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

وحدة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي

تقرير مراجعة تتبعية للبرامج الأكاديمية

برنامج بكالوريوس العلوم في إدارة الأعمال
الجامعة الخليجية

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 29 نوفمبر 2010

قائمة المحتويات

1. نبذة عن المراجعة التتبعية للبرامج الأكاديمية 1

2. السياق المؤسسي والبرامجي لعملية المراجعة 2

3. المراجعة التتبعية للمؤشر (1): المنهج الدراسي 5

4. المراجعة التتبعية للمؤشر (2): كفاءة البرنامج 8

5. المراجعة التتبعية للمؤشر (3): المعايير الأكاديمية للخريجين 12

6. المراجعة التتبعية للمؤشر (4): كفاءة إدارة وضمان الجودة.....16

7. الاستنتاج العام.....19

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

1. نبذة عن المراجعة التتبعية للبرامج الأكاديمية

تُعدُّ الزيارة الميدانية لغرض متابعة مراجعة البرامج الأكاديمية التي تقوم بها وحدة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي، والتابعة لهيئة ضمان جودة التعليم والتدريب في مملكة البحرين، جزءاً من دورة مستمرة لضمان الجودة، والمراجعة، وإعداد التقارير والتحسين.

وتُطبَّق عملية المراجعة التتبعية هذه على كافة البرامج التي قد خضعت للمراجعة ضمن 'الدورة -1' من عمليات مراجعة البرامج الأكاديمية التي تقوم بها وحدة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي، والتي مُنِحَت الحكم "على قدر محدود من الثقة". أما تلك البرامج التي مُنِحَت الحكم "غير جدير بالثقة"، فإنها ستخضع لمراجعة كاملة من جديد.

لقد تمت كتابة الأجزاء اللاحقة من هذا التقرير كجزء من المرحلة رقم 2 من المراجعة التتبعية للبرامج الأكاديمية، بحسب ما هو موضَّح في دليل مراجعة البرامج الأكاديمية الصادر عن وحدة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي، والمقترنة بالعملية المستمرة لمراجعة الجودة المؤسسية والأكاديمية وتعزيزها لدى مؤسسات التعليم العالي الموجودة في مملكة البحرين.

1-1 تتمثل أهداف المراجعة التتبعية فيما يلي:

(i) تقييم ما تحقق من تقدُّم في تعزيز وتحسين جودة برنامج بكالوريوس العلوم في إدارة الأعمال الذي تطرحه الجامعة الخليجية، (على ضوء المؤشرات الأربعة التي وضعتها هيئة ضمان جودة التعليم والتدريب) منذُ أن تم التقييم الأصلي للبرنامج في شهر يناير 2009، والذي نشر تقريره في يونيه 2009.

(ii) تقديم المزيد من المعلومات والدعم للتحسين المستمر للمعايير الأكاديمية ولعملية تعزيز جودة التعليم العالي الذي تقدمه المؤسسة، وعلى وجه التحديد في برنامج بكالوريوس العلوم في إدارة الأعمال الذي تطرحه الجامعة الخليجية، وبرامج التعليم العالي المطروحة في مملكة البحرين ككُل.

2. السياق المؤسسي والبرامجي لعملية المراجعة

لقد أُجرِيت عملية المراجعة الأصلية لبرنامج بكالوريوس العلوم في إدارة الأعمال في الجامعة الخليجية بمملكة البحرين من قِبَلِ وحدة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي، التابعة لهيئة ضمان جودة التعليم والتدريب في شهر يناير من عام 2009، وتم نشر تقرير المراجعة في يونيه 2009.

وقد كان الحُكم العام الذي أصدرتهُ لجنة المراجعة الأصلية، ووفقاً لدليل مراجعة البرامج الأكاديمية الصادر عن الوحدة بأن هناك "**قدر محدود من الثقة**" ببرنامج بكالوريوس العلوم في إدارة الأعمال في الجامعة الخليجية بمملكة البحرين. ولذلك، فإن لجنة المراجعة التتبعية قد أخذت بعين الاعتبار الأدلة التي قدمتها الجامعة الخليجية إلى الوحدة، وخطة التحسين التي أعدتها الجامعة، وتقرير التقييم الذاتي الثاني إلى جانب الزيارة الميدانية لغرض المتابعة والوثائق الأساسية الأخرى ذات الصلة بعملية المراجعة.

لقد أصدرت لجنة المراجعة الأصلية الأحكام التالية على كل مؤشر من المؤشرات الأساسية الأربعة، فيما يخص برنامج بكالوريوس العلوم في إدارة الأعمال في الجامعة الخليجية:

المؤشر 1: "المنهج الدراسي"؛ **مستوفياً** لهذا المؤشر.
المؤشر 2: "كفاءة البرنامج"؛ **مستوفياً** لهذا المؤشر.
المؤشر 3: "المعايير الأكاديمية للخريجين"؛ **لم يستوفِ** هذا المؤشر.
المؤشر 4: "فاعلية إدارة وضمان الجودة"؛ **مستوفياً** لهذا المؤشر.

وبناءً على ما تقدَّم، ركّز الجزء الأكبر من وقت زيارة المتابعة على إعادة فحص البرنامج، وعلى عمليات ضمان وتعزيز الجودة المرتبطة بالمؤشر الذي لم يكن البرنامج مستوفياً فيه للحد الأدنى لمتطلبات وحدة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي التابعة لهيئة ضمان جودة التعليم والتدريب، في وقت الزيارة الميدانية الأصلية والتي تمت في الفترة 13–14 يناير 2009، (وهو *المؤشر 3: المعايير الأكاديمية للخريجين*)، إلى جانب التعرُّف على مدى انعكاس التوصيات التي تقدّمت بها لجنة المراجعة الأصلية بخصوص هذا المؤشِّر على خطة التحسين التي أعدّتها المؤسسة، وفيما إذا كانت تلك

التوصيات قد نُفِّذت بالكامل في برنامج بكالوريوس العلوم في إدارة الأعمال في الجامعة الخليجية عند القيام بزيارة المتابعة.

