

مشروع تطبيقي لأخصائي الجودة

تقديم

دكتور / محمد السيد أبو الفتوح علي
أستاذ مشارك الإدارة والسياسات العامة
عضو هيئة التدريس
معهد الإدارة العامة - المركز الرئيسي



- يهدف هذا الدليل إلى صنع أرضية مشتركة وإطار شامل يوضح **الحد الأدنى المطلوب من المشاركين** في مشروع التخرج ضمن برنامج أخصائي الجودة في القطاع غير الربحي.
- يقدم هذا الدليل التوضيحي:
المعايير والضوابط، والهيكلية، وبعض النماذج المقترحة.
- يعد تقديم مشروع التخرج، واجتياز المناقشة شرطاً للحصول على الشهادة الخاصة بالبرنامج.

هو (بحث تطبيقي) لإحدى المؤسسات غير الربحية.

يقوم المشارك بتنفيذه من خلال توظيف ما تمت دراسته من مقررات وما تعلمه من معارف وممارسات، في قالب علمي تطبيقي يعكس شخصية المشارك واستيعابه وقدرته على النقد والتكيف والممارسة.

ما هو ؟

توسيع مدارك الباحث وتقديم بحث ودراسة يستفيد منه الباحث نفسه ، وكذا الجهة محل الدراسة. بحيث يسلم نسخة من البحث لإدارة المؤسسة للاستفادة من النقد الموضوعي.

الغاية منه

الموضوعات

- مقدمة عن المشروع الخيري.
- المحتوى المطلوب تضمينه في المشروع.
- تقييم المنظمة.
- إعداد خطة لرفع مستوى الجودة في المنظمة
- الاشتراطات العامة.



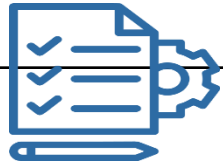
مقدمة عن المشروع الخيري

ينبغي على المشاركين في البرنامج تقديم مشروع تخرج، من خلال دراسة تطبيقية وذلك عبر جمع المعلومات وتحليلها حول الجوانب الأساسية لمنظمة غير ربحية

المشروع التطبيقي أخصائي الجودة في القطاع غير الربحي

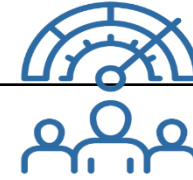
المحتوى المطلوب تضمينه في المشروع

ينقسم المحتوى المطلوب من الدارس/الدارسة تضمينه في المشروع إلى قسمين:



القسم الثاني:

إعداد خطة لرفع مستوى الجودة في
المنظمة



القسم الأول:

تقييم المنظمة، ويتم فيها استعراض
وتوصيف واقعها مع النقد والبيان

القسم الأول: تقييم المنظمة

ويتم فيها
استعراض
وتوصيف
واقعهما مع النقد
والبيان ويتضمن
ما يلي

مقدمة تعريفية عن المنظمة، لبيان أساسها القانوني، يمكن أن يشمل هذا توضيح مجال عملها، وتصريحها، وجهتها الإشرافية، وعمرها الزمني. وكل معلومة ممكن أن تشكل خلفية مناسبة للقارئ لفهم طبيعة المنظمة.

تقييم جودة الخدمات: إجراء تقييم شامل لجودة الخدمات التي تقدمها المنظمة.

تقييم العمليات: دراسة عمليات المنظمة وتحليلها لتحديد المجالات التي يمكن تحسينها.

