هيئة ضمان جودة التعليم و التدريب
Quality Assurance Authority for Education & Training

وحدة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي

تقرير إعادة مراجعة البرامج الأكاديمية

برنامج بكالوريوس العلوم في إدارة الأعمال
جامعة المملكة

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 1- 2 ديسمبر 2010

قائمة المحتويات

1. عملية مراجعة البرامج الأكاديمية 1
2. المؤشر (1) المنهج الدراسي..... 3
3. المؤشر (2) كفاءة البرنامج..... 7
4. المؤشر (3) المعايير الأكاديمية للخرِّيجين..... 11
5. المؤشر (4) فاعلية إدارة وضمان الجودة 14
6. الاستنتاج..... 17

© جميع حقوق الطبع والنشر محفوظة لهيئة ضمان جودة التعليم والتدريب– مملكة البحرين 2011

1. عملية مراجعة البرامج الأكاديمية

1.1 إطار مراجعة البرامج

تستخدم المؤشرات الأربعة التالية لقياس فيما إذا كان البرنامج يلبي الحد الأدنى من المعايير أم لا:

المؤشر 1: المنهج الدراسي
المؤشر 2: كفاءة البرنامج الأكاديمي
المؤشر 3: المعايير الأكاديمية للخريجين
المؤشر 4: فاعلية إدارة وضمان الجودة

يكون الحُكم النهائي على البرنامج بإحدى الصيغ الثلاث التالية:

i. البرنامج مستوفٍ لجميع المؤشرات الأربعة ويبعث على الثقة؛ **أو**
ii. هناك قدْر محدود من الثقة بالبرنامج بسبب عدم استيفائه لواحد أو اثنين من المؤشرات الأربعة؛ **أو**
iii. البرنامج ليس جديراً بالثقة كونه غير مستوفٍ لأكثر من اثنين من هذه المؤشرات.

1.2 عملية مراجعة البرنامج الأكاديمي في جامعة المملكة

لقد تمت مراجعة البرنامج الأكاديمي بكالوريوس إدارة الأعمال في جامعة المملكة، من قِبل وحدة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي **(HERU)**، التابعة لهيئة ضمان جودة التعليم والتدريب **(QAAET)**، بحكم اختصاص هذه الوحدة بمراجعة جودة التعليم العالي في مملكة البحرين. ويقدم هذا التقرير وصفاً لعملية مراجعة البرنامج الأكاديمي التي قامت بها وحدة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي، والنتائج التي توصلت إليها لجنة المراجعة استناداً إلى تقرير التقييم الذاتي وملحقاته، الذي تقدمت به جامعة المملكة إلى جانب الوثائق التي توفرت لدى لجنة المراجعة خلال الزيارة الميدانية للمؤسسة، والمقابلات والملاحظات التي أجرتها اللجنة أثناء الزيارة الميدانية التي أُجْريت في الفترة من 1 – 2 من شهر ديسمبر 2010.

هذا، وقد قامت وحدة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي **(HERU)**، التابعة لهيئة ضمان جودة التعليم والتدريب **(QAAET)**، بإبلاغ جامعة المملكة في شهر يونيو من عام 2010، بأن برنامجها في بكالوريوس إدارة الأعمال سيخضع لمراجعة الجودة البرامجية في عام 2010. واستعداداً من الجامعة لهذه المراجعة، قامت جامعة المملكة بالمراجعة الذاتية للبرنامج المذكور، وقدمت تقرير المراجعة الذاتية وملحقاته

في الموعد المتفق عليه، وذلك في شهر أكتوبر من عام 2010. ومن المتوقع أن تستفيد جامعة المملكة من النتائج الواردة في هذا التقرير؛ من أجل تعزيز برنامجها لدرجة البكالوريوس في إدارة الأعمال.

لقد أُنْشئتْ جامعة المملكة في عام 2001، وبدأت أول برامجها الأكاديمية في 2004. وتقدم الجامعة مجموعة من البرامج الأكاديمية في خمس كليات وهي: إدارة الأعمال، والهندسة المعمارية، وتقنية المعلومات، والآداب، والقانون. كما أن هناك خمسة برامج لمرحلة البكالوريوس ضمن كلية إدارة الأعمال وهي: إدارة التسويق، وإدارة الأعمال الدولية، والتمويل والبنوك، والمالية والمحاسبة، وبرنامج إدارة الأعمال. وقد وجِد أن هناك عاملَ تشابهٍ جوهريٍّ للمنهج الدراسي المشترك في المراحل الأولى للبرنامج، وهو ما يعد أمرا اعتياديا بالنسبة لكليات الإدارة. وفي وقت إجراء الزيارة وجِد أن هناك 460 طالبا منتظمين في كلية إدارة الأعمال، منهم 69 طالبا في برنامج إدارة الأعمال، وتمثل نسبة 70% منهم تقريبا من الطلبة الموظفين.

