونائب رئيس مجلس إدارة الجودة والتميز

نعمل على نشر ثقافة التميز والجودة داخل الجهاز الإداري للجامعة والسعي لتحقيق رضا المتعاملين وتطوير جودة الخدمات الجامعية وتحسين جودة الحياة ودعم التنافسية المؤسسية والعمل بروح الفريق لإحداث نقلة فى الآداء المؤسسي وتطوير وتنمية القدرات البشرية ونقوم في حياتنا الإدارية المتميزة بتحقيق الرؤية الطموحة المتوافقة مع رؤية الدولة من خلال إعداد الاستراتيجيات والخطط ضمن إطار المهام الرئيسية المناطة بها والتطبيق الفعّال للأهداف المنشودة مع جميع الادارات والكليات والمراكز والاقسام والمستشفيات الموجودة داخل الجامعة وبالإضافة الى القطاعات والوزارات والهيئات والاطراف المهتمة من خارج الجامعة وبما يضمن تلبية وتجاوز توقعات ومتطلبات جميع المعنيين وبما يحقق أعلى مستويات الرضا والنتائج والمخرجات ذات التأثير الإيجابي على المجتمع.

www.aun.edu.eg/ISO_9001

كـلمة مـديـر الجودة والتميز وممثل الإدارة العليا للجودة

الاستـاذ / مـحـمـد عـبـاس دردير

يعتبر التطوير الإداري عملية استشارية تنسيقية من مسؤولياتها بلورة الأفكار وطرح المناسب منها للتنفيذ ومن هنا يعتمد نجاح العملية التطويرية على دعم جميع المسؤولين لهذه العملية وليس التطوير هدفاً بذاته وإنما الهدف أن تكون النتائج جيدة وتحقق الهدف المنشود منه ، التطوير غاية يسعى لها الجميع ، ويختلف محتواه واهدافه باختلاف هدف الساعي إليه ، والراغب فى التطوير يسعى إلى تغيير الوضع الراهن من حال إلى حال أفضل وأياً كانت سبل التطوير فهى بالتأكيد تختلف باختلاف الانشطة المراد تطويرها ، يعتبر التطوير الإداري وظيفة استشارية يقدم من خلالها كل ما من شأنه إحداث التغيير إلى الأفضل، ولهذا يمكن القول بأن مهمة التطوير الإداري لا تقتصر على إدارة بذاتها، ولكنها مهمة كل موظف يعمل في التطوير الإداري لأنها مهمة الجميع، والكل مسؤول عنها، لذلك يطلق على التطوير الإداري بأنه وظيفة جماعية .

www.aun.edu.eg/ISO_9001

فريق المراجعين الداخليين لنظم إدارة الجودة بجامعة أسيوط

ميسل محمود حسن

مصطفى على أحمد

شذى محمد محمد

سلوى علاء الدين

حسام على عمر

حسين شاكر سيد

إن جوهر التطوير الإداري هو إحداث التغيير من خلال العمل الحكومي المتكامل والمنظم والموجه بشكل صحيح ، بالإضافة الى أن التطوير والتميز ليس ملزم قانوناً، إلا ان الجامعة تأخذ زمام ملكيتها وتضع أطر إدارية لتحقيقها. ولذا فإن الجامعة هي التي تتحمل المسؤولية الرئيسية عن متابعة التقدم في العمليات الإدارية ، ولابد من توافر تكنولوجيا المعلومات و البنية التحتية، وهي ضرورية من أجل تنفيذ القرارات التي يمكن أن يكون لها تأثير كبير على ميزانية برنامج التدريب. إن التطوير الإداري أيضاً بحاجة لاستخدام أدوات تقييم مثل الاختبارات المهنية أو مراكز التقييم ، لتحقيق أهداف التطوير ومن الضروري أن يكون هناك تخطيط مناسب ، والاستخدام الأمثل للموارد ، واختيار العاملين المميزين ،ولابد من إنشاء الثقافة الإدارية التي يكون حصادها وثمارها في النهاية التطوير والتميز في ممارسة العمليات الإدارية ، ويجب أن تكون هناك مرونة للتكيف مع التغيرات الجديدة ، كما يتضمن تحسين الأدوات والتقنيات التي يجب إحداث تغيرات تكنولوجية لها في الإدارة ، ويجب أن يستهدف التطوير الإداري تحقيق التحسينات في القدرة الإدارية على إزالة العقبات البيئية ، والبدائل الهيكلية في المؤسسات التقليدية والابتكارية المنظمة بشكل بيروقراطي، ويجب أن يرافقه تفويض السلطة لضمان سرعة الأداء وتخصص المهام الإدارية .

