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

وحدة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي

تقرير مراجعة البرامج الأكاديمية

برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال

الجامعة الملكية للبنات

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 12 – 13 أكتوبر 2009

قائمة المحتويات

1.عملية مراجعة البرامج الأكاديمية 1

2.المؤشر (1) المنهج الدراسي 4

3.المؤشر (2) كفاءة البرنامج 9

4.المؤشر (3) المعايير الأكاديمية للخرِّيجين 13

5.المؤشر (4) فاعلية إدارة وضمان الجودة 17

6.الاستنتاج 21

© جميع حقوق الطبع والنشر محفوظة لهيئة ضمان جودة التعليم والتدريب – مملكة البحرين 2010

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 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 الجامعة الملكية للبنات

لقد تمت مراجعة برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال في الجامعة الملكية للبنات 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 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 الجامعة الملكية للبنات، إلى جانب الوثائق التي توفرت لدى لجنة المراجعة خلال الزيارة الميدانية للمؤسسة، والمقابلات والملاحظات التي أجرتها اللجنة أثناء الزيارة الميدانية التي أجريت في 12-13 أكتوبر 2009 .

تم إخبار الجامعة الملكية للبنات في شهر يناير 2009 من قِبل وحدة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي / هيئة ضمان جودة التعليم والتدريب أن برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال سيكون عرضة للمراجعة خلال الزيارة الميدانية التي ستجري في 2009. من أجل التحضير لمراجعة البرنامج، قامت الجامعة الملكية للبنات بإجراء تقييم ذاتي لبرنامجها وقدمت تقرير التقييم الذاتي مع ملحقاته في اليوم المتفق عليه في يونيو 2009.

هذا، ومن المتوقع أن تستفيد الجامعة الملكية للبنات من النتائج الواردة في هذا التقرير وذلك من أجل تعزيز وتدعيم برنامجها لدرجة البكالوريوس في إدارة الأعمال.

لقد تأسست الجامعة الملكية للبنات في عام 2004 وتطرح الآن برامج تمنح درجة البكالوريوس في أربعة تخصصات تُدار من خلال نظام الكليات. وهذه البرامج هي:

- الفن والتصميم
- إدارة الأعمال والعلوم المالية
- التربية
- تقنية المعلومات

أما البرامج ذات العلاقة بهذه المراجعة فهي تلك البرامج المطروحة في كلية إدارة الأعمال والعلوم المالية، والتي بدورها تمنح درجة البكالوريوس في إدارة الأعمال في أربعة تخصصات هي:

- العلوم المصرفية والمالية
- إدارة الأعمال الدولية
- إدارة الموارد البشرية
- التسويق

لقد طورت الجامعة الملكية للبنات برامجها لدرجة البكالوريوس بالتعاون مع اثنتين من الجامعات المعروفة هما جامعة ماك جيل (McGill University) في كندا وجامعة ميدل أسكس (Middlesex University) في المملكة المتحدة. كما وتدرس الجامعة الملكية للبنات الآن إمكانية تبادل الطلبة

وطرح برامج للدراسات العليا، وذلك من خلال مذكرة تفاهم وقعتها الجامعة مع جامعة ويست فيرجينيا (West Virginian) في الولايات المتحدة.

بدأت الكلية بقبول الدفعة الأولى من طالباتها في عام 2005، حيث التحقت جميعهن في تخصص العلوم المصرفية والمالية. وفي 17 يونيو 2009 حصلت الدفعة الأولى من الطالبات وعددهن ثمان طالبات على درجة البكالوريوس.

لقد استمر عدد الطالبات الملتحقات بالبرنامج بالزيادة بمعدلات ثابتة حتى بلغ العدد الكلي للطالبات 191 طالبة للعام الدراسي 2008 – 2009 وذلك في عموم مراحل البرنامج. والغالبية العظمى من هؤلاء الطالبات هن من البحرينيات، إذ يبلغ عددهن 132 طالبة (69%) و51 طالبة (27%) من دول الخليج (من المملكة العربية السعودية بشكل خاص حيث يبلغ عدد الطالبات السعوديات 48 طالبة) مع 8 طالبات (4%) من جنسيات أخرى. وعند القيام بالزيارة الميدانية للجامعة، كانت هناك 31 طالبة في السنة الرابعة للبرنامج منهن 18 طالبة متخصصة في العلوم المصرفية والمالية و10 طالبات في إدارة الأعمال الدولية و3 طالبات في إدارة الموارد البشرية.

2. المؤشر (1) المنهج الدراسي

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

2.1 أهداف البرنامج حسنة الإعداد ومنقولة إلى الطالبات عبر الدليل التعريفي للطالب. كما وتتناغم هذه الأهداف بصورة واضحة مع رسالة الجامعة الملكية للبنات ومع رؤيتها ولها انعكاس في محتويات المنهج الدراسي. ومع ذلك فقد وجدت لجنة المراجعة أن هناك حاجة لأن يجد التركيز الواضح على الجوانب المهنية في هذه الأهداف له انعكاسا أكثر وضوحاً على مخرجات التعلُّم في التخصصات المطروحة حاليا (العلوم المصرفية والمالية، وإدارة الموارد البشرية، وإدارة الأعمال الدولية). كما ويجب أن يكون هذا الانعكاس واضحا على استراتيجيات التقييم المتبعة لمعرفة نسبة الإنجاز في هذه المخرجات.

