





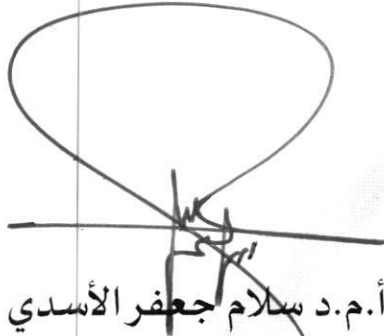
### امر إداري

بناءً على ما جاء في محضر اللجنة المشكلة بموجب امرنا الإداري ذي العدد



١٧٦١/٨/د في ٢٠٢٥/١٢/٤ واستناداً للصلاحيات المخولة لنا تقرر:

- اعتماد دليل الخدمات التي تقدمها كليتنا.

  
أ.م.د. سلام جعفر الأسدي

العميد

٢٠٢٦/٣/٢٩

نسخه منه إلى:

- مكتب السيد العميد المحترم مع التقدير.

- مكتب السيد معاون الإداري المحترم مع التقدير.

- مكتب السيد معاون الإداري المحترم مع التقدير

- الصادرة.

- الأرشيف الإلكتروني.



الى السيد العميد المحترم

م / مصادقة

تحية طيبة :

اجتمعت اللجنة بموجب الامر الاداري المرقم د / ٨ / ١٧٦١ في  
٢٠٢٥/١٢/٤ الخاص بلجنة اعداد دليل الخدمات التي توفرها الكلية  
والذي يعد من متطلبات لجنة الاعتماد المؤسسي المعيار الثاني وكما  
مرفق طياً تفضلكم بالاطلاع عليه لاصدار امر اداري لاعتماده.

- ختم المحضر بتاريخ ٢٩/٣/٢٠٢٦.

مع التقدير ..

اداري  
اصولاً  
٢٩/٣/٢٠٢٦

م. م. ماهر حسن كاظم  
رئيساً

م. م. احمد عويد عبيد  
عضواً

السيدة / زينب حسون محمود  
عضواً

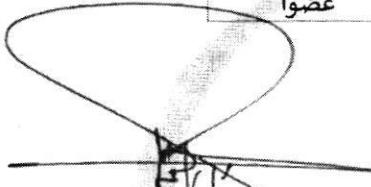


### أمر إداري

بناءً على الطلب المقدم من قبل الأئسة (عذراء عبد الباري كاظم)  
واستناداً للصلاحيات المخولة لنا تقرر:

- تشكيل لجنة من الذوات المدرجة أسماؤهم أدناه لإعداد دليل الخدمات  
التي توفرها كليتنا

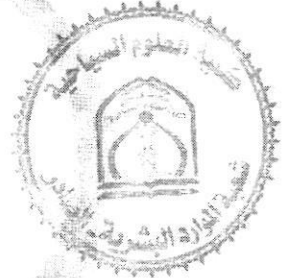
ت	الاسم	الصفة
١	م.ماهر حسن كاظم	رئيساً
٢	م.م أحمد عويد عبيد	عضواً
٣	السيدة زينب حسون محمود	عضواً



أ.م.د. سلام جعفر الأسدي

العميد

٢٠٢٥/١٢/٤



نسخة منه إلى:

- مكتب السيد العميد المحترم مع التقدير.
- مكتب السيد معاون الإداري المحترم مع التقدير.
- الإضارة الشخصية.
- الموماً إليهم لطفاً.
- الأرشيف الإلكتروني.



**جامعة كربلاء**

**كلية العلوم السياحية**

**(دليل الخدمات التي تقدمها الكلية)**

## دليل الخدمات الشامل

### كلية العلوم السياحية

#### الفصل الأول: مقدمة الدليل

يهدف دليل الخدمات الشامل في كلية العلوم السياحية إلى تعريف جميع المستفيدين بالخدمات التي تقدمها الكلية، وبيان مهام الوحدات والشعب المختلفة، وآليات تقديم الخدمات، بما يحقق مبادئ الشفافية، ويرفع كفاءة الأداء، ويسهم في تحسين جودة العملية التعليمية والإدارية، وتعزيز رضا المستفيدين.

