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

وحدة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي

تقرير مراجعة البرامج الأكاديمية

برنامج بكالوريوس إدارة الأعمال

جامعة العلوم التطبيقية - مملكة البحرين

تاريخ المراجعة : 11 – 12 يناير 2009

قائمة المحتويات

1.عملية مراجعة البرامج الأكاديمية 3

2.المؤشر (1) المنهج الدراسي.....4

3.المؤشر (2) كفاءة البرنامج.....10

4.المؤشر (3) المعايير الأكاديمية للخرِّيجين 14

5.المؤشر (4) فاعلية ادارة وضمان الجودة 16

6.الاستنتاج 19

© جميع حقوق الطبع و النشر محفوظة لهيئة ضمان جودة التعليم و التدريب

1. عملية مراجعة البرامج الأكاديمية

1.1 إطار مراجعة البرامج

تستخدم المؤشرات الأربع 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 ادارة وضمان الجودة**

يكون الحُكم النهائي على البرنامج بإحدى الصيغ الثلاث التالية:

(i) البرنامج مستوفٍ لجميع المؤشرات الأربعة ويبعث على الثقة؛ **أو**

(ii) هناك قدَر محدود من الثقة بالبرنامج بسبب عدم استيفاءه 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 العلوم التطبيقية

لقد تمت مراجعة البرنامج الأكاديمي لبكالوريوس إدارة الأعمال في جامعة العلوم التطبيقية 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.

يقدم هذا التقرير وصفاً لعملية 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 العلوم التطبيقية مع ملحقاته، إلى جانب الوثائق التي توفرت لدى لجنة المراجعة خلال الزيارة الميدانية للمؤسسة، والمقابلات والملاحظات التي أجرتها اللجنة أثناء الزيارة الميدانية التي أجريت في يومي الحادي عشر والثاني عشر من شهر يناير 2009. هذا، ومن المتوقع أن تستفيد كلية العلوم

الإدارية في جامعة العلوم التطبيقية من النتائج الواردة في هذا التقرير وذلك من أجل تعزيز وتدعيم برنامج إدارة الأعمال.

يطرح قسم إدارة الأعمال، الذي يقع داخل الحرم الجامعي لكلية العلوم الإدارية، برنامج درجة البكالوريوس في إدارة الأعمال (BBA). ويهدف هذا القسم إلى أن يكون من أكثر الأقسام المتميزة والمفضَّلة بين أقسام إدارة الأعمال في مملكة البحرين. وقد تم البدء بطرح البرنامج في عام 2005. أما الحد الأدنى للفترة المطلوبة للحصول على الدرجة العلمية هو (3) سنوات. ويبلغ عدد طلبة القسم حالياً 195 طالباً وطالبةً أُجري لعشرين (20) منهم حفل التخرج قُبيل قيام لجنة المراجعة بالزيارة الميدانية للمؤسسة بأسبوع واحد. وكان (17) طالباً من هؤلاء العشرين متخرجاً هم من طلبة برنامج البكالوريوس في إدارة ألأعمال.

2. المؤشر (1) المنهج الدراسي

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

2.1 أهداف البرنامج موضوعة بشكل واضح وتتفق مع رسالة الجامعة ومع أهداف القسم الذي يطرح هذا البرنامج. أما أهداف البرنامج بصورة عامة فتعكس توازناً مناسباً بين جانبِيْ المعرفة والتطبيق لنظريات إدارة الأعمال وتنمية مهارات التعلُّم القابلة للنقل والبقاء مع المتعلمين طيلة حياتهم. وفي الوقت الذي لا يبدو فيه أن هناك عملية منُظمة لجمع المعلومات التي استندت عليها هذه الأهداف، كشفت المناقشات التي أُجريت مع أعضاء هيئة التدريس أن هذه الأهداف تُمليها حاجات الطلبة أنفسهم وسوق العمل إضافة إلى حاجات المجتمع.

2.2 المقررات الدراسية (المواضيع) التي يغطيها البرنامج تشمل تلك الموضوعات التي يتوقع وجودها عادةً في برنامج لإدارة الأعمال. وقد كان هناك عمق واضح في المقررات الدراسية التي يغطيها البرنامج مما انعكس إيجابياً على مستوى الخريجين.

