

استثمار عمادة القبول والتسجيل لمشروع الهندرة في تحسين إجراءات العمل

مقدمة :

يعد مفهوم إدارة الجودة الشاملة من أحدث المفاهيم الإدارية التي تقوم على مجموعة من المبادئ والأفكار التي يمكن لأي إدارة أن تتبناها من أجل تحقيق أفضل أداء ممكن . وتعد هندرة العمليات والإجراءات من أحد أهم مجالات الجودة لانعكاساتها الإيجابية على مقدم الخدمة و المستفيدين منها.

لذا قامت عمادة القبول والتسجيل في الجامعة بالتعاون مع إدارة الجودة الإدارية بدراسة جميع العمليات الخاصة بالخدمات المقدمة للطلبة (تحويل، تأجيل، تسجيل ساعات مكتبية،) وعمل دليل لها، ثم تلا ذلك إعادة هندرة سبعة عشر إجراءً بما يتوافق مع مصلحة المستفيدين وتم كذلك عمل دليل لهذه الإجراءات بعد الهندرة وقد تم تحويلها إلى إدارة تكنولوجيا المعلومات لإعادة برمجتها، حيث وفر ذلك على الطلبة الكثير من الوقت الجهد و انخفض زمن ووقت العملية من ساعات وأيام إلى دقائق وأقل، وكمثال على هذا التطور سنستعرض في هذه الدراسة تسجيل الساعات المكتبية.

ويسجل هنا إدارة الجامعة متمثلة برئيسها ونوابه ومجلس الجامعة، ونخص بالذكر مساعد نائب الرئيس للشؤون الأكاديمية دعم هذا المشروع وإجراء تعديلات على النظام الأكاديمي.

هدف ورقة العمل المقدمة:

تهدف الدراسة لإطلاع الباحثين والدارسين على مدى حرص إدارة الجامعة الإسلامية على تطبيق أنظمة الجودة عموماً، ولا سيما الهندرة لما يحقق من فائدة جلية للمستفيدين من الخدمة.

أهداف الهندرة:

1. تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين وزيادة مستوى الرضا لديهم .
2. توفير الجهد والوقت والمال المخصص لتنفيذ العمليات في الأقسام الإدارية .
3. تكوين وبناء دليل إجراءات وعمليات لكل وحدة وقسم إداري .
4. تعزيز ثقافة الجودة الإدارية الشاملة في مختلف الأقسام والوحدات الإدارية .
5. تعديل وتحسين بعض بنود النظام الإداري في الجامعة .
6. تعديل وتحسين الهياكل التنظيمية والوصف الوظيفي للوحدات الإدارية .
7. تطوير قدرات العاملين في مجال الجودة الإدارية وتبسيط الإجراءات على مهارات التقييم الذاتي وأمور ذات علاقة .
8. المساهمة في تطوير وتأهيل كوادر إدارية عاملة في وحدات الجودة في مؤسسات التعليم العالي الفلسطينية .

الخطوات العملية التي قامت بها العمادة :

- ١ تكوين فريق العمل المشترك مع إدارة الجودة الإدارية .
- ٢ حصر العمليات والإجراءات التي تخص المستفيدين (الطلبة).
- ٣ دراسة الإجراءات مع مقدمي الخدمة والمستفيدين .
- ٤ توثيق الإجراءات حسب النظام المعمول به قبل الهندرة .
- ٥ دراسة الإجراءات القائمة من قبل فريق العمل وإدارة العمادة وعمل التحسينات .
- ٦ عمل دليل بالإجراءات بعد الهندرة .
- ٧ عرض الدليل على الشئون الأكاديمية وأخذ الموافقة ولاسيما فيما احتاج إلى تعديلات في النظام الأكاديمي .
- ٨ +الاعتماد النهائي للتعديلات من قبل العمادة وإدارة الجودة .
- ٩ تحويل الدليل إلى إدارة تكنولوجيا المعلومات للتنفيذ .
- ١٠ - وضع الإجراءات الجديدة للاختبار من قبل موظفي العمادة وعينة من المستفيدين .
- ١١ - البدء بالعمل حسب الإجراءات الجديدة بعد الهندرة .

