



جامعة حائل
نظام إدارة الجودة
دليل الجودة
Quality Manual

Doc. No. HU-QMS-QM-01

اعتماد	مراجعة	إعداد	
د.	أ/	أ/	الاسم
معالي مدير الجامعة			الوظيفة
			التوقيع
2016/09/05م	2016/09/04م	2016/09/01م	التاريخ



دليل الجودة
Quality Manual

Doc. Ref.	HU-QMS-QM-01
Issue No.	01
Issue Date	01/09/2016
Rev No	00
Page	3 of 31

جدول المحتويات

4	مقدمة.....
5	نبذة عن جامعة حائل
6	دليل الجودة.....
6	1- مجال التطبيق.....
6	2- المراجع المستخدمة.....
6	3- المصطلحات والتعريفات.....
7	4 سياق الجامعة.....
11	5- القيادة.....
15	6- التخطيط.....
17	7- الدعم.....
20	8- التشغيل.....
26	9- تقييم الأداء.....
30	10- التحسين.....
32	المرفقات.....
33	مرفق رقم 01 - قائمة العمليات خارجية المصدر.....
34	مرفق رقم 02 - قائمة الإجراءات الموثقة.....



دليل الجودة Quality Manual

Doc. Ref.	HU-QMS-QM-01
Issue No.	01
Issue Date	01/09/2016
Rev No	00
Page	4 of 31

مقدمة

قامت جامعة حائل - تزامناً مع زيادة الوعي العالمي بمواصفات الجودة- بإنشاء نظام إدارة الجودة ليتطابق مع متطلبات المواصفة العالمية ISO 9001:2015. ومسايرة لهذا التوجه فقد قامت الجامعة بإعداد دليل يعد وثيقة أساسية في نظام إدارة الجودة، كما أن كل ما جاء به من المتطلبات ملزمة لجميع العاملين بجامعة حائل.

ويوضح هذا الدليل الخطوات التي تتبعها الجامعة للمحافظة الدائمة على التنفيذ الفعال لمتطلبات نظام إدارة الجودة والتي تتم من خلال تحديد سياسة وأهداف الجودة بجامعة حائل، وتكريس جهود جميع العاملين لتحقيقها مما يؤدي إلى التفرد والتميز في تقديم الخدمات التعليمية، كما يبين الدليل الالتزام المستمر نحو تنفيذ العمليات بالشكل المطلوب بغرض إرضاء المستفيدين والأطراف المهتمة ذات العلاقة، وتحقيق المعايير القياسية وتلبية المتطلبات الخاصة بتوقعات المستفيدين ورضاهم. ومما يجب أخذه في الاعتبار أن هذا الدليل تمت مراجعته بواسطة مدير إدارة الجودة واعتماده من معالي مدير الجامعة وسيتم مراجعته مرة سنوياً على الأقل لضمان توافقه مع تطلعات جامعتنا والتحديثات التي قد تطرأ على النظام.

نبذة عن جامعة حائل

تأسست جامعة حائل بعد صدور الأمر السامي يوم الثلاثاء 30 جمادى الآخر 1426هـ الموافق 7 يونيو 2005م لتكون إضافة جديدة إلى عقد الجامعات السعودية، وقد ضمت في بدايتها كلية المجتمع وكلية الهندسة وكلية علوم وكلية هندسة الحاسب الآلي وكلية العلوم وكلية الطب، ثم تم ضم كلية المعلمين وسميت باسم كلية التربية في شطر الطلاب والطالبات. وتوالت مسيرة الجامعة في إنشاء العديد من الكليات الأخرى؛ لتقوم بدورها البناء في إعداد خريجين بمختلف التخصصات العلمية لسد حاجة المجتمع المحلي من هذه التخصصات، وفيما يلي بياناً بكليات الجامعة وبرامجها الأكاديمية:

1. كلية العلوم الطبية التطبيقية (أشعة تشخيصية - علاج طبيعي - تغذية علاجية - مختبرات سريرية)
2. كلية التمريض (التمريض)
3. كلية علوم الصحة العامة (معلوماتية الصحية - صحة العامة - إدارة صحية)
4. كلية الهندسة (هندسة مدنية - هندسة كهربائية - هندسة ميكانيكية - هندسة كيميائية - هندسة صناعية - هندسة معمارية)
5. كلية علوم وهندسة الحاسب الآلي (علوم حاسب - هندسة البرمجيات - هندسة الحاسب الآلي)
6. كلية العلوم (فيزياء - كيمياء - أحياء دقيقة - رياضيات)
7. كلية المجتمع (إدارة أعمال - هندسة إلكترونيات وقياسات - نظم الحاسب الآلي)
8. كلية التربية (ثقافة إسلامية - تربية خاصة - علم النفس - الاقتصاد المنزلي - رياض الأطفال - صفوف أولية - تربية بدنية - تربية فنية)
9. كلية الآداب والفنون (السياحة - الآثار - اللغة العربية - اللغة الإنجليزية - الخدمة الاجتماعية - التاريخ - الجغرافيا)
10. كلية إدارة الأعمال (إدارة ونظم معلومات - محاسبة - اقتصاد - تمويل)
11. كلية الشريعة والقانون (الشريعة)
12. كلية الطب البشري (الجراحة)
13. كلية طب الأسنان
14. كلية الصيدلة (دكتور صيدلي)



دليل الجودة Quality Manual

Doc. Ref.	HU-QMS-QM-01
Issue No.	01
Issue Date	01/09/2016
Rev No	00
Page	5 of 31

واستكمالاً لمسيرة الجامعة وسعيها لتقديم الخدمات التعليمية المتميزة لأبناء الوطن في منطقة حائل؛ فقد حرصت إدارة الجامعة على إنشاء العديد من الفروع بالمحافظات المختلفة؛ حيث تم إنشاء ثلاثة فروع هي (الحائط، والشلمي، والبقعاء) في العام الدراسي 1433/1434هـ، ثم تلي ذلك افتتاح ثلاثة فروع أخرى هي (الشنان، وسميراء، غزالة) في العام الدراسي 1435/1434 هـ، وأخيراً تم افتتاح فرع (موقق) في العام الدراسي 1437/1436 هـ .

الرؤية:

الريادة والتميز في العملية التعليمية والبحثية وخدمة المجتمع للمساهمة في بناء مجتمع واقتصاد المعرفة

الرسالة:

تعليم نوعي وتميز بحثي يهدف إلى تنمية وخدمة المجتمع من خلال بيئة تعليمية جاذبة، وشراكة مجتمعية رائدة، وتوظيف أمثل للموارد المتاحة وفق أفضل الممارسات والخدمات التقنية

دليل الجودة

1. مجال التطبيق :

يصف دليل الجودة الخاص بجامعة حائل نظام إدارة الجودة في الجامعة، وهيكل هذا الدليل يتفق مع متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015. والذي ينطبق على جميع النشاطات المطبقة والمعمول بها في جامعة حائل.

2. المراجع المستخدمة :

تم الرجوع في وضع نظام إدارة الجودة بجامعة حائل إلى:

- المواصفة القياسية العالمية ISO 9001:2015.
- القوانين الجامعة للعمل والمرتبطة بنشاط الجامعة الصادرة بالمملكة العربية السعودية.
- اللوائح والنظم الداخلية بالجامعة.

