

# مركز التعليم المستمر والتطوير المهني

## مكتب الخدمات العلمية و الاستشارية

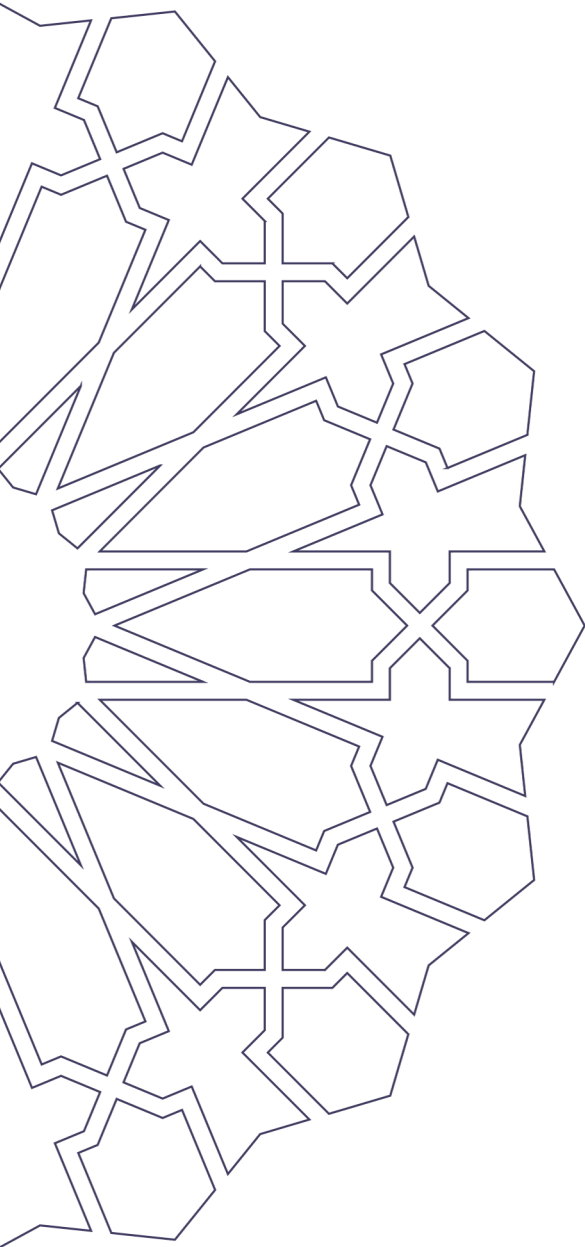
دليل التعليمات والإجراءات للمستشارين

من أعضاء هيئة التدريس و المستشارين الخارجيين



## الفهرس

1. فريق العمل
2. تعيين الاستشاري
3. توظيف المستشارين الخارجيين
4. حل النزاعات
5. ضمان الجودة
6. آلية التغذية الراجعة
7. التقارير
8. آلية الدفع وتوزيع الأرباح
9. نطاق العمل وآلية تغيير النطاق (Change Request)
10. مستويات الخدمة (SLA)
11. إدارة المخاطر
12. سياسة سرية المعلومات
13. القيم المهنية للمستشارين
14. دورة حياة المشروع (Project Lifecycle)
15. النماذج الجاهزة
16. ملخص التعليمات
17. المصطلحات الأساسية (Glossary)
18. الجدول الزمني العام (Timeline)
19. مخطط مبسط لآلية الدفع وتوزيع الأرباح



## 1. فريق العمل

- تشكيل الفريق: يتكون من أعضاء هيئة التدريس أو المستشارين الخارجيين حسب حاجة المشروع.
- مسؤوليات قائد الفريق: الإشراف، التواصل مع العميل، المتابعة مع المكتب.
- الاختيار والاستبدال: بالتنسيق مع المكتب.

## 2. تعيين الاستشاري

حسب الخبرة المطلوبة للمشروع و نطاق العمل و طبيعة المشروع:

- الوثائق (للخارجيين): السيرة الذاتية، بطاقة الهوية، جواز السفر.
- العقد: يوقع بعد اعتماد العرض قبل بدء المشروع

## 3. توظيف المستشارين الخارجيين

- المعايير: الحاجة لتخصصات معينة.
- الأجور: وفق الأسعار السوقية.
- العملية: تقديم السيرة، مقابلة، توقيع العقد.

## 4. حل النزاعات

- الخلافات الداخلية: تحل داخل المكتب وفق اللوائح
- الخلافات مع العملاء: حسب العقود وقوانين دولة الإمارات العربية المتحدة

## 5. ضمان الجودة

- المراجعات الدورية، تقييم الجودة، بعد نهاية المشروع.

## 6. آلية التغذية الراجعة

- نموذج التقديم، جلسات دورية، إغلاق دورة الملاحظات.

## 7. التقارير

- الحصول على إذن قبل الرفع. الالتزام بالشعار الرسمي.

