



المعهد العالي للهندسة والتكنولوجيا بالمنزلة وحدة ضمان الجودة

دليل التواصل مع الطلاب



2025 - 2026



وحدة ضمان الجودة



وزارة التعليم العالي
المعهد العالي للهندسة والتكنولوجيا بالمنزلة
منشأ بالقرار الوزاري رقم (2354) لسنة 2019

دليل التواصل مع الطلاب

المعهد العالي للهندسة والتكنولوجيا بالمنزلة

تم تحديث إعتقاد الدليل بالمجلس الأكاديمي رقم (18) بتاريخ 18 / 02 / 2026 م

عميد المعهد

أ.د. رجب عبدالعزيز السحيمي



مدير وحدة ضمان الجودة

أ.م.د. رضا شعبان سلامة





وحدة ضمان الجودة



وزارة التعليم العالي
المعهد العالي للهندسة والتكنولوجيا بالمنزلة
منشأ بالقرار الوزاري رقم (2354) لسنة 2019



أبنائي وبناتي الطلاب.. زملائي أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم.. وفريق العمل الإداري، السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،
انطلاقاً من إيمان المعهد العالي للهندسة والتكنولوجيا بالمنزلة بأن الطالب هو محور العملية التعليمية، نطلق هذا الدليل لترسيخ
جسور التواصل الفعال. إن استيفاء معايير الجودة يتطلب بيئة تفاعلية، وتجسيدا لالتزامنا بـ:

- المعايير القومية (NARS) بدعم الطالب في التعبير عن آرائه الأكاديمية والمشاركة في تقييم نواتج التعلم بشكل دوري ومنظم.
- الحوكمة والإدارة: بتفعيل القنوات الرسمية (الورقية والإلكترونية) لتلقي المقترحات والشكاوى والرد عليها بجدول زمني محدد.
- التطوير المستمر: بتحليل استبيانات رضا الطلاب واستخدام النتائج في تحسين الخدمات الأكاديمية والإدارية المقدمة. رسالتنا وآليات التطبيق: تعتمد آليات التطبيق على فتح أبواب الإدارة والقيادات، وتفعيل الساعات المكتبية، واستخدام المنصات الرقمية للتواصل المباشر. إن نجاح ملف الاعتماد مرهون بمدى فاعلية هذا التواصل؛ لذا فإن مشاركتكم الإيجابية هي الركيزة الأساسية لاستدامة التميز المؤسسي بمعهدنا

أدام الله علينا روح التعاون والرفعة.





وحدة ضمان الجودة



وزارة التعليم العالي
المعهد العالي للهندسة والتكنولوجيا بالمنزلة
منشأ بالقرار الوزاري رقم (2354) لسنة 2019



فى إطار سعى المعهد العالى للهندسة والتكنولوجيا بالمنزلة إلى تحقيق التميز الأكاديمى والاعتماد المؤسسى، تعمل وحدة ضمان الجودة على دعم وتحسين جميع جوانب العملية التعليمية والإدارية، وفقاً لأعلى معايير الجودة المعتمدة.

تؤمن الوحدة بأن تحقيق الجودة هو مسؤولية جماعية، تستوجب مشاركة فاعلة من جميع الأطراف: أعضاء هيئة التدريس، والطلاب، والجهاز الإدارى. ومن هنا، نسعى إلى ترسيخ ثقافة الجودة والاعتماد المستمر على التقييم الذاتى والتطوير المستمر، لضمان تحقيق مخرجات تعليمية تتوافق مع متطلبات سوق العمل المحلى والدولى.

يأتى هذا الدليل فى سياق تعزيز التواصل الفعال وتوضيح الأطر المرجعية والإرشادات التى تدعم الطلاب فى رحلتهم الأكاديمية، وتسهم فى بناء تجربة جامعية متميزة.

نرحب دومًا باستفساراتكم ومقترحاتكم، وندعوكم للمشاركة فى جهود التحسين المستمر، بما يعكس روح الانتماء والمسؤولية تجاه معهدكم.

مع أطيب الأمنيات بالتوفيق،،،

د. رضا شعبان على سلامة
مدير وحدة ضمان الجودة



المعهد العالى للهندسة والتكنولوجيا بالمنزلة



وحدة ضمان الجودة



وزارة التعليم العالي
المعهد العالي للهندسة والتكنولوجيا بالمنزلة
منشأً بالقرار الوزاري رقم (2354) لسنة 2019

المحتويات:

مقدمة

1. مادة 1 أهمية التواصل مع الطلاب

2. مادة 2 أليات التواصل مع الطلاب.