3. المصطلحات والتعريفات:

المصطلحات الواردة بهذا الدليل والمستخدم في نظام إدارة الجودة بالجامعة يتم الرجوع فيها للمواصفة الدولية ISO 9000:2015.



دليل الجودة
Quality Manual

Doc. Ref.	HU-QMS-QM-01
Issue No.	01
Issue Date	01/09/2016
Rev No	00
Page	6 of 31

Chapter 04

سياق الجامعة

Context of the Organization



دليل الجودة Quality Manual

Doc. Ref.	HU-QMS-QM-01
Issue No.	01
Issue Date	01/09/2016
Rev No	00
Page	7 of 31

4. سياق الجامعة Context of Organization

4-1 فهم الجامعة وسياقها Understanding the organization and its context

قامت جامعة حائل بتحديد العوامل الخارجية والداخلية والتي تؤثر على قدرتها في تحقيق أهداف نظام إدارة الجودة وسيتم مراجعة تلك العوامل لضمان تحديد الجديد منها لتحقيق النتائج المرجوة. ولمزيد من المعلومات حول تلك العوامل يرجى الاطلاع على الوثيقة رقم HU-QMS-CNXT-01.

4-2 فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المهمة Understanding the needs and expectations of interested parties
قامت جامعة حائل بتحديد الأطراف المهمة Interested Parties ذات العلاقة بنظام إدارة الجودة بسبب تأثيرهم الواقع أو المحتمل على قدرة الجامعة على استمرار تقديم خدماتها التعليمية التي تتوافق مع متطلبات العملاء والمتطلبات القانونية والتنظيمية التي تنطبق عليها، وكذلك تحديد متطلبات هذه الأطراف المهمة ذات العلاقة بنظام إدارة الجودة، ولمزيد من المعلومات حول ذلك يرجى الاطلاع على الوثيقة رقم HU-QMS-CNXT-02.

4-3 تحديد مجال العمل لنظام إدارة الجودة Determining the scope of the quality management system

يحدد مجال العمل لنظام إدارة الجودة الذي تم تأسيسه وتطبيقه في جامعة حائل، في ضمان وتأكيد الجودة وتعزيز رضا العملاء في مجال تقديم خدمات الموارد البشرية والمشتريات والأمن والسلامة والخدمات المالية وغيرها من الخدمات التي تتماشى وتتلاءم مع متطلبات العملاء (الداخليين والخارجيين)، وأي مواصفات أخرى مطلوبة، وبما يلبي متطلبات المواصفة العالمية ISO 9001:2015

وانطلاقاً من مسؤولية الجامعة في تحقيق أعلى درجة ممكنة من رضا العملاء وبما يفوق توقعاتهم ، وفي إطار تحقيق رؤيتها ورسالتها ، فإنها تسعى إلى تقديم العديد من الخدمات في النواحي التعليمية والبحثية وخدمة المجتمع ، ومن هذه الخدمات ما يلي:

أولاً: الخدمات التعليمية:

تعمل الجامعة علي تحقيق مستوي علمي متميز لطلابها في كافة التخصصات الطبية والعلمية والإنسانية، الأمر الذي يتطلب توفير العديد من الخدمات، والتي تتمثل في الخدمات التالية:

- الخدمات الطلابية، وتشمل:
 - خدمات القبول والتسجيل.
 - خدمات الإرشاد الأكاديمي.
 - خدمات توفير السكن الملائم للطلاب وفق اللوائح المنظمة لذلك.
 - الخدمات الطبية مثل: تحويل للمستشفيات واستقبال التقارير الطبية وإحالتها للكليات.
 - الخدمات المكتبية مثل: إعارة الكتب، استخدام الحاسب الآلي بالمكتبة والنسخ والتصوير، وتقديم المساعدة في البحث عن المصادر والمقالات المستخدمة في الأبحاث العلمية.
 - خدمات الأنشطة والبرامج الطلابية: حيث تتيح للطلاب فرصة تحصيل المعارف والخبرات والمهارات التي تؤهلهم للمشاركة الفاعلة داخل الجامعة وخارجها، ومنها: النشاط العلمي - النشاط الثقافي - النشاط الاجتماعي - النشاط الفني والمهني - النشاط الكشفي (الجوالة) - الأندية الطلابية.
 - خدمات النقل من وإلى الجامعة: وهي خدمة مجانية للطلاب خلال السنة الدراسية.



دليل الجودة Quality Manual

Doc. Ref.	HU-QMS-QM-01
Issue No.	01
Issue Date	01/09/2016
Rev No	00
Page	8 of 31

- خدمات تطوير المهارات الذاتية للطلاب، وتشمل: الدورات وورش العمل والندوات والكراسي العلمية؛ حيث تقدم الجامعة دورات في مجالات متعددة للطلاب والخريجين، و تقدم هذه الدورات على امتداد العام الدراسي.
- خدمات الإرشاد النفسي (مركز الإرشاد النفسي) العديد من الخدمات المهمة للطلاب منها الإرشاد الفردي أو الجماعي، الاختبارات المعيارية، معالجة بعض المشاكل النفسية مثل القلق، الاكتئاب، والمهارات الأكاديمية.
- الخدمات المقدمة للطلاب المتعثرين دراسياً، مثل: (برنامج قبلت التحدي) والهدف منه تقديم الدعم العلمي لهؤلاء الطلاب.

ب. خدمات أعضاء هيئة التدريس، وتشمل:

- تجهيز القاعات والمعامل طبقاً لمتطلبات تدريس البرامج والمقررات.
 - توفير مصادر المعرفة المختلفة (المكتبة الوقية والمكتبة الالكترونية).
 - توفير الشراكات المجتمعية الخاصة بتنفيذ مقررات الخبرة الميدانية.
 - إعداد الجداول الدراسية.
 - إتاحة نسخ من دليل الإرشاد الأكاديمي، ودليل الجامعة.. وغيرها من الأدلة التي تُيسر عمل الأعضاء.
 - توفير مستلزمات تطبيق الاختبارات المختلفة.
 - تطوير مهارات أعضاء هيئة التدريس من خلال الدورات والورش التدريبية التي تقيمها الجامعة في مجالات التدريس والتخصص الأكاديمي والتنمية المهنية.
 - إتاحة الفرصة لأعضاء للمشاركة في المؤتمرات المحلية والدولية، مع تحمل المصاريف اللازمة لذلك وفق اللوائح المعلنة.
- ثانياً الخدمات البحثية:

تعمل الجامعة علي تحقيق مستوي بحثي متميز في كافة التخصصات الطبية والعلمية والإنسانية، الأمر الذي يتطلب توفير العديد من الخدمات البحثية منها :

- أ. توفير العديد من الخدمات الإدارية والفنية والمالية اللازمة لإجراء البحوث العلمية، وتمكين الباحثين من إجراء أبحاثهم في ظروف علمية ملائمة.
- ب. تقديم خدمات النشر العلمي والترجمة؛ لتعزيز وتوثيق الإنتاج الفكري لمنسوبي الجامعة.
- ج. تطوير المهارات البحثية لمنسوبي الجامعة من خلال الدورات والندوات والورش التطبيقية، فضلاً عن إقامة المؤتمرات العلمية في شتي فروع العلم.
- د. تيسير مشاركة منسوبي الجامعة في الأبحاث الممولة والأبحاث الجماعية.
- هـ. خدمة منسوبي الجامعة من مبتعثين ومبتعثات الراغبين في اكمال الدراسات العليا أو تطوير مهاراتهم عن طريق التدريب.
- و. تمكين منسوبي الجامعة من المبتعثين والمبتعثات من مواصلة دراساتهم العليا عن طريق الابتعاث الخارجي والداخلي إلي الجامعات المتميزة.
- ز. تدشين الموقع الإلكتروني لخدمات المبتعثين، والذي يحتوي على جميع ما يحتاجه المبتعث وعلى جميع الاجراءات المطلوبة منه نظاما بداية من تقديم الطلب وانتهاءً بتخرجه وحصوله على الدرجة المبتعث لنيها.

