



20
23

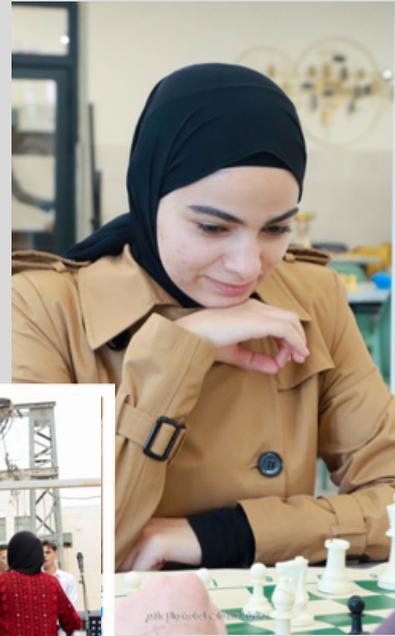
جامعة بوليتكنك

فلسطين

دليل إجراءات العمل في الكليات

إعداد: دائرة تحسين الجودة والاعتماد

© جميع الحقوق محفوظة لجامعة بوليتكنك فلسطين - 2023



تسعى جامعة بوليتكنك فلسطين إلى تلبية متطلبات المجتمع المحلي والعالمى من خلال طرح الدرجات العلمية المختلفة، وتلبية حاجات المجتمع في المجالات العلمية، والتكنولوجية الحديثة والإنسانية؛ لرفد السوق بالكوادر المتخصصة القادرة على إحداث تغيير إيجابي في التنمية البشرية والبيئية، والنمو الاقتصادي من خلال استخدام أرقى الأساليب وأحدثها في التعليم والتعلم والبحث العلمي وريادة الأعمال، وإدخال وسائل تقنية متقدمة في نقل المعلومات والاهتمام والارتقاء بالبحث العلمي، وتعزيز ريادة الجامعة وكوادرها عن طريق التدريب والتطوير المستمر، والارتقاء بمستوى الأداء واستمرار التواصل والتفاعل مع المجتمع والمؤسسات الأكاديمية في الداخل والخارج.

تعتبر جامعة بوليتكنك فلسطين إحدى المؤسسات التعليمية التي تهتم بالتعليم الهندسي والتقني والعلوم والصحة في فلسطين. حيث تقدم الجامعة خدماتها لأكثر من (8,000) طالب موزعين على عشر كليات هي: كلية الدراسات العليا، وكلية الهندسة، وكلية تكنولوجيا المعلومات وهندسة الحاسوب، وكلية العلوم الإدارية ونظم المعلومات، وكلية العلوم التطبيقية، وكلية العلوم الإنسانية والتربوية، وكلية التمريض، وكلية الدراسات الثنائية، وكلية الطب وعلوم الصحة، وكلية المهن التطبيقية.

تتميز جامعة بوليتكنك فلسطين ببرامجها الفريدة على المستوى الوطني، وتعتمد الجامعة أساليب التعليم الريادي والتعلم من خلال المشاريع وحل المشكلات وذلك لطبيعة البرامج التقنية والتطبيقية التي تقدمها الجامعة.

تأسست دائرة تحسين الجودة والاعتماد عام 2005؛ لضمان وتحسين الجودة في جميع النواحي الأكاديمية والادارية والبحثية في الجامعة، تتبع الوحدة ادارياً لنائب رئيس الجامعة لشؤون التخطيط والتطوير، وحددت الوحدة رسالتها بالعمل المستمر على ضبط وتحسين الجودة والنوعية وترسيخ ثقافة الجودة وتطوير البيئة التعليمية في جامعة بوليتكنك فلسطين من خلال اعتماد إجراءات ومعايير مهنية في عمليات تقويم البرامج الدراسية، وتحسين الأداء الإداري والأكاديمي مما يؤدي لكسب ثقة المجتمع المحلي والإقليمي والعالمي في مخرجات العملية التعليمية للجامعة.

سياسة تحسين الجودة في جامعة بوليتكنك فلسطين

في إطار سعي الجامعة لتحقيق رسالتها في أن تكون محركاً للإبداع والابتكار والريادة من خلال تقديم خدمات التعليم العالي والتدريب المهني والتقني عبر بيئة تعليم وتعلم تشاركية وتكاملية وتعزيز البحث العلمي التطبيقي، والتركيز على التشبيك بين مكونات المجتمع بقطاعاته المختلفة لتقديم خدمات نوعية لإعداد جيل ريادي وكوادر متخصصة قادرة على قيادة التنمية الاقتصادية والاجتماعية والبيئية والمساهمة في تحقيق التنمية المستدامة العالمية.