2.2 يستند المنهج الدراسي الخاص بالبرنامج على النظام الأمريكي للساعات المعتمدة، وقد تم بناءه في بداية الأمر بالتعاون مع جامعة ميدل أسكس (Middlesex University) في المملكة المتحدة و جامعة ماك جيل (McGill University) في كندا . يتألف البرنامج من 120 ساعة معتمدة تستوفيها الطالبات عادة في ثمانية فصول دراسية يمتد كل منها 15 أسبوعاً. وهناك 18 ساعة معتمدة إجبارية للفنون الحرة ولابد من استيفاء 36 ساعة معتمدة لمقررات التخصص الذي اختارت الطالبة دراسته. وقد وردت الإشارة إلى هذا الأمر بوضوح في الوثائق التي قدِّمت إلى لجنة المراجعة كما وقد سلِّط عليه الضوء في الوثيقة التي تعطى للطالبات والخاصة بسياسة البرنامج. كما وتشير هذه الوثيقة إلى المتطلبات السابقة لكل مقرر دراسي. كذلك توفرت أدلة على وجود عملية مقارنة خارجية للمنهج الدراسي (تقوم بها جامعة ماك جيل (McGill University)). ويتضمن المنهج الدراسي المحتويات الأساسية التي يتوقع أن يتضمنها أي برنامج أخر للشهادة الجامعية الأولية يركز على التخصصات المطروحة.

2.3 تم إعداد مخرجات التعلُّم على مستوى البرنامج ومستوى المقررات الدراسية بالاضافة إلى ربط مخرجات البرنامج بمخرجات التعلُّم للمقررات الدراسية. وقد وجدت لجنة المراجعة أن

الفِرق المعنية بتدريس المقررات الدراسية بحاجة إلى أن تولي اهتماماً أكثر بمسألة ضمان تغطية موضوع تنمية مهارات التفكير التحليلي لدى الطالبات على النحو المناسب في مخرجات تعلُّم المقررات الدراسية، وأن يكون هناك تمييزاً واضحاً بين مخرجات التعلُّم المرتبطة بالمعرفة والفهم وتلك المرتبطة بتنمية المهارات المحددة ذات العلاقة بمجال التخصص.

2.4 لاحظت اللجنة أهمية تنمية المهارات المتعلقة بقضية التوظيف وإيجاد فرصة العمل والتطوير الشخصي للكشف بأن البرنامج قد حقق هدفه العام وأنه قد أعدَّ الطالبات لمزاولة العمل الذي اخترنه لأنفسهن في المستقبل. وقد أشار الفريق المسؤول عن المقررات الدراسية إلى أهمية مقرر التدريب العملي ومقرر مشروع التخرج في تحقيق وتنمية هذه المهارات. وقد سمعت اللجنة تأكيدات بأن الفريق المسؤول عن المقررات الدراسية يبذل جهوداً مضنية لكي يضمن بأن تعمد جميع الطالبات إلى التسجيل في مقرر التدريب العملي (وهو مقرر اختياري).

2.5 هناك اقتباس لأحد النصوص الواردة ضمن لوائح مجلس التعليم العالي كأحد المواد الساندة لما جاء في تقرير التقييم الذاتي. وتبدو السياسات والإجراءات المتبعة بهذا الخصوص شاملة وتضمن الالتزام بمثل هذه اللوائح. ومع ذلك، فسيتيح الربط الواضح لهذه السياسات والإجراءات مع لوائح مجلس التعليم العالي درجة أكبر من الالتزام نحو قضية الجودة.

2.6 مفردات المقررات الدراسية (محتوى المنهج) موثقة بشكل دقيق ضمن توصيف المقررات الدراسية كما اتضح من خلال العينات التي قُدِّمت إلى لجنة المراجعة. وتشير هذه المفردات إلى المصادر العلمية المناسبة المساندة لتدريس المقررات الدراسية. وهنا يجب القول أن الإشارة الواضحة لمثل هذا الإصدارات المرجعية مع التنويه لآخر نتائج البحوث العلمية والمناقشات الخاصة بالجوانب المهنية سوف يعزز مثل هذا الإجراء فيما لو قامت به المؤسسة.

2.7 لقد كانت مسألة مراعاة تحقيق التدرج الأكاديمي واضحة من خلال تصميم البرنامج، وقد تم وضع هذا التصميم بحيث تتم دراسة المقررات الدراسية الأولية أو التأسيسية وغالبية المقررات الدراسية المرتبطة بالفنون الحرة في السنة الأولى، ويكون الانتقال للمواد الأساسية في مجال إدارة الأعمال في السنة الثانية. وخلال السنتين الثالثة والرابعة، تستكمل الطالبات

دراسة المواد الأساسية في التخصص في حين تخصص السنة الرابعة لتنمية معرفة الطالبات وفهمهن للمهارات المرتبطة بصلب التخصص الذي يدرسن فيه. إضافة لذلك، فقد سمعت لجنة المراجعة خلال المقابلات التي أجرتها مع الطالبات عن تزايد مستوى المتطلبات الفكرية والمعرفية المطلوبة منهن من سنة لأخرى، وعن التوظيف الجيد والدقيق لمسألة المتطلبات السابقة الواجب دراستها قبل الانتقال لدراسة بعض المقررات.

