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

وحدة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي

تقرير مراجعة البرامج الأكاديمية

برنامج الماجستير في إدارة الأعمال

جامعة أما العالمية–البحرين

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 26–27 أكتوبر 2011

قائمة المحتويات

1. عملية مراجعة البرامج الأكاديمية.....1

2. المؤشر (1) المنهج الدراسي 3

3. المؤشر (2) كفاءة البرنامج.....6

4. المؤشر (3): المعايير الأكاديمية للخرِّيجين 10

5. المؤشر (4) فاعلية إدارة وضمان الجودة.....14

6. الاستنتاج.....17

© جميع حقوق الطبع والنشر محفوظة لهيئة ضمان جودة التعليم والتدريب – مملكة البحرين 2012

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 رقم (1) المنهج الدراسي
المؤشر رقم (2) كفاءة البرنامج
المؤشر رقم (3) المعايير الأكاديميَّة للخرِّيجين
المؤشر رقم (4) فاعلية إدارة وضمان الجودة

يكون الحُكم النهائي على البرنامج بإحدى الصيغ الثلاث التالية:

i. لبرنامج 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 أما العالمية- البحرين

لقد تمت مراجعة البرنامج الأكاديمي للماجستير في إدارة الأعمال في جامعة أما العالمية- البحرين من قِبل وحدة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي (HERU) التابعة لهيـــئة ضمان جودة التعليم والـــتدريب (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 التي تقدمت بها جامعة أما العالمية-البحرين، إلى جانب الوثائق التي توفرت لدى لجنة المراجعة خلال الزيارة الميدانية للمؤسسة، والمقابلات والملاحظات التي أجرتها اللجنة أثناء الزيارة الميدانية التي تمت بتاريخ 26-27 اكتوبر 2011.

قامت وحدة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي التابعة لهيئة ضمان جودة التعليم والتدريب بإخطار جامعة أما العالمية- البحرين في شهر يونيو 2010، بأن برنامجها لدرجة الماجستير في إدارة الأعمال سوف

يخضع لعملية مراجعة جودة البرامج الأكاديمية إلى جانب زيارة ميدانية، من المزمع إجراؤها خلال شهريْ فبراير–أبريل 2011. واستعداداً لهذه العملية، قامت جامعة أما العالمية–البحرين بعملية تقييم ذاتي قدمت على أثرها تقرير التقييم الذاتي مع ملحقاته، وذلك في الموعد المتفق عليه لهذا الغرض في شهر نوفمبر 2010. ونظراً لتأجيل تلك الزيارة إلى شهر أكتوبر 2011، فقد قُدِّمت نسخة مُعدّلة من تقرير التقييم الذاتي في 12 سبتمبر 2011. هذا، ومن المتوقع أن تستفيد جامعة أما العالمية–البحرين من النتائج الواردة في هذا التقرير؛ وذلك من أجل تعزيز وتدعيم برنامج الماجستير في إدارة الأعمال.

لقد بدأت جامعة أما العالمية–البحرين بطرح برنامج الماجستير في إدارة الأعمال في سنة 2002، إلى جانب ستة برامج منهجية أخرى هي: بكالوريوس علوم في معلوماتية إدارة الأعمال، ماجستير علوم في علوم الحاسبات، بكالوريوس علوم في علوم الحاسبات، بكالوريوس آداب في الدراسات العالمية، والذي سُمِّيَ فيما بعد ببكالوريوس علوم في الدراسات العالمية، بكالوريوس علوم في الهندسة الميكانيكية الإلكترونية، وبكالوريوس علوم في معلوماتية الهندسة.

2. المؤشر (1) المنهج الدراسي

يلتزم البرنامج المعنيّ بالتنظيمات القائمة فيما يتعلق بالمنهاج والتعليم وتقييم انجازات الطلبة وينبغي أن يكون المنهاج ملائما للغرض المنشود.

2-1 تفحصّت لجنة المراجعة أهداف البرنامج، كما هو منصوص عليها في تقرير التقييم الذاتي، ووجدتها متوافقة مع رسالة ورؤية الجامعة.

