

الهيئة الوطنية
للمؤهلات وضمان جودة التعليم والتدريب
National Authority for Qualifications &
Quality Assurance of Education & Training



إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي تقرير مراجعة البرامج في الكلية

برنامج ماجستير في إدارة الأعمال مُقدّم من الجامعة الماليزية المفتوحة
وباستضافة الجامعة العربية المفتوحة
كلية إدارة الأعمال
الجامعة العربية المفتوحة - البحرين
مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 18-19 فبراير 2014

HC027-C1-R027

جدول المحتويات

1. عملية مراجعة البرامج في الكلية.....2
2. المؤشر (1): برنامج التعلُّم8
3. المؤشر (2): كفاءة البرنامج.....13
4. المؤشر (3): المعايير الأكاديمية للخريجين.....21
5. المؤشر (4): فاعلية إدارة وضمان الجودة.....29
6. الاستنتاج.....35

1. عملية مراجعة البرامج في الكلية

1.1 إطار مراجعة البرامج في الكلية

من أجل الحاجة إلى تلبية نظام صارم لضمان الجودة في منظومة التعليم في مملكة البحرين، قامت إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي التابعة للهيئة الوطنية للمؤهلات وضمان جودة التعليم والتدريب بتطوير وتنفيذ عمليتين للمراجعة الخارجية للجودة هما المراجعة المؤسسية ومراجعة البرامج في الكلية حيث إن من المؤمل أن تؤدي نتائجهم إلى زيادة الثقة في نظام التعليم العالي في مملكة البحرين على المستوى الوطني، والإقليمي، والعالمية.

هناك ثلاثة أهداف رئيسة لمراجعات البرامج الأكاديمية في الكلية، وهي:

- تزويد صانعي القرار (في مؤسسات التعليم العالي، والهيئة الوطنية للمؤهلات وضمان جودة التعليم والتدريب، ومجلس التعليم العالي، والطلبة وأولياء أمورهم، وجهات التوظيف المحتملة للخريجين، والجهات الأخرى ذات العلاقة) بأحكام تستند إلى الأدلة حول جودة برامج التعلم؛
- دعم تطوير العمليات الداخلية لضمان الجودة من خلال المعلومات حول الممارسات الجيدة الناشئة والتحديات، إلى جانب الآراء التقييمية والتحسين المستمر؛
- تعزيز سمعة قطاع التعليم العالي البحريني إقليمياً وعالمياً.

أما المؤشرات الأربعة التي تستخدم لقياس ما إذا كان البرنامج مستوفياً للحد الأدنى من المعايير أم لا، فهي:

المؤشر (1): برنامج التعلم

يُظهر البرنامج ملاءمةً للهدف من حيث الرسالة، والجدوى، والمنهج الدراسي، وطرائق التدريس، ومخرجات التعلم المطلوبة، والتقييم.

المؤشر (2): كفاءة البرنامج

يُعدّ البرنامج كفوًّا من حيث مواصفات الطلبة المقبولين، واستخدام المصادر المتاحة، والتوظيف، والتبنيّة التحتية، ودعم الطلبة.

المؤشر (3): المعايير الأكاديمية للخريجين

الخريجون مستوفون للمعايير الأكاديمية المتوافقة مع البرامج المماثلة في البحرين، وعلى المستوى الإقليمي، والدولي.

المؤشر (4): فاعلية إدارة وضمان الجودة

تساهم الترتيبات المتخذة لإدارة البرنامج، بما فيها ضمان الجودة والتحسين المستمر، في إعطاء الثقة بالبرنامج.

تشير لجنة المراجعة في تقرير المراجعة فيما إذا كان البرنامج مستوفياً لكل مؤشر من المؤشرات الأربعة. فإذا كان البرنامج مستوفياً لكل منها، فسكون هناك عبارة استنتاجية تذكر بأن هناك "ثقة" في البرنامج.