مقارنة بين إجراءات القبول والتسجيل قبل وبعد الهندرة :

وللتوضيح فقد قام الباحث بعمل جدول يوضح الفارق بين الإجراءات قبل وبعد الهندرة مبيناً فقط الفائدة في عدد العمليات وزمن التنفيذ ولم يتطرق إلى باقي الأمور من حيث إتاحة جميع الإجراءات من خلال صفحة الطالب (Portal) ومدى التحسين الذي طرأ على الشكل وسهولة التعامل والضوابط لضمان دقة التنفيذ .

وإليك الجدول التالي يوضح ما سبق ذكره:

رقم الإجراء	اسم الإجراء	عدد العمليات		زمن التنفيذ بالدقيقة	
		قبل	بعد	قبل	بعد
56/01	قبول طلبة جدد/ثانوية عامة	9	5	29	29
56/02	طلب التحاق على شهادة بكالوريوس - دبلوم	11	7	52	52
56/03	استكمال وثائق القبول	9	7	57	57
56/04	إعداد الجدول الدراسي	8	8	95	95
56/05	تسجيل - سحب - إضافة المواد (الفصل الدراسي)	11	11	33	33
56/06	تسجيل ساعات مكتبية	12	7	45	15
56/07	استخراج البطاقة الجامعية	9	6	46	16
56/08	استخراج بطاقة بدل فاقد	11	5	54	20
56/09	استخراج وثائق معتمدة	7	4	30	10
56/10	تأجيل الدراسة	6	4	20	20
56/11	إعادة القيد	18	8	65	25
56/12	التحويل من كلية لأخرى	11	5	40	20
56/13	الانسحاب من الدراسة	15	5	93	63
56/14	تنفيذ قرارات مجلس الجامعة	5	2	70	20
56/15	تخريج الطلبة	31	22	212	117

حالة عملية :

ولأن المقام لا يتسع لدراسة جميع الإجراءات المذكورة في الجدول في اختار الباحث تقديم الساعات المكتبية كمثل يوضح مدى الفائدة من تطبيق الهندرة على إجراءات عمادة القبول والتسجيل.

المثال كما ورد في دليل العمليات بعد الهندرة :

اسم الدائرة: القبول والتسجيل	الجامعة الإسلامية - غزة	
رقم العملية: 56/06	اسم العملية: تسجيل ساعات مكتبية	
مخرج العملية: تسجيل ساعات مكتبية	مدخل العملية: تقديم طلب	
عدد الصفحات:	تاريخ الإصدار:	رقم الإصدار: (1)
الرتبة/	تمت المراجعة والاعتماد من قبل : الاسم/	
التوقيع/	تمت الإصدار من قبل ممثل الإدارة العامة للجودة: الاسم/	
التوقيع/	تمت الإصدار من قبل ممثل الإدارة العامة للجودة: الاسم/	

١. الغاية:

أن يقوم الطالب بتسجيل ساعات مكتبية حسب النظام.

٢. مجال التطبيق:

يستطيع أي طالب في فصل التخرج التسجيل لمساقين كساعات مكتبية وفقاً للشروط المنصوص عليها في النظام.

٣. المسئوليات:

3.1 الطالب: تقديم طلب تسجيل ساعات مكتبية عبر حسابه من خلال صفحة الجامعة.

3.2 اللجنة الثلاثية: إعتداد أو رفض طلب تسجيل ساعات مكتبية للحالات الإستثنائية.

