



جائزة جامعة أسيوط للجودة والتميز
Assiut University Quality & Excellence Award

دليل جائزة الكلية المتميزة

الإصدار الثاني ٢٠٢٢





AU-QAD-DC-MAN-003
رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢



إدارة الجودة والتميز

الفهرس

م	الموضوع	الصفحة
١	مقدمة	٣
٢	رؤية ورسالة وأهداف الجائزة	٤
٣	الجهات المستهدفة	٥
٤	الهيكل التنظيمي للجائزة	٦
٥	فئات الجوائز	٧
٦	جائزة أفضل كلية	٨
٧	المراجع	٣٩

جامعة أسيوط - إدارة الجودة والتميز - ضبط الوثائق





AU-QAD-DC-MAN-002
رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢



إدارة الجودة والتميز

■ مقدمة :

جامعة أسيوط أول وأكبر جامعات الصعيد، حيث بدأ العمل بها رسمياً سنة ١٩٥٢ تحت اسم جامعة محمد علي، وبعد ثورة ١٩٥٢ تم تغيير اسمها إلى جامعة أسيوط، وهي رابع جامعة حكومية مصرية من حيث تاريخ الإنشاء (بعد جامعة القاهرة، الإسكندرية، عين شمس على الترتيب).
وتعد جامعة أسيوط أول جامعة حكومية تُطبق منظومة جوائز التميز الداخلي (جائزة جامعة أسيوط للجودة والتميز) لتطوير الجهاز الإداري ورفع كفاءة الكوادر البشرية وإيجاد روح من التنافسية لإظهار الأفكار الإبداعية، التي تعمل على تحقيق إستراتيجية مصر للتنمية المستدامة (رؤية مصر ٢٠٣٠) والخطة الإستراتيجية للجامعة (٢٠١٩-٢٠٢٤).

وتسهم إدارة الجودة والتميز في رفع كفاءة الجهاز الإداري، من خلال تطبيق نظام إدارة الجودة وتأهيل الإدارات المختلفة للحصول على شهادة الايزو (٩٠٠١ : ٢٠١٥) تماشياً مع إستراتيجية مصر للتنمية المستدامة (رؤية مصر ٢٠٣٠) والخطة الإستراتيجية للجامعة (٢٠١٩-٢٠٢٤)، وظهر ذلك بشكل ملموس في وجود الجامعة ضمن أفضل عشر مراكز (top ten) على مستوى الجمهورية في الدورات الثلاث التي نفذت:
- ففي (الدورة الأولى للجائزة ٢٠٢٠): جاءت كلية الطب ضمن أفضل عشر كليات (TOP TEN) على مستوى الجمهورية بجائزة المؤسسة الحكومية المتميزة، كما جاء السيد /أمين الجامعة بجائزة القيادة المتميزة ضمن أفضل عشر مراكز على مستوى الجمهورية (TOP TEN).
- (الدورة الثانية ٢٠٢١): جاء مدير الجودة والتميز ضمن أفضل عشر قيادات علي مستوى الجمهورية بجائزة القيادة المتميزة.

- (الدورة الثالثة ٢٠٢٢): جاء فريق الجودة والتميز بالجامعة ضمن أفضل عشر مراكز (TOP TEN) على مستوى الجمهورية بجائزة فريق العمل المتميز، كما جاءت السيدة د/ رعدة عادل تغيان ضمن أفضل عشر أفكار ابداعية على مستوى الجمهورية، والسيد/ أمين الجامعة المساعد جاء ضمن أفضل عشر قيادات علي مستوى الجمهورية، وجرى حالياً بإدارة الجودة والتميز تنفيذ الدورة الثانية للجائزة ٢٠٢٣ وتبدأ (مرحلة التقديم من ١٠ يوليو ٢٠٢٣).



- ٣ -

جامعة أسيوط - إدارة الجودة والتميز - المبنى الإداري - الطابق الأول - هاتف داخلي : ٢٤١٨ - مباشر : ٠٨٨ / ٢٤٢٣٥١٨

فاكس : ٠٨٨ / ٢٠٨٠٣٢٥ - للتواصل واتساب : ٠١٠٢١٨٥٤١٥٩

الموقع الإلكتروني : <http://www.aun.edu.eg/qualityaward/> - البريد الإلكتروني : qea@aun.edu.g





AU-QAD-DC-MAN-003
رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢



إدارة الجودة والتميز

الرؤية

- رفع كفاءة الجهاز الإداري تماشياً مع استراتيجية مصر للتنمية المستدامة ورؤية مصر (٢٠٣٠)

الرسالة

- نشر ثقافة الجودة والتميز، للارتقاء بمستوى الجهاز الإداري و دعم التنافسية لتحقيق رضا العملاء .

الأهداف

- نشر ثقافة الجودة والتميز .
- تشجيع التنافسية وروح الابداع والابتكار بين الموظفين
- تحقيق معدلات أفضل لرضا العملاء .
- إعداد وتأهيل الكليات والموظفين للمشاركة فى الجوائز المحلية والعالمية .

-٤-

جامعة أسيوط - إدارة الجودة والتميز - المبنى الإداري - الطابق الأول - هاتف داخلي : ٢٤١٨ - مباشر : ٠٨٨ / ٢٤٢٣٥١٨

فاكس : ٠٨٨ / ٢٠٨٠٣٢٥ - للتواصل واتساب : ٠١٠٢١٨٥٤١٥٩

الموقع الإلكتروني : <http://www.aun.edu.eg/qualityaward/> — البريد الإلكتروني : qea@aun.edu.g





AU-QAD-DC-MAN-002
رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢



إدارة الجودة والتميز

الجهات المستهدفة

- تسعى إدارة الجامعة لنشر ثقافة الجودة والتميز تماشياً مع رؤية مصر (٢٠٣٠) وإستراتيجية الجامعة بين منسوبيها وذلك بتنظيم جائزة جامعة أسيوط للجودة والتميز كجائزة سنوية تعني بإيجاد روح التنافسية ورفع كفاءة الجهاز الإداري من خلال فئاتها التالية :
- ١- جائزة أفضل كلية .
- ٢- جائزة أفضل فريق عمل .
- ٣- جائزة أفضل مبادرة ابتكارية .
- ٤- جائزة أفضل موقع الكتروني .

جامعة أسيوط - إدارة الجودة والتميز - ضبط الوثائق



- ٥ -

جامعة أسيوط - إدارة الجودة والتميز - المبنى الإداري - الطابق الأول - هاتف داخلي : ٢٤١٨ - مباشر : ٠٨٨ / ٢٤٢٣٥١٨

فاكس : ٠٨٨ / ٢٠٨٠٣٢٥ - للتواصل واتساب : ٠١٠٢١٨٥٤١٥٩

الموقع الإلكتروني : <http://www.aun.edu.eg/qualityaward/> — البريد الإلكتروني : qea@aun.edu.g





AU-QAD-DC-MAN-003
رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢



إدارة الجودة والتميز

الهيكل التنظيمي للجائزة

راعي الجائزة

أ.د أحمد المنشاوي

رئيس الجامعة

رئيس مجلس إدارة الجودة والتميز

المشرف على الجائزة

أ.شوكت صابر ثابت

أمين الجامعة

المدير التنفيذي للجائزة

أ. مصطفى حسن على

أمين الجامعة المساعد

المنسق العام للجائزة

أ. محمد عباس دردير

مدير الجودة والتميز - ممثل الإدارة العليا للجودة

منسق الجائزة

أ. امال حسام محمد

رئيس قسم التميز

مسئولي الإتصال
والعلاقات العامة

مسئولي
الدعم التكنولوجي

مسئولي التشغيل
والدعم اللوجستي

- ٦ -

جامعة أسيوط - إدارة الجودة والتميز - المبنى الإداري - الطابق الأول - هاتف داخلي : ٢٤١٨ - مباشر : ٠٨٨ / ٢٤٢٣٥١٨

فاكس : ٠٨٨ / ٢٠٨٠٣٢٥ - للتواصل واتساب : ٠١٠٢١٨٥٤١٥٩

الموقع الإلكتروني : <http://www.aun.edu.eg/qualityaward/> — البريد الإلكتروني : qea@aun.edu.g





AU-QAD-DC-MAN-002
رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢



إدارة الجودة والتميز

فئات الجائزة

الجائزة	م
جائزة أفضل كلية	١
جائزة أفضل فريق عمل	٢
جائزة أفضل مبادرة ابتكارية	٣
جائزة أفضل موقع إلكتروني	٤

جامعة أسيوط - إدارة الجودة والتميز - ضبط الوثائق

الجوائز :

- أولاً : جوائز مالية وشهادات تقدير للمراكز الأول - الثاني - الثالث .
ثانياً : شهادات تقدير للمركزين الرابع و الخامس .



-v-

جامعة أسيوط - إدارة الجودة والتميز - المبنى الإداري - الطابق الأول - هاتف داخلي : ٢٤١٨ - مباشر : ٠٨٨ / ٢٤٢٣٥١٨
فاكس : ٠٨٨ / ٢٠٨٠٣٢٥ - للتواصل واتساب : ٠١٠٢١٨٥٤١٥٩

الموقع الإلكتروني : <http://www.aun.edu.eg/qualityaward/> — البريد الإلكتروني : qea@aun.edu.g





AU-QAD-DC-MAN-002
رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢



إدارة الجودة والتميز

جائزة أفضل كلية

• التعريف بالجائزة :

الاهتمام بمعايير التميز الحكومي ينعكس علي إدارة الكلية لتحقيق الريادة ورفع معايير الاداء وتحسين الخدمات المقدمة، كما تدعم التفكير الابداعي والابتكاري واستشراف المستقبل لتحقيق إضافة نوعية في تنفيذ المهام وتقديم الخدمات و تركز منظومة التميز علي الاستفادة من القدرات المتميزة بالكلية وتعزيز الشراكة مع جهات داخلية أو خارجية ، و القابلية للتكيف مع المتغيرات كما تدعم منظومة التميز تطوير الأداء وإعداد أنظمة داخلية لمواكبة التطور، وايضاً تبني خطط للتحسين والتطوير المستمر لتقديم خدمات ذات جودة عالية لتوافق توقعات العملاء، وتتبنى منظومة التميز الحكومي المفاهيم القائمة علي الرؤية المستقبلية وقدرات متميزة مبنية علي التعلم والتطوير والقيادة والابتكار، ورفع مستوى الأداء العام .

لمحة عن مفاهيم التميز :

الرؤية المستقبلية

يجب علي الكلية لتواكب معايير التميز الحكومي إعداد رؤية طموحة تقوم علي أسس المواطنة وشراكة وتحقيق رؤيتها الطموحة ، والمشاركة في خدمة المجتمع وتحقيق جودة الحياة .

