

Ministry of Higher Education
and Scientific Research
Tikrit University
College of Veterinary Medicine



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة تكريت
كلية الطب البيطري

الدليل الشامل لخدمات دعم الطلبة الأجانب في كلية الطب البيطري – جامعة تكريت الإصدار الأول / 2024

**Comprehensive Guide for Support
Services Provided to International
Students at the College of Veterinary
Medicine – University of Tikrit
First Edition / 2024**

جدول المحتويات

Table of contents

5	المقدمة
5	Introduction
6	الأهداف العامة للدليل
6	General objectives of the guide
6	الفئة المستهدفة
6	Target group
7	الإطار القانوني والتشريعي
7	Legal and Regulatory Framework
8	التعريفات الأساسية
8	Key Definitions
9	إطار الدعم المؤسسي داخل الجامعة
9	أولاً: وحدة شؤون الطلبة الأجانب
9	Institutional Support Structure
9	1. International Student Affairs Unit
9	ثانياً: لجنة دعم الطلبة الأجانب
10	2. International Student Support Committee
10	الخدمات الأساسية للطلبة الأجانب
10	1. الدعم الأكاديمي
11	2. الدعم اللغوي
11	3. الدعم النفسي والاجتماعي
11	4. الدعم الثقافي
11	5. الدعم الصحي
11	6. الدعم الإداري
12	7. السكن الجامعي
12	8. الدعم الإلكتروني
12	9. الدعم المالي (حسب الضوابط)
12	Main Support Services for International Students
12	1. Academic Support
12	2. Language Support
13	3. Psychological and Social Support

13	4. Cultural Support
13	5. Health Support
13	6. Administrative Support
13	7. University Housing Support
13	8. Electronic/Technical Support
14	9. Financial Support (when applicable)
14	إجراءات العمل التفصيلية
14	Detailed Operational Procedures (Workflow)
15	برنامج استقبال الطلبة الأجانب
15	International student orientation week program
16	خطة دعم الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة
16	Support for students with special needs
16	الأمن والسلامة وحماية الطلبة
16	Safety, Security, and Anti-Harassment Policy
17	الأدوار والمسؤوليات
17	Roles and Responsibilities
17	Support Committee
17	المرشد الأكاديمي
17	Academic Advisor
17	السكن الجامعي
18	Dormitory Administration
18	الإرشاد النفسي
18	Psychological Counseling Unit
18	مؤشرات الأداء (KPIs)
18	Performance Indicators (KPIs)
18	إدارة الأزمات والطوارئ
18	1. فقدان الجواز
19	2. مشكلة صحية طارئة
19	3. حالات وفاة
19	4. تهديد أو عنف
19	Crisis and Emergency Management
19	1. Lost Passport
19	2. Medical Emergency
19	3. Death Cases

19	4. Security Threats
20	آليات التقييم وضمان الجودة
20	Quality Assurance and Evaluation
20	آليات الشكاوى والمتابعة
20	Complaints and Follow-Up Mechanism

College of Veterinary Medicine

المقدمة

تعد المؤسسات التعليمية مراكز جذب للطلبة من مختلف الدول، ويُعد الطلبة الأجانب جزءًا مهمًا من التنوع الثقافي والأكاديمي داخل الجامعة. وتؤثر جودة الخدمات المقدمة لهم بصورة مباشرة في اندماجهم الأكاديمي والاجتماعي، واستقرارهم النفسي والصحي، وقدرتهم على النجاح والتفوق. ولتحقيق هذا الهدف، وضعت جامعة تكريت – وكلية الطب البيطري على وجه الخصوص – نظامًا واسعًا ومتكاملاً لدعم الطلبة الأجانب، يضمن تلبية احتياجاتهم العلمية واللغوية والصحية والاجتماعية والإدارية، وفق إطار قانوني واضح، وسياسات معتمدة، ونماذج رسمية موحدة تسهل العمل داخل الكلية.

