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 إدارة الأعمال/ إدارة نُظُم المعلومات

جامعة دلمون للعلوم والتكنولوجيا

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 28 – 29 نوفمبر 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 10
5. المؤشر (4) فاعلية إدارة وضمان الجودة 12
6. الاستنتاج 15

© 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 دلمون

لقد تمت مراجعة البرنامج الأكاديمي بكالوريوس إدارة الأعمال/ إدارة نُظم المعلومات في جامعة دلمون، من قِبل وحدة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي (HERU) التابعة لهيئة ضمان جودة التعليم والتدريب (QAAET)، بحكم اختصاص هذه الوحدة بمراجعة جودة أداء مؤسسات 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 دلمون، إلى جانب الوثائق التي توفرت لدى لجنة المراجعة خلال الزيارة الميدانية للمؤسسة، والمقابلات والملاحظات التي أجرتها اللجنة أثناء الزيارة الميدانية التي أجريت في الفترة من 28 – 29 نوفمبر 2010.

هذا، وقد قامت وحدة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي (HERU)، التابعة لهيئة ضمان جودة التعليم والتدريب (QAAET)، بإبلاغ جامعة دلمون في شهر يونيو من عام 2010، بأن برنامجها في بكالوريوس إدارة الأعمال/ إدارة نُظُم المعلومات سيخضع لمراجعة الجودة البرامجية في عام 2010.

واستعدادا من الجامعة لهذه المراجعة، قامت جامعة دلمون 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 دلمون من النتائج الواردة في هذا التقرير؛ من أجل تعزيز برنامجها لدرجة البكالوريوس في إدارة الأعمال/ إدارة نُظُم المعلومات.

لقد أنشئت جامعة دلمون في عام 2003، وتم ترخيصها بتاريخ 6 أبريل 2004، للعمل بوصفها جامعةً خاصة مقرها المنامة. وتتألف الجامعة من مجموعة من الكليات هي: كلية الآداب، وكلية التربية، وكلية العلوم المالية والإدارية، وكلية الفنون الجميلة، وكلية تقنية المعلومات وعلوم الحاسبات، وكلية القانون. أما البرامج التي تطرحها الجامعة فتشمل برامج مرحلة البكالوريوس، ومنها على سبيل المثال برنامج إدارة الأعمال، وبرنامج علوم الحاسبات. كما تطرح الجامعة أيضاً برنامج الماجستير في علوم الحاسبات في كلية تقنية المعلومات وعلوم الحاسبات.

2. المؤشر (1) المنهج الدراسي

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

2.1 يُعدُّ برنامج بكالوريوس إدارة الأعمال/ إدارة نُظُم المعلومات واحداً من مجموعة المقررات التي يطرحها قسم الإدارة والتسويق. أما الدرجة العلمية لهذا البرنامج فتمنحها الأكاديمية العربية في جمهورية مصر العربية، وهي المسئولة أيضا عن تصميم المنهج الدراسي للبرنامج. وللبرنامج أهداف واضحة تتوافق مع كل من أهداف الجامعة والكلية.

2.2 يشير تقرير المراجعة الذاتية إلى أهداف البرنامج بشكل واضح، وهي أهداف ذات صلة تتمثل في تقديم منهج دراسي يعمل على تنمية المعارف والمهارات لإعداد الطلبة للعمل في قطاع إدارة الأعمال، مع التركيز على إدارة نُظُم المعلومات. كما تم الاسترشاد بأهداف البرنامج في عملية إعداد مجموعة شاملة من مخرجات التعلم المطلوبة. وهذه المخرجات بدورها قد تم تطبيعها مع أهداف البرنامج من حيث المعارف، ومهارات الفهم والتفكير، والمهارات العملية، والمهارات الأساسية القابلة للنقل والتطبيق، والتي من المتوقع أن يكتسبها طلبة البرنامج.

2.3 ولكي يحصل الطلبة على الدرجة العلمية المطلوبة، يتوجب عليهم إكمال 138 ساعة معتمدة من المقررات الإجبارية، وست ساعات معتمدة من المقررات الاختيارية. وعلى الرغم من محدودية الخيارات المتاحة في المقررات الاختيارية، فإنها تتيح قدرا مناسباً من التعلم لدى الطلبة الراغبين في تعزيز مهاراتهم في تطبيق الطرق العلمية/الكمية، أو الأساليب الاجتماعية/ النوعية في مجال التخصص. ومع ذلك، فإن لجنة المراجعة تشجع الكلية على إضافة المزيد من المقررات الاختيارية.

