



## ترجمة الملخص التنفيذي لنتائج تقرير تدقيق الجودة المؤسسية

### للكلية التقنية العليا

#### 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 العليا، 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 يقوم بها مجلس الاعتماد، والمكوّنة من مرحلتين متعاقبتين هما: "تدقيق الجودة المؤسسية" و"التقييم مقابل المعايير المؤسسية". وقد تم تصميم عملية تدقيق الجودة المؤسسية لتحقيق هدفين أساسيين هما: تظمين الرأي العام بخصوص جودة أنشطة الكلية التقنية العليا، إلى جانب توفير التغذية الراجعة البناءة لمساعدة الكلية، ودعم جهودها المتواصلة للتحسين.

وقد بدأت عملية تدقيق الجودة المؤسسية للكلية التقنية العليا 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 ١٥ ديسمبر ٢٠٠٨م لمجلس الاعتماد الأكاديمي. 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 ٢٦ يناير ٢٠٠٩م. وإثر ذلك، قام رئيس الفريق، ومديرة عملية المراجعة، بزيارة الكلية (الزيارة التخطيطية) بتاريخ ١٨ فبراير 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 كتابياً للهيئة. ولم يستلم الفريق أية طروحات بهذا الخصوص.

قام الفريق إثر ذلك بزيارة ميدانية (الزيارة التدقيقية) للكلية في الفترة من ٢٢ إلى ٢٤ مارس ٢٠٠٩م، حيث التقى خلالها بما يقارب مائة وعشرة أشخاص بمن فيهم أعضاء من مجلس إدارة الكلية والأساتذة وعدداً من الطلبة، وشركات التوظيف، بالإضافة إلى بعض أصحاب العلاقة من داخل الكلية وخارجها. كما قام الفريق أثناء تلك الزيارة بجولة تفقدية شملت بعض مرافق الكلية واطلع على عدد من المواد والوثائق الإضافية أثناء الزيارة. هذا، ولم يأخذ فريق التدقيق بعين الاعتبار أية معلومات أو بيانات بعد يوم ٢٤ مارس ٢٠٠٩م (باعتباره اليوم الأخير من الزيارة

التدقيقية) لغرض عملية التدقيق هذه، باستثناء تلك الوثائق الموجودة مسبقاً والتي طلبها فريق التدقيق سلفاً على وجه التحديد، و/أو التي تقدمت بها الكلية ضمن ردها على النسخة الخامسة من التقرير.

ويتضمن تقرير تدقيق الجودة المؤسسية للكلية، الذي أصدره مجلس الاعتماد ملخصاً 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 جهوداً متواصلة لتحسين أدائها، والتي رأى الفريق ضرورة دعمها ومساندتها، إلى جانب عدد من التوصيات الهامة التي أراد الفريق أن يلفت اهتمام الكلية نحوها بوصفها فرصاً 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 يتبناها مجلس الاعتماد في عمليات التدقيق. وقد صادق مجلس إدارته بتاريخ ٢٣ يناير ٢٠١٠م على إصدار هذا التقرير.

وتجدر الإشارة إلى أن مجلس الاعتماد قد أنشئ بموجب المرسوم السلطاني رقم ٢٠٠١/٧٤. ومن ضمن مسؤوليات المجلس القيام بعمليات المراجعة الخارجية لمؤسسات التعليم العالي في سلطنة عمان. وللمزيد من المعلومات عن المجلس، بالإمكان زيارة الموقع الإلكتروني للهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي (التي حلت محله) على الرابط <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](http://www.oaaa.gov.om/QAM_2008_FINAL2.pdf).

## ٢. ملخص النتائج

يلخص هذا الجزء من التقرير النتائج الرئيسية التي توصل إليها فريق التدقيق والاستنتاجات الرسمية المتمثلة في مجموعة من الإشادات والتوكيدات والتوصيات. علماً بأن تسلسل النتائج الواردة في التقرير لا يعني بأي حال من الأحوال أهمية أو أولوية بعضها على البعض الآخر، ولكنها مدرجة حسب ورودها في التقرير وحسب، مع ملاحظة وجود بعض التعليقات الإيجابية والمقترحات الضمنية والنصائح الواردة إلى جانب هذه الاستنتاجات، وفي أماكن مختلفة من التقرير بهدف الاستفادة منها لتحقيق المزيد من التحسين في أداء المؤسسة.

