



Ministry of Higher Education
The Higher Institute of Marketing
Commerce & Information Systems
Quality Assurance Unit



وزارة التعليم العالي
المعهد العالي للتسويق والتجارة ونظم
المعلومات
وحدة ضمان الجودة

خطة خدمة المجتمع وتنمية البيئة

٢٠٢٥-٢٠٢٠

الفهرس

م	الموضوع	الصفحة
١	رؤية ورسالة وقيم المعهد	٣
٢	نقاط القوة والضعف المتعلقة بالمشاركة المجتمعية	٤
٣	تحليل الفجوة فيما يخص المشاركة المجتمعية	٤
٤	الغايات والاهداف الاستراتيجية المتعلقة بالمشاركة المجتمعية	٥
٥	سياسات المعهد لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة	٦
٦	الخطة التنفيذية لخدمة المجتمع وتنمية البيئة المشتقة من الخطة الاستراتيجية	٧
٧	برامج التوعية بأنشطة خدمة المجتمع	١٠
٨	تطبيق وسائل التوعية بأنشطة خدمة المجتمع وفق الفئة المستهدفة	١١
٩	آلية المتابعة والتنفيذ	١٢
١٠	دراسة المخاطر المتوقعة اثناء التنفيذ	١٣

رؤية ورسالة وقيم المعهد

رؤية معهد العالي للتسويق والتجارة ونظم المعلومات الادارية

يسعى المعهد العالي للتسويق والتجارة ونظم المعلومات أن يكون من المؤسسات الرائدة والتميزة في جودة التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع محلياً وإقليمياً

رسالة معهد العالي للتسويق والتجارة ونظم المعلومات الادارية

يلتزم المعهد العالي للتسويق والتجارة ونظم المعلومات بإعداد خريج متميز علمياً ومهنياً ومهارياً وقادراً على المنافسة في سوق العمل محلياً وإقليمياً وإنتاج أبحاث علمية وتقديم خدمة مجتمعية متنوعة بما يساهم في تحقيق التنمية المستدامة في إطار أخلاقيات المهنة

يتبنى المعهد القيم الجوهرية الآتية:

- ١- جودة الأداء والتطوير المستمر
- ٢- العمل الجماعي
- ٣- الالتزام والمساءلة والمحاسبة
- ٤- المصداقية والشفافية
- ٥- العدالة وتكافؤ الفرص
- ٦- التفاعل والمشاركة المجتمعية.
- ٧- الأمانة العلمية
- ٨- التميز والتنافسية والابتكار
- ٩- احترام الرأي الآخر

نقاط القوة والضعف المتعلقة بالمشاركة المجتمعية

نقاط القوة	نقاط الضعف
- توافر خطة لخدمة المجتمع وتنمية البيئة. - تنوع الخدمات المجتمعية التي يقوم بها المعهد - يتم قياس آراء الأطراف المجتمعية عن أنشطة خدمة المجتمع ومستوي خريجه سنويا - تمثيل الاطراف المجتمعية في مجلس ادارة المعهد	- عدم تحديد الاحتياجات المجتمعية بصفة دورية - محدودية الكيانات الفاعلة لخدمة المجتمع. - عدم وجود نشرات ومطبوعات للتوعية البيئية وبأنشطة خدمة المجتمع بشكل كاف. - عدم مساهمة الأطراف المجتمعية في توفير فرص العمل لخريجي المعهد. - عدم مشاركة الأطراف المجتمعية في لجان وأنشطة المعهد وتطوير البرامج. - لا توجد بروتوكولات تعاون خاصة بخدمة المجتمع.

تحليل الفجوة فيما يخص المشاركة المجتمعية

١١ - المشاركة المجتمعية وتنمية البيئة		تغطية الفجوة الأهداف / الأنشطة	تحديد الفجوة
نقاط القوة:	الوضع الحالي		
- توافر خطة لخدمة المجتمع وتنمية البيئة. - تنوع الخدمات المجتمعية التي يقوم بها المعهد - يتم قياس آراء الأطراف المجتمعية عن أنشطة خدمة المجتمع ومستوي خريجه سنويا - تمثيل الاطراف المجتمعية في مجلس ادارة المعهد	- خطة معتمدة لخدمة المجتمع وتنمية البيئة وأعلانها وتفعيلها. - توافر كيانات فعالة لخدمة المجتمع - تفعيل دور الأطراف المجتمعية وعقد اتفاقيات. - تحقيق المشاركة والرضا	- زيادة برامج التوعية. - زيادة مشاركة المجتمع في وضع الخطط. - إعداد أستيبيانات لتحديد أحتياجات المجتمع بشكل مستمر يتلائم مع متطلباته. - زيادة فرص العمل للشباب	- يوجد فجوة في محدودية كيانات خدمة المجتمع و برامج التوعية بخدمات المجتمع ومشاركة فعالة من المجتمع في تطوير البرامج وصنع القرار وتوفير