ثالثاً الخدمات المجتمعية



دليل الجودة Quality Manual

Doc. Ref.	HU-QMS-QM-01
Issue No.	01
Issue Date	01/09/2016
Rev No	00
Page	9 of 31

- تعمل** الجامعة علي تحقيق مستوي من الخدمات المجتمعية يتفق وطبيعة كافة التخصصات الطبية والعلمية والإنسانية، الأمر الذي يتطلب توفير العديد من الخدمات، والتي تتمثل في الخدمات التالية:
- أ. إعداد العنصر البشري القادر على إحداث التنمية المنشودة بالمجتمع السعودي من خلال إعداد الطلاب كقوى عاملة قادرة على مواجهة التغيرات العلمية والتكنولوجية في مجالات سوق العمل.
- ب. إتاحة الفرصة أمام هيئة التدريس من ذوى الخبرة لتستفيد بهم المؤسسات المختلفة في مجالات الإنتاج والخدمات المختلفة بما يحقق آمال وتطلعات المجتمع السعودي.
- ج. القيام بالبحوث التطبيقية والمؤتمرات التي تسعى إلى دراسة مشكلات المجتمع ومؤسساته؛ بما يسهم في رقي المجتمع وحل مشكلاته.
- د. تقديم الخبرات والاستشارات العلمية والتقنية لمؤسسات المجتمع المحلي والقطاع الخاص من خلال كليات وعمادات الجامعة كل حسب تخصصه.
- هـ. تعليم الكبار من جميع الأعمار (التعليم المستمر) والتدريب المستمر للمهنيين لرفع كفاءتهم وإكسابهم الخبرات اللازمة لأداء المهنة.
- و. نشر العلم والمعرفة بين أبناء المجتمع المحلى من خلال الندوات والمحاضرات والدورات التدريبية المتنوعة؛ لمساعدتهم على حل مشكلاتهم وتطوير مهاراتهم لمواجهة التحديات الآتية والمستقبلية.
- ز. عقد الشراكات مع مختلف مؤسسات المجتمع المحلي لتحقيق أهدافها والاستفادة منها في تحقيق رؤية ورسالة الجامعة.

رابعاً: الخدمات الإلكترونية

- تعمل** الجامعة علي تحقيق مستوي من الخدمات الالكترونية التي تتفق وطبيعة مجالات عمل الجامعة (التعليمية والبحثية وخدمة المجتمع)، الأمر الذي يتطلب توفير العديد من الخدمات، والتي تتمثل في الخدمات التالية:
- أ. الخدمات الطلابية ومنها:
- البوابة الالكترونية.
 - نظام البانر.
 - المكتبة الرقمية.
 - خدمات الواي فاي.
 - خدمات الانترنت.
 - نماذج خاصة بالطلاب، مثل: طلب بطاقة جامعية، طلب سكن، النموذج التعريفي، التوجيه والارشاد.
- ب. خدمات أعضاء هيئة التدريس ومنها:
- البوابة الالكترونية.
 - إنشاء صفحات خاصة بهم او بنتائج ابحاثهم المعملية.
 - نظام إدارة التعلم (البلاك بورد)
 - المكتبة الرقمية.



دليل الجودة Quality Manual

Doc. Ref.	HU-QMS-QM-01
Issue No.	01
Issue Date	01/09/2016
Rev No	00
Page	10 of 31

- خدمات الوايف اي.
- خدمات الانترنت.
- توفير النماذج الالكترونية مثل: طلب الانتقال الداخلي، طلب صيانة الاجهزة، تعريف بالراتب وبدل العمل، طلب التذكرة، وغيرها من الخدمات الالكترونية متوفرة على الموقع الالكتروني للجامعة .

بنود غير قابلة للتطبيق Non Applicable Clauses

تم تطبيق جميع المتطلبات القياسية للمواصفة ISO 9001:2015 بنظام إدارة الجودة في جامعة حائل، ونظراً لطبيعة أنشطة وخدمات الجامعة، فإن هناك بعض البنود غير قابلة للتطبيق كما يلي:

S/N	Clause Number & Title	Justification for non-applicability
01	ISO 9001:2015 8.3 Design and Development of products and services	Hail University doesn't involve in any kind of design & development activities of products & services

4-4 نظام إدارة الجودة وعملياته Quality management system and its processes

قامت جامعة حائل بإنشاء وتطبيق نظام إدارة الجودة وصيانتته وتحسينه باستمرار محتويًا على العمليات اللازمة وتفاعلاتها وفقاً لمتطلبات المواصفة القياسية ISO 9001:2015.

وقد تم تحديد جميع العمليات اللازمة لنظام إدارة الجودة وتطبيقاتها في جميع أنشطة وخدمات الجامعة كما يلي:

- أ. المدخلات المطلوبة والمخرجات المتوقعة للعمليات.
- ب. تسلسل وتتابع تلك العمليات.
- ج. خصائصها ووسائلها والقياسات التي تتضمنها ومؤشرات الأداء الضرورية للتأكد من كفاءة التشغيل والتحكم في العمليات.
- د. الموارد المطلوبة والتأكد من توفرها.
- هـ. إسناد المسؤوليات والصلاحيات للعمليات.
- و. المخاطر والفرص وفقاً للبند 6-1 وتخطيط وتنفيذ الإجراءات المناسبة للتصدي لها.
- ز. طرق الرصد والقياس وتقييم العمليات.
- ح. الفرص المتاحة لتحسين العمليات ونظام إدارة الجودة.



دليل الجودة
Quality Manual

Doc. Ref.	HU-QMS-QM-01
Issue No.	01
Issue Date	01/09/2016
Rev No	00
Page	11 of 31

Chapter 05

القيادة - Leadership



دليل الجودة Quality Manual

Doc. Ref.	HU-QMS-QM-01
Issue No.	01
Issue Date	01/09/2016
Rev No	00
Page	12 of 31

5- القيادة Leadership

1-5 القيادة والالتزام Leadership and commitment

1-1-5 عام General

تلتزم الإدارة العليا لجامعة حائل بالمسؤولية عن فعالية نظام إدارة الجودة وذلك من خلال:
أ. إنشاء سياسة وأهداف الجودة **HU-QMS-POL-01 & HU-QMS-OBJ-01** متوافقة مع سياق الجامعة وتوجهها الاستراتيجي.

