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

وحدة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي

تقرير مراجعة البرامج الأكاديمية

بكالوريوس العلوم في إدارة الأعمال

الجامعة الخليجية - مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 13 – 14 يناير 2009

قائمة المحتويات

1.عملية مراجعة البرامج الأكاديمية 2

2.المؤشر 1: المنهج الدراسي 3

3.المؤشر 2: كفاءة البرنامج.....9

4. المؤشر 3: المعايير الأكاديمية للخريجين 12

5.المؤشر 4: فاعلية إدارة وضمان الجودة.....15

6.الاستنتاج 20

© 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 إدارة 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 بسب 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 الجامعة الخليجية

لقد تمت مراجعة البرنامج الأكاديمي لبكالوريوس العلوم في إدارة الأعمال في الجامعة الخليجية (والتي سيرمز لها بالاختصار **"GU"**) وحدة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي التابعة لهيئة ضمان جودة التعليم والتدريب بحُكم اختصاص هذه الوحدة بمراجعة جودة التعليم العالي في مملكة البحرين.

يقدِّم هذا التقرير وصفا لعملية مراجعة البرنامج الأكاديمي التي قامت بها وحدة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي والنتائج التي توصلت إليها لجنة المراجعة استنادا إلى تقرير التقييم الذاتي وملحقاته واللذان تقدمت بهما جامعة GU، إلى جانب الوثائق الإضافية التي تم توفيرها أثناء الزيارة الميدانية التي قامت بها اللجنة والمقابلات والمشاهدات التي أُجريت أثناء الزيارة الميدانية.

وقد تمت هذه الزيارة في يومي 13 و 14 كانون الثاني (يناير) 2009. ويتضمن هذا التقرير الاستنتاجات الموثقة بالأدلة والتي توصلت إليها لجنة المراجعة. ومن المتوقع أن تستفيد كلية إدارة الأعمال والنظم المالية في الجامعة الخليجية من النتائج الواردة في هذا التقرير لدعم وتعزيز برنامج إدارة الأعمال.

تتكون الجامعة الخليجية من خمس كليات ومركزين، واحدة من الكليات هي كلية إدارة الأعمال والنظم المالية وهي مسئولة عن بكالوريوس العلوم في برنامج إدارة الأعمال.

بدأ البرنامج في الفصل الدراسي الأول لعام 2005-2006. لقد بدأ البرنامج بثلاثة طلبة فقط. في الوقت الذي تمت فيه الزيارة الميدانية من قبل اللجنة، كان عدد الطلبة في البرنامج 36 طالباً. من بين هؤلاء، كان هناك 7 طلبة من مملكة البحرين، 28 طالباً من دول خليجية أخرى وطالباً واحداً من خارج منطقة الخليج. بلغ عدد الطلبة من الذكور 27 طالباً فيما بلغ عدد الطلبة من الإناث 9 طالبات. من بين الطلبة المقبولين في هذا البرنامج، فإن 8 طلبة قبلوا مباشرة من المدارس، 21 طالباً قبلوا من الحاصلين بشكل عام على علامات قبول منخفضة، و7 طلبة من الراشدين.

2. المؤشر 1: المنهج الدراسي

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

2.1 إن أهداف البرنامج مفصلة بوضوح وتعكس الرسالة التي تقوم بها الجامعة. تنعكس هذه الأهداف ضمن محتويات وإدارة المنهج الدراسي. على أية حال، تعتبر لجنة المراجعة أن أهداف البرامج كان يمكن أن تستفيد من الصلة الأكثر وضوحاً مع رسالة/أهداف الكلية وخاصة وبشكل أكثر من القسم الذي يضم هذا البرنامج.

2.2 تم التعبير عن مخرجات التعلم المطلوبة على مستوى كل من البرنامج والمقرر الدراسي. لقد لاحظت اللجنة الجهود التي يقوم بها فريق البرنامج من أجل تطوير

مواصفات البرنامج والتي تبين مدى إدراك الفريق لأهمية مهارات/معارف الموضوعات، ومهارات التفكير، ومهارات تطوير القدرات الوظيفية/الشخصية. لقد تم أيضاً إدراك وملاحظة المخططات الموضوعة للمقررات الدراسية المنفصلة وما يقابلها من مخرجات التعلم المطلوبة. على أية حال، ترى اللجنة أنه من الممكن إدخال نتائج تعلم إضافية للبرنامج، والتي يمكن أن تتكامل مع مخرجات تعلم المقررات الدراسية المنفصلة وتضع إطار العمل المناسب لها. ترى اللجنة، هناك عدد من مخرجات التعلم المطلوبة التي تجدها أكثر ارتباطاً بالمقررات الدراسية المنفصلة من ارتباطها بالبرنامج بشكل عام.

2.3 تدرك اللجنة الجهود الكبيرة والواضحة في إعداد المواصفات الشاملة للمقررات الدراسية. تتضمن هذه المواصفات والمناهج المرافقة لها، والتي تم توزيعها على الطلبة، ما يلي:

- الأهداف / مخرجات التعلم
- طرق التدريس / التعلم
- التقييم
- بنية المقرر الدراسي
- القراءة / المراجع

2.4 تظهر مراجعة عينة من وصف المقرر الدراسي، الجهود الواضحة للتفريق بين مخرجات تعلم المقررات الدراسية المختلفة في إطار نفس الموضوع. لقد تم تأكيد هذا الأمر من قبل أعضاء فريق البرنامج كما أن الإقرار بالتقدم الحاصل في عمق الدراسة، يعود في جزء منه إلى طلبة البرنامج. تدرك اللجنة أن مواصفات المقررات الدراسية المعدلة، قد تم إعدادها مؤخراً وأنه تم توزيعها فقط في هذا الفصل الدراسي. بناءً عليه، لم يكن من الممكن تحديد مدى إثراء هذه المواصفات لخبرات الطلبة.