بمشاركة المجتمع تمثيل الاطراف المجتمعية في مجالس ولجان المعهد. انشاء كيانات وحدة لخدمة المجتمع لتقديم الاستشارات والبرامج التدريبية	فرص العمل.	المجتمعي المعهد. توسيع الأنشطة الخيرية ليستفيد عدد أكبر من المجتمع. تمثيل المعنيين في لجان المعهد وتفعيل دورهم في صنع القرار وتطوير البرامج قياس اراء الاطراف المجتمعية سنويا و تحليل النتائج و الاستفادة منها	- عدم تحديد الاحتياجات المجتمعية بصفة دورية - محدودية الكيانات الفاعلة لخدمة المجتمع. - عدم وجود نشرات ومطبوعات للتوعية البيئية وبأنشطة خدمة المجتمع بشكل كاف. - عدم مساهمة الأطراف المجتمعية في توفير فرص العمل لخريجي المعهد. - عدم مشاركة الأطراف المجتمعية في لجان وأنشطة المعهد وتطوير البرامج. - لا توجد بروتوكولات تعاون خاصة بخدمة المجتمع.
---	------------	---	--

الغايات والاهداف الاستراتيجية المتعلقة بالمشاركة المجتمعية

الاهداف الاستراتيجية المتعلقة بخدمة المجتمع	الغاية الرابعة بالخطة الاستراتيجية بالمعهد
١. تقديم خدمات تعليمية وبحثية ومجتمعية موجهة لتحسين البيئة وتحقيق اهداف التنمية المستدامة ٢. تحقيق مشاركة تبادلية فعالة بين المعهد والمجتمع المحلي	خدمة ومشاركة مجتمعية متنوعة و متميزة تساهم في التنمية المستدامة

سياسات المعهد لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة

١. التواصل المستمر مع المجتمع وخدمته وفقا للاحتياجات والتوجهات الفعلية.
٢. التنوع والتميز في خدمات المجتمع.
٣. الالتزام بالأخلاقيات المهنية.
٤. التخطيط لمواجهة الأزمات والكوارث .
٥. الالتزام بمعايير الأمن والسلامة
٦. المساهمة المستمرة في حل مشكلات البيئة وتنمية الوعي البيئي.
٧. التواصل المستمر مع الخريجين.
٨. مشاركة الطلاب واعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة فى العمل التطوعي لخدمة المجتمع وتنمية البيئة.
٩. تبني ودعم الأنشطة البيئية والخدمية .
١٠. الحرص علي المشاركة الفعالة للأطراف المجتمعية في مجالات أنشطة المعهد.
١١. توجيه بحوث التخرج للطلاب نحو حل مشاكل المجتمع الواقعية والتفاعل معها .

الخطة التنفيذية لخدمة المجتمع وتنمية البيئة المشتقة من الخطة الاستراتيجية

الغاية الرابعة : خدمة ومشاركة مجتمعية متنوعة ومتميزة تساهم في التنمية المستدامة

٣. الهدف الاستراتيجي العاشر: تقديم خدمات تعليمية وبحثية ومجتمعية موجهة لتحسين البيئة وتحقيق اهداف التنمية المستدامة

