CONCEPT

دورة إدارة شؤون الطلاب والخدمات الطلابية:
استبقاء الطلاب وتحسين تجربة الطالب الجامعي

18 – 22 يناير 2027

دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال



دورة إدارة شؤون الطلاب والخدمات الطلابية: استبقاء الطلاب وتحسين تجربة الطالب الجامعي

المرجع: 24024_1458 **التاريخ:** 18 – 22 يناير 2027 **المكان:** دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال **الرسوم:** SAR 19500

مقدمة:

دورة إدارة شؤون الطلاب والخدمات الطلابية، بمحوريها في استبقاء الطلاب وتحسين تجربة الطالب الجامعي، دورة مدتها أسبوع لفرق قيادة شؤون الطلاب وإدارة الخدمات الطلابية والإدارة الجامعية، تنتهي بإعداد خطة استبقاء الطلاب وتجربة الطالب لجامعة دراسية. تدير جامعات كثيرة وحدات الإرشاد الأكاديمي والإسكان الجامعي والأنشطة الطلابية والانضباط وخدمات ذوي الإعاقة كل على حدة، فيتأخر رصد الطلاب المعرضين للتعثر، ويرتفع انسحاب طلاب السنة الأولى، ولا يمكن ربط الإنفاق على الخدمات باستمرار الطلاب. يدير المرشحون وحدات تخدم الطلاب مباشرة، ويعملون على دراسات حالة مبنية على بيانات الدفعات والاستبيانات والخدمات. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة في إدارة شؤون الطلاب.

أهداف الدورة:

- رسم خريطة عمادة شؤون الطلاب مقابل دورة حياة الطالب ونظريات نمو الطالب لبيان القيمة التي تضيفها كل وحدة
- تقييم وحدة من وحدات الخدمات الطلابية وفق CAS standards باستخدام دليل التقييم الذاتي وتحديد أولويات التحسين
- تصميم إجراءات التهيئة والانتقال في السنة الأولى والإرشاد الأكاديمي والإنذار المبكر بما يوجه الطلاب المعرضين للتعثر إلى الدعم في وقته
- تنظيم المشاركة الطلابية والأندية والإسكان الجامعي وتسهيلات ذوي الإعاقة بلوائح واضحة وتوظيف ومستويات خدمة محددة
- إدارة قضايا السلوك الطلابي والتظلمات والاستئنافات وإحالات الرفاه بإجراءات عادلة وموثقة على مستوى الوحدة
- تحليل بيانات الاستبقاء وأدلة صوت الطالب لبناء خطة استبقاء الطلاب وتجربة الطالب بمؤشرات أداء وموازنة

الفئة المستهدفة:

- فرق قيادة شؤون الطلاب المسؤولة عن منظومة دعم الطلاب ونتائجها
- فرق إدارة الخدمات الطلابية التي تشغل وحدات الإرشاد أو التهيئة أو الأنشطة أو الإسكان يوميا
- فرق الإدارة الجامعية التي تخطط الموازنات والتوظيف ومستويات الخدمة للإدارات التي تخدم الطلاب
- فرق تنسيق الانضباط والتظلمات التي تتولى قضايا السلوك والاستئنافات والشكاوى
- فرق تنسيق إمكانية الوصول والرفاه التي تدير التسهيلات ومسارات الإحالة للطلاب
- فرق البحث المؤسسي والنجاح الطلابي التي تتابع بيانات الاستمرار والانسحاب والرضا

محاور الدورة:

اليوم 1: نماذج شؤون الطلاب ونظريات نمو الطالب ودورة حياة الطالب

- خريطة المجالات الوظيفية لعمادة شؤون الطلاب في الجامعة
- تطبيق Chickering's Seven Vectors المتجهات السبعة على أهداف نمو الطالب
- نظرية الانخراط Astin's Theory of Involvement وتصميم المشاركة في الحرم الجامعي
- خريطة دورة حياة الطالب من التهيئة حتى التخرج
- مسح الوضع الراهن للخدمات الطلابية ببيانات العمادة

اليوم 2: معايير CAS ونماذج الاستبقاء وبنية الخدمات الطلابية

- المعايير العامة في CAS standards عبر وحدات الخدمات الطلابية
- تقييم مجال وظيفي واحد بأداة CAS Self-Assessment Guide للتقييم الذاتي
- نموذج Tinto لانسحاب الطلاب وروافع الاندماج الأكاديمي والاجتماعي
- إطار First-Year Experience لتهيئة الطلاب الجدد وانتقالهم
- الهيكل التنظيمي لشؤون الطلاب واتفاقيات مستوى الخدمة

اليوم 3: عمليات الإرشاد والإنذار المبكر والأنشطة والإسكان وإمكانية الوصول

- نموذج أعباء الإرشاد الأكاديمي وسجلات جلسات الإرشاد
- محفزات نظام الإنذار المبكر وتوجيه الإحالة وإغلاق الحالة
- لائحة الأندية والأنشطة الطلابية وقواعد تمويلها
- توظيف الإسكان الجامعي وتوزيع الغرف ومعايير الحياة السكنية
- إجراءات طلبات التسهيلات لذوي الإعاقة وتدقيق إمكانية الوصول