فإنها تسعى لترسيخ ثقافة ضمان الجودة والتحسين المستمر لكافة العمليات الأكاديمية والإدارية والبحثية والمجتمعية، وذلك من أجل تحقيق التميز وتقديم الخدمة الأفضل لجميع المستفيدين، وذلك ضمن المعايير العالمية للجودة.

يعتبر كتيب دليل الإجراءات في الكليات بمثابة دليل عملي لتنفيذ العمليات الإدارية والأكاديمية داخل كليات الجامعة، ويتكون دليل الإجراءات من مجموعة من أهم الإجراءات المتبعة داخل كليات الجامعة، حيث يحتوي كل إجراء على وصف دقيق للعمليات اللازم اتباعها لتنفيذ الإجراء بالإضافة إلى النماذج والتعليمات ذات العلاقة.

الغرض من دليل إجراءات العمل في الكليات

يتمثل الغرض الأساسي من إعداد دليل إجراءات العمل في الكليات، توثيق كافة العمليات الإدارية والأكاديمية التي تتم داخل الكليات، ووجود دليل إجراءات معتمد ومعمم على جميع الكليات والعاملين في الكليات يشكل مرجعا يتم الاسترشاد فيه. كما أن توثيق الإجراءات يضمن ثبات الأداء على مدار فترات زمنية طويلة، وترسيخ مبدأ التحسين المستمر، وتحويل المعرفة الضمنية والخبرة لدى موظفيها إلى معلومات موثقة ومشاركتها بين العاملين وإيجاد حالة من التفرد والإبداع لدى الجامعة للتميز في أعمالها.

ونظرًا لأن الجامعة تسعى إلى التحول التكنولوجي في بيئة العمل، فهناك حاجة إلى أتمتة الإجراءات والعمليات التي تتم داخل الجامعة ومنها الكليات؛ لذلك لا بد أن يكون لديها إجراءات عمل موثقة ومنشورة بين الموظفين؛ للعمل عليها بشكل قياسي ومنظم.

يعتبر دليل الإجراءات الخاص بالكليات المرجع الرئيس لجميع موظفي الجامعة للقيام بكافة العمليات الإدارية والأكاديمية التي تتم داخل كليات الجامعة، حيث يوفر هذا الدليل جميع المعلومات اللازمة والوثائق المطلوبة التي يحتاجها أي موظف أو طالب للقيام بأهم العمليات الإدارية كانت أو أكاديمية تتم داخل كليات الجامعة.

فوائد وأهداف توثيق الإجراءات.....

- يوضح للكادر الأكاديمي والإداري والطلبة في الكليات والأطراف ذات العلاقة العمليات التي تتم داخل الإجراء والنماذج المستخدمة، والتعليمات ذات العلاقة.
- وضع طرق منظمة وقياسية للعمليات التي يتم تطبيقها من قبل الجميع.
- سهولة أتمتة العمليات بإحدى البرامج المعتمدة.

- سهولة تحديد الخلل في مسار إجراءات العمل الإدارية والأكاديمية.
- تدريب الموظفين الجدد والمعنيين على تنفيذ الإجراءات بالشكل الصحيح واكسابهم الخبرة المناسبة.
- تبسيط الإجراءات وبالتالي تخفيض الوقت اللازم لإنجازها.
- زيادة كفاءة وفاعلية أداء العمليات في الجامعة.
- تحسين جودة الخدمة المقدمة.
- التقليل من المجهود الفكري للموظفين، وتخفيض ضغط العمل.
- الابتعاد عن الارتباك، والازدواجية، وتجنب الفوضى في تنفيذ العمليات.
- زيادة دور وتأکید أهمية العملية الرقابية وأحكامها على تنفيذ الأعمال.
- تحقيق أهداف الجامعة بأفضل الطرق.

الإجراء: طريقة محددة للقيام بعمل معين، أو طريقة ثابتة لأداء الأشياء. ويتكون الإجراء حسب أنظمة الجودة العالمية من: سجل التعديلات، والهدف من الإجراء، ومجال التطبيق، والمسؤوليات، والتعريفات والمصطلحات، والعمليات، والتعليمات، والنماذج المستخدمة.

العملية: إحدى مكونات الإجراء، وتتكون من مجموعة المراحل أو الخطوات المتسلسلة الضرورية لإنجاز هدف معين.

النموذج: إحدى مكونات الإجراء، وهي إحدى الأدوات التي يتم تعبئتها خلال مراحل تطبيق الإجراء من خلال الطرف ذي العلاقة، ويتم استخدامها لأغراض محددة. و يرمز لها بالحرف F في الدليل.

التعليمات: هي إحدى مكونات الإجراء، ويقصد بها القوانين، والأوامر، والإرشادات، والتوجيهات الواجب تنفيذها خلال عملية تطبيق الإجراء، ويرمز لها بالحرفين WI في الدليل.