الأهداف الشاملة

الخروج من الأساليب التقليدية في التفكير و ايجاد حلول للمعوقات والتحديات المختلفة وبناء قدرات جديدة أو تبني مكنات إبداعية ذكية وبناء خطط وأهداف بشكل مستمر دون التوقف عند نقطة تحقيقها أو تنفيذها .

الفكر التغييري

تركز منظومة التميز الحكومي علي الحداثة لإدخال مفاهيم وتغيرات جديدة ، و تركز علي التفكير الريادي في مختلف الجوانب باستخدام أساليب مستحدثة مما يعيد رسم مستقبل التميز في صميم عملية خلق القيمة النوعية .

- ٨ -

جامعة أسيوط - إدارة الجودة والتميز - المبنى الإداري - الطابق الأول - هاتف داخلي : ٢٤١٨ - مباشر : ٠٨٨ / ٢٤٢٣٥١٨

فاكس : ٠٨٨ / ٢٠٨٠٣٢٥ - للتواصل واتساب : ٠١٠٢١٨٥٤١٥٩

الموقع الإلكتروني : <http://www.aun.edu.eg/qualityaward/> — البريد الإلكتروني : qea@aun.edu.g





AU-QAD-DC-MAN-002
رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢



إدارة الجودة والتميز

القيادة الرشيدة

تركز منظومة التميز علي القيادة والرؤية الجديدة ومنها التركيز على المستقبل واكتشافه وخلق فكر قيادي إيجابي مبنى على التحسين والتطوير من خلال الاستغلال الامثل لجميع الإمكانيات المستقبلية المتاحة وتبنى نماذج عمل وأطر مؤسسية لتحقيق النتائج المرجوة .

المواءمة المتكاملة

معايير التميز الحكومي توجة بتوظيف الطاقات ذات العلاقة بإستراتيجية مصر للتنمية المستدامة (رؤية مصر ٢٠٣٠)، وترتكز علي أهمية المواءمة في إعداد رؤية طموحة للكليات وتنظيم الشراكات والاستفادة القصوي منها .

القيمة النوعية

تركز منظومة التميز الحكومي علي رضا العملاء و المستفيدين من الخدمة ، لذا يتم تحديد المعنيين والتركيز علي احتياجاتهم ومتطلباتهم و تطوير القدرات وتوظيفها ، وتقديم الخدمات بمفهوم مبتكر و أطار متكامل وبمبدأ السبع نجوم لرفع كفاءتها لأفضل المعايير العالمية .

التركيز على النتائج

تطبيق نظام إدارة الجودة و معايير التميز الحكومي بالكليات يركز علي النتائج (المخرجات) حتي تتحقق النتيجة المطلوبة .

الاساليب الرائدة

منظومة التميز الحكومي تميل للنظر الي المستقبل باساليب جديدة لذا فإن استشراف المستقبل من أهم الامور عند تقييم دور القادة في عصر التحول الرقمي وتعمل منظومة التميز الحكومي علي تطوير الكلية لقدراتها من خلال توظيف كافة أدوات استشراف المستقبل .

التعلم والتطوير

تساهم منظومة التميز الحكومي في تقديم معني جديد للتعلم والتطوير بهدف الارتقاء بالتميز، لذا تركز على مبدأ "تعلم من خلال العمل".

الحكومة الرائدة

تكن قوة التميز الحكومي في إعداد الجهات الحكومية لتصبح قادرة على العمل بتنافسية وفق أعلى المعايير العالمية للوصول إلى الريادة.



١. محاور ومعايير الجائزة :

قيام الكلية بدورها في تحقيق رؤية مصر (٢٠٣٠) من خلال التخطيط والتنسيق لتحقيق أعلى جودة للموظفين والجهات المتعاملة معها من داخل الجامعة أو خارجها بالإضافة إلى قدرة الكلية على تقييم نتائجها وتحسين ومراقبة الأداء .

تستند معايير جائزة "أفضل كلية" على محاور ومعايير منظومة التميز كالأتي :



المحور الأول: تحقيق الرؤية (٦٠%)

يتضمن المحور الأول أربعة معايير رئيسية هي: رؤية مصر (٢٠٣٠) المهام الرئيسية، خدمات سبع نجوم، والحكومة الإلكترونية/ الذكية، حيث تمثل مرتكزات العمل الجامعي الأساسية والتي من خلالها تعمل الكلية على تقديم خدمات تعليمية من خلال الجامعات الحكومية (في تحقيق رؤية الجامعة والهدف الأسمى لتحقيق الرضا والإيجابية وجودة الحياة في المجتمع المصري .





AU-QAD-DC-MAN-002
رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢



إدارة الجودة والتميز

المعيار الرئيسي الأول: رؤية مصر "٢٠٣٠":

يركز هذا المعيار الرئيسي على مدى قيام الكلية بتحقيق دورها في تحقيق رؤية مصر ٢٠٣٠ من خلال التخطيط والتنسيق مع الجهات المعنية لتحقيق جودة الحياة ورضا المتعاملين. كما يركز هذا المعيار على مدى متابعة الكلية لأدائها وتقييم نتائج مؤشرات الأداء ذات العلاقة المدرجة في رؤية مصر ٢٠٣٠ من أجل مراقبة وفهم وتحديد بالإضافة إلى التنبؤ وتحسين نتائج الأداء الحكومي .

١-١ تخطيط ومتابعة تنفيذ رؤية مصر "٢٠٣٠"

أ) قدرات تخطيط ومتابعة تنفيذ رؤية مصر ٢٠٣٠

• تحديد المؤشرات الوطنية المرتبطة بتحقيق رؤية مصر ٢٠٣٠ والمرتبطة بنشاط الكلية بشكل شامل متضمنا: نطاق قياس المؤشرات، وآليات القياس ومصادر البيانات، المستهدفات الدورية، المقارنات المعيارية الملائمة .

• تحديد كافة الجهات ذات العلاقة بتحقيق المؤشرات المدرجة في رؤية مصر ٢٠٣٠ والمرتبطة بنشاط الكلية وضمان التنسيق والمشاركة الفاعلة مع هذه الجهات في جميع مراحل التخطيط والتنفيذ لتحقيق هذه الرؤية .

• تحديد وتنفيذ المشاريع والمبادرات والبرامج والسياسات اللازمة لتحقيق المؤشرات المدرجة في رؤية مصر ٢٠٣٠ وإدراجها في خطط عمل الكلية واستراتيجيتها و التركيز على الابتكار فيها بما يحقق الكفاءة استدامة النتائج، والتنسيق مع الجهات المساهمة في تنفيذ المشاريع والمبادرات والبرامج والسياسات المشتركة منها، والعمل على توعية وإشراك المجتمع في تحقيق هذه الرؤية بما يعزز إيجاد البيئة الإيجابية وجودة الحياة، ويمكن أن تشمل آليات التنفيذ تلك التي يتم إطلاقها للتسريع من تحقيق نتائج مرحلية من هذه المشاريع والمبادرات والبرامج والسياسات حسب النطاق المحدد لكل منها .

• المراجعة الدورية المنتظمة لمشاريع ومبادرات وبرامج ومؤشرات رؤية مصر ٢٠٣٠ والسياسات المرتبطة بها كجزء من متابعة الخطة الاستراتيجية والخطط التنفيذية للكلية للتأكد من ملاءمتها وحدائتها وفعاليتها .

• توفير النتائج والإحصائيات الخاصة بمؤشرات رؤية مصر ٢٠٣٠ والمرتبطة بنشاط الكلية بشكل دوري ومحدث ودقيق للجهات المعنية .





AU-QAD-DC-MAN-002
رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢



إدارة الجودة والتميز

(ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بتخطيط ومتابعة تنفيذ رؤية مصر ٢٠٣٠

• حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجامعة يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية :

ب (١) مؤشرات الأداء الخاصة بتنفيذ رؤية مصر ٢٠٣٠

• نتائج مؤشرات رؤية مصر ٢٠٣٠ والتي تعد الكلية هي المنسق الرئيسي لها أو جهة مساهمة في تحقيقها .

• نتائج تنفيذ المشاريع والمبادرات والبرامج المساهمة في تحقيق رؤية مصر ٢٠٣٠ .

• نتائج تقييم فاعلية السياسات المرتبطة برؤية مصر ٢٠٣٠ مثل أثرها على رضا المجتمع وجودة الحياة .

• نتائج تنفيذ الجهات المساهمة لأدوارها في المشاريع والمبادرات والبرامج والسياسات المشتركة

ب (٢) مقاييس رأي الجهات المساهمة في مجال رؤية مصر ٢٠٣٠

يمكن أن تشمل هذه المقاييس (الانطباع العام، والالتزام ببنود وشروط الشراكة ومدى الاستفادة منها، وفعالية التعاون وسهولة توفير وتبادل المعلومات، والشفافية في التعامل، وتقييم قنوات التواصل) .





AU-QAD-DC-MAN-002
رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢



إدارة الجودة والتميز

المعيار الرئيسي الثاني: المهام الرئيسية :

يركز هذا المعيار الرئيسي على مدى تطبيق الكلية لخطتها الاستراتيجية وتصميم وتطبيق مشاريع ومبادرات وبرامج وسياسات وعمليات تنظيمية ورقابية مبتكرة وذلك ضمن خطتها التشغيلية بما يتوافق مع مهامها المدرجة في قانون التأسيس وأية مهام أخرى مسندة لها، وبما يضمن تحقيق الأهداف الاستراتيجية للكلية بكفاءة وفاعلية، مع التزام الكلية على الدوام ببناء وهيئة البيئة المناسبة لرضا الفرد والمجتمع وفقا لطبيعة عملها ومن حيث تأثير عملها على محاور الاستدامة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية وبما يحقق جودة الحياة للأجيال الحالية والقادمة ، كما يركز هذا المعيار على تقييم نتائج الأداء الاستراتيجي والتشغيلي للكلية شاملا نتائج إنجاز المشاريع والمبادرات والبرامج والعمليات التنظيمية والرقابية من أجل مراقبة وفهم وتحديد بالاضافة إلى التنبؤ- وتحسين نتائج الأداء الجامعي .