ويُعد هذا الدليل مرجعاً رسمياً معتمداً للطلاب، وأعضاء هيئة التدريس، والموظفين الإداريين، ويمكن الرجوع إليه للتعرف على أدوار الوحدات المختلفة داخل الكلية.

## الفصل الثاني: الرؤية والرسالة والأهداف

### رؤية الكلية

الريادة والتميز في التعليم السياحي، وإعداد كوادر مؤهلة تسهم في تنمية القطاع السياحي محليًا وإقليميًا.

### رسالة الكلية

تقديم تعليم سياحي عالي الجودة، ودعم البحث العلمي، وخدمة المجتمع، من خلال برامج أكاديمية حديثة، وكوادر بشرية مؤهلة، وشراكات فاعلة مع مؤسسات القطاع السياحي.

### أهداف الكلية

- 1- إعداد كوادر متخصصة في العلوم السياحية
- 2- تطوير البرامج الأكاديمية بما يتوافق مع سوق العمل
- 3- دعم البحث العلمي والابتكار
- 4- تعزيز خدمة المجتمع
- 5- بناء شراكات استراتيجية مع القطاع السياحي

## الفصل الثالث : الهيكل التنظيمي للوحدات والشعب

### الوحدات التابعة للعميد

#### ١. وحدة شؤون المواطنين

الوحدة المختصة بالتواصل مع المواطنين والطلاب والموظفين وتقديم الخدمات المتعلقة بشؤونهم.

الخدمات التي تقدمها :

- استقبال شكاوى ومقترحات المواطنين.
- تقديم المعلومات والإرشادات للطلاب والموظفين.
- معالجة الطلبات الإدارية المختلفة.
- متابعة تنفيذ القرارات الخاصة بالمواطنين.

#### ٢. وحدة أمانة مجلس الكلية

الوحدة المسؤولة عن تنظيم أعمال مجلس الكلية وإعداد محاضر الاجتماعات.

الخدمات التي تقدمها :

- تسجيل وحفظ محاضر الاجتماعات.
- إعداد جدول الأعمال وتوزيع الوثائق على أعضاء المجلس.
- متابعة تنفيذ قرارات المجلس.
- أرشفة الوثائق والمراسلات الرسمية.

#### ٣. وحدة العقود الحكومية

الوحدة المكلفة بإدارة العقود والاتفاقيات الرسمية بين الكلية والجهات الحكومية أو شركات الخدمات.

الخدمات التي تقدمها :

- إعداد ومراجعة العقود الحكومية.
- متابعة تنفيذ بنود العقود والتأكد من الالتزام بالشروط.
- الاحتفاظ بسجلات العقود والاتفاقيات.

- تقديم الدعم القانوني والإداري عند الحاجة.

#### ٤. وحدة المتابعة

الوحدة التي تتأكد من تنفيذ الخطط والقرارات الخاصة بالكلية.  
الخدمات التي تقدمها :

- متابعة سير المشاريع والبرامج الأكاديمية والإدارية.
- إعداد تقارير دورية عن الأداء والإنجازات.
- التنسيق مع الوحدات الأخرى لضمان الالتزام بالخطط.

#### ٥. وحدة صندوق التعليم العالي

الوحدة المسؤولة عن متابعة دعم وتمويل مشاريع التعليم العالي للكلية.  
الخدمات التي تقدمها :

- إدارة الصندوق وتخصيص الموازنات المالية.
- متابعة المنح الدراسية والتمويلات الخاصة بالطلاب.
- إعداد تقارير مالية وإدارية لصندوق التعليم العالي.

#### ٦. وحدة الترقيات العلمية

الوحدة المختصة بمتابعة ترقيات أعضاء هيئة التدريس والعاملين الأكاديميين.  
الخدمات التي تقدمها :

- استقبال طلبات الترقيات العلمية.
- التحقق من استيفاء الشروط الأكاديمية والإدارية.
- إعداد الملفات وإحالتها للجان المختصة.
- متابعة إجراءات الترقيات حتى صدور القرار النهائي.