2-2 مخرجات التعلّم المطلوبة على مستوى البرنامج منصوصٌ عليها بشكل واضح في وثيقة توصيف البرنامج. كما أنَّ مخرجات التعلّم المطلوبة الخاصة بالمقررات الدراسية منصوص عليها وبشكل واضح في المفردات الدراسية الخاصة بالمقررات. وهذه المخرجات مُطبَّقة وبشكل واضح أيضًا على مخرجات التعلّم المطلوبة الخاصة بالبرنامج باستخدام مصفوفة معينة لهذا الغرض، وهناك ارتباط منطقي لمخرجات التعلّم المطلوبة على هذين المستويَيْن.

2-3 يبدو أنَّ برنامج الماجستير في إدارة الأعمال في وضع مناسب، حيث إنَّ كُلاً من المقررات التأسيسية الأربعة/المقررات التي تسبق البرنامج، والمقررات الأساسية الستة، والمقررات الاختيارية الأربعة التي من بين مقررات التخصص الثمانية، ومن ثم كتابة الأطروحة العلمية في نهاية البرنامج، تشكل كلها إطاراً يكتسب الطالب من خلاله خبرة تعليمية كافية.

2-4 المفردات الدراسية للمقررات الدراسية موضوعة وفق نموذج موحَّد، وتتضمن معلومات مفيدة. وهناك بعض المقررات ذات الصلة ببعض جوانب التخصص، لم يتم طرحها في السنتين الأخيرتين. وعلاوة على ذلك، فقد وجدت لجنة المراجعة بعض التباينات بين المعلومات الموجودة في المفردات، وتلك الموجودة في ملف المقرر، والمعلومات التجميعية المُقدَّمة عن المقررات.

2-5 الأدلة المقدمة بخصوص الجوانب العملية للمنهج الدراسي على النحو الوارد في المفردات الدراسية للمقررات من خلال دراسات الحالة والتقارير غير كافية. إضافة لذلك، فليست هناك أدلة كافية على أن الوظائف والواجبات التي يتضمنها المقرر فيها ما يكفي من الطابع العملي، وأنها مرتبطة بالإطار النظري لمستوى درجة الماجستير. وبالإضافة إلى ذلك، فإنه ليس من الواضح كيفية ارتباط هذه الجوانب بمخرجات التعلّم المطلوبة. كما أنَّ بعض التقييمات غير مرتبطة

بمخرجات التعلّم، كذلك فإنها لا تعكس مستوى المقرر الدراسي/البرنامج؛ لذا، فإن فريق البرنامج بحاجة لإيجاد تطبيق عملي ضمن محتوى المقررات الدراسية.

2-6 على الرغم من أن مفردات المقررات الدراسية تتطلب طرق تدريس وتعلّم مختلفة للمهارات وعمليات التقييم، فلا توجد هناك سياسة رسمية خاصة بعملية التدريس. ولذا ترى لجنة المراجعة أن هناك حاجة لوضع سياسة خاصة بعملية التدريس؛ من أجل تشجيع التعلّم المستقل وتحسين عمليتيْ التدريس والتعلّم.

2-7 تتبع جميع المقررات الدراسية نفس طريقة التقييم. وهناك معايير واضحة تُستخدم لغرض التقييم في المقررات الدراسية على النحو الوارد في المفردات الدراسية. أمَّا بالنسبة للمقررات التي تحتاج إلى دراسات حالة، وعلى الرغم من وضوح العناصر المستخدمة في تقييم هذه المقررات وقابليتها للقياس، فإن الأعمال الخاضعة للتقييم تفتقر إلى الأصالة، كما أنَّ الكثير منها منسوخ من المصادر الأخرى دون إشارة إلى مصدر الاقتباس. وخلال الشهر الذي تمت فيه الزيارة الميدانية للمؤسسة، كانت الجامعة قد حصلت على برنامج للكشف عن الانتحال والسرقة الأدبية.

2-8 هناك أدلة على التحقق والضبط الداخلي للامتحانات. إلاَّ أنَّها لا تعدو عن كونها مجرد إجراءات تدقيق إدارية؛ من أجل استيفاء المستلزمات الخاصة بالامتحان أكثر من كونها إجراءات أكاديمية لغرض تقييم محتوى الاختبارات. ومن ثمَّ فلابد للتقييمات من أن تركز على المحتوى بدلاً من الاقتصار على استكمال المتطلبات الإدارية.