2.5 يدرك تقرير التقييم الذاتي الحاجة إلى تبني آلية أكثر فعالية في مراجعة وتعديل الأهداف ومخرجات التعلم والتثبت من صحتها. تقر اللجنة بانعكاس هذا الأمر وتلاحظ وجود بعض المجالات التي تشهد ممارسات جيدة تتعلق بتطوير مخرجات التعلم المطلوبة ضمن مواصفات المقرر الدراسي على الرغم من أن بعض المفارقات في

التقديم وفي المحتوى لا تزال موجودة. إن احتمال تطور مبادرات الموظفين لمساعدة وتطوير وتمييز مخرجات التعلم، يمكن أن تكون مساهمة مفيدة في مجال الممارسات الجيدة.

2.6 تتناسب المقررات الدراسية في البرنامج مع تلك المتوقع دراستها لنيل درجة البكالوريوس في إدارة الأعمال. على الرغم من أنه لم يتم بعد وضع تعديلات المنهاج بشكل رسمي، فإن اللجنة يمكن أن تؤكد أن هذه التعديلات قد ساهمت فيها مشاركات ومقترحات مختلف الجهات ذات العلاقة. من الواضح مدى اتساع نطاق هذه الدراسة.

2.7 تعتمد الدرجة الجامعية على الساعات المعتمدة عددها (152) وهي تعكس مجموعة مكونة من (63) ساعة معتمدة للقسم، (27) ساعة معتمدة للجامعة و(23) ساعة معتمدة للكلية. بالإضافة إلى ذلك، تم تخصيص 39 ساعة معتمدة لواحد من ثلاث مسارات دراسية اختيارية: إدارة الأعمال، إدارة الموارد البشرية/العلاقات العامة والتسويق. يخضع كل الطلبة إلى 15 ساعة من دروس اللغة الانجليزية والتي يمكن أن تتضمن مهارات دراسية، طرق الكتابة الأكاديمية والتقنية، والقراءة والبحث. تعتبر اللجنة أن التضمين الواضح لهذه المهارات الدراسية هو مثال عن الممارسة الجيدة. يتم التحديد بشكل جزئي للمقررات الدراسية التالية التي سيأخذها الطلبة حسب عدد الحصص الدراسية المطلوبة في صلب دراسة اللغة الانكليزية. قد يصل هذا إلى 12 ساعة بناء على مستوى كفاءة الطالب في اللغة الانكليزية عند التسجيل. قد يقيد هذا عدد الساعات الإضافية المتوفرة للدراسة ضمن نفس المجموعة. تقترح اللجنة على الجامعة أن يؤخذ بعين الاعتبار الوسائل التي تتيح لكل الطلبة الذين يدرسون من أجل هذه الدرجة الجامعية، الحصول على مقررات دراسية شاملة تعتمد على المهارات الدراسية، والتي تعتقد اللجنة أنها سوف تزودهم بأساس متين لمحتويات الموضوعات الخاصة بهذه الدرجة الجامعية.

2.8 إن بكالوريوس العلوم في إدارة الأعمال هو برنامج مرن بشكل نسبي، ويقدم الخيارات للطلبة ضمن إطار العمل الموضوع. توضع الأعباء الدنيا والقصوى ضمن تعليمات الجامعة عند التسجيل. يوجد قيد العمل نظام رسمي للمرشد الأكاديمي وتعتبر من مسؤولية المرشد توجيه الطلبة إلى اختيار الموضوعات للتأكد من تناسق وملائمة

التقدم الأكاديمي. للعديد من المقررات الدراسية متطلبات سابقة وهذه يتم تحديدها بدقة وإيصالها للطلبة. يؤكد الطلبة على الدور السبّاق للمرشدين في دعم تخطيط دراساتهم. وهذا ما يتم إكماله أيضاً من خلال توزيع دليل المقررات الدراسية. تصادق اللجنة على وجهة النظر التي عبّر عنها تقرير التقييم الذاتي والتي تقول أنه يجب تحديث التوجيهات العامة ويجب تطوير "كتيب للمرشدين والطلبة". تدرك اللجنة مزايا المرونة وتلاحظ أيضاً التحدي الكامن للتأكد من ممارسة الطلبة لخياراتهم بشكل منفصل وبأسلوب يدعم طموحاتهم التعليمية وبنفس الوقت يسهل تقدمهم وتطورهم الأكاديمي. لقد تم القيام بالجهود اللازمة للتأكد من تحقيق التوازن بين المعارف، المهارات، النظريات والممارسات ضمن البرنامج التعليمي.

2.9 إن عمليات التعليم، التعلم والتقييم تخضع لتوجيهات الجامعة. لقد تم توزيع كتيب تدريسي إلى كل العاملين. يشير تقرير التقييم الذاتي إلى أنه مطلوب من الطلبة المشاركة في النقاشات ضمن الصف، تقديم الوظائف والتقارير / الأبحاث الفصلية، الجلوس للامتحانات القصيرة (وهذا الأمر ينعكس على مجموع علامات الطلبة)، بالإضافة إلى الامتحانات الفصلية والنهائية. وهو أمر ينعكس أيضاً على مواصفات مختلف المقررات الدراسية المنفصلة. تتضمن طرق التعليم والتعلم: إعداد الحلقات الدراسية، دراسة الحالات، والمناقشات الجماعية، يقر أعضاء هيئة التدريسي، على الرغم من ذلك، بأن التوازن يميل أكثر باتجاه المحاضرات التقليدية.

