

معايير الإدارة التعليمية المتميزة

الدورة 21

1440 – 1439

2019 - 2018

رؤيتنا

الريادة في قيادة تميز الأداء التعليمي ورعاية الموهوبين

الإدارة التعليمية المتميزة هي جائزة مخصصة لكل الجهات والمؤسسات التعليمية المتميزة في دولة الإمارات العربية المتحدة من القطاعين الحكومي والخاص التي تظهر أداءً متميزاً ينعكس على مواردها البشرية ورضا متعلميها وجودة منتجها، من خلال معايير صيغت بطريقة ممنهجة ووفقاً لأفضل نماذج التميز لكي تُمكن الإدارة التعليمية من صناعة تميزها وريادتها وتحديد قدراتها وقياس أثرها بطريقة فعّالة وناجحة وتشرح تطبيق أساليب التقييم عليها.

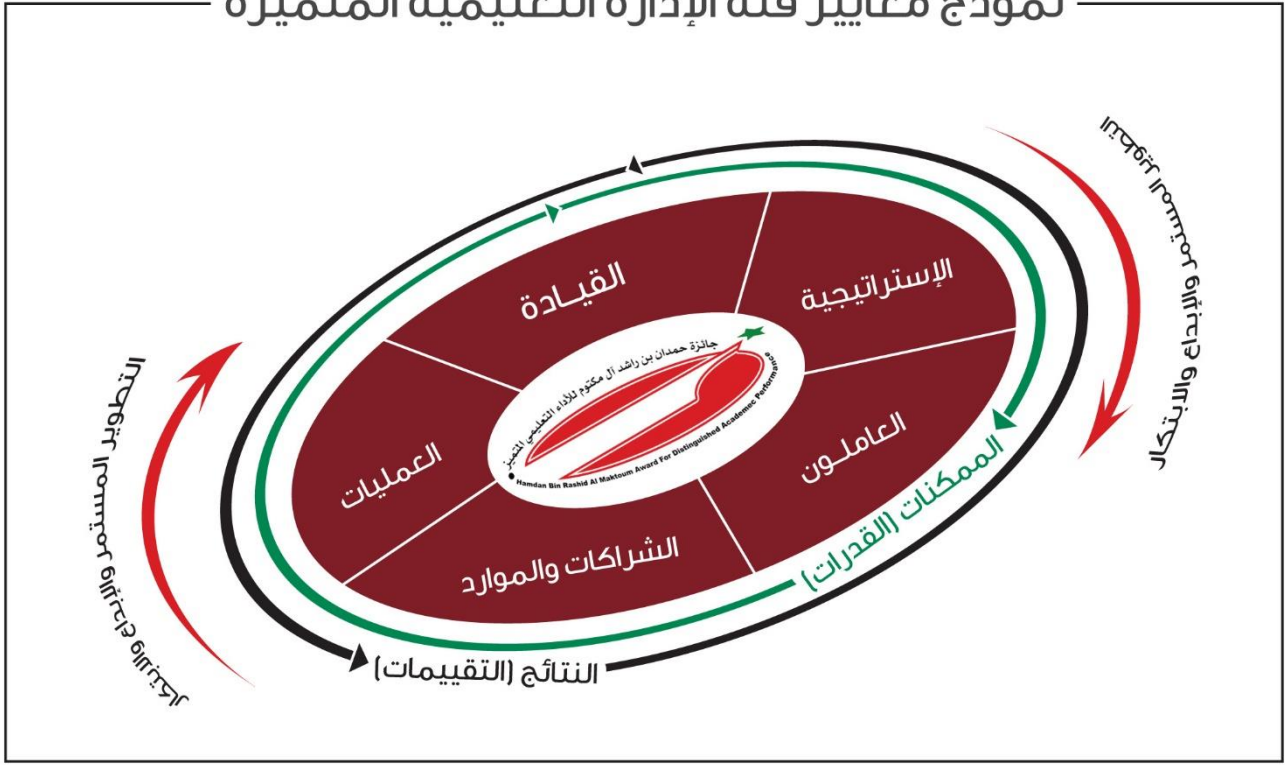
من هذا المنطلق تم صياغة هذه المعايير لتدعم مسيرة التميز في مجال التعليم في دولة الإمارات العربية المتحدة وترسخ ثقافة الأداء التعليمي المتميز على جميع المستويات. وتستوعب توجهات المستجدات الحالية والمستقبلية بالشكل الذي يسهم في تحقيق إستراتيجية الدولة في تقديم تعليم متميز.

تستهدف **جائزة الإدارة التعليمية المتميزة** جميع الجهات التعليمية والتربوية على الصعيدين الحكومي والخاص وتشمل الفئات التالية:

- مجالس التعليم في دولة الإمارات العربية المتحدة.
- الإدارات المركزية في وزارة التعليم العالي.
- المناطق التعليمية.
- كليات التربية في الجامعات وأقسامها.
- النطاقات التابعة لوزارة التربية والتعليم العالي.

المعايير

نموذج معايير فئة الإدارة التعليمية المتميزة



نموذج معايير جائزة الإدارة التعليمية المتميزة والمبني بالشكل أعلاه هو إطار عملي ممنهج لجائزة الإدارة التعليمية المتميزة، صمم وفقا لهيكله ترتكز على خمسة معايير أساسية يحتوي كل معيار على مجموعة من الممكنات (القدرات): ما تقوم به أئمة إدارة تعليمية وكيفية القيام به)، ومجموعة من النتائج (التقييمات): ما تحققة أئمة إدارة تعليمية رائدة من نتائج حصيلة تطبيق قدراتها). وتنقسم بدورها إلى مؤشرات (ذات دلالة) وقياس أثر (انطباعات). بنيت تلك المعايير على الخبرات التراكمية للجائزة والتي امتدت ما يقارب عقدين من الزمن في مجال تصميم وإعداد وإدارة معايير التميز والتي قادت بها الميدان التعليمي للتطوير والإبداع والتميز.