2.8 طرائق التعليم والتعلُّم المُتّبعة في البرنامج تدعم بوضوح مخرجات التعلُّم الخاصة بأغلب المواد. ومع ذلك، فقد تأكد لدى لجنة المراجعة خلال المقابلات التي أجرتها مع الطالبات أن هناك حاجة للتوسع في نوعية طرائق التدريس المتبعة، ولاسيما فيما يتعلق بإدخال المزيد من الطرائق التي تنطوي على الممارسة، وإلى استخدام المزيد من طرائق التعلُّم التجريبي. وقد تأكد هذا الأمر أيضاً بعد أن قامت لجنة المراجعة بمقابلة بعض الطالبات المتخرجات حديثاً من البرنامج واللاتي عبّرَن بوضوح عن الحاجة للتركيز على ربط النظرية بالتطبيق وأوصيْن بأن تكون هذه المسالة أكثر بروزا في المنهج الدراسي.

2.9 وكذلك الحال بالنسبة لطرائق التقييم المستخدمة، والتي يجب أن تركز على المزيد من الممارسة بهدف إعداد الطالبات على نحو أفضل لممارسة عملهن بعد التخرج. وترى لجنة المراجعة أن الفِرق المسؤولة عن المقررات الدراسية عليها أن تبحث في كيفية استخدام استراتيجيات التقييم عبر المراحل المختلفة للمنهج الدراسي. إن عملية التقييم يجب أن تساعد الطالبات في تنمية مهارات التعلُّم الذاتي وأن تكشف عن مدى استخدامهن لمستوى أعلى من التفكير التحليلي ومهارات الاتصال المختلفة وذلك في المراحل المتقدمة من البرنامج.

2.10 وفي معرض دراستها لمستوى تحصيل الطالبات، قامت لجنة المراجعة بفحص عينة من الواجبات والأعمال التي تكلّف بها الطالبات في المقررات الدراسية والدرجات التي منحت لهنّ على تلك الواجبات والملاحظات التي دوَّنها المقيِّمون حول أداء الطالبات. وقد وجدت اللجنة أن ما قامت به الطالبات يعدُّ ذا مستوى جيد. ولكن اللجنة لاحظت – وبحدود عينة الواجبات والوظائف التي قامت بفحصها – أن هناك القليل من الأدلة على استخدام الطالبات للمقالات المنشورة في المجلات العلمية المَحكَّمة مقابل الاعتماد الكبير على ما هو منشور على شبكة المعلومات العالمية (الإنترنت).

2.11 إضافة لقيامها بفحص عينة من واجبات ووظائف الطالبات، لاحظت لجنة المراجعة بأن توزيع الدرجات ضمن المقرر الدراسي الواحد بحاجة لأن يعكس تمايزاً أكثر وضوحاً بين الطالبات، وأن الدرجات الممنوحة بحاجة لأن تعكس – وبدقة – الملاحظة التي يضعها المقيِّم حول أداء الطالبة. وقد شعرت لجنة المراجعة بالارتياح عندما وجدت بأن لجنة التعليم والتعلُّم الجامعي تعكف حالياً على مناقشة الحاجة إلى أعداد وتنفيذ معايير خاصة بالدرجات واعتماد أسلوب الأجوبة النموذجية. وهذا من شأنه أن يساعد في ضمان وضوح الغاية التي تمنح على أساسها الدرجة لمكوِّن البرنامج الخاضع للتقييم.

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

- البرامج الأكاديمية مُعدّة لمواكِبة رؤية ورسالة الجامعة الملكية للبنات؛
- وجود المقررات الدراسية الخاصة بالفنون الحرة في السنتين الأولى والثانية من البرنامج؛
- المفردات الدراسية المُعدة للتخصصات الرئيسية المختلفة تتوافق مع برامج أخرى مشابهة في الجوانب الأساسية للتخصص وتطرح في مواضيع خاصة بتخصصات أخرى؛
- هناك خطط موضوعة لغرض إعداد معايير خاصة بمنح الدرجات وتتطلب قيام أعضاء الهيئة الأكاديمية بوضع أجوبة نموذجية للاختبارات.

2.13 فيما يتعلق بالتحسينات المطلوبة، **توصي** لجنة المراجعة الكلية بما يلي:

- أن تولي اهتماماً بتهيئة فرص التطوير الوظيفي لمساعدة الموظفين على الفهم الكامل لبُنية مخرجات التعلُّم وكيفية إعداد هذه المخرجات وإبراز التباين بين مستوياتها المختلفة وفهم علاقة هذا المخرجات بالمنهج الدراسي.
- إتاحة المزيد من الفرص أمام الطالبات للمشاركة في عملية التعلُّم القائمة على الممارسات المهنية الحديثة والكشف عن هذه المعرفة من خلال أدوات التقييم والقياس المختلفة.