3. مادة 3 المقابلات الشخصية

4. مادة 4 التواصل عن بعد.



وحدة ضمان الجودة



وزارة التعليم العالي
المعهد العالي للهندسة والتكنولوجيا بالمنزلة
منشأ بالقرار الوزاري رقم (2354) لسنة 2019

مقدمة

يعتبر التواصل المستمر والجيد مع الطلاب و بالخاص في المرحلة الجامعية من أهم العوامل في انشاء جيل واعى قادر على تحمل المسؤولية والسبب في ذلك ان الناحية الوجدانية وشخصية الطالب تكتمل في تلك المرحلة يساعد التواصل مع الطلاب في حل أى مشكلات قد يتعرض لها الطالب كما انها تساعد على التطوير المستمر فى العملية التعليمية من خلال التغذية الراجعة من الطلاب يستعرض هذا الملف الآليات التى يتبعها المعهد العالى للهندسة و التكنولوجيا بالمنزلة لضمان سهولة و سرعة جودة التواصل بين الادارة العليا و اعضاء هيئة التدريس و الهيئة المعاونة من جهة و طلاب المعهد من جهة أخرى.

مادة 1:- أهمية التواصل مع الطلاب

تتلخص أهمية التواصل الجيد والمستمر مع الطلاب في النقاط التالية:

1. بناء الناحية الوجدانية للطلاب بشكل سليم.
2. حل المشاكل التى قد تواجه الطلاب اثناء انخراطهم فى العملية التعليمية بالمعهد بشكل سريع منعاً لتطور تلك المشاكل او الصعوبات التى قد تؤثر على أدائه ومستواه اثناء الدراسة.
3. تطوير العملية التعليمية من خلال التغذية الراجعة من الطلاب والوقوف بشكل سريع و مستمر على ما يواجههم من صعوبات أو مشكلات وما لديهم من مقترحات.
4. كسر الحاجز النفسى بين الطالب و اعضاء هيئة التدريس والادارة العليا بالمعهد مما يؤدي إلى تواصل فعال ونتائج تصحيحية جيدة وسريعة.
5. بناء مجتمع علمى متكامل تتوزع فيه الادوار بشكل فعال بين جميع اركان العملية التعليمية (عضو هيئة تدريس – هيئة معاونة - طلاب وذلك من خلال الاحتكاك المباشر و المستمر بين تلك الاركاز).
6. تحقيق الانضباط الادارى فى الادارات التى تتعامل مع الطلاب مثل شئون الطلاب والادارة المالية و رعاية الشباب حيث ان اداء تلك الادارات يتم تقييمه باستمرار من خلال اراء الطلاب في مستوى الخدمة.