2. المؤشر (1) المنهج الدراسي

يلتزم البرنامج بالتنظيمات القائمة فيما يتعلق بالمنهج الدراسي والتعليم وتقييم إنجازات الطلبة وينبغي أن يكون المنهج الدراسي ملائماً للغرض المنشود.

2.1 يُقدم البرنامج باللغة الإنجليزية، ويتكون من 129 ساعة معتمدة. ويستند البرنامج على أهداف محددة بشكل واضح، ويمتاز بتقدم واضح من مستوى إلى آخر. وهناك أدلة واضحة على أن فريق إعداد البرنامج قد زوّد البرنامج بعددٍ كامل من المهارات كالمعرفة، والمهارات الفكرية، والمهارات الخاصة أو العملية، والمهارات العامة والقابلة للتحويل. كما تعتبر بُنية البرنامج سليمة؛ حيث إنها تزود الطلبة بالقدرة على التوسع والتعمق ضمن مجموعة المقررات الدراسية المطروحة للبرنامج. وتوجد هناك فرصة للطلبة لكي يدرسوا مقررين دراسيين اختياريين في كلٍّ من السنتين النهائيتين من البرنامج. كذلك تعتبر بُنية البرنامج مدعومة بقوة عن طريق مشروع التخرج (أو الأطروحة) المقدم في السنة الأخيرة، بما يعادل ثلاث ساعات معتمدة، بالإضافة إلى ست ساعات معتمدة من مادة التدريب الصناعي؛ حيث يتم الإشراف عليها وتقييمها بواسطة عدد من أعضاء الهيئة الأكاديمية بصورة مشتركة مع المشرف الموجود في الشركة.

2.2 تمنح الجامعة شهادة الدبلوم بعد إكمال الطالب 75 ساعة معتمدة بنجاح، وهو ما يشير إلى وجود منهاج دراسي مرن يعكس خلفية العمل لعدد كبير من الطلبة. ومما يعكس مرونة هذا البرنامج تقديمه للمحاضرات المسائية من الساعة 15:30 من بعد الظهر إلى الساعة 21:30 مساء، وهو الوقت الأكثر ملاءمةً للعديد من طلبة البرنامج، الذين يعملون في النهار. كما يوجد هناك نظام مصمم بشكل جيد يتعلق بالمقررات الدراسية التي تعتبر متطلبات سابقة، وهي ترشد الطلبة بشكل فاعل إلى اختيار البرنامج الأكاديمي.

2.3 بذل فريق البرنامج جهوداً لتوثيق مخرجات التعلم المطلوبة على مستوى البرنامج، وقد كانت الملفات المتعددة الخاصة بالمقررات الدراسية، والتي قُدمت للجنة المراجعة خلال الزيارة الميدانية التي استغرقت يومين ذات معايير عالية؛ حيث اتسمت بالتفصيل والثبات عبر المقررات المختلفة، وانطوت على مجموعة من المهارات المتوقع اكتسابها من الطلبة الدارسين في البرنامج. وقد مثلت هذه المهارات ممارسة جيدة، على الرغم من عدم ثباتها من حيث كمية

المعلومات التي تقدمها ملفات المقررات للطلبة على شكل موجز للمقرر الدراسي، والتي كانت في بعض الحالات عبارة عن ملخصات.

2.4 يتلقى المنهج الدراسي قدراً جيدًا من الآراء من الجهات ذات العلاقة من الداخل والخارج، بما فيهم اللجنةُ الاستشاريةُ الصناعيةُ وأربابُ العملِ والخريجون والممتحِنون الخارجيُّون والجامعات الأخرى. وبالإضافة إلى ذلك، فهناك بعض الأدلة على تأثير هذه الجهات على المنهج الدراسي، كما هو واضح من عدد التعديلات التي أجريت خلال السنتين الماضيتين، واستحداث مقررَيْن دراسيَيْن جديدين وإضافتهما إلى المنهج، وهما بالتحديد: إدارة مجموعات التوريد وإدارة الجودة الشاملة. ومع ذلك، فلا زالت هناك حاجة لتقوية آلية إعداد التقارير الرسمية للحصول على الاستفادة من آراء وبيانات المُمتحنين الخارجيين.

2.5 تعتبر وحدة التدريب الصناعي المشار إليها في الفقرة 2.1 مثالا جيداً على الممارسة الجيدة؛ خاصةً لكونها تعكس حقيقة أن 70% من الطلبة الدارسين في البرنامج يكملون دراستهم خلال استمرارهم بالعمل، وبذلك فإنها (وحدة التدريب الصناعي) تمثل مكوِّناً عملياً ومجدياً لدراستهم. كما بدأت الكلية أيضا عملية إجراء ورش عمل خارجية؛ يمكن للطلبة الاستفادة منها. وكمثال على ذلك، ورشة العمل التي أقيمت بدعم خارجي كبير خلال العام 2009-2010 بعنوان: "تطوير المؤسسات والترويج للاستثمار".