الاهداف الاجرائية	التوقيت	مسئولية التنفيذ	مؤشرات المتابعة وتقييم الاداء	التكلفة المقترحة بالالف جنيه
١. تحديد إحتياجات المجتمع من الخدمات و الانشطة المجتمعية المختلفة من خلال الاستبيانات و المقابلات للاطراف المجتمعية و الخرجيين	يوليو ٢٠٢٠ ويكرر سنويا	مدير وحدة ضمان الجودة و رئيس لجنة القياس و التقويم	قائمة بمتطلبات المجتمع المحلي	٤ - ٥
٢. تحديد الخدمات التعليمية والبحثية الموجهة لخدمة المجتمع وتخدم اهداف التنمية المستدامة من خلال الاقسام العلمية	يوليو ٢٠٢٠ ويكرر سنويا	رؤساء الاقسام العلمية ومدير وحدة ضمان الجودة	قائمة الخدمات التعليمية والبحثية من جميع الاقسام العلمية	--
٣. تحديث خطة لخدمة المجتمع وتنمية البيئة وفق احتياجات المجتمع وامكانات المعهد واعتمادها واعلانها	يوليو ٢٠٢٠	عميد المعهد و مدير وحدة ضمان الجودة	خطة معتمدة ومعلنة لخدمة المجتمع	٥ - ٧
٤. تطبيق برامج توعية متنوعة بانشطة خدمة المجتمع لكافة الاطراف المجتمعية	اكتوبر ٢٠٢٠ ومستمر سنويا	مدير وحدة ضمان الجودة و رئيس لجنة التوعية و التدريب	تنوع وسائل التوعية والاعلان ووعى كافة الاطراف وعدد الندوات التي يتم تنظيمها وعدد	٢٥ - ٣٠

الاهداف الاجرائية	التوقيت	مسئولية التنفيذ	مؤشرات المتابعة وتقييم الاداء	التكلفة المقترحة بالالف جنيه
			المشاركين	
٥. تنفيذ الخدمات المجتمعية المتنوعة واعداد قائمة بالانشطة المنفذة وتقديم تبرعات نقدية وعينية لمؤسسات المجتمع	أكتوبر ٢٠٢٠ و ممتدة حتي يونيو ٢٠٢٥	رئيس مجلس الادارة و عميد المعهد ومدير وحدة ضمان الجودة ورؤوساء الاقسام العلمية	توافر نماذج فعلية متنوعة من انشطة خدمة المجتمع والبيئة عدد الانشطة الموجهة لتنمية البيئة و التنمية المستدامة	٧٠٠٠ - ٧٥٠٠
٦. رصد مستوى الانجاز من خلال اعداد تقارير سنوية وتقييم الانجاز ونوعية الانشطة الموجهة لتحقيق اهداف التنمية المستدامة	سبتمبر ٢٠٢١ ويكرر سنويا	مدير وحدة ضمان الجودة	تنفيذ ما لا يقل عن ٨٥% من أنشطة الخطة	--
٧. قياس اراء الاطراف المجتمعية سنويا عن مستوى الخدمات وتحليل النتائج واتخاذ الاجراءات اللازمة لتحسين الخدمة	سبتمبر ٢٠٢١ ويكرر سنويا	مدير وحدة ضمان الجودة ورئيس لجنة القياس والتقييم	مستوى رضا الاطراف المجتمعية عن الخدمات المقدمة	٥ - ٧
اجمالي التكلفة المقترحة للهدف الاستراتيجي العاشر				٧٠٣٩ - ٧٥٤٩

الهدف الاستراتيجى الحادى عشر : تحقيق مشاركة تبادلية فعالة بين المعهد والمجتمع المحلى

الاهداف الاجرائية	التوقيت	مسئولية التنفيذ	مؤشرات المتابعة وتقييم الأداء	التكلفة المقترحة بالالف جنيه
١. انشاء كيانات / لجان لخدمة المجتمع لتقديم الاستشارات والبرامج التوعوية والتدريبية	سبتمبر ٢٠٢٠	عميد المعهد	توافر كيانات/ لجان متنوعة لخدمة المجتمع	--
٢. تمثيل الاطراف المجتمعية فى كيانات ومجالس ولجان المعهد المعنية وتمكينهم من المشاركة فى صنع القرارات المعنية بهم	سبتمبر ٢٠٢٠ ممتد سنويا حتى نهاية الخطة ٢٠٢٥	رئيس مجلس الادارة وعميد المعهد	المشاركة والحضور الفعلى لأطراف المجتمع فى مجلس المعهد ولجانه المعنية	٦٠٠ - ٥٠٠
٣. التواصل المستمر مع المجتمع لتوفير فرص تدريب ميداني وفرص توظيف لطلاب وخريجي المعهد	يناير ٢٠٢١ ومستمر سنوياً	وكيل المعهد لشئون التعليم و الطلاب و مدير قسم الخريجين	عدد اماكن التدريب وفرص التوظيف التى توفرها الاطراف المجتمعية	٦٠٠ - ٥٠٠
٤. التوسع فى عقد بروتوكولات واتفاقيات وشراكات مع المجتمع المحلى	يناير ٢٠٢١ وممتد سنويا حتى ٢٠٢٥	رئيس مجلس الادارة وعميد المعهد	عدد بروتوكولات التعاون مع المجتمع	٣٠٠ - ٢٥٠
٥. مشاركة الأطراف المجتمعية فى كافة أنشطة المعهد مثل حفل الخريجين وملتقى التوظيف وتطوير برامج المعهد و ندوات ريادة الاعمال وغيرها	مارس ٢٠٢١ وممتد سنويا حتى ٢٠٢٥	عميد المعهد	عدد الاطراف المجتمعية المشاركة فى أنشطة المعهد	تكلفة سبق رصدها
اجمالي التكلفة المقترحة للهدف الاستراتيجى الحادى عشر				١٢٥٠ - ١٥٠٠