ب. ضمان دمج متطلبات نظام إدارة الجودة في العمليات المختلفة بالجامعة.

ج. تشجيع الوعي بمنهجية العمليات والتفكير القائم على المخاطر.

د. ضمان توفير الموارد اللازمة لنظام إدارة الجودة.

هـ. نشر أهمية توافق فعالية نظام الجودة مع متطلبات نظام إدارة الجودة.

و. ضمان أن نظام إدارة الجودة يحقق النتائج المرجوة.

ز. المشاركة والتوجيه والدعم للأفراد للمساهمة في فعالية نظام إدارة الجودة.

ح. تشجيع التحسين المستمر

ط. دعم دور الإدارات الأخرى ذات العلاقة لإبراز قياداتها على مناطق مسؤولياتها.

2-1-5 التركيز على العملاء Customer focus

تلتزم الإدارة العليا لجامعة حائل بوضع عملائها في بؤرة الاهتمام وذلك من خلال التأكد من:

أ. أن متطلبات العملاء المتوافقة مع المتطلبات القانونية والتنظيمية قد تم تحديدها والالتزام بها.

ب. أن المخاطر والفرص التي يمكن أن تؤثر تحديد على مطابقة الخدمات وأن القدرة على تعزيز رضا العملاء قد تم تحديدها والتعامل معها.

ج. الحفاظ على التركيز على استمرار تقديم المنتجات التي تفي بمتطلبات العملاء والمتطلبات القانونية والتنظيمية.

د. المحافظة على التركيز على تعزيز رضا العملاء.

2-5 السياسة Policy

قامت الإدارة العليا بجامعة حائل بإنشاء سياسة الجودة حسب متطلبات المواصفة القياسية ISO 9001:2015 في هذا الصدد.

سياسة الجودة

تسعى جامعة حائل إلى الريادة والتميز في العملية التعليمية والبحثية وخدمة المجتمع للمساهمة في بناء مجتمع واقتصاد المعرفة.

وإيماناً منا بأهمية تقديم خدمات تعليمية متميزة؛ فإن الإدارة العليا لجامعة حائل تلتزم بما يلي:

أ. إنشاء وتطبيق وصيانة نظام إدارة الجودة بناءً على متطلبات المواصفة العالمية ISO 9001:2015.

ب. الامتثال لجميع القوانين واللوائح ذات الصلة.

ج. تحقيق متطلبات المستفيدين وأصحاب المصلحة، وتجاوز توقعاتهم والعمل على رضاهم بتقديم خدمات منافسة ذات جودة عالية.

د. تحديد ومراجعة أهداف الجودة قابلة للقياس ومتابعة تنفيذ تلك الأهداف.



دليل الجودة Quality Manual

Doc. Ref.	HU-QMS-QM-01
Issue No.	01
Issue Date	01/09/2016
Rev No	00
Page	13 of 31

- هـ. توفير الموارد اللازمة وتحديد المسؤوليات والصلاحيات داخل الجامعة.
- و. تأهيل وتطوير كفاءة جميع منسوبي الجامعة من خلال عقد الدورات التدريبية وورش العمل، وتحديد احتياجات التدريب على أساس متطلبات المستفيدين ومستجدات وتقنيات العمل والمتطلبات الخاصة بأصحاب المصلحة كوزارة التعليم.
- ز. تحسين فعالية نظام إدارة الجودة وتقييم الفرص للتحسين المستمر.
- تطبق هذه السياسة والإجراءات والتعليمات المرتبطة بها بشكل كامل على جميع عمليات وخدمات الجامعة، وتم تبليغ هذه السياسة لجميع الموظفين وأعضاء هيئة التدريس والمستفيدين والموردين الخارجيين، وإتاحتها لأصحاب المصلحة على نحو مناسب؛ لذا يجب على جميع موظفي الجامعة الالتزام بتطبيق هذه السياسة وكذلك أي طرف خارجي معين للعمل نيابة عن الجامعة.
- وسيتم مراجعة هذه السياسة وكذلك أهداف الجودة بشكل دوري خلال اجتماعات مراجعة الإدارة لنظام إدارة الجودة؛ لضمان استمرارية ملاءمتها.

3-5 الأدوار التنظيمية والمسؤوليات والسلطات Organizational roles , responsibilities and authorities

حددت الإدارة العليا لجامعة حائل المسؤوليات والصلاحيات ذات العلاقة والتكليف بها ونشرها وفهمها داخل الجامعة.

وتقوم الإدارة العليا للجامعة بالتكليف بالمسؤوليات والصلاحيات من أجل:

أ. ضمان أن نظام إدارة الجودة يتوافق مع المواصفة الدولية ISO 9001:2015.

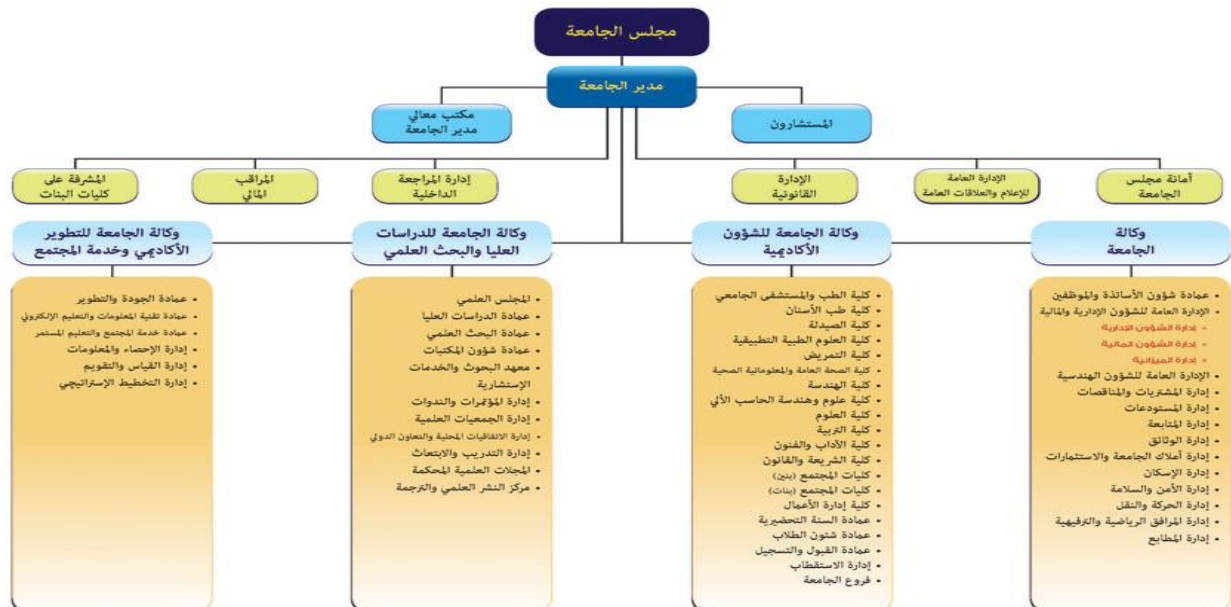
ب. ضمان أن العمليات تعطى المخرجات المطلوبة

ج. نظام التقارير فيما يتعلق بأداء نظام إدارة الجودة وفرص التحسين والحاجة الى تعديلات.