ومع ذلك، لابد من القول هنا أن مؤشِّرات *المنهج الدراسي*، *وكفاءة البرنامج*، *وفاعلية إدارة وضمان الجودة* قد تم أخذها بعين الاعتبار كذلك خلال زيارة المتابعة هذه في شهر نوفمبر 2010 من حيث التوصيات التي قدّمتها بشأنها لجنة المراجعة الأصلية في 2009.

وأما الهدف من الأجزاء التالية الواردة في تقرير المراجعة التتبعية هذا فهو جدْولة التقدم الحاصل في برنامج بكالوريوس العلوم في إدارة الأعمال، الذي تطرحه الجامعة الخليجية منذ أن خضع البرنامج للمراجعة الأصلية، وتحديد القدْر المُتحقق من خطة التحسين على النحو الذي يوضِّح، وبصورة مُرْضية، أن التوصيات الواردة في تقرير المراجعة الماضية قد تم تنفيذها بصورة ملائمة.

2-1 تعليقات شاملة للمراجعين على التقدم المُبيِّن في برنامج بكالوريوس العلوم في إدارة الأعمال الذي تطرحه الجامعة الخليجية

تُناقش الأجزاء من 3 إلى 6 من هذا التقرير مقدار ما قام به الفريق المسؤول عن برنامج بكالوريوس العلوم في إدارة الأعمال المطروح في الجامعة الخليجية، في التعامل بصورة كافية مع التوصيات التي تقدَّمت بها لجنة المراجعة الأصلية، عند مراجعة هذا البرنامج في شهر يناير 2009، وتم نشرها في تقرير المراجعة الصادر في شهر يونيه 2009.

يستند التقييم الحالي على الأدلة المتوفرة في تقرير التقييم الذاتي الثاني والمُقدَّم في شهر سبتمبر 2010، وإلى الملاحِق ذات الصلة والمرفقة مع التقرير، وإلى تقرير المراجعة الأصلية للبرنامج، وخطة تحسين البرنامج، وتقرير المراجعة المؤسسية للجامعة، وإلى كمٍّ لا بأس به من المواد الإضافية التي قُدِّمت إلى لجنة المراجعة حتى الساعة 6:00 من مساء يوم الاثنين الموافق 29 نوفمبر 2010.

ولابد من الإشادة هنا بكُل من المؤسسة، وفريقها المسئول عن البرنامج على الجهد الملحوظ الذي بذلوه في إعداد خطة التحسين (خطة العمل)، وتقديمهم لردٍّ مفصَّل عن التوصيات التي تقدَّمت بها لجنة المراجعة الأصلية في شهر يونيه 2009، وهو الأمر الذي انعكس في التخطيط لبعض الخطوات

التي قامت بها المؤسسة، وتحديد المسؤوليات الفردية لأعضاء الهيئة الأكاديمية وبقية موظفي المؤسسة؛ ومواعيد التنفيذ المتحققة والمُخطط لتحقيقها؛ ووضع الموازنات المختلفة.

ومع ذلك، وفي الوقت الذي تم فيه التعامل مع معظم التوصيات التي كانت قد وضعتها لجنة المراجعة الأصلية في 'خطة التحسين' الخاصة بالبرنامج (باستثناء التوصيات رقم 4، 7، و12)، فإن هذه الخطوات لم يتم تنفيذها بالكامل في الوقت الذي تمت فيه الزيارة الميدانية لمتابعة تقرير التقييم الذاتي الثاني.

وقد أدى هذا باللجنة إلى الاستنتاج بأن تنفيذ تلك التوصيات قد وُضِع في بعض الحالات من قِبَلِ ممثلي الجامعة الخليجية على أنه 'متوقع الحدوث' أو أنه يُعدُّ 'قيد التنفيذ حالياً' (الملحق رقم (1): مداخل التخطيط الخَمس لمتابعة التقدم الحاصل في تنفيذ التوصيات) بدلاً من كونه قد تم القيام به بصورة كافية إلى وقت القيام بزيارة المتابعة، وعلى النحو الذي أوصى به تقرير مراجعة البرنامج في شهر يونيه 2009.

3. المراجعة التتبعية للمؤشر (1): المنهج الدراسي

يُقيِّم هذا الجزء مدى التزام برنامج بكالوريوس العلوم في إدارة الأعمال بالجامعة الخليجية في مملكة البحرين، بالتوصيات الواردة في تقرير المراجعة الأصلية للبرنامج في شهر يونيه 2009، فيما يتعلق بالمنهج الدراسي، والتدريس، وتقييم إنجازات الطلبة، وأثر ذلك في القرار العام الذي اتخذته لجنة المراجعة الخارجية فيما إذا كان البرنامج المعني قد استوفى أو تجاوز مُقدِّمات التنفيذ الواردة في الملحق رقم (1): 'مداخل التخطيط الخَمس لمتابعة التقدم الحاصل في تنفيذ التوصيات' في هذا التقرير.

3-1 وفي معرض الاستنتاجات التي توصلت إليها بخصوص المنهج الدراسي، تود اللجنة أن تشير، مع التقدير، إلى الملاحظات التالية:

- لقد تم وضع مخرجات تعلم مطلوبة جديدة لبرنامج بكالوريوس العلوم في إدارة الأعمال.
- حصل بعض التشاور الأوَّلي مع الفريق الاستشاري الخارجي.
- تم استخدام الدراسات الاستطلاعية الموجَّهة للطلبة في الأسبوع الثاني عشر من الفصل الدراسي، كما تواصلت اللقاءات الجماعية مع العميد، وتم استحداث صناديق المقترحات لتحصيل التغذية الراجعة وتعزيز الممارسة الاستشارية.
- تم إعداد وثيقة سياسة حول الخطوط العريضة لاستخدام المراجعين الخارجيين لغرض المقايسة المرجعية للمعايير، وتحديد المعايير الأكاديمية المتكافئة.