لكل معيار من المعايير الخمس تعريف خاص به. مدعم بنود استرشادية أكثر تفصيلا لما يمكن تبنيّه في الجهات التعليمية المتميزة وما ينبغي اعتباره في سياق التقييم.

نموذج معايير جائزة الإدارة التعليمية المتميزة هو نموذج مترابط ومتكامل بما يحقق التطوير المستدام أخذا في الاعتبار عناصر الإبداع والابتكار كدعائم أساسية في استدامة التميز في الإدارة التعليمية المتميزة مدعما بالأدلة التنظيمية ونماذج الأعمال والدعم الفني الذي ستقدمه إدارة المؤسسة لكافة الجهات المشاركة.

المسئولية لديهم وتحسين أدائهم ويكفل تحقيق الأهداف الاستراتيجية للإدارة التعليمية.

- استمرارية تطوير الهيكل التنظيمي لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للإدارة.
- متابعة نتائج الأداء والمخرجات الرئيسية والتعرف على اتجاهاتها وفرص التحسين والقرارات التطويرية من خلال ضبط برامج المتابعة وتقييم الأهداف والمشاريع والمبادرات المرتبطة باستراتيجية الإدارة التعليمية ومتابعة تنفيذ التوصيات وقياس أثرها.
- تبني نظام شامل للحوكمة يتسم بالشفافية والمصارحة ونشر إنجازات الإدارة التعليمية وتعميمها للمعنيين والمتعاملين.
- إدارة التغيير المؤسسي وتحديد محركاته واتخاذ القرارات السليمة اللازمة لذلك.

يسعى قادة الإدارة التعليمية المتميزة إلى إبراز جوانب التميز القيادي والتي تحتاج إلى التطوير لدى الفئة القيادية حيث يقوم القادة في الإدارة التعليمية المتميزة بصياغة وإعداد مسار مستقبلي واضح وتحديد أولويات وأهداف استراتيجية تعمل على ترسيخ ثقافة الارتقاء بالأداء التعليمي مما يسهم في بناء مجتمع تعليمي متميز. كما يمثلون القدوة الحسنة في التزامهم بقيم ومبادئ الإدارة وأخلاقيات الوظيفة العامة ويسعون لصناعة المزيد من القادة لمواصلة درب التميز واستدامته. ويتسمون بالمرونة والقدرة على إدارة التغيير المؤسسي واتخاذ القرارات السليمة لذلك وفي الوقت المناسب لضمان استمرارية النجاح وذلك من خلال مجموعة من المبادرات والممارسات، ومن الممكن أن يشمل دور القادة على سبيل الاسترشاد مجموعة من القدرات والتقييمات التالية:

1-1 القدرات:

(100) نقطة

- صياغة وإعداد مسار مستقبلي (توجه استراتيجي) واضح وتحديد أولويات وأهداف استراتيجية للإدارة التعليمية المتميزة والعمل على تحقيقها وتطويرها من خلال مبادرات ومشاريع وإجراءات ومتابعة تنفيذها وتقييمها.
- تجسيد القيم المؤسسية وإعطاء القدوة الحسنة للعاملين.
- تبني ثقافة دعم المواهب وتطويرها والتشجيع والتحفيز على أداء متميز بوضع برامج ومبادرات وتوفير بيئة وظروف متطورة ومشجعة للابتكار والريادة والتميز. وقياس أثرها على أداء العاملين بالإدارة التعليمية.
- تأهيل وتمكين جيل جديد من العاملين وتعزيز مهاراتهم ومشاركتهم في اتخاذ القرار بما يدعم الالتزام وروح

- رضا المعنيتين عن التواصل مع القيادة.
- رضا المعنيتين في أداء القيادة

2-1 التقييمات: (100) نقطة

1-2-1 مؤشرات أداء القيادة (40) نقطة

- مدى تحقيق الاهداف الاستراتيجية للإدارة وقياس مدى مساهمتها في التوافق مع الاستراتيجية العليا
- نتائج عمليات التطوير المستمر.
- أداء عمليات التغيير وقرار الصلاحية ومدى تأثيرها الايجابي في أداء القيادة.
- عدد واداء العمليات التي تخضع لنظام الحوكمة.
- عدد الموظفين الذين تم تمكينهم وتفويض الصلاحيات لهم كذلك الموظفين الذين تم إشراكهم في عمليات اتخاذ القرار وجلسات العصف الذهني وبرامج التطوير المؤسسي.
- الدورات التدريبية التي شارك القادة في تنفيذها.
- الموظفون الذين تم تأهيلهم كقادة، والذين تلقوا مستوى كاف من التدريب يغطي احتياجاتهم الوظيفية.
- الجوائز والتكريمات والمكافآت المادية والمعنوية التي حصل عليها الموظفون. داخل الإدارة وخارجها، والجوائز التي حققتها الإدارة التعليمية المتميزة نتيجة لأدائها المتميز.
- المشاركات / المبادرات المجتمعية التي نفذتها الإدارة المتميزة.