2.3 يُشابه هذا البرنامج إلى حد بعيد البرنامج المطروح في جامعة العلوم التطبيقية في المملكة الأردنية. وقد أبلغ الفريق الخاص بالمقررات الدراسية لجنة المراجعة أن أعضاء هيئة تدريس من جامعة العلوم التطبيقية في الأردن يقدِّمون المساعدة لأعضاء هيئة التدريس في صياغة محتويات المنهج الدراسي وأن عملية إعداد هذا المنهج تسترشد باتجاهات سوق العمل ومتطلباته، وآراء الطلبة ومتطلبات مجلس التعليم العالي(HEC). ولم تجد لجنة المراجعة دليلاً موثقاً يدعم هذا الموقف بخلاف تلك العلاقة الرسمية القائمة علناً بين الجامعة وجامعة العلوم التطبيقية في المملكة الأردنية وجامعة مؤته. كما ولا تبدو هناك آليات رسمية مُنظمة للتجاوب مع آراء ووجهات نظر الخريجين بخصوص تطوير المنهج الدراسي على الرغم من أن عملية استطلاع آراء الطلبة الدارسين في الكلية تجرى بصورة مُنتظمة.

2.4 يُتاح للطلبة عدداً من الخيارات تتعلق بجوانب عديدة من البرنامج. وهم يتلقون المشورة في عملية الاختيار هذه من المرشدين الأكاديميين، ولكن لجنة المراجعة لم تتمكن تشخيص وجود عملية منتظمة لتقديم مثل هذه الاستشارات. ومع ذلك، فقد ذكر كافة الطلبة الذين قابَلتهم اللجنة بأنه قد تم تعيين موجِّهين أكاديميين لهم وأبدوا آراءً إيجابية بخصوص المساعدة والدعم المُقدم لهم من هؤلاء الموجِّهين. أضف إلى ذلك فإن البرنامج يتضمن "تدريباً ميدانياً" إجبارياً يتيح للطلبة الفرصة لتطبيق معارفهم في بيئة عملية وواقعية.

2.5 إن محتوى البرنامج – والذي يُقدم أساسا باللغة العربية – يُمكِّن البرنامج من استيفاء متطلبات الجامعة والكلية والقسم. ومع ذلك، هناك أربعة (4) مقررات دراسية تقدم باللغة الإنجليزية، اثنان منها هي مقررات خاصة باللغة الإنجليزية للأغراض الخاصة (تخصصية). وقد أقرّ كلٌ من الطلبة وأعضاء هيئة التدريس بضعف مستوى بعض الطلبة

نسبياً في اللغة الإنجليزية، الأمر الذي يجعل من التدريس باللغة الانجليزية أمراً لا يخلو من بعض الصعوبة. وقد عبَّر بعض الطلبة للجنة عن الحاجة إلى زيادة عدد المقررات التي تُدرَّس باللغة الإنجليزية لتساهم بإعدادهم بصورة أفضل لمواقع العمل.

2.6 يقوم أعضاء هيئة التدريس لكل مقرر بإعداد "توصيف للمقرر الدراسي" كلٌ على حِدة بحيث تكون متوافقة من حيث بُنية المقرر ومحتواه.

2.7 لقد وجدت لجنة المراجعة أن مُخرجات التعلُّم على مستوى البرنامج لا تزال غير ناضجة بعد، حيث يوجد البعض منها ضمن المُخرجات الخاصة بالقسم والتي ورد ذكرها في تقرير التقييم الذاتي. ومع ذلك، فإن هذا التقرير يُقرُّ أن مخرجات التعلُّم الخاصة بكل مقرر دراسي لم يجرِ إعدادها بعد. إن غياب مخرجات تعلُّم محددة خاصة بالمقررات الدراسية يجعل من الصعب على لجنة المراجعة التأكد من عُمق الدراسة أو التقدم الحاصل عِبر مستويات مختلفة من المنهج. ومع ذلك، فقد ظهر جلياً من خلال المناقشات التي أجرتها اللجنة مع الطلبة والخريجين أن يعتقدون بأن درجة تعقيد وصعوبة وعمق هذه المقررات كانت تزداد مع الانتقال من مستوى إلى المستوى الذي يليه من مستويات المنهج. وتم التحقق من ذلك القول على وجه العموم من خلال قيام لجنة المراجعة بفحص ومراجعة واجبات وأعمال الطلبة. كما وكان هناك إقرار من جانب الطلبة بأهمية " مهارات التفكير الناقد" و "المهارات القابلة للنقل والتطبيق" ، ولكن هذا – مرة أخرى – لم تتم الإشارة إليه في توصيفات المقررات الدراسية المختلفة. لذا فإن اللجنة تعتقد بضرورة معالجة هذه القضية عند إعداد مخرجات التعلُّم الخاصة بهذه المقررات في المستقبل.

