

5 - إدارة شؤون الطلاب والخدمات المساندة

يجب أن تكون أنظمة إدارة شؤون القبول وسجلات الطلبة موثوق بها وتتسم بالاستجابة السريعة، مع أهمية المحافظة على سرية السجلات كما تقضي بذلك سياسة المؤسسة التعليمية. ويجب أن تكون حقوق الطلبة ومسئولياتهم محددة و واضحة ومفهومة، وأن تتوافر إجراءات للتأديب والتظلم أو الاستئناف تتسم بالشفافية والعدالة، وأن تتوافر آليات للتوجيه الأكاديمي، والإرشاد، وخدمات للمساندة تتلاءم مع احتياجات الطلبة. كما يجب أن تتعدى الخدمات المساندة التي تقدمها المؤسسة التعليمية للطلبة احتياجاتهم الأكاديمية بحيث تشمل أيضاً المتطلبات غير الصفية للخدمات والأنشطة الدينية، والثقافية، والرياضية، وغيرها من الخدمات والأنشطة الأخرى التي يحتاجها عموم الطلبة.

والمكونات الأساسية لهذا المعيار هي:

- 1-5 قبول الطلبة
- 2-5 سجلات الطلبة
- 3-5 إدارة شؤون الطلبة
- 4-5 تخطيط خدمات الطلبة وتقويمها
- 5-5 الخدمات الإرشادية والطبية
- 6-5 أنشطة الطلبة غير الصفية

تعليق و وصف عام للممارسة الجيدة

تتسم إدارة شؤون الطلبة والخدمات المساندة بالجدية، والالتزام، والتجاوب مع احتياجات الطلبة، فضلاً عن أنها متاحة للطلاب وأعضاء هيئة التدريس. ويجب أن تكون قواعد الحصول على المعلومات محددة بوضوح، و أن تكون هذه القواعد مفهومة لدى الطلبة، ويتم شرحها حين الضرورة بصورة تتسم بالود.

وتعمل الإدارة باستمرار على أن يكون لدى الطلبة علم بكافة الخدمات التي تقدمها لهم، وبطرق الحصول على هذه الخدمات، وتستجيب الإدارة لاحتياجات الطلبة، أو غير الطلبة الباحثين عن المساعدة والمشورة بصورة تتسم بالود، وبدون أي إبطاء أو تأخير، حيث يتولى ذلك أعضاء من هيئة التدريس أو الإدارة من العارفين بلوائح وأنظمة المؤسسة التعليمية. ويجب أن يكون حدوث الأخطاء في السجلات أمراً نادراً، ولكن لو وقعت فإنه يعترف بها فوراً، ويتم تصحيحها بدون أي تأخير.

تتسم الخدمات الإدارية في أوقات الذروة مثل: عند التحاق الطلبة، أو الاختبارات، أو التخرج، بتوفر العدد الكافي من العاملين وذلك لمواجهة أعباء العمل في تلك الأوقات بدون تأخير، بالإضافة إلى ذلك تعمل الإدارة على جعل العمليات الإدارية آلية كلما كان ذلك ممكناً، وعلى الربط بين كل من عمليات التسجيل والتحليل الإحصائي، والإدارة المالية، والرد على الاستفسارات الاعتيادية (الروتينية) على الشبكة العالمية (الإنترنت).

كذلك تستخدم الإدارة تقويم الطلبة لكفاءة الخدمات ومدى استجابتها على أنه مؤشر أساسي للجودة.

ويجب أن تدرك المؤسسة بوضوح مسؤوليتها عن تقديم الخدمات الضرورية لتوفير بيئة آمنة، وصحية لطلابها، و أن مسؤوليتها لا تقتصر على توفير البرامج التعليمية وحسب، وإنما تشمل كذلك تقديم كل ما هو ضروري لتنمية طلابها ثقافياً، واجتماعياً، وأخلاقياً، وبدنياً.

ويختلف عدد ومدى الخدمات التي تقوم بها شئون الطلبة من مؤسسة إلى أخرى تبعاً لرسالة المؤسسة ولنوعية مجتمع الطلبة المستفيدين من هذه الخدمات، ولكن يجب أن يتم التخطيط بدقة لجميع التفاصيل المتعلقة بهذه الخدمات وأن تكون عنصراً أساسياً مدمجاً في نشاطات المؤسسة، كما يجب توضيحها بشكل يجعلها متاحة لجميع الطلبة. كذلك يجب أن يؤخذ في الاعتبار مدى علم الطلبة بهذه الخدمات، وجودتها واستجابة طريقة تقديمها في عمليات تقويم الجودة والتحسين.