وإذا كان البرنامج مستوفياً لاثنتين أو ثلاثة من هذه المؤشرات، بما فيها المؤشر الأول، فسيُحكم عليه بأنه على "قَدْرٍ محدود من الثقة"؛ أما إذا كان البرنامج مستوفياً لمؤشرٍ واحدٍ فقط من هذه المؤشرات، أو غير مستوفٍ لأي منها، أو غير مستوفٍ للمؤشر رقم (1)، فسيكون الحكم عليه بأن البرنامج "غير جدير بالثقة"، كما هو موضَّح بالجدول التالي:

جدول رقم 1: معايير الحكم

المعايير	الحكم
جميع المؤشرات الأربعة مستوفاة	جدير بالثقة
استيفاء اثنين أو ثلاثة من المؤشرات، بما فيها المؤشر رقم (1)	هناك قَدْر محدود من الثقة
استيفاء مؤشر واحد فقط أو عدم استيفاء كافة المؤشرات في جميع الحالات وعندما يكون المؤشر رقم (1) غير مُستوفٍ	غير جدير بالثقة

2.1 عملية مراجعات البرامج الأكاديمية في الكلية في الجامعة العربية المفتوحة- البحرين

أُجريت عملية مراجعة البرامج في الكلية في كلية إدارة الأعمال من قبل إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي التابعة للهيئة الوطنية للمؤهلات وضمان جودة التعليم والتدريب، بموجب التحويل الممنوح لها لمراجعة جودة التعليم العالي في مملكة البحرين. وقد تم إجراء الزيارة

الميدانية في تاريخ 16-19 فبراير 2014، لغرض مراجعة البرامج التي تطرحها الكلية، وهي: برنامج بكالوريوس في نُظْم إدارة الأعمال؛ وبرنامج ماجستير في إدارة الأعمال تقدّمه الجامعة الماليزية المفتوحة، وباستضافة الجامعة العربية المفتوحة -البحرين.

ومن ثمّ يقدم هذا التقرير وصفاً لعملية مراجعة البرامج في الكلية التي قامت بها إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي، والنتائج التي توصلت إليها لجنة المراجعة لبرنامج ماجستير في إدارة الأعمال الذي تقدّمه الجامعة الماليزية المفتوحة وباستضافة الجامعة العربية المفتوحة استناداً إلى تقرير التقييم الذاتي والملاحق التي قدمتها الجامعة العربية المفتوحة-البحرين، والوثائق المساندة الإضافية التي تم توفيرها خلال الزيارة الميدانية، إضافة إلى المقابلات والمشاهدات التي تمت أثناء الزيارة.

لقد قامت إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي التابعة للهيئة الوطنية للمؤهلات وضمان جودة التعليم والتدريب بإخطار الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، في 22 أكتوبر 2013، بأنها سوف تخضع لعمليات مراجعة البرامج الأكاديمية في كلية إدارة الأعمال إلى جانب زيارة ميدانية، كان من المزمع إجراؤها خلال الفترة 18-19 فبراير 2014. واستعداداً لهذه العملية، قامت الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، وهي المؤسسة المُستضيفة للبرنامج، بعملية تقييم ذاتي لكافة البرامج الأكاديمية بالكلية؛ قدمت على أثرها تقارير التقييم الذاتي مع الملحقات، وذلك في الموعد المتفق عليه لهذا الغرض في 22 ديسمبر 2013.

شكّلت إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي التابعة للهيئة الوطنية للمؤهلات وضمان جودة التعليم والتدريب لجنة مراجعة مؤلفة من خبراء في المجال الأكاديمي لإدارة الأعمال، وفي التعليم العالي ممن لديهم خبرة في المراجعات الخارجية لجودة البرامج الأكاديمية. وقد تكوّنت هذه اللجنة من أربعة مراجعين خارجيين.