2.6 وفيما يتعلق بالتدريس، والتعلم، والتقييم، فمن الواضح أن فريق البرنامج قد عمل على تطوير فلسفة واستراتيجية واضحتين. كما توجد هناك مجموعة واسعة من طرق التقييم تبناها فريق البرنامج، ومن بينها التقييم الصفي، والاختبارات، وامتحانات منتصف الفصل، والامتحانات النهائية، والعروض التقديمية. وقد استخدمت الأخيرة بشكل خاص في مشاريع التخرج والتقرير الذي يعده الطلبة ضمن التدريب الصناعي. كما أن حقيقة عدد الطلبة في الفصول الدراسية كان قليلاً (بحدٍّ أقصى 30 طالبا) تَعنِي أن الطلبة يُمنحون وقتًا أطول، ودعما أكبر من محاضريهم. وقد تأكد ذلك من خلال المقابلات التي أجرتها لجنة المراجعة مع عدد كبير من الطلبة والخريجين (الذي بلغ أكثر من 20 شخصا)؛ تمت مقابلتهم خلال يوميْ الزيارة الميدانية. ويركز البرنامج بشكل كبير على التعلم الذاتي، وهو ما اتضح مرة أخرى من خلال الطلبة الذين تمت مقابلتهم خلال الزيارة الميدانية. وأما النظام الذي تتّبعه الكلية في منح الدرجات، فيتضمن اختبار

مجموعة كبيرة من المهارات الواجب على الطلبة اكتسابها، فيما تعتبر استراتيجية منح الدرجات واضحة ومفهومة للطلبة الدارسين في البرنامج. كما يتبنى فريق البرنامج عملية واضحة ومنتظمة للتحقق من عمليات التقييم.

2.7 لقد أسهم تشكيل لجنة مراجعة المنهج الدراسي في العام 2009، بشكل واضح وإيجابي في عمل البرنامج نفسه؛ حيث كشفت محاضر اجتماعاتِ هذه اللجنة – التي اطلعت عليها لجنة المراجعة خلال الزيارة الميدانية – وجود التزام واضح من جانب أعضاء الهيئة التدريسية، والاستعداد للمساهمة بمراجعة المنهج وتغييره متى تطلب ذلك. بالإضافة إلى ذلك، فقد تمت صياغة أهداف ومقررات المنهج بشكل واضح للطلبة.

2.8 في معرض استنتاجاتها التي توصلت إليها بخصوص المنهج الدراسي تود اللجنة أن تشير، ***مع التقدير***، إلى النقاط التالية:

- ربط مخرجات التعلم المطلوبة على مستوى البرنامج إلى مخرجات التعلم المطلوبة على مستوى المقررات الدراسية
- يسترشد المنهج الدراسي بآراء وملاحظات مجموعة واسعة من الجهات المحلية والخارجية ذات العلاقة
- وجود مادة التدريب الصناعي
- استخدام مجموعة كبيرة من طرائق التقييم الدراسي.

2.9 وفيما يتعلق بالتحسينات المطلوبة، **توصي** لجنة المراجعة بأن على الكلية أن تقوم بما يلي:

- التأكد من استمرار التقدم في ربط مخرجات التعلم المطلوبة على مستوى البرنامج إلى مخرجات التعلم المطلوبة على مستوى المقررات الدراسية
- تطوير وتنفيذ آلية رسمية لإعداد التقارير التي تعبّر عن آراء وملاحظات المُمتحنين الخارجيين
- تقوية المُدخلات الواردة من المُمتحنين الخارجيين.

2.10 الحُكْم

إجمالاً، توصلت لجنة المراجعة إلى استنتاج مفاده أنَّ البرنامج **مستوفٍ لمتطلبات المؤشر الخاص بالمنهج الدراسي.**

3. المؤشر (2) كفاءة البرنامج

تعتمد كفاءة البرنامج على العدد الكافي والمتخصص من العنصر البشري القادر على التعليم، ومدى توفر المصادر والمواد اللازمة والمناسبة التي تساعد الطلبة في عملية التعلُّم والطريقة المتبعة في قبول الطلاب في برنامج معين بحيث تتفق مع أهداف البرنامج، ونسبة الطلبة المتخرجين منه قياساً بعدد المقبولين فيه.

3.1 يتوافق البرنامج مع خصائص الطلبة المقبولين فيه؛ حيث إن هناك ما يقارب الـ 70% منهم هم من الطلبة العاملين. وتقوم اختبارات تحديد مستوى اللغة الإنجليزية والرياضيات بتهيئة الطلبة لدراستهم، كما تعكس الطبيعة المرنة لتقديم البرنامج محاولة لتوافق البرنامج مع احتياجات الطلبة وخلفياتهم؛ حيث يمكن للطلبة، وفيهم من جاء منقولاً من جامعات أخرى، يمكن أن يحصلوا على إعفاءات دراسة بعض المقررات الدراسية، وقد تأكد ذلك من خلال المقابلات التي أُجريت مع الطلبة.

