



الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي

مقاييس التقويم الذاتي
لبرامج التعليم العالي
قسم الكيمياء

٢٠١٣

٥ - إدارة شؤون الطلاب والخدمات المساندة

يجب أن تكون عمليات قبول الطلبة فعالة، وعادلة، ومتجاوبة مع احتياجات الطلاب المقبولين في البرنامج. ويجب أن تكون المعلومات الخاصة بمتطلبات البرنامج وشروط القبول فيه ومتطلبات إكمال البرنامج متوفرة بسهولة للطلبة الذين سيتقدمون للبرنامج، وعند الاحتياج لهذه المعلومات في مرحلة لاحقة من البرنامج. ويجب أن يتم وصف آليات التظلم والاستئناف وحل النزاعات بوضوح، وأن يتم إعلانها، وتطبيقها بعدالة. ويجب تقديم خدمات الإرشاد المهني المتعلقة بالوظائف المتصلة بمجالات الدراسة في البرنامج.

والمكونات الأساسية لهذا المعيار هي:

- ١-٥ قبول الطلبة
- ٢-٥ سجلات الطلبة
- ٣-٥ إدارة شؤون الطلبة
- ٤-٥ خدمات التوجيه والإرشاد الطلابي

تعليق و وصف عام للممارسة الجيدة

يتناول معيار إدارة شؤون الطلبة وخدمات الدعم، بوصفه مرتبطاً بالبرامج التعليمية، أموراً تتصل مباشرة بإدارة البرنامج أو بمسؤوليات مدراء البرامج ومنسوبيها. ويشمل ذلك تقديم المعلومات وتقديم النصح للطلبة المتوقعين وآليات للتعامل مع النزاعات والتظلم. وتقديم الخدمات الإرشادية المتصلة بالوظائف في مجال التخصص يمكن أن يقدمها منسوبو البرنامج أو ان تقدم من خلال وحدة مركزية مخصصة لذلك بالمؤسسة التعليمية. وفي حالة تقديمها مركزياً ينبغي أن تكون هيئة التدريس بالبرنامج قادرة على المساعدة فيما يختص بمجالهم المهني.

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 عمليات قبول الطلبة فعالة، وعادلة، ومتجاوبة مع احتياجات الطلاب المقبولين في البرنامج. ويجب أن تكون المعلومات الخاصة بمتطلبات البرنامج وشروط القبول فيه ومتطلبات إكمال البرنامج متوفرة بسهولة للطلبة الذين سيتقدمون للبرنامج، وعند الاحتياج لهذه المعلومات في مرحلة لاحقة من البرنامج. ويجب أن يتم وصف آليات التظلم والاستئناف وحل النزاعات بوضوح، وأن يتم إعلانها، وتطبيقها بعدالة. ويجب تقديم خدمات الإرشاد المهني المتعلقة بالوظائف المتصلة بمجالات الدراسة في البرنامج.

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

الممارسات الجيدة المرتبطة بهذا المعيار:

- ١-٥ 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.
- ١-٥-١ يتم تطبيق متطلبات القبول بصورة منتظمة وعادلة.
- ١-٥-٢ 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 المزيج. (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").
- ١-٥-٣ يتوافر مرشدو الطلبة، الملمون بتفاصيل متطلبات المقررات لمساعدة الطلبة، قبل بدء عمليات التسجيل وأثناءها.
- ١-٥-٤ يتم التحديد، وبوضوح، للقواعد التي تنظم القبول المشتمل على ساعات معتمدة من دراسات سابقة.
- ١-٥-٥ يتم تعريف الطلبة بالقرارات المتخذة، المتعلقة بالساعات المحتسبة من دراساتهم السابقة، من قبل أعضاء هيئة التدريس أو الإداريين المخولين وذلك قبل بدء الدراسة.
- ١-٥-٦ تتاح كافة المعلومات المتعلقة بالمؤسسة للجميع، بما في ذلك المعلومات الخاصة بأنواع البرامج والمقررات التي تقدمها ومتطلبات البرنامج والتكاليف المالية والخدمات وغيرها من المعلومات المتصلة بها، بحيث تكون في متناول الطلبة وعائلاتهم قبل تقديم طلبات الالتحاق.
- ١-٥-٧ يتم تقديم برنامج تهيئة وتوجيه شامل للطلبة الجدد بما يضمن فهمهم الكامل لأنواع الخدمات والإمكانيات المتاحة لهم، وواجباتهم ومسؤولياتهم.