د. ضمان تشجيع التركيز على العميل في جميع أنحاء الجامعة

هـ. ضمان المحافظة على تكامل نظام إدارة الجودة عند تخطيط وتنفيذ بعض التعديلات عليه.

يبين الشكل رقم (1) الهيكل التنظيمي للجامعة ويوضح الإدارات والعلاقات بين إدارات الجامعة.





دليل الجودة
Quality Manual

Doc. Ref.	HU-QMS-QM-01
Issue No.	01
Issue Date	01/09/2016
Rev No	00
Page	14 of 31

Chapter 06

التخطيط - Planning



دليل الجودة Quality Manual

Doc. Ref.	HU-QMS-QM-01
Issue No.	01
Issue Date	01/09/2016
Rev No	00
Page	15 of 31

6-التخطيط

1-6 إجراءات تحديد المخاطر والفرص **Actions to address risks and opportunities**

قامت جامعة حائل بتحديد المخاطر والفرص آخذة في الاعتبار المتطلبات الواردة بالبند 4-1، 4-2، والتخطيط لإجراءات للتعامل مع تلك المخاطر والفرص وذلك لـ:

- إعطاء ضمانات بأن نظام إدارة الجودة يمكنه تحقيق النتائج المرجوة،
- منع أو تقليل الآثار غير مرغوب فيها،
- تحقيق التحسين المستمر.

، للمزيد من المعلومات حول سجل المخاطر والفرص يرجى الاطلاع على الوثيقة رقم **HU-QMS-RSK-01**.

2-6 أهداف الجودة والتخطيط لتحقيقها **Quality objectives and planning to achieve them**

وضعت جامعة حائل أهدافا للجودة على جميع المستويات والعمليات داخل الجامعة وثيقة رقم **HU-QMS-OBJ-01**، آخذة في الاعتبار تطبيق قاعدة SMART، وكذلك تحديد الموارد اللازمة والمسئوليات وتواريخ التنفيذ وكيفية تقييم النتائج، وسيتم مراجعة هذه أهداف الجودة خلال اجتماعات مراجعة الإدارة وتحديثها عند الحاجة.

3-6 التخطيط للتغيير **Planning of changes**

تلتزم الإدارة العليا للجامعة بإجراء أي تعديلات على نظام إدارة الجودة بطريقة مخططة ومنظمة، متخذة في الاعتبار ما يلي:

- الغرض من التغيير واية عواقب محتملة
- تكامل نظام إدارة الجودة
- توافر الموارد
- توزيع أو إعادة توزيع المسئوليات والصلاحيات.



دليل الجودة
Quality Manual

Doc. Ref.	HU-QMS-QM-01
Issue No.	01
Issue Date	01/09/2016
Rev No	00
Page	16 of 31

Chapter 07
الدعم - Support



دليل الجودة Quality Manual

Doc. Ref.	HU-QMS-QM-01
Issue No.	01
Issue Date	01/09/2016
Rev No	00
Page	17 of 31

7. الدعم Support

1-7 الموارد Resources

قامت جامعة حائل بتحديد وتوفير الموارد (الموارد البشرية والبنية التحتية والموارد المالية) اللازمة ل:
أ. إنشاء وتطبيق وصيانة والتحسين المستمر لنظام إدارة الجودة.
ب. تعزيز رضا العملاء من خلال تلبية متطلبات العملاء.

2-7 الكفاءة Competence

قامت جامعة حائل باتخاذ الإجراءات اللازمة ل:
أ. تحديد الكفاءات الضرورية للأفراد الذين يقومون بأعمال تحت سيطرتها وتؤثر على جودة أدائها.
ب. التأكد من أن هؤلاء الأشخاص أكفاء على أساس مناسب من التعليم أو التدريب أو الخبرة.
ج. لاكتساب الكفاءات الضرورية وتقييم فعالية الإجراءات.
للمزيد من المعلومات حول الإجراءات المتبعة داخل جامعة حائل للكفاءة والتوعية والتدريب برجاء الاطلاع على الإجراء رقم HU-QMS-HR-P-08.

3-7 التوعية Awareness

قامت الجامعة باتخاذ كافة الإجراءات اللازمة للتأكد من وعي جميع الموظفين بما يلي:
أ. سياسة الجودة.
ب. أهداف الجودة ذات العلاقة بهم.
ج. مساهمتهم في فعالية نظام إدارة الجودة بما في ذلك فوائد تحسين جودة الأداء.
د. الآثار المترتبة على عدم التطابق مع متطلبات نظام إدارة الجودة.

4-7 الاتصالات Communication

قامت الجامعة بتحديد الاتصالات الداخلية والخارجية ذات الصلة لنظام إدارة الجودة.

5-7 المعلومات الموثقة Documented Information

يحتوي نظام إدارة الجودة لجامعة حائل على:
أ. المعلومات الموثقة المطلوبة في المواصفة القياسية ISO 9001:2015.
ب. المعلومات الموثقة التي حددها الجامعة وهي ضرورية لفعالية نظام إدارة الجودة.
يتم ضبط المعلومات الموثقة المطلوبة من قبل نظام إدارة الجودة وفقاً لإجراء ضبط المعلومات الموثقة رقم HU-QMS-QD-P-01 بما في ذلك:
أ. اعتماد المعلومات الموثقة قبل إصدارها.
ب. المراجعة والتحديث حسب الضرورة وإعادة اعتماد الوثائق.
ج. ضمان أن يتم تحديد التغييرات ووضع النسخة الحالية من المعلومات الموثقة.
د. ضمان توفر الإصدارات ذات الصلة من المعلومات الموثقة المعمول في نقاط الاستخدام.
هـ. التأكد من أن المعلومات الموثقة لا تزال مقروءة ويسهل تحديدها.
و. ضمان تحديد الوثائق الأصلية الخارجية وإدارة عملية توزيعها باستخدام المعلومات الموثقة لجامعة حائل.
ز. منع استخدام المعلومات الموثقة الملغاة، وتطبيق تحديد مناسب لهم في حالة الاحتفاظ بها لأي غرض كان.



دليل الجودة
Quality Manual

Doc. Ref.	HU-QMS-QM-01
Issue No.	01
Issue Date	01/09/2016
Rev No	00
Page	18 of 31

Chapter 08
التشغيل Operation



دليل الجودة Quality Manual

Doc. Ref.	HU-QMS-QM-01
Issue No.	01
Issue Date	01/09/2016
Rev No	00
Page	19 of 31

8- التشغيل

8-1 تخطيط وضبط التشغيل Operational planning and control

قامت جامعة حائل بتخطيط وتنفيذ وضبط العمليات الضرورية للتوافق مع متطلبات تقديم الخدمات التعليمية وكذلك تنفيذ الإجراءات المحددة بالبند 6 من هذا الدليل، وذلك من خلال:

- أ. تحديد المتطلبات للخدمات والمنتجات
- ب. وضع معايير للعمليات وقبول الخدمات
- ج. تحديد الموارد اللازمة لتحقيق التوافق مع متطلبات الخدمات
- د. تنفيذ مراقبة العمليات طبقاً للمعايير المحددة
- هـ. الاحتفاظ بمعلومات موثقة للتأكد من ان العمليات نفذت كما خطط لها وإثبات مطابقة المنتجات والخدمات للمتطلبات.