3.2 كشفت الزيارة الميدانية أن هناك بعض الترتيبات الفعالة التي هي موضع التطبيق لتعريف الطلبة الجدد بالبرنامج وتقديم الإرشاد لهم أثناء تقدمهم للالتحاق بالبرنامج. وقد تم توفير دليل طالب مفصل يتضمن مجموعة من الإرشادات الأكاديمية المعتادة، كالاختبارات، والحضور، والسلوك الطلابي.

3.3 وفيما يتعلق بمعدلات تقدم الطلبة؛ يشير تقرير التقييم الذاتي إلى نسب عالية تتراوح ما بين 92% بشكل عام، و86 % بالنسبة للتقدم الذي يتحقق سنة بعد أخرى. ويبدو أن هناك عددًا قليلاً من الطلبة يُقدِمون على الانسحاب من البرنامج، لاسيما مع وجود نسبة عالية من الطلبة العاملين؛ (حيث يعمل العديد منهم بدوام كلي). ومع ذلك، فإن لجنة المراجعة تود أن ترى المزيد من التحليل المفصل للتقدم، ونسب استبقاء الطلبة في البرنامج، ويفضل أن يكون على شكل تحليل يشمل دفعات الطلبة الدارسين في البرنامج. إلا أن فريق البرنامج لم يتمكن من تقديم مثل هذه التحليلات أثناء الزيارة الميدانية؛ لذا فإن هذه التحليلات من القضايا التي يتوجب على الجامعة بذل المزيد من الجهود بشأنها.

3.4 وجدت لجنة المراجعة أنَّ أعضاء الهيئة الأكاديمية لديهم المؤهلات المناسبة، ويمتلكون خبرات واسعة ومن مختلف الخلفيات، والعديد منهم جاء من خارج مملكة البحرين، كما تلقت اللجنة تأكيدا من الطلبة والخريجين بأن ذلك يؤدي إلى إثراء خبرات التعلم لدى الطلبة. ومع ذلك، فإن عدد أعضاء الهيئة التدريسية القائمين على تدريس البرنامج غير كافٍ. وربما يعود ذلك في جزءٍ منه إلى العدد القليل من المحاضرين، الذين يتراوح نِصابهم التدريسي بين 21 ساعة إلى 24 ساعة، بحسب حيازتهم لشهادة الدكتوراه أم لا. كما يعود سبب ذلك أيضا إلى أن السياسة المتبعة بخصوص أعداد الطلبة في الفصول الدراسية، تقتضي بأن يكون الحد الأعلى لهذه الفصول 30 طالبًا تقريبا؛ إن مثل ذلك العدد الكبير من النِّصاب التدريسي، والذي يشارك العميد نفسه في تحمله، بالإضافة إلى الساعات المخصصة لمساعدة الطلبة وتوجيههم يشكل عبئا ثقيلا على أعضاء الهيئة التدريسية. وفي الحقيقة؛ فمن المحتمل والحالة هكذا أن يقوم بعض أعضاء الهيئة التدريسية بتدريس سبعة مقررات دراسية مختلفة ضمن البرنامج في أي فصل دراسي كان، ونتيجة للحجم الصغير للفصول الدراسية، والحاجة إلى تكرار المقررات الدراسية، فإن الأمر قد ينتهي بأغلبية أعضاء الهيئة التدريسية إلى القيام بتدريس ثلاثة أو أربعة مقررات دراسية مختلفة. وعلى الرغم من ذلك، وحتى مع افتراض الحالة السابقة، فقد كان من الواضح للجنة المراجعة أنه من غير المتوقع أن يقوم أعضاء هيئة التدريس بتدريس موضوعات ومقررات تدريسية مختلفة من إدارة الأعمال، وتقديم برنامج يتسم بالجودة في ذات الوقت.

وبعد كل ما سبق؛ فقد وجدت لجنة المراجعة أن أعضاء الهيئة التدريسية على درجة عالية من الحماسة والعمل بروح الفريق، وقد أظهروا مستوى قويًّا من المهنية والاحترافية.

3.5 من الواضح أن هناك ضرورة لتعيين عدد آخر من أعضاء هيئة التدريس لتدعيم البرنامج، وبخاصة فيما يتعلق بضرورة تغطية مختلف المقررات الاختيارية، والخيارات المتعددة ضمنها؛ حيث توصي لجنة المراجعة بضرورة معالجة ذلك على وجه السرعة.