ويتضمن هذا التقرير الاستنتاجات المدعومة بالأدلة التي توصلت إليها لجنة المراجعة بالاستناد إلى:

- (i) تحليل تقرير التقييم الذاتي والمواد المساندة التي أعدتها المؤسسة قبل الزيارة الميدانية التي تمت لغرض المراجعة من قبل النُظراء؛
- (ii) التحليل المُستمد من المناقشات التي أجرتها لجنة المراجعة مع مختلف الجهات ذات العلاقة (أعضاء هيئة التدريس، الطلبة، الخريجين، وأرباب العمل)؛

(iii) التحليل المستند إلى الوثائق الإضافية التي طلبتها لجنة المراجعة وتم تقديمها خلال الزيارة الميدانية.

هذا، ومن المتوقع أن تستفيد الجامعة الماليزية المفتوحة/ الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، من النتائج الواردة في هذا التقرير؛ وذلك من أجل تعزيز وتدعيم برنامج الماجستير في إدارة الأعمال. وإدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي تدرك أن مسألة ضمان الجودة هي مسؤولية مؤسسة التعليم العالي نفسها؛ لذا فإن من حق الجامعة الماليزية المفتوحة/ الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، أن تقرر كيفية التعامل مع التوصيات الواردة في تقرير المراجعة هذا. ومع ذلك، وبعد مضي ثلاثة أشهر على نشر هذا التقرير، يتوجب على الجامعة الماليزية المفتوحة/ الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، أن تقدم لإدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي خطة تحسين للاستجابة لهذه التوصيات.

هذا، وتودُّ إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي أن تتقدم بشكرها للجامعة الماليزية المفتوحة/ الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، على الطريقة المتعاونة التي ساهمت فيها في عملية مراجعة البرنامج في الكلية. كما تود الإدارة أن تعبر عن تقديرها للمناقشات الصريحة التي أجريت خلال هذه المراجعة، والأداء المهني الذي أبداه أعضاء الهيئة الأكاديمية في برنامج ماجستير في إدارة الأعمال بهذا الخصوص.

3.1 نبذة عامة حول كلية إدارة الأعمال

كلية دراسات إدارة الأعمال هي إحدى كلياتي الجامعة العربية المفتوحة - البحرين. والكلية فرعٌ من ثمانية فروع للجامعة العربية المفتوحة - البحرين. وقد باشر فرع الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، عمله منذ عام 2002. وعلى هذا النحو، تعمل الكلية ضمن الإطار العام لعمل الجامعة العربية المفتوحة، وتتقاسم معها نفس الرسالة والرؤية والتي تهدف بشكلٍ عام إلى تنمية ونشر الخبرات؛ للمساهمة في إعداد الموارد البشرية اللازمة لحاجات التنمية، وبناء مجتمع العلم والمعرفة في البلدان العربية.

وعلى الرغم من أنها مؤسسة لا ربحية، فإن الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، تعمل على أساس التمويل عن طريق الرسوم الدراسية. والحوكمة المؤسسية في عموم فروع الجامعة متكاملة مع المقر الرئيسي الواقع في دولة الكويت. وهناك ميزانية موحدة لجميع الفروع، وفرع البحرين لديه الاستقلال الكافي للانخراط في تخطيط وطرح برامجها الخاصة به ضمن حدود مملكة البحرين.

أما الإطار العام لضمان الجودة وإطار العمل التنظيمي والسياسات فهما موحدان بين جميع فروع الجامعة العربية المفتوحة.

4.1 نبذة عامة حول ماجستير في إدارة الأعمال المُقدّم من الجامعة الماليزية المفتوحة، وباستضافة الجامعة العربية المفتوحة -البحرين