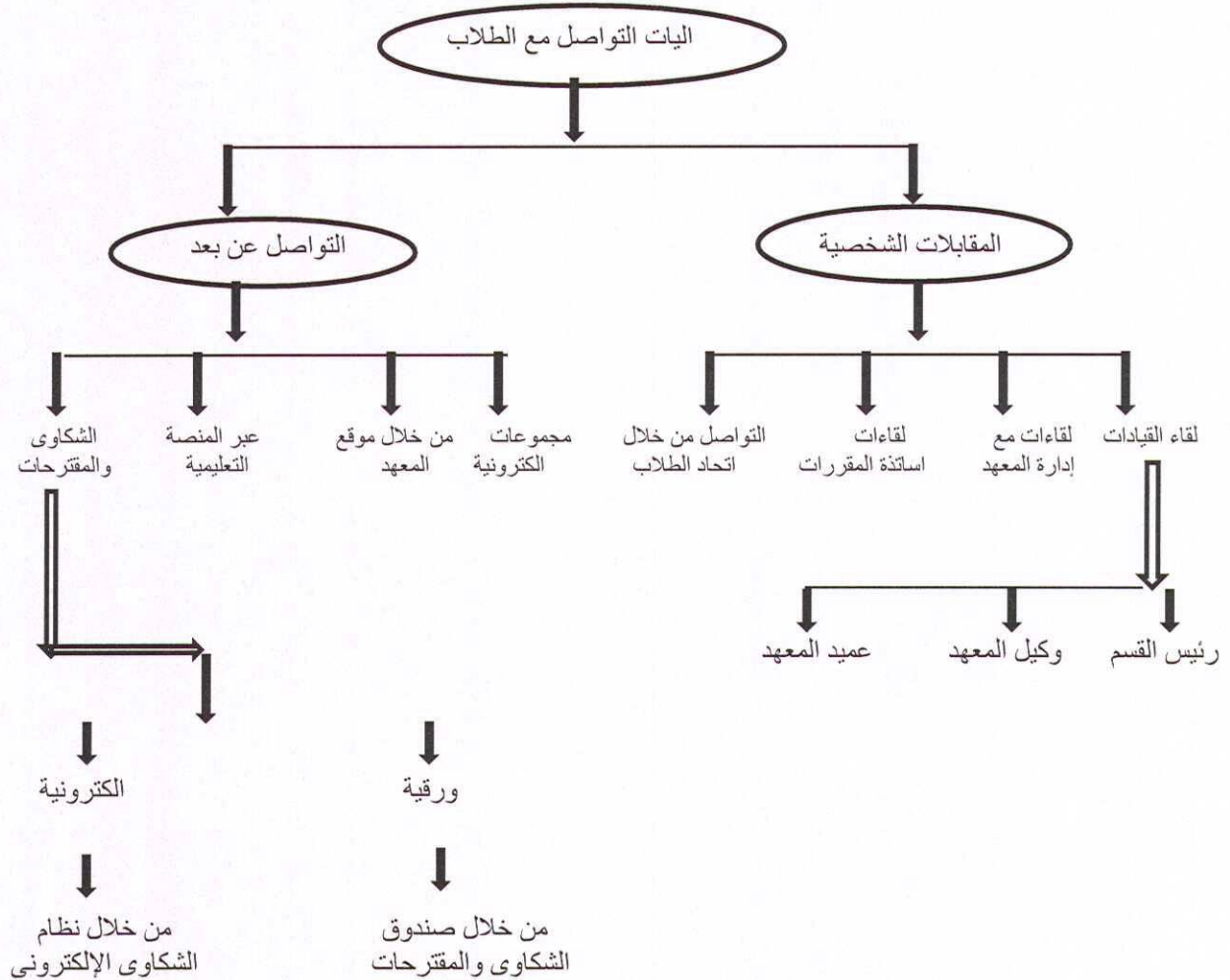
وحدة ضمان الجودة



وزارة التعليم العالي
المعهد العالي للهندسة والتكنولوجيا بالمنزلة
منشأ بالقرار الوزاري رقم (2354) لسنة 2019

مادة 2 :- اليات التواصل مع الطلاب

يتبع المعهد العديد من الآليات المختلفة والمتنوعة للتواصل مع الطلاب وذلك لتسهيل المهمة على الطلاب من ناحية عرض مشكلته او تقديم مقترحه فعلى سبيل المثال هناك مشاكل شخصية ينبغي أن يتم عرضها بشكل مغلق و هناك مشاكل أخرى قد تكون عامة وبالتالي يفضل عرضها على الجميع في لقاءات طلابية أو جلسات عامة. لذلك حيث يمكن أن يكون التواصل بشكل شخصي من خلال المقابلات الشخصية سواء مع أعضاء هيئة التدريس أو الإدارة العليا أو في لقاءات طلابية مفتوحة. كذلك حرص المعهد العالي للهندسة والتكنولوجيا بالمنزلة . على تفعيل نظام التواصل الإلكتروني من خلال بيانات الاتصال المعلنة على موقع المعهد أو المجموعات الطلابية للفرق المختلفة والتي تشمل طلاب الفرقة مع رئيس القسم و أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة. كما يطبق المعهد نظاما الكترونيا للشكاوى والمقترحات و الذي يضمن للطالب سرعة وصول شكاواه إلى المسؤولين فور حدوث اى مشكلة. وتتلخص آليات التواصل مع الطلاب بالمعهد في الشكل التالي





وحدة ضمان الجودة



وزارة التعليم العالي
المعهد العالي للهندسة والتكنولوجيا بالمنزلة
منشأ بالقرار الوزاري رقم (2354) لسنة 2019

مادة 3 :- المقابلات الشخصية

تعتبر المقابلات الشخصية من أهم آليات التواصل مع الطلاب وبالأخص في حالة المشاكل أو الصعوبات الخاصة . ويتيح المعهد آليات فعالة للمقابلات الشخصية مع السادة اعضاء هيئة التدريس وكذلك الإدارة العليا كالعميد و السادة الوكلاء .