2.4 مخرجات التعلم المطلوبة مغطاة ضمن مفردات المقررات الدراسية، إلا أن هذه العملية لا تبدو أنها قد تمت بصورة مُحكَمة منهجية. ومن هنا، فالكلية بحاجة لأن تأخذ بعين الاعتبار إتاحة فرصة التنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس؛ لكي يدركوا بشكل كامل أهمية التضمين الدقيق لمخرجات التعلم المطلوبة على مستوى المقررات الدراسية في ضوء مخرجات التعلم المطلوبة على مستوى البرنامج. والجامعة بحاجة لأن تقوم بتطبيق نظام للتحقق من أن هذه العملية

يُجرى القيام بها بصورة دقيقة، وأن تضمن المزيد من الانتظام في هذه العملية، مع وجود إشارة واضحة لمخرجات التعلم المطلوبة في الوثائق الخاصة بالمقررات الدراسية.

2.5 تُستخدم مجموعة من طرائق التعليم والتعلم في البرنامج. كما يتم إشراك الطلبة في الفعاليات والأنشطة، الأمر الذي يتيح لهم تغذية راجعة مفيدة عن التقدم الذي يحققونه ويساعدهم على تطوير المهارات القابلة للنقل والتطبيق، لاسيما مهارات العمل الجماعي ومهارات التواصل.

2.6 يتيح البرنامج مرونة في تقديم الحصص الدراسية، من خلال مقدار المدة الزمنية المتاحة للطلبة لإكمال الساعات المعتمدة المطلوبة، والتدريس الصباحي والمسائي.

2.7 نظرا لقيام الأكاديمية العربية في جمهورية مصر العربية بمنح الدرجة العلمية الخاصة بالبرنامج، فإن هذا يفرض بعض القيود على الجامعة فيما يتعلق بإجراء بعض التغييرات على المنهج الدراسي. وفي هذا الصدد، فقد وجدت لجنة المراجعة أن المنهج الدراسي للبرنامج يقوم على بعض المقررات العامة في مجال الإدارة، والتي تتناسب مع إدارة نُظُم المعلومات في السنتين الثالثة والرابعة من البرنامج. كما يعكس المنهج الدراسي هيكلاً شاملاً من الموضوعات التي تتيح للطلبة معرفة وفهم وظائف إدارة الأعمال، ومساهمة إدارة نُظُم المعلومات في مجموعة من السياقات في بيئة إدارة الأعمال الاحترافية. كما ينظر كل من الطلبة والخريجين الحديثي التخرج إلى البرنامج على أنه مُجدٍ ويشكل تحدياً بالنسبة لهم. إلا أن هناك حاجةً لوجود المزيد من الاستقلالية فيما يتعلق بإعداد البرنامج الدراسي، وعلى وجه الخصوص وضع آلية للقيام بالتعديلات على هذا المنهج في ضوء التغذية الراجعة من جانب كلٍّ من أعضاء هيئة التدريس القائمين على تدريس المقررات والطلبة. وعلى الرغم من أنه لا تبدو أن هناك حاجة ماسّة للقيام بتغييرات كبيرة على المنهج الدراسي في الوقت الحاضر، فإنه من المهم وضع آلية لتسهيل القيام بهذه العملية فيما بعد.

2.8 يتحقق التقدم الأكاديمي في دراسة المنهج الدراسي من خلال الاستخدام المناسب لبعض المتطلبات السابقة، كما إنه من الواضح أن الطريقة التي تم بناء هذا المنهج وَفْقًا لها وتدريسه يساعدان الطلبة على تنمية مهاراتهم وثقتهم بأنفسهم؛ لكي يصبحوا متعلمين مستقلين.

2.9 من الواضح أن كلاًّ من أعضاء هيئة التدريس والطلبة على دراية واعية بمعايير التقييم. وهناك بعض الأدلة على توصيف المقررات الدراسية التي تربط بشكل واضح بين مخرجات التعلم

المطلوبة وعمليات التقييم التي تضعها هذه التوصيفات. ويتم حساب الدرجات النهائية من خلال إعطاء قيمٍ محددة لمعدل الدرجات الذي يتمثل فيما نسبته 40% لدرجة الامتحان النهائي، و30% لامتحان منتصف الفصل الدراسي، و30% موزعةً على بقية نشاطات وفعاليات التقييم المستمر كالاختبارات البسيطة، والواجبات التحريرية، والعروض التقديمية، والمشاركة الصفية.