تعمل الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، وفقاً "لنموذج التعليم المفتوح" فيما يتعلق بتقديم مقرراتها الدراسية لتمكينها من تحقيق رسالتها. وقد انخرطت في التعاون مع مؤسسات تعليمية عالمية للتعليم المفتوح والتعلم عن بُعد - وعلى وجه التحديد في سياق هذه المراجعة مع الجامعة الماليزية المفتوحة لاستضافة تقديم برنامج ماجستير في إدارة الأعمال. وقد تأسست الجامعة الماليزية المفتوحة في عام 2000، ولديها حالياً 61 مركزاً للتعليم في عموم ماليزيا. وهي ملك لاتحاد يضم 11 جامعة ماليزية حكومية، ولديها تسعة مراكز تعليم عالمية في كل من: البحرين، غانا، المجر، جزر المالديف، الصومال، سيريلانكا، فينتام، اليمن، وزامبيا. وبرنامج ماجستير إدارة الأعمال الخاص بالجامعة الماليزية المفتوحة تم تقديمه لأول مرة في البحرين في عام 2005، وتعكف الجامعة الماليزية المفتوحة الآن على توقيع مذكرة تفاهم مع الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، تكون سارية المفعول في السنوات الخمس القادمة؛ لمواصلة تشغيل برنامجها. ويحدد تقرير التقييم الذاتي بوضوح أدوار كلتا المؤسستين فيما يتعلق بملكية البرنامج، والمنهج الدراسي المُقدّم من قبل الجامعة الماليزية المفتوحة، في حين تُنَاط مسؤولية تشغيله الى الجامعة العربية المفتوحة - البحرين.

5.1 ملخص أحكام المراجعة

جدول رقم 2: ملخص أحكام مراجعة برنامج ماجستير إدارة الأعمال المقدم من الجامعة الماليزية المفتوحة وباستضافة الجامعة العربية المفتوحة-البحرين

المؤشر	الحكم
1: برنامج التعلّم	مستوفٍ
2: كفاءة البرنامج	مستوفٍ
3: المعايير الأكاديمية للخريجين	مستوفٍ
4: فاعلية إدارة وضمان الجودة	مستوفٍ
الاستنتاج العام	جدير بالثقة

2. المؤشر (1): برنامج التعلم

يُظهر البرنامج ملاءمةً للهدف من حيث الرسالة، والجدوى، والمنهج الدراسي، وطرائق التدريس، ومخرجات التعلم المطلوبة، والتقييم.

1.2 برنامج ماجستير في إدارة الأعمال يُقدّم من قبل الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، كبرنامج مُستضاف من قبل الجامعة الماليزية المفتوحة. وخلال المقابلات مع كبار المديرين، تأكّدت لجنة المراجعة من أن الإطار الأكاديمي للبرنامج يقضي بأن تكون الجامعة الماليزية المفتوحة مسؤولة عن المحتوى وإدارة المنهج الدراسي للبرنامج، في حين تكون الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، مسؤولة عن تقديم البرنامج. ورسالة الجامعة العربية المفتوحة هي "تنمية ونشر المعارف والخبرات وفقاً للمعايير العالمية للجودة، متجاوزة المعوقات الزمنية والجغرافية؛ من أجل المساهمة في تنمية ونشر المعارف والخبرات، وإعداد القوى العاملة لتلبية حاجات التنمية وبناء مجتمع العلم والمعرفة في البلدان العربية". ولجنة المراجعة تُقدّر أن الترتيبات التي اتخذتها الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، لاستضافة برنامج ماجستير إدارة الأعمال من قبل الجامعة الماليزية المفتوحة منسجمة مع رسالتها. ومع وجود تطبيق مناسب لضمان جدوى المحتوى لمنطقة الخليج، فإن البرنامج ذو صلة، ويساهم في تحقيق رسالة الجامعة العربية المفتوحة.