2.8 يشير تقرير التقييم الذاتي إلى أن عملية التعليم تتم من خلال الجمع بين أسلوب المحاضرة التقليدي والحلقات النقاشية وورش العمل. ومن المُفترض أن يساهم الطلبة بفاعلية في عملية التعلُّم هذه مع التركيز على تطبيق الجوانب النظرية. وفي الغالب، تتم عملية التعليم عن طريق المحاضرات. إن من بين الممارسات الجيدة التي تنطوي عليها عملية التعليم هو قيام بعض أعضاء هيئة التدريس بتوزيع بعض المُدوّنات والملاحظات الخطيّة ذات

العلاقة بالموضوع، ووضع بعض الملاحظات الخاصة بالموضوع على الشبكة الإلكترونية الخاصة بالجامعة. ولكن لا توجد الكثير من الدلائل على أن هذا الإجراء يجري تطبيقه بصورة منتظمة. وترى لجنة المراجعة أن الإعداد المنظَّم لاستراتيجيات التعلُّم وطرائق التدريس الخاصة بالمقررات الدراسية على مستوى القسم / البرنامج سوف يساعد كثيراً على ضمان مواصلة هذا النشاط وديمومته.

2.9 يتم تعزيز الجانب النظري للبرنامج من خلال استخدام المُحاضِر للأمثلة وعرض دراسة حالات ذات علاقة بالموضوع. وبالرغم من إقرار الطلبة بوجود مثل هذا التوجه، فإنهم لا يزالون يشعرون بأن المزيد من الاهتمام بالجوانب التطبيقية لجميع المواضيع والمقررات الدراسية سيعزِّز ويدعم تعلمهمّ بصورة أكبر. ويجدر القول هنا أن التدريب الميداني يُعدّ جزءاً إجبارياً في هذا البرنامج ويتم من خلال توزيع الطلبة على مواقع عمل حقيقية، ولكن لم يتم إقرار هذا الجانب بصورة رسمية بعد. وقد تحدث الخريجون بإيجابية عن تجاربهم بخصوص العمل الميداني. أضف إلى ذلك، فإن الطلبة يدرسون مقرر دراسي يسمى البحث التطبيقي أثناء الفصل الدراسي الأخير من البرنامج، حيث يتوجب عليهم بعد إنجاز هذه الأبحاث المثول أمام لجنة مُشكَّلة من عدد من أعضاء هيئة التدريس للدفاع عن العمل أو البحث الذي أنجزه كلٌ منهم.

2.10 يسعى القسم لاستخدام آليات مختلفة ومتوازنة في القياس والتقييم, وقُدِّمت للجنة أدلة ونماذج من التقييمات التشخيصية، والتقييمية والإجمالية. وشملت عملية التقييم تلك إعداد المقالات والتقارير والمشاريع والاختبارات التقليدية مع رجحان كفة هذه الاختبارات بصورة واضحة على غيرها من آليات القياس والتقييم. وكانت الشواهد والأدلة على وجود قياس للمهارات القابلة للنقل والتطبيق قليلة، ولعل السبب وراء ذلك هو عدم وجود مخرجات تعلّم واضحة بهذا الجانب.

2.11 أما على مستوى المواضيع الدراسية، فتقع مسؤولية إعداد أدوات القياس والتقييم الخاصة بكل موضوع على أعضاء هيئة تدريس ذلك الموضوع بما يتوافق مع متطلبات الجامعة

وبتوجيه عام من قِبل العميد. ولم تتوفر لدى لجنة المراجعة أية وثائق أو أدلة على وجود سياسة محددة على مستوى القسم تُعنى بمتطلبات الجامعة أو بتوجيه عملية إعداد أو تنفيذ أو مراجعة عملية القياس والتقييم. أما بالنسبة للمواضيع التي يقوم بتدريسها أكثر من عضو هيئة تدريس، فيتفق هؤلاء الأعضاء فيما بينهم على الجوانب التي ينبغي تضمينها في الاختبار. وقد أظهر أعضاء هيئة التدريس إدراكهم لأهمية وجود وسائل متنوعة لعملية القياس والتقييم، على الرغم من أن هذا الرأي لم يكن له انعكاس في الواقع. وقد ألمَح كلٌ من الطلبة والخريجين إلى رضاهم عن عدالة عملية التقييم وسعة محتواه.

2.12 لقد أظهرت عملية تفحُّص محتويات المقررات الدراسية ونماذج من أوراق الامتحان وجود محاولات هادفة للمحافظة على التوازن بين الجوانب النظرية والتطبيقية للمقررات الدراسية. ففي السنوات الأخيرة من البرنامج، يجري تصميم الاختبارات بحيث تغطي الجوانب المعرفية إلى جانب مهارات إعداد البحوث وكتابة التقارير. وقد توفرت أدلة فيما يتعلق بكتابة التقارير تمثلت في إكمال المشروع البحثي في الفصل الدراسي الأخير.