3-2 تقترح لجنة المراجعة أن تقوم كلية العلوم الإدارية والمالية في الجامعة الخليجية بمعالجة القضايا التالية ذات الأهمية الخاصة، في إطار بحثها عن التحسين المستمر لبرنامج بكالوريوس العلوم في إدارة الأعمال:

- ليس من الواضح كيفية التمييز في مستويات التعلُّم عبر المراحل المختلفة من البرنامج، وبين الموضوعات الدراسية المختلفة في برنامج بكالوريوس العلوم في إدارة الأعمال. كما أن هناك

حاجة لاستخدام مخرجات التعلُّم المطلوبة لكلٍّ من المرحلة الدراسية من البرنامج، والموضوعات الدراسية من أجل متابعة التقدم والتعمُّق الأكاديمي بوضوح، إلى جانب توسيع فهم المعارف المختلفة وتطوير المهارات العملية.

- لا يوجد هناك إجراءٌ واضح لمتابعة الكيفية التي ستُطبَّق فيها سياسة المُمتحِن الخارجي، كاختيار المُمتحِنين الخارجيين مثلا، والتوازن بين عدد المُمتحِنين الخارجيين المحليين والدوليين، ومدة التوظيف، ومقدار البدل النقدي لهؤلاء الأشخاص، والموضوعات الدراسية التي ستدخل في إطار الامتحان الخارجي، والمقررات الدراسية، والمراحل والمستويات الدراسية التي ستغطيها هذه السياسة، والسُّلطات والصلاحيات التي ستُمنح للمُمتحِن الخارجي. إن هناك حاجة لوضع إرشادات إجرائية أكثر تفصيلاً وأكثر تحديدًا لمتطلبات هذه العملية من حيث الموضوعات الدراسية المشمولة بها والمراحل والمستويات الدراسية التي ستغطيها، إضافة إلى بيان مدة تعيين هؤلاء المُمتحِنين ومستوى السُّلطات والصلاحيات التي ستُمنح لكلٍّ منهم، وجدولة مواعيد الاجتماعات التي ستُعقد معهم، والمجالس واللجان الامتحانية الخاصة بالبرنامج. ولا بد من إعطاء الأولوية للشروع في تنفيذ هذه القضايا.

- تبدو عملية استشارة الطلبة أنها تتم على الأغلب بصورة عشوائية (باستثناء استطلاعات الرأي الموجهة لهم في الأسبوع 12)، من خلال تبني 'صناديق المقترحات'، واللقاءات الجماعية معهم بدلاً من التمثيل الرسمي للطلبة في مجلس القسم، أو الوسائل الروتينية الشكلية الأخرى لتحصيل الآراء. ومن هنا، فإن اللجنة تشجع الكلية على أن تعمَد إلى إيجاد تمثيل للطلبة على كافة مستويات ومراحل البرنامج، وإتاحة الفرصة لوجودهم في جميع اللجان الرئيسية لبرنامج بكالوريوس العلوم في إدارة الأعمال، على أن يتم ذلك في أسرع وقت ممكن. هذا، ولم تقُم المؤسسة إلا بجدولة اجتماع واحد للمجلس الاستشاري الخارجي بصورة رسمية حتى وقت هذه المراجعة؛ لذا فقد كان تأثير هذا المجلس على تطور البرنامج محدودا.

- لا تزال السياسة المتعلقة بكلٍّ من عمليات التعليم، والتعلُّم، والتقييم تتسم بالعمومية إلى حدٍّ ما؛ أي أنها لا تُميِّز بما فيه الكفاية بين المستويات والمراحل الدراسية للبرنامج وبين الموضوعات الدراسية، (بل تقتصر على وصف السياسة نفسها بدلاً من أن تشرحها وتبين كيفية تنفيذها). كما يبقى هناك غياب التمييز بين دوْر ومكانة التقييم 'المُقنَّن' والتقييم 'التجميعي' في السياسة

الرسمية لعملية التقييم الخاصة ببرنامج بكالوريوس العلوم في إدارة الأعمال. ومن هنا، فإن اللجنة تشجع الكلية على تطوير سياسة مُعدَّلة لعمليات التعليم والتعلُّم والتقييم تتضمن شرحاً وافياً لكيفية تطبيق هذه السياسة على مستوى مراحل البرنامج والموضوعات الدراسية، وأن توضِّح بشكل أكبر الفرقَ بين التقييم 'المُقنَّن' والتقييم 'التجميعي' والدوْر المفترض لكلٍّ من هذين النوعين، والجهد النظري المفترض من الطلبة في كل مقرر من المقررات، إلى جانب عدد الساعات الدراسية الخاصة بالمقرر.

3-3 الاستنتاج

إجمالاً، تجد لجنة المراجعة أدلة على أن التوصيات التي تقدمت بها لجنة المراجعة في شهر يونيه 2009، بخصوص المنهج الدراسي يجري التعامل معها باتخاذ الخطوات اللازمة، وأن هناك مرحلة من التحسُّن قد بدأت في الظهور فيما يتعلق بالمؤشر 1: المنهج الدراسي.