برامج التوعية بأنشطة خدمة المجتمع

- يقدم المعهد برامج توعية بخدمة المجتمع وتنمية البيئة بما يساهم في تحقيق اهداف التنمية المستدامة من خلال وسائل متعددة تتناسب مع الفئات المستهدفة من أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والطلاب والاداريين والأطراف المجتمعية والخرجين.
- يتم التوعية بأنشطة خطة خدمة المجتمع وتنمية البيئة المتضمنة بالخطة الاستراتيجية عن الفترة ٢٠٢٠ – ٢٠٢٥ من خلال البرامج والوسائل التالية:
 ١. الرسائل الالكترونية على الموبايل لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم.
 ٢. استخدام الموقع الالكتروني: بهدف الاعلان عن نوع وتوقيتات الأنشطة.
 ٣. البريد الالكتروني.
 ٤. مواقع التواصل الاجتماعي.
 ٥. الاعلانات والملصقات في أماكن بارزة بالمعهد: بهدف توعية الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والإداريين وتحفيزهم للمشاركة في الأنشطة المجتمعية.
 ٦. عقد الندوات وورش العمل: بهدف التثقيف بدور المعهد في خدمة المجتمع.
 ٧. استخدام المطبوعات كالمنشورات والمطويات: بهدف توعية الأطراف المجتمعية بأنواع وتوقيتات أنشطة خدمة المجتمع.
 ٨. الاعلان علي صفحات التواصل والاتصال المباشر للدعوة لحضور حفلة التخرج واجتماعات المجالس واللجان التي تتضمن ممثلين عن الأطراف المجتمعية.
 ٩. الاعلان الشفوي بالمدرجات أثناء المحاضرات من خلال اعضاء هيئة التدريس وادارة المختصة رعاية الشباب لتحفيز الطلاب على المشاركة بأنشطة خدمة المجتمع.
 ١٠. الادلة والكتيبات مثل دليل الطالب: للإعلان عن الأنشطة التي ينفذها المعهد.
 ١١. الاتصالات التليفونية مع الأطراف المعنية.
 ١٢. المقابلات الشخصية الفردية والجماعية.
 ١٣. استبيانات تحديد الاحتياجات المجتمعية
 ١٤. استبيانات قياس الآراء.

