



ترجمة الملخص التنفيذي لنتائج تقرير تدقيق الجودة المؤسسية

للكلية التقنية بصلالة

١. نظرة عامة حول عملية تدقيق الجودة المؤسسية

يوثق تقرير تدقيق الجودة المؤسسية المنشور باللغة الانجليزية (ويشار له لاحقاً بـ "التقرير") الاستنتاجات التي توصلت إليها عملية تدقيق جودة الكلية التقنية بصلالة، حيث يعلّق على رسالة الكلية ورؤيتها، ومدى ملاءمة وفاعلية أنظمتها المؤسسية المختلفة في تحقيق هذه الرؤية والرسالة.

ويعد تدقيق الجودة المؤسسية المرحلة الأولى من عملية الاعتماد المؤسسي التي تقوم بها الهيئة، والمكوّنة من مرحلتين متعاقبتين هما: "تدقيق الجودة المؤسسية" و"التقويم مقابل المعايير المؤسسية". وقد تم تصميم عملية تدقيق الجودة المؤسسية لتحقيق هدفين أساسيين هما: تطمين الرأي العام بخصوص جودة أنشطة الكلية التقنية بصلالة، إلى جانب توفير التغذية الراجعة البناءة لمساعدة الكلية، ودعم جهودها المتواصلة للتحسين.

وقد بدأت عملية تدقيق الجودة المؤسسية للكلية التقنية بصلالة مع قيام الكلية بإجراء دراسة ذاتية شاملة تضمنت رسالتها ورؤيتها وأنظمتها، ثم تم تلخيص نتائج تلك الدراسة وإدراجها ضمن وثيقة الدراسة الذاتية التي قدمتها الكلية في ٣١ أغسطس ٢٠٠٩م لمجلس الاعتماد. بعدها قام المجلس بتشكيل فريق تدقيق الجودة المؤسسية من مراجعين محليين ودوليين من ذوي المؤهلات والخبرات المناسبة؛ لتدقيق جودة الكلية (انظر القسم ٤).

وبعد مراجعة وثيقة الدراسة الذاتية والوثائق المساندة التي قدمتها الكلية، عقد فريق التدقيق أول اجتماع رسمي له - تم الاتصال بالمراجعين الدوليين عن طريق الهاتف- لمناقشة وتدوين النتائج الأولية التي توصل إليها، وذلك في ١٩ أكتوبر ٢٠٠٩م. وإثر ذلك، قام رئيس الفريق، ومديرة عملية المراجعة، بزيارة الكلية (الزيارة التخطيطية) بتاريخ ١٥ نوفمبر ٢٠٠٩م؛ لاستيضاح بعض الأمور وطلب معلومات إضافية، وكذلك لعمل الترتيبات الضرورية للزيارة التدقيقية. بعدها، وفي إطار عملية التدقيق، وجه الفريق دعوة عامة إلى كل من لديه ملاحظات وطروحات حول جودة مختلف أنشطة الكلية للتقدم بها خطياً للهيئة. ولم يستلم الفريق أي طروحات بهذا الخصوص.

قام الفريق إثر ذلك بزيارة ميدانية (الزيارة التدقيقية) للكلية في الفترة من ١٥ إلى ١٧ ديسمبر ٢٠٠٩م، حيث التقى خلالها بما يقارب مائة شخص، بمن فيهم أعضاء من مجلس إدارة الكلية والأساتذة وعدد من الطلبة، بالإضافة إلى بعض الجهات ذات العلاقة من داخل الكلية وخارجها. كما قام الفريق أثناء تلك الزيارة بجولة تفقدية شملت بعض مرافق الكلية، وأطلع على عدد من المواد والوثائق الإضافية

أثناء الزيارة. ولم يأخذ فريق التدقيق بعين الاعتبار أي معلومات أو بيانات بعد يوم ١٧ ديسمبر ٢٠٠٩م (باعتباره اليوم الأخير من الزيارة التدقيقية) لغرض عملية التدقيق هذه باستثناء تلك البيانات الموجودة مسبقا والتي طلبها فريق التدقيق سلفا على وجه التحديد، و/أو التي تقدمت بها المؤسسة ضمن ردها على النسخة الخامسة من التقرير.