4. المراجعة التتبعية للمؤشر (2): كفاءة البرنامج

يُقيِّم هذا الجزء مدى التزام برنامج بكالوريوس العلوم في إدارة الأعمال بالجامعة الخليجية في مملكة البحرين، بالتوصيات الواردة في تقرير المراجعة الأصلية للبرنامج في شهر يونيه 2009، فيما يتعلق بكفاءة استغلال الموارد المُتاحة، وأعداد الطلبة المقبولين، ونسبة عدد هؤلاء الطلبة إلى عدد الخريجين ممن أكملوا متطلبات البرنامج بنجاح، وأثر ذلك في القرار العام الذي اتخذته لجنة المراجعة حول مستوى تنفيذ التوصيات الخاصة بهذا المؤشِّر، وفيما إذا كان البرنامج قد استوفى أو تجاوز مُقدِّمات التنفيذ الواردة في 'الملحق رقم (1): مداخل التخطيط الخَمس لمتابعة التقدم الحاصل في تنفيذ التوصيات' في هذا التقرير.

4-1 وفي معرض الاستنتاجات التي توصلت إليها اللجنة بخصوص كفاءة البرنامج، تود اللجنة أن تشير، مع التقدير، إلى الملاحظات التالية:

- يبدو أن هناك نظاماً جزئياً يجري تطبيقه حالياً لتحليل الأداء في كل مقرر من المقررات الدراسية.
- يبدو أن هناك بعض التحسُّن في نسبة عدد المدرسين إلى أعداد الطلبة مقارنة بما كانت عليه الحال عندما تمت الزيارة الميدانية الأولى في شهر يناير 2009.
- تم إعداد وتوزيع دليل الطالب ودليل المرشد الأكاديمي.
- تمت المباشرة بتحصيل التغذية الراجعة من أرباب العمل وجهات التوظيف، وذلك من خلال الفريق الاستشاري الخارجي.

4-2 تقترح لجنة المراجعة أن تقوم الجامعة الخليجية بمعالجة القضايا التالية ذات الأهمية الخاصة، في إطار بحثها عن التحسين المستمر لبرنامج بكالوريوس العلوم في إدارة الأعمال:

- على الرغم من توفر الأدلة على وجود نظام لا يزال في مراحله الأولى للحصول على البيانات الإحصائية للمعدل العام لدرجات الخريجين، لم ترَ اللجنة أدلة جازمة تشير إلى إمكانية

المقارنة بين درجات الطلبة في الموضوعات الدراسية المختلفة باستخدام هذا النظام، ولا أدلة كذلك على أن هناك تحليلاً إحصائيًّا ذا دلالة إحصائية قد تم القيام به من قبل، أو أنه قيْد التنفيذ فيما يخص مُعامِل تشتت الدرجات والتحليل البيْني للمجموعات. إن تحليل البيانات في الوقت الحاضر يبدو أنه مقتصر على عمليات إحصائية وصفية بسيطة، مع القليل من الأدلة على التحليل المقارن وحساب الانحراف المعياري، أو تقدير مُعامل تشتت الدرجات. أما البيانات الخاصة بالأداء، فربما تكون داخل 'النظام' بحسب إفادة أعضاء الهيئة الأكاديمية، ولكن يبقى هناك شح في الأدلة المتوفرة على حصول تحليل وتفسير مُجدٍ لهذه البيانات، أو من المتوقع حصوله في المستقبل. ولذلك، فإن التحليل الإحصائي التشخيصي البيْني للمجموعات، والذي أوصت به لجنة المراجعة الأصلية، تعدُّه اللجنة الحالية متوقعاً من قِبل فريق البرنامج في الوقت الحاضر، ولكنه لم يُنفَّذ على النحو المطلوب بعد. وعليه، فإن اللجنة ترى ضرورة وضع منهج تفصيلي لعملية التحليل البيْني لمجموعات الطلبة؛ لكي يتيح هذا التحليل المقارنةَ بين أداء الطلبة عبر الموضوعات الدراسية المختلفة، وتحديد مُعامل تشتت الدرجات بين المقررات المختلفة، والقيام بتحليل بيْني ذي دلالة إحصائية. كما أن هذا النهج يجب أن يتيح المجال لتحليل البيانات التي تتعدى الإحصاءات الوصفية البسيطة، وأن يُسهِّل عملية التحليل المُقارِن، وحساب الانحراف المعياري، ومعامل تشتت الدرجات عبر المراحل الدراسية المختلفة في البرنامج.

- تشير النِّسب بين أعداد المدرسين إلى أعداد الطلبة إلى أن النِّصاب التدريسي لأعضاء الهيئة الأكاديمية مُرتفع نسبياً؛ نتيجة لاتساع التدريس على عدد كبير من الصفوف الدراسية الصغيرة نسبيا، من حيث عدد الطلبة الدارسين في كل صف (شُعَب مُتعددة)، في محاولة من جانب المؤسسة لإرضاء رغبات الطلبة. وهذا بدوره أدى إلى ألا يكون لدى أعضاء الهيئة التعليمية الوقت الكافي من أجل التطور والنمو الذاتي، والانخراط في التدريب، والبحث العلمي، والنشاطات العلمية الأخرى. ومن هنا، فإن لجنة المراجعة ترى ضرورة استخدام أسلوب يتسم بالمزيد من الشفافية في إدارة تخصيص الموارد وتحديد نِصاب العمل بالنسبة لأعضاء الهيئة الأكاديمية في برنامج بكالوريوس العلوم في إدارة الأعمال، مع ضرورة تخصيص الموارد الكافية التي تتيح المزيد من الفرص أمام هؤلاء الأعضاء لمواصلة نموهم الشخصي (الأكاديمي)، والتدريب، والبحث العلمي، والنشاطات العلمية الأخرى.