3.6 ومع أخذ ماورد في الفقرتين 3.4، و3.5 في الحسبان، فإن تكلفة البحوث العلمية بالنسبة لأعضاء الهيئة التدريسية ذوي العبء التدريسي العالي، تتمثل في محدودية قدرة هؤلاء على إنجاز البحوث العلمية التي يقوم بها أعضاء الهيئة التدريسية أنفسهم. فعلى الرغم من عدم ظهور ثقافة بحثية في الجامعة وعلى مستوى الكلية، وهو ما تم تدعيمه مؤخرا بإنشاء لجنة البحث

العلمي، وزيادة الميزانية المخصصة للبحث العلمي بشكل كبير، إلا أنه يتم تشجيع أعضاء الهيئة التدريسية على تطوير وسائل وتسهيل إجراءات البحوث عن طريق منحهم إجازات التفرغ البحثي وتقليل النِّصاب التدريسي للتفرغ الجزئي. وهذا الأمر سيساعد الباحثين الحاليين والباحثين المحتملين على نشر بحوثهم.

3.7 وفيما يتعلق بالبنية التحتية المادية في الجامعة، والتي تضم المكتبة وتجهيزات تقنية المعلومات، فقد وُجِدت أنها غير كافية؛ فالمكتبة على وجه الخصوص كانت محدودة تماما فيما يتعلق بتوافر الكتب والمجلات الأكاديمية والأماكن المخصصة للمطالعة، وذلك على الرغم من أن الجامعة قد استثمرت مؤخرا في المكتبة الإلكترونية؛ حيث أُتيح للجنة المراجعة الاطلاع عليها أثناء الزيارة الميدانية. ويبدو أن الجامعة على عِلم بضعف بنيتها التحتية ومرفقاتها، وقد أبلغتْ لجنةَ المراجعة عن عزمها الانتقال إلى موقع جديد يضم حرما جامعيا أكبر قرب نهاية العام 2011. وعند حدوث ذلك فإن اللجنة توصي وبشدة بإعطاء الأولوية القصوى لخلق بيئة أكاديمية وبحثية أكبر للطلبة، وحيوية في الوقت ذاته لدعم الطلبة وبخاصة في مجالات التعلم المستقل، كمشاريع التخرج على سبيل المثال، وفي باقي أنماط العمل الجماعي. كما أن الاستثمار في بيئةِ التعلمِ الافتراضيِّ المناسبةِ سيكون أمرا يمكن ممارسته في الحرم الجامعي الجديد.

3.8 كما يمكن للجامعة أن تولي اهتماما بتنمية مرافق الأنشطة الاجتماعية، (وتوفير وسائل الرعاية المناسبة)؛ من أجل تعزيز دور أكبر للتفاعل الاجتماعي بين الطلبة في الحرم الجامعي. وقد أشار مجموعة من الطلبة أثناء الزيارة الميدانية إلى مسألة افتقار الحرم الجامعي لمثل هذه التسهيلات.

3.9 في معرض استنتاجاتها التي توصلت إليها بخصوص كفاءة البرنامج تود اللجنة أن تشير، ***مع التقدير***، إلى النقاط التالية:

- هناك ترتيبات فعّالة موضع التنفيذ لتعريف الطلبة الجدد بالبرنامج
- هناك أدلة على تقديم التوجيه والإرشاد للطلبة بمواكبة تقدمهم في دراسة البرنامج
- وجود أعضاء هيئة تدريس من ذوي الكفاءة والخبرة
- وجود ثقافة بحثية ناشئة في الجامعة وعلى مستوى الكلية.

3.10 وفيما يتعلق بالتحسينات المطلوبة، **توصي** لجنة المراجعة بأن على الكلية أن تقوم بما يلي:

- تعيين عدد إضافي من أعضاء هيئة التدريس لتغطية جميع المقررات الدراسية المطروحة.
- مراجعة سياسة توزيع النِّصاب التدريسي
- دعم الأهداف البحثية لأعضاء الهيئة التدريسية بطريقة بناءة أكثر
- تعزيز جودة المعلومات الإحصائية المتعلقة بتقدم الطلبة واستبقائهم في البرنامج
- تطوير البنية التحتية المادية المتاحة للطلبة
- تعزيز مرافق الكلية وبخاصة المكتبة الإلكترونية.

3.11 الحُكم

إجمالاً، توصلت لجنة المراجعة إلى استنتاج مفاده أنَّ البرنامج **غير مستوفٍ لمتطلبات المؤشر الخاص بكفاءة البرنامج.**

4. المؤشر (3) المعايير الأكاديمية للخرِّيجين

أن يكون خريجو البرنامج المَعني مستوفين للمعايير الأكاديمية بدرجة مقبولة بالمقارنة مع البرامج الموازية لهذا البرنامج في مملكة البحرين وفي باقي دول العالم.

4.1 هناك أدلة جيدة ضمن وثائق البرنامج تدل على أن مخرجات التعلم المطلوبة، والخطط الدراسية، وتوصيفات المقررات الدراسية؛ قد صيغت بشكل واضح وفقاً للمعايير الأكاديمية المتوقعة من الخريجين. وقد ظهر ذلك بشكل واضح من خلال المستويات المختلفة للتقدم الأكاديمي عبر المراحل المختلفة للبرنامج، والتأكيد على مهارات عالية المستوى كالقدرة على التحليل والتواصل.