2.10 يؤكد الطلبة تجربتهم بعض الشيء لمجموعة متنوعة من طرق التدريس بالاعتماد على نوع الموضوع وعلى البحث الذي تتم دراسته. لقد تم الإقرار بالحاجة إلى توسيع وتنويع المقاربات التعليمية. تستخدم أجهزة العرض، وألواح الكتابة البيضاء، وأشرطة الفيديو، والوثائق المعدة بواسطة برنامج "باور بوينت" والتي توزع على الطلبة، تستخدم جميعها لتحسين الخبرات التعليمية. كما أن المعلومات متوفرة من خلال المواقع الشخصية على شبكة الانترنت لبعض الأساتذة الجامعيين والمحاضرين، على الرغم من أنه من غير الواضح ما إذا كان هذا الأمر قد تم إدماجه في الإستراتيجية الرسمية للجامعة.

2.11 يؤكد تقرير التقييم الذاتي أنه يتم إتباع توجيهات الجامعة فيما يتعلق ببنية الامتحانات. كذلك تدرك اللجنة أيضاً أن القسم يسعى لاستخدام أدوات متعددة لإجراء وموازنة عمليات التقييم. يتضمن التقييم مجموعة من المقالات، التقارير، المشاريع والامتحانات ولكن يتم التقييم بشكل كبير باستخدام الامتحانات التقليدية. هذا الأمر يتضمن، امتحان منتصف الفصل (30%) والامتحان النهائي (40%). يتم أيضاً تقييم حضور ومشاركة الطلبة حيث يعطى ما يعادل 10% للحضور. وتخصص نسبة 20% الباقية لمجموعة الامتحانات القصيرة والمهمات الدراسية التي أعطيت للطلبة .

2.12 للتأكد من عملية تنسيق وسير امتحانات منتصف الفصل والامتحانات النهائية بسلاسة مع المحافظة على تكامل هذه الامتحانات وعدالتها، تتم مراقبة وإعداد هذه الامتحانات من قبل لجنة مركزية في الجامعة. تُراجع التقييمات فيما يتعلق بتوزيع العلامات وبالملاحظات عليها من حيث مدى ملائمتها مع تعليمات الجامعة. وللطلبة الحق في تقديم التظلم وطلب إعادة تقييم أوراق الامتحان. إن أنظمة وضع العلامات تتلائم مع تعليمات الجامعة. وعلى الرغم من أن مراجعة أنظمة إعطاء العلامات للموضوعات والمقررات الدراسية تؤكد أن أداءها يتناسب مع برنامج من هذا النوع إلا أن الدليل المتوفر بالجامعة لا يوضح معايير التقييم ووضع العلامات.

2.13 على المحاضرين على مستوى المقرر الدراسي مسؤولية تطوير أدوات التقييم حسب تعليمات وسياسات الجامعة. تتم مراجعة الامتحانات المحتملة من قبل عميد الكلية ويتم تضمين التعديلات عند الضرورة. تزكي اللجنة ممارسة تطوير مجموعتين من أوراق الامتحان لكل مقرر دراسي– واحدة منها سيخضع لها في النهاية الطلبة. تؤكد قراءة محتوى المقرر الدراسي بإمعان وقراءة أوراق الأسئلة الامتحانية أن محاولات قد تمت للتأكد من حدوث التوازن بين المعارف النظرية والتطبيقات العملية. على الرغم من ذلك، ليس هناك دليل على وجود أي نوع من الامتحان الخارجي أو التعديل أو المراجعة. تحث اللجنة القسم على الأخذ بعين الاعتبار تطوير وتطبيق مثل هذا النظام بأسرع وقت ممكن.

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

- إن تطوير أهداف البرنامج تنسجم مع رؤية الجامعة
- إن تطوير المنهاج التعليمي يتلاءم بشكل كبير مع محتوى برامج أكاديمية لنيل درجة جامعية مشابهة ضمن مجال الأعمال كما أن هناك اندماج بين الدراسات والمهارات المتعلقة بها ضمن بنية البرنامج الأكاديمي
- إن نظام تجميع الساعات المعتمدة يسهل من خيارات الطالب ضمن هيكلية إطار العمل بما يتضمن الالتزام بمجموعة من الطرق التعليمية والتعلمية
- وضع مواصفات البرنامج الأكاديمي والذي يحدد خطط المقررات الدراسية بالمقارنة مع مخرجات التعلم للبرنامج الأكاديمي
- توجيه هيكل ومحتوى أوراق الامتحان بما يتضمن عملية المراجعة الداخلية.

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

- من خلال عملية المراجعة الرسمية المقترحة في تقرير التقييم الذاتي، التفكير في توضيح انعكاسات أهداف / مخرجات تعلم البرنامج والأخذ بعين الاعتبار تطوير مخرجات التعلم المطلوبة للبرامج الإضافية. مراجعة مخرجات التعلم المطلوبة للمقررات الدراسية بشكل منفصل للتأكد من انسجام الممارسة والتقديم ضمن مجالات هذا الموضوع وذلك لدعم نوعية البرنامج وكيفية تقديمه
- الأخذ بعين الاعتبار إيجاد سياسة متماسكة أكثر وضوحاً فيما يتعلق بالتعليم والتعلم والتقييم والتي يمكن أن تلبي الاحتياجات المطلوبة لتعزيز التنوع في مقاربات التعليم والتعلم، التوثيق الكامل لممارسات التقييم الحالية المتبعة في هذا المجال والمساعدة في التوجه نحو تطبيق معايير واضحة عند وضع العلامات وإجراء مراجعة خارجية للأدوات المستخدمة في التقييم
- إعداد وثيقة للطلبة والمرشدين الأكاديميين لتزودهم بمعلومات واضحة حول بنية البرنامج، الخيارات المتاحة، التقدم وسياسات تقييم التعليم والتعلم الرئيسية والتي تعتبر الأساس المتين لتحقيق البرنامج للأهداف المنشودة
- تطوير وتنفيذ نظام تعديل خارجي.