2-2-1 مقاييس رأي المعنيتين في مجال القيادة

(60) نقطة

- رضا المعنيتين عن مدى اشتراكهم في اتخاذ القرار

الاستفادة منها بما يعزّز التوجّه الاستراتيجي للإدارة التعليمية المتميزة.

- صياغة استراتيجية واضحة والحفاظ عليها واعتماد نماذج علمية في إعدادها وتوفير السياسات والمنهجيات الداعمة لها بغرض تحقيق التوجّه الاستراتيجي للإدارة التعليمية المتميزة والتأكد من موافقتها مع رؤية ورسالة حكومة دولة الإمارات وأجندتها الوطنية بما يضمن لها تحقيق تقدما في مؤشرات التنافسية العالمية.

- إشراك العاملين في إعداد الخطة الاستراتيجية للإدارة التعليمية المتميزة وتأهيل فريق التخطيط الاستراتيجي بما يحقق التوجّهات المستقبلية للإدارة التعليمية المتميزة ويضمن استدامة تميزها وتطورها.

- تطوير المبادرات والمشاريع الداعمة لاستراتيجية الإدارة وابتكار آليات وتطبيقات ذكية لمراجعتها ومتابعة أداؤها دورياً وجمع وتحليل ومقارنة مقاييس الرأي ومؤشرات الأداء وتحديد فرص التحسين والتوصيات التطويرية ومتابعة تنفيذها وقياس أثرها على تحقيق استراتيجية الإدارة التعليمية.

- تسخير الإمكانيات المتاحة (البشرية، المالية، التكنولوجية، القوانين والأنظمة والتعليمات) لتطوير الخدمات وتوفير بما يحقق التوجّه الاستراتيجي للإدارة.

- نشر الخطط الاستراتيجية ومرادفاتها التشغيلية وتحديد المهام والمسئوليات بما يضمن تنفيذها ومتابعتها وقياس أثرها على المعنيين.

الإدارة التعليمية المتميزة هي تلك التي تدرج الأداء التعليمي المتميز ضمن أهدافها الإستراتيجية وتعدّه مدخل رئيسي لتحقيق توجّهها الإستراتيجي. تعمل الإدارة التعليمية المتميزة على تحديد متطلّبات واحتياجات الفئات المعنية من أجل إعداد خطتها وأهدافها الإستراتيجية ثم نشرها وذلك بما يضمن تحقيق التوجّه الإستراتيجي وتحسين أداؤها بشكل عام، كما تعمل على تجسيد أهدافها الإستراتيجية من خلال اعتماد نماذج علمية وتوفير السياسات والمنهجيات والنظم الإدارية وخطط وبرامج تشغيلية ومبادرات ومشاريع تطويرية وتطبيق نظام متابعة وقياس المؤشرات الرئيسية ذات العلاقة بالأداء ومن الممكن أن يشمل دور الإدارة التعليمية المتميزة على سبيل الاسترشاد مجموعة من القدرات والتقييمات التالية:

1-2 القدرات:

(100) نقطة

- تحديد وتحليل وفهم المؤشرات الخارجية والداخلية المؤثرة على طبيعة عمل الإدارة التعليمية المتميزة. وأهم التهديدات والفرص التي يمكن أن تواجه استراتيجية الإدارة وآليات التعامل معها والحد منها من خلال وضع سيناريوهات بديلة.
- تحليل اتجاهات الأداء التشغيلي لتفهم القدرات والإمكانيات الحالية والممكنة، والتعرف على مواطن التطوير المطلوبة لتحقيق الأهداف الاستراتيجية.
- تحديد متطلّبات واحتياجات الفئات المعنية (الطلاب، أولياء الأمور، العاملين، الموردين، والشركاء الخ) مع تحديد أوجه المنفعة المتبادلة مع الشركاء وكيفية

2-2 التقييمات:

(100) نقطة

(40) نقطة

1-2-2 مؤشرات الأداء

- العاملون الذين تم إشراكهم في إعداد وتطوير الخطة الاستراتيجية
- الدورات التدريبية التي تم تسخيرها لتأهيل فريق التخطيط الاستراتيجي.
- الاعتمادات المحلية والإقليمية والدولية التي حصلت عليها الإدارة ذات الصلة بطبيعة عملها والمشاركات في الجوائز ذات الصلة.
- نتائج المؤشرات الاستراتيجية، التخصصية والتنافسية التي تم تحديدها.
- الأهداف الإستراتيجية المحققة.
- الإنجاز في المشاريع التطويرية الإستراتيجية (المبادرات) والمشاريع للإدارة التعليمية المتميزة.
- التعديلات والتحديثات التي قامت بها الإدارة التعليمية المتميزة في خطتها الإستراتيجية بناءً على نتائج التقييم.

2-2-2 مقاييس رأي المعنّين في التخطيط الإستراتيجي

(60) نقطة

- الانطباع العام عن الإدارة التعليمية المتميزة.
- الرضا عن عملية إشراك المعنّين في إعداد الإستراتيجية.
- الرضا عن عمليات التأهيل والتدريب بما يتوافق مع احتياجات فريق التخطيط الإستراتيجي.
- الرضا عن قنوات التواصل مع المعنّين وأساليب نشر نتائج تحقيق إستراتيجية الإدارة التعليمية (نتائج الخطط، المبادرات....).
- الرضا عن مستوى الشفافية في التعامل مع المعنّين ونشر المعلومات والنتائج.