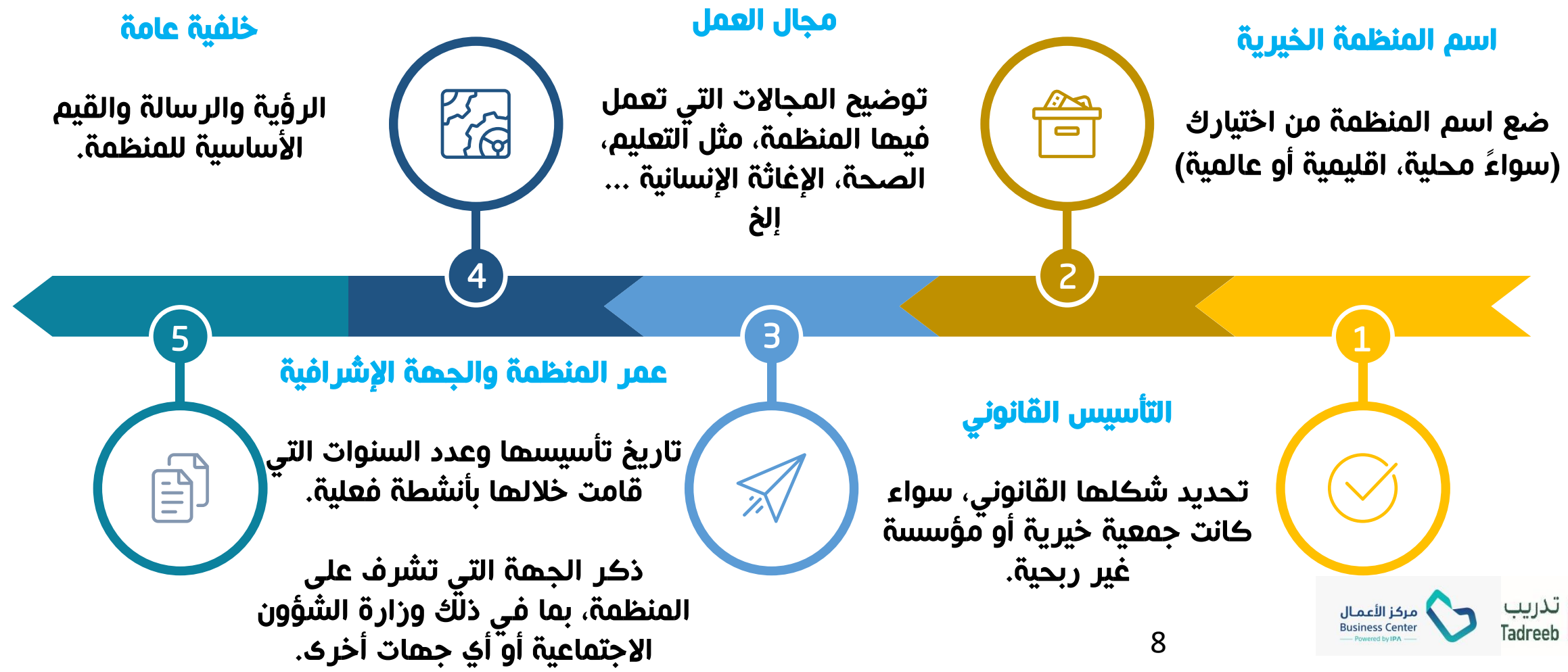
مراقبة تقييم وتحليل نظام المراقبة للجودة في المنظمة.

تقييم برامج وتطوير الموظفين في المنظمة.

تحسين التواصل ورضا المستفيدين: إجراء دراسة لتحليل رضا المستفيدين وتقييم جودة التواصل معهم.

تحليل (SWOT) للاستفادة منه في تقديم الاتجاهات الاستراتيجية والمبادرات.

مقدمة تعريفية عن المنظمة



ثانيًا: أساليب التقييم

استخدام استبيانات أو مقابلات مع
المستفيدين لقياس مستوى رضاهم عن
الخدمات.

تقييم
جودة
الخدمات

أولًا: وصف الخدمات المقدمة

تحليل شامل للخدمات مثل نوعية برامج
الدعم الاجتماعي، المساعدات المادية أو
التعليمية.

ثانيًا: تحديد مجالات التحسين

تقديم توصيات بشأن كيفية زيادة
كفاءة العمليات وتقليل التكاليف.

تقييم العمليات

أولًا: دراسة العمليات الداخلية

تحليل سير العمل داخل المنظمة، من
اللحظة التي تتلقى فيها الطلبات حتى
تقديم الخدمات.

أولاً: نظام المراقبة المعتمد

توضيح الإجراءات والآليات التي تستخدمها
المنظمة لمراقبة جودة الخدمات.