٢-١ تطبيق ومتابعة أداء الاستراتيجية :

(أ) قدرات تطبيق ومتابعة أداء الاستراتيجية

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- إعداد ومراجعة وتحديث إستراتيجية الجامعة بانتظام للتأكد من مدى ملاءمتها وتوافقها للمهام المدرجة في قانون التأسيس وفعاليتها على رضا المجتمع وجودة الحياة، وتحديد الجهات المسؤولة عن الإعداد والمراجعة والتحديث.
- تطبيق آلية لتطوير السياسات الداعمة لتحقيق الخطة الاستراتيجية وضمان مواءمة كافة التشريعات والسياسات والمشاريع والمبادرات والبرامج والخطط الصادرة عن الكلية للأهداف الاستراتيجية ومتابعة تنفيذها وتقييم مدى جودة السياسات وفعاليتها على رضا المجتمع وجودة الحياة .
- التنسيق مع الشركاء الاستراتيجيين والجهات المعنية لتصميم وتنفيذ وقياس مشاريع وبرامج ومبادرات تهدف لتحقيق الأهداف الاستراتيجية المشتركة، مع تحديد الأدوار والمسؤوليات ومدى مساهمة كل طرف منها في تحقيق هذه الأهداف شاملاً مساهمتهم في تحقيق الاستدامة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية
- تطبيق نظام لإدارة الأداء الجامعي وتحديد المسؤوليات والصلاحيات لتطبيقه ومواءمة المؤشرات الوطنية والاستراتيجية والتنافسية والتشغيلية بجميع المستويات داخل الكلية (من مستوى الرؤية والأهداف الاستراتيجية للكلية إلى مستوى أهداف الإدارات والمشاريع والمبادرات والبرامج والخدمات والعمليات الرئيسية، وصولاً الى مستوى الأفراد)





AU-QAD-DC-MAN-002
رقم وتاريخ الإصدار: ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢



إدارة الجودة والتميز

- متابعة أداء الكلية في تحقيق المؤشرات وتطبيق واستخدام تقارير نظام إدارة الأداء الجامعي والاعتماد على نتائج وتقارير الأداء في المراجعة الدورية للاستراتيجية والسياسات الداعمة لها وللمشاريع وللمبادرات والبرامج والعمليات والخدمات، وفي اتخاذ القرارات من قبل المعنيين في جميع المستويات الإدارية على نتائج الأداء .
- تطبيق آلية للتدقيق داخليا على صحة ومصداقية نتائج الأداء وعلى سلامة ودقة آليات جمع بيانات الأداء والتأكد من مصادر البيانات وطرق حساب المؤشرات .
- (ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بتطبيق ومتابعة أداء الاستراتيجية :
حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الكلية يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:
ب ١) مؤشرات الأداء الخاصة بتطبيق الاستراتيجية :
 - نتائج المؤشرات الاستراتيجية والتي يتم تحديدها بناء على المهام الرئيسية للكلية والأهداف الاستراتيجية
 - نتائج تقييم فاعلية السياسات المرتبطة بالأهداف الاستراتيجية مثل أثرها على رضا الجامعة وجودة الحياة .
 - ب ٢) مقاييس رأي الشركاء في تطبيق الاستراتيجية (يطبق في حالة وجود مشاريع ومبادرات وبرامج مع الشركاء فيما يتعلق بالخطة الاستراتيجية)
 - يمكن أن تشمل هذه المقاييس (الانطباع العام، والالتزام بنود وشروط الشراكة ومدى الاستفادة منها، وفعالية التعاون وسهولة توفير وتبادل المعلومات والشفافية في التعامل)
 - ٢ - ٢ إدارة وتطبيق المشاريع/المبادرات/البرامج (الخطط التشغيلية)
 - أ) قدرات إدارة وتطبيق المشاريع/المبادرات/البرامجيمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية :
- تحديد أهداف ومجال عمل المشروع/المبادرة/البرنامج والمخرجات المتوقعة، ومدى الارتباط باستراتيجية الكلية وبما يحقق الرضا والإيجابية في الجامعة في المجالات ذات العلاقة بعمل الكلية.
- إعداد خطة عمل زمنية لإدارة المشروع/البرنامج تشمل مرحلة التخطيط والتنفيذ والتقييم والمراجعة وكيفية اختيار أعضاء فريق عمل المشروع/ مبادرة / البرنامج وتحديد مهامهم ومسؤولياتهم وصلاحياتهم .
- إدارة عملية التغيير وتحديد الأطراف المتأثرة بالمشروع/المبادرة/البرنامج وتحليل كيفية تأثرهم لضمان تحقيق الأهداف المخطط لها .
- التخطيط المالي للمشروع/المبادرة/ البرنامج وتحليل الفوائد والتكاليف بما يحقق الكفاءة والفعالية في التنفيذ .





AU-QAD-DC-MAN-002
رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢



إدارة الجودة والتميز

• إدارة وتحليل التحديات والمخاطر المرتبطة بتطبيق المشروع/المبادرة/البرنامج ووضع آليات الملائمة لتجاوزها وأسباب اعتمادها أو استبعادها .

• المراجعة الدورية لنتائج المشروع/المبادرة/البرنامج وعرضها على متخذي القرار لاتخاذ الاجراءات التصحيحية لمباشرة .

(ب) إنجازات والنتائج الخاصة بإدارة وتطبيق المشاريع/المبادرات/البرامج

حسب طبيعة عمل وأهداف و أنشطة الكلية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية :
إنجازات والنتائج الملموسة التي حققها الكلية والقيمة المضافة لها وانعكاساتها المادية وغير المادية .

• مدى مساهمة نتائج وإنجازات المشروع/المبادرة/ البرنامج في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للجامعة

• مدى الالتزام بتطبيق خطة العمل الزمنية للمشروع/المبادرة/ البرنامج ضمن الميزانية المعتمدة .

• النتائج المرتبطة بالمخاطر وتأثيراته

٣-٢ إدارة العمليات

(أ) قدرات إدارة العمليات يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية :

• تحديد وتصنيف العمليات الالزمة لتنفيذ استراتيجية الجامعة وتحقيق أهدافها كعمليات رئيسية ومساندة، وترتيب العمليات حسب الأولوية كجزء من النظام الإداري للجامعة واستخدام أساليب مناسبة ومبتكرة لإدارتها وتطويرها بما في ذلك العمليات التي تتخطى حدود الجامعة

• تحديد المسؤولين عن كل عملية وبيان أدوارهم ومسؤولياتهم وصلاحياتهم في استحداث وإدارة وتطوير العمليات .

• تصميم وقياس وتحديث مؤشرات أداء للعمليات وربطها بشكل مباشر مع خطة الاستراتيجية للجامعة .

• إدارة التداخل والازدواجية في أداء المهام وتنفيذ العمليات داخل الكلية - ان وجدت - لضمان إنجاز فعال للعمليات من البداية وحتى النهاية .

• مراجعة مدى فاعلية الإطار العام للعمليات في تطبيق الاستراتيجية والسياسات الداعمة لها .

• تطبيق أنظمة لقياس وإدارة تأثير العمليات على الصحة والسلامة والبيئة بما يضمن قياس وتقليل التأثيرات





AU-QAD-DC-MAN-002
رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢



إدارة الجودة والتميز

السلبية الناجمة عن أعمال وعمليات الكلية على الجامعة وترشيد ورفع كفاءة استهلاك الطاقة والمياه .

(ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بالعمليات .

- حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الكلية يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية :
مؤشرات الأداء التشغيلية المتعلقة بالعمليات الرئيسية (مثل: الوقت اللازم لتنفيذ العملية)
وعالقتها بالنتائج على المستوى الإستراتيجي .
- إنتاجية/ حجم العمليات المنجزة في وحدة الزمن مقارنة بالاهداف مثل لزيادة في أعداد الطالب المسجلين، عدد أعضاء هيئة التدريس المبتعثين .
- كفاءة تنفيذ العمليات والتي تركز على الاستغلال الامثل للموارد .
- نتائج تطوير وتحسين العمليات المادية وغير المادية .
- نتائج إجراءات التعامل مع الأخطاء/الملاحظات/ حالات عدم المطابقة على العمليات .
- ٢-٤ الاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية
(أ) قدرات الاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية
يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية :
• تحديد مدى مراعاة إستراتيجية وسياسات الجامعة في تحقيق الاستدامة الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وجودة الحياة للأجيال الحالية والقادمة حسب مهام واختصاصات الكلية وبما يتوافق ويساهم في تحقيق رؤية مصر وتعزيز التنافسية .
- تحديد مدى تأثير أنشطة وسياسات الكلية على الاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية وبناءً على مهامها واختصاصاتها وفي ضوء الاستراتيجيات والسياسات الخاصة بالجامعة .
- تصميم وتطبيق مشاريع ومبادرات وبرامج وسياسات وبالتنسيق مع الشركاء والجهات المعنية من الجامعات الاخرى في تعزيزا لمهام المشتركة وتكاملها لدعم تحقيق الأهداف الاستراتيجية ذات العلاقة بالاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية حسب مهام واختصاصات الكلية .
- (ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بالاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية :
حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الكلية يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية :
• مؤشرات الأداء الاستراتيجية المتعلقة بالاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية
• مؤشرات الأداء التشغيلية المرتبطة بالمشاريع والمبادرات والبرامج والسياسات المتعلقة بالاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية .





AU-QAD-DC-MAN-002
رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢



إدارة الجودة والتميز

المعيار الرئيسي الثالث: خدمات سبع نجوم :

يركز هذا المعيار الرئيسي على مدى قيام الكلية بتصميم وإدارة وتطوير الخدمات والعمليات المرتبطة بها بشكل مبتكر وذلك إرضاء المتعاملين من الأفراد .

٣-١ تصميم وإدارة الخدمات والعمليات المرتبطة بها :

أ (القدرات الخاصة بتصميم وإدارة الخدمات والعمليات المرتبطة بها

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية :

• تحديد وتصنيف الخدمات والعمليات المرتبطة بها اللازمة لتنفيذ إستراتيجية الجامعة وتحقيق أهدافها، وترتيب الخدمات حسب الأولوية كجزء من النظام الإداري للجامعة ، واستخدام أساليب مناسبة ومبتكرة لإدارتها وتطويرها بما في ذلك الخدمات التي تتخطى حدود الكلية .

• تصميم وتوفير وتطوير خدمات لتكون ذات قيمة مضافة للمتعاملين وتساهم في إرضائهم من خلال حلول مبتكرة مبنية على احتياجات و توقعات المتعاملين الحالية والمستقبلية وبما يضمن الكفاءة والفعالية .

• تحديد المسؤولين عن الخدمات/ العمليات المرتبطة بها وبيان أدوارهم ومسؤولياتهم في استحداث وإدارة وتطوير هيكل العمليات المرتبطة بتقديم الخدمات .

• تصميم وقياس وتحديث مؤشرات أداء الخدمات (قابلة للقياس) وربطها بشكل مباشر مع الخطة الاستراتيجية .