- أن تضمن بأن تكون الطالبات على دراية بقاعدة البيانات البيبلوغرافية الموجودة في المكتبة وقادرات على استخدام هذه البيانات للتعرف على المقالات الموجودة في المجلات العلمية المُحكّمة وتوظيف هذه المقالات عند إنجاز وظائفهن وواجباتهن الدراسية.
- أن توسع نطاق طرائق التدريس والتقييم المستخدمة، لاسيما ما يتصل منها بتنمية مهارات التعلُّم التجريبي عند الطالبات وتشجيعهن على التعلُّم الذاتي المستقل.
- التفكير بجدية في استخدام بعض الآليات لتحسين النظام الداخلي لمقاربة وضبط عمليات التقييم.

2.14 **الحُكم**

إجمالاً، توصلت لجنة المراجعة إلى استنتاج مفاده أن 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 التعلُّم والطريقة المتبعة في قبول الطلبة في برنامج معين بحيث تتفق مع أهداف البرنامج، ونسبة الطلبة المتخرجين منه قياساً بعدد المقبولين فيه.

3.1 يتطلب قبول الطالبات في البرنامج أن يكنّ مستوفيات الحد الأدنى لمتطلبات القبول الخاصة بمرحلة المدرسة الثانوية، ومعظم الطالبات المقبولات في البرنامج هن ممن حصلن على معدل 80% أو أكثر ولديهن كفاءة عالية في الرياضيات بمستوى المرحلة الثانوية. أما الطالبات اللاتي لا يصِلْن إلى الحد المطلوب من المستوى في اللغة الإنجليزية (وهو5.5 في الاختبار العالمي للغة الإنجليزية (IELTS) أو ما يعادله)، فيمكن قبولهن بعد اجتياز اختبار اللغة الإنجليزية الذي تجريه لهن الجامعة. وفي حال فشلت الطالبة في اجتياز ذلك الاختبار، فتوجّه للالتحاق ببرنامج مناسب في اللغة الإنجليزية يعادل ستة ساعات معتمدة قبل الالتحاق لدراسة المقررات الدراسية. وهناك نوعان من هذه البرامج حيث توجّه الطالبات لاختيار البرامج الأنسب لمستواهن في اللغة الإنجليزية بحسب نتيجة تقييم أدائهن في اختبار القبول. كما ومن الممكن قبول الطالبات في مستوى متقدم من البرنامج، ويكون ذلك بالنظر في مستوى أداء الطالبة في المرحلة السابقة (حيث يجب أن لا تقل جميع الدرجات في تلك المرحلة عن تقدير جيد أو أكثر). كما ويجب أن لا يزيد عدد الساعات المحولة في القبول المتقدم عن 60 ساعة معتمدة. وهناك برنامج تعريفي يقدم لجميع الطالبات الجُدَد ويقوم العميد نفسه بتعريف الطالبات المقبولات مباشرة في الجامعة. أما بالنسبة للجنة المراجعة، فترى ضرورة أن تكون الترتيبات المتخذة لتعريف الطالبات المقبولات بهذه الطريقة ذات سمة منهجية ورسمية محددة، لاسيما مع تزايد معدلات القبول.

3.2 خلال اللقاء الذي عقدته لجنة المراجعة مع أعضاء الهيئة الأكاديمية، ذُكِر بأن معدل الحصص الصفية التي تدرّس للطالبات هو 15 ساعة في الأسبوع. ومن خلال الأرقام المقدمة عن عدد الطالبات تبيّن أن نسبة عدد أعضاء الهيئة الأكاديمية إلى عدد الطالبات هو1:27 تقريباً.

وتعتقد لجنة المراجعة أن كلاً من نسبة عدد أعضاء الهيئة الأكاديمية إلى عدد الطالبات ومعدل عدد الساعات الأسبوعية مرتفعان نسبياً، لا سيما مع حاجة أعضاء الهيئة الأكاديمية لإنجاز بعض الأبحاث. كما وشعرت اللجنة بشيء من عدم الارتياح تجاه النسبة المرتفعة لتبدل أعضاء الهيئة الأكاديمية، والذي أُبلِغت اللجنة أنه يعود إلى حرص الجامعة على تطبيق توجيهات مجلس التعليم العالي بخصوص الحاجة إلى توظيف أعضاء هيئة أكاديمية من حملة شهادة الدكتوراه.

3.3 من خلال استعراض السير الذاتية لأعضاء الهيئة الأكاديمية، ظهر دليل واضح أن هناك مستوى معين من النشاط البحثي لدى هؤلاء الأعضاء مع تطور ذي صلة في الخبرات الخاصة بعمليتي التعليم والتعلُّم. ومن هنا، ترى لجنة المراجعة أن هؤلاء الأعضاء بحاجة إلى المزيد من الدعم والإسناد بهدف تنمية وتشجيع البحث العلمي.

3.4 تقع الجامعة الملكية للبنات في حرم جامعي مهيأ لهذه الوظيفة وتبلغ مساحته 64 فداناً. وهناك مجموعة مكونة من ثمانية مبانٍ تشمل القاعات الدراسية ومختبرات الحاسوب واستوديوهات التصميم والمكاتب الإدارية ومكاتب أعضاء الهيئة الأكاديمية، إضافة إلى مبنى للفعاليات والأنشطة الطلابية مع صالون (بهو) ومحل للقرطاسية أُنشأ مؤخراً لتقديم خدمات الاستنساخ وبيع الكتب المنهجية المقررة للطالبات (حيث كانت المكتبة تقوم بهذه المهمة من قبل).