ويتضمن تقرير تدقيق الجودة المؤسسية للكلية الذي أصدرته الهيئة ملخصا للنتائج الرسمية الموثقة والمدعومة بالأدلة، التي توصل إليها الفريق أثناء عملية التدقيق. كما يتضمن التقرير الإشادات بجوانب الأداء الجيد التي شخّصها الفريق في عمل الكلية، والتوكيدات على بعض الجوانب التي تبذل فيها الكلية جهودا متواصلة لتحسين أدائها، والتي رأى الفريق ضرورة دعمها ومساندتها، إلى جانب عدد من التوصيات الهامة التي أراد الفريق أن يلفت اهتمام الكلية نحوها بوصفها فرصا ممكنة لتحسين الأداء، والتي لم تقم الكلية بمعالجتها على النحو المناسب حتى تاريخ الزيارة التدقيقية. وبعبارة أخرى، فإن هذا التقرير يهدف إلى بيان عدد من الملاحظات الهامة والمتوازنة، ولكنه لا يتناول جميع القضايا والأنظمة المطبقة في الكلية.

ومن الجدير بالذكر أن كافة أنشطة التدقيق التي قام بها فريق التدقيق، بالإضافة إلى إعداد هذا التقرير، قد جرت وفق الضوابط التي تتبناها الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي في عمليات التدقيق. وقد صادق مجلس إدارة الهيئة بتاريخ ٢٩ أغسطس ٢٠١٠م على إصدار هذا التقرير.

وتجدر الإشارة إلى أن الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي قد أنشئت بموجب المرسوم السلطاني رقم ٢٠١٠/٥٤ لتحل محل مجلس الاعتماد. ومن ضمن مسؤوليات الهيئة القيام بعمليات تدقيق الجودة لمؤسسات التعليم العالي في سلطنة عمان، وللمزيد من المعلومات عن الهيئة، بالإمكان زيارة موقعها الإلكتروني <http://www.oaaa.gov.om>. كما يمكن الحصول على التفاصيل الكاملة لعملية تدقيق الجودة في "دليل تدقيق الجودة: المرحلة الأولى من الاعتماد المؤسسي" على الرابط http://www.oaaa.gov.om/QAM_2008_FINAL2.pdf

٢. ملخص النتائج

تقع الكلية التقنية بصلالة في محافظة ظفار التي تبعد ما يقارب الألف كيلومتر إلى جنوب العاصمة مسقط. وتقدم برامج إلى مستوى الدبلوم العالي في الهندسة، وتقنية المعلومات، والدراسات التجارية، وقد تجاوز عدد الطلبة المسجلين بها في فترة عملية التدقيق ٢٥٠٠ طالبا، غالبيتهم من المحافظة. وهي واحدة من الكليات التقنية الحكومية السبع التي تشرف عليها وزارة القوى العاملة، وجميعها تشترك في الرسالة والرؤية واللوائح والخطة الاستراتيجية. ورغم التشابه الكبير بين هذه الكليات، فإنها تخضع لعمليات تدقيق الجودة على نحو منفصل، وعليه فإن استنتاجات التقارير قد تختلف من كلية إلى أخرى.

قدمت الكلية دراسة ذاتية شاملة، عكست المشاركة الواسعة والنهج النقدي الذي تميزت به عملية إعدادها. فقد كانت المراجعة الذاتية تحليلية بامتياز، وارتكزت على نموذج التحليل الرباعي (نهج-تنفيذ-نتائج-تحسين)، وشارك فيها موظفون من جميع الأقسام، بدعم من قسم ضمان الجودة في وزارة القوى العاملة. كما تم وضع عدد كبير من الوثائق والمستندات على ذمة فريق التدقيق.