2.16 الحكم

توصلت لجنة المراجعة إلى استنتاج مفاده أنَّ البرنامج مستوفٍ 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 يُطلب من الطلبة المسجلين في البرنامج أن يلبوا متطلبات القبول الدنيا للجامعة وهي شهادة إتمام الدراسة الثانوية أو ما يعادلها، ولا تشترط الجامعة حداً أدنى من العلامات. إن نظام القبول الحالي ينسجم مع مهمة الجامعة في استقطاب الطلبة من خلفيات متنوعة. بلغ عدد الطلبة المسجلين في البرنامج 36 طالباً في العام الدراسي 2008/2007، التحق 28 طالباً من دول خليجية أخرى، 29 طالباً قبلوا من معاهد أو جامعات أخرى و7 طلبة من الراشدين. إن شروط تقدم الطلبة والذين قبلوا من دول خليجية أخرى للدراسة في برنامج عطلة نهاية الأسبوع موضح في الفقرة رقم 5.9.

3.2 يضع البرنامج شروطاً لانتقال الطلبة من جامعات أخرى. هناك إجراءات موضوعة قيد التنفيذ تتعلق بالمواد التي تمت دراستها في الجامعات الأخرى. يُطلب من الطلبة الذين حققوا معدلات GPAs أقل من 70% دراسة مقررات دراسية إضافية في الرياضيات، وعلوم الحاسوب وعلم النفس قبل القبول في البرنامج. تقترح اللجنة على فريق البرنامج الاستمرار في المراقبة الدقيقة لتقدم هؤلاء الطلبة من الحاصلين على معدلات GPAs منخفضة للتأكد من أن المقررات التحضيرية تبقى مؤشرات صحيحة مؤشرات على نجاحهم المستقبلي في البرنامج.

3.3 يتم القيام بالتهيئة على مستوى الجامعة من خلال عدة دورات تعقد خلال فترة التسجيل في بداية كل فصل دراسي. يُخصص لكل طالب مرشد أكاديمي في الكلية والذي يقدم للطلبة الدعم المستمر خلال فترة دراستهم. إن التوجيهات المتعلقة بطبيعة ودور الإرشاد الأكاديمي موثقة بالكامل. وقد أكد وأشاد الطلبة بهذا الأمر. يتم تقديم المعلومات الإضافية من خلال كتيب الطالب الذي يوزع على كل الطلبة. أشار الطلبة بوضوح إلى الطرق الإيجابية التي يتبناها الموظفون بالجامعة والتي تراعي مشاعرهم وتدعمهم بهدف دعم دراساتهم.

3.4 لم يتم تضمين تقرير التقييم الذاتي المعلومات التي تتعلق بقدرة الطلبة على الاحتفاظ بمعدلات تقدمهم. عند الأخذ بعين الاعتبار أن أول مجموعة من الطلبة سجلت في البرنامج فقط في عام 2006/2005، نجد أنه ليس هناك خريجين بدرجة بكالوريوس العلوم في إدارة الأعمال في وقت القيام بالزيارة الميدانية. كذلك فإنه من غير الممكن الحصول على نسب الطلبة المقبولين إلى الخريجين الناجحين. ضمن سياق الزيارة، تم توفير بنية وشكل علامات طلبة إدارة الأعمال، ولكن لم تتمكن اللجنة من الحصول على رؤية واضحة عن التقدم الذي تحققه كل مجموعة من الطلبة. تقترح اللجنة وضع سياسة رسمية لتحليل المجموعات الطلابية لمساعدة القسم على مراجعة أداء الطلبة الساعين لنيل درجة البكالوريوس.

3.5 ليس لدى اللجنة أدنى شك في قدرة هيئة التدريس التي تساهم في تدريس برنامج بكالوريوس العلوم في إدارة الأعمال بإيصال برنامج ذو نوعية جيدة إلى الطلبة والتأكد من التعامل مع الاحتياجات الأكاديمية للطلبة. يوجد ستة عشر موظفاً أكاديمياً يرتبط عملهم بإيصال البرنامج والمقررات الدراسية المرافقة له. ليس معنى القول هنا أنهم جميعهم متفرغين للعمل في البرنامج. إن أعضاء هيئة التدريس مؤهلين لدرجات علمية ما بعد الجامعية ومنهم أربعة عشر يحملون شهادة الدكتوراه وثلاثة أساتذة جامعيين متفرغين. إن خبرتهم الأكاديمية ومؤهلاتهم، والتي اكتسبت من تشكيلة واسعة من البلدان، منها العراق، مصر، الولايات المتحدة، المملكة المتحدة، اليونان والأردن، تشير إلى توافر هيئة تدريسية ذو خبرة واسعة تستطيع أن تؤمن الأساس المتين لإدارة وتطوير هذه الدرجة العلمية. كان من الواضح، على كل حال، أن لدى

هيئة التدريس أعباء تعليمية كبيرة. إن غياب مصادر تعليمية إضافية يمكن أن يؤثر بشكل سلبي على تطوير البرنامج في المستقبل. لقد أقر هذا الأمر في تقرير التقييم الذاتي حيث كان هناك إدراك للحاجة لوضع الخطط لتأمين الحصول على المزيد من الموظفين الأكاديميين الإضافيين.