4.2 لقد استثمر كلٌّ من القسم والجامعة بشكل كبير إشاعة أسلوب المقايسة المعيارية الخارجية مع الجامعات في عدد من الدول، وبخاصة مع جامعة عمان الأهلية في الأردن. وقد تم تقديم بعض الأدلة أثناء الزيارة الميدانية على التأثيرات الإيجابية لمثل تلك المقايسة على عمل البرنامج. وفي ذات الوقت، فقد أوليت عناية خاصة لاحتياجات نظام التعليم البحريني، واقتصاد مملكة البحرين؛ ونتيجة للخبرة الواسعة التي يمتلكها أعضاء الهيئة التدريسية؛ ونتيجة لعملية الإسناد هذه، فقد وُجِد أن هناك أدلة على أن البرنامج يحقق المعايير الأكاديمية المكافئة المتوافقة مع أهداف التعلم.

4.3 وفيما يتعلق بالمعايير الأكاديمية الفعلية التي يحققها طلبة البرنامج، فقد أشار تقرير التقييم الذاتي إلى أن ما نسبته 30% من الطلبة، في المتوسط، قد حصلوا على درجة " الامتياز" في الاختبارات والتقييمات، مع وجود نسبة 30 % قد حققت الدرجة التي تليها؛ أي "جيد جدا". وقد كانت لجنة المراجعة مقتنعة بشكل عام بأن تلك الدرجات كانت انعكاسا دقيقا للمعايير الحقيقية التي حققها الطلبة. وقد استندت اللجنة في بعض هذا الاستنتاج إلى العينة الكبيرة من أعمال الطلبة التي قامت اللجنة بمراجعتها خلال الزيارة الميدانية، بالإضافة إلى ملاحظتها استحداث نظام فعال وقوي؛ يتعلق بـ "مجاميع الأنشطة التدريسية الحرة"، والذي تم استحداثه مؤخرا لمساعدة الطلبة الذين يواجهون صعوبة في دراسة المقررات؛ حيث أتاح النظام الأخير للطلبة السعي للحصول على دعم عِلاجي لمشكلاتهم الدراسية من أعضاء هيئة التدريس، عند الضرورة. ومرة أخرى، فقد أكدت المناقشات التي أجريت مع الطلبة على استخدامهم لهذا النظام.

4.4 يشجع النظام المطبق الخاص بتقييم عمل الطلبة، فيما يتعلق بتخصيص الدرجات الممنوحة لمختلف البنود التقويمية، يشجع الطلبة على اكتشاف طاقاتهم الكامنة. وقد طور القسم نظاما لمنح الدرجات يمنح بما لا يتجاوز نسبة 40% من علامة الامتحان النهائي، إلى إجمالي الدرجة التي يحصل عليها الطالب، وهو ما يتوافق مع الممارسات التعليمية الحالية الجيدة المطبقة في الأنظمة التعليمية الأخرى. وقد قام أعضاء الهيئة التدريسية بإيلاء قدر كبير من التفكير والجهود لضمان فاعلية وإدامة ذلك النظام. وقد تم تعزيز ذلك مؤخرا عن طريق تنفيذ عملية تحقق مُنتظمة لعمليات التقويم، التي لم تقتصر على تقييم محاضر المقرر الأكاديمي فحسب، بل اشتملت أيضا على وسائل أخرى كالتصحيح المزدوج لعينة من أعمال الطلبة، بالإضافة إلى تقييم عميد الكلية.

4.5 تستخدم الكلية تدقيقا خارجيا لمعاييرها الأكاديمية، عن طريق استخدام مُمتحنين خارجيين من عدد من البلدان كماليزيا والأردن ومصر. وخلال الزيارة الميدانية التقت لجنة المراجعة باثنين من ثلاثة مُمتحنين خارجيين موجودين حاليا في المملكة، واللذيْن أكدا وجهة نظرهما الإيجابية حول طريقة إيصال البرنامج، والتحقق من ثبات وعدالة المعايير الأكاديمية.

4.6 وفيما يتعلق بالمعايير التي تم الوصول إليها في مشروع التخرج، فقد كانت هناك أدلة على عدم الثبات، وبخاصة فيما يتعلق بمشاريع التخرج الفردية والمشاريع المشتركة بين الطلبة عندما تعلق الأمر بكيفية منح العلامات؛ حيث يقوم المشرف الأكاديمي من الكلية بتقييم مقرر التدريب الصناعي، بالإضافة إلى مشرف من الشركة، مع تخصيص نسبة 70% من الدرجة النهائية للمشرف الداخلي، و30% للمشرف الخارجي. كما توجد هناك ضرورة للحصول على إيضاح إضافي فيما يتعلق بمستوى التفاعل بين هذين المشرفين، والأدوار المسندة إليهما في تحديد العلامة النهائية. وقد اطلعت لجنة المراجعة على الإرشادات المخصصة لكل من مشروع التخرج ومقرر التدريب الصناعي، ووجدت أن النظام المعمول به في هذا الخصوص نظامٌ جيدٌ. ومع ذلك، وخلال اللقاءات التي أجريت مع الطلبة فلم يتمكنوا من تحديد مستوى التواصل بين كِلا المشرفيْن.