2.13 تجري مراجعة عملية التقييم من خلال النظر في توزيع الدرجات ويتم اتخاذ المعالجات اللازمة في ضوء تلك المراجعة. هذا، وتكون التغذية الراجعة المعدّة بهذا الخصوص وفقاً للتعليمات والضوابط التي تضعها الجامعة. ومع ذلك، هناك أدلة محدودة للغاية فيما يتعلق بوجود آلية منتظمة أو مقننة لضبط ومعايرة عمليات التقييم أو تصحيح أوراق الامتحان. وقد اقترح عميد الكلية تبنيّ نظام المُمتحِن الخارجي بهذا الصدد لذا توصي اللجنة بضرورة تنفيذ هذه الآلية على وجه السرعة. كما تقترح اللجنة بأن هذه الآلية يجب أن تكون كذلك ضمن عملية إعداد سياسة تقييم وقياس أكثر انتظاماً بحيث توثِّق رسمياً الإجراءات والأنشطة المُتبعة حالياً بهذا الخصوص. إن القيام بهذا الأمر يجب أن يسترشد بأفضل الممارسات المُتبعة في هذا الجانب، وأن من شانه أن يساعد في ضمان التوافق والاتساق في عمليتيْ التعليم والتعلُّم في عموم البرنامج. أما بالنسبة لأنظمة التصحيح والدرجات فتتم بمقتضى ضوابط وتوجيهات الجامعة. وهناك عدد قليل من الأدلة التي تشير إلى وجود معايير واضحة لعمليتيْ القياس والتصحيح.

2.14 تود اللجنة **الإشادة** بالنقاط التالية في معرض استنتاجاتها التي توصلت إليها بخصوص المنهج الدراسي:

- صياغة أهداف البرنامج التي تتماشى مع أهداف الجامعة والقسِم الذي يطرح هذا البرنامج
- بناء مفردات منهج تتماشى بشكل واسع مع محتوى برامج أكاديمية مشابهة للبرنامج في مجال إدارة الأعمال
- الالتزام الذي أبداه أعضاء هيئة التدريس بإتباع مجموعة من طرائق التعلُّم والتعليم وإدراك الفائدة المترتبة على استخدام طرائق مختلفة للقياس والتقييم.

2.15 وفيما يتعلق بالتحسينات المطلوبة، **توصي** اللجنة القِسم القيام بما يلي:

- بناء مخرجات تعلّم واضحة ومحددة على مستوى البرنامج ومستوى المواضيع والمقررات الدراسية لرفد وتعزيز الجودة وعملية إيصال مفردات البرنامج للدارسين
- بناء وتطوير سياسات تدريسية وتعليمية وتقويمية واضحة من شأنها أن تعمل على تطوير وتوثيق وتقنين الإجراءات المُتبعة بشأنها إلى جانب توجيه وإرشاد الممارسات القائمة بهذا الخصوص
- بناء وتنفيذ عملية مُقنّنة ومنظّمة للمراقبة والتقييم يمكن من خلالها توثيق التغذية الراجعة المُقدمة من الأطراف الداخلية والخارجية المستفيدة من المؤسسة والاستفادة من هذه التغذية في عملية تطوير البرنامج
- تطبيق نظام الامتحانات الخارجية.

2.16 **الحُكم**

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

3. المؤشر (2) كفاءة البرنامج

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

3.1 إن الجودة الأكاديمية للقائمين على البرنامج من حيث المؤهلات العلمية والخبرات تستحق التقدير، إذ أن غالبية أعضاء الهيئة التدريسية هم من حَمَلة شهادة الدكتوراه حصلوا عليها من بلدان مختلفة كالعراق والولايات المتحدة والمملكة المتحدة. وهذا التنوع والخبرات المتراكمة والكبيرة في مجال التعليم الجامعي يبعث الثقة لدى لجنة المراجعة بأن الكادر الأكاديمي القائم على البرنامج يرتقي لمهمة طرح برنامج أكاديمي ذو جودة عالية. كما ويمثل العميد الجديد عنصراً قيادياً فاعلاً بقوة جلب معه الكثير من جوانب التحسين. وقد تأكد ذلك للجنة المراجعة خلال المقابلات التي أجرتها اللجنة مع أعضاء الهيئتين الأكاديمية والإدارية.

3.2 ومع ذلك، فقد بدا واضحاً للجنة المراجعة أن أعضاء هيئة التدريس يتحملون أعباءً تدريسية كبيرة. ففي الوقت الذي لمست فيه اللجنة حماساً والتزاماً لدى الكلية في معالجة هذا الوضع والتعامل معه فإن لدى اللجنة قدْراً كبيراً من التحفظات بخصوص إمكانية استيفاء معايير مواصلة الدعم المُقدم للطلبة في غياب الموارد البشرية الكافية – لاسيما إن تحققت الخطط التوسعية للمؤسسة. وقد لاحظت اللجنة تعيين رئيس جديد للقسم أثناء الزيارة الميدانية.