2.10 هناك حاجة لأن يكون التدريب العملي جزءاً من المنهج الدراسي، و/أو زيادة استخدام طرائق التعليم القائم على الممارسة؛ من أجل تعزيز الصلة بين المقرر الدراسي والممارسة المهنية.

2.11 هناك حاجة لوضع وتنفيذ آليات؛ من أجل إتاحة الفرصة أمام الطلبة للوصول إلى المواد التعليمية. ومن ثمَّ فإن لجنة المراجعة تساند التوصية التي وضعتها الجامعة لنفسها من أجل التحسين المستمر فيما يتعلق باستخدام منصة التعلم الافتراضي؛ من أجل توفير مواد تعليمية واقعية، وسهولة الوصول الذاتي إليها واستخدامها من قبل الطلبة. ويمكن توسيع هذه العملية لتشمل استخدام هذه المنصة لتوفير فرصة مفتوحة أمام الطلبة؛ للوصول إلى المصادر الأساسية ذات العلاقة بالمنهج الدراسي، والتعليمات والإجراءات التي تخص برنامجهم الدراسي.

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

- وجود أهداف واضحة ومناسبة للبرنامج
- يعكس المنهج الدراسي وجود خليط شامل من الموضوعات الدراسية
- هناك بعض الأدلة على ربط مخرجات التعلم المطلوبة على مستوى البرنامج مع مخرجات التعلم المطلوبة على مستوى المقررات الدراسية
- استخدام دراسات الحالة.

2.13 وفيما يتعلق بالتحسينات المطلوبة، **توصي** لجنة المراجعة بأن على الكلية أن تقوم بمايلي:

- إعادة النظر في عملية ربط مخرجات التعلم المطلوبة، وضمان أن يعكس هذا الربط وبشكل دقيق مساهمةَ كل مقرر من المقررات الدراسية في تحقيق مخرجات تعلم محددة

- إضافة مقررات اختيارية
- وضع وتنفيذ آلية رسمية للقيام بإجراء التغييرات على المنهج الدراسي في ضوء التغذية الراجعة المتحصلة من أعضاء هيئة التدريس ومن الطلبة
- إدخال التدريب العملي ليكون جزءاً من المنهج الدراسي من أجل تعزيز الصلات بين المقررات الدراسية والممارسة المهني
- تطبيع البرنامج لكي يتناسب مع الواقع البحريني.

2.14 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 يجذب البرنامج عدداً كبيراً من الطلبة الموظفين، الذين لديهم قدر مناسب من الخبرة في مجال العمل، كما يجذب عددًا كبيرًا من الطلبة المنقولين من مستويات دراسية متقدمة. وقد تحدث الطلبة بشكل إيجابي عن المرونة التي يتيحها لهم هذا البرنامج من خلال إمكانية حضور الحصص الدراسية، وقلة عددهم في الصف الدراسي؛ الأمر الذي يتيح لهم الحصول على قدر أكبر من الدعم الفردي عما كانت عليه حالهم في المؤسسات الكبيرة التي انتقلوا منها.

3.2 هناك بعض الترتيبات المناسبة المطبقة في ما يتعلق بتعريف الطلبة بالبرنامج، بمن فيهم الطلبة المنقولون من مستويات متقدمة، مع وجود نظام للإرشاد الأكاديمي.

3.3 تستخدم الجامعة نظاما مُعدلا خاصًّا بها للمعلومات الخاصة بالطلبة لأغراض القبول والتسجيل، ويتم تطبيق هذا النظام من قِبل قسم القبول والتسجيل.

3.4 المؤهلات العلمية لأعضاء هيئة التدريس القائمين على تدريس مقررات إدارة نُظُم المعلومات ليست كافية لهذا الغرض من حيث مستوى الإنجاز الأكاديمي، خاصةً فيما يتعلق بالخبرة في تدريس بعض الجوانب الخاصة بإدارة نُظُم المعلومات. وعليه، فإن المؤسسة بحاجة لأن تقوم بتوظيف أعضاء هيئة تدريس جدد؛ لديهم الخبرة اللازمة في المجالات الخاصة بإدارة نُظُم المعلومات تحديداً.