- وضع خطة للتعليم والتطوير المستمر لمعارف وقدرات العاملين من خلال تحديد الاحتياجات التدريبية وقياس أثر التدريب. وتحديد متطلبات العاملين الحالية والمستقبلية
- وضع خطط وبرامج وآليات لتوطين الوظائف لاسيما التخصصية منها بما يساهم في رفع مؤشر التوطين العام على مستوى الدولة.
- مراعاة التنوع الثقافي والاجتماعي للعاملين والمستفيدين وكافة المعنيين. مع التركيز على أهمية دور المرأة وأصحاب الهمم وتوفير الموارد والدعم اللازم لتحقيق استراتيجية الإدارة التعليمية
- نشر خطط وسياسات وإجراءات الموارد البشرية وتعميمها على العاملين ومتابعة تنفيذها.
- توفير بيئة عمل جاذبة ومحفزة تحقق رضا وسعادة العاملين مع مراعاة قوانين السلامة أثناء تأدية الوظائف المختلفة أو تقديم الخدمة للمستفيدين.
- تبني سياسات للتواصل الفعال بين الموارد البشرية والعاملين من خلال تحديد احتياجات التواصل وتطوير قنواته وتفعيلها بشكل دوري.
- تعزيز الهوية الوطنية لدولة الإمارات لدى العاملين بالإدارة التعليمية وترسيخ روح الانتماء والعمل لإنتاج خدمة تعليمية متميزة.
- تمكين الموارد البشرية وتشجيع مشاركتهم في مجالات التحسين والتطوير والإبداع وإدارة المواهب والاستفادة القصوى من كل الإمكانيات المتاحة.
- تشجيع التنمية الذاتية المستمرة للعاملين من خلال وضع إجراءات وبرامج تحفيزية. وتقييم الأثر على الأداء الوظيفي بشكل دوري. وتوثيق وتطوير الموجودات المعرفية على مستوى الأفراد وفرق العمل.

تعمل الإدارة التعليمية المتميزة ومن خلال مواردها البشرية على إعداد وتنفيذ ومتابعة خطط وسياسات وإجراءات الموارد البشرية بما يحقق إستراتيجيتها وأهدافها، كما تعمل على توفير وتطوير بيئة عمل جاذبة ومحفزة بما يحقق رضا وسعادة العاملين فيها أخذاً بعين الاعتبار صحتهم وسلامتهم ورفاهيتهم والتواصل بينهم مع مراعاة التنوع الثقافي والاجتماعي وبما يتوافق مع الهوية الوطنية لدولة الإمارات العربية المتحدة، الأمر الذي يحقق ويعزز الولاء المؤسسي لديهم، كما يعني هذا المعيار بتطوير معارف وقدرات الموارد البشرية بشكل مستمر وخلق مجالات المشاركة والتمكين والتفويض، وكذلك تبني آليات لتقييم أداء العاملين وتحفيزهم بما يحقق نتائج من شأنها تحديد مواطن التطوير لقدرات وإمكانات العاملين ومن الممكن أن يشمل دور العاملين على سبيل الاسترشاد مجموعة من القدرات والتقييمات التالية:

100 نقطة

1-3 القدرات:

- إعداد سياسات وإجراءات الموارد البشرية بما يحقق استراتيجية وأهداف الإدارة التعليمية المتميزة، وقد يشمل استحداث وتطوير هيكلها وتحليل وتقييم الوظائف والمسارات مع الأخذ في الاعتبار مراجعة فعاليتها وتطويرها من خلال إدخال التحسينات مثل تبسيط الإجراءات والأتمتة.

- تشجيع مشاركة العاملين في الأنشطة الاجتماعية، الثقافية والرياضية بما يعزز العلاقات الاجتماعية بين العاملين فيما بينهم.
- تحليل ومقارنة نتائج تقييم العاملين والتعرف على اتجاهاتها وفرص التحسين والتوصيات ومتابعة تنفيذها وقياس أثرها.
- إعداد تقارير دورية بنتائج مقاييس رأي ومؤشرات العاملين ونشرها للجهات المعنية

2-3 التقييمات (100) نقطة

1-2-3 مؤشرات الأداء:

- نسبة سد الشواغر إلى إجمالي الاحتياج السنوي
- عدد التعيينات والترقيات بحسب خطط الموارد البشرية.
- التحديثات على السياسات والإجراءات الخاصة بالموارد البشرية وقياس فعالية التحديث على العمليات.
- معدل الساعات التدريبية لكل موظف حسب الفئات الوظيفية (القيادية، الإشرافية، التنفيذية والفنية) وفقا لمتطلبات عمل الإدارة وأهدافها وبرامجها ومبادراتها. ومستويات نجاح تلك البرامج في تحقيق الأهداف المنشودة (نتائج تقييم أثر التدريب).
- الدورات (الغير مخططة) حسب احتياج العمل ومدى فعاليتها في تطوير الأداء .
- معدل الشكاوى والتظلمات على نتائج التقييم / نسبة وفعالية حل التظلمات وسرعة معالجة التظلمات والشكاوى.
- الموظفون المشاركون في فرق العمل واللجان.

- معدل الدوران الوظيفي / تاريخي الخدمة.
- نسبة المواطنين إلى إجمالي الموارد البشرية.
- نسبة وعدد خدمات الموارد البشرية المؤتمتة (الإلكترونية).
- الجوائز والتكريمات والمكافآت المادية والمعنوية التي تم إصدارها لموظفي الإدارة التعليمية المتميزة.
- المنح والبعثات الدراسية داخل وخارج الدولة الممنوحة للعاملين.
- الاقتراحات المقدمة ونسبة الزيادة في المشاركة في نظام المقترحات ونسبة الاقتراحات المطبقة الى العدد الاجمالي .
- نسبة الموارد البشرية المشاركة في استطلاعات رأي العاملين.