3.3 يشترط في الطلبة المقبولين في السنة الأولى من البرنامج استيفاء الحد الأدنى على الأقل من متطلبات القبول التي تضعها الجامعة. أضف إلى ذلك، هناك إمكانية لانتقال الطلبة من

جامعات أخرى لهذه الجامعة. وقد برزت فاعلية مثل هذا الأمر من خلال المناقشات التي أُجريت سواء مع الطلبة أو الخريجين. حيث أشارت كل مجموعة من المجموعات التي التقت بها اللجنة إلى أنهم تلقّوا معلومات إيجابية عن الجامعة عن طريق أصدقائهم وذويهم بالدرجة الأولى، وبدرجة أقل من خلال الجهود الترويجية التي تقوم بها الجامعة .

3.4 لاحظت اللجنة أن البرنامج يتضمن تدريس عدد من المقررات باللغة الإنجليزية. وقد أشار كل من المدرسين والطلبة إلى التحدي الذي يواجهونه في تلبية هذه الحاجة. وهنا توصي لجنة المراجعة بأن تعيد اللجنة المسئولة عن البرنامج النظر في الحد الأدنى المطلوب من اللغة الإنجليزية وذلك لضمان استفادة الطلبة من الفرص المتاحة للتعلم في الدروس التي تدرَّس باللغة الإنجليزية.

3.5 كشفت المناقشات التي أجرتها اللجنة أن هناك مرشد أكاديمي يعيَّن لكل طالب عند قيامه بعملية التسجيل في الجامعة وبواقع مرشد واحد لكل عشرين طالباً تقريباً. كما يُعطى كل طالب من الطلبة المسجلين دليلاً يُسمى "دليل الطالب" ، و يَنظر إليه الطلبة على أنه مفيدٌ لهم بدرجة كبيرة.

3.6 لقد وجدت لجنة المراجعة أن هناك التزاما قوياً من جانب المؤسسة بخصوص تقديم الدعم للطلبة، حيث أن توقيتات الساعات المكتبية وجداول المحاضرات قد تم تعليقها على أبواب مكاتب أعضاء هيئة التدريس. وقد أورد الطلبة الخريجون بعض التعليقات الإيجابية بخصوص الدعم والمساعدة التي تلقوها من المحاضرين، وعن الأخلاقيات الحسنة للمؤسسة. وتحدث بعض الطلبة عن زيادة في الشعور بالثقة بالنفس عند إكمال المقرر الدراسي.

3.7 لم يتضمن تقرير التقييم الذاتي معلومات خاصة بأداء وتقدم الطلبة. لقد تم استحداث هذا البرنامج حديثاً ولم يتخرج منه سوى دفعة واحدة لحد الآن. والحال هذه، فلم يتم بعد وضع آلية منتظمة لمتابعة الخريجين، كما وقد تم الاعتراف أثناء الزيارة الميدانية بعدم توفر

البيانات الخاصة بالأداء بحسب سنوات البرنامج لحد الآن. وقد كشفت إحدى الوثائق التي قُدِّمت للجنة أثناء الزيارة الميدانية عن وجود توزيع متوازن للطلبة بحسب الفصول الدراسية وأن هناك انتقالاً سلساً للطلبة بين المراحل المختلفة للبرنامج. ومع ذلك، لم تتمكن اللجنة من حساب عدد الطلبة المنتقلين من كل دفعة من الطلبة بحسب المقرر الدراسي. وهنا توصي لجنة المراجعة بضرورة إعداد مثل هذا التحليل وجعله ممارسة سائدة لكي تساعد اللجنة المسئول عن البرنامج في مراجعة أداء الطلبة عبر المراحل المختلفة للبرنامج.

3.8 قد وفَّرت الجامعة عدداً من المستلزمات لدعم عمليتيْ التعليم والتعلُّم.، حيث وجدت اللجنة أن هناك ستة (6) شاشات عرض تلفزيونية تم توزيعها في أماكن بارزة في الحرم الجامعي وهي تزوِّد الطلبة بالكثير من المعلومات. كما تم نصب كاميرات مراقبة في الممرات لضمان بيئة آمنة. كما وتتوفر هناك أجهزة حاسوب بأعداد جيدة يستخدمها الطلبة لأغراض متعددة ومنها تصفح شبكة الإنترنت مثلاً. أما عدد أجهزة الحاسوب نسبة إلى أعداد الطلبة فهي جهاز واحد لكل عشرة طلبة (1:10) . كما أن تصفح شبكة الإنترنت متيسر هو الآخر في دار الاستراحة (الكافيتريا) تعززه خدمة الواي فاى (WI-FI) المنتشرة في أماكن متعددة من الحَرم الجامعي.