• إدارة التحديات والتداخل والازدواجية في أداء المهام وتنفيذ العمليات المرتبطة بتقديم الخدمات داخل الكلية لضمان تعزيز تجربة إسعاد المتعاملين .

• إعداد وتطبيق معايير لخدمة المتعاملين بهدف تحقيق التميز في تقديم الخدمات للمتعاملين (الموظفين والطلاب)، وتمكين موظفي خدمة المتعاملين من أداء مهامهم وتحسين جودة الخدمات المقدمة من الكلية .

أ (القدرات الخاصة بتصميم وإدارة الخدمات المشتركة والعمليات المرتبطة به :

• تحديد الشراكات في مجال تقديم الخدمات في ضوء الاحتياجات المؤسسية والاستراتيجية وبما يتكامل مع قدراتها ويعزز نقاط القوة لديها في مجال تقديم الخدمات المشتركة

• التنسيق مع الكليات المختلفة والإدارات في تقديم الخدمات المشتركة وذلك لتحديد الأدوار والمسؤوليات وضمان عدم التداخل والازدواجية .





AU-QAD-DC-MAN-002
رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢



إدارة الجودة والتميز

- العمل مع الكليات المختلفة والإدارات في تقديم الخدمات المشتركة لتطوير آليات وقنوات مبتكرة لتقديم الخدمات المشتركة وتبسيطها بهدف تعزيز تجربة إسعاد الموظفين والطلاب، بحيث يتم النظر للكليات ككيان واحد متكامل ومنسجم .
- إيجاد وتطبيق اتفاقيات لضمان نطاق ومستوى الخدمة الواجب تقديمها لإرضاء المتعاملين مع الكلية (ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بتصميم وإدارة الخدمات (شاملاً الخدمات المشتركة) حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الكلية ، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية :
 - (أ) مؤشرات الأداء المتعلقة بالخدمات (شاملاً الخدمات المشتركة)
 - نتائج تقييم مراكز/وحدات/منافذ تقديم الخدمة التابعة للجامعة .
 - نتائج المتسوق السري لمراكز/وحدات تقديم الخدمة التابعة للجامعة .
 - مؤشرات توفر الخدمة (مثل :نسبة الخدمات المتوفرة في نطاق جغرافي محدد)
 - مؤشرات سهولة الوصول للخدمة(مثل عدد القنوات المتوفرة لتقديم الخدمة ، الزمن اللازم للحصول على موعد ، المدة اللازمة للوصول إلى مركز تقديم الخدمة.)
 - الإنتاجية (مثل : حجم المعاملات المنجزة في وحدة الزمن مقارنة بالأهداف.)
 - فاعلية تقديم الخدمات (مثل :مدى تحقيق الخدمة للأهداف المرجوة منها ومدى رضا المتعامل عنها.)
 - كفاءة تقديم الخدمات (مثل :نسبة الخفض في تكلفة تقديم الخدمة، نسبة الزيادة في عدد /أو طبيعة المخرجات مع الحفاظ على نفس المدخلات، نسبة تقليل تكلفة تطوير الخدمة.)
 - مؤشرات تقديم الخدمات (مثل :المدة اللازمة لإنجاز الخدمة ، ومدة الانتظار داخل مراكز /وحدات/منافذ تقديم الخدمة، وعدد خطوات العمل اللازمة لإنجاز الخدمة ، نسبة تقليص وقت إنجاز الخدمة.)
- نتائج الجودة في تقديم الخدمات (مثل : نسبة شكاوى المتعاملين التي تم حلها ضمن الوقت المحدد ، ومعدل انخفاض شكاوى المتعاملين ومعدل الأخطاء في تنفيذ ، المعاملات الخدمة نسبة الشكاوى المستلمة على الخدمة مقارنة بمجموع عدد المعاملات على الخدمة)
- النتائج المادية وغير المادية لتطوير الخدمات (مثل نسبة التحسين في الخدمة المطورة ، عدد الخطوات التي تم تقليصها للحصول على الخدمة ،عدد المستندات المطلوبة التي تم تقليصها للحصول على الخدمة .





AU-QAD-DC-MAN-002
رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢



إدارة الجودة والتميز

- في حالة وجود شركاء ، النتائج المتعلقة بالشركاء والاتفاقيات المرتبطة بتقديم الخدمات (مثل : نسبة الالتزام بمواصفات الخدمة . حسب اتفاقية مستوى تقديم الخدمة.)
- ب) مقاييس رأي المتعاملين في تقديم الخدمات (شاملا الخدمات المشتركة) (الانطباعات)
تعبر هذه المقاييس عن رأي وانطباعات المتعاملين المستفيدين والمتأثرين بخدمات الكلية بشكل مباشر أو غير مباشر (من خلال استطلاعات واستبيانات، ومجموعات النقاش ، والشكاوى والمقترحات ورسائل الشكر وما شابه) وحسب طبيعة عمل الكلية يمكن أن تشمل هذه المقاييس :
- نتائج رضا المتعاملين عن الخدمات/المشتركة/المتكاملة التي يتم إجرائها من قبل الكلية داخليا (كالاستبيانات) .

- ب) ٣) مقاييس رأي الشركاء في تقديم الخدمات (شاملا الخدمات المشتركة) (يطبق في حالة وجود خدمات يتم تقديمها بالتعاون مع الشركاء)
تعبر هذه المقاييس عن رأي وانطباعات الشركاء عن مستوى التعاون والشراكة مع الكلية في تقديم الخدمات المشتركة والالتزام ببندود وشروط الشراكة ومدى الاستفادة منها وفعالية التعاون وسهولة توفير وتبادل المعلومات والشفافية في التعامل وتقييم قنوات التواصل (من خلال استطلاعات واستبيانات الرأي - بشكل مباشر أو غير مباشر - والشكاوى والمقترحات ، ومجموعات النقاش ورسائل الشكر وما شابه)، وحسب طبيعة عمل الكلية، يمكن أن تشمل هذه المقاييس:
- نتائج رضا الشركاء .
- عدد رسائل الشكر .





AU-QAD-DC-MAN-002
رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢



إدارة الجودة والتميز

المعيار الرئيسي الرابع: الحكومة الإلكترونية/الذكية

يركز هذا المعيار الرئيسي على مستوى النضج الإلكتروني الذكي ومدى تصميم وتطبيق خطط وسياسات وآليات مبتكرة تدعم التحول إلى تقديم الخدمات بطريقة إلكترونية من خلال المواقع الإلكترونية على شبكة المعلومات الدولية "الانترنت" من خلال التطبيقات على الأجهزة الذكية بما يحقق أهداف إستراتيجية الجامعة وأهداف إستراتيجية الحكومة الذكية في الدولة ، ومدى تحقيقها لنتائج أداء رائدة في هذا المجال لإرضاء المتعاملين وتعزيز الرضا الوظيفي وتحقيق بيئة عمل إيجابية .

٤- تصميم وتطبيق خطط وسياسات التحول الإلكتروني/الذكي
أ) قدرات تصميم وتطبيق خطط وسياسات التحول الإلكتروني/الذكي
يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- حصر الخدمات التي تقدمها الكلية وتحديد احتياجات الكلية إلكترونية لغايات إقامة بنية تحتية متقدمة وتطوير الخطط الداعمة لاستخدام الخدمات الإلكترونية/الذكية في مختلف أعمال الكلية وعملياتها وخدماتها.
- تصميم وتطوير وتحسين الخدمات الإلكترونية/ الذكية بالشراكة مع المتعاملين بما يعزز تفهم احتياجاتهم وإرضائهم.
- تطوير وإدارة الموقع الإلكتروني/التطبيقات الذكية وتواجد الكلية على شبكة الإنترنت وشبكات التواصل الاجتماعي.
- تطبيق سياسات ومعايير أمن المعلومات داخل الكلية وإجراء اختبارات دورية لضمان حماية معلوماتها وبياناتها.
- إدارة البنية التحتية الإلكترونية في الكلية والتعاون والتنسيق مع الجامعات الأخرى فيما يتعلق باحتياجات الكلية إلكترونية بهدف الاستغلال الأمثل للموارد ولغايات إقامة بنية تحتية متقدمة ومبتكرة.
- مشاركة الكلية للمعلومات وتبادل البيانات الذكية إلكترونية مع الكليات والجامعات الأخرى ذات العلاقة (الربط الإلكتروني).
- شمولية وتكامل الخدمات والأنظمة الإلكترونية/ الذكية في الكلية مع خدمات وأنظمة الجامعة الأخرى الإلكتروني/الذكية المشتركة، وتحديد الشراكات في هذه المجالات بما يتوافق مع الاحتياجات المؤسسية والاستراتيجية، ويمكن أن يشمل ذلك التعهيد والتعاقد مع القطاع الخاص في تقديم الخدمات الإلكترونية/ الذكية أو تنفيذ العمليات مع قيام الكلية بإدارة العلاقة مع شركائها وتقييم وقياس أثر هذه الشراكات في إرضاء المتعاملين.