3.5 إن العبء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس كبير للغاية، كما أن الموضوعات الدراسية المتوقع أن يغطيها كل واحد من هؤلاء الأعضاء خلال عملية التدريس هي الأخرى متباينة إلى حدٍ كبير؛ الأمر الذي يجعل من الصعوبة ضمان قيام هؤلاء الأعضاء بالمحافظة على خبراتهم

المهنية والأكاديمية، مع الأخذ في الحسبان طبيعة المواد التي تتسم بسرعة التطور، ومن هنا، فإن لجنة المراجعة تقترح تقليص العبء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بصورة عاجلة.

3.6 لاحظت لجنة المراجعة بعض الأدلة على وجود مخرجات بحثية، وعلى الرغم من أن هذه الأدلة تشير إلى وجود بدايات لثقافة البحث العلمي في مجال الإدارة والعلوم المالية، فإن هذه الأدلة بمجموعها لا تشير إلى وجود قدرٍ كافٍ من البحث العلمي، أو جودة النشاط البحثي، لاسيما فيما يتعلق بالبرنامج الذي تقدمه الجامعة. وعليه، فلابد من العمل على تطوير وترسيخ هذه الثقافة البحثية الناشئة.

3.7 نسبة الطلبة المقبولين في البرنامج بالقياس مع الطلبة المتخرجين فيه ليست كافية، لاسيما نسبة المتقدمين المشار إليها بـ35% من العدد الكبير للطلبة المقبولين في البرنامج في العام الدراسي 2007/ 2008، والتي تعد نسبة ضعيفة للغاية. وعليه، فإن لجنة المراجعة تشجع الجامعة على البحث المستفيض في المسألة ومعالجتها.

3.8 من أجل تقليل بعض الضغوطات المتعلقة بمسألة إيواء الموظفين؛ فقد تم نقل بعض هؤلاء الموظفين من المبنى الرئيس في الحرم الجامعي، غير أنه من الواضح أن هذا الإجراء نتجت عنه انعكاسات سلبية على الطلبة من حيث إمكانية وصولهم لأعضاء هيئة التدريس، وهو لا يصلح كحل طويل الأجل لهذه المشكلة. وعليه، فإن المؤسسة بحاجة لمعالجة العوائق المتمثلة في الموارد المادية، والتي من الواضح أنها ليست كافية لتلبية متطلبات عملية تدريس البرنامج.

3.9 الموارد المادية المتاحة لتدريس البرنامج ليست بالكافية على العموم؛ إذ أن هناك ثمانية مختبرات للحاسب الآلي لدعم تدريس البرنامج مع خدمات محدودة في تقنية المعلومات في المكتبة، بيْدَ أنه يجب القول أن تطوير خدمة الوصول إلى الكتب والمجلات الإلكترونية، وتنفيذ وتوفير الاتصال اللاسلكي لتسهيل الدخول إلى شبكة الإنترنت تعدُّ من المزايا الإيجابية لدعم الطلبة فيما يتعلق بالحصول على مواد التعلم. أما المكتبة فتضم عددًا محدوداً من المصادر للمواد التعليمية ذات الصلة بالبرنامج، وأن الجامعة تعمل على إيجاد وسيلة تتيح للطلبة الحصول على الكتب المنهجية الأساسية.

3.10 هناك بعض الخطط الموضوعة لإنشاء مبنى جديد للجامعة، وهو الأمر الذي سيدعم بشكل ملحوظ توفير الموارد المادية اللازمة.

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

- هناك عدد قليل من الطلبة في الفصول الدراسية؛ مما يتيح مستوى أعلى للمساعدة والإسناد الفردي للطلبة
- هناك ترتيبات مناسبة تم وضعها لأجل تعريف الطلبة بالبرنامج
- هناك نظام مطبَّق للإرشاد الأكاديمي
- هناك خطط لإنشاء مبنى جديد.

3.12 وفيما يتعلق بالتحسينات المطلوبة، **توصي** لجنة المراجعة بأن على الكلية أن تقوم بمايلي:

- توظيف عدد من أعضاء هيئة التدريس ممن لديهم الخبرة في مجال إدارة نُظُم المعلومات
- زيادة عدد أعضاء الهيئة الأكاديمية المؤهلين لتقديم البرنامج
- تقليص العبء التدريسي على أعضاء هيئة التدريس
- تشجيع تطوير مخرجات البحث العلمي
- بحث القضايا المتعلقة بتقدم الطلبة عبر المراحل المختلفة للبرنامج
- توفير الموارد المادية اللازمة لدعم أعضاء الهيئة الأكاديمية
- تعزيز الخدمات التي تقدمها المكتبة.