3.5 أن أماكن التدريس مناسبة لهذا الغرض من حيث سعة المساحة والخدمات والمعدات المجهزة فيها.

3.6 هناك مكتبة قيد الإنشاء في الوقت الحاضر. وتعتقد لجنة المراجعة أن المكتبة الحالية لا تتناسب مع الأغراض التي من المفترض أن يقوم بها هذا المرفق من حيث عدد المصادر المتوفرة فيه. ومع ذلك، فقد لاحظت لجنة المراجعة وجود خدمة المجلات العلمية الإليكترونية وذلك من خلال قاعدة البيانات البيبليوغرافية مع إمكانية الوصول إلى مقالات المجلات العلمية على الشبكة المعلوماتية الإليكترونية. وهنا، ترى لجنة المراجعة ضرورة دعم هذه الخدمة من خلال تمكين الطالبات من الوصول إلى قواعد البيانات التي توفر البيانات الخاصة بأداء الشركات، ...إلخ. لاسيما من أجل تقديم المزيد من الدعم لأنشطة وعمل الطالبات في تخصص العلوم المصرفية والمالية.

3.7 كانت خدمات تقنية المعلومات متناسبة مع الهدف الذي وجدت لأجله على الرغم من أن لجنة المراجعة تعتقد بضرورة توفير قاعدة لبيئة التعلُّم الافتراضي بهدف دعم وإسناد عملية التواصل والتفاعل بين الطالبات وأعضاء الهيئة الأكاديمية.

3.8 لاحظت لجنة المراجعة أثناء الزيارة الميدانية للمؤسسة عدم وجود نظام لإدارة سجلات المعلومات الإليكترونية، ولكنها أُبلِغت بوجود خطط لتبني مثل هذا النظام. إن غياب نظام من هذا النوع لإدارة السجلات الإليكترونية يجعل – دون شك – قضايا تسجيل الطالبات أثناء القبول ومتابعة البيانات التي تستجد لديهم وتمكين المعنيين من إدارة البيانات الإحصائية ومعالجتها بصورة مناسبة مهمات تستنفذ الجهد والوقت. ويؤكد ذلك ما سمعته اللجنة في أحد اللقاءات التي أجرتها مع الطالبات عن بعض المشكلات وحالات التأخير في عمليات التسجيل. لذا، فهناك حاجة عاجلة لتنفيذ نظام لإدارة المعلومات.

3.9 من خلال فحص البيانات الإحصائية التي قُدِّمت إلى لجنة المراجعة، توصلت اللجنة إلى قناعة بعدم وجود قضايا مهمة فيما يتعلق بقياس تقدم الطالبات عِبر المراحل المختلفة من البرنامج. وقد أكد عميد الكلية بأن الأسباب الكامنة وراء انسحاب بعض الطالبات من البرنامج تعود في المقام الأول إلى الظروف الشخصية لتلك الطالبات أكثر من كونها بسبب الفشل الدراسي.

3.10 كما وقد وجدت لجنة المراجعة أن السياسات المتبعة فيما يتعلق بالرسوب والإعادة ومدة الدراسة ونسبة عدد الطالبات المقبولات إلى عدد المتخرجات تبدو مُرضية. وبما أن الدفعة الأولى من الطالبات لم تتخرج إلا حديثاً (ثمان خريجات)، فلم يكن بالإمكان الوقوف على صورة إحصائية متكاملة عن جهة العمل الأولى لتلك الخرّيجات.

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

- جودة البُنية التحتية المادية للحرم الجامعي؛
- وجود بيئة دراسية وبيئة اجتماعية مناسبة للطالبات.

3.12 فيما يتعلق بالتحسينات المطلوبة، توصي لجنة المراجعة الكلية بما يلي:

- أن تضع برنامجاً تعريفياً رسمياً لطالبات القبول المباشر.

- أن تشجع البحث العلمي لدى أعضاء الهيئة الأكاديمية من خلال إبداء المزيد من المرونة فيما يتعلق بالوقت المتاح لهم لمثل هذا النشاط وتوفير المواقع التي تمكنهم من مزاولة الأنشطة والفعاليات غير التدريسية.
- أن تزيد من وسائل الطباعة الموجودة في المكتبة.
- أن تفكر في تقديم قواعد البيانات الإلكترونية لدعم البحث العلمي لكلٍ من أعضاء الهيئة الأكاديمية والطالبات في مجال العلوم المصرفية والمالية.
- أن تنفذ نظاماً إلكترونيا لإدارة السجلات والوثائق.

3.13 الحُكم

إجمالاً، توصلت لجنة المراجعة إلى استنتاج مفاده أن البرنامج **مستوفٍ 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 بأن رئيس القسم يتحمل المسؤولية الكاملة في مراقبة المعايير الأكاديمية. وقد شعرت اللجنة بالارتياح عندما وجدت أن هناك خططاً لتعيين رئيس قسم إضافي في الكلية.