3.6 يقر تقرير التقييم الذاتي أن المصادر الموجودة، في جزء كبير منها، كافية لدعم احتياجات المنهاج الدراسي. تؤكد اللجنة أن التسهيلات التدريسية متنوعة وملائمة لاحتياجات البرنامج. أظهرت جولة في المنشآت التعليمية وجود مجموعة مناسبة من تجهيزات الصفوف – فهي مكيفة ومفروشة بشكل مناسب وغالبيتها تمتلك أجهزة لعرض البيانات. يمكن الوصول إلى أجهزة الحاسوب من خلال كلية هندسة الحاسوب والعلوم. تخطط كلية إدارة الأعمال والنظم المالية لإنشاء مختبر جديد فيه برامج كمبيوتر متخصصة لاستعمال الطلبة .

3.7 الوصول إلى شبكة الانترنت متاح للموظفين والطلبة من خلال نظام اتصالات سلكي ولاسلكي. تتوفر تسهيلات الحاسوب أيضاً من خلال المكتبة التي تفتح لمدة 12 ساعة في اليوم. لا تتم مراقبة استخدام الطلبة هذه التجهيزات بشكل روتيني. يعمل القسم على توسعة مجموعة المراجع المتوفرة الخاصة بالأعمال والإدارة.

3.8 خلال وصولها للاستنتاج المتعلق بالكفاءة، لاحظت اللجنة النقاط التالية مع التقدير:

- توافر خبرة هيئة التدريس بشكل جيد مع التزامها بالتطوير ودعم الطلبة من خلال سياسات القبول الواضحة إلى الجامعة وتقديم المرشدين الأكاديميين على مستوى الكلية
- عملية التهيئة الرسمية للطلبة الجدد
- تخصيص مرشد واحد للطلبة يقدم لهم الدعم المستمر خلال دراستهم
- ملائمة التجهيزات التعليمية لاحتياجات المنهاج الدراسي.

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

- عرض تحليل للمجموعات الطلابية للمساعدة على تقييم البرنامج وتأمين الوسائل التي يمكن من خلالها توثيق قدرة الطلبة على الاحتفاظ بمعدلات تقدمهم
- إبقاء متطلبات دخول الطلبة ذوي المعدلات المنخفضة في الشهادة الثانوية تحت المراجعة للتأكد من أن المقررات الدراسية التحضيرية التي يتم إخضاعهم لها تعطي أرضية مناسبة للتنبؤ بنجاحهم المستقبلي في الحصول على هذه الدرجة العلمية
- مراقبة واستخدام تقنية المعلومات وتسهيلات المكتبة للتأكد من استمرار دعم كل من المنهاج الدراسي والطلبة
- الأخذ بعين الإعتبار الأعباء الثقيلة على كاهل الكادر التدريسي من أجل السماح بتحقيق تقدم احترافي في البرنامج.

3.10 الحكم

توصلت لجنة المراجعة إلى استنتاج مفاده أنَّ البرنامج الأكاديمي مستوفٍ لمتطلبات المؤشر الخاص بالكفاءة.

4. المؤشر 3: المعايير الأكاديمية للخريجين

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

4.1 كما لوحظ مسبقاً في هذا التقرير أن برنامج بكالوريوس العلوم في إدارة الأعمال قد بدأ في عام 2006/2005. كنتيجة لذلك لا يوجد حالياً أي خريجين من هذا البرنامج. بناءً عليه، فإن اللجنة غير قادرة على التأكد من الخبرة التي سيحصل عليها الخريجون في هذه الدرجة العلمية أو الحصول على وجهات نظر أصحاب العمل فيما يتعلق بمدى ملائمة العمل الذي سينجزه الخريج. هذا يجعل من الصعب الوصول إلى

استنتاج محدد حول المعايير الأكاديمية للخريجين. كنتيجة لذلك، استخدمت اللجنة هذا المؤشر حتى تأخذ بعين الاعتبار المستقبل المحتمل للخريجين.

4.2 لقد كُتبت أهداف البرنامج ومخرجاته بشكل واضح في مواصفات البرنامج. لقد تم أخيراً تطوير وصف يعتمد على مخرجات المقرر الدراسي المعدلة ووزع على الطلبة. كانت الملاحظات التي تتعلق بأهداف البرنامج / المقرر الدراسي والتي تتعلق بالمخرجات التعليمية في هذا القسم والخاصة بالمنهاج الدراسي، وثيقة الصلة. يمكن بشكل عام لمخرجات البرنامج أن تكون ملخصة ومُعاد تشكيلها بطريقة أكثر فعالية، وفي نفس الوقت نجد أن مخرجات التعلم المطلوبة، والتي تعتمد على المهارات، ضمن الشروح المنفصلة للمقرر الدراسي، ليست مطورة ومقدمة بطريقة متناسقة دوماً.

4.3 يشير تقرير التقييم الذاتي إلى عدد من المبادرات القياسية المميزة والتي تتضمن تلك التي أجريت بالتعاون مع الجامعات الأخرى والتي تربطها مع الجامعة الخليجية مذكرات تفاهم وترتيبات ثنائية. على أية حال، فيما عدا وجود مراجع محددة تتعلق بجامعة لندن، لم يكن باستطاعة اللجنة أن تحدد بوضوح كيفية الاستفادة من هذه العلاقات بحيث تفيد عمليات التطوير أو ترتقي بالمعايير ضمن درجة إدارة الأعمال نفسها.