#### ٧. وحدة البريد المركزي والقلم السري

الوحدة المسؤولة عن إدارة المراسلات والوثائق الصادرة والواردة الوحدة المعنية بالتصديقات الرسمية والختم على الوثائق المهمة.  
الخدمات التي تقدمها :

- استلام البريد الرسمي وتوزيعه على الوحدات المعنية.

- إرسال المراسلات والوثائق للجهات الخارجية.
- حفظ سجلات البريد ومتابعة وصوله.
- ختم الوثائق والمراسلات الرسمية.
- تصديق المستندات الإدارية.
- متابعة الإجراءات الرسمية المتعلقة بالأختام والتواقيع.

#### ٨. وحدة شؤون المرأة

الوحدة المسؤولة عن متابعة حقوق المرأة ودعم مشاركتها داخل الكلية.  
الخدمات التي تقدمها :

- تقديم الدعم للطالبات والموظفات في القضايا الأكاديمية والإدارية.
- تنظيم البرامج والورش والدورات الخاصة بالمرأة.

#### ٩. وحدة التصاريح الأمنية

الوحدة المسؤولة عن إصدار ومتابعة التصاريح الأمنية للأفراد والزوار.  
الخدمات التي تقدمها :

- إصدار تصاريح الدخول للموظفين والزوار.
- متابعة الضوابط الأمنية والتأكد من تطبيقها.
- إعداد سجلات التصاريح والموافقات الأمنية.

#### ١٠. وحدة ذوي الاحتياجات الخاصة

الوحدة المسؤولة عن تقديم الدعم للطلاب والموظفين ذوي الاحتياجات الخاصة.  
الخدمات التي تقدمها :

- توفير التسهيلات الأكاديمية والإدارية للمعاقين.
- تقديم الدعم النفسي والاجتماعي عند الحاجة.
- متابعة البرامج التدريبية والتوعوية.

الشعب والوحدات التابعة لمعاون العميد للشؤون الادارية والمالية

١. وحدة المراسيم والتشريفات:

تنظيم وإدارة المراسم الرسمية والفعاليات التي تقيمها الكلية أو تشارك فيها، وضمان الالتزام بالأعراف والبروتوكولات الرسمية.

الخدمات التي تقدمها:

- تنظيم الاستقبالات الرسمية للوفود والضيوف.
- إعداد برامج الزيارات والمؤتمرات والاحتفالات.
- التنسيق مع الجهات ذات العلاقة لإنجاح الفعاليات الرسمية.
- تنظيم مراسم الاجتماعات الرسمية وحفلات التخرج والتكريم.
- الإشراف على البروتوكول الرسمي للكلية.

٢.شعبة الشؤون المالية

إدارة وتنظيم الشؤون المالية للكلية وفق القوانين والتعليمات المالية المعمول بها.

الخدمات التي تقدمها:

- إعداد وتنفيذ الموازنة السنوية للكلية.
- تنظيم صرف الرواتب والمستحقات المالية.
- متابعة الإيرادات والمصروفات وتدقيقها.
- إعداد التقارير المالية الدورية.
- حفظ السجلات والوثائق المالية.

٣.شعبة الموارد البشرية

إدارة وتنظيم شؤون الموارد البشرية في الكلية، بما يضمن حسن استثمار الكفاءات البشرية وفق القوانين والتعليمات النافذة، وتحقيق بيئة عمل عادلة ومنظمة.

الخدمات التي تقدمها:

- تنظيم ملفات المنتسبين (التدريسيين والموظفين).
- متابعة التعيينات والتنقلات والتنسيب وإنهاء الخدمة.

- احتساب العلاوات والترفيعات والترقيات الوظيفية.
- تنظيم الإجازات بأنواعها (الاعتيادية، المرضية، الدراسية، وغيرها).
- إصدار الأوامر الإدارية والكتب الرسمية الخاصة بالمنتسبين.
- متابعة الحضور والانصراف والدوام الرسمي.
- إعداد الإحصائيات والتقارير الخاصة بالموارد البشرية.
- تنفيذ القوانين والتعليمات المتعلقة بالخدمة الوظيفية.
- التنسيق مع الشؤون المالية بخصوص الرواتب والاستحقاقات.