2-2-3 مستويات الرضا

- مستوى الرضا العام للعاملين عن الإدارة التعليمية المتميزة.
- مستوى الرضا عن سهولة الحصول على الخدمة (الوضوح والشفافية في تقديم الخدمة).
- معدل رضا العاملين عن الخدمات المقدمة من ادارة الموارد البشرية واجراءاتها.
- مؤشرات الرضا عن مراعاة التنوع الثقافي والاجتماعي.
- الرضا على توفير ووضع إرشادات السلامة العامة
- متوسط نسبة الرضا على الإشراف والمشاركة في الخطط والبرامج والأنشطة.
- متوسط نسبة رضا العاملين عن عمليات التحفيز.
- متوسط نسبة رضا العاملين عن عمليات التقييم.

- متوسط نسبة رضا العاملين عن عمليات التدريب والتطوير.
- متوسط نسبة رضا العاملين عن بيئة العمل.
- نسبة الرضا عن الخدمات الإلكترونية المقدمة للعاملين.
- نسبة رضا العاملين عن التواصل الداخلي.
- نسبة الوعي بالخدمات الإلكترونية المقدمة للعاملين.
- متوسط نسبة رضا العاملين عن برامج التوظيف.

وتبسيط الإجراءات وتطوير خدمات المتعاملين بما يدعم أهداف الإدارة التعليمية واستراتيجيتها.

- عقد اجتماعات دورية لمراجعة وتحليل ومقارنة نتائج الموردين والشركاء (مقاييس رأي - مؤشرات...) وتحديد فرص التحسين والتوصيات التطويرية ومتابعة تنفيذ التوصيات وقياس أثرها.
- إعداد تقارير دورية بنتائج تقييم الشركاء والموردين ونشرها لأطراف الشراكة والجهات المعنية وتبني آليات لتقديرهم وتكريمهم.

تعمل الإدارة التعليمية المتميزة على تخطيط وإدارة علاقاتها مع الشركاء والموردين ورسم إطار وحدود العلاقة طويلة المدى معهم بما يحقق المنفعة المتبادلة ويؤدي إلى بناء علاقات مستدامة تدعم أهدافها في مجال تحقيق قيمة مضافة للمعنيين، كما تقوم الإدارة بإدارة مواردها المالية من خلال إستراتيجيات مالية وسياسات وإجراءات تعنى بتنمية الإيرادات وترشيد النفقات وتبني وضع نظام فاعل للحوكمة وإدارة المخاطر المالية. كما تعمل الإدارة على الاستخدام الأمثل للممتلكات والمرافق والمعدات وتعزيز بنيتها التحتية بما يخدم توجهاتها الإستراتيجية وتحرص على استثمار جملة المعارف المتوفرة لديها في صورها الصريحة والضمنية في خدمة المعنيين ومتابعة تنفيذها بشكل دوري وموثق، ويمكن أن يشمل معيار الشراكات والموارد على سبيل الاسترشاد جملة من القدرات والتقييمات التالية:

1-4 الشركاء والمورّدون:

1-1-4 القدرات: (25) نقطة

- استحداث ومراجعة وتطوير ونشر سياسات وأنظمة التعامل مع الشركاء والموردين ووضع إطار وحدود العلاقة طويلة المدى بما يحقق المنفعة المتبادلة ويؤدي إلى بناء علاقات مستدامة تدعم أهداف الإدارة التعليمية لتحقيق قيمة مضافة للمعنيين.
- وضع معايير اختيار وتقييم الشركاء والموردين.
- توثيق وتفعيل الاتفاقيات ومذكرات التفاهم المبرمة بين الإدارة التعليمية المتميزة والشركاء والموردين.
- إعداد قاعدة بيانات للشركاء والموردين والجهات الحكومية والخاصة وتحديد احتياجاتهم الحالية والمستقبلية وتعزيز قنوات التواصل معهم.
- العمل المشترك مع الشركاء والموردين من أجل تحقيق المستهدفات وتحسين أداء العمليات

2-1-4 التقييمات:

1-2-1-4 مؤشرات الأداء المتعلقة بإدارة الأداء مع الموردّين والشركاء (10) نقطة

- مبادرات التحسين والأنشطة والمشاريع المشتركة المنفّذة مع الشركاء والفوائد المترتبة علي تحقيقها.
- إنجاز المشاريع مع الشركاء والموردّين حسب الخطة الزمنية.
- عدد الاجتماعات والزيارات المتبادلة بين الشركاء والموردّين.
- عدد الشهادات الممنوحة للشركاء والموردّين.
- نتائج تقييم أداء الشركاء والموردّين وسرعة معالجة شكاوى ومقترحات الموردّين والشركاء.