- ٢٠ -

جامعة أسيوط - إدارة الجودة والتميز - المبنى الإداري - الطابق الأول - هاتف داخلي : ٢٤١٨ - مباشر : ٠٨٨ / ٢٤٢٣٥١٨

فاكس : ٠٨٨ / ٢٠٨٠٣٢٥ - للتواصل واتساب : ٠١٠٢١٨٥٤١٥٩

الموقع الإلكتروني : <http://www.aun.edu.eg/qualityaward/> — البريد الإلكتروني : qea@aun.edu.g





AU-QAD-DC-MAN-002
رقم وتاريخ الإصدار: ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢



إدارة الجودة والتميز

- استخدام الحلول الذكية والتقنيات الحديثة والمبتكرة للتحويل الرقمي مثل: التعاملات الرقمية، والذكاء الاصطناعي وغيرها) بما يساهم في دعم خدمات الكلية الإلكترونية/الذكية وقنوات تقديمها وبشكل يتكامل مع الكليات الأخرى.
- الربط مع الأنظمة الحكومية الإلكترونية/الذكية الرئيسية أو المشتركة بين الكليات (مثل: نظام لإدارة الأداء، ونظام الموارد البشرية، والنظام المالي، ونظام الدفع الإلكتروني الموحد، ونظام إدارة المشاريع، ونظام الرقم القومي، والتوقيع/التصديق الرقمي، ونظام إدارة العلاقة بالمتعاملين الوطني وغيرها).
- (ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بالتحويل الإلكتروني/الذكي حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الكلية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:
 - ب ١) مؤشرات الأداء الخاصة بالتحويل الإلكتروني/الذكي
 - نتائج التحويل الإلكتروني/الذكي للخدمات الحكومية (مثل نسبة تحول الخدمات إلكترونيًا من إجمالي الخدمات التي يتم تقديمها).
 - نتائج استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية/الذكية (مثل: نسبة المعاملات المنجزة عبر القنوات الإلكترونية من إجمالي المعاملات المنفذة).
 - نتائج مستوى التوعية العامة/وعي المتعاملين عن الخدمات الإلكترونية/الذكية.
 - نتائج تكامل الخدمات الحكومية الإلكترونية/الذكية مع الشركاء.
 - نتائج التزام المواقع الإلكترونية بمعايير جودة المواقع الإلكترونية/التطبيقات الذكية.
 - ب ٢) مقاييس رأي المتعاملين والشركاء والمعنيين الخاصة بالتحويل الإلكتروني/الذكي (الانطباعات) تعبر هذه المقاييس عن رأي وانطباعات المتعاملين والشركاء والمعنيين في خدمات الكلية الإلكترونية الذكية وفي عمليات الربط والتكامل في الأنظمة الإلكترونية وتقديم الخدمات الإلكترونية/الذكية وفي الموقع الإلكتروني للكلية - بشكل مباشر أو غير مباشر - من خلال (استطلاعات الرأي، مجموعات النقاش، الشكاوى والمقترحات ورسائل الشكر وغيرها)، وحسب طبيعة عمل الكلية، يمكن أن تشمل هذه المقاييس:
 - نتائج رضا المتعاملين عن الخدمات الإلكترونية/الذكية.
 - نتائج رضا جميع المعنيين عن قنوات الاتصال والتواصل المتاحة (الموقع الإلكتروني، ومركز خدمة المتعاملين، ووسائل التواصل الاجتماعي وغيرها).
 - نتائج ثقة المتعاملين والمعنيين في الخدمات الإلكترونية/الذكية المقدمة من الكلية.
 - نتائج التعامل مع شكاوى/ مقترحات المتعاملين والمعنيين المرتبطة بالخدمات الإلكترونية/الذكية والتطبيقات التقنية المبتكرة.
 - نتائج سعادة الموارد البشرية ومستوى الثقة عن الخدمات والأنظمة الإلكترونية الداخلية ونتائج التعامل مع ملاحظاتهم ومقترحاتهم.





AU-QAD-DC-MAN-002
رقم وتاريخ الإصدار: ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢



إدارة الجودة والتميز

المحور الثاني: الابتكار (٢٠%)

يتضمن المحور الثاني معيارين رئيسيين هما: استشراف المستقبل وإدارة الابتكار، ويتم مراعاة مدى تطبيق كلا من المعيارين بناءً على طبيعة عمل الكليات الحكومية من خلال استشراف المستقبل وتحديد أهم المتغيرات في محيطها الخارجي ومدى تأثير هذه العناصر على عملها. كما يركز المحور على مدى تطبيق الكلية لاستراتيجية الابتكار وذلك لإعداد وتنفيذ المبادرات الريادية المبتكرة في مجال عملها الرئيسي والعمليات والخدمات والبرامج التي تطبقها لضمان تحقيق أهدافها الاستراتيجية وتقديم أعلى مستوى من الخدمات لإرضاء المتعاملين والمعنيين.

المعيار الرئيسي الخامس: استشراف المستقبل

يركز هذا المعيار الرئيسي على مدى تطوير الكلية لقدراتها في مجال التفكير المستقبلي من خلال الاستثمار في المعرفة والتجديد المستمر للتقدم نحو الريادة العالمية والمقدرة (مثل أداة دلفي وأداة السيناريوهات) وذلك لتمكين الكلية من العمل على تحليل ودراسة الاتجاهات العالمية والمستقبلية وكيفية مواكبتها وسرعة الاستجابة لبناء الجاهزية للمستقبل ولكافة الاحتمالات والنتائج المتوقعة وغير المتوقعة لها من خلال التجديد في طرق وأساليب العمل وبما ينسجم مع تحقيق التقدم في إنجازات الكلية خارج حدود إطار قدراتها الحالية.

كما يركز المعيار على الجهود التي تبذلها الكلية في فهم المتغيرات المستقبلية وبناء نماذج مستقبلية للقطاعات المعنية واقتناص الفرص مع ضمان المرونة الاستراتيجية والعملية التي ستأثر على عملياتها وخدماتها وسياساتها في تحقيق الرضا للمعنيين والمجتمع، ويركز هذا المعيار على مدى تحقيق نتائج رائدة في هذا المجال.

١-٥ التفكير المستقبلي

(أ) قدرات التفكير المستقبلي

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- إجراء ورش عمل التوعية والتدريب الفني المستمر لبناء الثقافة في مجال استشراف المستقبل وتطبيق تلك الأدوات على مجالات عمل الكلية.
- استخدام أساليب نوعية وكمية لتوقع طبيعة وأهمية التطورات والاتجاهات المستقبلية (الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية والبيئية، وغيرها)، وتحليل مدى تأثير هذه التطورات المستقبلية على المجالات المرتبطة بعمل الكلية وتحديد البدائل واختيار أفضلها بناءً على قوة هذه الاتجاهات trends للاستفادة منها أو التعامل معها أو توجيهها نحو الأفضل.





AU-QAD-DC-MAN-002
رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢



إدارة الجودة والتميز

- تطوير إستراتيجيات ومبادرات وسياسات استباقية مبنية على قراءات صحيحة للتوجهات المستقبلية، ومدى شمولية استشراف المستقبل و تغطيتها لكافة مجالات عمل الكلية.
 - تطوير الدراسات المستقبلية للكلية أو الدراسات المشتركة بين الكليات.
- (ب) الأنجازات والنتائج الخاصة بالتفكير المستقبلي
- حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الكلية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:
- نتائج التوعية و بناء القدرات في مجال استشراف المستقبل (مثل: عدد ورش التوعية والتدريب في مجال استشراف المستقبل التي تم عقدها للموظفين في الكلية، نسبة الموظفين المتدربين في مجال استشراف المستقبل إلى إجمالي عدد الموظفين).
 - نتائج الأدوات المستخدمة في استشراف المستقبل والتي تم التدريب عليها.
 - تقييم جودة الدراسات لمستقبلية التي تم بناء عليها وضع الاستراتيجيات والسياسات والمبادرات من خلال تقييم دقة المخرجات.
 - نتائج المبادرات والمشاريع التي تم تطويرها واستنتاجها بناء على تحليل التوجهات العالمية المستقبلية.
 - نتائج التغييرات والتطويرات المؤسسية بناء على تطبيق أدوات استشراف المستقبل.
 - نتائج البحوث والدراسات التي قامت الكلية بنشرها في مجال استشراف المستقبل.
 - النتائج المتحققة من اقتناص الفرص نتيجة لسرعة ومرونة الكلية في اتخاذ القرارات المستقبلية.
 - النتائج التي تم تحقيقها من أفكار/مبادرات استشراف المستقبل.
 - النتائج التي مكنت الكلية من تحقيق الريادة نتيجة استشراف المستقبل.





AU-QAD-DC-MAN-002
رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢



إدارة الجودة والتميز

المعيار الرئيسي السادس: إدارة الابتكار

يركز هذا المعيار الرئيسي على أهمية دور الكلية في تقديم الحلول والابتكارات الجذرية من خلال تحديد أهداف واضحة للابتكار في مجال عملها والاستثمار في الأفكار والأبحاث والتجارب العملية ضمن مجالات عملها وإنتاج المعرفة وبناء ثقافة وبيئة عمل إيجابية تدعم الابتكار والتطوير المستمر من خلال تطبيق أنظمة وآليات تعزز مشاركة الكلية في تطبيق جهود الابتكار لتنفيذ أعمال ومهام الكلية وعملياتها الفنية بطرق ابتكارية وتقديم خدمات جديدة ومبتكرة لتحقيق قيمة نوعية لإرضاء جميع المعنيين، كما يركز هذا المعيار على مدى تحقيق نتائج رائدة في هذا المجال.

٦-١ تطوير وتطبيق أنظمة إدارة الابتكار :

أ) قدرات تطوير وتطبيق أنظمة إدارة الابتكار

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- تطوير وتطبيق سياسات/أنظمة/استراتيجيات لإدارة الابتكار تتضمن استخدام معايير واضحة لتحديد أولويات فرص التحسين والتطوير التي تحتاج حلولاً مبتكرة ضمن مجال المهام الرئيسية وطبيعة عمل وخدمات الكلية واختيار الحلول المجدية منها بما يتوافق مع إستراتيجية الابتكار في الكلية وبما يساهم في تحقيق إستراتيجية الكلية ودعم محور الابتكار في رؤية مصر ٢٠٣٠.
- توفير بيئة العمل والقنوات الملائمة والأدوات التي تحفز الموارد البشرية والمتعاملين والمعنيين على المشاركة في أنشطة الابتكار المرتبطة بعمل الكلية وبما يتوافق مع معايير وأدلة عمل برامج الابتكار في الجامعة.

- إعداد وتنفيذ برامج لبناء قدرات الموارد البشرية لتمكينها من المساهمة بفاعلية في أنشطة الابتكار.
- ضمان الاستخدام الأمثل للمعارف والمعلومات لتحديد الفرص المتاحة للابتكار في مجال طبيعة الكلية.
- بناء شبكة شراكات فاعلة مع الجامعات/المؤسسات الأكاديمية ومراكز البحث العلمي والمعنيين لدعم عملية الابتكار وبما يضمن التكامل واستفادة جميع الأطراف من الإمكانيات والموارد المتاحة للابتكار والاستثمار في الأبحاث والتجارب العملية.

ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بتطوير وتطبيق أنظمة إدارة الابتكار :

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الكلية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

- ٢٤ -

جامعة أسيوط - إدارة الجودة والتميز - المبنى الإداري - الطابق الأول - هاتف داخلي : ٢٤١٨ - مباشر : ٠٨٨ / ٢٤٢٣٥١٨

فاكس : ٠٨٨ / ٢٠٨٠٣٢٥ - للتواصل واتساب : ٠١٠٢١٨٥٤١٥٩

الموقع الإلكتروني : <http://www.aun.edu.eg/qualityaward/> — البريد الإلكتروني : qea@aun.edu.g





AU-QAD-DC-MAN-002
رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢



إدارة الجودة والتميز

- نتائج ثقافة الابتكار في الكلية (مثل: عدد الورش والفعاليات التي تنظمها الكلية في مجال الابتكار، نسبة الموظفين المتدربين في مجال الابتكار إلى إجمالي عدد الموظفين، عدد الخدمات الجديدة/المطورة الناتجة عن أفكار ابتكارية، عدد العمليات المعاد تصميمها الناتجة عن أفكار ابتكارية).
- النتائج المادية وغير المادية التي تم تحقيقها في الكلية نتيجة لتطبيق الابتكارات في مجال عملها من إستراتيجيات وعمليات وخدمات مبتكرة (منها الاقتراحات/الأفكار الابتكارية المجدية والمطبقة من الموظفين والمتعاملين والشركاء).
- نتائج المشاريع/المبادرات/البرامج الابتكارية المنفذة مع الكليات والجامعات الأخرى.
- نتائج نماذج وتطبيقات العمل الرائدة/المبتكرة التي تم استحداثها وتطبيقها.
- عدد الابتكارات/الابحاث الحاصلة على براءات اختراع/حقوق الملكية الفكرية.





