



٢٠٢٠-٢٠٢١

إعداد الخطة

أ.د. سوزان بكرى حسن سليمان
أستاذ بقسم الدراسات السياحية
عضو فريق معيار الجهاز الإدارى

مراجعة الخطة

أ.د. فاروق عبدالنبي حسانين عطاالله
أستاذ بقسم الدراسات السياحية
رئيس فريق معيار الجهاز الإدارى

مقدمة

يعد الجهاز الاداري ركيزة من الركائز الرئيسية لكلية السياحة والفنادق -جامعة الفيوم؛ حيث يلعب دوراً هاماً في نجاح المؤسسة وتميزها. ويعتمد تطوير الجهاز الاداري على إيجاد الكفاءات، وتطوير منظومة العمل، وتحسين بيئة العمل بما يتناسب مع المستجدات الحديثة من خلال إحداث تنمية بشرية مستدامة قادرة على الابداع والتطوير، ومما يحقق الرضا الوظيفي ورضاء المستفيدين من الخدمات. ومن أجل ذلك فإن الكلية قد اعتمدت آلية من أجل ضمان استدامة تطوير الجهاز الإداري. وتعتمد تلك الآلية على:

١. تقييم أداء أعضاء الجهاز الإداري بصفة سنوية. من خلال أدوات مختلفة

٢. تحليل تلك الأدوات وتوضيح نقاط القوة والنقاط التي تحتاج إلى تحسين

٣. إعداد الخطة في ضوء التحليل الإحصائي

٤. متابعة تنفيذ خطة تطوير الإداء

٥. اتخاذ الإجراءات التصحيحية.

ولوضع خطة لتطوير عمل الجهاز الاداري هذا العام ٢٠٢٠/٢٠٢١ تم إعداد الخطة في ضوء بعض المستجدات التي طرأت على العملية التعليمية وهي:

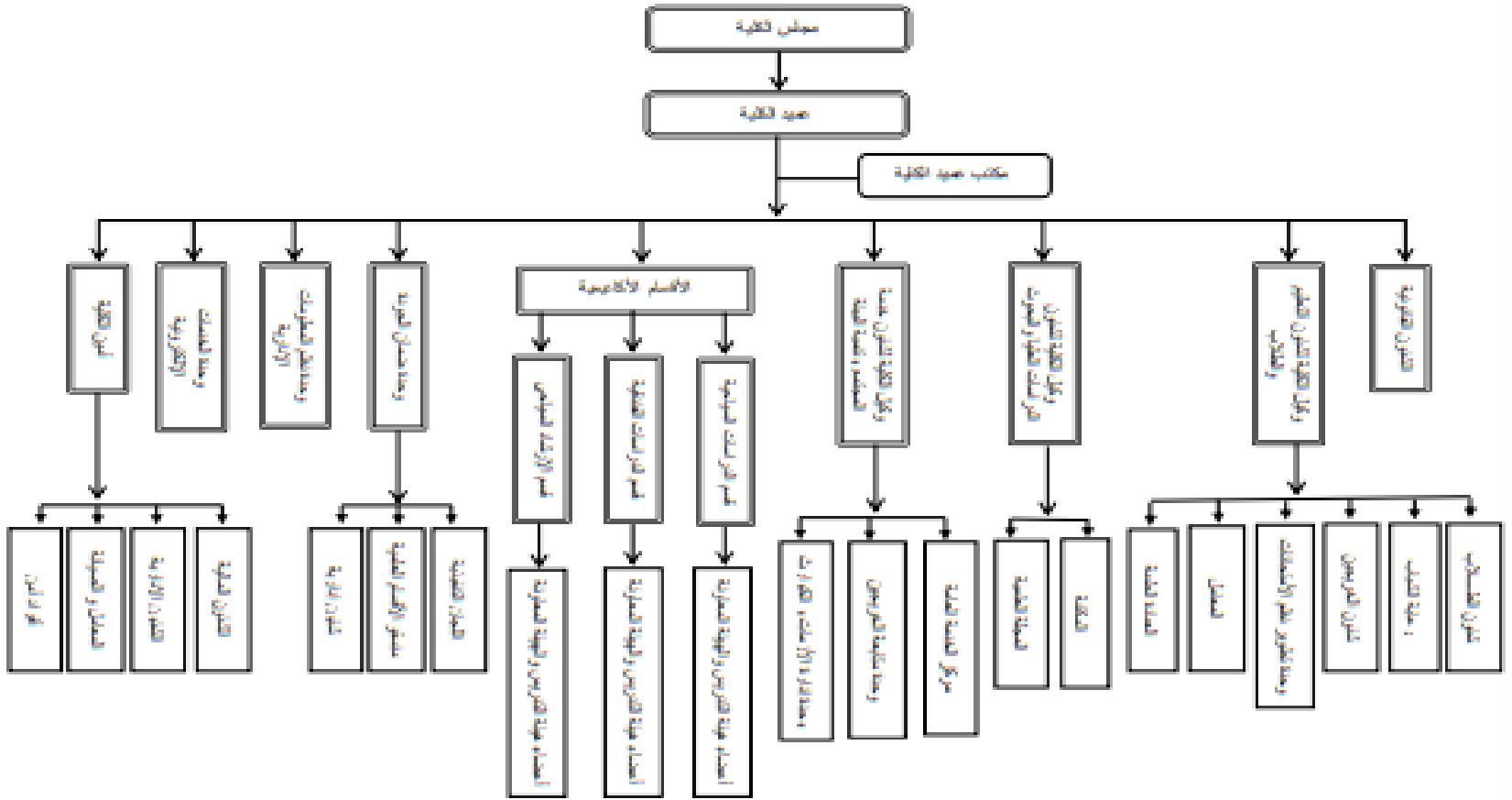
١. الظروف الراهنة لمستجدات كورونا مما يتطلب ضرورة تطوير اداء الجهاز الاداري بما يتناسب معها