الأدلة ومؤشرات الأداء

يمكن الحصول على دلائل جودة إدارة شؤون الطلبة والخدمات الطلابية من خلال استطلاعات مسحية لآراء الطلبة حول جودة هذه الخدمات ومدى تحقيقها لرغباتهم، ومعدلات استخدام الخدمات المختلفة، والوقت الذي تستغرقه عملية اتخاذ القرارات الخاصة بقبول الطلبة والنتائج، ومعدلات إجراءات التأديب ونتائجها. و يمكن أن تستند مؤشرات الأداء على هذه المعلومات مباشرة، ولكن يمكن الحصول على أدلة إضافية من خلال عمليات المراجعة التي تشمل أشياء مثل زيارات مواقع الخدمات الطلابية والمناقشات مع الطلبة والموظفين.

المعيار الخامس: إدارة شؤون الطلاب والخدمات المساندة

يجب أن تكون أنظمة إدارة شؤون القبول وسجلات الطلبة موثوق بها وتتسم بالاستجابة السريعة، مع أهمية المحافظة على سرية السجلات كما تقضي بذلك سياسة المؤسسة التعليمية. ويجب أن تكون حقوق الطلبة ومسؤولياتهم محددة وواضحة ومفهومة، وأن تتوفر إجراءات للتأديب والتظلم أو الاستئناف تتسم بالشفافية والعدالة، وأن تتوفر آليات للتوجيه الأكاديمي، والإرشاد، وخدمات للمساندة تتلاءم مع احتياجات الطلبة. كما يجب أن تتعدى الخدمات المساندة التي تقدمها المؤسسة التعليمية للطلبة احتياجاتهم الأكاديمية بحيث تشمل أيضاً المتطلبات غير الصفية للخدمات والأنشطة الدينية، والثقافية، والرياضية، وغيرها من الخدمات والأنشطة الأخرى التي يحتاجها عموم الطلبة.

تتطلب منك المقاييس التالية أن تشير إلى ما إذا كانت المؤسسة التعليمية التي تعمل بها تلتزم بالممارسات الجيدة الواردة أعلاه، وأن تبين مدى جودة هذا الالتزام. وبقدر الإمكان، لابد من أن تكون عمليات التقييم مبنية على براهين وأدلة ذات مصداقية، كما ينبغي أن تكون التفسيرات معززة بأراء مستقلة.

الممارسات الجيدة المرتبطة بهذا المعيار:

1-5 قبول الطلبة هل هذا صحيح؟ ما مدى الجودة؟
نعم/لا /لا ينطبق أدخل نجوماً

يجب أن تكون عمليات قبول الطلبة فعالة، ويمكن الاعتماد عليها، وسهلة الاستخدام على الطلبة.

1-1-5 تتسم عمليات القبول والتسجيل بالكفاءة والسهولة في الاستخدام للطلبة المسجلين.

2-1-5 ترتبط أنظمة الحاسب الآلي المستخدمة في عمليات القبول مع أنظمة تسجيل واسترجاع المعلومات (مثل على ذلك، أن ترتبط مع أنظمة دفع الرسوم الدراسية، ومع إصدار بطاقات الطلبة الشخصية، وتسجيل البرامج والمقررات الدراسية، وتسجيل الإحصائيات المطلوبة).

3-1-5 تتسم معايير القبول بوضوحها، ومناسبتها للمؤسسة التعليمية وبرامجها.

4-1-5 يتم تطبيق معايير القبول على الجميع بصورة منتظمة وعادلة.

5-1-5 يتم تقديم معلومات عن المهارات الخاصة أو المصادر اللازمة للدراسة بطريقة التعليم عن بعد أو التعلم الإلكتروني وذلك قبل التسجيل، في حالة اشتغال البرامج أو المقررات المقدمة على مكونات تُعطى عن طريق التعليم عن بعد أو باستخدام التعلم الإلكتروني في البرامج المزيح. (هناك مجموعة مستقلة من المعايير لبرامج التعليم عن بعد والتي تشمل متطلبات ذلك النمط في تقديم البرامج، وقد وضعت في وثيقة منفصلة بعنوان "معايير ضمان الجودة والاعتماد لبرامج التعليم العالي المقدمة بطريقة التعليم عن بعد").

6-1-5 يتم تحصيل الرسوم الدراسية -إذا كانت هناك رسوم- عند التسجيل، ما لم تكن سياسة "الدفع مؤجلاً" قد اعتمدت مسبقاً.