تعد الكلية التقنية العليا بمسقط ثاني أكبر مؤسسة تعليم عال في سلطنة عمان، حيث يدرس فيها ما يقارب ٧٣٠٠ طالب وطالبة. وهي واحدة من سبع كليات تشرف عليها وزارة القوى العاملة. وكانت هذه الكلية قد تأسست في عام ١٩٨٤م تحت اسم كلية عمان الفنية الصناعية، ثم أعيد تسميتها بالكلية التقنية العليا في العام ٢٠٠١م. وتمنح هذه الكلية شهادة الإنجاز وشهادة الدبلوم إلى جانب شهادة الدبلوم العالي في بعض التخصصات، كما تمنح سبعة أقسام منها شهادة البكالوريوس في

التكنولوجيا وهي: الهندسة، تقنية المعلومات، العلوم التطبيقية، الدراسات التجارية، الصيدلة، التصوير الضوئي، وتصميم الأزياء. ويوجد فيها كذلك مركز اللغة الإنجليزية.

تبرهن وثيقة الدراسة الذاتية التي تقدمت بها الكلية أن جهدا شاملا قد تم بذله في عملية التقييم الذاتي التي تناولت المجالات ذات العلاقة بنطاق عملية تدقيق الجودة المؤسسية وفق ما هو مبين في "دليل تدقيق الجودة المؤسسية" الصادر عن مجلس الاعتماد. فإجمالا، تبدو هذه الوثيقة حسنة الإعداد، وتظهر استعداد الكلية لتقويم نفسها بدلا عن الاكتفاء بالوصف. وهي كذلك منسقة بعناية، وشاملة ومفصلة، بالإضافة إلى أن الأجزاء التي تحدد الفرص المتاحة للتحسين في الوثيقة على وجه الخصوص مناسبة، وذات قيمة، وتبرهن على مدى إدراك الكلية التقنية العليا لأهمية التقييم الذاتي. وقد أحيط فريق التدقيق علما أن وثيقة الدراسة الذاتية تلك قد جرى إعدادها من قبل فريق ضمان الجودة الذي شكله عميد الكلية، وقد تم جمع البيانات التي تضمنتها الوثيقة من مختلف الأقسام وإرسال مسودات الوثيقة إلى تلك الأقسام وإلى الدائرة المركزية لضمان الجودة في وزارة القوى العاملة لمراجعتها. وخلال الزيارة التدقيقية، شعر فريق التدقيق بأن هناك وعيا عاما بين موظفي الكلية بوثيقة الدراسة الذاتية، ولكن مشاركتهم في إعدادها كانت في حدها الأدنى. ولمس فريق المراجعة أن ثقافة الجودة في طور النمو داخل الكلية من حيث زيادة الوعي بأهميتها، والدورة المستمرة والمنهجية لإجراءات عملية التقييم الذاتي، وكذلك وجود موظفي ضمان الجودة في صلب الهيكل التنظيمي للكلية. وعلى الكلية الآن أن تعمل على توعية جميع الجهات ذات العلاقة بأن لديها مصالح في أنشطة ضمان الجودة التي تقوم بها الكلية.

لقد تم إعداد خطة استراتيجية مركزيا للأعوام (٢٠٠٦ - ٢٠٠٨م)، تتضمن أهدافا استراتيجية مشتركة للكلية التقنية السبعة. وفي الوقت الذي حصلت فيه الزيارة التدقيقية، كانت هناك خطة استراتيجية جديدة (٢٠٠٩ - ٢٠١٢) قيد الإعداد، تضع فيها الكلية التقنية العليا أهدافها الفرعية الخاصة بها. ومع دعم فريق التدقيق لهذه المبادرة، فإنه يدرك ضرورة مراجعة النهج الحالي المتبع في التخطيط المالي؛ بهدف دعم توجه الكلية الاستراتيجي. كما على الكلية التقنية العليا وضع مؤشرات أداء أساسية رئيسة مناسبة، وفق أهدافها الفرعية الجديدة، وتنفيذا لخطةها الرامية إلى تحسين عملية جمع البيانات وتحليلها.