٢. التحليل الاحصائي لرضا الجهاز الاداري

٣. التحليل الاحصائي لرضا المستفيدين والمتعاملين مع الجهاز الاداري من الطلاب واعضاء هيئة التدريس

٤. التحليل الاحصائي الخاص برأي كل ادارة في اداء الادارات الاخرى

الهيكل التنظيمي للجهاز الاداري بالكلية



نتائج تحليل الأدوات المختلفة لتقييم أداء الجهاز الإداري

نقاط القوة	نقاط الضعف
- وجود مهارات في الجهاز الإداري مشهود لهم بالكفاءة من إدارة الجامعة - وجود عدد كاف من الموظفين بكل قسم - توزيع الموظفين وفقا للمؤهلات والتخصص - الرغبة لدى الجهاز الإداري في التحسين ورفع الكفاءة - الاستعداد للتعلم والتدريب من نسبة عالية من الإداريين - وجود لجنة شئون العاملين لمناقشة المشاكل الخاصة بالجهاز الإداري. - وجود لجنة للبيت في تظلمات الموظفين. - وجود هيكل تنظيمي للكلية وهيكل تنظيمي لكل قسم	- مقاومة البعض للتغير - تضارب الاختصاصات بين الاقسام الادارية المختلفة - عدم وجود أنشطة كافية لدعم الروابط الاجتماعية بين العاملين - عدم كفاية الدورات التدريبية ومناسبتها للمستوي الوظيفي - قلة الاعتماد علي الوسائل التكنولوجية واتمته الخدمات - عدم تفعيل دور لجنة شئون العاملين بالقدر الكافي - عدم تطوير الهيكل التنظيمي بما يتناسب مع المتغيرات

الفرص	التهديدات
١. التوجه العام على مستوى الجامعة والكلية لتأكيد الالتزام بشروط ومتطلبات الجودة في مختلف مجالات العمل ورفع مستوي كفاءة العاملين بالجهاز الاداري ٢. التوجه الحكومي نحو اتمتة الخدمات ٣. التوجه الحكومي نحو رفع كفاءة الاجهزة الادارية	١. عدم الاستقرار في الوقت الحالي نتيجة لتفشي وباء كورونا

أهداف خطة التطوير

تهدف الخطة المقترحة لتطوير الجهاز الإداري إلى:

١. تطوير أداء الجهاز الإداري استجابة للاحتياجات الوظيفية المختلفة ولمواكبة المستجدات.
٢. المحافظة على الرضا الوظيفي وخلق بيئة عمل مناسبة
٣. تحقيق التنسيق بين الإدارات المختلفة لتحسين سير العمل
٤. تحقيق رضا المستفيدين من خدمات الجهاز الإداري
٥. تعزيز الانتماء والابتكار.

الخطة التنفيذية لتطوير اداء الجهاز الإداري

الهدف	النشاط	المخرجات	مسئولية التنفيذ	الفترة الزمنية	التكلفة	مؤشرات النجاح
تطوير أداء الجهاز الإداري استجابة للاحتياجات الوظيفية المختلفة ولمواكبة المستجدات	١. تحديد الاحتياجات التدريبية لأعضاء الجهاز الإداري	- أدوات تحديد الاحتياجات التدريبية - تحليل الاحتياجات التدريبية	وحدة تنمية الموارد البشرية		دعم من الكلية	تقرير باحتياجات الجهاز الإداري من الدورات التدريبية
	٢. إعداد خطة تدريبية	خطة تدريبية معتمدة	مدير الكلية - وحدة تنمية الموارد البشرية			نموذج الخطة التدريبية
	٣. تنفيذ الخطة التدريبية	جدول تنفيذي للخطة التدريبية	وحدة تنمية الموارد البشرية			تدريب ٨٠% من الجهاز الإداري بالكلية
	٤. قياس مردود الدورات التدريبية	- ادوات قياس مردود الدورات التدريبية - تحليل مردود الدورات التدريبية علي الجهاز الإداري والمستفيدين - تقرير نصف سنوي بمردود الدورات التدريبية واثره علي الاداء	وحدة تنمية الموارد البشرية- مدير الكلية			ارتفاع الرضاء عن اداء الجهاز الاداري بنسبة ٩٧%
المحافظة على الرضا الوظيفي وخلق بيئة عمل مناسبة	١. تفعيل لجنة ممثلي الجهاز الإداري	- وجود لجنة فعالة لممثلي الجهاز الإداري - قرار تشكيل اللجنة من الاقسام المختلفة	عميد الكلية			مشاركه الجهاز الاداري في اتخاذ القرار بنسبه ٧٠%
	٢. عقد لقاءات شهرية لمناقشة مشاكل ومقترحات الجهاز الإداري	- لقاءات شهرية لمناقشة المشاكل والمقترحات وتفعيلها - تقارير الاجتماعات الشهرية - تقرير سنوي عن المشاكل التي تم حلها - تقرير سنوي عن المقترحات التي تم	عميد الكلية- مدير الكلية			