4.2 لاحظت لجنة المراجعة عدم وجود معايير مقايسة منشورة في مملكة البحرين، ولكنها علِمت بأن الجامعة الملكية للبنات قد دخلت في عملية استشارية مع المؤسسات التعليمية الخارجية المتمثلة بجامعتي ميدل اسكس (Middle Essex University) في المملكة المتحدة وجامعة ماك جيل(McGill University) في كندا عند قيامها بإعداد مناهجها الدراسية. كما ولاحظت اللجنة أيضا أن الأخيرة (جامعة ماك جيل) قد وُجهت إليها الدعوة لإبداء الرأي بخصوص تنفيذ المنهج الدراسي، وقد قدمت تقريرا إيجابيا بهذا الصدد ليس بسبب تقديم المنهج الدراسي كما هو عليه بالأصل وحسب بل أيضاً بسبب التطورات الايجابية التي أُجريت على المقررات الدراسية المطروحة. كما لاحظت لجنة المراجعة كذلك أن العميد قد أخضع عدداً من المقررات الدراسية لبعض المراجعات الخارجية الغير منتظمة والتي شارك فيها عدد من أعضاء الهيئة الأكاديمية من جامعة البحرين ومن جامعة ماك جيل (McGill University). وترى اللجنة ضرورة القيام بمثل هذه المراجعات بصورة منتظمة.

4.3 كانت هناك بعض الأدلة على وجود الدعم الخارجي والتأكيد على المعايير وذلك من خلال المخاطبات والوثائق التي تؤكد اعتراف كل من وزارة التربية في المملكة العربية السعودية ووزارة التعليم العالي في دولة الكويت بالجامعة الملكية للبنات.

4.4 أما فيما يتعلق بالنقاط المرجعية من داخل المؤسسة، فقد لوحظ بأن الفريق المسئول عن التدريس يجتمع أسبوعيا بصورة منتظمة وهذا يشكل بمثابة منتدى للحوار لمناقشة محتوى المقررات الدراسية وأداء الطالبات. كما ولوحظ – باستثناء ما يخص مشروع البحث المتقدم

– تأكيد أعضاء الهيئة الأكاديمية للجنة المراجعة على عدم وجود عملية مطابقة داخلية لضبط عمليات التقييم في المقررات، الأمر الذي يقلل من مصداقية هذه المقررات. أما آراء وملاحظات أرباب العمل وجهات التوظيف فتحظى بالاهتمام في عملية تقييم أداء الطالبات في مقرر التدريب العملي. وفي هذا الخصوص، تعتقد لجنة المراجعة بأن إدخال المزيد من التغذية الراجعة من هذه الجهات في المنهج الدراسي سيكون أمرا مفيدا.

4.5 هناك إجراءات إدارية مناسبة متبعة في اجتماعات مجلس الكلية واجتماعات أعضاء الهيئة الأكاديمية لمراقبة أداء الطالبات وانجازهن استناداُ إلى المجموع الكلي للدرجات في عموم المقررات التي تدرسها الطالبات.

4.6 علمت لجنة المراجعة خلال الاجتماعات التي عقدتها مع أعضاء الهيئة الأكاديمية بأن هناك خططا موضوعة نحو تحقيق المزيد من المشاركة المباشرة لأرباب العمل وجهات التوظيف، وذلك من خلال توجيه الدعوة لممثلين الجهات المهنية ذات العلاقة لحضور اجتماعات مجلس الكلية. وهناك بعض الخطط والتي هي بصد الإعداد، من أجل مشاركة أولياء أمور الطالبات كأحد الجهات أصحاب العلاقة وذلك لغرض إبداء الرأي ووجهات النظر من الخارج حول محتوى البرنامج والمعايير الأكاديمية.

4.7 في شهر يونيو من عام 2009، تخرجت الدفعة الأولى من الطالبات واللاتي بلغ عددهن 8 طالبات وجميعهن من تخصص العلوم المصرفية والمالية، ولذلك فلا توجد هناك بيانات إحصائية عن المواقع الوظيفية الأولى التي حلّت بها الخريجات.

4.8 التقت لجنة المراجعة بدفعة الخريجات الجدد (إحداهن موظفة في الوقت الحاضر) وباثنين من جهات التوظيف (أحدهما قامت بتوظيف خريجات البرنامج). وقد أشادت الخريجات بصورة واضحة بأهمية برنامج التدريب ولكنهن أشرْن في الوقت ذاته إلى بعض المشكلات المتعلقة بالتوزيع على مواقع العمل. كما وأشرْن إلى أن المتحدثين الذين تتم استضافتهم من قطاع العمل قد كان لهم دوراً إيجابياً في المشاركة في تدريس البرنامج. كما وذكرت الخريجات بأن الفرصة قد أتيحت لهن للتعرف على مهارات العرض والتقديم والعمل الجماعي، وهو الأمر الذي وجدنه مجديا. كما وذكرت الطالبات بأن على الجامعة أن تقدم دعما أفضل لقضية التوجيه الوظيفي والبحث عن الوظيفة. وقد تبين كذلك بأن الطالبات على علم بوجود رابطة

للخريجات، ولكنهن أشرْن إلى عدم معرفتهن بكيفية الانتماء إلى هــذه الرابطــة والمشــاركة بفعالياتها وأنشطتها.