يمثل هذا الدليل المرجع الرسمي لهذه الخدمات، ويوفر إطارًا شاملاً موحّدًا يمكن تطبيقه وتحديثه دوريًا، بما يتوافق مع متطلبات وزارة التعليم العالي العراقية ومعايير الجودة الدولية.

Introduction

Higher education institutions serve as academic and cultural hubs that attract students from various countries. International students represent a valuable component of diversity within the university, and the quality of support services provided to them directly impacts their academic integration, social stability, psychological well-being, and academic success.

This guide provides a unified framework adopted by the University of Tikrit—specifically the College of Veterinary Medicine—to ensure that international students receive comprehensive academic, administrative, linguistic, cultural, psychological, and health support throughout their study period. It establishes clear policies, procedures, and standardized forms that facilitate consistent and high-quality support services.

الأهداف العامة للدليل

١. توثيق جميع خدمات الدعم المقدمة للطلبة الأجانب.
٢. تحسين جودة الخدمات التعليمية والإدارية والصحية المقدمة لهم.
٣. تسهيل اندماج الطلبة الأجانب أكاديميًا وثقافيًا واجتماعيًا.
٤. تحديد الآليات والإجراءات الواجب اتباعها داخل المؤسسة التعليمية.
٥. تعزيز مكانة الجامعة كجهة قادرة على استقطاب الطلبة من خارج العراق.
٦. توفير نماذج وإجراءات قياسية تدعم وحدة العمل.

General objectives of the guide

1. Document all support services provided to international students.
2. Enhance the quality of academic, administrative, and health services.
3. Facilitate academic, cultural, and social integration of international students.
4. Define clear procedures to be followed by all institutional units.
5. Strengthen the university's ability to attract students from outside Iraq.
6. Provide standardized forms and workflows that unify institutional practices.

الفئة المستهدفة

يشمل هذا الدليل:

- طلبة البكالوريوس الأجانب.
- طلبة الدراسات العليا من جنسيات مختلفة.
- طلبة التبادل العلمي والثقافي.
- الطلبة الزائرون لفترات قصيرة أو طويلة.
- الطلبة المحولون من جامعات أجنبية.

Target group

1. International undergraduate students.
2. International postgraduate students (Master's and PhD).
3. Exchange program students.
4. Short-term/long-term visiting students.
5. Students transferred from foreign universities.

الإطار القانوني والتشريعي

يستند تطبيق هذا الدليل إلى:

- قانون وزارة التعليم العالي العراقية رقم 40 لسنة 1988.
- تعليمات القبول المركزي وشؤون الطلبة الأجانب.
- تعليمات وزارة الداخلية الخاصة بمنح وتجديد الإقامة.
- تعليمات انضباط الطلبة داخل الجامعات العراقية.
- لوائح السكن الجامعي وأمان الطلبة.
- الاتفاقيات العلمية المعتمدة مع الدول الشقيقة والصديقة.

Legal and Regulatory Framework

The implementation of this guide is based on:

1. Iraqi Ministry of Higher Education Law No. 40 (1988).
2. International Student Admission Regulations
3. Residency and Visa Regulations issued by the Ministry of Interior
4. University Student Conduct Regulations
5. Housing and Dormitory Regulations
6. Bilateral academic agreements with foreign countries.

التعريفات الأساسية

- الطالب الأجنبي: كل طالب غير عراقي الجنسية مقبول رسميًا داخل الجامعة.
- الدعم الأكاديمي: خدمات التوجيه، التقوية، المتابعة، وتهيئة البيئة الملائمة للتعلم.
- المرشد الأكاديمي: عضو هيئة تدريس مكلف بمتابعة الطالب.
- الدعم النفسي: تقديم الاستشارات والخدمات النفسية للطلبة لتخفيف الضغوط.
- الاندماج الثقافي: الأنشطة التي تساعد الطلبة على فهم ثقافة المجتمع العراقي.
- البرنامج التعريفي: أسبوع الاستقبال الأولي للطلاب الجديد.

Key Definitions

International Student: Any non-Iraqi national officially enrolled at the university.

Academic Support: Services including tutoring, advising, and academic monitoring.