2.2 يتكوّن المنهج الدراسي لبرنامج ماجستير في إدارة الأعمال من 10 مقررات أساسية تشكّل 30 ساعة معتمدة تشمل: (الإدارة الاستراتيجية، ووحدة دراسية إلزامية عن طرق البحث الخاصة بإدارة الأعمال)، ومساراً اختيارياً مكوّناً من أربعة مقررات، تشكل جميعها 12 ساعة معتمدة، يتبعه مشروع نهائي (مقسّم إلى جزأين فرعيين)، ويشكّل ست ساعات معتمدة. وفي إمكان الطلبة أخذ تسع ساعات معتمدة؛ يمكن تمديدها إلى 12 ساعة معتمدة في فصل التخرج. وعلى الرغم من إمكانية إكمال البرنامج نظرياً في ستة فصول دراسية، فإنه يُسمح للطلبة بتمديد مدة دراستهم لإكمال دراسة البرنامج في تسعة فصول دراسية، وفي الظروف الاستثنائية فإنه يُسمح بتمديده إلى 12 فصلاً دراسياً. وفي واقع الحال، فقد وجدت لجنة المراجعة من خلال المقابلات التي أجرتها مع الطلبة والخريجين، كما أنها قد تأكّدت من خلال فحص الإحصائيات المقدمة من الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، عن معدلات تقدم الطلبة، أن الطلبة في الواقع يمكن أن يقضوا وقتاً طويلاً للغاية في إكمال البرنامج. كما أنّ هناك ثلاث ساعات من مجموع 120 ساعة مخصصة لأعمال الطلبة، وبذلك يكون المجموع الكلي لعدد ساعات العمل المفترضة 1920 ساعة

(notional hours)؛ من أجل منح الشهادة وهو ما يعادل معدل عدد الساعات المعمول به في المملكة المتحدة/ الإطار الأوربي، والذي يتطلب 1800 ساعة عمل مفترضة (notional hours)؛ للحصول على النقاط المطلوبة لنيل مؤهل ماجستير إدارة الأعمال. وقد أكّدت المقابلات التي أجريت مع الطلبة والخريجين أن برنامج ماجستير إدارة الأعمال كان يتطلب الكثير من العمل، وأنه مُصمّم بشكلٍ جيّد ليلبي أهدافهم الخاصة من حيث المحتوى والقدرة على تحويل الدراسة النظرية التي اكتسبوها إلى ممارسة فعلية. ولجنة المراجعة تُقدّر أن المنهج الدراسي مُنظّم بصورة جيدة من حيث التقدم الدراسي، ويقوم على عبء دراسي مناسب للطلبة.

3.2 المفردات الدراسية الأساسية تغطي موضوعات يتم تدريسها في البرنامج العام لماجستير في إدارة الأعمال، إضافة إلى أن الطلبة في الفصلين الرابع والخامس يمكنهم - بشكل اختياري - اختيار مسار دراسي يقدّم لهم مهارات ومعارف تخصصية في إدارة المخاطر، أو إدارة التسويق، أو الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية، أو ريادة الأعمال، أو الاقتصاد الإسلامي، أو إدارة المشروعات. وقد شعرت لجنة المراجعة بالارتياح بعد أن لاحظت إدخال وحدة عن طرق البحث في إدارة الأعمال لدعم تطوير المهارات البحثية للطلبة، إلى جانب توفير خلفية علمية بأساس متين للطلبة قبل البدء في العمل على مشروعاتهم، وهذا مثال على الممارسات الجيدة. كما التقت لجنة المراجعة بعض الخريجين، والذين كانوا يشعرون بالتقدير نحو المحتوى ولاسيما فيما يتعلق بإمكانية حصولهم على شهادة - في التخصص الذي يرغبونه - من خلال دراستهم أحد المساقات الاختيارية. وخلال المقابلات التي أجريت مع الموظفين الأكاديميين، تأكّدت لجنة المراجعة من أن الجامعة الماليزية المفتوحة تقوم بتحديث محتوى الوحدات الدراسية بشكلٍ منتظم - كلُّ محتوى على حدة - وأن الموظفين الأكاديميين في الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، يقومون بتطبيق مناسب لهذا المحتوى؛ لضمان أن يلبي البرنامج حاجات الطلبة الراغبين في العمل في منطقة الخليج. إضافة لذلك، وجدت لجنة المراجعة خلال المقابلات التي أجرتها مع الموظفين الأكاديميين أن إحدى الوحدات الدراسية في برنامج ماجستير إدارة الأعمال، وهي "قانون إدارة الأعمال"، والتي تقدمها الجامعة الماليزية المفتوحة لم تُطرح للطلبة في البحرين؛ كونها ليست ذات صلة بالبيئة القانونية التي سيحاول الخريجون - عادةً - إيجاد فرصة العمل فيها. ولجنة المراجعة تُقدّر أن المنهج الدراسي حديث ويقدم كلاً من المعارف والمهارات العامة

والتخصصية التي يتطلبها برنامج ماجستير في إدارة الأعمال، مع السماح للطلبة ببعض المرونة في اختيار التخصص.