2-9 وفي معرِض استنتاجاتها التي توصلت إليها بخصوص المنهج الدراسي، تود لجنة المراجعة *الإشادة* بما يلي:

- مخرجات التعلّم المطلوبة على مستوى البرنامج تتوافق مع رسالة ورؤية الجامعة.
- مخرجات التعلّم المطلوبة على مستوى المقررات الدراسية محوّلة إلى مخرجات تعلُّم مطلوبة على مستوى البرنامج.

2-10 وفيما يتعلق بالتحسينات المطلوبة، **توصي** لجنة المراجعة بضرورة قيام الكلية بما يلي:

- ضمان أن تكون عمليات التقييم مرتبطة بمخرجات التعلّم المطلوبة.

- وضع مفردات دراسية لجميع المقررات.
- وضع سياسة للتدريس والتعلّم.
- وضع تطبيقات عملية ضمن محتوى المقررات الدراسية.

2-11 **الحكم**

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

3. المؤشر (2) كفاءة البرنامج

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

3-1 تقتصر سياسة القبول على طلب الحصول على درجة البكالوريوس في إدارة الأعمال من مؤسسة معترف بها. أما الطلبة المقبولون في برنامج الماجستير في إدارة الأعمال ممن ليست لديهم خلفية دراسية في هذا المجال فيُطلب منهم دراسة مقررات تأسيسية/مقررات تسبق الدراسة في البرنامج.

3-2 يتم إجراء مقابلات القبول بانتظام. كما أنَّ هناك مقررات تقوية يتوجب على الطلبة المقبولين من الحاصلين على درجة البكالوريوس في تخصص آخر غير إدارة الأعمال دراستها. أما الطلبة الذين يدرسون المقررات التي تسبق الدراسة في البرنامج، فلا يسمح لهم الالتحاق بالبرنامج إلا بعد إكمال مقررات التقوية المطلوبة. والكلية بحاجة لمراجعة معايير القبول من خلال تطبيق اختبار الكفاءة في اللغة الإنجليزية، كاختبار التوفل (TOEFL) أو الإيلتس(IELTS)، واختبار الإدارة العامة الخاص بالقبول (GMAT)، والمخصص لبرامج الماجستير في إدارة الأعمال.

3-3 يقوم أعضاء هيئة التدريس بالتدريس في كلٍّ من برامج الدراسات الأولية والدراسات العليا في مجال إدارة الأعمال. وقد كان هناك 31 عضو هيئة تدريس يقومون بتدريس مقررات برنامج الماجستير في إدارة الأعمال في الفصل الدراسي الأول من العام الدراسي 2011-2012. وهذا العدد من أعضاء هيئة التدريس يكفي لتدريس البرنامج. وجميع هؤلاء الأعضاء البالغ عددهم 31 عضواً هم من حَمَلة شهادة الدكتوراه. وقد كشف فحص السِّير الذاتية لأعضاء هيئة التدريس والمقررات التي يتم تدريسها في البرنامج، عن أن هؤلاء الأعضاء يقومون بالتدريس في مجالات تتناسب وخبراتهم العلمية والمهنية، ولكن المخرجات البحثية المحدودة لمعظم أعضاء هيئة التدريس تثير التساؤل حول كيفية بقاء هؤلاء الأعضاء على اطلاع بما يستجد في مجال

تخصصاتهم. كما أنَّ أغلب أعضاء هيئة التدريس لم يقوموا بنشر مخرجات بحثية لهم في مجلات محكّمة في السنوات الأربع الأخيرة.

3-4 هناك سبعة أعضاء فقط من بين الـ 31 عضو هيئة تدريس في البرنامج، شاركوا في حضور مؤتمرات علمية خارجية خلال العام الدراسي 2011-2012. تم رفع عدد الساعات المخصصة للأبحاث من ست ساعات إلى تسع ساعات في الفصل الدراسي الأول من العام الدراسي 2011-2012. ويتلقى أعضاء هيئة التدريس تشجيعاً من إدارة المؤسسة للانخراط في نشاطات بحثية مشتركة؛ من أجل زيادة مخرجاتهم البحثية. وقد تم تنفيذ عملية داخلية لتمويل الأبحاث، وأنَّ أعضاء هيئة التدريس بصدد التقديم للحصول على هذا التمويل. كما أنَّ الإرشادات الخاصة بأبحاث أعضاء هيئة التدريس والتي نُشرت في شهر سبتمبر من عام 2011، تجعل من عملية التقديم والنتائج المتوقعة عملية شفافة.