2-2-1-4 مقاييس رأي الشركاء والموردّين (15)

نقطة

- رضا الشركاء والموردّين عن التزام الإدارة التعليمية ببند وشروط التعاقد مع الشركاء والموردّين.
- رضا الشركاء والموردّين عن تقييم قنوات الاتصال مع الإدارة التعليمية.
- رضا الشركاء والموردّين عن مدى الاستفادة من الشراكة مع الإدارة التعليمية.
- رضا الشركاء والموردّين عن التعاون في توفير وتبادل المعلومات والخبرات.
- رضا الشركاء والموردّين عن درجة الشفافية في قياس إنجاز المشروعات المرتبطة بالموردّين والشركاء

2-4 الموارد المالية:

1-2-4 القدرات (25) نقطة

- سياسات الإدارة التعليمية الموثقة لإعداد موازنتها السنوية بمشاركة العاملين لديها وتعديل بنودها ونشرها وتعميمها على العاملين.
- جمع المعلومات الخاصة بالموارد المالية العينية وتوجّباتها ووضع إجراءات موثقة للتوظيف الأمثل تلك الموارد وتبني برامج خاصة لتنميتها والمحافظة عليها وترشيد النفقات. بمشاركة الإدارات والأقسام.
- تطبيق عمليات التخطيط المالي والرقابي وإعداد التقارير المالية والالتزام بالمخصصات المالية وفقا لبنود الصرف المحددة لضمان الاستخدام الأمثل للموارد بكفاءة وفاعلية لتحقيق أهداف الإدارة.
- مراجعة وتحليل ومقارنة نتائج إدارة الموارد المالية والتعرّف على اتجاهاتها وتحديد فرص التحسين والتوصيات التطويرية ومتابعة تنفيذها وقياس أثرها، وتوفير تلك النتائج للجهات المعنية وفقا للمتطلبات وفي الوقت المحدد.

- إعداد خطة واضحة وموثقة لاستثمار تقنية المعلومات ومتابعة تنفيذها بشكل دوري وموثق مع الأخذ بعين الاعتبار سلامة وأمن المعلومات.

- تطوير الممارسات العملية التي قامت بها الإدارة التعليمية لاستثمار تقنية المعلومات لخدمة المستفيدين بشكل متميز.

- نشر خطة استثمار تقنية المعلومات وتعميمها على العاملين وتطوير مهارات العاملين في تقنية المعلومات وقياس أثر التدريب على أدائهم وتقديم حوافز للمتفوقين في استخدامها.

2-3-4 التقييمات: (25) نقطة

- نسبة استخدام المواد الصديقة للبيئة من المواد القابلة للاستبدال والمستخدم في الإدارة التعليمية المتميزة.

- تنفيذ خطة التدريب على استخدام الموارد التقنية وقياس أثر التدريب على أداء العمليات.

- عدد مرات تطوير الأنظمة الإلكترونية في الإدارة التعليمية.

- مؤشرات التقدم التقني مثل عدد العمليات المؤتمتة ونسبة استخدام التطبيقات الذكية من إجمالي الخدمات المقدمة للمستفيدين.

- مؤشرات أمن المعلومات مثل عدد أو نسب الصلاحيات الممنوحة أو عدد الاختراقات للنظام.

2-2-4 التقييمات: (25) نقطة

1-2-2-4 مؤشرات الأداء الخاصة بإدارة الموارد المالية:

- دقة التخطيط المالي للمصروفات ودقة إعداد الميزانية للمشروعات والمبادرات المتعلقة بأنشطة الإدارة.

- نسبة المصروفات إلى إجمالي الموازنة المرصودة شاملة المصاريف التشغيلية وبخاصة تلك المتعلقة بالتنوير والتحسين والتميز، ونسبة الانحراف المالي عن الموازنة السنوية.

- مؤشرات ترشيد النفقات (استهلاك الكهرباء - المياه - الورق - الأخبار).

- الملاحظات المالية المرفوعة من الجهات الرقابية.

3-4 البنية التحتية والموارد التقنية: (50) نقطة

1-3-4 القدرات (25) نقطة

- استحداث وتطبيق سياسات واجراءات تضمن الاستخدام الأمثل للممتلكات والمرافق والمعدات وتبني برامج وخطط لصيانة مرافق الممتلكات بما يضمن الحفاظ عليها واستدامتها. مع حصر احتياجات الإدارة التعليمية من متطلبات البنية التحتية

- حصر احتياجات الإدارة التعليمية للأعمال والمهام الداخلية والخارجية التي يتطلب إنجازها استخدام التكنولوجيا والتقنيات الحديثة.

4-4 الموارد المعرفية: (50) نقطة

1-4-4 القدرات: (25) نقطة

- ضمان تبني آلية لتحديد الموارد المعرفية، واستحداث إستراتيجية لإدارتها وتشجيع الابتكار والإبداع.
- ضمان توفير معلومات دقيقة وكافية للقيادة بغرض توفير الدعم لعملية اتخاذ القرار.
- دراسة وتحليل البيانات وتحويلها إلى معلومات أو معرفة يمكن تعميمها واستخدامها بفاعلية.
- الاستفادة من الموارد المعرفية لتطوير الأداء وتحقيق أهداف الإدارة التعليمية.

2-4-4 التقييمات: (25) نقطة

- سهولة الوصول إلى الموارد المعرفية.
- دقة الموارد المعرفية ومدى توفرها في الوقت الملائم والاستفادة منها وموائمتها مع الخطة الاستراتيجية للإدارة.
- مؤشرات الاستثمار في البحث والتطوير.
- قياس فعالية تبادل المعرفة بين العاملين بالإدارة التعليمية بين الإدارة التعليمية وكافة المعنيين.
- نسبة الأفكار الإبداعية المتولدة عن فعاليات التشارك المعرفي مع المعنيين.