تشارك جميع الكليات التقنية في هيكل حوكمة واحد تشرف عليه وزارة القوى العاملة. ورغم أن الهيكل الإداري في هذه الكليات هو في الغالب نفسه، فإن هناك اختلافات في أسلوب الإدارة بينها. وقد خلص الفريق إلى أن على الكلية التقنية بصلاحية وضع آلية لمراجعة وتقييم فاعلية هياكلها المتعلقة بالحوكمة والإدارة. وقد شكلت الكلية عددا كبيرا من اللجان لدعم أنشطتها الإدارية. ورغم أن الاستعانة باللجان قد يكون نهجا إداريا مفيدا، فإن على الكلية الموازنة بين قدرة اللجان على تحسين الفاعلية الإدارية والأعباء العملية التي تضيفها إلى الموظفين. وتشارك الكليات السبع في الخطة الاستراتيجية، وكل واحدة منها تضع أهدافا فرعية خاصة بها. وعلى الكلية التقنية بصلاحية العمل على تطوير أهدافها الفرعية أكثر، بالتشاور مع الجهات الخارجية ذات العلاقة بها، مثل أعضاء مجلس الكلية، حتى تعكس هذه الأهداف السياق المحلي.

الكلية بصدد تطوير نهج تشاركي للتخطيط التشغيلي، ولكن نهجها المتعلق بالإدارة المالية بحاجة إلى مراجعة؛ لتمتين الرابط بين الأهداف الاستراتيجية وتوفير الموارد. والفريق يدعم جهود الكلية الرامية إلى تطوير نظامي إدارة المخاطر وإدارة السياسات. وللكلية آليات لمراجعة كياناتها، كما يتضح من تقرير الإنجاز في الخطة الاستراتيجية. وعليها النظر في وضع نظام أكثر رصانة لجمع وتحليل البيانات؛ حتى تسترشد به في مراجعة أنظمتها. كما على الكلية البناء على جهود لجنة الصحة والسلامة لتطوير وتطبيق خطة شاملة للصحة والسلامة.

وفي مجال تعلم الطلبة عبر البرامج التي تعتمد المقررات التدريسية، وضعت الكلية قائمة سمات عامة للخريجين بهدف موازنة مهاراتهم مع المهارات التي يحتاجها سوق العمل. إلا أن على الكلية ضمان علم مجتمعها بهذه السمات العامة، وتقويم مدى تحقيقها داخليا وخارجيا على نحو أكثر منهجية. والفريق يقدر جهود الكلية في موازنة برنامجها التأسيسي مع المعايير الوطنية للبرامج التأسيسية العامة.

أما بخصوص المناهج، فإن الكلية تعتمد إشراك أعضاء من القطاع الصناعي في لجناتها الخاصة بالمراجعة الداخلية للمناهج، إلا أن عملية المراجعة تبدو مطولة، وقد يكون لها تأثير على حداثة البرامج وصلتها بالواقع. كما أن الكلية تعمل حاليا على تطوير سياسة للانتحال الأدبي، وعليها ضمان التزام الجميع بها. أما التدريب في مواقع العمل، فهو خاصية أساسية لتجربة التعلم في كلية التقنية بصلاحية، وهو محل تقدير كبير من الطلبة والموظفين وأصحاب العمل. وعلى الكلية وضع آليات أكثر رسمية لمراقبة مسارات خريجها ورضى أصحاب العمل عنهم.

وكما سبق ذكره، فإن الكليات التقنية تشارك في الرؤية والرسالة واللوائح. وقد لاحظ الفريق أن البحث العلمي مدرج في رؤية هذه الكليات ولوائحها، ولكنه غير مضمن في الخطة الاستراتيجية،

مما يؤثر سلباً على وضوح النهج الذي تتبعه الكلية التقنية بصلافة في مجال البحث العلمي ودوره في عموم مجتمع الكلية. ومن هنا، فإن على الكلية توضيح موقفها من أنشطتها البحثية والاستشارية.

تمكنت الكلية من الحصول على تمويل لمرافقها من القطاع الصناعي المحلي، وهذا يعكس متانة العلاقات التي تربطها بشركائها من هذا القطاع في المنطقة. ومع ذلك فلا وجود لخطة تشغيلية في هذا المجال، من شأنها تنسيق الجهود وتحقيق الاستفادة القصوى من هذه الأنشطة. كما على الكلية النظر في إمكانية القيام بأنشطة قياس مرجعي، إما من خلال الهيئات الاحترافية، أو من خلال ارتباطها بسائر مؤسسات التعليم العالي، بما فيها الكليات التقنية. ويدعم الفريق جهود الكلية في تطوير الأنشطة المتعلقة بخريجيتها، وفي المشاركة مع المجتمع المحلي عموماً.