3-5 قامت لجنة المراجعة بزيارة إدارة القبول والتسجيل، المكتبة، مختبرات الحاسوب، المقصف، بعض المكاتب الإدارية، مجموعة مختارة من الصفوف الدراسية، ومكاتب أعضاء هيئة التدريس. وقد بدت مختبرات الحاسوب كافية لتلبية حاجة طلبة ومدرسي برنامج الماجستير في إدارة الأعمال. كما أنَّ الصفوف الدراسية مُجهزة بأجهزة عرض البيانات، إلاَّ أنَّ مكاتب أعضاء هيئة التدريس ليست كافية، كما أنها لا تكفي أيضًا لاستيعاب هؤلاء الأعضاء والطلبة الذين يأتون للالتقاء بهم. ولا يحظى هؤلاء الأعضاء بالخصوصية المطلوبة للقيام بأي عملية استشارة مع طلبتهم. كما أن هؤلاء الأعضاء يتشاركون المكاتب فيما بينهم، مع وجود عدد محدود من أجهزة الحاسوب المكتبية فيها. أما أجهزة الحاسوب المحمولة، فيمكن الحصول عليها بشكل يومي. كذلك يلجأ أعضاء هيئة التدريس إلى استخدام المختبرات المخصصة للطلبة؛ من أجل الوصول إلى المصادر الإلكترونية لغرض إعداد وتحميل المواد الدراسية. ومن هنا، فإن الجامعة بحاجة لتوفير مكاتب مناسبة لأعضاء هيئة التدريس وتزويدهم بأجهزة الحاسوب المكتبية.

3-6 ساعات عمل المكتبة مناسبة لدعم برنامج الماجستير في إدارة الأعمال في أيام الأربعاء والسبت، حيث يأتي الطلبة لحضور المحاضرات. إلاَّ أنَّ مقتنيات المكتبة من الكتب والمصادر قليلة إلى الحد الذي لا يكفي لتلبية حاجات طلبة ومُدرسي البرنامج. وكذلك فإن عدد الكتب والدوريات الموجودة في المكتبة ليس كافياً لتقديم الدعم الضروري للمطالعات الإضافية للطلبة،

والحاجات البحثية لأعضاء هيئة التدريس. غير أنَّه توجد هناك –إلى حدٍّ ما– بعض قواعد البيانات التي تلبي الحاجات السابقة الذِّكر.

3-7 يتوجب على الطلبة الجدد المشاركة في برنامج تعريفي. وقد أكدت المقابلات التي أُجريت مع الطلبة أنهم مُطالبون بحضور هذا البرنامج الذي يتعرفون من خلاله على مرافق الجامعة، وكيفية استخدام مختبرات الحاسوب، وكيفية التسجيل في المقررات الدراسية.

3-8 يقوم أعضاء هيئة التدريس بتقديم الدعم الأكاديمي للطلبة، حيث يتم تحديد عدد من الطلبة لكل عضو هيئة التدريس ليكون مُرشداً لهم. كما أن الإرشاد النفسي والاجتماعي مُتاح للطلبة في حال إذا ما كانت لديهم أية مشكلات شخصية. وتوجد كذلك إدارة للتوجيه المهني. وخلال المقابلات التي أجرتها لجنة المراجعة مع أعضاء هيئة التدريس وموظفي إدارة القبول كذلك، لاحظت اللجنة أن ما يقارب الـ 10% من الطلبة المقبولين ينسحبون من البرنامج. وهذا يُعزى، بحسب الطلبة الذين تمت مقابلتهم، إلى الصعوبة التي يواجهونها في الموازنة بين حياتهم المهنية، والشخصية، والأكاديمية.

3-9 وفي معرِض استنتاجاتها التي توصلت إليها بخصوص كفاءة البرنامج، تود لجنة المراجعة *الإشادة* بما يلي:

- هناك ترتيبات مناسبة مُتخذة من أجل تعريف الطلبة بالمؤسسة.
- هناك دعم مُناسب يُقدّم للطلبة.