- حصر الممارسات العملية ومعالجة الموضوعات المتعلقة بالتداخل والازدواجية وتبسيط الإجراءات في أداء المهام وتنفيذ العمليات للمعنيين وذوي العلاقة وإشراك العاملين فيها.
- عقد اجتماعات دورية لمراجعة مدى فاعلية الإطار العام للعمليات في تطبيق الاستراتيجية ومقارنة نتائجها والتعرف على اتجاهاتها وتحديد فرص التحسين والتوصيات التطويرية ومتابعة تنفيذ التوصيات وقياس أثرها.

2-1-5 التقييمات:

1-2-1-5 مؤشرات الأداء المتعلقة بإدارة عمليات الإدارة التعليمية (10) نقطة

- مدى وعي وتطبيق المعنيين للإجراءات الإدارية للإدارة التعليمية المتميزة.
- نسب تحقيق مؤشرات الأداء التشغيلية المتعلقة بالعمليات الرئيسية وحجم العمل الذي تم تنفيذه.
- حصر الممارسات العملية ومعالجة المشكلات والإجراءات التصحيحية المنفذة.
- كفاءة تنفيذ العمليات (مثل: نسبة الخفض في تكلفة العملية، نسبة الزيادة في المخرجات مع الحفاظ على نفس المدخلات).
- نسبة العمليات التي تم تطويرها والنتائج المادية وغير المادية الناتجة عن عمليات التطوير.
- تحديث الأدلة والأنظمة الخاصة بالعمليات.

تعمل الإدارة التعليمية المتميزة على تصميم وتحديد وإدارة وتحسين عملياتها وخدماتها التعليمية والتربوية لتحقيق ما تتطلبه إستراتيجيتها وصولاً لتحقيق أهدافها من خلال تسخير خدمات تعليمية وتربوية متميزة للمستفيدين وجميع المعنيين. يركز هذا المعيار على إبراز جهود الإدارة واهتمامها بتطبيق نظم لإدارة العمليات مثل: تطبيق مواصفات قياسية لإدارة وتوكيد الجودة و/ أو الحصول على الاعتمادات المرادفة، كما يتناول أساليب وطرق التواصل مع المستفيدين والإصغاء لهم والعمل على تعزيز العلاقة معهم وكيفية تسويق الأداء المتميز والخدمات التعليمية والتربوية ومن الممكن أن يشمل معيار العمليات على سبيل الاسترشاد مجموعة من القدرات والتقييمات التالية:

1-5 إدارة عمليات الإدارة التعليمية المتميزة: (50) نقطة

1-1-5 القدرات: (25) نقطة

- تحديد وتصنيف العمليات اللازمة لتنفيذ استراتيجية الإدارة وتحقيق أهدافها وترتيبها حسب الأولوية، وتحديد المسؤولين عن كل عملية وتبيان أدوارهم ومسئولياتهم واستخدام أساليب مناسبة لإدارتها وتطويرها ووضع الحدود الزمنية العليا والدنيا لهما (العمليات الرئيسية والفرعية). وتحديد متطلباتها بما يشمل احتياجات وتوقعات المعنيين.
- وضع الإدارة لأنظمة وأدلة عمل شاملة واضحة وموثقة ونشرها وتعميمها على العاملين ومراجعة تطبيقها بشكل دوري.

2-2-1-5 مقاييس الرأي المتعلقة بإدارة عمليات الإدارة التعليمية نقطة (15)

- نسبة الرضا عن الإجراءات الإدارية المطبقة.
- نسبة الرضا عن العمليات والخدمات المقدمة.
- نسبة الرضا عن العمليات التي تم تطويرها.

2-5 إدارة خدمات الإدارة التعليمية: (50) نقطة

1-2-5 القدرات: (25) نقطة

- تحديد وتعريف المعنيين بالخدمات التي تقدمها الإدارة التعليمية.
- متابعة عمليات تقديم الخدمة للتعرف على مستوى الرضا عن الخدمة وأسلوب ومكان تقديمها.
- الإبداع والمبادرة لتطوير وتوفير خدمات تقدم قيمة مضافة وفقا لتوقعات المستفيدين.
- التحوّل إلى الخدمات الإلكترونية في تقديم خدمات الإدارة التعليمية وتطويرها بصفة دائمة.
- الالتزام الدائم للإدارة بالموصفات القياسية ذات العلاقة بجودة الخدمات، وقياس مدى فاعلية وفائدة تطبيقها.
- الاجتماعات الدورية لمراجعة مدى فاعلية الخدمات المقدمة في تطبيق الاستراتيجية والسياسات الداعمة لها ومقارنة نتائجها والتعرف على اتجاهاتها وتحديد فرص التحسين والتوصيات التطويرية ومتابعة تنفيذ التوصيات وقياس أثرها.
- الخدمات التعليمية المقدمة للمتعلّمين المتعلقة ب (طرق التدريس والتقييم، صعوبات التعلم، الأنشطة

الطلابية ورعاية المواهب. الخدمات التربوية للمعلّمين المبدعين. (خاص بالإدارات التي لها اتصال مباشر بالطلاب).

2-2-5 التقييمات:

1-2-2-5 مؤشرات الأداء المتعلقة بإدارة خدمات الإدارة التعليمية نقطة (10)

- مدى تطوير الخدمات المقدمة للمستفيدين حسب معايير محلية وعالمية (مثال: برنامج الخدمات الحكومية 7 نجوم).
- السمعة والصورة الذهنية عن الإدارة التعليمية المتميزة لدى كافة المعنيين.
- الوضوح والشفافية في تقديم الخدمة.
- تطور أعداد المستفيدين من الخدمات.
- سهولة الحصول على الخدمة.
- الوقت المستغرق للحصول على الخدمة.
- ولاء المستفيدين وإشراكهم.
- نسبة الأخطاء / الملاحظات في الخدمات المقدمة.