#### ٤.شعبة الخدمات

تقديم الخدمات العامة التي تضمن بيئة عمل مناسبة داخل الكلية.  
الخدمات التي تقدمها:

- الإشراف على النظافة العامة وصيانة المباني.
- متابعة خدمات الكهرباء والماء والاتصالات.
- تنظيم أعمال الحراسة والأمن والخدمات اللوجستية.
- توفير المستلزمات الخدمية والأثاث المكتبي.
- متابعة شؤون النقل والخدمات المساندة.

#### ٥.شعبة تكنولوجيا المعلومات

إدارة الأنظمة الإلكترونية والبنية التحتية التقنية في الكلية.  
الخدمات التي تقدمها:

- صيانة وتشغيل الحواسيب والشبكات.
- إدارة الأنظمة الإلكترونية والمواقع الرسمية.
- توفير الدعم الفني للموظفين وأعضاء هيئة التدريس.
- حماية البيانات وضمان أمن المعلومات.
- تطوير الأنظمة الرقمية وتحديث البرمجيات.

#### ٦.الشعبة القانونية

تقديم الاستشارات القانونية ومتابعة القضايا القانونية الخاصة بالكلية.  
الخدمات التي تقدمها:

- تقديم الرأي والمشورة القانونية للإدارة العليا.
- تدقيق العقود والاتفاقيات من الناحية القانونية.
- متابعة الدعاوى والقضايا القانونية.
- ضمان التزام الكلية بالقوانين والأنظمة النافذة.
- إعداد المذكرات والكتب القانونية الرسمية.

الشعب والوحدات التابعة لمعاون العميد للشؤون العلمية

### أولاً: شعبة شؤون الطلبة

إدارة وتنظيم شؤون الطلبة الأكاديمية والإدارية، ومتابعة كل ما يتعلق بمسيرتهم الدراسية منذ القبول وحتى التخرج.

#### ١. وحدة الوثائق والتأييدات

إصدار وتنظيم الوثائق الرسمية الخاصة بالطلبة.

الخدمات التي تقدمها:

- إصدار الهويات والوثائق الدراسية.
- منح كتب التأييد للطلبة والخريجين.
- تصديق الوثائق الرسمية.
- متابعة طلبات الجهات الرسمية المتعلقة بالطلبة.

#### ٢. وحدة الأرشيف الإلكتروني

أرشفة وحفظ بيانات الطلبة إلكترونياً لضمان سهولة الوصول إليها وحمايتها.

الخدمات التي تقدمها:

- إنشاء ملفات إلكترونية للطلبة.
- حفظ وأرشفة الوثائق والمستندات الدراسية.
- تحديث البيانات الإلكترونية بشكل دوري.
- توفير المعلومات للجهات ذات العلاقة عند الطلب.

#### ٣. وحدة إحصاء بيانات الطلبة

جمع وتحليل البيانات الإحصائية الخاصة بالطلبة.

الخدمات التي تقدمها:

- إعداد إحصاءات أعداد الطلبة حسب المرحلة والجنس والقسم.
- إعداد التقارير الإحصائية الدورية.
- تزويد الإدارة العليا بالبيانات المطلوبة.
- دعم التخطيط الأكاديمي من خلال البيانات الإحصائية.

٤. وحدة قسم السفر وخدمة الطيران

متابعة شؤون الطلبة المتعلقة بالدراسات أو النشاطات التي تتطلب السفر وخدمات الطيران.

الخدمات التي تقدمها:

- تنظيم معاملات السفر للطلبة.
- التنسيق مع الجهات المختصة بخصوص الموافقات.
- متابعة حجوزات الطيران والخدمات اللوجستية.

٥. وحدة الدراسات السياحية

متابعة وتنظيم الشؤون العلمية والأكاديمية الخاصة بتخصص الدراسات السياحية.

الخدمات التي تقدمها:

- متابعة الخطط الدراسية والمناهج.
- تنظيم التدريب العملي للطلبة.
- التنسيق مع المؤسسات السياحية.
- متابعة الأداء الأكاديمي لطلبة التخصص.

٦. وحدة الدراسات الفندقية

إدارة ومتابعة الشؤون الأكاديمية لتخصص الدراسات الفندقية.