3-10 وفيما يتعلق بالتحسينات المطلوبة، **توصي** لجنة المراجعة بضرورة قيام الكلية بما يلي:

- مراجعة معايير القبول.
- تشجيع الأبحاث وتقديم الدعم في هذا المجال لأعضاء هيئة التدريس في برنامج الماجستير في إدارة الأعمال.
- توفير مكاتب مناسبة وأجهزة حاسوب لأعضاء هيئة التدريس.
- تعزيز مرافق المكتبة.

3-11 **الحُكم**

إجمالاً، توصلت لجنة المراجعة إلى استنتاج مفاده أن البرنامج **غير مستوفٍ لمؤشر كفاءة 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 أهداف برنامج الماجستير في إدارة الأعمال ومخرجات التعلّم المطلوبة للبرنامج، ولكل مقرر من المقررات الدراسية منصوص عليها بشكل واضح ومناسب. كما أن مخرجات التعلّم موثقة جيداً كما قيل من قبل. وقد أشارت الوثائق التي قدمتها إدارة ضمان الجودة والاعتماد إلى وجود عملية منظمة بهذا الخصوص. أما البرنامج، فما يزال في مراحله المبكرة من جمع البيانات الضرورية للقيام بتحليل الأداء حسب الدفعات.

4-2 أُجريت مقايسة مرجعية للبُنية الأكاديمية للبرنامج، بيْد أنها ليست على أساس المعايير الأكاديمية للخريجين. أما المقارنات التي كانت تتم مؤخراً لمعايير القبول، وخطط المناهج الدراسية، ومتطلبات البرنامج، ومعايير التقييم، والمتطلبات البحثية، والنصوص المعبرة عن مخرجات التعلّم، فهي مناسبة، ولكنها بحاجة للتعزيز من خلال المقايسة المرجعية للنتائج. والأمثلة على أنَّ النتائجَ ذات الصلة يمكن أن تتضمنَ جودةَ الطلبة المُسجلين في البرنامج، ودرجةَ رضا الطلبة عن البرنامج، ومعدلاتِ إكمال الطلبة لدراسة البرنامج، والوقتَ المستغرق للحصول على الدرجة العلمية، وتوظيفَ الخريجين، وأداءَهم من حيث مخرجات التعلّم المطلوبة، والتغذيةَ الراجعةَ من أرباب العمل حول أداء الخريجين. إن هذا النوع من المقايسة المرجعية سيتطلب وضع ترتيبات لتقاسم المعلومات مع المؤسسات التي يقع عليها الاختيار لأغراض المقايسة المرجعية؛ من أجل الوصل إلى البيانات المطلوبة للقيام بمثل هذه المقايسات. ولكن الأساس الذي يتم بموجبه اختيار المؤسسات لهذا الغرض لم يكن واضحاً. ولابد من أن تكون هذه الجوانب واضحة وتخضع للمراجعة من حيث ملاءمتها للهدف الذي وُضِعت لأجله.

4-3 يُجرى امتحانٌ شامل للطلبة بعد الفراغ من إنجاز كافة الأعمال المتعلقة بالمقررات الدراسية، وقبل قبولهم في مرحلة كتابة الأطروحة العلمية. ويخضع هذا الامتحان للتحكيم من قبل مراجعين خارجيين. والمعايير المستخدمة في تصحيح الامتحان منصوص عليها بشكلٍ واضح. أضف إلى ذلك، يقوم أربعةُ أعضاء هيئة تدريس مختلفون بتصحيح هذا الامتحان لضمان عدالة وانتظام

هذه العملية. أما الأسئلة، فتقتصر على أربعة مقررات أساسية في البرنامج وتغطي موضوعات عامة. وترى لجنة المراجعة أن هذا الإجراء مُتعِبٌ ولا يُشكل قيمة مضافة للبرنامج. وفي العديد من الحالات، لاحظت لجنة المراجعة أن الدرجات الممنوحة في هذا الامتحان ليست لها صلة واضحة بالعمل الفعلي. وهناك عملية مخطط لها وهي أن تتم مراجعة وتصحيح الامتحانات داخلياً، والمصادقة على نتائجها على مستوى الكلية، وهذا من شأنه أن يضمن الجودة فيما لو تم القيام بها بشكل صحيح.