AU-QAD-DC-MAN-002
رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢



إدارة الجودة والتميز

المحور الثالث: الممكنات (٢٠%)

يتضمن المحور الثالث أربعة معايير رئيسية هي: رأس المال البشري، والممتلكات والموارد، والحوكمة، وإدارة المخاطر واستمرارية الأعمال، حيث يتم تطبيق هذه المعايير في (الكلية الحكومية) حسب طبيعة عملها من حيث نوعية وحجم الموارد والممتلكات التي تستخدمها وآليات الاستفادة منها وإدارتها وتطويرها بطرق ابتكارية جذرية.

المعيار الرئيسي السابع : رأس المال البشري

يركز هذا المعيار الرئيسي على الاستثمار في رأس المال البشري وتحقيق استدامته و زيادة كفاءته وإنتاجيته وتعزيز خلق بيئة عمل إيجابية ومحفزة ومبتكرة من خلال وضع السياسات والخطط اللازمة لتحقيق كل من أهداف الأفراد والكلية بشكل مشترك مع تقديم خدمات لإسعاد الموظفين والارتقاء بجودة الحياة لديهم وفقا لقوانين ولوائح الموارد البشرية والأنظمة والأدلة الكاملة . كما يشتمل المعيار على تقدير جهود العاملين ومكافأتهم وتحفيزهم وتمكينهم ورفع قدراتهم على الابتكار مع التركيز على استقطاب الكفاءات التخصصية والمحافظة عليها وتحقيق التوازن بين الجنسين. كما يركز هذا المعيار على مدى تحقيق نتائج رائدة في هذا المجال.

٧-١ تصميم وتطبيق الخطط والسياسات والعمليات المتعلقة برأس المال البشري

أ) قدرات تصميم وتطبيق الخطط والسياسات والعمليات المتعلقة برأس المال البشري :
يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- تحديد المهارات والجدارات السلوكية وقدرات الموارد البشرية اللازمة لتحقيق إستراتيجية الكلية وبما يتوافق مع الهيكل التنظيمي وإطار العام للعمليات ووضع الخطط اللازمة لتوفيرها.
- تطوير وتطبيق سياسات وخطط ومبادرات وبرامج وأنظمة عمل متكاملة تعزز بيئة العمل الإيجابية داخل الكلية وتغطي مختلف الجوانب المتعلقة بإدارة عمليات التوظيف والتطوير المهني وتخطيط المسار الوظيفي والانتقال والتنظيم الوظيفي وأنظمة التحفيز والتكريم وغيرها من العمليات ذات العلاقة برأس المال البشري، مع ضمان تقديم خدمات متميزة وفقاً لقوانين ولوائح الموارد البشرية والأنظمة الكاملة لها، وبما يضمن تحقيق العدالة والرضا وتكافؤ الفرص والشفافية والتوازن ما بين الجنسين.





AU-QAD-DC-MAN-002
رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢



إدارة الجودة والتميز

- بناء ثقافة التعلم وتحسين الأداء مع تحديد الاحتياجات التدريبية بناءً على أسس ومعلومات دقيقة وإعداد الخطط التدريبية باستخدام أشكال التدريب والتعلم المستمر المختلفة وتنفيذها بشكل يضمن إكساب الموارد البشرية المعارف والمهارات والسلوكيات المطلوبة وقياس مدى فاعلية وأثر التدريب على أداء وسلوك الموارد البشرية.
 - تقييم أداء الموارد البشرية بما يضمن العدالة وتكافؤ الفرص والشفافية وتوفير معلومات منتظمة عن مستويات الأداء والإنجاز وتحقيق الأهداف والكفاءات لتحسين هذه المستويات، وربط التقدم الوظيفي والمكافآت والحوافز بنتائج التقييم.
 - تمكين الموارد البشرية وضمان حصولهم على الأدوات والمعلومات والصلاحيات اللازمة لضمان مساهمتهم القصوى في تحقيق الأهداف.
 - تشجيع ومكافأة الإنجازات الرائدة والإبتكارات على جميع المستويات بالكلية (الموظفين وفرق العمل) في التوقيت والطريقة المناسبة وخلق التنافس الإيجابي فيما بينهم.
 - توفير بيئة عمل سعيدة وإيجابية وصحية وآمنة وملائمة تساهم في تحفيز الموارد البشرية على الإنتاج والابتكار وتحقيق التوازن بين الحياة العملية والشخصية لهم (مثل: مكتبة، ومناطق استراحة، ووسائل للابتكار والبحث وغيرها).
 - تمكين وتعزيز دور المرأة في العمل وخلق بيئة داعمة للمرأة والأم العاملة (مثل: توفير الحضانات للأطفال أو ساعات عمل مرنة، أو سياسات داعمة للأم العاملة).
- (ب) الإنجازات والنتائج الخاصة برأس المال البشري
- حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الكلية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:
- ب (١) مؤشرات الأداء المتعلقة برأس المال البشري
- نتائج مؤشرات تنمية الموارد البشرية (مثل: الأنتاجية، والكفاءات المطلوبة مقارنة بالكفاءات المتوفرة ومعدل الساعات التدريبية لكل موظف، ونسبة المتدربين، ونتائج تقييم أثر التدريب).
 - نتائج مؤشرات التحفيز والمشاركة (مثل: معدل الاقتراحات المقدمة سنوياً ونسبة الاقتراحات المطبقة إلى الاقتراحات المقدمة).





AU-QAD-DC-MAN-002
رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢



إدارة الجودة والتميز

- نتائج مؤشرات الرضا والإيجابية (مثل: متوسط عدد أيام الغياب لكل موظف، ومعدل الإجازات المرضية لكل موظف، ومتوسط عدد إصابات العمل، وعدد الملاحظات والتظلمات من قبل الموظفين ونسبة معالجتها، ونسبة ترك العمل مثل إجازة بدون راتب أو الاستقالة).
- نتائج الخدمات المقدمة للموارد البشرية (مثل: كفاءة تقديم الخدمات كالوقت اللازم لتقديم الخدمات، ونسبة الخفض في تكلفة الخدمة، ونسبة الزيادة في المخرجات مع الحفاظ على نفس المدخلات، ونسبة الأخطاء).

ب ٢) مقاييس الرأي المتعلقة برأس المال البشري

تعبر هذه المقاييس عن رأي وانطباعات الموارد البشرية بسياسات وخطط ومبادرات وبرامج ومشاريع وأنظمة وأدلة العمل المتعلقة بالموارد البشرية وبمدى توفر بيئة العمل السعيدة والإيجابية - بشكل مباشر أو غير مباشر - (من خلال استطلاعات و استبيانات الرأي، ومجموعات النقاش، والملاحظات والمقترحات، وعدد رسائل الشكر وما شابه)، و يمكن أن تشمل هذه المقاييس:

- نتائج الرضا الوظيفي.
- نتائج الإيجابية في بيئة العمل.
- نتائج الولاء الوظيفي.
- نتائج الصحة المهنية والسلامة (حالات الحوادث أو إصابات العمل).





AU-QAD-DC-MAN-002
رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢



إدارة الجودة والتميز

المعيار الرئيسي الثامن: الممتلكات والموارد

يركز هذا المعيار الرئيسي على مدى كفاءة وفاعلية إدارة الكلية لمواردها الداخلية وممتلكاتها لدعم إستراتيجية وسياسات الكلية وضمان التنفيذ الفعال للعمليات بما في ذلك تحديد أولويات الإنفاق بما يتوافق ويتخطى توقعات ومصالح المتعاملين و إلغاء الانفاق في المجالات التي لا تضيف قيمة نوعية لهم. كما يركز هذا المعيار على مدى تحقيق نتائج رائدة في هذا المجال.

٨-١ تخطيط وإدارة الممتلكات والموارد (المباني والمرافق، المعدات، والأجهزة، والموارد) .

أ) قدرات تخطيط وإدارة الممتلكات والموارد (المباني والمرافق، المعدات والأجهزة، الموارد) يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- تطوير وتطبيق سياسات وخطط طويلة المدى لإدارة الممتلكات من مباني ومرافق ومعدات وأجهزة تدعم سياسات وإستراتيجية الكلية وبما يتوافق مع السياسات والاستراتيجيات ذات العلاقة.
- الاستخدام الأمثل للممتلكات والمرافق والمعدات التي تقع بشكل مباشر داخل نطاق عمل الكلية وإدارة دورة حياة تلك الأصول وأمنها وإدامتها من خلال برامج الصيانة (خاصة الوقائية).
- تطبيق المواصفات والمعايير البيئية في عمليات الكلية (مثل عمليات الشراء) واستخدام المواد الصديقة للبيئة بما يضمن المحافظة على البيئة والموارد غير المتجددة.
- الإدارة المثلى للمستودعات والمخزون.

ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بالممتلكات والموارد (المباني والمرافق، المعدات والأجهزة، الموارد) حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الكلية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

- كفاءة الاستعمال .
- كفاءة وفاعلية عمليات الصيانة .
- نتائج خفض في النفقات المرتبطة بإدارة الممتلكات.
- نتائج خفض في استهلاك الكهرباء والمياه .
- حجم المواد التي تم إعادة استخدامها/ تدويرها .
- نتائج خفض في استهلاك المواد (الأوراق والوقود، أحبار الطباعة والمواد الكيميائية وغيرها) .
- نتائج خفض في انبعاثات الغازات الدفيئة (مثل ثاني أكسيد الكربون) والملوثات البيئية.
- نتائج استخدام المواد الصديقة للبيئة من المواد القابلة للاستبدال والمستخدمة في الكلية .
- نتائج استخدام التقنيات الصديقة للبيئة في العمليات/الخدمات .