الخدمات التي تقدمها:

- متابعة البرامج والخطط الدراسية.
- تنظيم التدريب الفندقي العملي.
- التنسيق مع الفنادق والمؤسسات ذات العلاقة.
- متابعة شؤون الطلبة الأكاديمية.

## ثانياً: شعبة الدراسات والتخطيط

إعداد الدراسات والخطط الأكاديمية والإحصائية بما يسهم في تطوير العملية التعليمية،  
الوحدات التابعة لها:

### ١. وحدة البيانات

جمع وتنظيم البيانات الخاصة بالكلية.

الخدمات التي تقدمها:

- إنشاء قواعد بيانات أكاديمية وإدارية.
- تحديث البيانات بشكل مستمر.
- توفير البيانات للجهات المختصة.

### ٢. وحدة الإحصاء

جمع وتنظيم وتحليل البيانات الإحصائية الخاصة بالطلبة والمنتسبين والأنشطة  
الأكاديمية والإدارية، وتوفيرها لدعم التخطيط واتخاذ القرار وفق التعليمات المعتمدة.

الخدمات التي تقدمها:

- جمع البيانات الإحصائية المتعلقة بالطلبة (الأعداد، القبول، التخرج، الرسوب، التسرب).
- إعداد الإحصاءات الخاصة بالتدريسيين والموظفين (الملاكات، الشهادات، الألقاب العلمية).
- إعداد التقارير الإحصائية الدورية والسنوية.
- تزويد رئاسة الجامعة والجهات الرقابية بالبيانات الإحصائية المطلوبة.
- دعم شعبة الدراسات والتخطيط بالبيانات اللازمة لإعداد الخطط.
- توثيق المؤشرات الإحصائية الخاصة بالأداء الأكاديمي.
- تحديث قواعد البيانات الإحصائية بشكل مستمر.

### ٣. وحدة التخطيط

وضع الخطط الاستراتيجية والتشغيلية للكلية.

الخدمات التي تقدمها:

- إعداد الخطط السنوية والمستقبلية.

- متابعة تنفيذ الخطط وتقييمها.

- اقتراح برامج التطوير والتحسين.

٤. وحدة الأنظمة الدراسية

متابعة وتنظيم الأنظمة والتعليمات الدراسية المعتمدة.

الخدمات التي تقدمها:

- تطبيق الأنظمة والتعليمات الدراسية.

- متابعة تحديث الأنظمة وفق التعليمات الوزارية.

- تقديم الإرشادات المتعلقة بالأنظمة الدراسية.

- دعم الأقسام العلمية في تطبيق التعليمات.

ثالثاً: شعبة الشؤون العلمية

تنظيم وإدارة ومتابعة الشؤون العلمية والأكاديمية في الكلية، بما يضمن تطبيق الخطط الدراسية والأنظمة والتعليمات الجامعية، والارتقاء بالمستوى العلمي والتعليمي.

الخدمات التي تقدمها:

- متابعة تنفيذ الخطط الدراسية والمناهج المعتمدة.

- تنظيم ومتابعة الامتحانات النهائية والدورية.

- متابعة شؤون الطلبة الأكاديمية بالتنسيق مع الأقسام العلمية.

- الإشراف على النشاطات العلمية والبحثية.

- متابعة شؤون أعضاء الهيئة التدريسية علمياً.

- تنظيم المؤتمرات والندوات وورش العمل العلمية.

- متابعة تطبيق الأنظمة والتعليمات الدراسية.

- إعداد التقارير العلمية الدورية ورفعها للجهات المختصة.

- التنسيق مع وحدة التعليم المستمر والوحدات العلمية الأخرى.

- دعم متطلبات الجودة والاعتماد الأكاديمي.

رابعاً: وحدة التعليم المستمر

تخطيط وتنفيذ برامج التعليم والتدريب المستمر داخل الكلية، بما يسهم في تطوير مهارات الملاكات التدريسية والإدارية وخدمة المجتمع ورفع كفاءة الموارد البشرية.