4.9 لقد عبر بعض أرباب العمل وجهات التوظيف عن الحاجة إلى تنظيم أفضل لمسألة التــدريب العملي مُوصين بضرورة التفكير في طول الفترة المخصصة للتدريب، إذ من الصعب تدريب وإعداد الطالبات للمساهمة المُجدية نحو الشركة في غضون فترة 6 أسابيع. وقد عبر هــؤلاء عن دعمهم للبرنامج وعن رغبتهم بالمزيد من المشاركة في إعداده وتنفيذ مفرداته وعناصره. كما وتحدث هؤلاء بإيجابية عن مهارات ومعارف خريجات البرنامج.

4.10 لقد تأكدت لجنة المراجعة بأن مستوى الانجاز لعينة الواجبات والأعمال الطلابية التي اطلعت عليها اللجنة يتناسب مع مستوى البرامج المماثلة في مختلف أنحاء العالم.

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

- المبادرات الشخصية للعميد في إخضاع محتوى المقررات الدراسية للمراجعة، غير انهــا تؤكد على ضرورة القيام بمثل هذه المراجعات بطريقة أكثر انتظاما ومنهجية؛
- الخطط المستقبلية التي وضعت لتحقيق المزيد من المشاركة من كافة الجهات ذات العلاقة في ضمان جودة المعايير؛
- القدرة الواضحة لدى أعضاء الهيئة الأكاديمية على تحديد الفرص الممكنة للتحسين والقدرة على وضع مقترحات أكثر نضجا للمحافظة على المعايير الأكاديمية.

4.12 فيما يتعلق بالتحسينات المطلوبة، **توصي** اللجنة الكليّة القيام بما يلي:

- أن تضع آلية أكثر تنظيما ومنهجية للقيام بمراجعة خارجيــة وداخليــة لمحتــوى المقــررات الدراسية.
- أن تضع آلية منتظمة للحصول على البيانات الإحصائية حول الوجهــات الوظيفيــة الأولــى للخريجات.

- أن تضمن الادارة الفعالة لمقرر التدريب العملي بما يتعلق بالتنظيم والتحديد المبكـــر للجهـــة والاعمال المناسبة للتدريب. ويكتسب هذا الأمر أهمية خاصة مع تزايد أعداد الطالبات اللاتي يتوجب على الجامعة إيجاد المواقع المناسبة لتدريبهن.
- أن تضمن تقديم دعم أفضل ومشاركة أكبر لرابطة الخريجات.

4.13 الحُكم

إجمالاً، توصلت لجنة المراجعة إلى استنتاج مفاده أن البرنامج **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 السياسات الخاصة بالجامعة معرَّفة بصورة جيدة ومقبولة لجميع الموظفين والطلبة.

5.2 عملية تشكيل اللجان داخل المؤسسة محددة بشكل واضح من أجل دعم وتنفيذ سياسات المؤسسة. ويشمل ذلك مجلس الأمناء، واللجنة التنفيذية، ومجلس الجامعة ومجلس العمداء ومجلس الكلية. أما القضايا الخاصة بعمليتيْ التعليم والتعلُّم فيتم التعامل معها من قبل 'لجنة التعليم والتعلُّم' والتي تنقل أي قرار يتخذ إلى مجلس الكليّة. وقد بدا واضحا أن الموظفين على دِراية بالطرق المتبعة في تشكيل اللجان وعن الإجراءات الواجب إتباعها في رفع المقترحات وتحصيل الموافقات المطلوبة عليها سواء فيما يتعلق منها بتغيير المقررات الدراسية أو طلب إضافة مقررات جديدة، ولذلك، يُنظر إلى سياسات الجامعة بأنها منقولة بشكل واضح من اللجان في المستويات العليا إلى الموظفين في المستويات الأدنى، كما أن الفرصة متاحة لهؤلاء الموظفين للتعبير عن آراءهم وإسماع صوتهم عند هذه المستويات.

5.3 لا توجد هناك مراجعة سنوية للبرامج بحيث تتضمن مراجعة كافة البيانات ذات العلاقة وتقديم تحليل للمؤشرات الأساسية للأداء مما يتيح تحسينا منتظما لهذه البرامج. ومع ذلك فقد لوحظ وجود مراجعات متواصلة لبعض مؤشرات الأداء وذلك من خلال اجتماعات موثقة لأعضاء الهيئة الأكاديمية أو الكليّة، كما ويتضمن التقرير السنوي للكلية فقرة خاصة بمراجعة القضايا المهمة ونتائجها.

5.4 في الوقت الذي وجدت فيه لجنة المراجعة أن الترتيبات الراهنة المتخذة لمراجعة التقدم الأكاديمي للطالبات هي ترتيبات فاعلة، فقد وجدت كذلك أن هذه الإجراءات ليست منتظمة، ولكي تبقى بهذه الفاعلية لابد من تحويلها إلى إجراءات منتظمة في ضوء الأعداد المتزايدة للطالبات المقبولات في البرنامج.

5.5 هناك إجراءات متخذة لإتاحة الفرصة أمام الطالبات للمشاركات في تقييم المقررات الدراسية دون كتابة أسمائهن. ولكن لم تتوفر لدى لجنة المراجعة الأدلة على وجود أنظمة تنقل للطالبات التغذية الراجعة بخصوص الإجراءات المترتبة على تقييمهن لتلك المقررات، ولكن كان من الواضح من خلال أقوال الطالبات التي استمعت إليها اللجنة أثناء المقابلات أن مقترحاتهن آرائهم تجد من يستجيب لها.