٢-٨ إدارة العلاقة مع الموردين :





AU-QAD-DC-MAN-002
رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢



إدارة الجودة والتميز

أ (قدرات إدارة العلاقة مع الموردين

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

• رسم إطار وحدود العلاقة طويلة المدى (الشراكة) مع الموردين بما يحقق المنفعة المتبادلة ويؤدي إلى بناء علاقات مستدامة تدعم أهداف الكلية في مجال تحقيق قيمة مضافة للمعنيين وخفض التكاليف والإنفاق المتعلق .

• الشفافية في نشر معايير اختيار الموردين والتعامل معهم وتقييم أدائهم (مثل: حالات تعديل ومراجعة العقود، وتقييم أداء وتصنيف الموردين وإجراءات إحالة العطاءات وغيرها) في حالة قيام الكلية بالتعاقد المباشر معهم او من خلال الآليات الحكومية التابعة .

ب (الإنجازات والنتائج الخاصة بإدارة العلاقة مع الموردين

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الكلية ، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية :

ب ١) مؤشرات الأداء الخاصة بإدارة العلاقة مع الموردين

• نتائج تقييم الموردين.

• نتائج خفض في النفقات المرتبطة بالمشتريات .

• نتائج التعامل مع الملاحظات الخاصة بالموردين.

• نتائج المشتريات من الشركات الصغيرة والمتوسطة المحلية .

ب ٢) مقاييس رأى الموردين

تعبر هذه المقاييس عن رأى وانطباعات الموردين بمستوى التعاون والشراكة مع الكلية والالتزام ببند وشروط التعاقد ومدى الإستفادة منها وفعالية التعاون وسهولة توفير وتبادل المعلومات والشفافية في التعامل وتقييم قنوات التواصل- بشكل مباشر أو غير مباشر- (من خلال استطلاعات واستبيانات الرأى ومجموعات النقاش - ورسائل الشكر وما شاب)، وحسب طبيعة عمل الكلية ، يمكن ان يشمل هذه المقاييس :

• نتائج رضا الموردين .

• عدد رسائل الشكر .

• عدد الشكاوى والمقترحات .

٣-٨ إدارة الموارد المالية

أ) قدرات إدارة الموارد المالية

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:





AU-QAD-DC-MAN-002
رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢



إدارة الجودة والتميز

• تطوير وتطبيق سياسات وخطط طويلة المدى وعمليات مالية لدعم تحقيق إستراتيجية الجامعة وخططها التشغيلية .

• تصميم عمليات التخطيط المالي وعمليات الضبط الداخلي والرقابة والمراجعة وإعداد التقارير المالية لضمان الاستخدام الأمثل للموارد بكفاءة وفاعلية.

• تطبيق برامج لتنمية الإيرادات .

• تطبيق برامج لترشيد النفقات .

• تطبيق مبادئ حساب التكاليف للعمليات والخدمات لضمان رفع كفاءتها.

• تحليل النتائج والإنجازات مقارنة بالموارد المالية المعتمدة.

(ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بإدارة الموارد المالية

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الكلية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

• دقة التخطيط المالي للإيرادات .

• دقة التخطيط المالي للمصروفات.

• دقة إعداد الميزانية .

• نتائج الزيادة في الإيرادات الناتجة عن برامج تنمية الإيرادات .

• نتائج الخفض في النفقات الناتجة عن برامج ترشيد النفقات .

• نتائج الخفض في تكاليف الخدمات والعمليات .





AU-QAD-DC-MAN-002
رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢



إدارة الجودة والتميز

المعيار الرئيسي التاسع : الحوكمة

يركز هذا المعيار الرئيسي على مدى كفاءة وفاعلية الإطار العام للحوكمة بما يضمن تحقيق مبدأ المساءلة تجاه المعنيين والشفافية تجاه المجتمع والجهات المعنية بالحوكمة على المستوى الحكومي فيما يتعلق بالأداء ومدى الالتزام بالتشريعات والقوانين بما في ذلك المتعلقة بحقوق الملكية الفكرية كما يركز هذا المعيار على مدى تحقيق نتائج رائدة في هذا المجال.

١-٩ تصميم وتطبيق إطار عام للحوكمة

أ) قدرات تصميم وتطبيق إطار عام للحوكمة

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- إيجاد وتطبيق إطار عمل فعال وشامل - ومناسب لطبيعة عمل الكلية - للحوكمة على مجالات العمل المختلفة في الجامعة (مثل : الإدارة المؤسسية وإدارة الموارد البشرية والإدارة المالية وإدارة المعلومات ، وإدارة المشاريع ، وإدارة الموارد والممتلكات) .
- ضمان الشفافية والعدالة والنزاهة والقابلية للمساءلة على كافة المستويات وتطبيق الإجراءات واللوائح على مستوى كافة إدارات الكلية .
- تحقيق مبادئ الحوكمة الخاصة بفصل المهام والمسؤوليات من خلال تحديد سلسلة القيمة والإطار العام للعمليات الذي يتضمن العمليات الرئيسية والمساندة والهيكل التنظيمي الملائم لتنفيذ المهام الرئيسية والسياسات الداعمة لها .
- تطبيق التشريعات والقوانين ومتطلبات البرامج الحكومية والمتابعة الفعالة لتنفيذ ما يرد في تقارير التقييم والتدقيق من الجهات المعنية بالمتابعة والرقابة الإدارية والمالية (مثل تقارير هيئة الرقابة الإدارية والجهاز المركزي للمحاسبات) .
- ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بتصميم وتطبيق إطار عام للحوكمة حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الكلية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية :
ب1) مؤشرات الأداء الخاصة بالحوكمة
- نتائج تصنيف الجهاز المركزي للمحاسبات ، هيئة الرقابة الإدارية ، الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة .





AU-QAD-DC-MAN-002
رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢



إدارة الجودة والتميز

- نتائج الملاحظات الواردة في تقارير التدقيق والتقييم مصنفة حسب الأهمية(مثل :عدد القضايا المقامة على الكلية)
- نتائج معالجة الملاحظات الواردة في تقارير التقييم والتدقيق(مثل : نسبة الملاحظات من تقارير التقييم والتدقيق التي تم إغلاقها في الوقت المحدد)
- ب ٢) مقاييس رأي المعنيين بالحوكمة
- تعبّر هذه المقاييس عن رأي وانطباعات المعنيين ذوي العلاقة بالحوكمة - بشكل مباشر أو غير مباشر - (من خلال استطلاعات واستبيانات الرأي ومجموعات النقاش والملاحظات والمقترحات ورسائل الشكر وما شابه) . وحسب طبيعة الكلية ، يمكن ان تشمل هذه المقاييس المجالات التالية :

- نتائج الشفافية والنزاهة في معايير التعامل مع المتعاملين
- نتائج الشفافية والنزاهة وتكافؤ الفرص في معايير التعامل مع الموارد البشرية.
- نتائج الشفافية والنزاهة وتكافؤ الفرص في التعامل ومعايير اختيار الموردين





AU-QAD-DC-MAN-002
رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢



إدارة الجودة والتميز

المعيار الرئيسي العاشر : إدارة المخاطر واستمرارية

يركز هذا المعيار الرئيسي على مدى كفاءة وفاعلية الكلية في تطبيق برامج لإدارة المخاطر وإدارة استمرارية الأعمال إلى جانب إدارة حالات الازمات والكوارث وذلك لضمان تقليل حجم المخاطر ووضع ضوابط فعالة للمخاطر الحالية والمتوقعة ، إضافة إلى ضمان الإستمرارية ، في تقديم الخدمات للمتعاملين والمعنيين من خلال التصدي بفاعلية لأي حدث طارئ أو أزمة في الكلية وبما يساهم في بناء وتعزيز ثقة جميع المعنيين، كما يركز هذا المعيار على مدى تحقيق نتائج رائدة في هذا المجال .

١-١٠ تصميم وتطبيق إطار عام لإدارة المخاطر .

أ) قدرات تصميم وتطبيق إطار عام لإدارة المخاطر .

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- إيجاد وتطبيق إطار عمل فعال وشامل لإدارة المخاطر لتحقيق إستراتيجية الجامعة وضمان استمرارية الأعمال بهدف الحد من التهديدات و الاستفادة من الفرص المتاحة مع ضمان التكامل والتعامل مع كافة أنواع المخاطر والأزمات والكوارث المحتملة (مثل :المخاطر الاستراتيجية والمخاطر الخاصة باستمرارية أعمال المؤسسة،، والمخاطر المالية والبيئية ، ومخاطر أمن المعلومات والمخاطر التشغيلية، وتلك المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية والتي يمكن تؤثر على الخدمات أو رضا المتعاملين) وتحديد احتمالية حدوثها ودرجة تأثيرها على الكلية .
 - إعداد سياسات وإجراءات التعامل مع المخاطر التي تهدد استمرارية الأعمال أو تؤثر على تحقيق الأهداف الاستراتيجية للكلية وعملياتها وخدماتها، وتحليلها بدراسة تأثيراتها السلبية والإيجابية واحتمالية وقوعها وتقييمها حسب أولوياتها .
 - إعداد خطط لإدارة ومعالجة المخاطر تتضمن الأنشطة ومسؤوليات التنفيذ والأطر الزمنية والموارد اللازمة والسيناريوهات والخطط البديلة لمواجهة المتغيرات والمستجدات التي يمكن أن تحول دون تحقيق الأهداف الاستراتيجية للكلية وتنفيذ العمليات والخدمات والمشاريع والمبادرات والبرامج.
- ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بتصميم وتطبيق إطار عام لإدارة المخاطر حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الكلية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:
- نتائج نجاح خطط التدريب والتجارب الوهمية للتعامل مع الأزمات والكوارث.
 - نتائج نجاح خطط الطوارئ في التعامل مع المخاطر (في حال حدوثها.)
 - نتائج الحوادث الناتجة عن عمليات وأنشطة الكلية (مثل :عدد إصابات العمل) .





AU-QAD-DC-MAN-002
رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢



إدارة الجودة والتميز

النتائج/ الإحصاءات الناتجة من المخاطر والأزمات والكوارث (مثل: نسبة العمليات التي تم تطبيق إدارة المخاطر عليها إلى إجمالي العمليات نسبة المخاطر التي تم وضع إجراءات تصحيحية لها إلى إجمالي المخاطر المرصودة، نسبة الإجراءات التصحيحية التي تم تنفيذها ضمن الخطة الزمنية المعتمدة لإدارة المخاطر إلى إجمالي الإجراءات التصحيحية المستهدفة ، نسبة رضا المعنيين عن نتائج الإجراءات التصحيحية للتعامل مع المخاطر).