4.4 يؤكد تقرير التقييم الذاتي أن الجامعة تتوافق مع التعليمات التي نشرها مجلس التعليم العالي في وزارة التربية والتعليم. من المقترح إجراء اتصالات ضمن قطاع الأعمال وعمل نقاشات مع الخرجين الذين يحتلون مراكز مهمة واستخدامها لفائدة المعايير التي تطبق على هذا البرنامج. أثناء اللقاء مع أصحاب الأعمال، لم تستطع اللجنة تكوين أمثلة موثقة حيث تكون مساهمة صاحب العمل قد أثرت بشكل محدد في برنامج إدارة الأعمال.

4.5 تؤيد اللجنة وجهة النظر التي عبّر عنها تقرير التقييم الذاتي والتي تقول بالحاجة إلى تطوير منهاج رسمي منظم بشكل أكبر عند تحديد العلامات المميزة في البرنامج. من الممكن أن يساعد هذا الأمر فريق البرنامج على توثيق وتحديد طرق معينة يمكن أن تساهم في تعزيز الدرجة العلمية في إدارة الأعمال.

4.6 يجعل غياب الخريجين من المستحيل بالنسبة للجنة التركيز على إنجازات الخريجين أو التركيز على توزيع العلامات التي حققها الخريجون.

4.7 يشير تقرير التقييم الذاتي إلى أن القسم لا يمتلك عملية رسمية للمقارنة بين المستوى النسبي لأداء الطلبة بالمقارنة مع البرامج المشابهة في البحرين أو في أي مكان آخر. كما أنه ليس هناك دليل واضح على وجود وسائل رسمية يمكن بواسطتها إجراء المراجعة المستقلة والتقييم المستقل لمعايير عمل الخريج. تقترح اللجنة إدخال نوع من نظام الفحص / المراجعة الخارجية حيث يمكن أن يساعد هذا الأمر على إظهار المعايير الأكاديمية لخريجي البرنامج.

4.8 كون مخرجات التعلم المطلوبة قد تم إعدادها مؤخراُ، فإنه من المستحيل إظهار كيف يمكن أن ترتبط هذه المخرجات مع العمل الذي تم تنفيذه بالفعل من قبل الطلبة. عند مراجعة التقييمات، أظهرت عينة من أعمال أحد الطلبة أن هناك مجال مناسب من الأداء مع توضيح الفروق في الانجاز والتي انعكست على العلامات التي حصل عليها الطالب.

4.9 من أجل الوصول إلى الاستنتاج الذي يتعلق بالمعايير الأكاديمية للخريجين، وجدت اللجنة نفسها مقيدة بشكل كبير بسبب عدم وجود خريجين من هذا البرنامج.

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

- إضفاء الطابع الرسمي لتحديد العلامات المميزة وإجراء المسوحات للتأكد من أن النقاط المرجعية الداخلية والخارجية والتي تتضمن جامعات أخرى والشركاء الأساسيين تستخدم من أجل تزويد عمليات تطوير البرنامج بالمعلومات وتعزيز معاييره
- تطوير وتطبيق آلية رسمية للحصول على الملاحظات والتعليقات من قبل أصحاب العمل المحتملين حول متطلبات الصناعة واستخدام هذه الملاحظات والتعليقات لتحسين نوعية البرنامج التعليمي. قد يكون تأسيس مجلس استشاري للبرنامج أفضل آلية مناسبة لهذه الحالة

- تكوين عملية رسمية يمكن بواسطتها تحديد مدى صلاحية التقدم النسبي لخريجي البرنامج بالمقارنة مع المعايير التي تم تحقيقها بالبحرين وفي أماكن أخرى
- تكوين نظام للمراجعة يمكن بواسطته عكس إنجازات الخريجين على توزيع النتائج/ العلامات النهائية وتكون خاضعة للتدقيق المستقل الداخلي والخارجي
- تطوير وتطبيق آلية رسمية للحصول على الملاحظات والتعليقات من قبل أصحاب العمل المحتملين حول كفاءة مهارات ومعارف المصادر البشرية والمطلوبة من أجل النجاح في الصناعة واستخدام مثل هذه الملاحظات والتعليقات لتحسين نوعية هذا البرنامج.

4.11 الحكم

توصلت لجنة المراجعة إلى استنتاج مفاده بأنَّ البرنامج الأكاديمي غير 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 تدرك اللجنة عمليات ضمان الجودة الشاملة التي يتم تطويرها وتطبيقها في الجامعة الخليجية. كان هذا واضحاً في تقرير التقييم الذاتي وبشكل خاص في الملحق **II** حيث تم توثيق السياسات والإجراءات التي تشكل الأساس المتين لإدارة الجودة في البرنامج بشكل واضح. لقد ذكرت السياسات، الإجراءات والتعليمات بشكل واضح وجُعلت متوفرة لموظفي الهيئة التعليمية. كما أقر من قبل تقرير التقييم الذاتي وأكد خلال النقاشات مع أعضاء اللجنة، فإن "كتيب عملية التدريس في الجامعة الخليجية " يتم نشره سنوياُ ويوزع على أعضاء الهيئة التدريسية. إنه يقدم التوجيهات والتعليمات

التي تتعلق بعمل أعضاء هيئة التدريس في الجامعة. يتم نشر "كتيب الطالب" بشكل سنوي أيضاً ويوزع على الطلبة (وعلى الهيئة التدريسية) في كل فصل أثناء التسجيل. يتضمن هذا الكتيب تعليمات عملية التسجيل والتوجيهات المتعلقة بها والتي تهم الطالب كذلك يضم توجيهات وتعليمات أخرى والتي تحكم مناحي الحياة الجامعية.