رابعاً: تحليل النتائج

عرض البيانات والإحصاءات المتعلقة
بالاستجابة لمشكلات الجودة وتحسينها.

تقييم وتحليل
نظام المراقبة
للجودة

ثانياً: تشخيص ومعالجة المشكلات

دراسة كيفية التعرف على مشكلات
الجودة وكيفية التعامل معها.

ثالثاً: تقييم فعالية النظام

مدى توافق النظام مع المعايير المحلية
والدولية.

تدريب وتطوير الموظفين

ثانيًا: تقييم الأثر

قياس الأثر المباشر لهذه البرامج على
أداء الموظفين وكفاءتهم.

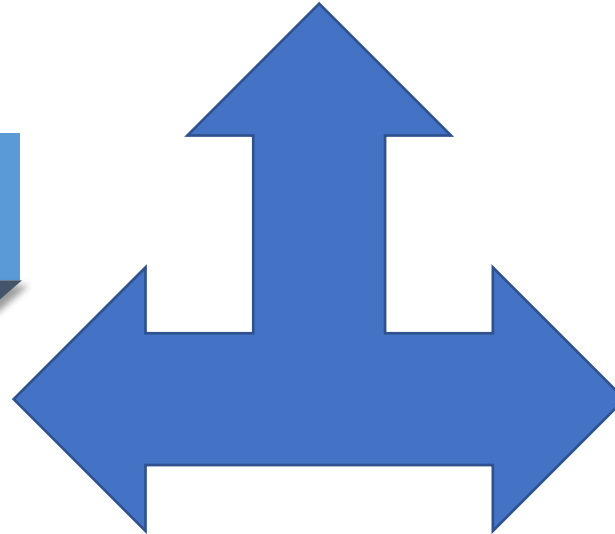
أولًا: البرامج الحالية

وصف برامج التدريب والتطوير المتاحة
للموظفين.

تحسين التواصل ورضا المستفيدين

ثانيًا: توصيات لتحسين التواصل

تطوير استراتيجيات لتحسين مستوى
التواصل مع المستفيدين.



أولًا: استطلاع آراء المستفيدين

إجراء استطلاعات لقياس رضا
المستفيدين عن الخدمات وطرق
التواصل.