تطبيق وسائل التوعية بأنشطة خدمة المجتمع وفق الفئة المستهدفة

م	أنشطة خدمة المجتمع	وسائل التوعية	الفئة المستهدفة
	أنشطة تعليمية وبحثية	المخاطبات - اتصالات تلفونية	أعضاء هيئة التدريس أطراف المجتمع المعنية
١	عقد الندوات الثقافية وورش العمل	المخاطبات المطبوعات (نشرات ومطويات وملصقات)	الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والاداريين وأطراف المجتمع المعنية
٢	القيام بالقوافل والزيارات الميدانية وتنظيم الحملات الإرشادية ورعاية الأيتام	مواقع التواصل الاجتماعي مقابلات شخصية الموقع الالكتروني المطبوعات (نشرات ومطويات وملصقات)	الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والاداريين وأطراف المجتمع المعنية
٣	اجتماعات مع الاطراف المجتمعية في مجالس ولجان وأنشطة الكلية	البريد الالكتروني- اتصالات تلفونية	أطراف المجتمع المعنية
٤	عقد الدورات التدريبية والتدريب للخريجين والطلاب	المنصة التعليمية للطالب - الموقع الالكتروني - البريد الالكتروني - مطبوعات (نشرات ومطويات وملصقات)	الطلاب والخريجون وأطراف المجتمع المعنية
٥	تنظيم حفل الخريجين	مواقع التواصل الاجتماعي الموقع الالكتروني البريد الالكتروني - لوحات اعلانية	الطلاب والخريجون وأطراف المجتمع المعنية من اصحاب المؤسسات
٦	النظافة وتنمية البيئة ونشر ثقافة الحفاظ على البيئة	الموقع الالكتروني - وسائل الاعلام	أطراف المجتمع المعنية
٧	حملات تبرع بالدم حملات لمراكز علاج السرطان ومستشفيات	الموقع الالكتروني - البريد الالكتروني	الطلاب أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والاداريين
٩	الاحتفال بالمناسبات والأعياد	مقابلات شخصية - اتصالات تلفونية - البريد الالكتروني - الموقع الالكتروني - رسائل الالكترونية	أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والاداريين
١٠	قياس رضا الاطراف المجتمعية	استبيانات	أطراف المجتمع المعنية

١١	الأمن والسلامة بالمعهد	ملصقات - اتصالات تلفونية – المخاطبات	الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والإداريين
١٢	تحديد الاحتياجات المجتمعية	استبيانات	أطراف المجتمع المعنية

اليات متابعة تنفيذ أنشطة خطة خدمة المجتمع

١. تكوين فريق برئاسة القائم بعمل وكيل المعهد لخدمة المجتمع والبحوث لمتابعة تنفيذ أنشطة الخطة الاستراتيجية المتعلقة بخدمة المجتمع.
٢. يتم تجزئة الخطة التنفيذية ٢٠٢٠-٢٠٢٥ المتعلقة بخدمة المجتمع إلي خطط سنوية.
٣. يقوم الفريق بمتابعة ما تم تنفيذه من الخطة السنوية التنفيذية عن طريق اجراء الملاحظات والمقابلات والقيام بفحص الوثائق.
٤. يعد فريق المتابعة تقارير سنوية عن مستوي الإنجاز وما تم وما لم يتم تنفيذه ودراسة الأسباب.
٥. يقدم الفريق التقرير إلي وحدة ضمان الجودة لمناقشته واتخاذ الإجراءات التصحيحية.
٦. يعد الفريق خطة تحسين للأنشطة التي لم يتم انجازها وإعادة إدراجها بالخطة التنفيذية السنوية اللاحقة.
٧. تتخذ إجراءات مساءلة ومحاسبة من قبل القيادة مع مسؤولي تنفيذ الأنشطة المذكورين بالخطة التنفيذية حال عدم تنفيذ الأنشطة دون ابداء اية أسباب موضوعية.
٨. ترفع التقارير إلى مجلس إدارة المعهد للاعتماد.

دراسة المخاطر المتوقعة اثناء التنفيذ

دراسة المخاطر المتوقعة التي قد تواجه تنفيذ الخطة الاستراتيجية لأنشطة خدمة المجتمع وكانت

كالتالي:

١. مخاطر تتعلق بالبيئة الخارجية مثل: صعوبة توقعات الأطراف الخارجية.
٢. مخاطر مالية مثل: رصد تكلفة تقديرية منخفضة لتنفيذ الخطة وارتفاع الاسعار.
٣. مخاطر ترتبط بالموارد البشرية للمعهد مثل:
 - مقاومة التغيير من جانب رؤساء الأقسام وأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم والإداريين
 - ضعف قدرات الموارد البشرية
 - اهمال فريق المتابعة في رصد مستوي الإنجاز ورفع التقارير لمجلس المعهد
 - عدم مسائلة ومحاسبة مسؤولي تنفيذ الأنشطة.
٤. مخاطر التنفيذ مثل:
 - عدم مشاركة الأطراف المعنية في صنع القرار وانفراد القيادة في اتخاذ القرار
 - عدم تحديد أولويات التنفيذ.
 - صعوبة تحديدها مؤشرات الأداء بالخطة او عد الالتزام به