8-2 متطلبات الخدمات Requirements for services

8-2-1 التواصل مع العملاء Customer communication

قامت جامعة حائل بوضع عملية للتواصل مع العملاء فيما يتعلق بـ:

- أ. المعلومات ذات العلاقة بالخدمات.
- ب. الاستفسارات أو التعاقدات أو التعامل مع الطلبات وما يشمل أي تغييرات.
- ج. الحصول على آراء العملاء وانطباعاتهم بما في ذلك شكاوى العملاء
- د. التعامل مع أو معالجة ممتلكات العميل إذا كان لذلك علاقة.
- هـ. المتطلبات المحددة لإجراءات الطوارئ عند الحاجة.

8-2-2 تحديد المتطلبات للخدمات Determining the requirements for services

قامت جامعة حائل بتحديد المتطلبات ذات العلاقة بالخدمات المقدمة للعملاء وذلك من خلال:

- أ. تحديد المتطلبات القانونية والتنظيمية ذات العلاقة.
- ب. متطلبات جامعة حائل والتي تعتبرها ضرورية.
- ج. القدرة على الوفاء بمتطلبات الخدمات المحددة والتي تم طلبها.

8-2-3 مراجعة متطلبات الخدمات Review of the requirements for services

تقوم جامعة حائل بمراجعة متطلبات الخدمات قبل الالتزام بتقديمها للعملاء، وذلك من خلال مراجعة:

- أ. المتطلبات المحددة بواسطة العملاء بما في ذلك متطلبات أنشطة تقديم الخدمة وما بعد تقديم الخدمة.
- ب. المتطلبات التي لم يذكرها العميل ولكنها ضرورية للاستخدام المقصود
- ج. المتطلبات المحددة من قبل جامعة حائل
- د. المتطلبات القانونية والتنظيمية ذات العلاقة بالخدمات
- هـ. متطلبات العقد التي تختلف عن الاتفاق السابق.
- و. يتم الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة التي تصف نتائج المراجعة شاملة أية تغييرات جديدة على متطلبات الخدمات.



دليل الجودة Quality Manual

Doc. Ref.	HU-QMS-QM-01
Issue No.	01
Issue Date	01/09/2016
Rev No	00
Page	20 of 31

4-2-8 التغييرات في متطلبات الخدمات Changes to requirements for services

عند حدوث اي تغييرات على متطلبات الخدمات تقوم جامعة حائل بالتأكد أن المعلومات الموثقة ذات العلاقة قد تم تعديلها وأن العاملين المعنيين على علم بتلك التغييرات.

3-8 تصميم وتطوير المنتجات والخدمات Design and development of products and services

هذا البند غير قابل للتطبيق بجامعة حائل نظرا لطبيعة الخدمات المقدمة.

4-8 السيطرة على عمليات توفير خارجيا والمنتجات والخدمات Control of externally provided processes, products and services

1-4-8 عام General

تتأكد جامعة حائل بأن العمليات والمنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية مطابقة للمتطلبات المحددة بوضع الضوابط اللازمة عندما:

- أ. تكون المنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية مدمجة في منتجات وخدمات الجامعة.
- ب. تكون المنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية مقدمة مباشرة للعميل باسم الجامعة.
- ج. تكون هناك عملية أو جزء من عملية يتم بواسطة جهات خارجية بقرار من الجامعة بتوفير هذا الجزء عن طريق طرف خارجي. تقوم الجامعة بإنشاء وتطبيق معايير للتقييم والاختبار ورصد الأداء وإعادة التقييم لمقدمي الخدمات الخارجية على أساس قدرتهم على توفير عمليات او منتجات أو خدمات بناء على متطلبات محددة.

2-4-8 نوع ومدى ضبط التوريد الخارجي Type and Extent of Control

في إطار تحديد نوع ومدى الضوابط الواجب تطبيقها على التوريد الخارجي للعمليات والمنتجات والخدمات، تأخذ الجامعة في الاعتبار ما يلي:

- أ. التأثيرات المحتملة للتوريد الخارجي للعمليات والمنتجات والخدمات على قدرة الجامعة على التوافق باستمرار مع متطلبات العملاء والمتطلبات القانونية والتنظيمية المنطبقة عليها.
 - ب. فعالية الضوابط التي يطبقها المورد الخارجي.
- تقوم جامعة حائل بتنفيذ أنشطة التحقق أو اية أنشطة أخرى ضرورية لضمان أن العمليات والمنتجات والخدمات الموردة خارجيا ليس لها تأثير سلبي على قدرة الجامعة استمرار تقديم منتجات وخدمات مطابقة لعملائها.

3-4-8 معلومات الموردين الخارجيين Information for external providers

تقوم الجامعة بإبلاغ الموردين الخارجيين بالمتطلبات المنطبقة التالية:

- أ. العمليات والمنتجات والخدمات المطلوب توريدها أو تنفيذها باسم الجامعة.
 - ب. طرق أو عمليات أو أدوات الاعتماد والإفراج عن المنتجات والخدمات.
 - ج. كفاءة العاملين بما في ذلك مؤهلاتهم.
 - د. التفاعل مع نظام إدارة الجودة بالجامعة.
 - هـ. أساليب ضبط ومراقبة أداء الموردين الخارجيين التي تطبقها الجامعة.
 - و. أنشطة التحقق التي تقوم بها الجامعة أو عملائها على مواقع المورد الخارجي.
- للمزيد من المعلومات حول عملية الشراء وتقييم الموردين الخارجيين يرجى الاطلاع على الإجراء الموثق رقم HU-QMS-CPD-P-09.



دليل الجودة Quality Manual

Doc. Ref.	HU-QMS-QM-01
Issue No.	01
Issue Date	01/09/2016
Rev No	00
Page	21 of 31

5-8 تقديم الخدمات Service provision

1-5-8 ضبط تقديم الخدمات Control of service provision

تطبق جامعة حائل شروط رقابية على تقديم الخدمات، وتشمل تلك الشروط ما يلي:

- أ. توافر المعلومات الموثقة التي تحدد خصائص الخدمات.
- ب. توافر معلومات موثقة تحدد الأنشطة التي يتعين القيام بها والنتائج التي يمكن تحقيقها.
- ج. أنشطة الرصد والقياس في المراحل المناسبة للتحقق من الوفاء بالمعايير الخاصة بمراقبة العمليات ومخرجاتها ومعايير القبول للخدمات والمنتجات.
- د. استخدام وضبط البنية التحتية المناسبة وبيئة العمل للعمليات.
- هـ. توفر واستخدام طرق مناسبة لرصد وقياس الموارد.
- و. كفاءة العاملين مشتملة على أي مؤهلات مطلوبة.
- ز. التحقق وإعادة التحقق دورياً للقدرة على تحقيق النتائج المخططة لأي عملية إنتاج أو تقديم خدمات لا يمكن التحقق من نتائجها بالصد أو القياس المتلاحقة.
- ح. تنفيذ إجراءات لمنع الخطأ البشري.
- ط. تنفيذ أنشطة الإفراج عن المنتجات والخدمات والتسليم وما بعد التسليم.