وفي مجال خدمات الدعم الأكاديمي، فإن خدمات التسجيل بالكلية تتم مراقبتها مركزياً، وهي تتسق مع الخدمات في شبكة الكليات التقنية. إلا أن على الكلية النظر في المخاطر المتعلقة بتخزين البيانات ونظام النسخ الاحتياطي. وفي وقت الزيارة التدقيقية، كانت المكتبة تخضع لعملية تجديد، ولكن خدماتها ومصادرها (مجموعاتها) بحاجة إلى موارد مالية كافية. والفريق يدعم جهود الكلية في تعزيز مرافق تقنية المعلومات لديها، من خلال أنشطة مكتب المساعدة الخاص بتقنية المعلومات، على سبيل المثال. كما يقدر الفريق الدور الإيجابي الذي يلعبه نظام الإرشاد الأكاديمي في تجربة تعلم الطلبة.

أعرب الطلبة الذين التقاهم الفريق عن سعادتهم بتجربة التعلم في الكلية عموماً، وعن إحساسهم بالانتماء الحقيقي إلى مجتمعها. فقسم شؤون الطلبة يشرف على خدمات دعم الطلبة، بما فيها المرافق الصحية، والبرامج التعريفية للطلبة، ومتابعة الخريجين. كما أن من اختصاصاته تنظيم الأنشطة الرياضية، وتسهيل الأنشطة الاجتماعية، والثقافية، والدينية، واللأصفية. ورغم أن خدمات القسم تبدو مرضية لغالبية الطلبة في مختلف المجالات التي تقع ضمن اختصاصاته، فإن التغذية الراجعة من الطلبة تشير إلى عدم رضاهم عن الخدمات الصحية والمقصف. كما أن الكلية لم تتمكن من توفير أي مرافق رياضية باستثناء تلك المتعلقة بكرة القدم. وهذا مجال يجب على الكلية مراجعة أدائها فيه.

وقد شكلت الكلية عدداً من اللجان للتعامل مع بعض الجوانب المتعلقة بالموارد البشرية، مثل التوظيف، والبرامج التعريفية للموظفين، وتقويم أدائهم، والتطوير الوظيفي. إلا أن الكلية لا تمتلك خطة شاملة للموارد البشرية، أو آلية منهجية لتحليل متطلبات الموظفين. فالموظفون يتم تعيينهم إما عبر وزارة الخدمة المدنية أو عبر شركات التوظيف الخاصة (ولا سيما في تعيين الموظفين الأكاديميين). وقد لاحظ الفريق عدم وجود أي آلية لمراقبة فاعلية هذه الشركات وأنشطتها، وعلى الكلية التعامل مع هذه المسألة. وقد طورت الكلية عملية تعريفية للموظفين، لقيت استحسانهم، لكنها مدعوة إلى العمل على توفير فرص التطوير الوظيفي وفق احتياجات جميع الموظفين الإداريين والأكاديميين. كما أن مراجعة الأداء الوظيفي للموظفين المعيّنين عن طريق الوزارة لا يتبع نفس العملية التي تطبق على الموظفين المعيّنين عبر شركات التوظيف، وعلى الكلية مراجعة هذا الجانب من أجل وضع نظام تقويم شفاف على جميع المستويات. كما على الكلية انتهاز هذه الفرصة للنظر في

النهج الذي تتبعه فيما يتعلق بالمكافآت، والحوافز، وفسخ العقود، التي يمكن أن تسهم في ارتفاع نسبة مغادرة الموظفين لبعض أقسام الكلية.