4-4 تتضمن التقييمات في برنامج الماجستير في إدارة الأعمال أدوات مختلفة كامتحانات منتصف الفصل، والاختبارات القصيرة، والامتحانات النهائية، ومشاريع الطلبة. وخلال الزيارة الميدانية للمؤسسة، لاحظت لجنة المراجعة أنَّ مستوى إجابات الطلبة لا يكشف عن عمق في المعرفة أو عن مهارات التحليل النقدي المتوقعة لدى طالب برنامج ماجستير في إدارة الأعمال.

5-4 لاحظت لجنة المراجعة خلال الزيارة الميدانية أن هناك بعض حالات عدم التطابق في تصحيح أعمال الطلبة. كما أنَّ الطرق المستخدمة في التقييم هي دون معايير الجودة الخاصة ببرنامج ماجستير في إدارة الأعمال. وإجمالاً، فإن الأعمال الموجودة في مجموعة الملفات الخاصة بالمقرر لا تلبي المعايير الموضوعة للتصحيح. وفي العديد من الحالات، كانت هناك درجات كاملة تُعطى لأجزاء من فقرات التصحيح لا وجود لها في العمل الفعلي للطالب. كما وُجِد أن العديد من أمثلة أعمـــال الطلبة في الواجبات الموجودة في مجموعة الملفات الخـــاصة بالمقرر –كعينات– لهذه الواجبات، وُجد أنها كانت مُنتحلة من وثائق أخرى على شبكة الإنترنت؛ إذ إن الجودة العالية للغة الإنجليزية المكتوبة بها هذه الواجبات والعبارات غير المألوفة، ولكنها صحيحة فنياً، والمستخدمة في هذه الواجبات جعلت عملية الانتحال تبدو واضحة. كما أنَّ عمليات البحث على شبكة الإنترنت باستخدام العبارات الرئيسة الواردة في هذه الواجبات سريعا ما كشفت عن الوثائق مصدر هذا الانتحال؛ لذا، فإن هناك حاجة للمزيد من الجهود من جانب القائمين على برنامج الماجستير في إدارة الأعمال للكشف عن الانتحال والسرقة الأدبية في أعمال الطلبة. ولابد من التأسيس لثقافة قوية في هذا الخصوص؛ من أجل الكشف عن الانتحال والسرقة الأدبية والحد منها في عموم أرجاء الجامعة.

4-6 وفيما يتعلق بالنظام المُطبق لتصحيح أعمال الطلبة، فقد لاحظت لجنة المراجعة أن درجات الطلبة تميل للتعديل في شكل تصاعدي عند تسجيل الدرجات. وقد كان للصيغة الرياضية المستخدمة في تحويل العلامات الخام للطلبة إلى درجات مُسجلة أثر في تحويل درجات جميع الطلبة تصاعديا وبشكل كبير. فالطالب الذي يحصل مثلا على 0% في إحدى الفقرات الخاضعة للتصحيح ستُسجل له درجة بمقدار 50%. كما أن الحصول على 50% قبل التحويل سيتمخض عن الحصول على 75% كدرجة مسجلة بعد التحويل. وهذه العملية مُطبقة على جميع الأعمال الخاضعة للتصحيح وفي جميع المقررات الدراسية للبرنامج. وقد كان تأثيرُ هذا واضحًا على تضخم الدرجات في البرنامج، حيث إنَّ الطلبة الحاصلين على معدل النجاح البالغ 75% سيكونون ممن حصلوا على 50% فقط على أعمالهم المُنْجَزة قبل عملية التحويل. وعليه، فإن هناك حاجة لمراجعة شاملة لعملية منح الدرجات.

4-7 تفحَّصت لجنة المراجعة خلال الزيارة الميدانية للمؤسسة مجموعة من المشاريع المقدمة في المقررات الدراسية، ووجدت أن مخرجات التعلّم المطلوبة في بعض المقررات لم تكن مغطاة في عملية تقييم هذه المقررات. كما أن امتحانات منتصف الفصل، والامتحانات النهائية في العديد من الحالات لم تكن تعكس تقييم هذه المخرجات. كما أنَّ طبيعة الأسئلة لا تُقيِّم مستوىً عاليًا من المهارات المعرفية، والعمل المُنجز لا يعكس مخرجات التعلّم المطلوبة فيما يتعلق بمستوى إنجاز الطالب. وقد كشفت الأعمال التي تمت مراجعتها عن وجود عملية تصحيح سهلة؛ إذ لم تكن هناك حالات رسوب في العينات التي خضعت للمراجعة، الأمر الذي يؤكد حقيقة تضخم الدرجات المُشار إليها من قبل. هذا ولم يُلاحظ وجود العديد من المقررات ذات المستوى العالي في السنتين الأخيرتيْن؛ لذا فإن تقييم هذا المستوى لم يكن ممكناً.