www.aun.edu.eg/ISO_9001

تابع فريق المراجعين الداخليين لنظم إدارة الجودة بجامعة اسيوط

هويدا سعد محمد | محمود سيف النصر | عبد القادر عمر على | محمد محي الدين زكى

طاهرة مجدي | عبده محمد أحمد | أيمن سيد بيومي | أشرف أحمد عبد العاطي

ويشكل تطوير الجهاز الإداري للجامعة وقطاعاتها المختلفة محدداً رئيساً من محددات الارتقاء بالقدرات الإدارية، بالإضافة الى أن تطوير أداء الادارات تشكل شرطاً ضرورياً لكفاءة العمليات الادارية الممارسة وجودتها بصفة عامة. ويُعدّ قياس الأداء الإداري جزءاً لا يتجزأ من عملية أشمل وأعمق لتطوير الأداء المؤسسي بشكل عام للجامعة ، فهو يتعلق بالدرجة الأولى بمدخلات مختلف القطاعات الادارية الموجودة بالجامعة ومخرجاتها. ومن ثم تنطوي تحته مجموعة من المؤشرات الواضحة والقابلة للقياس والتقويم، وتعكس نتائجها مدى الكفاءة في استخدام الموارد المتاحة في تحقيق الأهداف بما فيها تحسين جودة الخدمة، إضافة إلى مدى ملاءمة الخدمات التي تقدمها لاحتياجات المستفيدين منها.

Iso 9001

فـريق الـجـودة والـتـمـيـز

Iso 9001

سيد حسن محمد

انجى الحفناوى

عمر على عمر

وائل احمد باشيرى

آلاء محمود محمد

أسماء حسن شاكر

امانى مرزوق ضاحى

محمد جمال العدوى

امال حسام محمد

رضوى الحسينى لزومى

مروة صلاح سويفى

سلوى عبد الغنى ذكى

الآيزو :

الايزو هو الاسم المختصر لـ International Organization for Standardization أي "المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس " . – ويرى البعض ان اسم هذه المنظمة من كلمة يونانية الأصل هي ISOS وتعني المعادل أو المساوي . واختصرت هذه الكلمة لتصبح الـ "ISO"لتدل على اسم المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس، لتفادي اختلاف الترجمة من بلد إلى آخر.

تاريخ الآيزو:

–كانت بداية الآيزو في لندن، عام 1946، اجتمع 65 مندوبا من 25 دولة لمناقشة مستقبل توحيد المقاييس الدولية. وفي عام 1947، دخل الـ ISO رسميا حيز الوجود مع 67 لجنة فنية

–وتم إنشاء أول مكتب له في عام 1949،وفي عام1950 أصبح لدى الأمانة المركزية 5 أعضاء من الموظفين.

–وفى عام 1951، وضع أول معيار للـ ISO (وتسمى توصيات في هذا الوقت)، وأصبحت درجة الحرارة المرجعية القياسية لقياس طول الصناعية.

–وفى مايو 1952تم إنشاء اول مجلة شهرية نشرت عن اللجان الفنية للـ.ISO

–في عام 1960، تم نشر المجلة القياسية ISO 31 لتوحيد وحدات القياس على مستوى العالم.

–خلال 1960 sيعمل ISO لشمل المزيد من البلدان النامية في أعمال التقييس الدولية لها.

–فى عام 1968 تم إدخال عضوية تسمى المراسل والتى تسمح للدول النامية بالحصول على المعلومات من أعمال التقييس الدولية دون التكاليف الكاملة لعضوية ISO

تابع تاريخ الآيزو:

خلال 1970، ركز الأمين العام لمنظمة الأيزو على تحويل ISO إلى منظمة دولية حقيقية.

-في عام 1986، تولى لورنس آير منصب الأمين العام.

-في عام 1995،تم تدشين أول موقع إلكتروني لمنظمة الـISO.

-بعد خمس سنوات من تدشين الموقع بدأت المنظمة بيع معاييرها على الانترنت.

-في عام 1996، أطلق الـISO معيار نظام إدارة البيئية، ISO 14001. ويقدم المعيار الأدوات اللازمة للشركات والمنظمات لمساعدتهم فى تحديد ومراقبة تأثير هذه الأدوات على البيئة.

-في عام 2005، ومن خلال لجنة فنية مشتركة اطلقت ISO 27001 معياراً لنظام إدارة أمن المعلومات وتأمين الأنظمة وتقليل المخاطر

-في عام 2010، بدأISO 26000، المعيار الدولي لتوفير مبادئ توجيهية المسؤولية الاجتماعية.