٤. طريقة العمل :

4.1. المرجعية النظامية:

مادة (17) أحكام عامة:

٢. يسمح للطالب بالتسجيل في مساقين ساعات مكتبية إذا لم يكونا مطروحين بالشروط التالية:

- أ- أن يتوقف تخرجه في ذلك الفصل على النجاح فيهما.
- ب أن يكون قد درسهما ورسب فيهما أو تغيب بعذر عن الامتحان النهائي في الفصل الذي يسبق فصل التخرج.
- ج ألا يتجاوز عبء الطالب الدراسي الحد المسموح له به (مادة 4).
- د -يتولى مجلس القسم تعيين مدرس للمساق وتجرى الامتحانات في نهاية الفصل الدراسي.

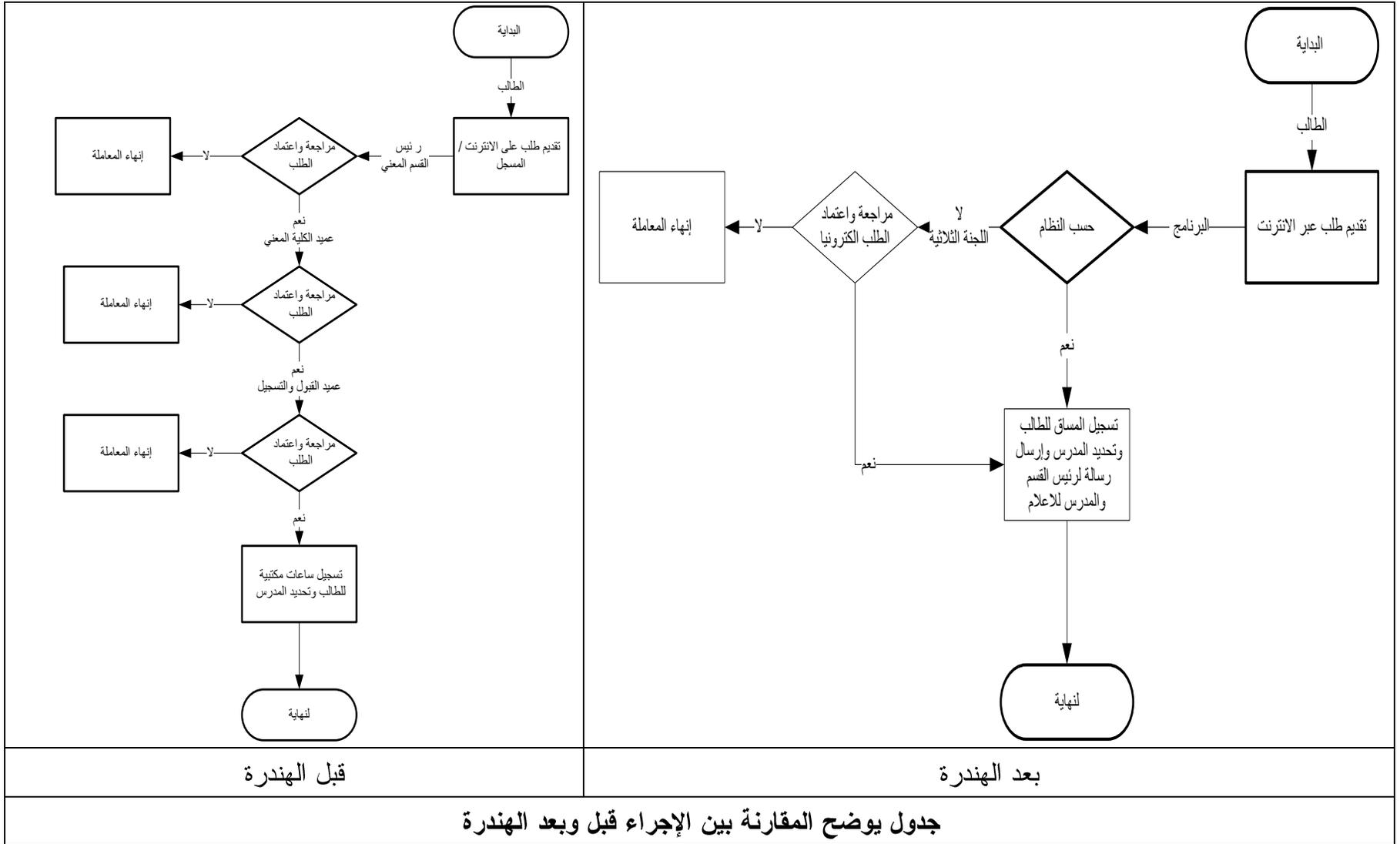
الضوابط :