4.7 قامت لجنة المراجعة بقراءة عدد كبير من مشاريع التخرج أثناء الزيارة الميدانية، وتبين أن العديد من تلك المشاريع كانت ذات مستوى جيد. ومع ذلك، فقد لاحظت اللجنة أيضا احتواء جزء كبير

من تلك المشاريع على الانتحال والسرقة الأدبية. وعليه، فيتوجب على الجامعة التأسيس لثقافة قوية لردع وتقصي هذه الظاهرة في عموم أرجاء الجامعة.

4.8 في معرض استنتاجاتها التي توصلت إليها بخصوص المعايير الأكاديمية للخريجين تود لجنة المراجعة أن تشير، ***مع التقدير***، إلى النقاط التالية:

- وجود أدلة على التقدم الأكاديمي عبر المستويات المختلفة للبرنامج
- وجود أدلة على أنشطة المقايسة المعيارية
- وجود أدلة على استيفاء البرنامج للمعايير الأكاديمية المناظرة المتوافقة مع أهداف التعلم
- وجود أدلة على استخدام عملية مُحكمة لمراجعة عمليات التقييم.

4.9 وفيما يتعلق بالتحسينات المطلوبة، **توصي** لجنة المراجعة بأن على الكلية أن تقوم بما يلي:

- التمييز بين المعايير المتبعة في منح الدرجات لمشاريع التخرج الفردية ومشاريع البحث المشتركة
- توضيح وتقوية الأدوار المسندة لكل من المشرفين الأكاديميين ومشرفي الشركة على مقرر التدريب الصناعي
- وضع وتنفيذ نظام لتقصي ومنع حالات الانتحال والسرقة الأدبية.

4.10 الحُكم

إجمالاً، توصلت لجنة المراجعة إلى استنتاج مفاده أنَّ البرنامج **مستوفٍ لمتطلبات المؤشر الخاص بالمعايير الأكاديمية للخريجين**

5. المؤشر (4) فاعلية إدارة وضمان الجودة

الترتيبات المُتخذة في إدارة البرنامج – بما فيها تلك المتعلقة بضمان الجودة – تبعث على الثقة في البرنامج.

5.1 هناك أدلة واضحة على مستوى الجامعة والكلية على أن السياسات والإجراءات والأنظمة المتبعة مطبقة لتعزيز إدارة وضمان الجودة. فقد تم إنشاء مركز لضمان الجودة، وتشكيل لجنة لهذا الغرض؛ حيث أثر ذلك مسبقا وبصورة إيجابية على البرنامج. وقد أُطلِعتْ لجنةُ المراجعة على محاضر اجتماعات اللجنة؛ حيث أشارت تلك المحاضر إلى التزام قوي لتعزيز جودة البرنامج. كما تم تشكيل لجان فرعية على مستوى الكلية، تعقد اجتماعاتها كل أسبوعين. إلا أن هناك حاجة لتعزيز الكوادر العاملة في هذه اللجان لتفعيل عمل لجنة ضمان الجودة، والتي تعدّ مصدراً مركزيا في الجامعة؛ حيث إنها تعتمد حاليا على عدد قليل جدا من الأشخاص الذين يكرسون جهودهم لهذا العمل، في الوقت الذي يتحملون فيه أيضا مسئوليات مهام تدريسية.

5.2 هناك أدلة واضحة على سرعة استجابة أعضاء الهيئة التدريسية لوجهات النظر والتغذية الراجعة من مختلف الجهات ذات العلاقة، وتشمل: المجلس الطلابي، واللجنة الاستشارية الصناعية، ونظام تقويم استبانات الطلبة، والدراسات المسحية للمتخرجين. وهذه كلها بمثابة أمثلة للممارسات الجيدة. فعلى سبيل المثال، يضم نظام تقويم استبانات الطلبة والدراسات المسحية للمتخرجين معلومات ذات فائدة كبيرة؛ حيث تم تصميم الاستبانات بشكل جيد للغاية، فيما تضم الدراسات المسحية معلومات ذات مستوى عالٍ من الجودة تتعلق بالوظائف التي ينشدها الخريجون. كما عقدت اللجنة الاستشارية الصناعية اجتماعاتها لمرات عدة، ووجهت الإرشادات لأعضاء الهيئة التدريسية؛ مما ساهم بشكل ما بإحداث تغييرات في المنهج الدراسي.