إن الكلية التقنية العليا في طور إعداد أنظمتها الخاصة بدعم تعلم الطلبة عن طريق البرامج الأكاديمية التي تعتمد المقررات الدراسية. وقد تم في هذا الصدد، وضع قائمة من السمات العامة للخريجين، وهي بحاجة الآن إلى تضمينها في مخرجات التعليم للبرامج وآليات التقويم. ويعد تطوير إطار تعليمي خطوة إيجابية نحو تحسين مستوى جودة التدريس، وهو الآن بحاجة إلى ترسيخه في الكلية، وإيصاله إلى جميع أعضاء الهيئة التدريسية، وتضمينه في أنشطة التعليم والتعلم. والكلية كذلك بحاجة لمراجعة النهج الذي تتبعه في معالجة القضايا المتعلقة باستبقاء الطلبة وتقديمهم عبر المراحل الدراسية، وتطوير نظام رسمي للحصول على التغذية الراجعة من أرباب العمل وجهات التوظيف وتحليلها. والكلية مدركة أن المشاركة مع كل من القطاع الصناعي والمجتمع هو جزء مهم من رسالتها، ولديها خطط لوضع التعاون في هذه المجالات في إطار رسمي. وقد وجد فريق التدقيق بعض الأمثلة على الآليات الخاصة بهذا التعاون، مثل اللجان الاستشارية، وتقديم بعض

الدورات القصيرة للقطاع الصناعي. وبوسع الكلية أن تبني على هذه المبادرات الإيجابية؛ لضمان تطوير هذا الجانب على نحو متسق في عموم الكلية.

تعتبر الكلية التقنية العليا خدمات الدعم الأكاديمي أساسية لتقديم خبرات تعلم ناجحة، وقد تم تطوير نظام معلومات جديد للطلبة لدعم عمليات التسجيل والمتابعة. كما أن الكلية تستثمر مؤخرًا في خدمات وتسهيلات جديدة للمكتبة، وتعمل على توسيع مرافق مركز اللغة الإنجليزية. ومع ذلك، فمن الواضح أن موارد الدعم الأكاديمي تتعرض للضغط بسبب أعداد الطلبة التي تتزايد بوتيرة متسارعة. ومن هنا، فالكلية بحاجة لمراجعة ما تقدمه في هذا الجانب؛ لضمان استخدام مصادر التعلم على نحو فاعل، وتوفيرها لجميع الطلبة. والكلية على دراية بالتحديات المتعلقة بتقديم خدمات الدعم الطالبية، وهي بحاجة لوضع وتنفيذ استراتيجيات لدعم التحسين في هذا الجانب.

وأما فيما يتعلق بسياسات التعيين والتوظيف، فيتم وضعها على مستوى وزارة القوى العاملة لكافة الكليات التقنية. وتقوم الكلية بتعيين موظفيها من خلال الوزارة مباشرة (الموظفين الإداريين وموظفي الوظائف المساندة بالأساس)، أو عن طريق شركات التوظيف (بالنسبة لأعضاء الهيئة التدريسية). ورغم وعي إدارة الكلية بالقضايا المتعلقة بالموظفين وخدمات الدعم الوظيفي، فإن هناك شعورًا بمحدودية سلطة الكلية على هذا الموضوع. وينعكس ذلك في عدم وجود خطة شاملة للموارد البشرية، على الرغم من نية الكلية تبني نهج أكثر استباقية في المستقبل. وقد أُبلغ فريق التدقيق بأن الكلية تقدر جهود موظفيها، وأنها تهدف لتطوير أساليب لتحسين معنوياتهم وتقدير إنجازاتهم، والفريق بدوره يدعم جهود الكلية في هذه الجوانب، لا سيما إذا كانت هذه الجهود ضمن خطة شاملة للتحسين من أجل تحقيق الكلية لأهدافها الاستراتيجية.