ورغم أن الكلية قد طورت خططاً تشغيلية لمختلف الأقسام المسؤولة عن خدمات الدعم العام، فإن الفريق لاحظ غياب خطة شاملة للصيانة المستمرة للمباني والمرافق. وعليه، فإن على الكلية تعديل النهج الذي تتبعه في صيانة المرافق حتى يلبي احتياجاتها. فقد تزامن هذا التدقيق مع خضوع حرم الكلية لعملية إعادة تهيئة، ولا بد أن يكون لها أثر بالغ على الخدمات المقدمة. وعلى الرغم من وجود خطط لإنشاء وحدة للتسويق، فإن على الكلية تطوير استراتيجية شاملة للعلاقات العامة والتسويق حتى يتسنى لها اتباع نهج أكثر استباقية في هذا المجال. ويقدر الفريق جهود الكلية في تحسين استراتيجياتها الخاصة بالاتصال الداخلي.

وتؤكد الهيئة على أن عدد الإشادات والتوكيدات والتوصيات الواردة في التقرير ليس مهماً بقدر أهمية محتوى هذه الاستنتاجات ومضامينها. فعلى سبيل المثال، قد تركز بعض التوصيات على جوانب مهمة جداً مثل تقويم أداء الطلبة، ولكن البعض الآخر قد يركز على جوانب أقل أهمية مثل صيانة أجهزة التعليم الصفية. لذا، فإنه من غير المناسب مقارنة مؤسسات التعليم العالي بالاستناد فقط إلى عدد الإشادات والتوكيدات والتوصيات الواردة في كل تقرير بوصفها مؤشراً وحيداً على جودة هذه المؤسسات.

أ. ملخص الإشادات

الإشادة الرسمية هي الاعتراف بأحد الجوانب المتميزة من الأداء الجيد.

١. تشيد الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي بالكلية التقنية بصلالة للبرنامج الناجح الذي تطبقه في تدريب الطلبة في مواقع العمل.
٢. تشيد الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي بالكلية التقنية بصلالة للعمل مع القطاع الصناعي المحلي للحصول على الدعم المالي لتحسين الخدمات في حرمها المؤسسي.
٣. تشيد الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي بالكلية التقنية بصلالة لتطوير عملية إرشاد أكاديمي فاعلة لدعم تجربة التعلم لطلبتها.
٤. تشيد الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي بالكلية التقنية بصلالة لتوفير خدمات التوجيه المهني والتوظيف لطلبتها.
٥. تشيد الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي بالكلية التقنية بصلالة لتطوير برنامج تعريف فاعل لموظفيها، يوفر قاعدة مفيدة للموظفين الجدد.

ب. ملخص التوكيدات

التوكيد الرسمي إقرار بأن المؤسسة قامت بتشخيص إحدى الفرص الهامة للتحسين، وأنها أظهرت التزاماً واضحاً ومناسباً للتعامل مع تلك الحالة.

١. تتفق الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي مع الكلية التقنية بصلالة حول ضرورة إشراك موظفي الأقسام على نحو متنسق في تطوير الخطط الإجرائية، وتدعم جهودها في القيام بذلك.
٢. تتفق الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي مع الكلية التقنية بصلالة حول ضرورة تطوير نهج شامل للتعامل مع إدارة المخاطر، وتدعم جهودها في القيام بذلك.
٣. تتفق الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي مع الكلية التقنية بصلالة حول ضرورة تطوير وتنفيذ نظام لإدارة ومراجعة السياسات، وتؤيد خطواتها المبدئية في هذا المجال.
٤. تؤكد الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي على ضرورة مراجعة الكلية التقنية بصلالة لبرنامجها التأسيسي، وتدعم جهودها في مواكبتها مع المعايير الوطنية للبرامج التأسيسية العامة.
٥. تتفق الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي مع الكلية التقنية بصلالة حول ضرورة تطوير سياسة للانتقال الأدبي، يتم تعميمها على جميع الموظفين والطلبة، وتدعم جهودها في هذا المجال، مع التأكيد على ضرورة تطبيق الكلية لهذه السياسة على نحو متنسق.
٦. تتفق الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي مع الكلية التقنية بصلالة حول ضرورة حث الجميع على الالتزام بمزيد من الحرص والامتثال لقوانين وأنظمة الامتحانات، وتدعم الإجراءات التي اتخذتها الكلية لمعالجة المسائل المتعلقة بهذا المجال.
٧. تتفق الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي مع الكلية التقنية بصلالة حول ضرورة تقوية علاقتها بخريجها، وتدعم جهودها في تحسين أدائها في هذا الجانب.
٨. تتفق الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي مع الكلية التقنية بصلالة حول ضرورة تعزيز خدمات دعم تقنية المعلومات، وتقدر جهودها في القيام بذلك.
٩. تتفق الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي مع الكلية التقنية بصلالة حول ضرورة تحسين مرافقها، وتدعم جهودها الحالية في إعادة تهيئة الحرم المؤسسي.
١٠. تتفق الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي مع الكلية التقنية بصلالة حول ضرورة مراجعة قنوات الاتصال الخاصة بها، وتدعم مبادراتها الحالية، مثل تحسين الموقع الإلكتروني للكلية.