Academic Advisor: A faculty member assigned to monitor the student's academic progress.

Psychological Support: Counseling services offered to help students cope with stress, adaptation issues, and cultural shock.

Cultural Integration: Activities designed to help students understand and adapt to Iraqi culture.

Orientation Program: A one-week introductory program for newly admitted international students

إطار الدعم المؤسسي داخل الجامعة

أولاً: وحدة شؤون الطلبة الأجانب

وهي الشعبة المركزية التي تهتم بـ:

- تسجيل الطلبة وفتح ملفاتهم.
- التنسيق بين الكلية والسكن واللجان الصحية.
- متابعة الإقامة والجوازات.
- حل المشاكل الإدارية.
- رفع تقارير فصلية إلى العمادة.

Institutional Support Structure

1. International Student Affairs Unit

This unit is responsible for:

- Registration and file management
- Coordination with all relevant college and university departments
- Monitoring residency/visa renewal
- Solving administrative issues
- Submitting periodic reports to the Dean's Office

ثانياً: لجنة دعم الطلبة الأجانب

تتكون من:

- عميد الكلية.
- معاون العميد للشؤون العلمية.
- شعبة التسجيل.
- الإرشاد النفسي.
- السكن الجامعي.
- الوحدة الصحية.
- ممثل اللجنة الامتحانية.

مهامها التفصيلية:

- مناقشة الحالات الخاصة للطلبة.
- إيجاد حلول عاجلة للمشكلات.
- مراجعة الخدمات المقدمة وتحسينها.
- تحليل الاستبيانات وتقييم مؤشرات الأداء.

2. International Student Support Committee

- Dean of the College (Chair)
- Assistant Dean for Scientific Affairs
- Registration Department
- Psychological Counseling Unit
- Dormitory Administration
- Health Unit
- Examination Committee Representative

Committee Responsibilities:

- Discussing student cases and challenges
- Providing rapid solutions
- Reviewing and evaluating services
- Analyzing feedback and performance indicators

الخدمات الأساسية للطلبة الأجانب

1. الدعم الأكاديمي

- تخصيص مرشد أكاديمي لكل طالب.
- توفير جلسات تقوية في المواد الأساسية.
- ملخصات للمقررات بلغتين (عربي/إنجليزي).
- دعم للمصطلحات البيطرية الصعبة.
- وقت إضافي لامتحانات عند الحاجة.

- متابعة مستوى الطالب شهريًا.

2. الدعم اللغوي

- دورات لغة عربية تبدأ من مستوى مبتدئ إلى متقدم.
- دورات لغة إنجليزية أكاديمية.
- جلسات محادثة أسبوعية.
- توفير مفردات اصطلاحية للمقررات.

3. الدعم النفسي والاجتماعي

- جلسات إرشاد نفسي فردية وجماعية.
- علاج الاغتراب والصدمات الثقافية.
- مساعدتهم على التكيف الاجتماعي.

4. الدعم الثقافي

- تعريف الطالب بالحياة العراقية.
- تنظيم زيارات ثقافية داخل المدينة.
- اللقاءات الاندماجية مع الطلبة العراقيين.

5. الدعم الصحي

- فحص طبي عند القبول.
- متابعة الحالات المرضية.
- توفير رعاية طبية داخل العيادة الجامعية.
- تقارير رسمية للحالات المرضية.

6. الدعم الإداري

- المساعدة في التسجيل الإلكتروني والورقي.
- إنجاز معاملات الإقامة بسرعة.
- تقديم مترجم عند الضرورة.

7. السكن الجامعي

- توفير غرف ملائمة ذات معايير صحية.
- مراقبة 24 ساعة.
- معالجة مشاكل مياه – كهرباء – نظافة.

8. الدعم الإلكتروني

- حساب جامعي.
- بريد إلكتروني رسمي للطالب.
- مكتبة إلكترونية.
- منصة تعليم إلكتروني.

9. الدعم المالي (حسب الضوابط)

- خصومات أو منح لبعض الدول/الحالات.
- مساعدات طارئة.