5.2 يدرك تقرير التقييم الذاتي في الجامعة الحاجة لآليات فعالة في تلبية احتياجات التطوير الاحترافية المستمرة لأعضاء الهيئة التدريسية. على أية حال، وكما أقر فإن الممارسة العملية لهذا الأمر لا تزال دون التوقعات حيث يتم حالياُ تطوير خطة للتعامل مع هذه القضية. ترحب اللجنة بهذه المبادرة. يمكن رؤية هذه المبادرة على أنها تشكل جزء من عملية تعزيز بيئة ضمان الجودة الجديدة. إنها قضية تعتبر من ضمن عوامل تطوير أهداف ومخرجات التعلم المطلوبة على مستوى البرنامج وتعتبر من الوسائل التي يمكن من خلالها للعمليات الخاصة بالقسم والإجراءات المتبعة فيه أن تنسجم مع متطلبات الجامعة بشكل عام.

5.3 إن هيئة التدريس في قسم العلوم الإدارية كلية إدارة الأعمال والنظم المالية، مسئولة عن وضع أهداف البرنامج وقد علقت اللجنة مسبقاً على هذه الأهداف ضمن هذه الوثيقة. إن المدى الذي وصلت إليه متطلبات الأعمال الخارجية والعلامات المميزة الأكاديمية في تأمين المعلومات لتطوير أهداف ومحتوى البرنامج، لم تكن دائماً مثبتة بشكل رسمي بالنسبة للجنة. يلاحظ تقرير التقييم الذاتي أن قسم العلوم الإدارية يعتزم إعداد خطة للتعاون مع قطاع الأعمال لكي يستلم ملاحظاتهم وتعليقاتهم على مهارات الخريجين ومعارفهم في مجال التطوير المطلوب. تعتبر اللجنة أن تطبيق هذه المبادرة هو تطور هام.

5.4 يلاحظ تقرير التقييم الذاتي أن الجامعة الخليجية تمارس المراجعة الداخلية المنتظمة على العديد من نشاطاتها، والتي تتضمن برنامج إدارة الأعمال. إن هذا الأمر موثق في سجل ضمان الجودة المنشور. لقد تم تأكيد عمل هذه الدورة من قبل أعضاء هيئة التدريس. إنها تشكل جزءاً من إطار العمل المصمم للمساعدة في مراقبة أداء الجامعة خلال السنة الأكاديمية.

5.5 لقد وجدت اللجنة دليل على وجود نشاطات تهدف إلى تأمين التوجيهات التي تتعلق بمراجعة المناهج الدراسية والتي تعكس أيضاً نتائج الامتحانات. يتم تدقيق نتائج امتحانات منتصف الفصل والإمتحانات النهائية لكل مقرر دراسي، في كل فصل، من قبل موظفي الجامعة ذوي المراتب العالية (الرئيس ونائب الرئيس للشؤون الأكاديمية) أيضاً، وكما لوحظ في تقرير التقييم الذاتي، تناقش هذه النتائج مع أعضاء هيئة التدريس ذوي العلاقة في الحالات التي تكون فيها النتائج منحرفة بشكل غير معقول وذلك من أجل تحليل الأسباب التي أدت إلى ذلك وإصلاحها. يتم أيضاُ عمل مسوحات لتقييم المقررات الدراسية ويجري تحليلها وعمل ملخصات لها من قبل وحدة ضمان الجودة. يتم إرسال النتائج إلى الموظفين الإداريين المعنيين من أجل تأمين المعلومات عند اتخاذ القرارات ومن أجل عمليات تطوير المناهج الدراسية. تم تأكيد صحة هذه الممارسة من قبل اللجنة عند طلب أمثلة على التغيير الذي حدث نتيجة لهذه العملية وتم تأمين هذه الأمثلة.

5.6 تحدد السياسة العامة للجامعة الخليجية الخطوط العريضة لعملية المراجعة الأكاديمية وتضع دورة المراجعة بحيث تتم كل سنتين. يسلم تقرير التقييم الذاتي بأن هذه العملية قد تم الالتزام بها بطريقة فضفاضة في إطار تطوير البرنامج الجديد. على كل حال، لقد لوحظ أن مراجعة برنامج إدارة الأعمال لم تحدث ونتيجة لذلك تم تعديل البرنامج من قبل أعضاء الهيئة التدريسية بحيث يتوافق مع التطورات الحديثة وبحيث يلائم إعادة هيكلة البرامج ضمن القسم. لقد تمت الموافقة على البرنامج الجديد من قبل مجلس الجامعة عند اقتراحه من قبل مجلس الكلية. تعتبر اللجنة أن هناك التزام واضح بعملية إدارة الجودة ضمن القسم. كان عدد من أعضاء القسم متعاطفين بشكل خاص من حيث الالتزام بالنوعية وتعزيز خبرة الطلبة ضمن برنامج بكالوريوس العلوم. لاحظت اللجنة هذا الالتزام ولكنها تقترح الحاجة إلى مزيد من التوثيق للعملية الرسمية على مستوى البرنامج والتي يمكن من خلالها إجراء تقييم للبرنامج ومراجعته (وكذلك للمخرجات المرافقة له) والطرق التي يمكن إتباعها لتعزيز نوعية هذه الدرجة العلمية. ترحب اللجنة بمقترح تحديد عدد من أعضاء هيئة التدريس في القسم للعمل كموظفي تنسيق مع زملائهم في ضمان جودة التعليم في الجامعة.