ج. ملخص التوصيات

التوصية هي لفت انتباه المؤسسة إلى وجود فرصة هامة للتحسين في جانب ما من جوانب أدائها، والتي لم تشخصها المؤسسة بصورة دقيقة أو أنها لم تقم بمعالجتها على النحو المناسب حتى الآن.

١. توصي الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي الكلية التقنية بصلالة بتطوير وتطبيق نظام مراجعة لقياس فاعلية هياكل حوكمتها وإدارتها.

٢. توصي الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي الكلية التقنية بصلافة بمراجعة الهيكل الحالي للجانبها، والنظر في آليات بديلة لدعم النهج الإداري الذي تتبعه.
٣. توصي الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي الكلية التقنية بصلافة بإشراك الجهات الخارجية ذات العلاقة في بلورة وقيادة الوجهة الاستراتيجية للكلية، من خلال المساهمة في تطوير الأهداف الكلية الاستراتيجية، على سبيل المثال.
٤. توصي الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي الكلية التقنية بصلافة بتطوير آليات تخطيط مالي متوسطة وطويلة الأجل؛ لتقوية الربط بين أهداف الكلية الاستراتيجية وتوفير الموارد.
٥. توصي الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي الكلية التقنية بصلافة برفع مستوى رصانة الطرائق التي تعتمدها في جمع وتحليل البيانات؛ لتوفير معلومات ذات مصداقية يمكن الاسترشاد بها في التحسين المستمر.
٦. توصي الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي الكلية التقنية بصلافة بتطوير خطة شاملة للصحة والسلامة المؤسسية، وتعميمها، وتطبيقها، ومراقبتها.
٧. توصي الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي الكلية التقنية بصلافة بمراجعة السمات العامة للخريجين، والعمل على تضمينها في مناهجها، وتقويم مدى تحقيق هذه السمات داخليا وخارجيا، وعلى نحو منهجي.
٨. توصي الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي الكلية التقنية بصلافة بمراقبة الآلية التي تعتمدها في مراجعة مناهجها؛ لضمان حداثة محتوى المقررات وتلبيتها للاحتياجات الآنية لسوق العمل.
٩. توصي الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي الكلية التقنية بصلافة باتخاذ التدابير الضرورية لخفض النسبة المرتفعة لتغيب الطلبة عن الامتحانات، مع المحافظة على الاتساق عبر عمليات التقويم، واعتبار ذلك أولوية عاجلة.
١٠. توصي الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي الكلية التقنية بصلافة بتوضيح موقفها تجاه البحث العلمي والأنشطة الاستشارية.
١١. توصي الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي الكلية التقنية بصلافة بتطوير وتطبيق خطة تشغيلية لمشاركتها مع القطاع الصناعي والمجتمع المحلي، تكون شاملة وتخصص لها الموارد المناسبة؛ حتى يتسنى للكلية المضي في تحقيق توجهاتها الاستراتيجية في هذا المجال.
١٢. توصي الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي الكلية التقنية بصلافة بتقويم مدى كفاية موارد وخدمات مكتبها حتى تلبى احتياجات الموظفين والطلبة، وكذلك تطوير وتطبيق آليات لقياس فاعلية هذه الخدمات لتعزيز عملية التحسين المستمر.
١٣. توصي الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي الكلية التقنية بصلافة بتطوير نهج متنسق لتحليل ومعالجة المسائل التي تُطرح في استطلاعات آراء الطلبة، والعمل على إحاطة الطلبة بالإجراءات التي يتم اتخاذها استجابة لتغذيتهم الراجعة.
١٤. توصي الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي الكلية التقنية بصلافة بمراجعة الموارد التي توفرها لخدمات دعم الطلبة، لا سيما في مجال الأنشطة اللاصفية.