اليوم 4: الانضباط والتظلمات وإحالة الرفاه وتحليلات الاستبقاء وصوت الطالب

- لائحة السلوك الطلابي ولجنة الاستماع ومصفوفة الجزاءات
- إجراءات التظلم والاستئناف الطلابي ومدد الرد
- بروتوكول إحالة الرفاه النفسي وتخطيط سعة خدمة الإرشاد النفسي
- لوحة مؤشرات الاستبقاء باستمرار الدفعات وأسباب الانسحاب
- تصميم استبيان رضا الطلاب وحلقة العمل على صوت الطالب

اليوم 5: دراسة حالة: خطة استبقاء الطلاب وتجربة الطالب لجامعة دراسية

- حزمة بيانات الجامعة الدراسية عن الاستمرار واستخدام الخدمات
- محفظة تدخلات الاستبقاء مرتبة حسب شرائح المخاطر الطلابية
- بطاقة مؤشرات أداء الخدمات الطلابية وتوزيع موازنة العمادة
- تقويم تحسين تجربة الطالب مع ملاك الوحدات المحددين
- استكمال خطة استبقاء الطلاب وتجربة الطالب والدفاع عنها أمام لجنة

المهارات التي ستكتسبها:

- رسم دورة حياة الطالب
- تطبيق نظريات نمو الطالب
- التقييم الذاتي وفق معايير CAS
- تصميم نظام الإنذار المبكر
- تشغيل الإسكان الجامعي
- معالجة قضايا السلوك الطلابي
- تحليل بيانات الاستبقاء
- إعداد موازنات الخدمات الطلابية

لماذا تحضر هذه الدورة:

- تسليم خطة استبقاء الطلاب وتجربة الطالب لجامعة دراسية إلى عميد شؤون الطلاب والإدارة العليا للجامعة
- تحديد تدخلات الاستبقاء وأعباء الإرشاد ومستويات الخدمة التي تمول أولا بالاستناد إلى بيانات الاستمرار والاستبيانات
- تجنب التأخر في رصد الطلاب المعرضين للتعثر وتفاوت قرارات الانضباط وبقاء طلبات التسهيلات دون مسؤول
- نقل معايير الإنذار المبكر ومصفوفات الجزاءات وأدوات الاستبيان وبطاقات المؤشرات إلى فرق الخدمات الطلابية الأخرى

الخاتمة:

بعد العودة إلى الجامعة يعرض المشارك خطة استبقاء الطلاب وتجربة الطالب على عميد شؤون الطلاب والإدارة العليا ورؤساء وحدات الخدمات الطلابية. وتعتمد القيادة على الخطة في تحديد دفعات السنة الأولى والطلاب المعرضين للتعثر الذين ينالون أولوية التدخل، وفي توزيع موازنات الإرشاد والإسكان والأنشطة وإمكانية الوصول، وفي اختيار المؤشرات التي ترفعها كل وحدة. وبعد أول فصل دراسي كامل من التطبيق تراجع العمادة نسب الاستمرار ومدد إغلاق حالات الإنذار المبكر ونتائج التظلمات ونتائج الرضا، ثم تعيد توجيه الموارد حيث تبقى الفجوات.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاج المشارك إلى معرفته قبل دورة إدارة شؤون الطلاب والخدمات الطلابية؟

يكفي أن يدير المشارك أو ينسق وحدة تخدم الطلاب مثل الإرشاد أو الإسكان أو الأنشطة أو الانضباط أو إمكانية الوصول. ويساعد إحضار أرقام استبقاء مجهولة الهوية أو استبيان رضا أو هيكل الوحدة على تطبيق دراسة الحالة على عمادته.

بم تختلف دورة إدارة شؤون الطلاب والخدمات الطلابية عن دورة الإرشاد المدرسي أو ضمان الجودة الجامعية؟

تدير هذه الدورة منظومة دعم الطلاب خارج القاعة الدراسية كلها: دورة الحياة والإرشاد والإنذار المبكر والإسكان والانضباط وإمكانية الوصول وبيانات الاستبقاء والموازنات. أما دورات الإرشاد المدرسي فتدرب المرشد الفرد، ودورات ضمان الجودة تركز على مخرجات التعلم وأدلة الاعتماد.

لماذا تعتمد إدارة شؤون الطلاب والخدمات الطلابية على نظام الإنذار المبكر؟

لأن نظام الإنذار المبكر يحول إشارات مثل الغياب أو الدرجات المبكرة المنخفضة أو مشكلات السكن إلى إحالة موجهة خلال أيام. ومن دونه لا تعلم الخدمات الطلابية بتعثر الطالب إلا بعد انسحابه، حين لا يعود التدخل مفيدا.

ماذا يعود به المشارك من دورة إدارة شؤون الطلاب والخدمات الطلابية؟

يعود المشارك بخطة استبقاء الطلاب وتجربة الطالب لجامعة دراسية، مع خريطة دورة حياة الطالب وورقة تقييم ذاتي وفق معايير CAS ومعايير الإنذار المبكر ومصفوفة جزاءات السلوك ومخطط استبيان الرضا وبطاقة مؤشرات أداء الخدمات الطلابية.