3.9 أما أماكن التدريس فتباينت حسب متطلبات المنهج. قاعات المحاضرات مريحة، وهي واسعة بحيث تستوعب أعداد الطلبة الدارسين في كل فصل. كما أن قاعات المحاضرات المُنشأة حديثاً مزوَّدة بأجهزة العرض الضوئي وأجهزة عرض البيانات الأخرى إضافة إلى لوحات الكتابة الصفية (السبورات). أضف إلى ذلك وجود المقاعد المريحة ذات المساند القابلة للطيّ للمساعدة على الكتابة.

3.10 المكتبة حديثة الإنشاء وتحتوي على مقتنيات حديثة، وعدد الكتب الخاصة بمواضيع إدارة الأعمال والإدارة متناسب مع طبيعة وحجم المنهج الدراسي. ولكن يبدو أنه لا توجد هناك عملية منتظمة لتحديث مجاميع الكتب الموجودة في المكتبة. وهذه العملية تقتصر في

الوقت الحاضر فقط على اقتناء الكتب المنهجية المقررة بناءً على الطلبات الواردة من الأقسام الأكاديمية، حيث يتم توفير نسختين على الأقل من كل كتاب منهجي خاص بكل مقرر دراسي. أضف إلى ذلك، فالجامعة بصدد إعداد قاعدة بيانات اليكترونية لـــ 7000 كتاب وبصدد الحصول على الدوريات الإليكترونية.

3.11 تُقدِّم الجامعة خدمة شاملة لنظام الاستعارة عن طريق البطاقات الاليكترونية إلى جانب خدمات الاستعارة اليدوية من المراجع والمصادر المتوفرة في المكتبة. كما أن مدة الاستعارة تتباين بحسب كون المستفيد طالباً في الدراسة الأولى أم خريجاً أم أحد موظفي الجامعة. ويتم إخطار المستعيرين عندما تنتهي المدة المُحددة للاستعارة. وترى اللجنة أن هذا النظام بمُجمله نظاماً مترسخاً في هذه المؤسسة ويُدار بصورة جيدة. بالإضافة إلى ذلك، هناك أجهزة حاسوب إضافية تم وضعها في المكتبة لخدمة الطلبة. ويتوفر بالكافيتريا عدد كافٍ من مقاعد الجلوس للطلبة كما توجد مساحة كافية للحركة، مع ملاحظة أن هناك حاجة لبعض المساحة المكانية لإقامة الأنشطة والفعاليات الاجتماعية.

3.12 المؤسسة تواصل الإنفاق من أجل تطوير بُنيتها التحتية إذ أن هناك خططاً مُعدة جيداً وجاهزة لإنشاء موقع جديد يتسع لأربعه آلاف (4000) طالب. وهذا ما يعكس ثقة الإدارة بفرص النمو المتوقعة للمؤسسة.

3.13 تود اللجنة **الإشادة** بالنقاط التالية في معرض استنتاجاتها التي توصلت إليها بخصوص كفاءة البرنامج:

- الكلية مؤسسة راسخة وتمتلك الخبرة وهي ملتزمة بمساعدة الطلبة على النمو وتقدم لهم الدعم اللازم بهذا الخصوص
- أماكن الدراسة مناسبة ومستوفية لمتطلبات المنهج الدراسي إل جانب وجود التسهيلات والمعدات الحديثة كأجهزة العرض المختلفة ولوحات الكتابة الصفية.

3.14 فيما يتعلق بالتحسينات المطلوبة، **توصي** اللجنة القسم القيام بما يلي:

- توثيق الترتيبات والإجراءات المُتَّخذة بشكل واضح لدعم الطلبة وأن تأخذ بعين الاعتبار القيام بتحليلات إحصائية بحسب دفعات الطلبة كي يستعين بها القسم في عملية تقويم البرنامج.
- مراجعة الشروط الخاصة بقبول الطلبة في المقررات الخاصة باللغة الإنجليزية
- رصد ومتابعة الأعباء التدريسية لأعضاء هيئة التدريس لضمان وجود الدعم اللازم للمنهج الدراسي وللطلبة، لاسيما في ظل التوسع والنمو المتوقع.

3.15 **الحُكم**

إجمالاً ، توصلت اللجنة الى استنتاج مفاده أن البرنامج مستوف لمتطلبات المؤشرالخاص بكفاءة البرنامج الأكاديمي.