## 8. آلية الدفع وتوزيع الأرباح

- يحصل الفريق على 60% من صافي الأرباح.
- تحصل الجامعة على 40%.
- يتم الصرف بعد استلام الدفعات وخصم النفقات.
- تحويل المستحقات يتم حسب الإجراءات المالية.



## 9. نطاق العمل

- تعريف النطاق بوضوح، أي تغيير يتطلب طلب رسمي



## 10. مستويات الخدمة (SLA)

- الرد على الاستفسارات: 1-3 أيام عمل.
- اعتماد التقارير: 5-7 أيام عمل.
- طرف المستحقات: خلال 30 يومًا من استلام المبلغ حسب إجراءات المالية.



## 11. إدارة المخاطر

- تحديد وتحليل المخاطر المحتملة في مرحلة دراسة الطلب، مع توثيقها واقتراح أساليب التخفيف والمعالجة، وإدراجها ضمن العرضين الفني والمالي.



## 12. سرية المعلومات

- حماية بيانات الجهة وعدم استخدامها خارج المشروع إلا بموافقة رسمية من الجهة.



### 13. القيم المهنية

- الالتزام بالمواعيد.
- جودة التواصل.
- المهنية.
- احترام الخصوصية.

### 14. دورة المشروع

1. استلام الطلب
2. دراسة الطلب
3. إعداد العرض
4. التعاقد
5. التنفيذ
6. التسليم
7. الإغلاق

### 15. النماذج الجاهزة

- سيتم التزويد بنموذج عرض فني و مالي

الالتزام بالنطاق.

توثيق الاجتماعات.

استخدام النماذج الرسمية

عدم التواصل مع العميل دون إذن.

الالتزام بال SLA.

حماية البيانات.

الالتزام بساعات العمل.

تقديم التقارير في وقتها.

إدارة المخاطر.

احترام القنوات الرسمية.

## 16. ملخص التعليمات

## 17. المصطلحات الأساسية (Glossary)

|                                |                        |
|--------------------------------|------------------------|
| Scope                          | نطاق العمل             |
| Statement of Work (SOW)        | بيان العمل             |
| Deliverables                   | المخرجات               |
| Milestones                     | المراحل الرئيسية       |
| KPI                            | مؤشرات الأداء الرئيسية |
| SLA                            | مستوى الخدمة           |
| Change Request                 | طلب تغيير              |
| Risk Register                  | سجل المخاطر            |
| Baseline                       | خط الأساس              |
| Dependencies                   | الاعتماديات            |
| Work Breakdown Structure (WBS) | هيكلية تقسيم العمل     |
| Gantt Chart                    | مخطط جانت              |
| Quality Assurance (QA)         | ضمان الجودة            |
| Quality Control (QC)           | ضبط الجودة             |

## 18. الجدول الزمني العام (Timeline)

|                   |                                                      |
|-------------------|------------------------------------------------------|
| دراسة الطلب:      | أيام عمل 3                                           |
| إعداد العرض:      | أسبوع                                                |
| توقيع العقد:      | أسبوع 1-2                                            |
| التنفيذ:          | حسب عقد المشروع                                      |
| التسليم:          | حسب عقد المشروع                                      |
| الإغلاق والتقييم: | بعد تسليم مخرجات المشروع<br>و قبول الجهة و الاعتماد. |

## 19. مخطط الدفع

استلام دفعات المشروع



خصم النفقات



صافي الأرباح



60% للفريق و 40% للجامعة



تواصل معنا

مركز التعليم المستمر والتطوير المهني  
جامعة الشارقة

مكتبة الطلاب - الطابق الأرضي- A7

هاتف

+971 6 505 7070  
+971 6 505 7071  
+971 6 505 7072  
+971 6 505 7075  
+971 6 505 7081  
+971 6 505 7083  
+971 6 505 7084  
+971 6 505 7086  
+971 6 505 7091

فاكس

+ 971 6 505 7078

ص.ب 27272، الشارقة، الإمارات العربية المتحدة

الموقع الإلكتروني [www.sharjah.ac.ae/cce](http://www.sharjah.ac.ae/cce)

البريد الإلكتروني

[ccep@sharjah.ac.ae](mailto:ccep@sharjah.ac.ae)  
[mohamed.musa@sharjah.ac.ae](mailto:mohamed.musa@sharjah.ac.ae)  
[smadi@sharjah.ac.ae](mailto:smadi@sharjah.ac.ae)  
[kahmed@sharjah.ac.ae](mailto:kahmed@sharjah.ac.ae)  
[zalnaimi@sharjah.ac.ae](mailto:zalnaimi@sharjah.ac.ae)  
[malawadi@sharjah.ac.ae](mailto:malawadi@sharjah.ac.ae)

حساب الإنستغرام والفيسبوك @cceuos