3.13 **الحُكم**

إجمالاً، توصلت لجنة المراجعة إلى استنتاج مفاده أنَّ البرنامج **غيرمستوفٍ 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 لاحظت لجنة المراجعة وجود أدلة على عملية المقايسة المرجعية مع مؤشرات مرجعية خارجية، ولكن الهدف المحدد من وراء اختيار المعايير والآليات الخاصة بتلقي التغذية الراجعة عن هذه العملية ليس كافياً. وعليه، فإن لجنة المراجعة تشجع الجامعة على أن تقوم بالمزيد من المقايسات المرجعية الشاملة للمعايير بما يتجاوز مجرد إعداد التقارير حول محتوى المنهج الدراسي، وأن تتعامل بصورة مباشرة مع المعايير الخاصة بالإنجاز الأكاديمي للخريجين.

4.2 لقد تم تعيين أحد المقيِّمين الخارجيين لتقديم المشورة حول أهداف البرنامج، ومخرجات التعلم المطلوبة، والمنهج الدراسي، وإجراءات التقييم. في حين أن الجامعة بحاجة لتطوير آلية أكثر إحكاماً لتوثيق وتنفيذ الآراء، والتي ترِد عن الطلبة من المقوِّمين الخارجيين ومن المؤسسات التي تتخذها أساساً للمقارنة المرجعية.

4.3 لم يتم وضع وتنفيذ آليات لأغراض المراجعة الداخلية لعمليات التقييم، والتي من شأنها أن تضمن بأن الأدوات الموضوعة لتقييم الطلبة قد تم التحقق منها بصورة مُحْكمة، من حيث توافقها مع مستوى صعوبة محتوى التقييم، إلى جانب اختبار مخرجات التعلم المطلوبة في المقررات الدراسية كلٌّ على حِدة. كما أن هذه الآليات يجب أن توثّق الإجراءات الداخلية لعملية مراجعة جودة عمليات تقييم أداء الطلبة، ودقة الدرجات الممنوحة لهم. وعلى وجه التحديد؛ البحث في المشكلة المتمثلة في تضخم الدرجات.

4.4 لقد وجدت لجنة المراجعة أراء إيجابية من الطلبة والخريجين حول جدوى المهارات التي يكتسبونها، أو التي كانوا قد اكتسبوها خلال دراستهم في البرنامج. وتركزت تلك الآراء والتعليقات تحديداً في تطوير مهارات العَرض والتقديم، التواصل، والمهارات الفردية، والتي عبّر الطلبة عن شعورهم عنها بأنها قد أثرت بشكل واضح في قدرتهم على الأداء الأفضل في بيئة العمل.

4.5 إن وجود مجلس استشاري خاص بالبرنامج يضم بعض الكوادر الخارجية ذات العلاقة يمنح الثقة بأن البرنامج مُصمَّم ليلبي حاجات أرباب العمل وجهات التوظيف.

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

- هناك أدلة على وجود بعض المقايسة المرجعية بالمقارنة مع بعض المؤشرات الخارجية
- تعيين مُقيِّم خارجي لتقديم المشورة حول أهداف البرنامج، ومخرجات التعلم المطلوبة، والمنهج الدراسي، وإجراءات التقييم
- هناك أدلة على وجود آراء إيجابية حول البرنامج من الخريجين
- إنشاء مجلس استشاري للبرنامج.

4.7 وفيما يتعلق بالتحسينات المطلوبة، **توصي** لجنة المراجعة بأنه على الكلية أن تقوم بمايلي:

- القيام بمقايسة مرجعية أكثر شمولية للمعايير بدلاً من الاقتصار على التقارير المتعلقة بمحتوى المنهج الدراسي
- وضع وتنفيذ آلية مُحكمة لتوثيق وتنفيذ الآراء والمقترحات التي ترِد من المقيِّمين الخارجيين والمؤسسات المعتمدة أساساً لهذه المقايسة
- وضع وتنفيذ آليات فيما يتعلق بالمراجعات الداخلية والخارجية لعمليات التقييم.