الهدف	النشاط	المخرجات	مسئولية التنفيذ	الفترة الزمنية	التكلفة	مؤشرات النجاح
		الاستفادة منها				
	٣. تقييم الرضا الوظيفي لأعضاء الجهاز الإداري	البيات معتمدة لتقييم الرضا الوظيفي	وحدة ضمان الجودة			• نسبة الرضا الوظيفي تصل الي ٩٧%
	٤. تحليل أدوات الرضا الوظيفي	ادوات محددة ومعلنه ومعتمدة للتحليل	وحدة ضمان الجودة			
	٥. اتخاذ الإجراءات التصحيحية	اجراءات تصحيحية معتمدة	عميد الكلية- مدير الكلية			
	١. مراجعة الهيكل التنظيمي سنوياً	هيكل تنظيمي يناسب بيئة ومتطلبات العمل	عميد الكلية- مدير الكلية			• ضم وحدات مستحدثة
تحقيق التنسيق بين الادارات المختلفة لتحسين سير العمل	٢. عقد ورش عمل للتعريف بالهيكل التنظيمي	جهاز اداري علي درايه بالهيكل التنظيمي واختصاصات كل فرد	مدير الكلية			• عدد ١ ورشة عمل سنوياً للتعريف بالهيكل التنظيمي
	٣. متابعة سير الدورة الورقية والمستندية	الاليات لمتابعة سير الدورة الورقية والمستندية بالكلية	عميد الكلية- مدير الكلية			• نماذج للاليات المتبعة لتنظيم سير الدورة الورقية والمستندية بالكلية
	٤. اتخاذ الإجراءات التصحيحية	اجراءات تصحيحية معلنة لضمان امن وسهولة وسلامة الدورة الورقية والمستندية بين الادارات المختلفة	مدير الكلية ورؤساء الاقسام الادارية			• وطرق نشرها بين العاملين
	١. تقييم أداء أعضاء الجهاز الإداري من قبل مختلف المستفيدين	أساليب معتمدة لتقييم اداء اعضاء الجهاز الاداري وإجراءاته والقواعد التي يلتزم بها الفرد في أداء عمله	عميد الكلية – وحدة ضمان الجودة			• تحقيق رضا ٩٧% للعاملين بالاقسام المختلفة
	تحليل الأدوات المختلفة	نصميم وسائل وآليات متابعة الاداء الفعلي.	عميد الكلية- مدير الكلية			• ارتفاع نسبة الرضا علي الاداء الي ٩٧%
تحقيق رضا المستفيدين من خدمات الجهاز الاداري						• عدد تقرير نصف سنوي عن متابعة الاداء الفعلي وتحديد مدى اقتراب كل فرد او انحرافه عن

الهدف	النشاط	المخرجات	مسئولية التنفيذ	الفترة الزمنية	التكلفة	مؤشرات النجاح
						الاداء المستهدف، وتحليل أسباب الانحراف.
	اتخاذ الإجراءات التصحيحية	اجراءات تصحيحية معلنة لضمان تحسين العمل	عميد الكلية- مدير الكلية			تقرير سنوي بالاجراءات التصحيحية وما تم تنفيذه علي ارض الواقع واثره علي تحسين الاداء
تعزيز الانتماء والابتكار	اتنمة معظم النظم الإدارية	نظام اداري حديث يعتمد علي التكنولوجيا	عميد الكلية- مدير الكلية- وحدة الخدمات الالكترونية			- نماذج إلكترونية للادارات المختلفة - تحديد الاجراءات الالكترونية واعلانها - تحديد نظم ادارة البيانات والوثائق الكترونيا - تفعيل الإيميل الخاص بكل ادارة في توزيع المهام الإدارية - نسبة رضاء المستفيدين تبلغ ٩٠%
	تبني سياسات تحفيز الإبداع والابتكار	سياسات معلنة لتحفيز الابداع والابتكار	عميد الكلية- مدير الكلية			تنفيذ ٦٠% من الافكار التي تم تبنيها
	تعزيز أواصر العلاقات الاجتماعية بين الموظفين	علاقات اجتماعية افضل بين الموظفين	عميد الكلية- مدير الكلية			- عدد ٢ نشاط اجتماعية/ الترفيهية - مشاركة ٨٠% من العاملين بالانشطة