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 تعاون مع جامعة العلوم التطبيقية وجامعة مؤته في المملكة الأردنية فيما يخص وضع المعايير والبحث العِلمي. وهذا التعاون موثق من خلال اتفاقيات موَّقعة من الطرفين. أضِف إلى ذلك، تقوم وزارة التربية والتعليم من خلال مجلس التعليم العالي بوضع الضوابط والتعليمات التي تضبط عمل المؤسسات العاملة في مملكة البحرين. وقد بدا واضحاً انعكاس هذه الضوابط على تلك التي تضعها الجامعة نفسها. ومن المفترض أن تتم تلبية الحاجات الخاصة بمملكة البحرين خلال التعرُّف على وجهات نظر السوق وأرباب العمل والمجتمع والطلبة والخريجين، ولكن اللجنة لم تتأكد لها وجود عمليات منظمة ومنسَّقة لمراعاة وجهات النظر هذه وأخذها بنظر الاعتبار، حيث إن الرؤية الكامنة لدى أرباب العمل لا يمكن التعرُّف عليها دون عقد لقاء مع لجنة المراجعة. ولم تكن هناك

آلية واضحة لمقايسة المعايير ومقارنتها مع معايير البرامج المماثلة لهذا البرنامج في الجامعات الأخرى.

4.2 لم يكن هناك سوى دفعة واحدة من الخريجين عند القيام بعملية المراجعة. وقد كانت اللجنة مسرورة بالدوْر الذي لعبه هؤلاء الخريجون في المُناقشات التي أجرتها اللجنة. فقد أشار الخريجون أن كادر الجامعة يقدَّم الدعم الكافي للطلبة. كما وأشاروا إلى توظيف الحالات الواقعية والعمل الميداني والأمثلة العملية كأمثلة على الطُرق التي اتبعتها المؤسسة في توسيع معارفهم ومدركاتهم بخصوص جوٍّ وبيئة العمل. كما وأن العمل الميداني قد منحهم الفرصة لتنمية مهاراتهم وتعزيز الثقة بالنفس لديهم.

4.3 إن من الصعب تحديد مستوى إنجاز الخريجين في ظل غياب مُخرجات تعلَّم محددة بصورة جيدة. وبرغم أن أهداف البرنامج قد تم تحديدها بوضوح، فإن تقرير التقييم الذاتي يشير إلى عدم وجود عملية واضحة ومحددة لقياس مدى تحقق هذه الأهداف. كما لم تتم مراجعة توزيع الدرجات والتحقق من تطابق المعايير من خلال المتابعة والملاحظة سواء من داخل المؤسسة أو من خارجها.

4.4 فيما يتعلق بعملية التقييم، وجدت لجنة المراجعة دلائل على وجود قدْرٍ مقبول من أداء الطلبة في برنامج إدارة الأعمال، وأن هذا الأداء يتباين إلى حدٍ ما تبعاً لمستوى الجزء الذي يمثله من البرنامج. ومع ذلك، فقد كشفت عينة من أوراق الامتحان التي اطَّلعت عليها اللجنة عن وجود بعض الدلائل التي تفيد بوجود أسئلة لا تستقصي سوى بعض المعارف الأساسية من بعض جوانب المنهج، الأمر الذي تسبب بلجوء الطلبة إلى الحفظ بدلاً من الكشف عن مهارات تطوُّرية وتطبيقية ذات مستوى عال.

4.5 تود اللجنة **الإشادة** بالنقاط التالية في معرض استنتاجاتها التي توصلت إليها بخصوص المعايير الأكاديمية للخريجين:

- شعور الخريجين بالالتزام نحو المؤسسة ووجهات النظر الإيجابية التي عبَّروا عنها تجاه عمليتيْ التعليم والتعلُّم والحسِّ الأكاديمي والدعم المرتبط به.

4.6 فيما يتعلق بعملية التحسينات المطلوبة، **توصي** اللجنة القسم القيام بما يلي:

- اتخاذ ترتيبات محددة لوضع مخرجات تعلّم يمكن على أساسها تحديد وتقييم المعايير الأكاديمية للبرنامج
- توسيع عملية المقاييس والمعايير إلى جامعات أخرى غير الجامعات الأردنية ووضع آلية محددة يمكن من خلالها أخذ حاجات الجهات الأخرى المستفيدة بعين الاعتبار وعكسها على البرنامج
- البدء بعملية مُنظّمة بخصوص تقييم وتطوير عملية توزيع الدرجات مدعمة بالمراجعة الداخلية والخارجية.

4.7 **الحُكم**

إجمالاً، توصلت لجنة المراجعة الى استنتاج مفاده أن البرنامج غير مستوف لمتطلبات المؤشر الخاص بالمعايير الأكاديمية للخريجين.

5. المؤشر (4) فاعلية ادارة وضمان الجودة

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

5.1 تستند عملية إدارة البرنامج وضمان الجودة في جامعة العلوم التطبيقية على الضوابط والإجراءات التي توضع على مستوى الجامعة. ويقرُّ تقرير التقييم الذاتي بأن لجنة ضمان الجودة لم تشكل إلا مؤخراً وقد تم تحديد صلاحياتها ومهامها. ومع ذلك، فقد وجدت لجنة المراجعة أن هناك القليل من الوعي والدراية لدى كادر المؤسسة فيما يخص صلاحيات

ومهام هذه اللجنة وطبيعة عملها والدور الذي يمكن أن تلعبه نتائج عمل هكذا لجنة سواء فيما يخص ضمان الجودة على مستوى القسم أو البرنامج.