الإجراء الإداري في الكلية: هو الإجراء المتعلق بالعمليات الإدارية التي تتم داخل الكليات.

الإجراء الأكاديمي في الكلية: هو الإجراء المتعلق بالعمليات الأكاديمية التي تتم داخل الكليات.

قام ببناء دليل الإجراءات فريق عمل خاص "دليل الإجراءات في الكليات" وضم فريق العمل أكاديميين من الكليات من ذوي الخبرة والمعرفة الأكاديمية والإدارية وممن لديهم خلفية سابقة في بناء الإجراءات، كما ضم الفريق أيضا العاملين في دائرة تحسين الجودة والاعتماد.

..... مراحل بناء دليل إجراءات العمل في الكليات

ابتدأ العمل على الدليل في الفصل الدراسي الثاني من العام الأكاديمي 2021/2022، واستمر العمل 3 فصول متتالية.

وفي البداية تم تحديد وحصر العمليات التي تتم داخل الكليات، ومن ثم بناء خطة عمل لتطوير الدليل، حيث تم توزيع الإجراءات بين فريق العمل وفقا لخبراتهم وخلفياتهم، وتحديد موعد لتسليم ومناقشة كل إجراء من خلال اجتماعات دورية، وإجراء التعديلات اللازمة لغويا وضمنا من جانب دائرة تحسين الجودة والاعتماد.

بعد ذلك تم تشكيل لجان تدقيق ومراجعة أولية لكل إجراء مكونة من أعضاء هيئة التدريس في الكليات؛ من أجل مراجعة الإجراءات وتزويد اللجنة بالتغذية الراجعة. بعد استكمال عملية المراجعة الأولية وإجراء التعديلات اللازمة تم عرض دليل الإجراءات كاملاً إلى لجنة من المكلفين ذوي الخبرة بأنظمة الجودة، وبناء الإجراءات من أجل التدقيق والمراجعة النهائية. ومن ثم تكليف لجنة متخصصة للمراجعة اللغوية النهائية.

وفي النهاية تم الاعتماد النهائي للدليل - الاصدار الأول من نائب رئيس الجامعة للشؤون الأكاديمية، ثم تعميم الدليل لجميع الكليات وتم رفعه على موقع الجامعة.

فريق عمل دليل إجراءات العمل في الكليات في جامعة بوليتكنيك فلسطين

الإشراف والمتابعة

دائرة تحسين الجودة والاعتماد ✉️ direc-quality@ppu.edu

لجنة دليل إجراءات العمل في الكليات (بناء وصياغة الإجراءات)

د. خالد قطوف كلية العلوم الإنسانية khalid_q@ppu.edu ✉️	أ. عايد عبد الغني كلية العلوم التطبيقية ayed42@ppu.edu ✉️	د. إسماعيل الرومي كلية العلوم الإدارية ونظم المعلومات ismailr@ppu.edu ✉️
أ. طارق العجلوني. كلية المهن التطبيقية tareq@ppu.edu ✉️	د. مي حمدان كلية الطب وعلوم الصحة mayhamdan@ppu.edu ✉️	أ. عليان أبو غربية كلية تكنولوجيا المعلومات وهندسة الحاسوب elayan@ppu.edu ✉️

فريق دائرة تحسين الجودة والاعتماد (أ. خولة المحتسب، أ. شفاء قواسمة، أ. عمر العدم)

تدقيق ومراجعة أولية

أ. أيمن سلطان	أ. أمجد التنشة	د. رمزي القواسمي	د. اياد الهشلمون
د. فوزي الرازم	د. رضوان طهوب	أ. محمود نصار.	أ. مهند نصار
أ. معتصم التنشة	أ. أيمن وزوز	أ. إيناس الشويكي	د. فيضي شبانة
د. فجر التوايوة	د. فيصل خميسة	أ. صفا شاهين	د. محمد أبو طه
د. نضال أبو رجب	أ. علاء التميمي	أ. علي قديمات	أ. صفاء سدر
د. نسرين القيسي	د. محمود الحداد	أ. عامر ابو حشيش	أ. براء القواسمي
أ. رامي الدراويش	د. مصطفى أبو الصفا	أ. سامية أبو شامة	أ. سوزان سلطان

تدقيق ومراجعة نهائية

د. محمود الصاحب كلية تكنولوجيا المعلومات وهندسة الحاسوب alsaheb@ppu.edu ✉️	د. مصطفى أبو الصفا كلية العلوم التطبيقية mustafa@ppu.edu ✉️
أ. عليان أبو غربية كلية تكنولوجيا المعلومات وهندسة الحاسوب elayan@ppu.edu ✉️	أ. معتصم التنشة كلية المهن التطبيقية motasemn@ppu.edu ✉️

اعتماد وتعميم

نائب رئيس الجامعة للشؤون الأكاديمية د. رائد عمرو ✉️ vp-academic@ppu.edu

تم اعتماد آلية ترميز وترقيم الإجراءات والنماذج والتعليمات في هذا الدليل وفقاً لمعايير الجودة العالمية، حيث قامت دائرة تحسين الجودة والاعتماد بتحديد آلية الترميز والترقيم ثم اعتمادها من قبل لجنة التدقيق والمراجعة لهذا الدليل.