4.8 **الحُكم**

إجمالاً، توصلت لجنة المراجعة إلى استنتاج مفاده أنَّ البرنامج **غيرمستوفٍ 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 الجامعة لديها سياسات مطبّقة لوضع إطار لضمان وتعزيز الجودة.

5.2 كما أن هناك أدلة على وجود المراجعة الداخلية وإعداد التقارير من خلال هيكل شامل لتشكيل اللجان على مستوى البرنامج والقسم والجامعة. وهذه اللجان لديها مهام وعضوية محددة بشكل واضح، وهذه اللجان هي:

- لجنة التخطيط الاستراتيجي
- لجنة القبول
- لجنة مصادر التعلم
- لجنة إعداد ومراجعة المنهج الدراسي ومفردات المقررات الدراسية (على مستوى الكلية والجامعة)
- لجنة البحث العلمي (على مستوى الكلية والجامعة)
- لجنة ضمان الجودة (على مستوى الكلية والجامعة)
- لجنة متابعة تقدم الطلبة وإنجازاتهم (على مستوى الكلية)
- لجنة دعم وتوجيه الطلبة (على مستوى الكلية)
- لجنة طرائق التعليم والتعلم والتقييم (على مستوى الكلية).

وهناك آليات للمراجعة الداخلية وإعداد التقارير فيما يخص التعزيزات المقترحة والنتائج المترتبة على هذه التعزيزات.

5.3 قامت الكلية بعددٍ من الدراسات الاستطلاعية لتحصيل التغذية الراجعة من الطلبة، والخريجين، وأرباب العمل؛ من أجل تحديد الجوانب التي تستدعي التحسين. غير أن هناك حاجة لوضع

آليات ذات قدر أكبر من الشمولية على مستوى البرنامج؛ لتحليل وتلخيص التغذية الراجعة التي تحصل عليها الكلية من الطلبة والجهات الأخرى ذات العلاقة. كما أن هناك حاجة، من خلال الوسائل الإحصائية المناسبة، للعمل على البيانات الكمية الخاصة بالطلبة المقبولين وقياس تقدمهم عبر المراحل المختلفة للبرنامج، إلى جانب الحاجة إلى التحليل المُحكم للبيانات التي تحصل عليها الكلية من مصادر مختلفة؛ لخلق أساس صارم لإعداد الخطط وصياغتها اللازمة للتحسين.

5.4 يتوجب على الجامعة أن تقدم الدعم اللازم لأعضاء الهيئة الأكاديمية لتعزيز مُدركاتهم وفهمهم لطرائق التدريس ذات العلاقة بالبرنامج، والمشاركة في الفعاليات والأنشطة العلمية الأخرى. كذلك هناك أدلة على التطوير المهني المستمر لعموم الموظفين من خلال تحليل الحاجات التدريبية لهؤلاء الموظفين، ومن خلال لقاءاتهم الفردية مع مسئوليهم المباشرين. وقد تمخضت هذه الآليات عن تحديد الحاجات التدريبية للموظفين، والتي تتم تلبيتها من خلال الفعاليات والأنشطة التطويرية الداخلية للموظفين. لاسيما فيما يتعلق بآليات ضمان الجودة ومراجعة المنهج الدراسي.

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 مكتوبة لوضع إطار لضمان وتعزيز الجودة
- هناك أدلة على القيام بالمراجعة الداخلية وإعداد التقارير وذلك من خلال تشكيلات شاملة للّجان المختلفة
- هناك أدلة على التطوير المهني المستمر للموظفين
- هناك أدلة على إجراء الدراسات الاستطلاعية لتحصيل التغذية الراجعة من الطلبة، والخريجين وأرباب العمل
- قامت الجامعة بإعداد دليل شامل لضمان الجودة.

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

- تحديد وتوثيق التغييرات اللازمة فيما يتعلق بتحسين الجودة والتي لها تأثير على البرنامج
- تعزيز فهْم أعضاء الهيئة الأكاديمية فيما يتعلق بطرائق التدريس والفعاليات والأنشطة العلمية
- تحليل وتلخيص التغذية المتحصلة من الطلبة والجهات ذات العلاقة.

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 قدْر محدود من الثقة في برنامج بكالوريوس إدارة الأعمال/ إدارة نُظُم المعلومات الذي تطرحه جامعة دلمون.