- يبدو أن النظام الرسمي والمخصَّص لمراجعة الإنجاز الأكاديمي قد وُضِع بالأساس باعتباره نظامًا إداريًّا بدلاً من كونه نظاماً تفسيرياً أو تشخيصياً؛ لذا فإن قدرة هذا النظام في التأثير على سياسة القبول (لاسيما الطلبة ذوي المعدلات المتدنية في المرحلة الثانوية 'التوجيهي') والتحقق فيما بعد من مستوى الإنجاز الأكاديمي للطلبة بحسب الدرجات الممنوحة لهم، ومعامل تشتت هذه الدرجات هي قدرة محدودة. ومن هنا، فإن اللجنة تقترح بأن تتبنّى الكلية نظاماً يتسم بالمزيد من الرسمية لمراجعة الإنجاز الأكاديمي للطلبة، ومتطلبات الانخراط في البرنامج، وذلك من أجل إتاحة الفرصة للقيام بتحليل أكثر تفصيلاً للأداء الأكاديمي للطلبة؛ للحصول على سجِّل أكثر دقة للأداء الأكاديمي للطالب قياساً مع وقت الانخراط في البرنامج والمدة اللازمة للتخرج منه.

- لم تستطع اللجنة، أن تحصل على أدلة كافية على ما تدعيه الكلية بأنها قامت بتوزيع دليل الطالب أو على مدى التواصل بين الطلبة والهيئة التعليمية، وذلك بسبب العدد المحدود من ممثلي الطلبة الذين أتاحت الكلية للّجنة اللقاء بهم (تمت مقابلة طالب واحد فقط في هذه الزيارة). ومن هنا، فإن اللجنة تشجع على وضع نظام أكثر رسمية لاستشارات الطلبة لدى أعضاء الهيئة التعليمية؛ من أجل مراقبة وتحديث قنوات التواصل بين أعضاء الهيئة التعليمية والطلبة، كالاستفادة من الصفحة المخصصة للبرنامج على الموقع الألكتروني للجامعة مثلا، أو أية صيغة أخرى كإنشاء المجتمع الافتراضي، أو من خلال المواد المطبوعة كدليل للبرنامج والمقررات الدراسية.

- يبدو أن هناك بعض الترتيبات التي تم وضعها فيما يخص قبول الطلبة الجدد وتعريفهم بالمؤسسة والبرنامج. ومع ذلك، لا يبدو أن هناك نظامًا رسميًّا ومُطبَّقًا بصرامة لاعتماد التعلُّم السابق بالنسبة للطلبة المنقولين من كليات أخرى. وعليه، تقترح اللجنة وضع نظام يتسم بالشفافية والمزيد من الرسمية لاعتماد التعلُّم السابق، وتطبيق هذا النظام في أسرع وقت ممكن، فيما يخص برنامج درجة بكالوريوس العلوم في إدارة الأعمال.

3-4 الاستنتاج

تلاحظ اللجنة في اهتمام الدلائل الموثقة على أن التوصيات التي تقدمت بها لجنة المراجعة في شهر يونيه 2009، بخصوص هذا المؤشر قد تم التعامل معها في خطة التحسين، ومن المتوقع (بحسب الفريق المسؤول عن البرنامج) أن يُشرع في تنفيذها في وقت لاحق، ولكنها لم تُنفَّذ بشكل كامل بعد.

وإجمالاً، ترى لجنة المراجعة أن فريق برنامج بكالوريوس العلوم في إدارة الأعمال لم يُنفِّذ بنجاح توصيات لجنة المراجعة التي تقدمت بها في شهر يونيو 2009، بخصوص المؤشر 2: كفاءة البرنامج.

5. المراجعة التتبعية للمؤشر (3): المعايير الأكاديمية للخريجين

يُقيِّم هذا الجزء مدى التزام برنامج بكالوريوس العلوم في إدارة الأعمال بالجامعة الخليجية في مملكة البحرين، بالتوصيات الواردة في تقرير المراجعة الأصلية للبرنامج في شهر يونيه 2009، فيما يتعلق باستيفاء المعايير الأكاديمية المقبولة بالمقارنة مع برامج مكافئة لهذا البرنامج في مملكة البحرين وفي أماكن أخرى من العالم، وأثر ذلك في القرار العام الذي اتخذته لجنة المراجعة حول مستوى تنفيذ التوصيات الخاصة بهذا المؤشِّر، وفيما إذا كان البرنامج قد استوفى أو تجاوز مُقدِّمات التنفيذ الواردة في 'الملحق رقم (1): مداخل التخطيط الخَمس لمتابعة التقدم الحاصل في تنفيذ التوصيات' في هذا التقرير.

5-1 وفي معرض الاستنتاجات التي توصلت إليها بخصوص المعايير الأكاديمية، تود اللجنة أن تشير، مع التقدير، إلى الملاحظات التالية:

- تم إعداد سياسة جديدة لـــ'المُمتحِن الخارجي'.
- الاستعانة باستشاريين خارجيين لتقديم تغذية راجعة آنية (تفصيلية) حول جودة الخريجين، وحول السياسة الناشئة للمقايسة المرجعية للمعايير.
- اختيار عدد من المؤسسات 'المستهدفة' لأغراض المقايسة المرجعية للجودة وللمعايير.
- تم القيام بدراسات استطلاعية موجهة نحو الجهات ذات العلاقة.

5-2 تقترح لجنة المراجعة أن تقوم كلية العلوم الإدارية والمالية في الجامعة الخليجية بمعالجة القضايا التالية ذات الأهمية الخاصة، في إطار بحثها عن التحسين المستمر لبرنامج بكالوريوس العلوم في إدارة الأعمال:

- لم يتم تطبيق السياسة الخاصة بالمُمتحِن الخارجي بشكل كامل على سلسلة متكاملة من جوانب البرنامج، أو المقررات الدراسية. ولابد من ملاحظة أن كلاً من كبار أعضاء الهيئة الأكاديمية والاستشاريين الخارجيين قد 'توقعوا' أن هذا التنفيذ سيجد طريقه في 'المستقبل القريب'،

ولكن لم يكن هناك، وحتى تاريخ هذه المراجعة التتبعية؛ أي ترتيب رسمي بهذا الخصوص (أي تحريري). ومن هنا، فإن اللجنة تحث على ضرورة التنفيذ الكامل لسياسة المُمتحِن الخارجي عبر كافة مقررات ومستويات البرنامج وما يمتُّ إليها بصلة في أسرع وقت ممكن.