إن الكلية التقنية العليا ملتزمة برفد السلطنة بالكوادر البشرية المدربة، وهي تسعى لإتاحة أقصى قدر ممكن من فرص التعليم التقني للأعداد المتزايدة من خريجي التعليم الثانوي. إلا أن التزايد المضطرد في أعداد الطلبة خلال السنوات القليلة الماضية قد شكل ضغطًا على المرافق والموارد التعليمية في الكلية. وفي الوقت الذي تعي فيه الكلية هذا الأمر، وتواصل بناء المزيد من المرافق داخلها (ككتشيد المبنى الجديد لمركز اللغة الإنجليزية، مثلاً)، فإنه يجب إعطاء الكلية مرونة أكبر في إدارة نموها ولا سيما في توفير الموارد، ومرافق المكتبة، والبنية التحتية لتقنية المعلومات، وإسكان الطلبة، والأنشطة الطلابية.

ويؤكد المجلس على أن عدد الإشادات والتوكيدات والتوصيات الواردة في التقرير ليس مهمًا بقدر أهمية محتوى هذه الاستنتاجات ومضامينها. فعلى سبيل المثال، قد تركز بعض التوصيات على جوانب مهمة جدًا 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 مؤشرًا وحيدًا على جودة هذه المؤسسات.

أ. ملخص الإشادات

الإشادة الرسمية هي الاعتراف بأحد الجوانب المتميزة من الأداء الجيد.

١. يشيد مجلس الاعتماد بالكلية التقنية العليا لقيامها، بالاشتراك مع دائرة ضمان الجودة في وزارة القوى العاملة، بوضع نظام مراجعة دوري لكياناتها وأنشطتها.
٢. يشيد مجلس الاعتماد بالكلية التقنية العليا لدعمها بالتعاون مع القطاع الصناعي، وذلك من خلال تقديمها دورات قصيرة متخصصة.
٣. يشيد مجلس الاعتماد بالكلية التقنية العليا لإنشائها قسماً لخدمات الحاسب الآلي يتسم بالكفاءة، والذي يقدم خدمات دعم فاعلة لمجتمع الكلية، في نطاق الموارد المتاحة.
٤. يشيد مجلس الاعتماد بالكلية التقنية العليا للنهج الاستباقي الذي تتبعه في تعميم موظفيها من أعضاء هيئة التدريس وخدمات الدعم.

### ب. ملخص التوكيدات

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

١. يؤيد مجلس الاعتماد خطط الكلية التقنية العليا لوضع أهدافها الفرعية الخاصة بها، فيما يتعلق بالخطة الاستراتيجية (٢٠١٢-٢٠٠٩)، واتباع نهج يعتمد على إشراك موظفيها على نحو كامل.
٢. يؤكد مجلس الاعتماد على ضرورة تضمين الكلية التقنية العليا إدارة المخاطر صلب أنظمتها الإدارية والتخطيطية، ويدعم جهود الكلية في تطوير نهج خاص بها لإدارة المخاطر.
٣. يؤيد مجلس الاعتماد خطط الكلية التقنية العليا لتحسين نظامها الحالي الخاص بإدارة السياسات، ولضمان إبلاغه بوضوح وتنفيذه باتساق في عموم الكلية.
٤. يؤيد مجلس الاعتماد خطط الكلية التقنية العليا لتطوير وتنفيذ نظام رصين وسليم لجمع وتحليل البيانات بهدف تحسين عملية تخطيط المؤسسة وأدائها.
٥. يدعم مجلس الاعتماد جهود الكلية التقنية العليا في تحديد الفرص الممكنة لتحسين البيئة الخاصة بالصحة والسلامة في الكلية، إلى جانب إعداد وتنفيذ الخطط اللازمة لاستثمار هذه الفرص.
٦. يؤيد مجلس الاعتماد خطط الكلية التقنية العليا في دعم (دور) التغذية الراجعة من القطاع الصناعي وأرباب العمل ووضعها في إطار رسمي، وذلك من خلال إنشاء مجالس استشارية خارجية في جميع الأقسام.
٧. يدعم مجلس الاعتماد جهود الكلية التقنية العليا لتمتين صلاتها مع خريجيها.
٨. يؤيد مجلس الاعتماد جهود الكلية التقنية العليا في مراجعة وتحسين خدمات الإرشاد الأكاديمي التي تقدمها؛ من أجل تحسين عمليتي التعليم والتعلم، ومعالجة مسألة استبقاء الطلبة.