4-8 قامت لجنة المراجعة أثناء الزيارة الميدانية للمؤسسة بمقابلة مجموعة من الخريجين، والذين أشاروا إلى رضاهم عن البرنامج. وقد أشار بعض هؤلاء إلى الحاجة إلى تحسين معايير أعضاء هيئة التدريس القائمين بتدريس مقررات برنامج الماجستير في إدارة الأعمال. وأجرت لجنة المراجعة مقابلة مع أحد أرباب العمل، والذي عبّر بدوره عن الرضا عن البرنامج.

4-9 وفي معرِض استنتاجاتها التي توصلت إليها بخصوص المعايير الأكاديمية للخريجين، تود لجنة المراجعة *الإشادة* بما يلي:

- هناك أدلة على فعاليات للمقايسة المرجعية مع جامعات أخرى.
- يشعر الخريجون بالرضا نحو البرنامج.

4-10 وفيما يتعلق بالتحسينات المطلوبة، **توصي** لجنة المراجعة بضرورة قيام الكلية بما يلي:

- زيادة عمق المواد الدراسية التي يغطيها البرنامج وتطبيق عمليات تقييم صارمة تتناسب ومستوى برنامج ماجستير في إدارة الأعمال.
- مراجعة معايير منح الدرجات.
- مراعاة المواءمة بين بعض الأسئلة الخاصة بعملية التقييم ومخرجات التعلّم الخاصة بالمقررات الدراسية.
- مراجعة نظام الامتحان الشامل.
- القيام بعمليات مقايسة مرجعية تكون أكثر شمولية وتتجاوز مجرد الاقتصار على إعداد التقارير حول البُنية الأكاديمية للبرنامج.
- وضع وتنفيذ برنامج للتحري عن عمليات الانتحال والسرقة الأدبية والحد منها.

4-11 **الحُكم**

إجمالاً، توصلت لجنة المراجعة إلى استنتاج مفاده أن البرنامج **غير مستوفٍ لمؤشر المعايير 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 لدى إدارة ضمان الجودة والاعتماد موظفان يعملان بتفرغ كامل في هذه الإدارة. وقد قامت الإدارة مؤخراً بوضع نموذج مناسب لمختلف أنواع التقييم، وهي تستخدم مواصفة الأيزو 9001 لأغراض التوثيق. وتم تبنّي نهج معين لقياس مخرجات التعلّم المطلوبة المحددة. ومن أجل إشراك أعضاء هيئة التدريس في عملية الجودة، طُلِب من هؤلاء الأعضاء حضور ثلاث ورش عمل وحلقات نقاشية تم تنظيمها خلال الأشهر الأربعة الأخيرة. وهناك بُنية رسمية يتم تطبيقها بهذا الخصوص.

5-2 توصلت لجنة المراجعة، بعد دراسة مختلف الوثائق وبالاستناد إلى المقابلات التي أجرتها مع أعضاء هيئة الإدارة والمديرين الآخرين، إلى استنتاج يفيد بوجود أدلة على التحسين المستمر في جوانب معينة، كالمنهج الدراسي، وتخصيص تسع ساعات للأبحاث، والدعم الذي تقدمه الإدارة لحضور المؤتمرات، وعملية الترقية التي وُضعت موضع التطبيق.

5-3 يتم تحصيل التغذية الراجعة من خلال التقييمات المختلفة للمقررات الدراسية، وتقييم التدريس، وقياس رضا الطلبة، وقياس رضا الخريجين، وتقييم أرباب العمل، واستبانات قياس رضاهم. ويتم تجميع نتائج هذه الاستبانات وعرضها على مختلف اللجان الإدارية. فنتائج تقييم المقررات الدراسية، مثلاً، يتم تجميعها من قبل إدارة ضمان الجودة والاعتماد وتقديمها للّجان الموجودة في القسم المعني واللجنة المسئولة عن البرنامج لغرض المراجعة. وتتلقى إدارة التخطيط جميع هذه النتائج وتقوم بإدخالها ضمن عمليات التخطيط المؤسسي والبرامجي. وقد قدّم أعضاء هيئة التدريس أمثلة على كيفية تأثير المراجعات السابقة في إجراء تحسينات معينة في الممارسات الحالية.