التقويم العام = ٤,١٤

ملاحظات:

لايتوفر فى البرنامج دراسة عن طريق التعليم عن بعد

.....
.....

أولويات التحسين:

.....
.....

الرأى المستقل

ملاحظات:

.....
.....

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

٢-٥ سجلات الطلبة

يجب أن يتم حفظ سجلات الطلبة في مكان سري وأمن. كما يجب أن تتوافر البيانات الإحصائية اللازمة لمؤشرات الجودة، ولتطلبات إعداد التقارير الداخلية والخارجية، ولعمل التقارير حول تقدم الطلبة وتحصيلهم، وذلك من خلال إجراءات مبرمجة أوتوماتيكياً (آلية) تضمن حماية سرية المعلومات الخاصة بكل طالب.

**** نعم

١-٢-٥ توجد إجراءات مبرمجة أوتوماتيكياً (آلية) لمتابعة تقدم الطلبة طوال مدة دراستهم في البرامج.

*** نعم

٢-٢-٥ يوفر نظام سجلات الطلبة، وبشكل منتظم، البيانات الإحصائية اللازمة لعمليات التخطيط، وإعداد التقارير وضمان الجودة.

***** نعم

٣-٢-٥ توجد قواعد، واضحة ويتم الالتزام بها، تحكم سرية المعلومات وتضبط عملية الوصول إلى السجلات الفردية للطلبة.

**** نعم

٤-٢-٥ يتم التحقق رسمياً من أحقية الطلبة في التخرج حسب متطلبات البرنامج والمقررات.

التقويم العام = ٤.٠

ملاحظات:

.....
.....

أولويات التحسين:

عمل بيانات احصائية لاعداد التقارير وضمان الجودة..
تفعيل البوابة الالكترونية للمرشد الأكاديمي لمتابعة حالات الطالبات .

.....
.....

الرأي المستقل

ملاحظات:

ما مدى الجودة؟
أدخل نجوماً

هل هذا صحيح؟
نعم/لا /لا ينطبق

٣-٥ إدارة شؤون الطلبة

يجب أن يتم وضع قواعد وأنظمة تكفل وجود إجراءات إدارية عادلة ومنتظمة لشؤون الطلبة، مع وجود آليات فعالة للنظر في النزاعات والتظلم والاستئناف بواسطة جهات مستقلة.

١-٣-٥ يتم توضيح الحضور المطلوب للطلبة ، ويتم متابعة ذلك وتطبيقه .

نعم

نعم

٢-٣-٥ تم النص صراحة على إجراءات الاستئناف والتظلم ، التي يحق للطلاب اللجوء إليها، وذلك ضمن أنظمة وقواعد تكون منشورة ومعروفة على نطاق واسع في المؤسسة التعليمية. وتوضح هذه الأنظمة والقواعد الأسس التي يمكن أن يقوم عليها الاستئناف والتظلم الأكاديمي، ومحكات اتخاذ القرارات، والحلول الممكنة .

٣-٣-٥ تضمن إجراءات الاستئناف والتظلم عدم إضاعة الوقت في قضايا غير مهمة، ولكنها تفسح المجال للتنازل العادل للمواضيع التي تهم الطلبة ، ولدعمها بتقديم خدمات الإرشاد الطلابي (لمثل هذه الحالات).