4.2 هناك ثلاثة أهداف للبرنامج. وقد تم تشكيل مخرجات التعلّم المطلوبة السنة في ثمانية مجالات رئيسية، تم إعدادها من قبل هيئة الجودة الماليزية، ومُشار إليها في تقرير التقييم الذاتي تحت مسمى: إطار المؤهلات الماليزية. وقد لاحظت لجنة المراجعة أن هذا التشكيل ليس مكتملاً؛ نظراً لعدم وجود تحويل لمخرجات التعلّم المطلوبة للبرنامج ضمن مجال "إدارة المعلومات ومهارات التعلّم مدى الحياة" في إطار المؤهلات الماليزية. ولكن، وبعد فحص تحويل المجالات الرئيسية لإطار المؤهلات الماليزية إلى طرق للتقييم، اتّضح أن تطوير مهارات إدارة المعلومات والتعلّم مدى الحياة داخلة ضمن تقييم المنهج الدراسي. كما لاحظت لجنة المراجعة أن وجود امتحانات لمخرجات التعلّم المطلوبة ووجود أدوات تقييمية في مختلف ملفات المقررات الدراسية، يؤكد تطور واختبار هذه المهارات. حيث يتم ربط مخرجات التعلّم المطلوبة للبرنامج مع الأهداف الثلاث. وهذا يعني أن أهداف البرنامج مجتمعة مغطاة في مخرجات التعلّم المطلوبة للبرنامج. ولجنة المراجعة مقتنعة بأن مهارات إدارة المعلومات والتعلّم مدى الحياة مُستوعبه ومغطاه في البرنامج، إلا أنّ اللجنة توصي بضرورة زيادة عدد مخرجات التعلّم المطلوبة للبرنامج؛ لكي تعكس ذلك.

5.2 مخرجات التعلّم المطلوبة للمقررات الدراسية محوّلة إلى مخرجات تعلم مطلوبة للبرنامج. كما أن جميع مخرجات التعلّم المطلوبة لجميع المقررات الدراسية تستوعب مخرجات التعلّم السنة المطلوبة للبرنامج، وأن هناك تحويلاً شاملاً لهذه المخرجات. ومن خلال فحص الوثائق وملفات المقررات الدراسية، التي قامت بها لجنة المراجعة على عينة من هذه الوثائق والملفات، ومقارنتها مع التقييمات المستخدمة في هذه المقررات، تبين لها أنّ التقييمات مناسبة؛ للتأكد من تحقيق مخرجات التعلّم المطلوبة للمقرر. وخلال المقابلات التي أجرتها اللجنة مع الموظفين الأكاديميين، ظهر بعض اللبس حول الآليات التي يمكن بواسطتها تحقيق تشكيل مناسب لمخرجات التعلّم المطلوبة، وإمكانية تحقيق مخرجات التعلّم المطلوبة للمقررات الدراسية. وقد وجدت لجنة المراجعة نموذجاً من ملفات المقررات الدراسية يوضح ذلك. وتوصي لجنة المراجعة بمراجعة تشكيل مخرجات التعلّم المطلوبة للمقررات الدراسية.

6.2 التعلُّم المستند على العمل هو أحد متطلبات المنهج الدراسي. إلا أنَّ ما وَضَحَ من الوثائق هو عدم وجود تدريب عملي خاضع للتقييم. وفي المقابلات التي أجرتها اللجنة مع الموظفين الأكاديميين والخريجين، تأكَّدت لجنة المراجعة من أن هناك العديد من الفرص أمام الطلبة لإثراء تعلُّمهم من خلال ربط النظرية بالتطبيق في موقع العمل. كما أكَّد الموظفون الأكاديميون كذلك أن التقييمات يُمكن أن تتوافق مع بيئة العمل التي يتواجد فيها الطالب. وخلال المقابلات مع الموظفين الأكاديميين والطلبة، تأكَّدت لجنة المراجعة من أهمية الوحدة الدراسية الخاصة بالمشروع (الجزء الأول والجزء الثاني) في تسهيل هذه العملية. ومن ثمَّ ترى لجنة المراجعة أن هناك فرصة كبيرة للطلبة لربط النظرية بالتطبيق في موقع العمل.