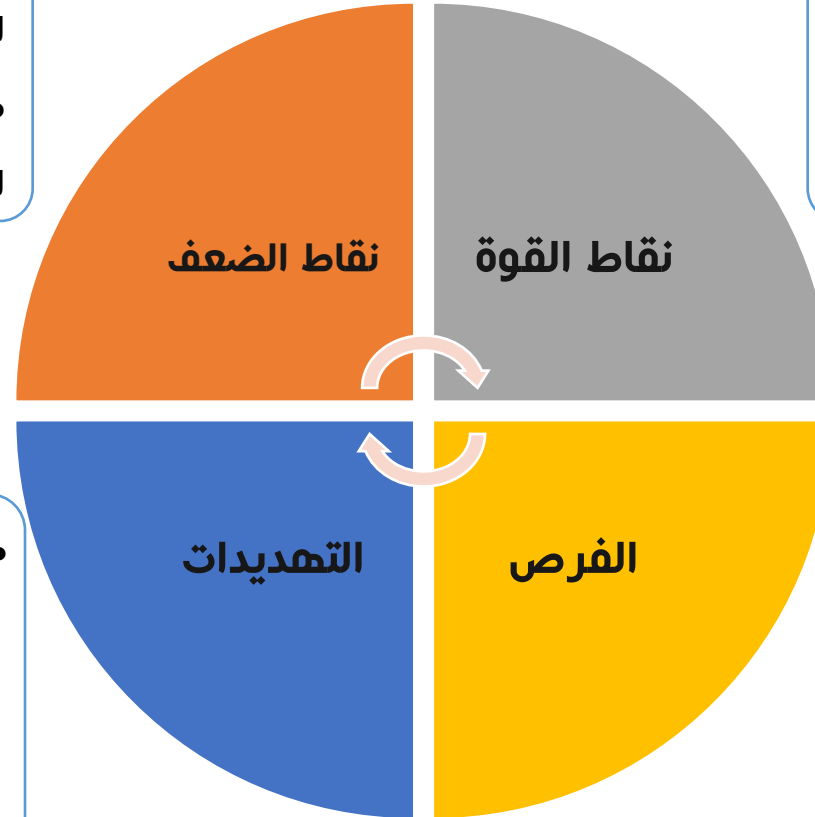
تحليل SWOT

أداة تحليل استراتيجي تُستخدم لتقييم الوضع الحالي لمنظمة



المشروع التطبيقي أخصائي الجودة في القطاع غير الربحي

- تعبر عن الجوانب السلبية أو النقاط الضعيفة التي تعيق أداء المنظمة. يمكن أن تتضمن عدم كفاية الموارد، قلة الخبرة، أو مشاكل في التواصل الداخلي



- تشير إلى الميزات الإيجابية والموارد الفريدة التي تمتلكها المنظمة، والتي تعطيها ميزة تنافسية. يمكن أن تشمل الكفاءات، الخبرات، السمعة الجيدة، ولاء العملاء.

- تشير إلى العوامل الخارجية التي قد تؤثر سلباً على أداء المنظمة. يمكن أن تشمل المنافسة المتزايدة، التغيرات الاقتصادية، أو تغييرات في القوانين والتشريعات.

- تمثل الظروف الخارجية التي يمكن أن تستفيد منها المنظمة لتحقيق نمو أو تحسين. يمكن أن تشمل التغيرات في السوق، اتجاهات جديدة في الصناعة، أو شراكات محتملة.

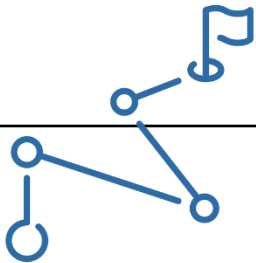
الخاتمة

التوصيات النهائية

تقديم مجموعة من التوصيات المبنية
على التحليل السابق لتحسين أداء
المنظمة وجودة الخدمات.

القسم الثاني: إعداد خطة لرفع مستوى الجودة في المنظمة

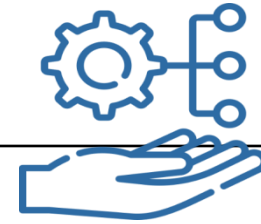
ويتم فيها استعراض ما يلي



ملخص عام يتضمن العناصر الحرجة
لنجاح تنفيذ الخطة.



تحليل وتقييم المخاطر واستراتيجيات
التعامل معها.



ملخص الخطة الاستراتيجية، وتتضمن
الرؤية والرسالة والقيم والقضايا
الأساسية الواجب العمل عليها.

ملخص الخطة الاستراتيجية

القضايا Issues



تحديد القضايا الرئيسية التي تستلزم التركيز عليها لتحقيق الأهداف الاستراتيجية. **يمكن أن تشمل:**

- تحسين جودة الخدمات المقدمة.
- تعزيز التواصل مع المستفيدين.
- زيادة الوعي بالمشاريع والبرامج.
- تطوير القدرات المؤسسية.

القيم Values



تشكل القيم المبادئ الأساسية التي توجه سلوك المنظمة وقراراتها. **قد تشمل:**

- الاحترام
- الشفافية
- الالتزام الاجتماعي
- التعاون
- الابتكار

الرسالة Mission



توضح الرسالة الغرض من إنشاء المنظمة وما تهدف لتحقيقه من خلال أنشطتها.

مثال:

"تلتزم منظمنا بتقديم الدعم والمساعدة للأفراد الأكثر حاجة، من خلال برامج تنمية وتعليمية مبتكرة".

الرؤية Vision



تحدد الرؤية الطموحات المستقبلية للمنظمة، وهي تشكل المرجعية التي تستند إليها جميع الأنشطة.

مثال :

"نسعى إلى مجتمع مزدهر حيث تتاح الفرص للجميع لتحقيق إمكاناتهم".