٢. عناصر آليات التقييم:

القدرات :

جميع الوسائل والطرق والآليات التي تستخدمها الكلية لتحقيق أهدافها الاستراتيجية ويمكن ان تشمل سياسات - خطط - أنظمة برامج العمل - عمليات خدمات - مشاريع ومبادرات

الإنجازات :

مؤشرات الأداء :

معلومات كمية او نوعية تصف المخرجات وأداء العمليات في الجامعة

مقاييس رأى :

هي العناصر التي يتم من خلالها استبيان وقياس رأى وانطباعات كل من يستفيد من خدمات الجامعة اويتأثر بمخرجات ونواتج اعمالها او يتعامل معها لتلقى خدمة او منتج او تقديم خدمة وتشمل فئات المعنيين : الجهات الرقابية والقطاع الحكومي والمجتمع والموارد البشرية العاملة في الجامعة

٣. عناصر تقييم القدرات

آلية وأدوات التقييم :

يتم تقييم جائزة "افضل كلية" باستخدام أسلوب التقييم الخاص بمنظومة التميز كالتالي:

تنقسم عملية التقييم في منظومة التميز إلى قسمين رئيسيين أحدهما خاص بتقييم القدرات والآخر خاص بتقييم النتائج، حيث يتم تقييم القدرات (٤٠ %) من خلال ثلاثة عناصر رئيسية وهي :

- الفاعلية .
- الكفاءة .
- التعلم والتطوير .





AU-QAD-DC-MAN-002
رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢



إدارة الجودة والتميز

بينما يتم تقييم النتائج (٦٠ %) من خلال أربعة عناصر رئيسية وهي :

- الشمولية والقابلية للاستخدام .
- تحقيق النتائج .
- التطور في الأداء .
- الموقع الريادي .

وفيما يلي شرح تفصيلي لكل من هذه العناصر :

عناصر تقييم القدرات

الفاعلية (٦٠) %

تقوم الكلية المتميزة بتصميم وتطبيق سياسات وخطط وأنظمة وبرامج عمل وعمليات وخدمات ومشاريع ومبادرات وغيرها (قدرات) تلبى متطلبات واحتياجات جميع المعنيين وبمشاركة فاعلة منهم - بما يتناسب مع طبيعة عمل الكلية ودورها الرئيسي وبما يتوافق مع أفضل الممارسات - ويؤدي تطبيقها إلى تحقيق نتائج إيجابية تساهم بشكل فعال في تحقيق إستراتيجية الكلية وإستراتيجية الجامعة/ رؤية الدولة ككل وتضيف قيمة لجميع المعنيين .

الكفاءة (٢٠) %

تراعي الكلية المتميزة تطبيق السياسات والخطط والأنظمة وبرامج العمل والعمليات والخدمات والمشاريع والمبادرات وغيرها من قدرات بطرق تضمن الاستغلال الامثل للموارد المختلفة (البشرية والتقنية والأجهزة والمباني وغيرها) والإنفاق المتعقل الذي يضمن تحديد أولويات الإنفاق بما يلبي احتياجات ومصالح المعنيين ويلغي النفقات في المجالات التي لاتضيف قيمة لهم .

التعلم والتطوير (٢٠) %

تقوم الكلية المتميزة بالتطوير على السياسات والخطط والأنظمة وبرامج العمل والعمليات والخدمات والمشاريع والمبادرات وغيرها من قدرات بشكل مستمر باستخدام أفكار إبداعية وطرق مبتكرة مبنية على التعلم من نتائج الأداء المؤسسي وأفضل الممارسات ومن خلال مشاركة فاعلة من جميع المعنيين.

عناصر تقييم النتائج

الشمولية والقابلية لاستخدام (٥٠) %

مؤشرات الأداء ومقاييس الرئي والرضا / السعادة الملائمة لطبيعة عمل الكلية تغطي جميع المجالات التي تحتاج الكلية لقياسها وتركز على الأثر والنتائج النهائية .





AU-QAD-DC-MAN-002
رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢



إدارة الجودة والتميز

تحقيق النتائج (٢٠%)

تقوم الكلية المتميزة بوضع مستهدفات منطقية وطموحة للمؤشرات ومقاييس الرأي و الرضا / السعادة (النتائج والآثر والمخرجات) تؤدي إلى إكسابها ميزة تنافسية، وتبث روح التحدي لدى العاملين، وتحفز الكلية للعمل على تحقيق هذه المستهدفات.

التطور في الاداء (٢٠%)

تحقق الكلية المتميزة تطوراً مستمراً في نتائج أدائها نتيجة لفاعلية عملية التعلم من أداؤها السابق ومن أفضل الممارسات وفاعلية جهود التطوير والابتكار في الكلية.

الموقع الريادي (١٠%)

تحقق الكلية المتميزة مواقع ريادية على مستوى العالم في مجال عملها بناء على النتائج المحققة، كما تساهم نتائجها في وضع الجامعة / الدولة في مواقع ريادية في التصنيفات والمؤشرات والتقارير العالمية.





AU-QAD-DC-MAN-003
رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢



إدارة الجودة والتميز

٤. مسطرة التقييم :

آلية التقييم	نوعية تقييم المعايير	الدرجة الكلية
الفحص المبدئي	الفاعلية ٦٠%	١٠٠٠ - درجة
لطلبات بغرض	الكفاءة ٢٠%	٤٠%
حذف الطلبات التي لم تستوف الشروط،	التعلم والتطوير ٢٠%	(٤٠٠ - درجة)
التقييم الفردي.	الشمولية والقابلية للاستخدام ٥٠%	النتائج ٦٠%
التقييم الجماعي.	تحقيق النتائج ٢٠%	(٦٠٠ - درجة)
زيارات ميدانية	التطوير في الأداء ٢٠%	١٢٠ - درجة
	الموقع الريادي ١٠%	٦٠ - درجة

تقييم جائزة الكليات

جامعة أسيوط - إدارة الجودة والتميز - ضبط الوثائق





AU-QAD-DC-MAN-002
رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢



إدارة الجودة والتميز

إرشادات لكيفية التقدم لجائزة الكلية المتميزة

- تقوم الكليات (بإتباع الخطوات التالية لتأكيد مشاركتها في الجائزة)
- تحميل دليل الجائزة والاطلع على دليل الجائزة ومعايير التقييم.
- تكوين فريق عمل التميز بالجهة ليكون مسؤول عن التأكد من قيام الجهة باتخاذ الازم للتوافق مع أفضل الممارسات الواردة في دليل الجائزة.
- متابعة الجهود التي تبذلها فرق العمل المختلفة داخل الكلية بشكل دوري وتقديم الدعم الازم لهم من الإدارة العليا.
- انشاء عنوان بريد إلكتروني رسمي الدخول على الموقع الإلكتروني الخاص بتقديم طلبات الترشيح.

يجب ان تستمر جميع الكليات في تنفيذ أعمالها بشكل طبيعي وفقا لافضل الممارسات الواردة في هذا الدليل حتى بعد تقديم طلب الترشيح حيث ستقوم فرق التقييم بمباشرة عملها فور اغاق باب الترشيح بالزيارات الميدانية تمهيدا لاختيار القائمة المختصرة لعرض نتائج العمل على لجنة التحكيم وإعلان الفائزين.

شروط التأهل للفوز بجائزة الكلية المتميزة

- أن تكون الكلية قد حققت الشروط التالية:
- ✓ أن تكون الكلية حققت أعلى نتيجة في المجموع الكلي في الفئة المشاركة بها على مستوى جميع معايير منظومة التميز الحكومي.
- ✓ أن تكون نتائج الكلية في تقييم برنامج المتسوق السري - الذي تقوم إدارة الجائزة بإدارته لديها أعلى من متوسط الجهات المشاركة بالجائزة.
- ✓ ان ال توجد أي مخالفات إدارية او مالية أو قانونية تحول دون فوز الجهة.
- ✓ وفي حال عدم تحقق هذه الشروط لدى الكلية التي حققت أعلى نتيجة في المجموع الكلي،
- ❖ يتم منح الجائزة للجهة التي تليها في المجموع الكلي بشرط تحقيقها هذه الشروط

- ٣٩ -

جامعة أسيوط - إدارة الجودة والتميز - المبنى الإداري - الطابق الأول - هاتف داخلي : ٢٤١٨ - مباشر : ٠٨٨ / ٢٤٢٣٥١٨

فاكس : ٠٨٨ / ٢٠٨٠٣٢٥ - للتواصل واتساب : ٠١٠٢١٨٥٤١٥٩

الموقع الإلكتروني : <http://www.aun.edu.eg/qualityaward/> — البريد الإلكتروني : qea@aun.edu.g





AU-QAD-DC-MAN-002
رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢



إدارة الجودة والتميز

❖ المراجع :

م	المرجع
١	جائزة مصر للتميز الحكومي
٢	رؤية مصر (٢٠٣٠)
٣	الخطة الإستراتيجية للجامعة ٢٠١٩ - ٢٠٢٤

تم إعداد الدليل بواسطة فريق الجودة والتميز بالجامعة.
مع أطيب الأمنيات بالتوفيق،،،

جامعة أسيوط - إدارة الجودة والتميز - المبنى الإداري - الطابق الأول العلوى
هاتف داخلي : ٢٤١٨ / ٥٢٤٥ مباشر : ٢٤٢٣٧٥٠ / ٠٨٨
فاكس : ٢٠٨٠٣٢٥ / ٠٨٨ للتواصل واتساب : ٠١٠٢١٨٥٤١٥٩
الموقع الإلكتروني : <http://www.aun.edu.eg/qualityaward/>
البريد الإلكتروني : qea@aun.edu.eg

-٤٠-

جامعة أسيوط - إدارة الجودة والتميز - المبنى الإداري - الطابق الأول - هاتف داخلي : ٢٤١٨ - مباشر : ٢٤٢٣٥١٨ / ٠٨٨
فاكس : ٢٠٨٠٣٢٥ / ٠٨٨ - للتواصل واتساب : ٠١٠٢١٨٥٤١٥٩

الموقع الإلكتروني : <http://www.aun.edu.eg/qualityaward/> - البريد الإلكتروني : qea@aun.edu.g





جامعة أسيوط - إدارة الجودة والتميز - المبنى الإداري - الطابق الأول العلوي

داخلي : ٥٢٤٥ / ٢٤١٨ مباشر : ٢٤٢٣٧٥٠ / ٠٨٨

فاكس : ٢٠٨٠٣٢٥ / ٠٨٨ واتساب : ١٠٢١٨٥٤١٥٩

الموقع الإلكتروني : <http://www.aun.edu.eg/qualityaward>

البريد الإلكتروني : qea@aun.edu.eg