7.2 تتم الاستفادة من نظام التعلُّم المختلط لدعم تدريس المنهج الدراسي. وتُستخدم مجموعة من طرق التدريس لدعم كلِّ من التعلُّم الموجَّه والتعلُّم الذاتي. وهذه المجموعة تشمل الدروس المباشرة وجهًا لوجه مع الطلبة، واستخدام الساعات المكتبية والدرشة عبر شبكة الإنترنت، والمحاضرات المُسجَّلة، واستخدام المحتوى الإلكتروني من خلال نظام إدارة التعلُّم (LMS)، والمكتبة الإلكترونية. ولجنة المراجعة تُقدِّر أن مجموعة طرق التدريس المستخدمة مناسبة وملائمة لتحقيق مخرجات التعلُّم المطلوبة للوحدات الدراسية وكذلك للبرنامج.

8.2 هناك سياسة واضحة للترتيبات الخاصة بالتقييم والامتحانات؛ لضمان الشفافية والمساواة في التعامل مع الطلبة. وقد تأكَّد خلال المقابلات مع الموظفين الأكاديميين أنهم على دراية بهذه السياسات والإجراءات، وأنهم يستخدمونها. كما أن هناك توصيفًا شاملاً وخطوات مُتَّخِذة لضمان سلامة الترتيبات العملية الخاصة بإدارة الامتحانات. كما تُستخدم أدوات تقييمية مختلفة تشمل امتحانات منتصف الفصل والامتحانات النهائية، والمشروعات الجماعية، والعروض التقديمية والامتحان الشفوي (عن الدفاع عن المشروع). وتتضمن الترتيبات الخاصة بتقييم المشروع النهائي للطلبة مشاركة مُمتحنٍ داخلي، ومُمتحنٍ خارجي، والمُشرف على المشروع. ومن خلال المقابلات مع المُمتحنين الخارجيين، تلَقَّت لجنة المراجعة تأكيدات عن الأسلوب الصارم المُتَّخذ لتقديم التغذية الراجعة للطلبة لتحسين مشروعاتهم. ولجنة المراجعة تُقدِّر أن السياسات والترتيبات الخاصة بالتقييم مناسبة وآمنة.

9.2 وفي معرض الاستنتاجات التي توصلت إليها لجنة المراجعة بخصوص برنامج التعلُّم، تود اللجنة أن تشير، مع التقدير، إلى ما يلي:

- هناك منهج دراسي جيد التخطيط وحديث؛ يغطي الجوانب الرئيسية لماجستير ادارة الأعمال، ويسمح للطلبة بقدر كبير لإختيار دراستهم التخصصية.
- هناك مجموعة واسعة من طرق التدريس الفعّالة والمناسبة لتحقيق مخرجات التعلّم المطلوبة للوحدات الدراسية وللبرنامج على حد سواء.
- هناك سياسات وترتيبات مناسبة وأمنة لتقييم أداء الطلبة.
- هناك مقرر دراسي لطرق البحث في مجال إدارة الأعمال ضمن برنامج ماجستير إدارة الأعمال لدعم الطلبة في القيام بمشروعاتهم.
- هناك آليات مُحكمة للإشراف على طلبة ماجستير إدارة الأعمال، ودعمهم في إنجاز المشروع وامتحانه النهائي.

10.2 وفيما يتعلق بالتحسينات، فإن لجنة المراجعة توصي بأنه على الكلية بما يلي:

- أن تضمن أن مهارات إدارة المعلومات والتعلّم مدى الحياة مُحوّلة إلى مخرجات تعلم للبرنامج.
- أن تعيد صياغة مخرجات التعلّم المطلوبة للمقررات الدراسية إلى مخرجات تعلم مطلوبة للبرنامج ككل.