Main Support Services for International Students

1. Academic Support

- Assigning an academic advisor for each student
- Weekly tutoring sessions for core subjects
- Bilingual course summaries (Arabic/English)
- Clarification of veterinary medical terminology
- Extended examination time when necessary
- Monthly academic progress reports

2. Language Support

- Intensive Arabic language courses (A1–B2)
- Academic English courses
- Weekly conversation practice
- Glossaries of specialized terminology

3. Psychological and Social Support

- Individual counseling sessions
- Group sessions for cultural and social adjustment
- Mental health support for stress and adaptation issues

4. Cultural Support

- Orientation to Iraqi culture and social norms
- Cultural trips within the city
- Integration activities with Iraqi students

5. Health Support

- Full medical check-up upon admission
- Follow-up for chronic or emerging conditions
- Access to the university health clinic
- Official medical reports for examinations

6. Administrative Support

- Assistance with registration and documentation
- Rapid processing of residency and visa matters
- Translation assistance when required

7. University Housing Support

- Appropriate dormitory rooms with proper facilities
- 24-hour supervision and security
- Solving water, electricity, and hygiene issues

8. Electronic/Technical Support

- University email account
- Access to e-learning platforms
- Access to digital libraries
- Electronic course registration

9. Financial Support (when applicable)

- Partial scholarships or fee reductions
- Emergency financial assistance

إجراءات العمل التفصيلية

عند القبول

١. تسلّم الوثائق.
٢. فتح ملف وإنشاء حساب إلكتروني.
٣. الفحص الطبي.
٤. اختبار مستوى اللغة.
٥. تسليم هوية الطالب.
٦. تسليم برنامج الأسبوع التعريفي.

أثناء الدراسة

- متابعة أسبوعية.
- جلسات تقوية.
- تقارير شهرية من المرشد.

خلال الامتحانات

- ترجمة المصطلحات عند الحاجة.
- دعم متعثرين.
- تخصيص وقت إضافي.

عند التخرج

- براءة الذمة.
- إنهاء الإقامة.
- تسليم الوثائق الرسمية.

Detailed Operational Procedures (Workflow)

Upon Admission

1. Receive and verify documents
2. Create student file and electronic account

3. Medical check-up
4. Language placement test
5. Issuance of student ID
6. Delivery of the Orientation Program schedule

During the Semester

- Weekly monitoring
- Academic support sessions
- Monthly advisor reports

During Examinations

- Translation support
- Extra time allocation
- Processing of medical excuses

Upon Graduation

- Clearance procedures
- Residency cancellation
- Issuance of official certificates

برنامج استقبال الطلبة الأجانب

اليوم	النشاط	التفاصيل
1	الترحيب	تعريف رسمي بالجامعة والإدارات.
2	جولة ميدانية	القاعات - المختبرات - السكن.
3	ورشة أكاديمية	نظام المقررات والامتحانات.
4	ورشة ثقافية	التعرف على الثقافة العراقية.
5	ورشة لغة	مفردات أساسية للمقررات.
6	زيارة ميدانية	المستشفى البيطري/المختبرات.
7	لقاء اجتماعي	اندماج الطلبة العراقيين والأجانب.

International student orientation week program

Day	Activity	Description
1	Welcome Session	Introduction to the university and college.
2	Campus Tour	Classrooms, labs, dormitory facilities.
3	Academic Workshop	Course system and examination regulations.

4	Cultural Workshop	Introduction to Iraqi culture and customs.
5	Language Workshop	Essential vocabulary for veterinary studies.
6	Field Visit	Visit to the Veterinary Teaching Hospital.
7	Social Integration Day	Meeting with Iraqi students.

خطة دعم الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة

- توفير ممرات وقاعات مناسبة.
- مترجم لغة إشارة.
- وقت إضافي للامتحانات.
- جلوس خاص داخل القاعة.

Support for students with special needs

- Accessible facilities and classrooms.
- Sign language interpreter (if needed).
- Extra examination time.
- Assigned seating and special arrangements.