- 7-1-5 تحرص المؤسسة على توفير وثيقة رسمية تبين بوضوح شروط الدفع وتواريخه، في حالة كون اللوائح الداخلية تسمح بتأجيل الدفع، ويقوم الطالب بالتوقيع على هذه الوثيقة حضورياً، كما توفر المؤسسة التعليمية فرص الإرشاد المالي للطلبة.
- 8-1-5 تعمل المؤسسة التعليمية على توفير مرشدين أكاديميين على علم بتفاصيل متطلبات المقررات لتقديم العون والمشورة إلى الطلبة قبل بدء عمليات التسجيل وأثناءها.
- 9-1-5 تبين المؤسسة التعليمية بوضوح القواعد التي تحكم قبول الطلبة الذين لديهم ساعات معتمدة من دراسات سابقة.
- 10-1-5 يتم اتخاذ القرارات المتعلقة بمعادلة الساعات المحسبة من دراسات سابقة وإعلانها للطلبة من قبل هيئة التدريس أو الإداريين المخولين قبل بدء الفصل الدراسي.
- 11-1-5 تتاح كافة المعلومات المتعلقة بالمؤسسة للجميع، بما في ذلك المعلومات عن أنواع البرامج والمقررات التي تقدمها، ومتطلبات هذه البرامج، وتكلفتها المالية، ونوع الخدمات وغيرها من المعلومات الضرورية بحيث يكون الطلبة وعائلاتهم على وعي بما تقدمه المؤسسة التعليمية قبل أن يتقدموا بطلب الالتحاق بها.
- 12-1-5 تقوم المؤسسة التعليمية بعمل برنامج تهيئة وتوجيه شامل للطلبة الجدد؛ لضمان فهمهم التام لأنواع الخدمات والمرافق المتاحة لهم، ولمعرفة واجباتهم ومسؤولياتهم.

التقويم العام

ملاحظات:

.....

.....

أولويات التحسين:

.....

.....

.....

الرأي المستقل

ملاحظات:

.....

.....

2-5 سجلات الطلبة

هل هذا صحيح؟ ما مدى الجودة؟
نعم/لا /لا ينطبق أدخل نجوماً

يجب أن يتم حفظ سجلات الطلبة في مكان سري وآمن، مع أهمية أن تكون هناك إجراءات مبرمجة أوتوماتيكياً (آلية) لتوفير البيانات الإحصائية التي تحتاجها المؤسسة، أو تكون ضرورية لمتطلبات التقارير الخارجية، أو لعمل التقارير حول تقدم الطلبة وتحصيلهم. كما يجب أن تكون هناك حماية لسرية المعلومات الخاصة بكل طالب.

- | | | | | |
|-------|--|--|--|---|
| 1-2-5 | | | | توفر المؤسسة التعليمية الحماية الفعالة لسجلات الطلبة (أي ضرورة الاحتفاظ بالملفات المركزية التي تحتوي على سجلات قبول الطلبة وأدائهم على مر السنين في مكان آمن، بالإضافة إلى الاحتفاظ بسجلات احتياطية في مكان آخر ويفضل أن يكون في مبنى منفصل أو خارج المؤسسة التعليمية). |
| 2-2-5 | | | | توجد تعليمات وسياسة رسمية واضحة تحدد محتوى سجلات الطلبة الدائمة، ومدة الاحتفاظ بها والتخلص منها. |
| 3-2-5 | | | | يوفر نظام سجلات الطلبة في المؤسسة وبصورة دورية البيانات الإحصائية المطلوبة للتخطيط وللتقارير ولضمان الجودة للأقسام والكليات ومركز الجودة وكبار المسؤولين. |
| 4-2-5 | | | | توجد لدى المؤسسة التعليمية قواعد، واضحة ويتم الالتزام بها، للحفاظ على سرية المعلومات وضبط عملية الوصول إلى السجلات الفردية للطلبة. |
| 5-2-5 | | | | تقوم المؤسسة التعليمية بمكنة الإجراءات (آلية أو محوسبة) الخاصة بمتابعة أداء الطلبة الدراسي وتقديمهم طوال مدة بقائهم في البرامج، وتوجد مواعيد محددة يلتزم الجميع بها، تحدد مواعيد تسليم النتائج، وتسجيلها، وتحديث السجلات. |
| 6-2-5 | | | | يتم الانتهاء من النتائج والموافقة عليها رسمياً، وإخطار الطلبة بها حسب المواعيد المحددة في أنظمة المؤسسة التعليمية والوزارة. |
| 7-2-5 | | | | يتم التحقق رسمياً من أحقية الطالب في التخرج حسب متطلبات البرنامج والمقررات. |

التقويم العام

ملاحظات:

.....

.....

أولويات التحسين:

.....

.....

.....

الرأي المستقل