5.3 كما قامت لجنة المراجعة أيضا بمراجعة خطة تطوير الكلية خلال الزيارة الميدانية؛ حيث أشارت تلك الخطط إلى وجود محاولة ملموسة لترسيخ روح الجودة بين صفوف أعضاء هيئة التدريس. وقد تمثلت إحدى هذه الجوانب بالتزام الجامعة بالتطوير المستمر للموظفين، وما سلسة البرامج التدريبية التي خضع لها الكادر إلا وجه من أوجه ذلك الالتزام، كالبرامج التي عُقِدت فيما يتعلق بالأنظمة الحديثة لضمان الجودة، واستحداث نموذج مجموعة الوثائق الخاصة بأعضاء هيئة

التدريس، والتي تتضمن سياسة الجامعة حول تطوير الموظفين وترقياتهم، بالإضافة إلى الجوانب الأخرى كالصحة والسلامة. كما يمكن التركيز أيضا على تطوير الكادر التعليمي (كاستخدام منصات التعلم الافتراضي مثلا)، وهو ما يمكن أن يسمح لأعضاء هيئة التدريس بالاستفادة من الوقت المتاح لهم على أفضل نحوٍ ممكن.

5.4 كما تم تعزيز عملية التطوير المهني للموظفين عن طريق وضع أنظمة رسمية حول أداء الموظفين الأكاديميين والمكافآت المترتبة عليه، وهو أمر جدير بالإشادة. أما في مجال البحوث العلمية والأنشطة البحثية الأخرى، فقد شكلت الجامعة لجنة البحث العلمي، والتي ما تزال حديثة العهد على الرغم من وجود زيادة ملحوظة في الميزانية المخصصة للأنشطة البحثية. كما تقترح لجنة المراجعة أيضا أن تقوم الجامعة بتنفيذ استراتيجية بحثية بالكامل.

ويبدو أن هناك التزاماً واضحاً من قِبل الجامعة نحو تنمية روح البحث العلمي بين صفوف أعضاء هيئة التدريس، على الرغم من أن هناك حاجة لإيجاد الموارد الكافية لهذا الأمر بشكل فاعل. ومع أخذ الحجم الكبير للنِّصاب التدريسي لأعضاء هيئة التدريس في الحسبان، فإن هذا الأمر سيكون بمثابة التحدي لكل من الجامعة والكلية. ولكن ما هو مشجع بهذا الخصوص؛ هو قيام الجامعة بالمصادقة على تعيين المزيد من أعضاء هيئة التدريس، الأمر الذي يساعد بدوره على تنفيذ هذا التوجه ما أن يباشر الأعضاء الجدد عملهم في الجامعة.

5.5 في معرض استنتاجاتها التي توصلت إليها بخصوص فاعلية إدارة وضمان الجودة تود لجنة المراجعة أن تشير، ***مع التقدير***، إلى النقاط التالية:

- هناك سياسات وإجراءات وضوابط مكتوبة لتعزيز عملية إدارة وضمان الجودة
- توجد أدلة على استجابة أعضاء هيئة التدريس وتفاعلهم مع التغذية الراجعة التي ترد من الجهات المختلفة ذات العلاقة
- هناك أدلة على وجود أنظمة مقننة لتعزيز الأداء الأكاديمي والوظيفي ومكافأة هذا الأداء
- هناك أدلة على القيام باستخدام الاستبانات التقييمية للطلبة والدراسات المسحية في مراحل متقدمة للطلبة عند التخرج.

5.6 وفيما يتعلق بالتحسينات المطلوبة، **توصي** لجنة المراجعة بأن على الكلية أن تقوم بما يلي:

- زيادة عدد الموظفين العاملين في مركز ضمان الجودة الخاص بالجامعة
- تعزيز خبرة أعضاء هيئة التدريس فيما يتعلق بطرائق التدريس
- تنفيذ سياسات تسمح لأعضاء هيئة التدريس بتطوير قدرات البحثية.

5.7 الحُكم

إجمالاً، توصلت لجنة المراجعة إلى استنتاج مفاده أنَّ البرنامج **مستوفٍ لمتطلبات المؤشر الخاص بفاعلية إدارة وضمان الجودة.**

6. الاستنتاج

عند الأخذ بعين الاعتبار تقرير التقييم الذاتي الذي قامت بإعداده المؤسسة، والأدلة التي جمعت من المقابلات والوثائق التي كانت متوفرة أثناء الزيارة الميدانية، فإن لجنة المراجعة توصلت إلى الاستنتاج التالي بما ينسجم مع *دليل مراجعة البرامج الأكاديمية* لعام 2009، الصادر عن وحدة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي – هيئة ضمان جودة التعليم والتدريب:

هناك قدر محدود من الثقة في برنامج بكالوريوس العلوم / إدارة الأعمال الذي تطرحه جامعة المملكة.