

سياسة الجودة بمعهد البحوث والاستشارات بجامعة تبوك

الرقم المرجع: RCI-001

الإصدار: 1.0

تاريخ الإصدار :

المراجعة :سنوية

1. مقدمة

يُعد معهد البحوث والاستشارات بجامعة تبوك ركيزة أساسية في تحقيق التميز الأكاديمي والبحثي من خلال تقديم خدمات استشارية وبحثية ذات جودة عالية. تلتزم سياسة الجودة هذه بتطبيق معايير إدارة الجودة العالمية لضمان تقديم خدمات متوافقة مع تطلعات الجهات المستفيدة، وتعزيز دور المعهد كمساهم رئيسي في التنمية المستدامة.

2. الرؤية

أن يصبح معهد البحوث والاستشارات بجامعة تبوك مركزاً رائداً عالمياً في تقديم خدمات استشارية وبحثية متميزة، معترف بها لجودتها وابتكارها، وقادرة على تحقيق تأثير إيجابي ومستدام في المجتمع.

3. الرسالة

تقديم خدمات بحثية واستشارية عالية الجودة تساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للجامعة وتلبي احتياجات وتطلعات الجهات المستفيدة من خلال التزامنا بمعايير الجودة العالمية، وتوظيف الكفاءات المتخصصة، وتبني الابتكار والتقنيات الحديثة.

4. الأهداف

4.1. تحقيق التميز في جودة الخدمات

- تقديم خدمات بحثية واستشارية متوافقة مع المعايير العالمية، تلبي أو تتجاوز توقعات الجهات المستفيدة.
- تعزيز سمعة المعهد كوجهة أولى للحصول على الاستشارات والخدمات البحثية عالية الجودة.

4.2. الالتزام بالمعايير الدولية

- تطبيق معايير نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015 في جميع عمليات المعهد لضمان تحسين مستمر في الأداء والجودة.
- التأكد من مراجعة وتحديث جميع العمليات والإجراءات بانتظام لضمان الامتثال الكامل.

4.3. تطوير الكفاءات البشرية

- الاستثمار في تدريب وتطوير موظفي المعهد لضمان تقديم خدمات عالية الجودة وتحقيق التميز المستدام.
- تحفيز روح الابتكار والتطوير المستمر بين جميع العاملين في المعهد.

4.4. التحسين المستمر

- تبني نهج التحسين المستمر كجزء أساسي من ثقافة المعهد، مما يعزز من قدرته على التكيف مع التغيرات وتلبية الاحتياجات المتطورة للجهات المستفيدة.
- استخدام أدوات وتقنيات حديثة لقياس وتحليل الأداء بهدف تعزيز الكفاءة التشغيلية.

4.5. التركيز على العملاء

- فهم دقيق لاحتياجات وتوقعات الجهات المستفيدة والعمل على تلبية هذه التوقعات بشكل يتسم بالمرونة والابتكار.
- تعزيز العلاقات مع العملاء من خلال تقديم خدمات مخصصة وحلول استشارية تلبي متطلباتهم الفريدة.

5. الالتزام

5.1. الامتثال للمعايير الدولية

- يلتزم المعهد بتطبيق معايير نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015 ، مع التأكيد على مراجعة وتحديث السياسات والإجراءات بشكل دوري لضمان الامتثال المستمر والتكيف مع أي تغييرات.

5.2. التحسين المستمر

- يعتمد المعهد على عمليات تقييم دورية وتحليل دقيق للعمليات لضمان تحسين الأداء بشكل مستمر، وتبني الابتكار في جميع جوانب العمل.
- يلتزم المعهد بتوفير الموارد اللازمة لضمان تنفيذ هذه السياسة بفعالية.

5.3. الشفافية والوضوح

- الالتزام بتوفير بيئة عمل تتسم بالشفافية والمساءلة، حيث يتم توثيق ومتابعة جميع العمليات والقرارات بشكل واضح ومنهجي.
- يتم إشراك جميع الموظفين في تحقيق الأهداف المحددة وتعزيز الشعور بالمسؤولية المشتركة.

5.4. التركيز على العملاء

- يتم التأكيد على أهمية فهم احتياجات العملاء والعمل على تلبية توقعاتهم من خلال تقديم حلول مبتكرة وفعالة.
- يتم قياس رضا العملاء بانتظام واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين جودة الخدمة المقدمة.

6. مسؤولية التنفيذ

تتحمل عمادة المعهد البحوث والاستشارات المسؤولية الكاملة عن تنفيذ سياسة الجودة هذه. تتعهد الإدارة بتوفير الموارد والدعم اللازمين لضمان تحقيق الأهداف المحددة، وتشجيع جميع الموظفين على المساهمة في تحسين الأداء والجودة. كما يتم وضع مؤشرات أداء رئيسية (KPIs) لمراقبة وتحليل جودة العمليات، والتأكد من أن جميع الأنشطة تساهم في تحقيق رؤية وأهداف المعهد.

7. مراجعة السياسة

سنتم مراجعة سياسة الجودة هذه بشكل دوري، على الأقل مرة واحدة سنوياً، لضمان ملاءمتها وتوافقها مع التغيرات في البيئة الداخلية والخارجية للمعهد. يتم التأكد من أن هذه السياسة تعكس بشكل صحيح التزاماتنا وأهدافنا في مجال الجودة، وأنها تُسهم بفعالية في تحقيق التفوق والريادة في تقديم الخدمات البحثية والاستشارية.

8. التوثيق والمصادقة

الاسم	الوظيفة	التاريخ	التوقيع
أ. د. خالد بن سالم العطوي	عميد معهد البحوث والاستشارات	١٥-٠٩-٢٠٢٤م	