- يجب أن يقوم الطالب بعمل جميع الإجراءات المتعلقة بتسجيل الساعات المكتبية
مثل :
- تسجيل جميع المساقات المطروحة.
 - عمل المعادلات للمساقات خارج الخطة إن وجد.
 - رصد درجات الغير مكتمل ومشاريع التخريج والتدريب الميداني .
 - ينتهي تقديم طلبات الساعات المكتبية مع بدء امتحانات نصف الفصل .

4.2. إجراءات العمل:

الوقت (د)	عدد الخطوات	ترميز الخطوة		ملخص العملية	
		●	◀	العملية	المدخل
5	1	●	نشاط	تسجيل ساعات مكتبية	العملية
--	1	◀	نقل	تقديم طلب	المدخل
10	3	■	فحص	تسجيل ساعات مكتبية	المُخرج
		◐	تأخير		
--	2	▼	أرشف	عمادة القبول والتسجيل الكلية/القسم المعني	الجهات المعنية
15	إجمالي الوقت المستغرق:				

الوقت (د)	▼	◐	■	◀	●	المسئولية	وصف خطوات العملية	م
5					*	الطالب	تقديم طلب تسجيل ساعات مكتبية عبر الانترنت	١.
--			*			الالكترونيا	يتم فحص الطالب الكترونيا حسب النظام	٢.
--	*					الالكترونيا	إذا كان الطالب حسب النظام يتم تسجيل ساعات مكتبية للطالب وإشعار رئيس القسم والمدرس	٣.
--				*		الالكترونيا	إذا كان الطالب مخالفاً للنظام يتم تحويل الطالب الكترونيا إلى عضو اللجنة الثلاثية	٤.
10			*			اللجنة الثلاثية	يتم فحص الطالب وإمكانية تسجيل الساعات المكتبية للطالب حسب العذر	٥.
--			*			اللجنة الثلاثية	إذا لم يتم اعتماد الطلب يتم إنهاء المعاملة	٦.
--	*					اللجنة الثلاثية	إذا تم اعتماد الطلب يتم تسجيل ساعات مكتبية للطالب الكترونيا وإشعار رئيس القسم والمدرس	٧.



طلب تحويل طلب تأجيل الدراسة طلب ساعات مكتبية طلب تأجيل دراسة مع الاحتفاظ بالرسوم

اضغط هنا

الكلية المطلوب التحويل لها

التخصص المطلوب التحويل له

موافق

الرئيسية القبول والتسجيل شؤون الطلبة المكتبة الصورة الشخصية تغيير كلمة المرور خروج

خدمة الرسائل القصيرة

اضغط هنا

معرفة قبول / رفض طلب التحويل
معرفة قبول / رفض طلب ساعات مكتبية
معرفة قبول / رفض طلب تأجيل الدراسة مع الاحتفاظ بالرسوم

طلب تحويل طلب تأجيل الدراسة طلب ساعات مكتبية طلب تأجيل دراسة مع الاحتفاظ بالرسوم

SUBJECT_A_NAME	SUBJECT_NO	SUB_NO
جبر حديث (1)	MATH 3315	6640
تحليل حقيقي(1)	MATH 4309	6644

اعتماد

تم اعتماد الطلب

تم اعتماد الطلب بنجاح

طلب تحويل طلب تأجيل الدراسة طلب ساعات مكتبية طلب تأجيل دراسة مع الاحتفاظ بالرسوم

SUBJECT_A_NAME	SUBJECT_NO	SUB_NO
جبر حديث (1)	MATH 3315	6640
تحليل حقيقي(1)	MATH 4309	6644

اعتماد

اضغط