5.2 على مستوى القسم، لم تتضح لدى اللجنة أين الفرصة التي يمكن بها التعرف على الجزء الذي يمكن أن تبدأ به عملية المراجعة الرسمية للبرنامج. إن أعضاء هيئة التدريس يدركون أنّ هناك حاجة لتحديد وتنفيذ نُظُم أو عمليات خاصة بالجودة في جُملةٍ من الجوانب الخاصة للبرنامج. كما وأن هناك شعور بأن هذه النُظُم أو العمليات يجب أن تكون داخل القسم نفسه وأن يتم ربطها مع الإجراءات السائدة في الجامعة. ويعترف تقرير التقييم الذاتي بأن خطةً كهذه لم يتم وضعها بعد. أما من وجهة نظر لجنة المراجعة فإن نقاط الضعف التي يُقرُّ بها تقرير التقييم الذاتي والاعتماد المُفرِط على ضوابط وتعليمات الجامعة يعني أن العمليات المُنظَّمة لضمان الجودة لا تزال في مرحلة مبكرة من حيث الأعداد والتنفيذ.

5.3 تتاح للطلبة الفرصة لتقييم المقررات الدراسية، حيث تقوم المؤسسة بجمع المعلومات عن طريق استطلاع آراء الطلبة. وبالرغم من ذلك، لم يتضح للجنة المراجعة كيفية تقييم نتائج هذه الاستطلاعات، ومن ثمَّ الاستفادة منها في إجراء التحسينات المطلوبة على مستوى البرنامج. وقد اقر تقرير التقييم الذاتي بأن وجهات نظر وآراء الجهات المستفيدة الأخرى لا يتم استطلاعها بصورة منتظمة. وخلال الزيارة الميدانية كان هناك إقرار بضرورة البدء بإجراء بعض التحسينات على عمليات جمع واستقصاء هذه المعلومات. ولجنة المراجعة توافق على هذا الرأي كذلك.

5.4 تتطلب عملية ضمان الجودة وجود عملية واضحة ومحدَّدة لتطوير الكادر بصورة فاعلة. ويعترف تقرير التقييم الذاتي أن هذه العملية لا وجود لها في المؤسسة. لذا، فإن لجنة المراجعة **توصي** بوضع وتنفيذ آلية مناسبة لتطوير العاملين في المؤسسة ومراجعة أدائهم واعتبار هذا الأمر ضرورة عاجلة. هذا، وأقر أعضاء الكادر الأكاديمي بأن عملية كهذه

من شأنها أن تدعم وتعزّز عمليتيْ التعليم والتعلُّم وتساهم في نشر ثقافة الجودة إلى جانب أنها ستشكل الأساس لمراجعة الأداء.

5.5 تود اللجنة **الإشادة** بالنقاط التالية في معرض استنتاجاتها التي توصلت إليها بخصوص فاعلية إدارة وضمان الجودة:

- إنشاء لجنة لضمان الجودة على مستوى الجامعة
- الالتزام الذي أبداه كادر القسم بخصوص التطوير المستقبلي لثقافة الجودة وإقرارهم بجوانب القصور الحالية.

5.6 فيما يتعلق بالتحسينات المطلوبة، **توصي** اللجنة القسم القيام بما يلي:

- وضع ترتيبات رسمية ومحددة بخصوص المراقبة المُنتظمة للبرنامج ومراجعتها بما في ذلك أداء الطلبة
- يجب أن يتم وضع عملية المقايسة والمعايرة على مستوى الموضوعات الدراسية وعلى مستوى البرنامج نفسه. وهذا يتطلب وضع مقترحات خاصة بوضع استراتجيات خاصة بعمليات التعليم والتعلُّم والتقييم
- مراجعة النظام المُتّبع في جمع المعلومات بخصوص وجهات نظر الطلبة وآرائهم ووضع آلية محدد لكيفية تحليل مخرجات هذه الاستطلاعات واستخدامها لأغراض تطوير البرنامج
- البدء بعملية رسمية مُنظمة ليمكن من خلالها الوقوف على وجهات نظر وآراء الخريجين وباقي الجهات ذات العلاقة من المؤسسة والاستفادة منها لأغراض تطوير البرنامج
- وضع عملية منظَّمة لتطوير العاملين في المؤسسة ومراجعة أدائهم.

5.7 الحُكم

إجمالاً، توصلت لجنة المراجعة إلى استنتاج مفاده أن البرنامج غير مستوف لمتطلبات مؤشر فاعلية ادارة 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 إدارة الأعمال الذي تطرحه جامعة العلوم التطبيقية.