١٥. توصي الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي الكلية التقنية بصلافة بمراجعة نظام الموارد البشرية الذي تعتمد عليه حالياً، وتطوير حزمة شاملة من السياسات والإجراءات؛ حتى يتسنى لها تحقيق أهدافها الاستراتيجية.
١٦. توصي الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي الكلية التقنية بصلافة بتطوير وتطبيق آلية لمراقبة فاعلية شركات التوظيف التي تتعامل معها، وتوفير تغذية راجعة حولها لجميع الجهات ذات العلاقة.
١٧. توصي الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي الكلية التقنية بصلافة برفع كفاءة برنامجها الخاص بالتطوير الوظيفي؛ حتى يكون له ارتباط مناسب بالأهداف الاستراتيجية، واحتياجات الموظفين، ويكون متوفراً لجميع الموظفين الأكاديميين والإداريين.
١٨. توصي الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي الكلية التقنية بصلافة بتطوير وتطبيق عملية متسقة وفاعلة لتخطيط أداء الموظفين ومراجعتهم في جميع المستويات.
١٩. توصي الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي الكلية التقنية بصلافة بتطوير وتطبيق نظام واضح وشفاف للحوافز والمكافآت، يكون معمماً فعلياً على جميع الموظفين.
٢٠. توصي الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي الكلية التقنية بصلافة بدراسة ومعالجة مسألة ارتفاع نسبة القصد بين الموظفين، ولا سيما الأكاديميين منهم، واعتبار ذلك أولوية عاجلة.
٢١. توصي الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي الكلية التقنية بصلافة بتطوير وتطبيق جدول صيانة شامل، ومراجعتهم دورياً.

٣. التعريفات

في هذا الملخص، يكون للكلمات والمصطلحات أدناه المعنى الموضح قرين كل منها، ما لم يقتض السياق غير ذلك:

- التدقيق: عملية تدقيق الجودة المؤسسية للكلية التقنية بصلافة
- التقرير: النسخة الاصلية الكاملة من تقرير تدقيق الجودة المؤسسية
- الفريق: فريق تدقيق الجودة المؤسسية
- الكلية: الكلية التقنية بصلافة
- المجلس: مجلس الاعتماد
- الهيئة: الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي

٤. أعضاء الفريق

بروفيسور/بورخارت راوهوت	رئيس الجامعة الألمانية للتكنولوجيا بسلطنة عمان (رئيس الفريق)
د. خالد داي	رئيس قسم دراسات الكمبيوتر، جامعة السلطان قابوس
العميد جوي/ محمد إسماعيل	مدير ضمان الجودة، الجامعة الوطنية للعلوم والتكنولوجيا، باكستان
د. جولي جاكسون	نائبة رئيس الجامعة لتعزيز الجودة، جامعة لاتروب، أستراليا
د. بينولوب بيتجود	محاضر أول بقسم الرياضيات والإحصاء، جامعة كينجستون، المملكة المتحدة
أ. تيس جودليف	مديرة عملية المراجعة (الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي)

٥. ملاحظة قانونية

هذه الترجمة هي ملخص للنسخة الأصلية من تقرير تدقيق الجودة المؤسسية للكلية التقنية بصلالة، الصادر باللغة الإنجليزية، والمنشور في الموقع الإلكتروني للهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي على الرابط: http://www.oaaa.gov.om/Review/sct_audit_report_final.pdf. وفي حال وجود أي اختلاف في المضامين بين التقرير وترجمة الملخص، فإن التقرير الأصلي يعتبر المرجع النهائي.