1- لقاء القيادات

بالنسبة للقيادات من أعضاء هيئة التدريس وهم (العميد - الوكلاء - رؤساء الاقسام) فيسمح لأي طالب في مقابلة ايأ منهم لعرض مشكله او اقتراحه و بالأخص اذا كانت المشكلة أو الاقتراح فردى. حيث يتقدم الطالب لسكرتارية (القسم - الوكيل - العميد) لعرض مشكلته باختصار فإذا كانت المشكلة تستدعى سرعة الحل يتم عرضها فوراً حيث يسمح للطلاب بمقابلة المسئول (رئيس القسم - الوكلاء - العميد). أما بالنسبة للقاءات الشخصية التي ليس لها صفة الاستعجال و اللقاءات التي ستأخذ وقت أطول فإنه يتم تحديد موعد في آخر اليوم (من الساعة الثالثة إلى الساعة الرابعة لعرض المشكلة على المسئول.

2- لقاءات طلابية مفتوحة مع ادارة المعهد

فترة النشاط الطلابي تكون يوم الاحد من كل اسبوع ابتداء من الساعة الثانية عشرة والنصف ظهراً حيث يتم عقد اللقاءات و المسابقات والانشطة الرياضية وغيرها. ولإعطاء فرصة للطلاب لعرض مشاكلهم العامة أو الخاصة التي ليس لها صفة السرية فإنه يتم عمل لقاءات شهرية يتم الاعلان عنها في فترة النشاط الطلابي.

3- لقاء أساتذة المقررات

إن اللقاءات المباشرة بين الطلاب و السادة اعضاء هيئة التدريس له أعظم الأثر في سرعة حل المشاكل و عدم تطورها. لذلك فقد حرص المعهد على التركيز على الاحتكاك المباشر بين الطلاب و السادة اعضاء هيئة التدريس من خلال مقابلات شخصية خارج المحاضرات ولتحقيق ذلك يقوم كل عضو هيئة تدريس بتوضيح ساعاته المكتبية وذلك على اللوحة الاعلانية الموجودة على باب مكتبه مما يسمح للطلاب بمعرفة أوقات تواجده بالمكتب لعرض مشاكلهم واقتراحاتهم.

4- التواصل من خلال اتحاد الطلاب

يعتبر اتحاد الطلاب من اهم حلقات التواصل بين الطلاب من ناحية وأعضاء هيئة التدريس والإدارة العليا من ناحية اخرى و بالأخص بالنسبة للطلاب في المراحل الدراسية الأولى والذي قد لا يكون ملماً بالهيكل الادارى أو آليات التواصل مع الإدارة العليا أو قد يشعر بالحرج أو الخوف من التواصل المباشر بنفسه أو قد لا يرغب في اظهار شخصيته لذلك فإنه يمكن للطلاب التوجة الى اتحاد الطلاب لعرض مشكلته أو اقتراحه حيث يقوم رئيس الاتحاد بتحديد نوعية المشكلة وعرضها بنفسه على المسئول(عميد - الوكيل - رئيس القسم) وقد يصطحب صاحب المشكلة أو الاقتراح معه لمقابلة المسئول اذا لزم الأمر.



وحدة ضمان الجودة



وزارة التعليم العالي
المعهد العالي للهندسة والتكنولوجيا بالمنزلة
منشأ بالقرار الوزاري رقم (2354) لسنة 2019

مادة 4 :- التواصل عن بعد

في حالة تعذر الاتصال المباشر عن طريق المقابلات الشخصية فإن استخدام التواصل عن بعد يكون حلاً مناسباً و سريعاً لتوصيل صوت الطالب للمسئول وبشكل عام فإن التواصل عن بعد يمكن أن يتم بشكل ورقي أو من خلال الشكل الإلكتروني.

بالنسبة للنوع الأول :- وهو الشكل الورق

- يتم من خلال كتابة المقترح أو الشكوى على ورقة وإدراجها في صندوق الشكاوى و المقترحات المتواجدين بالمعهد في هذا النوع من التواصل يمكن للطالب أن يعرض المشكلة أو الاقتراح دون كتابة اسمه أو بياناته اذا كانت المشكلة أو المقترح عام أما اذا كانت المشكلة خاصة يقوم بكتابة بياناته الشخصية حيث يتم استدعاؤه أولاً للتحقق أنه كاتب المقترح أو الشكوى وفي كلتا الحالتين تؤخذ الشكوى أو المقترح بعين الإعتبار و يتم التحقق منها.