5-4 هناك دراسة استطلاعية للخريجين يتم توزيعها على الخريجين مرة واحدة في السنة من قبل إدارة شئون الخريجين. وهذا الاستطلاع يمثل أداةً جيدة للحصول على التغذية الراجعة من الخريجين. ولكن، لا توجد هناك آلية رسمية تكون موضع التطبيق؛ من أجل تحليل الاتجاهات التي يكشف

عنها هذا الاستطلاع. كما توجد دراسة استطلاعية لأرباب العمل يتم توزيعها على هؤلاء مرة واحدة في السنة من قبل إدارة التنسيب الوظيفي والارتباط. ومرة أخرى، لا توجد هناك آلية لتحليل الاتجاهات التي يكشف عنها هذا الاستطلاع.

5-5 هناك مجلس استشاري أكاديمي مكون من عضوية ثلاثة أعضاء خارجيين. وخلال الزيارة الميدانية للمؤسسة، التقت لجنة المراجعة مع أعضاء المجلس، ووجدت أن هناك عدم فهمٍ لدور المجلس الاستشاري فيما يتعدى مساعدة المؤسسة.

6-5 أعضاء هيئة التدريس على دراية بأهمية التطوير المهني بالنسبة لهم. غير أنَّ هناك مفهومًا يشوبه عدم الوضوح حول ما يجب القيام به بهذا الصدد. وهناك بوادر اهتمام آخذةٌ في الظهور في تركيز الأبحاث على السوق المحلية، لاسيما فيما يتعلق بالشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم. ولكن ليس من الواضح ماهي المجلات التي يمكن أن تكون ساحة لنشر مثل هذه الأبحاث عند إتمامها. وكان هناك مقترح لإنشاء مجلة خاصة بأبحاث الجامعة كبديل مناسب. ولكن هذا الأمر إن تم فسيحد من اطلاع أعضاء هيئة التدريس واحتكاكهم بميدان البحث العلمي، وسيكون من الصعب عليهم الحصول على امتياز النشر في مجلة علمية تتسم بالجودة.

7-5 بدا أعضاء هيئة التدريس الذين قابلتهم لجنة المراجعة أنهم على دراية بمعايير الترقية العلمية، وقد كشفوا للجنة المراجعة عن تفاصيل هذه العملية.

8-5 وفي معرِض استنتاجاتها التي توصلت إليها بخصوص فاعلية إدارة وضمان الجودة، تود لجنة المراجعة *الإشادة* بما يلي:

- إنشاء إدارة لضمان الجودة والاعتماد.
- إنشاء مجلس استشاري أكاديمي خاص بالكلية.
- هناك أدلة على وجود دراسة استطلاعية تتناول الخريجين وأرباب العمل.
- هناك عملية مُطبّقة لمراجعة المنهج الدراسي في نهاية كل فصل دراسي.
- هناك عمليات مُطبّقة لتقييم أداء أعضاء هيئة التدريس.
- هناك إجراء مُطبّق لتقييم أعضاء هيئة التدريس.

9-5 وفيما يتعلق بالتحسينات المطلوبة، **توصي** لجنة المراجعة بضرورة قيام الكلية بما يلي:

- تحليل الاتجاهات التي تكشف عن أنَّ هناك استطلاعات موجهة للخريجين وأرباب العمل.

10-5 **الحُكم**

إجمالاً، توصلت لجنة المراجعة إلى استنتاج مفاده أن البرنامج **مستوفٍ لمؤشر فاعلية إدارة وضمان الجودة.**

6. الاستنتاج

عند الأخذ بعين الاعتبار تقرير التقييم الذاتي الذي قامت المؤسسة بإعداده، والأدلة التي جُمعت 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:

لا توجد ثقة في برنامج الماجستير في إدارة الأعمال المقدم من قِبل جامعة أما العالمية– البحرين.