- لا يزال النظام التفصيلي للمقايسة المرجعية للمعايير واختيارها غير واضح. وتقترح لجنة المراجعة أن يتم توضيح معايير المقايسة المرجعية للمعايير الأكاديمية فيما يتعلق بالمعايير وعملية اختيار المؤسسات (الأكاديمية) المرجعية، والبرامج المرجعية، والجهات الخارجية ذات العلاقة (كأرباب العمل وجهات التوظيف الحالية والمُحتملة للخريجين مثلاً)، هذا إضافة إلى رسم معايير الخريجين والإطار العام للمخرجات المكافئة، على أن يتم ذلك في أسرع وقت ممكن.

- لم تُستكمَل بعدُ عملية تخطيط ومتابعة اختيار المُمتحِنين الخارجيين، ووضع الإطار التفصيلي لدور كلٍّ منهم في هذه العملية بشكل كامل. وهنا، ترى اللجنة ضرورة معالجة الحاجة إلى وضع إطار تفصيلي لدور المُمتحِن الخارجي، وفي أسرع وقت ممكن (كتحديد الحد الأقصى من المقررات التي يغطيها عمل كل واحدٍ من المُمتحِنين، والتوازن في عدد المُمتحِنين المحليين والدوليين، والأدوار والسلطات والصلاحيات التي ستُمنح لهؤلاء المُمتحِنين، وتواتر اللقاءات الرسمية وقنوات التواصل مع هؤلاء المُمتحِنين، والأثر المترتب على تصميم البرنامج وعلى السياسة الخاصة بعمليتيْ التعليم والتعلُّم، وكذلك تخصيص الميزانية والموارد اللازمة. إن كل هذه الجوانب يجب أن تتم متابعتها والتخطيط لها بصورة تفصيلية، إضافة إلى كيفية تعريف المُمتحِنين الخارجيين الجُدد بالمؤسسة).

- يبدو أن التحليل البيْني الموجود لمجموعات الطلبة لأغراض التحقق والمقايسة المرجعية للمعايير، يبدو أنه محدوداً ويقتصر بصورة رئيسية على إحصاءات وصفية؛ كما أن البيانات التي قُدِّمت إلى اللجنة هي بيانات تجميعية إلى حد بعيد، ولم تكن تشير إلى توزيع الدرجات على عموم البرنامج ككل؛ كما لا تقدم تحليلاً مفصَّلاً بما يكفي لمستوى الطلبة عند الانخراط في البرنامج، وما تبع ذلك من أداء عبر المجموعات المختلفة. وفي هذا الصدد، تشجِّع اللجنةُ الكليةَ على أن تتبنى وتُنفذ إجراءاً أكثر تفصيلاً لتحليل المجموعات؛ وذلك من خلال التتبع الإحصائي لتشتت الدرجات وتوزيعها ضمن المقرر الواحد والسنة الدراسية الواحدة، وعبر

المقررات والسنوات المختلفة. إضافة لذلك، هناك حاجة لوضع، وإيضاح، وتنفيذ سياسة أكثر رسمية لتطبيق الإستراتيجيات الخاصة بالحيلولة دون تضخم الدرجات.

- يتم استلام المعلومات والآراء من الاستشاري الخارجي على مستوى الكلية، بدلاً من أن يكون ذلك مقصورا على برنامج بكالوريوس العلوم في إدارة الأعمال تحديداً. كما يبدو أن هذه المعلومات يتم تلقِّيها في الوقت الحاضر دون ترتيب محدد ودون وجود عقد رسمي، أو ترتيبات تفصيلية مُطبَّقة لأغراض التدقيق المستقبلي المستمر، والمقايسة المرجعية للمعايير الخاصة ببرنامج بكالوريوس العلوم في إدارة الأعمال. ومن هنا، فإن اللجنة ترى ضرورة وضع برنامج رسمي وتفصيلي ومستمر لعملية التحقق الخارجي من الدرجات، وتنفيذ هذا البرنامج على كافة مقررات البرنامج وفي أسرع وقت ممكن.

- تُركِّز مخرجات التعلُّم المطلوبة والموضوعة في المخطط المعرفي الخاص بالبرنامج وفي التوصيفات العامة للمقررات الدراسية، بشكل كبير على الوصف والتطبيق العملي بدلاً من مهارات التوليف بين العناصر المختلفة والتقييم النقدي، وتطبيق البُنى المعرفية، والإحاطة بأُطر النماذج المعرفية، وهو الأمر الذي تسبب في أن يكون نموذج القياس الطاغي في عملية التقييم في السنوات الأخيرة من البرنامج (استنادا إلى أوراق الامتحانات التي اطلعت عليها اللجنة خلال الزيارة الميدانية للمتابعة)، هو تقييم التعلُّم 'السطحي' من خلال استخدام الأسئلة التي تستدعي إجابات قصيرة، والامتحانات القصيرة، وأسئلة الاختيار من متعدد، بدلاً من السعي للتحقق من حصول 'التعلُّم المُعمَّق' من خلال المزيد من الأسئلة المقالية، والأسئلة الامتحانية دون استخدام الكتاب، والطروحات الأكاديمية، وغيرها. وفي هذا الصدد، تقترح اللجنة أن يقوم الفريق المسئول عن البرنامج بإعادة النظر في مخرجات التعلُّم، وإستراتيجية التقييم من أجل إتاحة الفرصة لتقييم مخرجات تعلم على مستوى أعلى (أي التعلُّم المُعمَّق).