نظام ترميز الإجراءات والنماذج والتعليمات

يتم ترميز "الإجراءات" من خلال مقطع واحد كالتالي:

مثال توضيحي:

إجراء الغش: CPM001

CPM	001
College Procedures Manual "دليل الإجراءات في الكليات"	الرقم التسلسلي للإجراء في الدليل

يتم ترميز "نماذج الإجراءات" من خلال مقطعين كالتالي:

مثال توضيحي:

نموذج الغش: CPM001-F01

CPM	001	F	01
College Procedures Manual	الرقم التسلسلي للإجراء في الدليل	Form "نموذج"	الرقم التسلسلي للنموذج في الإجراء

يتم ترميز "تعليمات الإجراءات" من خلال مقطعين كالتالي:

مثال توضيحي:

تعليمات الغش في الامتحانات: CPM001-WI01

CPM	001	WI	01
College Procedures Manual	الرقم التسلسلي للإجراء في الدليل	Work Instruction "تعليمات عمل"	الرقم التسلسلي لتعليمات العمل في الإجراء

قائمة إجراءات العمل في الكليات

إجراءات التخطيط الاستراتيجي للكليات

إجراء التخطيط الاستراتيجي للكليات CPM001 [\(اضغط هنا\)](#)

إجراءات البرامج الأكاديمية

إجراء اعتماد برنامج أكاديمي جديد - درجة البكالوريوس CPM002 [\(اضغط هنا\)](#)

إجراء تعديل برنامج أكاديمي - درجة البكالوريوس CPM003 [\(اضغط هنا\)](#)

إجراء اعتماد برنامج أكاديمي جديد - درجة الدبلوم المتوسط CPM004 [\(اضغط هنا\)](#)

إجراء تعديل برنامج أكاديمي - درجة الدبلوم المتوسط CPM005 [\(اضغط هنا\)](#)

إجراء التقييم الذاتي للبرامج الأكاديمية - بكالوريوس CPM006 [\(اضغط هنا\)](#)

إجراءات طرح المساقات وتسجيلها

إجراء الأحمال الدراسية والبرامج الدراسية CPM007 [\(اضغط هنا\)](#)

إجراء الإرشاد الأكاديمي CPM008 [\(اضغط هنا\)](#)

إجراءات الامتحانات ورفع العلامات

إجراء سير الامتحانات العامة CPM009 [\(اضغط هنا\)](#)

إجراء المراقبة على الامتحانات CPM010 [\(اضغط هنا\)](#)

إجراء إدارة حالات الغش في الامتحان CPM011 [\(اضغط هنا\)](#)

إجراء رصد العلامات CPM012 [\(اضغط هنا\)](#)

إجراءات التخطيط والتطوير للمساقات

إجراء إعداد ملف المساق CPM013 [\(اضغط هنا\)](#)

إجراءات الطلبة

إجراء إعداد مشاريع التخرج CPM014 [\(اضغط هنا\)](#)

إجراء مجالس الضبط للمخالفات الأكاديمية CPM015 [\(اضغط هنا\)](#)

إجراء براءة الذمة CPM016 [\(اضغط هنا\)](#)

إجراء القضايا الطلابية CPM017 [\(اضغط هنا\)](#)

إجراء إصدار كتاب تسهيل مهمة خارجية للطلاب CPM018 [\(اضغط هنا\)](#)

إجراء التدريب الميداني CPM019 [\(اضغط هنا\)](#)

إجراء العمل التعاوني CPM020 [\(اضغط هنا\)](#)

إجراءات متابعة وتقييم الأداء

إجراء الاستعانة بمدرسي العمل الجزئي ومتابعتهم CPM021 [\(اضغط هنا\)](#)

إجراء متابعة عمل اللجان في الكليات CPM022 [\(اضغط هنا\)](#)

إجراءات الموازنة

إجراء إعداد موازنة الكليات CPM023 [\(اضغط هنا\)](#)

إجراءات المراجعة

إجراء مراجعة الإجراءات CPM024 [\(اضغط هنا\)](#)

نشكر جميع القائمين على هذا العمل

دائرة تحسين الجودة والاعتماد