5.7 كما تمت الإشارة في تقرير التقييم الذاتي فإن الجامعة تجري مسح في نهاية كل فصل دراسي لتقييم المقررات الدراسية التي أعطيت في ذلك الفصل. يساهم برنامج إدارة الأعمال في هذه المسوحات. يتم تحليل استبيانات المسح وتدرس المعلومات التي تم الحصول عليها من قبل الأشخاص المعنيين بالأمر ويتم الرد عليها. يتم كذلك تشجيع الطلبة على تقديم اقتراحاتهم من أجل التحسين. تم تقديم "صندوق مقترحات" لهذه الغاية. يمكن أيضاُ للطلبة أن يتقدموا باقتراحاتهم مباشرة لمختلف المكاتب الموجودة ضمن حرم الجامعة. وجدت اللجنة أمثلة حيث أدت ملاحظات وتعليقات الطلبة إلى تحسينات تدريسية وتعليمية في البرنامج. كما لوحظ أيضاً أن رئيس الجامعة يستقبل وفود من الطلبة والمسئولين الآخرين من أجل مناقشة احتياجاتهم وطلباتهم. هذه طريقة فعالة في حل المشاكل الآنية والمشاكل طويلة المدى. من المقترح مراقبة المواقع الالكترونية للطلبة بما يتعلق بمقترحاتهم حول عمل الجامعة. كانت اللجنة، على أية حال، غير قادرة على إثبات ذلك. ولكن بالرغم من هذا الأمر، فإن اللجنة كانت راضية لكون الجامعة تستخدم المسوحات التي تجرى على الطلبة لتأمين المعلومات وتقديمها مع إدراكها للحاجة لتطوير المسوحات بحيث تغطي مجال أوسع من الجهات ذات العلاقة والتي تتضمن قطاع الأعمال وأصحاب الأعمال من الخريجين.

5.8 كما ذكر في تقرير التقييم الذاتي، فإن الخطط موضوعة قيد التنفيذ من أجل التعامل مع احتياجات التوسع في أعداد الطلبة وفي البرامج المقدمة. تتمثل التحديات الرئيسية في الحاجة إلى زيادة عدد أفراد الهيئة التدريسية والحاجة إلى مساحات أكبر ومعدات وتأثيث أكثر. لقد ازداد عدد أعضاء هيئة التدريس في الجامعة على مر السنين، من فقط 9 أشخاص بدوام كامل في عام 2003/2002 إلى ما يزيد عن 80 عضواً بدوام كامل في عام 2009/2008. كما زاد عدد الصفوف والمختبرات من أجل دعم هذا الاستعداد. لاحظت اللجنة أن هناك خططاً موضوعة من أجل تطوير المكتبة والتجهيزات الأخرى.

5.9 لم تتمكن اللجنة من مقابلة الطلبة الذين يحضرون صفوف نهاية الأسبوع في برنامج إدارة الأعمال. بالإضافة إلى ذلك لم تتمكن اللجنة من استيضاح مدى تعادل الخبرات

التعليمية لطلبة نهاية الأسبوع مع الطلبة المستقرين في البحرين. تقترح اللجنة على الجامعة أن تجري تحليلا لساعات التدريس، الدعم التعليمي، النسبة المئوية للمقررات الدراسة الذاتية والتي يتبعها طلبة نهاية الأسبوع، وكذلك علامات المقررات التي يحصل عليها الطلبة بنظام الدوام الكامل، طلبة المساء وطلبة نهاية الأسبوع. وعلى ضوء هذا التحليل، يتم تحديد المجالات التي بحاجة إلى التعزيز. وعلى الجامعة إعداد وتطبيق آليات للتأكد من تلقي الطلبة لخبرات تعليمية ذات نوعية جيدة ومتكافئة في برنامج بكالوريوس العلوم في إدارة الأعمال.

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

- استخدام مسوحات تقييم المقررات الدراسية من أجل تعزيز جودة البرنامج
- إجراء مراجعة للبرنامج والتي قادت إلى تعديل المنهاج الدراسي
- إظهار الالتزام على جزء من البرنامج من قبل الكادر التعليمي المعني لتطوير ثقافة الجودة من أجل تزويد عملية مراجعة البرنامج بالمعلومات على مستوى القسم.

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

- جعل عملية مراقبة النوعية والمراجعة المتعلقة بها ذات شكل رسمي وموثقة وذلك على مستوى القسم للتأكد من أن عملية المراجعة مفصلة بشكل واضح ومعروفة لكل الجهات ذات العلاقة كذلك تحديد مخرجات عملية المراجعة
- تعزيز ثقافة ضمان الجودة ضمن الخطة المقترحة من أجل التطوير الاحترافي لهيئة التدريس
- إعداد وتطبيق آليات ضمان جودة مناسبة للتأكد من أن طلبة نهاية الأسبوع لديهم خبرة تعليمية مماثلة للطلبة بنظام الدوام الكامل وطلبة المساء.

5.12 الحكم

توصلت لجنة المراجعة إلى استنتاج مفاده أنَّ البرنامج مستوفٍ لمؤشر فاعلية إدارة وضمان الجودة.

6. الاستنتاج

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

هناك ثقة محدودة في برنامج بكالوريوس العلوم في إدارة الأعمال المقدم من قبل الجامعة الخليجية.