2-5-8 التمييز والتتبع Identification and traceability

تقوم جامعة حائل باستخدام الوسائل المناسبة لتعريف وتمييز مخرجات العمليات اخذة في الاعتبار متطلبات الرصد والقياس في جميع مراحل تقديم الخدمة، حينما يكون التتبع من المتطلبات تقوم الجامعة بضبط وتمييز متفرد لمخرجات العملية وتحفظ بالمعلومات الموثقة الضرورية للمحافظة على التتبع.

3-5-8 على ممتلكات العملاء أو الموردين الخارجيين Property belonging to customers or external providers

تعتنى جامعة تطوير بممتلكات العملاء والموردين الخارجيين كحقوق الملكية الفكرية طالما أنها تحت سيطرتها أو تقوم باستخدامها. يجب على الجامعة أن تعرف وتتحقق من وتحمي وتحافظ على ممتلكات العملاء والموردين الخارجيين التي تم توريدها للاستخدام أو دمجها في المنتجات أو الخدمات، وفي حالة استخدام ممتلكات العملاء أو الموردين بشكل خاطئ أو فقدت أو تلفت أو في أي وضع وجدت غير صالحة للاستخدام تقوم الجامعة بتقديم تقرير بذلك للعميل أو المورد الخارجي.

4-5-8 الحفظ Preservation

تحافظ الجامعة على مخرجات العمليات أثناء توفير الخدمات بالقدر اللازم للحفاظ على التوافق مع المتطلبات.

5-5-8 أنشطة ما بعد التوريد Post-delivery activities

تلي جامعة حائل متطلبات أنشطة ما بعد التوريد ذات العلاقة بالمنتجات والخدمات، وتأخذ في الاعتبار ما يلي:

- المتطلبات القانونية والتنظيمية.
- النتائج غير المرغوب فيها المحتملة المرتبطة بالخدمات.
- طبيعة الخدمات واستخدامها وعمرها.
- متطلبات العملاء.



دليل الجودة Quality Manual

Doc. Ref.	HU-QMS-QM-01
Issue No.	01
Issue Date	01/09/2016
Rev No	00
Page	22 of 31

▪ التغذية المرتدة العملاء.

6-5-8 التحكم في التغييرات Control of changes

تقوم جامعة حائل بمراجعة وضبط التعديلات الغير مخطط لها والضرورية لتقديم الخدمة بالقدر اللازم للتأكد من استمرار التوافق مع المتطلبات المحددة. وتحفظ الجامعة بالمعلومات الموثقة التي تصف نتائج مراجعة التعديلات والعاملين الذين لهم صلاحية التعديل واية إجراءات ضرورية أخرى.

6-8 الإفراج عن الخدمات Release of services

تنفذ الجامعة ترتيبات مخططة في مراحل مناسبة للتحقق من استيفاء متطلبات الخدمة، ولا يتم الإفراج عن الخدمات إلا يتم بعد اكتمال الترتيبات المخططة للتحقق من مطابقتها بشكل مرضى. ويتم حفظ المعلومات الموثقة كدليل المطابقة مع معايير القبول وكذلك تتبع الأشخاص المسؤولين عن الإفراج عن المنتجات والخدمات الى العملاء.

7-8 ضبط عدم تطابق المخرجات Control of nonconforming outputs

تتأكد جامعة حائل من أن مخرجات العمليات والمنتجات والخدمات غير المطابقة للمتطلبات قد تم تعريفها وتمييزها وضبطها لمنع الاستخدام غير المقصود لها أو توريدها. وتتخذ الجامعة الإجراءات التصحيحية المناسبة مع عدم تطابق العمليات والمنتجات والخدمات وذلك من خلال:

أ. التصحيح

ب. افرز أو العزل أو الاسترجاع أو تعليق توريد المنتجات والخدمات

ج. إبلاغ العميل

د. الحصول على صلاحيات للاستخدام كما هو



دليل الجودة
Quality Manual

Doc. Ref.	HU-QMS-QM-01
Issue No.	01
Issue Date	01/09/2016
Rev No	00
Page	23 of 31

Chapter 09
تقييم الأداء - Performance Evaluation



دليل الجودة Quality Manual

Doc. Ref.	HU-QMS-QM-01
Issue No.	01
Issue Date	01/09/2016
Rev No	00
Page	24 of 31

9. تقييم الأداء Performance evaluation

1.9 الرصد والقياس والتحليل والتقييم Monitoring, measurement, analysis and evaluation

1-1-1 عام General

تتم مراقبة كافة العمليات والخدمات التي تقدمها جامعة حائل بشكل مستمر وقياسها وتحليلها لإثبات مطابقتها وفقاً للمتطلبات نظام إدارة الجودة وتحسين العمليات والخدمات بشكل مستمر باستخدام الأدوات الإحصائية المناسبة.

م	نوع التحليل	مدة التحليل
01	استبيانات رضا العملاء	مرة سنوياً
02	المراجعة الداخلية	مرة سنوياً
03	أهداف الجودة	مرة سنوياً

2-1-1 رضا العملاء Customer satisfaction

باعتبار رضا العملاء أحد مقاييس الأداء لنظام إدارة الجودة، تقوم جامعة حائل بجمع المعلومات المتعلقة بالعملاء حول مستويات رضاهم لخدمات ومنتجات الجامعة كمؤشر لتحسين نظام إدارة الجودة.

يجرى عادة من خلال المعلومات ذات الصلة بما يلي: -

أ. الالتزام بتقديم الخدمات في الوقت المناسب، كما هو مطلوب من قبل العميل

ب. تقييم الأداء من قبل العملاء، على أساس جودة الخدمات المقدمة

ج. تنفيذ أي تغييرات كما هو مطلوب من قبل العميل

يتم استقبال التغذية الراجعة Feedback من العملاء من خلال البريد أو البريد الإلكتروني أو الاتصال. يعتبر طرح التغذية الراجعة للعملاء لاجتماع الإدارة هي مسئولية مدير الجودة وفقاً لإجراء قياس رضا العملاء رقم HU-QMS-QD-P-00.

3-1-1 التحليل والتقييم Analysis and evaluation

تقوم جامعة حائل بتحليل وتقييم البيانات والمعلومات المناسبة الناتجة عن الرصد والقياس وغيرها من المصادر، وتستخدم نتائج

التحليل لتقييم ما يلي:

أ. مطابقة الخدمات.

ب. نسبة رضا العملاء.

ج. أداء وفعالية نظام إدارة الجودة.

د. إذا تم تنفيذ التخطيط على نحو فعال.

هـ. فعالية الإجراءات المتخذة لمعالجة المخاطر والفرص.

و. أداء الموردين الخارجيين.

ز. الحاجة إلى إدخال تحسينات على نظام إدارة الجودة.

2.9 المراجعة الداخلية Internal audit

تقوم جامعة حائل بالمراجعات الداخلية لنظام إدارة الجودة على فترات مخططة، بحيث لا تقل عن مرة واحدة في السنة للتأكد من مطابقة وفعالية نظام إدارة الجودة تبعاً لإجراء المراجعات الداخلية رقم HU-QMS-QD-P-02، وذلك لتحديد عما إذا كان نظام إدارة الجودة:



دليل الجودة Quality Manual

Doc. Ref.	HU-QMS-QM-01
Issue No.	01
Issue Date	01/09/2016
Rev No	00
Page	25 of 31

أ. متطابق مع:

▪ متطلبات الجامعة لنظام إدارة الجودة

▪ متطلبات المواصفة العالمية ISO 9001:2015.