و من ناحية أخرى فإن استخدام التكنولوجيا الحديثة له أعظم الأثر في سرعة التواصل والتغلب على مشاكل التباعد الزماني والمكاني حيث يمكن التواصل عن بعد في اسرع ما يمكن و ايماناً من ادارة المعهد بأهمية التواصل الإلكتروني فقد أتاحت إدارة المعهد العديد من آليات التواصل الإلكتروني عن بعد ومنها المجموعات الطلابية مع الأساتذة و استخدام البريد الإلكتروني أو من خلال المنصة التعليمية أو نظام الشكاوى والمقترحات الإلكتروني وسيتم استعراض طرق التواصل تلك في الجزء التالي





وحدة ضمان الجودة



وزارة التعليم العالي
المعهد العالي للهندسة والتكنولوجيا بالمنزلة
منشأ بالقرار الوزاري رقم (2354) لسنة 2019

بالنسبة للنوع الثاني:- و هو الشكل الإلكتروني

1- المجموعات الإلكترونية

تعتبر المجموعات الإلكترونية الرسمية على الواتس والفيسبوك من أهم آليات التواصل بين الطلاب و أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة. المسئول عن انشاء تلك الجروبات الرسمية إدارة المعهد فقط حيث يتم إنشاء جروب واتس أو موقع فيسبوك لكل فرقة دراسية يشترك فيه الطلاب رئيس القسم و السادة أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بالقسم ويجوز لرئيس القسم إنشاء جروبات مؤقتة بين الطلاب و السادة أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم لإتمام مهمة معينة طبقا للموقف بحيث يتم إلغاء الجروب بعد انتهاء تلك المهمة :- كالتجهيز لحدث أو مؤتمر أو ماشابه. تتيح تلك المجموعات الإلكترونية سرعة وسهولة التواصل بين الطلاب و السادة أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم.

2- من خلال موقع المعهد

يتيح موقع المعهد العديد من بيانات التواصل بحيث يمكن للطلاب التواصل مع أى إدارة من إدارات المعهد أو مع الإدارة العليا (العميد - الوكيل - رؤساء الأقسام)) يتيح الموقع الرسمى للمعهد في صفحته الافتتاحية من بيانات التواصل مع الإدارة العليا أو من خلال ارسال شكاوى و مقترحات.

مرفق:

تم التواصل مع الطلاب عن طريق الموقع الرسمى للمعهد

الرئيسية عن المعهد أقسام المعهد التعليم عن بعد نتائج الطلاب شؤون الطلاب وحدة ضمان الجودة رابطة الخريجين
فعاليات المعهد اتصل بنا معرض الصور رعاية الشباب إعلانات الوظائف

للتواصل والاستعلامات

WhatsApp

Facebook

للتواصل والاستعلام

لاتصال هاتفياً
01030001350
01277404066
050/3614100
050/3614200
050/3614300

للتواصل على الواتساب
0503614100

QR Code



وحدة ضمان الجودة



وزارة التعليم العالي
المعهد العالي للهندسة والتكنولوجيا بالمنزلة
منشأ بالقرار الوزاري رقم (2354) لسنة 2019

3- عبر المنصة التعليمية

تتيح المنصة التعليمية للمعهد التواصل المباشر مع السادة اعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم الذين يقومون بتدريس المقررات للطلاب. حيث يتيح النظام ارسال الرسائل النصية وكذلك التواصل بالصوت أو الفيديو

مرفق:

يتم التواصل مع الطلاب عن طريق المنصة الالكترونية



وحدة ضمان الجودة



وزارة التعليم العالي
المعهد العالي للهندسة والتكنولوجيا بالمنزلة
منشأ بالقرار الوزاري رقم (2354) لسنة 2019

4. عبر نظام الشكاوى

يمتلك المعهد نظاما الكترونياً مطوراً للشكاوى والمقترحات وقد تم تنفيذه في المرحلة الأولى على الإدارات الخدمية بالمعهد. يعتمد نظام الشكاوى الإلكتروني بتحديد QR code لكل ادارة بحيث عندما يقوم الطالب بمسح الكود بجهاز المحمول خاصة يتم فتح نموذج تلقائى لإرسال أى مشكلة أو صعوبات لاقاها فى تلك الإدارة، كما يسمح له النظام ايضا ارسال أى مقترحات او إيجابيات يقترح تنميتها.