- إن المساهمة المحتملة لأصحاب المصلحة الخارجيين للحكم على المعايير الأكاديمية لم تتحقق تمامًا حتى الآن. وذلك بسبب أن الفريق الاستشاري الخارجي لم يجتمع إلاّ مرة واحدة فقط. وتقترح اللجنة بأن يوضع برنامج رسمي لاجتماعات الفريق الاستشاري الخارجي والذي سيسهل أكثر وبشكل رسمي ردود الفعل الخارجية، ولا سيما بالنسبة للمعايير الأكاديمية ومستوى الخريجين(التوظيف) والمهارات المكتسبة.

3-5 الاستنتاج

تلاحظ اللجنة في اهتمام الدلائلَ الموثقة على أن التوصيات التي تقدمت بها لجنة المراجعة الأصلية في شهر يونيه 2009، قد تم التعامل معها في خطة التحسين، ومن المتوقع (بحسب الفريق المسئول عن البرنامج) أن تجد طريقها للتنفيذ في وقت لاحق، أن يُشرع في تنفيذها في وقت لاحق، ولكنها لم تُنفَّذ بشكل كامل بعد.

وإجمالا، ترى لجنة المراجعة أن فريق برنامج بكالوريوس العلوم في إدارة الأعمال لم يُنفِّذ بنجاح توصيات لجنة المراجعة التي تقدمت بها في شهر يونيو 2009، بخصوص المؤشر 3: المعايير الأكاديمية للخريجين، ونتيجة لذلك، فإن البرنامج غير مستوفٍ لمتطلبات وحدة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي التابعة لهيئة ضمان جودة التعليم والتدريب بخصوص هذا المؤشر.

6. المراجعة التتبعية للمؤشر (4): فاعلية إدارة وضمان الجودة

يُقيِّم هذا الجزء مدى التزام برنامج بكالوريوس العلوم في إدارة الأعمال بالجامعة الخليجية في مملكة البحرين، بالتوصيات الواردة في تقرير المراجعة الأصلية للبرنامج في شهر يونيو 2009، فيما يتعلق بوضع الترتيبات الخاصة بإدارة البرنامج، بما فيها ضمان الجودة، وأثر ذلك في القرار العام الذي اتخذته لجنة المراجعة حول مستوى تنفيذ التوصيات الخاصة بهذا المؤشِّر، وفيما إذا كان البرنامج قد استوفى أو تجاوز مُقدِّمات التنفيذ الواردة في 'الملحق رقم (1): مداخل التخطيط الخَمس لمتابعة التقدم الحاصل في تنفيذ التوصيات' في هذا التقرير.

6-1 وفي معرض الاستنتاجات التي توصلت إليها بخصوص فاعلية إدارة وضمان الجودة، تود اللجنة أن تشير، مع التقدير، إلى الملاحظات التالية:

- يبدو أن هناك محاولات قد حصلت للتعامل مع الحاجة إلى مُكافئ للخبرة (الأكاديمية)، المطلوبة من الطلبة المُسجلين في البرنامج بنظام الدراسة ليومين في الأسبوع (برنامج نهاية الأسبوع).
- يبدو أن هناك عملية غير ناضجةٍ بعدُ لتعزيز ومراجعة الجودة في طريقها للظهور.
- يُمثل تنظيم وِرش العمل واستخدام الوثائق التحريرية أدلة على محاولات جارية لنشر المعلومات ذات العلاقة بتعزيز ومراقبة الجودة بشكل متسلسل.
- يبدو أن البيانات المتعلقة بجوانب تعزيز الجودة هي قيْد التجميع.

6-2 هذا، وتقترح لجنة المراجعة أن تقوم كلية العلوم الإدارية والمالية بالجامعة الخليجية بمعالجة القضايا التالية ذات الأهمية الخاصة، في إطار بحثها عن التحسين المستمر لبرنامج بكالوريوس العلوم في إدارة الأعمال:

- يبدو أن هناك عملية غير ناضجة بعدُ لتعزيز ومراجعة الجودة في طريقها للظهور. ولكن من الواضح أن هذه العملية لم يتم الإفصاح عنها بصورة كافية للجهات الرئيسية ذات العلاقة

(ممثلي الطلبة وأعضاء الفريق الاستشاري الخارجي وأعضاء الهيئة الأكاديمية)، وعلى النحو الذي يؤكّد للّجنة أن لهذه الأطراف دراية وفهْم كافييْن عن هذه العمليات، وعن المُخرجات المطلوبة التي تنطوي عليها. ومن هنا، فإن اللجنة تقترح إيصال المعلومات الخاصة بالعملية المستمرة لتعزيز وضمان الجودة، ومبادرات عملية المراجعة إلى الجهات الرئيسية ذات العلاقة من منطلقٍ استباقي وفي التوقيت المناسب.

- إن جهودَ فريق البرنامج في محاولته لبناء ثقافة الجودة واضحةٌ من خلال عقد ورِش العمل، والدورات التدريبية بهذا الخصوص. ومع ذلك، وحتى تاريخ هذه المراجعة، يبدو أن هذه المبادرات تحصل بشكل عشوائي، ودون تخطيط مسبق مع افتقارها لهدف شمولي. ومن خلال الزيارة الميدانية التتبعية هذه، بدا أن بعض أعضاء الهيئة الأكاديمية لم يتضح لهم بعد دوْرهم الشخصي في المساهمة في 'تعزيز جودة' البرنامج، وهم غالباً ما ينظرون للجودة على أنها شيء ما 'يتم القيام به لأجلهم' بدلاً من كونها شيئًا 'يقومون هم بمراقبته وإدارته'. ولذلك، فإن اللجنة تقترح معالجة هذه القضية من خلال نظام أكثر إحكامًا لتدريب وتطوير الموظفين.