الخدمات التي تقدمها:

- تنظيم الدورات التدريبية التطويرية.
- إعداد البرامج التأهيلية والتخصصية للملاكات التدريسية والإدارية.
- تنفيذ برامج تدريبية لخدمة المجتمع المحلي.
- تطوير المهارات المهنية والبحثية للمشاركين.
- التنسيق مع الجهات الحكومية لتنفيذ البرامج التدريبية.
- إصدار الشهادات الخاصة بالمشاركين في الدورات.
- إعداد التقارير الدورية عن نشاطات الوحدة.

#### خامسا: وحدة التأهيل والتوظيف

تأهيل الطلبة والخريجين لسوق العمل، وربط الكلية بمؤسسات القطاعين العام والخاص، بما يسهم في رفع فرص التوظيف وتنمية المهارات المهنية.

#### الخدمات التي تقدمها:

- تنظيم برامج التأهيل الوظيفي والتدريب المهني.
- إقامة ورش عمل لتطوير المهارات (السيرة الذاتية، المقابلات، مهارات التواصل).
- التنسيق مع مؤسسات القطاعين العام والخاص لتوفير فرص تدريب وتوظيف.
- متابعة فرص العمل والإعلان عنها للطلبة والخريجين.
- إنشاء قاعدة بيانات للخريجين ومهاراتهم.
- متابعة الخريجين بعد التوظيف وقياس مستوى المواءمة مع سوق العمل.

#### سادسا: وحدة التدريب الصيفي

تنظيم وإدارة ومتابعة برامج التدريب الصيفي للطلبة، بما يهدف إلى ربط الجانب النظري بالتطبيق العملي، وتنمية المهارات المهنية، وإعداد الطلبة لسوق العمل.

#### الخدمات التي تقدمها:

- إعداد خطط وبرامج التدريب الصيفي وفق المناهج المعتمدة.
- التنسيق مع الدوائر والمؤسسات الحكومية والأهلية لاستقبال المتدربين.
- توزيع الطلبة على مواقع التدريب حسب التخصص.
- متابعة التزام الطلبة ببرامج التدريب المعتمدة.
- الإشراف على تقييم أداء الطلبة خلال فترة التدريب.
- توثيق نتائج التدريب وإدراجها ضمن متطلبات التخرج.
- معالجة المعوقات والمشاكل التي تواجه الطلبة أثناء التدريب.

- إصدار كتب التأييد الخاصة بالتدريب الصيفي.

### سابعا: وحدة مجانية التعليم

متابعة وتنفيذ تعليمات وبرامج مجانية التعليم المعتمدة من وزارة التعليم العالي والجامعة، بما يضمن تمكين الطلبة المشمولين من الاستفادة من الإعفاءات والتسهيلات المالية وفق الضوابط القانونية.

### الخدمات التي تقدمها:

- استقبال طلبات الطلبة المشمولين بنظام مجانية التعليم.
- تدقيق استحقاق الطلبة للإعفاء من الرسوم الدراسية.
- متابعة تطبيق قرارات مجانية التعليم على الطلبة المشمولين.
- التنسيق مع الشؤون المالية لتطبيق الإعفاءات.
- إعداد قوائم بأسماء الطلبة المشمولين ورفعها للجهات المختصة.
- متابعة تحديث التعليمات والضوابط الخاصة بمجانبة التعليم.
- تقديم الإرشادات للطلبة بشأن حقوقهم والتزاماتهم.
- حفظ وأرشفة ملفات مجانية التعليم.

### ثامناً: وحدة البرنامج الحكومي

متابعة وتنفيذ محاور ومؤشرات البرنامج الحكومي المعتمدة ضمن اختصاصات الكلية، وقياس نسب الإنجاز، ورفع التقارير الدورية إلى رئاسة الجامعة والجهات ذات العلاقة.

### الخدمات التي تقدمها:

- متابعة تطبيق محاور البرنامج الحكومي الخاصة بالتعليم العالي.
- جمع البيانات والمؤشرات المتعلقة بالبرنامج الحكومي.
- إعداد التقارير الدورية (شهرية، فصلية، سنوية).
- التنسيق مع الشعب والوحدات لتنفيذ متطلبات البرنامج.
- توثيق الأدلة والإنجازات الخاصة بالبرنامج الحكومي.