تابع تاريخ الآيزو

أرقام واحصائيات عن الآيزو :

-تأسست منظمة الآيزو : في 23/2/1974 م

-عدد أعضاء المنظمة : 162 دولـــة.

-لدى المنظمة أكثر من : 031 ألف معيار ومصطلح موحد.

-توحد المنظمة أكثر من: 1000 مصطلح ومعيار سنـويا.

-يعمل لدى المنظمـة : 15 ألف خبير ومدقق فني في 162 دولة.

مهمتهم جمع المصطلحات الجديدة من دولهم ثم يجتمعون في لندن لتدارسها ومن ثم يتم ارسالها الى المقر الرئيس في جنيف لتوحيدها.

-أشهر أنواع الأيزو ISO 9001 : و ISO 14001وISO 17025 وISO 22000 وISO 2700

أقسام الجودة والتميز

الجودة اون لاين

نشر مفهوم وثقافة الجودة وعمل خطة التوعية والتدريب

ضبط الوثائق والسجلات

الإشراف والتأكد من أن متطلبات المواصفة القياسية مطبقة على الإدارات الحاصلة على الشهادة

التوعية والتدريب

الموقع الإليكتروني للإدارة وتحديث البيانات والأخبار الخاصة بالإدارة على موقع الجامعة

ضبط الجودة

ضبط ومراقبة جميع الوثائق والسجلات والنماذج والبيانات التي لها تأثير على نظام الجودة بالجامعة

www.aun.edu.eg/ISO_9001

الجودة والتميز

القسم الفني

كتابة التقارير النهائية لعمليات المراجعة والدعم الفني وعرضها على مدير إدارة الجودة والتميز.

كل ما يخص تجديد شهادة الأيزو 9001 لسنة 2015 من (خطة المراجعات الداخلية السنوية – والمراجعات الخارجية – خطة الصيانة السنوية – دليل الجودة – دليل الممارسات الأخلاقية – المواصفات القياسية).

www.aun.edu.eg/ISO_9001

ما هو التطوير الإداري ؟

التطوير الإداري هو مجموعة من الأساليب والطرق المستوحاة بشكل عام من الممارسة اليومية للعمليات الادارية الموجودة في الحياة العملية بالإدارات ، التي تصمم لتزيد من قدرة العاملين على تقبل التغيير وزيادة فعاليتهم، من خلال مدخلات مدروسة في العمليات الادارية .

تهدف عملية التطوير الإداري إلى تحقيق أهداف متعددة، تبدأ من تبسيط الإجراءات وتحسين طرق العمل، وتأمين المرونة الكافية لتجاوز التعقيدات غير الضرورية،، مما من شأنه توفير خدمات مطورة يختصر فيها الزمن، وتزيد درجة جودة العمل والخدمات، وتوصل إلى وضع أسس قابلة للتماشي مع التطوير المستمر.

متطلبات التطوير الإداري :

حتى يتم تحقيق التطوير يجب معرفة وايجاد مصادر التمويل وضمان ثبات الدعم التمويلي خلال فترة البناء والتأسيس كي يتسنى للإدارة حينها تطبيق اي سياسة تطرأ للتطوير دون وجود عائق ويفضل ان يكون التمويل اما مركزياً او من مصادر غير مؤثرة ولم تتأثر بتطبيق النظام الجديد كي لا يكون التطوير مرهون بموافقة جهة الدعم والتمويل.

والارادة القيادية التي تتلخص في رغبة الجهات العليا في هذا التطوير حيث تشكل هذه الإرادة المحرك الأساسي لهذه العملية بالإضافة الى العنصر البشري: وهو العنصر الأهم في عملية التطوير والذي لابد من تأهيله تأهيلاً جيداً يتناسب مع متطلبات عملية التطوير ، والقوانين والأنظمة والتي تشكل القاعدة الرئيسة التي ترتكز عليها عملية التطوير ولا بد أن تكون هذه القوانين والأنظمة مناسبة وتسمح بالقيام بتحديث أساليب العمل وتبسيط الإجراءات الإدارية.

أهداف التطوير الإداري:

- تحسين اداء النظام الإداري بالجامعة وضمان نموها .
- رفع مستويات أداء المديرين بالإدارات بالتأكيد على إلمامهم بمسؤولياتهم والاتفاق معهم على أهداف رئيسية محددة، يتم على ضوئها تقويم أدائهم بصورة منتظمة.
- تحديد المديرين الذين يتمتعون بكفاءة والتأكيد من إتاحة الفرصة لهم للتطوير والتدريب.
- اكتساب الخبرات لإعداد المتميزين لوظائف أعلى في مواقعهم ووحداتهم داخل الجامعة .
- نشر ثقافة التطوير الإداري داخل الجامعة بقطاعاتها المختلفة.
- تغيير وجهات النظر ومفاهيم العاملين بالجامعة، والتأثير على السلوكيات الإدارية وأساليب أداءهم للأعمال والنتائج العملية المحققة.
- توفير بيئة تدريبية صالحة للعاملين داخل الجامعة .
- توفير قيادات بديلة وكوادر من الصف الثاني.