تحليل وتقييم المخاطر

المخاطر التكنولوجية Technological Risks



مثل الاعتماد على تقنيات
قديمة أو تعرض البيانات
للاختراق.

المخاطر القانونية Legal Risks



تتعلق بالامتثال للتشريعات
والقوانين المعمول بها.

المخاطر التشغيلية Operational Risks



تشمل عدم كفاءة
العمليات أو فقدان الكوادر
البشرية.

المخاطر المالية Financial Risks



تشمل نقص التمويل وعدم
القدرة على تحقيق
الاستدامة المالية.

استراتيجيات التعامل مع المخاطر



العناصر الحرجة لنجاح تنفيذ الخطة

القيادة الفعالة:

وجود قيادة قوية وملهمة تحقق التوجيه وتؤكد على أهمية التزام جميع الأعضاء.

المرونة والتكيف:

القدرة على تعديل الاستراتيجيات بناءً على التغذية الراجعة والتغيرات في البيئة.

متابعة وتقييم الأداء:

وضع آليات لمراقبة وتقييم التقدم في تنفيذ الخطة، مع القدرة على إجراء التعديلات اللازمة.

التواصل الفعال:

ضمان اتصالات واضحة وشفافة مع جميع المعنيين، بما في ذلك الموظفين والمستفيدين.

توافر الموارد:

تأمين التمويل والموارد البشرية اللازمة لتحقيق الأهداف.



اختر أحد الجوانب التالية بمزيد من التفاصيل

١ - تطوير نظام لقياس وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

٢ - **تحسين العمليات:** تحسين عمليات التسجيل والتوظيف، وإدارة الموارد المالية، وإدارة الموارد البشرية. ثم يمكنك تطوير خطة لتحسين العمليات وتنفيذها وتقييم نتائجها.

٣ - **مراقبة الجودة:** تطوير نظام لمراقبة الجودة في المنظمة غير الربحية. يمكن أن يشمل ذلك إنشاء معايير الجودة وإجراء فحوصات دورية للتأكد من تطبيقها. يمكنك أيضاً تطوير نظام لجمع الملاحظات واستطلاع رأي المستفيدين واستخدامها لتحسين الخدمات.

٤ - **التواصل ورضا المستفيدين من الخدمات المقدمة:** تطوير استراتيجيات لتحسين التواصل مع المستفيدين وتعزيز رضاهم عن الخدمات المقدمة، وتطوير نظام لجمع الملاحظات والمقترحات من المستفيدين واستخدامها لتحسين الخدمات.

الاشتراطات العامة

- ١- أن تكون المنظمة محل الدراسة من المنظمات في القطاع غير الربحي.
- ٢- ألا يقل مشروع التخرج عن (15 صفحة) ولا يزيد عن (25 صفحة) بملف WORD.
- ٣- يكتب المشروع بخط (Calibri) عادي بدون تحبير وبحجمة (١٢).
- ٤- يجب أن يظهر الدارس/ الدارسة لغة النقد والتحليل والفحص والتحسينات المطلوبة وإبداء المقترحات.
- ٥- الابتعاد عن اللغة السردية البحتة حيث تفقد الباحث نقاطاً هامة من عناصر تقييم الأداء.
- ٦ - عند المناقشة يتم عمل ملف POWERPOINT مختصر مكون من ١٠ إلى ١٥ شريحة.
- ٧ - يجب أن يكون المشارك قادراً وجاهزاً لتقديم عرض ملخص للمشروع في ١٠ دقائق، ويجتاز مناقشة اللجنة، ويلتزم بتنفيذ أي تعديلات حين الطلب.
- ٨- يجب الاعتماد على المحتوى الدراسي المقدم خلال البرنامج بكل أدواته.
- ٩- العناصر الموضحة في نقاط المشروع هي للاسترشاد والتوجيه وتبين الحد الأدنى المطلوب.
- ١٠ - آخر موعد لتسليم مشروع التخرج يوم الاثنين ١٥ مايو ٢٠٢٥ م.

شكراً لكم

تدريب
Tadreeb



مؤسسة الأميرة العنود
Princess Alanood Foundation



X o f s y AlanoodOrg