- 2-2-2-5 مقاييس الرأي المتعلقة بإدارة الخدمات المقدمة من قبل الإدارة التعليمية (15) نقطة
- معدل الرضا على الخدمات المقدمة من الإدارة التعليمية.
 - معدل الرضا على إجراءات تقديم الخدمة.

- والحصول على مرئياتهم عن مدى تحقيقها لتطلعاتهم ورغباتهم.
- تقييم / قياس تأثير العمليات والمنتجات والخدمات الجديدة أو المحسنة على الأداء ومدى تحقيقه للنتائج المطلوبة.
- 2-3-5 التقييمات:**

1-2-3-5 مؤشرات الأداء المتعلقة بالتحسين المستمر للعمليات والخدمات (10) نقطة

- عدد المقترحات وفرص التحسين المطبقة لتحسين أداء العمليات والخدمات.
- عدد المبادرات والمشاريع التطويرية في الخدمات التعليمية.
- عدد العاملين الذين تم تدريبهم على العمليات الجديدة والمحسنة قبل تطبيقها وقياس أثر التدريب على جودة الخدمة.
- نسبة النتائج المحققة نتيجة تطوير العمليات والخدمات.

2-2-3-5 مقاييس الرأي المتعلقة بالتحسين المستمر للعمليات والخدمات (15) نقطة

- نسبة الرضا عن المبادرات والمشاريع التطويرية.
- نسبة رضا العاملين على الدورات التدريبية المتعلقة بالعمليات الجديدة.
- نسبة الرضا عن النتائج المحققة من خلال العمليات التطويرية والتحسينية.

3-5 التحسين المستمر للعمليات والخدمات: (50) نقطة

- 1-3-5 القدرات: (25) نقطة
- وضع آلية للتحسين والتطوير المستمر للعمليات والخدمات. مع الأخذ بالاعتبار للاستفادة من آراء المعنيين (آراء مستفيدين، أفكار إبداعية...) من أجل تحسين العمليات والخدمات المقدمة.
 - استخدام أدوات وأساليب ومنهجيات التحسين المستمر وفق أفضل الممارسات في تحسين العمليات وتبسيطها. وتحديد أولويات فرص التحسين للعمليات والخدمات والتطوير بما يحقق توجهات الإدارة المستقبلية وأهدافها الاستراتيجية.
 - شرح وإيصال طرق التحسين المستمر للعاملين وتدريبهم على العمليات الجديدة أو المحسنة قبل تطبيقها، وتوعية المعنيين بمخرجات إجراءات التحسين

2-4-5 التقييمات:

1-2-4-5 مؤشرات الأداء المتعلقة بإدارة التفاعل مع المجتمع (10 نقطة)

- الأنشطة والمبادرات البيئية والمجتمعية. والمشاركات المجتمعية والمبادرات التطوعية.
- الأنشطة الطلابية التي ترعاها الإدارة التعليمية المتميزة (خاص بالإدارات التي لها اتصال مباشر الطلاب)

- البطولات في المسابقات الرياضية للطلاب (خاص بالإدارات التي لها اتصال مباشر الطلاب)
- الأخبار المنشورة في موقع الإدارة التعليمية المتميزة عن الخدمات المقدمة.
- مشاركات الإدارة التعليمية المتميزة في الاحتفالات الرسمية.
- مبادرات ترسيخ الهوية الوطنية لدى المجتمع.
- المقترحات المقدمة من المجتمع لتفعيل دور الإدارة التعليمية.
- تطور أعداد المشاركين من منسوبي الإدارة التعليمية في التفاعل مع المجتمع ومشاركته في مختلف الفعاليات.

2-2-4-5 مقاييس الرأي المتعلقة بإدارة التفاعل مع المجتمع (15 نقطة)

- نسبة رضا المستفيدين والمجتمع عن صورة وسمعة الإدارة التعليمية.
- نسبة رضا المجتمع على الأنشطة والممارسات المجتمعية.

4-5 إدارة التفاعل مع المجتمع: (50 نقطة)

- 1-4-5 القدرات (25 نقطة)
- وضع آلية التواصل والحوار مع المجتمع بكل فئاته لمناقشة احتياجاتهم وتوقعاتهم واهتماماتهم ومعرفة نسبة رضاهم على الخدمات المقدمة.
- استحداث وتطوير خطط لمشاركة الإدارة المجتمعية من خلال مبادرات ومشاريع لخدمة المجتمع.
- إنشاء قاعدة بيانات لمؤسسات المجتمع وشخصياته وتحديثها بشكل دوري ومستمر والمشاركة في مختلف الفعاليات ذات العلاقة.
- إدارة شكاوى المجتمع واقتراحاته وضمان البت فيها بطريقة سريعة وفعالة، وتجميعها وإخضاعها للتحليل بغرض الاستفادة منها في إدخال التحسينات وتطوير الخدمات الجديدة.
- مساهمة الإدارة التعليمية المتميزة في الأنشطة والفعاليات المجتمعية (التبرع بالدم....). والمشاركة في المناسبات المجتمعية والوطنية والدولية والتطوعية.
- المشاركة والتفاعل مع جوائز التميز.
- جهود الإدارة التعليمية في التعريف بأهدافها وإستراتيجياتها وأهم إنجازاتها ونجاحاتها.