* * * * *

نعم

نعم

٤-٣-٥ تضمن إجراءات الاستئناف والتظلم تناول القضايا بشكل محايد بواسطة أشخاص أو لجان لا علاقة لها بأطراف القضية، ولا بمن قاموا بإصدار القرار أو بتوقيع العقوبة التي يتم التظلم منها.

٥-٣-٥ توجد إجراءات تضمن حماية الطلبة من التعرض للعقاب أو الظلم أو التمييز ضدهم لاحقاً نتيجة النظر في قضايا التظلم أو الاستئناف التي يقدمونها.

نعم

٦-٣-٥ توجد سياسات وإجراءات مناسبة للتعامل مع سوء السلوك الأكاديمي، بما في ذلك انتحال (سرقة) أفكار الآخرين وغير ذلك من أنواع الغش.

التقويم العام = ٥.٠

ملاحظات:

أولويات التحسين:

الرأي المستقل

ملاحظات:

.....
.....

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

٤-٥ خدمات التوجيه والإرشاد الطلابي

يجب تقديم التوجيه الأكاديمي والخدمات الإرشادية المناسبة لمساعدة الطلاب في التخطيط لمشاركتهم في البرنامج وفي البحث عن العمل لاحقاً.

١-٤-٥ يقدم الإرشاد الأكاديمي والتخطيط المهني والتوجيه الوظيفي في الكلية أو في القسم أو في أي موقع آخر مناسب داخل المؤسسة. ****

٢-٤-٥ توفر الحماية المناسبة، وتدعم بالأنظمة أو القواعد السلوكية، لحماية سرية المواضيع الأكاديمية والشخصية التي تناقش مع هيئة التدريس أو غيرهم من الموظفين، أو الطلبة. ****

٣-٤-٥ توجد آليات متابعة فعالة لضمان الرعاية الطلابية ، ولتقويم جودة الخدمات المقدمة لهم. *****

٤-٤-٥ يتوافر نظام دعم طلابي فعال، يمكن من تحديد الطلاب الذين يعانون من مشكلات، وتقديم المساعدة في حل المشكلات الشخصية، أو الدراسية، أو المالية، أو العائلية، أو النفسية، أو الصحية. *****

التقويم العام ٤,٥

ملاحظات:

ضعف نظم الدعم للأنشطة الثقافية للطلاب

.....
.....

أولويات التحسين:

توفير الحماية المناسبة لسرية المواضيع الأكاديمية والشخصية التي تناقش مع هيئة التدريس أو الموظفين أو الطلبة عن طريق توفير مكان مناسب ،

.....
.....

الرأي المستقل

ملاحظات:

.....
.....

التقدير العام لإدارة شؤون الطلاب والخدمات المساندة

١-٥ قبول الطلبة

٤.١٤

٤.٠
٥.٠
٤.٥

٢-٥ سجلات الطلبة

٣-٥ إدارة شؤون الطلبة

٤-٥ خدمات التوجيه والإرشاد الطلابي

التقدير العام = ٤.٤١

ملاحظات:

.....

.....

.....

--

الرأي المستقل

ملاحظات:

مشرفة التوجيه والإرشاد

توجد بالكلية وحدة للتوجيه والإرشاد نشطة لضمان الرعاية الطلابية وتوفير الدعم الطلابي وتحدد من خلالها الطالبات الذين يعانون من مشكلات، وتقديم المساعدة في حل المشكلات الشخصية، أو الدراسية، أو المالية، أو العائلية، أو النفسية، أو الصحية

توفر الحماية المناسبة، وتدعم بالأنظمة أو القواعد السلوكية، لحماية سرية المواضيع الأكاديمية والشخصية التي تناقش مع هيئة التدريس أو غيرهم من الموظفين، أو الطلبة.

المؤشرات التي تم أخذها في الاعتبار:

.....

.....

.....

أولويات التحسين:

.....

.....

.....