- ليس واضحاً من خلال الوثائق المُقدّمة إلى اللجنة، كيف تتأثر عمليات التعليم والتعلُّم والتقييم بمخرجات التعلُّم المطلوبة على مستوى البرنامج والمقررات الدراسية، ومنها ما يتعلق على سبيل المثال بتطوير مهارات الحصول على فرص العمل. وهنا، تقترح اللجنة معالجة هذا الفراغ في أسرع وقت ممكن من خلال فريق البرنامج، والمرشد الأكاديمي، والأدلة الإرشادية الخاصة بالطلبة.

- هناك محاولات تم البدء بها لمراقبة تنفيذ السياسات الخاصة بالتقييم في برنامج بكالوريوس العلوم في إدارة الأعمال، من خلال خطة التحسين التي وضعتها الجامعة الخليجية. إلا أن الأثر الايجابي لهذا الأمر على إدارة البرنامج لا يزال غير واضح. كما يبدو أن الحل الذي غالباً ما تتبناه الجامعة هو إما القيام بإعداد وثيقة جديدة أو معدَّلة لهذه السياسة وإما تشكيل لجنة جديدة بدلاً من التنفيذ الواضح للأنظمة والعمليات والإجراءات المُعدَّلة للجودة. إن هذه العملية ذاتها والفجوة المتمثلة في غياب المراقبة تمثل نقصاً كبيراً في مراقبة وتعزيز جودة البرنامج. كما لم يقُم فريق البرنامج بوضع تصور واضح بما فيه الكفاية عن كيفية الوصول إلى الأحكام والقرارات الأساسية حول هذا التعزيز، والغاية الكامنة وراء تطبيق تلك الأحكام.

ومن هنا، فإن اللجنة تقترح معالجة هذا النقص في أسرع وقت ممكن. وبالمثل، وعلى الرغم من الشروع بتجميع البيانات في الجوانب المتعلقة بتعزيز الجودة، فلا تزال كيفية تحليل هذه البيانات غير واضحة كما هي الحال بماهية الأثر الذي ستتركه على محتوى البرنامج. ونتيجة لذلك، يبدو أن التركيز في مثل هذه المبادرات ينصبُّ على عملية الجمع بحد ذاتها، بدلا من خلق قاعدة للاستطلاع الإستراتيجي حول مراقبة وتعزيز الجودة. وفي هذا الصدد، تقترح اللجنة كذلك سدّ هذا النقص في أسرع وقت ممكن.

- أبرز الفريق المسئول عن البرنامج الحاجة إلى 'مراجعة الضوابط والتعليمات الامتحانية' ولكن الهدف من تلك الخطوة لم يكن واضحاً؛ لذا لم تتمكن اللجنة من الحكم فيما إذا كان الهدف من وراء تلك الخطوة قد تحقق أم لا. وعليه، تقترح اللجنة ضرورة البدء بتوضيح هذا الجانب وإحاطة الجهات الرئيسية ذات العلاقة عِلما به في أسرع وقت ممكن؛ للتمكن من إصدار حُكم على ما تحقق من تقدم وتحديد المخرجات المتحققة.

3-6 الاستنتاج

إجمالاً، تجد لجنة المراجعة أدلة على أن التوصيات التي تقدمت بها لجنة المراجعة الأصلية في شهر يونيو 2009، بخصوص فاعلية إدارة وضمان الجودة، يجري التعامل معها من خلال الخطوات ذات الصِّلة، وأن هناك مرحلة من التحسُّن قد بدأت في الظهور فيما يتعلق بالمؤشر 4: فاعلية إدارة وضمان الجودة.

7. الاستنتاج العام

تمخضت عملية المراجعة التتبعية التي قامت بها وحدة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي، والتابعة لهيئة ضمان جودة التعليم والتدريب، لبرنامج بكالوريوس العلوم في إدارة الأعمال في الجامعة الخليجية عن النتيجة التالية:

إن برنامج بكالوريوس العلوم في إدارة الأعمال في الجامعة الخليجية لم يتعامل بنجاح مع التوصيات الواردة في تقرير المراجعة الأصلية للبرنامج، والصادر في شهر يونيو 2009، ولم يُطبِّق خطته التحـــسينية. ومن هنا، فإن البرنامج لا يحظى بثقة فريق المراجعة حتى الآن.

ملحق رقم (1): مداخل التخطيط الخَمس لمتابعة التقدم الحاصل في تنفيذ التوصيات

i. هناك أدلة على الكثير من الممارسات الجيدة نتيجة للتنفيذ الشامل للتوصيات التي قدمتها لجنة المراجعة بخصوص المؤشِّر؛ أو

ii. لقد قام الفريق المسؤول عن البرنامج بمعالجة وافية للتوصيات التي قدمتها لجنة المراجعة، بخصوص المؤشِّر ونفَّذ تلك التوصيات بشكل كامل؛ أو

iii. التوصيات التي أصدرتها لجنة المراجعة في شهر يونيو 2009، حول هذا المؤشر هي الآن قيْد المعالجة من خلال القيام بالخطوات المناسبة (إضافة إلى وضع سياسة جديدة أو تشكيل لجنة معينة)، وأن مرحلة من التحسُّن قد بدأت في الظهور، (لكنها لم تظهر بشكل كامل إلى الآن)؛ أو

iv. هناك أدلة موثَّقة على أن التوصيات التي قدمتها لجنة المراجعة، بخصوص المؤشِّر قد تمت معالجتها في الخطة التحسينية، ومن المتوقع (بحسب الفريق المسئول عن البرنامج) أن يُشرع في تنفيذها في وقت آخر لاحقاً؛ أو

v. لم يتم التعامل مع التوصيات التي قدمتها لجنة المراجعة في شهر يونيو 2009، حول المؤشر بصورة كافية؛ لا في خطة العمل ولا في التدخلات التي يقوم بها أعضاء الهيئة الأكاديمية في المؤسسة.