مرفق

صور عينة من لاقنات نظام الشكاوى الإلكتروني واستخدام ال QR code



المعهد العالي
للهندسة والتكنولوجيا بالمنزلة

أبنائنا الطلاب

لإرسال الشكاوى والمقترحات

مسح ال QR Code

The image is a promotional graphic for a student feedback system. It features the logo of the Higher Education Commission (H.E.C.) at the top center. Below the logo, the text reads 'المعهد العالي للهندسة والتكنولوجيا بالمنزلة' (Higher Institute of Technology and Engineering, Manzila). A large blue banner with white text says 'أبنائنا الطلاب' (Our dear students). Below this, in bold black text, it says 'لإرسال الشكاوى والمقترحات' (For sending complaints and suggestions) and 'مسح ال QR Code' (Scan the QR Code). A large QR code is centered at the bottom, with a blue arrow pointing to it from the right. The background is a light blue and white pattern.



وحدة ضمان الجودة



وزارة التعليم العالي
المعهد العالي للهندسة والتكنولوجيا بالمنزلة
منشأ بالقرار الوزاري رقم (2354) لسنة 2019

● عنه من جداول أعضاء هيئة التدريس ومعاونتهم على المكاتب بنظام الـ QR Code

وزارة التعليم العالي المعهد العالي للهندسة والتكنولوجيا بالمنزلة منشأ بالقرار الوزاري (2354) لسنة 2019				
جدول الأعباء التدريسية والتكليفات الإدارية لعضو هيئة التدريس د / علي سمير عوض				
اليوم	الفترة الأولى 10.30-9.00	الفترة الثانية 12.15-10.45	الفترة الثالثة 1.45-12.30	الفترة الرابعة 3.00-1.45
السيث	ساعات مكتبية	ساعات مكتبية	أعمال جودة	ساعات مكتبية
الأحد	أعمال جودة	محاضرة والتاسييات 2 السلوك التنظيمي ثالث مدني / مدرج 3	أعمال جودة	ساعات مكتبية
الاثنين				
الثلاثاء	محاضرة فيزياء 1 اعدادي / مدرج 2	ساعات مكتبية	Sec1 فيزياء 3 م. تاددة ع. م. صابرين اولي مدني / معلم الفيزياء	ساعات مكتبية
الأربعاء	ساعات مكتبية	محاضرة فيزياء 3 اولي الكهروضويات / مدرج 2		ساعات مكتبية

صعيد المعهد
د. ا. عطية عبد الرحمن عارف 1

لجنة الجداول
د / علي سمير عوض

وزارة التعليم العالي المعهد العالي للهندسة والتكنولوجيا بالمنزلة منشأ بالقرار الوزاري (2354) لسنة 2019				
جدول التدريسي للفصل الدراسي الأول 2023/2024				
اليوم	الفترة الأولى 10.30-9.00	الفترة الثانية 12.15-10.45	الفترة الثالثة 1.45-12.30	الفترة الرابعة 3.00-1.45
السيث	مشروع	محاضرة تطبيقات انشاءات 3 ثاني مدني / مدرج 3	Sec1 مشات خرسانية ثانية عمارة / قاعة عمارة 4	مشروع
الأحد				
الاثنين	أعمال جودة	محاضرة خواص ومقاومة المواد أ. د / محمد يسري ثاني مدني / مدرج 3	مشروع	Sec1 خواص ومقاومة المواد 2 ثاني مدني / قاعة C1
الثلاثاء	محاضرة تطبيقات انشاءات أ. د / اسامه السيد اولي عمارة / قاعة عمارة 2	ساعات مكتبية	مشروع	Sec1 تطبيقات انشاءات 3 ثاني مدني / قاعة A2
الأربعاء	ساعات مكتبية	أعمال جودة	Sec1 تطبيقات انشاءات اولي عمارة / قاعة A2	أعمال جودة

صعيد المعهد
أ. د / عطية عبد الرحمن عارف

لجنة الجداول
د / علي سمير عوض

Ministry of Higher Education
Higher Institute for Engineering and Technology at Manzala
Established Pursuant to Ministerial Decision No . 2354 / 2019