٩. يؤكد مجلس الاعتماد على أن الكلية التقنية العليا قد قامت بتشخيص مسألة إسكان الطلبة بوصفها أحد الجوانب المهمة للتحسين، ويدعم المقترحات التي تقدمت بها الكلية إلى وزارة القوى العاملة لمعالجتها.
١٠. يؤيد مجلس الاعتماد مقترح الكلية التقنية العليا بطلب دور أكبر في عملية التوظيف؛ من أجل توحيد النهج المتبع في تعيين جميع الموظفين واختيارهم وترقيتهم.

### 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 لحد الآن.

١. يوصي مجلس الاعتماد الكلية التقنية العليا بوضع وتنفيذ آلية لتقييم فاعلية أنظمة الحوكمة والإدارة الخاصة بها، مما سينتج عنه خطط إجرائية واضحة.
٢. يوصي مجلس الاعتماد الكلية التقنية العليا بمراجعة عملية المصادقة الخاصة بها؛ من أجل تسريع عملية اتخاذ القرارات.
٣. يوصي مجلس الاعتماد الكلية التقنية العليا بتطوير وتنفيذ طريقة منهجية لعملية التخطيط التشغيلي في كافة أقسامها الأكاديمية والإدارية.
٤. يوصي مجلس الاعتماد الكلية التقنية العليا، وهي تستعد لوضع أهدافها الفرعية الخاصة بها ضمن الخطة الاستراتيجية، بوضع وتنفيذ أنظمة مناسبة للتخطيط المالي، حتى تتمكن الكلية من اتخاذ قرارات مستقلة بما يتفق وتوجهها الاستراتيجي.
٥. يوصي مجلس الاعتماد الكلية التقنية العليا بوضع عملية شفافة ومنهجية للتعامل مع شكاوى الطلبة وتظلماتهم، وأن تكون هذه العملية موثقة ويتم نشرها بوضوح لكافة طلبة وموظفي الكلية.
٦. يوصي مجلس الاعتماد الكلية التقنية العليا بضمان ربط محتويات المقررات الدراسية في جميع البرامج بصورة واضحة مع كل من مخرجات التعلم المنصوص عليها وسمات الخريجين العامة، وأن تبذل المزيد من الجهد لإيصال ذلك إلى جميع طلبتها.
٧. يوصي مجلس الاعتماد الكلية التقنية العليا بوضع وتنفيذ نهج متسق للتعامل مع حالات الانتحال وأن تضمن بأن جميع الطلبة على دراية تامة بالضوابط الأكاديمية.
٨. يوصي مجلس الاعتماد الكلية التقنية العليا بمراجعة برنامج "التدريب في مواقع العمل" الحالي لضمان تعامل كافة الأقسام في الكلية مع هذه الخدمة بصورة منسقة، وتقييم فاعليته من جميع الجهات ذات العلاقة.
٩. يوصي مجلس الاعتماد الكلية التقنية العليا بوضع وتنفيذ نظام قياس مرجعي لمعايير التقييم، إلى جانب وضع نهج متسق لعملية التدقيق الخارجي.
١٠. يوصي مجلس الاعتماد الكلية التقنية العليا بمراجعة نظامها الحالي الخاص بمراقبة السلامة الأكاديمية والامتحانات؛ لضمان وجود نهج متسق وورصين في عموم الكلية.
١١. يوصي مجلس الاعتماد الكلية التقنية العليا بمراجعة الاتجاهات الحالية لمعدلات استبقاء الطلبة وتقديمهم الدراسي، ووضع إجراءات تصحيحية لمعالجة هذه المشكلة.