جـوهــر الـتـطـويــر الإداري

إن جوهر التطوير الإداري هو إحداث التغيير من خلال العمل الحكومي المتكامل والمنظم والموجه بشكل صحيح . ويكمن جوهر التطويرالإدارى في الظروف الحالية في قدرته على إحداث تغيير في هيكل وسلوك المؤسسات الإدارية المختلفة ، وتطوير وإنشاء نظام يمكنه الحفاظ على التغيير وتحسين قدرة المؤسسات على التغيير والتحسين الإداري، والتركيز على احتياجات ورغبات العاملين ويهتم بصياغة الخطط والبرامج والسياسات والمشاريع وتنفيذها ، ويلعب التطوير دورًا مركزيًا في تنفيذ التغيير المخطط له ، أي أنه معني بالتخطيط والتنسيق والرقابة والمراقبة وتقييم الخطط والبرامج ، مع بذل جهود لتعديل الأوضاع القائمة لخدمة العملاء المستفيدين.

نبذة عن الجودة والتميز

الجودة غايتنا

الجودة غاية يسعى لها الجميع ، ويختلف محتواه واهدافه بإختلاف هدف الساعى إليه ، والراغب فى التميز يسعى إلى تغيير الوضع الراهن من حال إلى حال أفضل وأياً كانت سبل الجودة فهى بالتأكيد تختلف بإختلاف الانشطة المراد تطويرها ، وجامعة أسيوط كمؤسسة تعليمية ذات كيان وقيمة ودوركالشمس فى رابعه النهار تبنت مفاهيم ومواصفات قياسية لجودة النظام الإدارى وذلك تطبيقاً للمعايير والمواصفات القياسية العالمية المعنية بالجودة وكان لتطوير أداء موظفيها النصيب الأول والأوفر من هذا التميز وذلك بتبني وتطبيق المعايير والمواصفات القياسيه العالميه المعنيه بجوده الاداء الإداري ومنها المواصفة القياسية الأيزو 9001لسنة 2008 والتى تم إصدار النسخة المحدثة منها الأيزو 9001 لسنة 2015

جامعة أسيوط الدور الأول إدارة التطوير الإداري والجودة
FAX 2080235
2423750
www.aun.edu.eg/ISO_9001

قريباً العدد الثاني من الجودة والتميز

SCAN THE QR

رئيس التحرير

أ. محمد عباس دردير

مدير الجودة والتميز وممثل الادارة العليا للجودة

مدرب معتمد للتنمية البشرية

كبير مراجعين داخليين للجودة الإدارية معتمد من مؤسسة اريكا

تصدرها ادارة الجودة والتميز بجامعة اسيوط

تصدر المجلة دوريا كل 6 اشهر (اول يناير – اول يوليو) من كل عام

أصدرها ادارة الجودة والتميز بجامعة اسيوط

رئيس التحرير أ. محمد عباس دردير

فـريـق الـعـمـل

1. عمر على عمر على 2 . محمد جمال عبد الحميد العدوى

3 . أماني مرزوق عبد العزيز

العدد الأول يناير لعام 2021

المجلة تعتبر من المجلات فى مجال التطوير والتمييز الادارى والجودة

* للموظف والقارئ العادى والمتخصص، وتصدر باللغة العربية والانجليزية

اهداف المجلة :

نشر ثقافة و مفهوم الجودة والتمييز والارتقاء بمستوى الخدمة المقدمة

تعريف القارئ بمفهوم التحول الرقمى -ومتطلباتة وطرق الاستفادة منه

المساهمة فى تحصين المجتمع الادارى ضد الفساد والتخلف عن قطار الجودة والتمييز

توثيق الاحداث الإدارية بجامعة أسيوط ذات العلاقة بالجودة والتمييز الحكومى

تفعيل دور الجامعة في عملية نشر الثقافة العامة والإدارية

المشاركة في حل المشكلات الإدارية

منصة للتواصل الفعال

متابعة الجديد فى الجودة والتمييز الحكومى والجودة على المستوى المحلى والدولى

متابعة المؤتمرات والمحلية فى الجودة والتمييز الحكومى

بريد القراء لمتابعة مشاكل ومقترحات القراء

العيادة الادارية لمناقشة مشاكل القراء الادارية وطرق حلها

(بنك الأفكار)