الأمن والسلامة وحماية الطلبة

- منع أي سلوكيات تهدد سلامة الطالب.
- إجراءات سرية للإبلاغ عن المضايقات.
- كاميرات مراقبة في السكن والقاعات.
- تحقيق فوري خلال 24-48 ساعة.

Safety, Security, and Anti-Harassment Policy

- Zero tolerance for harassment or discrimination.
- Surveillance cameras in dormitories and hallways.
- Confidential reporting channels.
- Immediate investigation within 24–48 hours.

الأدوار والمسؤوليات

عمادة الكلية

- الإشراف الأعلى.
- اعتماد الخطط والقرارات.

لجنة الدعم

- حل المشكلات.
- تقييم الخدمات.

Roles and Responsibilities

- Dean of the College.
- Supervisory authority.
- Approval of support strategies.

Support Committee

- Resolving emerging issues.
- Reviewing service quality.

المرشد الأكاديمي

- متابعة المستوى العلمي.
- إعداد خطة علاجية عند ضعف الأداء.

Academic Advisor

- Monitoring progress
- Preparing improvement plans

السكن الجامعي

- متابعة الطلبة داخل السكن.
- وحدات الخدمات (مياه - كهرباء).

Dormitory Administration

- Ensuring safe living conditions.
- Handling daily needs of students.

الإرشاد النفسي

- جلسات دعم.
- معالجة الضغوط والتوتر.

Psychological Counseling Unit

- Mental health support.
- Confidential case reports.

مؤشرات الأداء (KPIs)

- نسبة رضا الطلبة الأجانب (>85%).
- زمن إنجاز معاملات الإقامة (>3 أيام).
- عدد الشكاوى المغلقة (<90%).
- نسبة الحضور للمختبرات (>80%).
- نسبة المشاركة في الأنشطة (>50%).

Performance Indicators (KPIs)

- International student satisfaction rate (>85%).
- Speed of processing residency documents (<3 days).
- Percentage of resolved complaints (>90%).
- Attendance rates (>80%).
- Participation in activities (>50%).

إدارة الأزمات والطوارئ

1. فقدان الجواز

- إبلاغ الأمن الجامعي.
- مراجعة السفارة.

2. مشكلة صحية طارئة

- إسعاف فوري.
- تقرير طبي.

3. حالات وفاة

- إبلاغ السفارة.
- تهيئة الإجراءات الرسمية.

4. تهديد أو عنف

- تدخل الأمن.
- لجنة تحقيق عاجلة.

Crisis and Emergency Management

1. Lost Passport

- Notify university security
- Contact embassy

2. Medical Emergency

- Immediate transfer to the hospital
- Medical report issued

3. Death Cases

- Notify embassy
- Complete legal procedures

4. Security Threats

- Immediate intervention by campus security
- Committee investigation

آليات التقييم وضمان الجودة

- استبيانات فصلية.
- تقارير سنوية.
- مراجعة الدليل كل 3 سنوات.

Quality Assurance and Evaluation

- Semester-based satisfaction surveys
- Annual comprehensive report
- Guide review and update every 3 years

آليات الشكاوى والمتابعة

- نموذج شكوى ورقي.
- رابط إلكتروني.
- متابعة خلال 72 ساعة.

Complaints and Follow-Up Mechanism

- Paper-based complaint form.
- Online complaint submission.
- Processing time: 72 hours.
- Investigation committee for serious cases.

الخاتمة

يمثل هذا الدليل جزءًا من منظومة الجودة في الكلية، ويُساهم في الارتقاء بالخدمات الأكاديمية والإدارية والصحية المقدمة للطلبة الأجانب، وفق معايير الاعتماد الوطني والدولي. وستبقى الكلية ملتزمة بالتطوير المستمر لهذا الدليل لضمان كفاءة التنفيذ ورفع مستوى رضا الطلبة.

This guide constitutes an integral part of the college's quality assurance system and contributes to enhancing the academic, administrative, and health services provided to international students in accordance with national and international accreditation standards. The college remains committed to continuously developing this guide to ensure effective implementation and to improve student satisfaction.