ب. مطبق بفعالية ومحافظ عليه.

أن عملية المراجعة الداخلية في الجامعة تعتمد على حالة وأهمية النشاط / العملية الذي يتم التدقيق عليه ونتائج المراجعة السابقة. يعتبر مدير إدارة الجودة / مسئول الجودة هو المسئول عن إعداد برنامج وخطة المراجعة، وغيرها من التفاصيل. ويجب التأكد من أن مراجعي الجودة الداخليين مستقلين عن الأنشطة المخطط مراجعتها من قبلهم، يقوم مراجعي الجودة الداخليين بالتأكد من تطبيق نظام إدارة الجودة الموثق والتقييم الموضوعي للإجراءات وممارسات العمل والموارد ودقة العمل والسجلات وما إلى ذلك. يتم الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة كدليل على تنفيذ المراجعات الداخلية وكذلك نتائج المراجعة.

3.9 مراجعة الإدارة Management review

1-3-9 General

سيتم عقد اجتماع مراجعة الإدارة مرة واحدة على الأقل سنوياً بحضور الرئيس التنفيذي للجامعة، وعادة يجري اجتماع مراجعة الإدارة لضمان كفاية وملاءمة وفعالية نظام الجودة على فترات منتظمة.

يتكون اجتماع مراجعة الإدارة من أعضاء الفريق التالية:

(1) معالي مدير الجامعة

(2) السادة وكلاء الجامعة

(3) رؤساء الأقسام / مديري الإدارات

(4) أي أفراد آخرين تم ترشيحه من قبل الرئيس التنفيذي

2-3-9 مدخلات المراجعة Management review inputs

سيتم مناقشة العناصر التالية في اجتماعات مراجعة الإدارة بناءً على البند رقم 9.3.2 بالمواصفة القياسية ISO 9001:2015:

أ) حالة إجراءات المتخذة أثناء مراجعات الإدارة السابقة.

ب) التغييرات في العوامل / المؤثرات الخارجية والداخلية ذات الصلة لنظام إدارة الجودة.

ج) معلومات عن أداء وفعالية نظام إدارة الجودة، بما في ذلك:

(1) رضا العملاء والتغذية الراجعة من الأطراف المهتمة ذات الصلة.

(2) إلى أي مدى تم تحقيق أهداف الجودة.

(3) أداء العملية ومطابقة المنتجات والخدمات.

(4) عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية.

(5) رصد وقياس النتائج.

(6) نتائج المراجعات.

(7) وأداء مقدمي الخدمة الخارجيين.

د) كفاية الموارد.

هـ) فعالية الإجراءات المتخذة لمعالجة المخاطر والفرص.



دليل الجودة
Quality Manual

Doc. Ref.	HU-QMS-QM-01
Issue No.	01
Issue Date	01/09/2016
Rev No	00
Page	26 of 31

و) فرص التحسين.

3-3-9-3-3-9 Management review outputs مخرجات المراجعة

يجب على اجتماع الإدارة مناقشة جميع نقاط جدول الأعمال خلال الاجتماع وتسجيلها في محضر الاجتماع نموذج رقم: HU-

QMS-MRM-02، وتتكون مخرجات المراجعة في النقاط التالية:

أ) فرص للتحسين.

ب) أي حاجة لإجراء تغييرات في نظام إدارة الجودة؛

ج) الاحتياجات من الموارد.



دليل الجودة
Quality Manual

Doc. Ref.	HU-QMS-QM-01
Issue No.	01
Issue Date	01/09/2016
Rev No	00
Page	27 of 31

Chapter 10 التحسين - Improvement



دليل الجودة Quality Manual

Doc. Ref.	HU-QMS-QM-01
Issue No.	01
Issue Date	01/09/2016
Rev No	00
Page	28 of 31

10- التحسين Improvement

1.10 عام General

تقوم جامعة حائل بتحديد واختيار فرص التحسين وتنفيذ أي إجراءات ضرورية لتلبية متطلبات العملاء وزيادة رضا العملاء. ويشتمل هذا:

- أ. تحسين الخدمات التعليمية لتلبية المتطلبات، وكذلك لتلبية الاحتياجات والتوقعات المستقبلية.
- ب. تصحيح، ومنع أو تقليل آثار غير مرغوب فيها.
- ج. تحسين أداء وفعالية نظام إدارة الجودة.

2.10 حالات عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية Nonconformity and corrective action

عند حدوث حالة عدم مطابقة، بما في ذلك الشكاوى الواردة من العملاء، تقوم جامعة حائل بما يلي:

أ) التفاعل مع حالة عدم المطابقة بقدر الإمكان، وذلك من خلال:

- اتخاذ الإجراءات اللازمة لمراقبتها وتصحيحها.
- التعامل مع تبعاته

ب) تقييم الحاجة إلى اتخاذ إجراءات للحد من الأسباب الجذرية لحالة عدم المطابقة، وذلك لضمان عدم تكرارها مرة أخرى، وذلك من خلال:

- مراجعة وتحليل حالة عدم المطابقة.
- تحديد أسباب حالة عدم المطابقة.
- تحديد إذا كانت هناك حالات عدم مطابقة مماثلة، أو من المحتمل حدوثها لاحقاً.

ج) تنفيذ أي إجراء مطلوب.

د) مراجعة فعالية الإجراءات التصحيحية المتخذة.

هـ) تحديث المخاطر والفرص التي تم تحديدها أثناء مرحلة التخطيط، إذا لزم الأمر.

و) إجراء تغييرات على نظام إدارة الجودة، إذا لزم الأمر.

وقد أعدت جامعة حائل إجراءً للتحكم في حالات عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية رقم **HU-QMS-QD-P-03** لتوثيق وتحليل حالات عدم المطابقة ومعرفة الأسباب الجذرية لاتخاذ الإجراء التصحيحي المناسب.

3.10 التحسين المستمر Continual improvement

تقوم جامعة حائل بشكل مستمر على تحسين مدى ملاءمة وكفاية وفعالية نظام إدارة الجودة، وذلك من خلال الأخذ في الاعتبار نتائج التحليل والتقييم ومخرجات مراجعة الإدارة، لتحديد ما إذا كانت هناك احتياجات أو الفرص التحسين.



دليل الجودة
Quality Manual

Doc. Ref.	HU-QMS-QM-01
Issue No.	01
Issue Date	01/09/2016
Rev No	00
Page	29 of 31

المرفقات
Appendices



دليل الجودة
Quality Manual

Doc. Ref.	HU-QMS-QM-01
Issue No.	01
Issue Date	01/09/2016
Rev No	00
Page	31 of 31

مرفق رقم (02)

قائمة الإجراءات الموثقة
List of Documented Procedures

الإدارة Department	رقم الإجراء Procedure No.	أسم الإجراء procedure name	م
			01
			02
			03
			04
			05
			06
			07
			08
			09
			10