١٢. يوصي مجلس الاعتماد الكلية التقنية العليا بوضع وتنفيذ نظام لجمع وتحليل البيانات من أرباب العمل فيما يتعلق بدرجة رضاهم عن خريجي الكلية؛ لاسترشاد بها في عملية مراجعة البرامج الأكاديمية وتطويرها.
١٣. يوصي مجلس الاعتماد الكلية التقنية العليا بتحديد دور البحث العلمي والاستشارات في رؤيتها المؤسسية بوضوح، وإعداد خطة استراتيجية لتنفيذ ودعم هذا الدور.
١٤. يوصي مجلس الاعتماد الكلية التقنية العليا بوضع نهج شامل على مستوى عموم الكلية لتخطيط وإدارة مشاركة الكلية مع القطاع الصناعي والمجتمع المحلي؛ من أجل تحقيق الهدف الاستراتيجي للكلية في هذا الجانب.
١٥. يوصي مجلس الاعتماد الكلية التقنية العليا بمراجعة مرافق المكتبة، والبنية التحتية لتقنية المعلومات؛ وذلك من أجل تقديم الدعم الكامل لاحتياجات التعلم الخاصة لمجتمع الكلية، وفي ضوء الزيادة المتسارعة لأعداد الطلبة.
١٦. يوصي مجلس الاعتماد الكلية التقنية العليا بمراجعة خدمات الدعم الطلابي التي تقدمها لطلبتها حالياً، إلى جانب وضع وتنفيذ طريقة منظمة ومنهجية في هذه الجوانب وتوفير الموارد الكافية لدعم هذا التوجه.
١٧. يوصي مجلس الاعتماد الكلية التقنية العليا بوضع وتنفيذ آلية دورية لإعداد الخطط الإجرائية، وذلك استجابة لنتائج الدراسات الاستطلاعية والمسحية، وإبلاغ مجتمع الكلية بذلك.
١٨. يوصي مجلس الاعتماد الكلية التقنية العليا بوضع وتنفيذ آليات لدعم التخطيط طويل الأمد فيما يتعلق بالموظفين وخدمات الدعم الوظيفي، ومراجعتها دورياً.
١٩. يوصي مجلس الاعتماد الكلية التقنية العليا بوضع نهج مخطط، ومتسق، وشامل لتعريف الموظفين الجدد بالمؤسسة، وإدارة الأداء، والتطوير الوظيفي، والترقيات، وإنهاء الخدمة، وكافة الجوانب ذات الصلة، وتنفيذه على كافة الموظفين على جميع المستويات، ومراجعتها دورياً.
٢٠. يوصي مجلس الاعتماد بأن تقوم الكلية التقنية العليا بوضع وتنفيذ نظام لشكاوى الموظفين، وإبلاغه بصورة واضحة لكافة موظفي الكلية.
٢١. يوصي مجلس الاعتماد بأن تقوم الكلية التقنية العليا بمراجعة سياساتها الخاصة بالاتصال الداخلي والتدريب؛ لضمان شمولها لجميع أعضاء مجتمع الكلية، سواء الناطقين منهم بالعربية أم الإنجليزية.

### 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 العليا
- التقرير: النسخة الأصلية الكاملة من تقرير تدقيق الجودة المؤسسية
- الفريق: فريق تدقيق الجودة المؤسسية للكلية التقنية العليا
- الكلية: الكلية التقنية العليا
- المجلس: مجلس الاعتماد

#### ٤. أعضاء الفريق

- أستاذ بكلية الطب بجامعة السلطان قابوس  
بروفيسور/ رياض عبد اللطيف البيومي
- د. فيليب برايلي  
رئيس جامعة أوميتارا للتقنيات المتعددة (بوليتكنيك)  
برواندا
- بروفيسور/ براين سوانيك  
مساعد تنفيذي سابق لرئيس جامعة دي مونتفورت  
بالمملكة المتحدة
- د. سيرج هيرزوج  
مدير التحليل المؤسسي بجامعة نيفادا الأمريكية،
- د. حسان ذياب  
أستاذ في الهندسة الإلكترونية وهندسة الكمبيوتر  
بالجامعة الأمريكية في بيروت ورئيس الجامعة للبرامج  
الخارجية الإقليمية
- أ. تيس جودليف  
أخصائية تدقيق الجودة بالمجلس (المنسقة التنفيذية  
لعملية المراجعة)

#### ٥. ملاحظة قانونية

هذه الترجمة هي ملخص للنسخة الأصلية من تقرير تدقيق الجودة المؤسسية لكلية التقنية العليا، الصادر باللغة الانجليزية، والمنشور في الموقع الإلكتروني للهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي، على الرابط: [http://www.oaaa.gov.om/Review/hct\\_quality\\_audit\\_report\\_final2.pdf](http://www.oaaa.gov.om/Review/hct_quality_audit_report_final2.pdf). وفي حال وجود أي اختلاف في المضامين بين التقرير وترجمة الملخص، فإن التقرير يُعد المرجع الأصلي.