5.6 شعرت اللجنة بالارتياح عندما لاحظت وجود أحدى ممثلات اللجنة الطلابية في مجلس الكلية.

5.7 يتم توظيف أعضاء الهيئة الأكاديمية بناءً على مؤهلاتهم العلمية (ويجب أن تكون بدرجة الدكتوراه) والخبرة التدريسية إلى جانب الخبرة التخصصية في المقررات التي سيطلب منهم القيام بتدريسها. وقد طُرِحت بعض حالات عدم الارتياح من بعض التأخير في تعيين الأعضاء الجدد. ومن هنا، فإن اللجنة تقترح تبنيّ أسلوباً أفضل من خلال التحديد المبكر للمتطلبات الواجب توفرها في عضو الهيئة الأكاديمية المطلوب تعيينه إلى جانب تبني أقصر الطرق المتاحة لاستحصال الموافقات المطلوبة، وذلك من أجل استكمال توفير الكادر التدريسي قبيل بدء العام الدراسي.

5.8 توصلت لجنة المراجعة إلى أن عملية دعم التطوير المهني لأعضاء الهيئة الأكاديمية وتقييمهم بحاجة إلى التحسين، حيث أن عملية التقييم هذه تتم بإتباع أسلوب التقييم الذاتي ومن ثم يخضع لمراجعة العميد لاتخاذ الإجراء المناسب. ومع ذلك، فإن هذا الأسلوب لا يبدو أنه يتيح أمام الأعضاء الكثير من المجال ليس فقط للتعبير عن آرائهم حول أدائهم بل وحتى للتعبير عن حاجاتهم الخاصة فيما يتعلق بتطورهم المهني. ومن هنا لابد من القول أن التركيز يجب أن يتحول من السيطرة والتحكم بهؤلاء الأعضاء إلى الاهتمام بالتطور الذي يشعرهم بأنهم جزء من الجامعة التي تدعم تطلعاتهم الشخصية نحو التطور الوظيفي والذاتي.

5.9 أبلغ أعضاء الهيئة الأكاديمية المعينين حديثاً لجنة المراجعة بأنهم خضعوا لبرنامج تعريفي مناسب. وقد أكدوا بأن الفرصة قد أُتيحت لهم للإطلاع على كافة المعلومات ذات العلاقة بالمقررات التي سوف يقومون بتدريسها والكتب المقررة الخاصة بها. كما وقد تم تزويدهم بالمواد السابقة التي تضمنتها تلك المقررات وذلك من خلال الملفات الخاصة بتلك المقررات (حيث تحتوي المكتبة على مجموعة من هذه المقررات لإطلاع أعضاء الهيئة الأكاديمية

حصرا). كما وأكد العميد بأن الأعضاء الجدد يُوطّنون في كل ما يتعلق بالإجراءات المتبعة في الجامعة والبيئة التي تعمل فيها.

5.10 يتضمن تقرير التقييم الذاتي توثيقاً واضحاً لخطط وآليات ونماذج عمليات التحسين التي تقوم بها الكليّة.

5.11 تشعر لجنة المراجعة بالارتياح لمشاركة رئيس وحدة ضمان الجودة في الجامعة الملكية للبنات في عملية مراجعة البرامج الأكاديمية في الكلية.

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

- الرغبة الموجودة لدى أعضاء الهيئة الأكاديمية في الكلية ولدى رئيس وحدة ضمان الجودة في المشاركة في مناقشة القضايا المتعلقة بضمان الجودة وتعزيزها؛
- النصوص الواضحة المعبرة عن سياسات الجامعة ونقلها إلى جميع المعنيين بها؛
- الترتيبات المتخذة لتهيئة أعضاء الهيئة الأكاديمية.

5.13 فيما يتعلق بالتحسينات المطلوبة، **توصي** اللجنة الكليّة القيام بما يلي:

- أن تضع خطة رسمية منتظمة لتطوير ومراجعة البرنامج وأن تكون هذه الخطة ضمن إجراء يتضمن تقييما منتظما (سنوياً) وشموليا للسياق الذي يعمل فيه هذا البرنامج والعوامل المحيطة بتنفيذه. كما وعليها أن تباشر بتنفيذ واضح للتحسينات التي يقترحها الفريق القائم بتدريس البرنامج قبل البدء بعملية التقييم القادمة للبرنامج.

- إعداد طريقة لتقييم أعضاء الهيئة الأكاديمية بحيث تتضمن المزيد من الشواهد والأدلة على تشخيص حاجات هؤلاء الأعضاء والاستجابة لها وتقديم الدعم المطلوب لهم بشأن التطوير الوظيفي بكافة جوانبه، سواء ما يتصل بعملية التدريس أو البحث العلمي أو النشاط الإداري الذي يشاركون فيه.

5.14 **الحُكم**

إجمالاً، توصلت لجنة المراجعة إلى استنتاج مفاده أن 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:

توجد ثقة في برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال المقدم من قبل الجامعة الملكية للبنات.