11.2 الحُكم النهائي

تطبيقاً للمعايير؛ توصلت لجنة المراجعة إلى استنتاج مفاده بأن البرنامج مستوفٍ للمؤشر الخاص ببرنامج التعلّم.

3. المؤشر (2): كفاءة البرنامج

يُعدّ البرنامج كفوًا من حيث مواصفات الطلبة المقبولين، واستخدام المصادر المُتاحة، والتوظيف، والبنية التحتية، ودعم الطلبة.

1.3 هناك معايير وسياسة خاصة للقبول في البرنامج، وخلال المقابلات التي أجرتها مع الموظفين الأكاديميين والإداريين، وجدت لجنة المراجعة أن سياسة القبول قد تم وضعها عن طريق استخدام عملية المقايسة المرجعية الا انها لم تطبق حتى الآن بسبب إيقاف قبول الطلبة من قبل مجلس التعليم العالي في عام 2012. ولتنفيذ هذه السياسة يتعين الحصول على موافقة الجامعة الماليزية المفتوحة وهذا لم يحدث بعد. وقد قام فريق البرنامج بتطوير معايير القبول بناء على مدلول استخدام النقاط (الدرجات) التي يحصل عليها المتقدمون في المقابلة الشخصية، والاختبار الخاص بالتخصص، وكفاءة اللغة الإنجليزية، والخبرة العملية. ومع ذلك، ومن خلال المقابلات مع الموظفين الأكاديميين والإداريين، تبين أن هناك شيئاً من عدم الوضوح في الأداة المستخدمة في تقييم طلب التقدم على وجه التحديد؛ نظرًا لعدم تحديد متطلبات الأداء لكل معيار من المعايير. كما أن مدلول استخدام النقاط المحسوبة على النحو الذي قُدِّمت عليه، يمكن أن يُفسَّر على أنه يتيح للبرنامج قبول الطلبة الذين ليست لديهم خبرة عملية أو الذين قدرتهم محدودة في اللغة الإنجليزية للالتحاق به. وقد شعرت لجنة المراجعة بعدم الارتياح حيال سياسة القبول؛ نظرًا لأن نتائج استخدامها يمكن أن تعني بأن الطلبة المتقدمين للالتحاق بالبرنامج من غير المستوفين للمعايير المطلوبة يمكن أن يحصلوا على مجموع النقاط (الدرجات) التي تؤهلهم للالتحاق في البرنامج. وتوصي لجنة المراجعة بأن توضح الجامعة الماليزية المفتوحة/ الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، سياسة القبول؛ لكي تكون معايير القبول واضحة لكل من الطلبة المتقدمين وأولئك المعنيين بقبول الطلبة في البرنامج.

2.3 وفيما يتعلق بمواصفات الطلبة، فإن 80% من الطلبة تقريبًا هم في عُمر 30 سنة أو أكثر، و31% منهم من الإناث، و45% منهم سبق لهم العمل لأكثر من خمس سنوات. وخلال المقابلات، امتدح كل من الطلبة والخريجين مرونة التقديم للالتحاق بالبرنامج والتي تراعي حاجات الافراد المنخرطين في العمل كأحد العوامل الرئيسة التي أثرت عليهم في الالتحاق بالبرنامج؛ نظرًا لأن مثل هذا الأمر غير مُتاح في أماكن أخرى في المحيط المحلي. وذكروا أن البرنامج منحهم الفرصة للعودة مجددًا للتعليم العالي، وهو مالم يكن متوفرًا لهم قبل ذلك. كما أن

هذه المرونة عُدَّت ميزة من مميزات الدعم المُقدَّم من قِبل الموظفين الأكاديميين والإداريين. وخلال المقابلات، عبَّر الطلبة عن تقديرهم لرغبة كلِّ من الموظفين الأكاديميين والإداريين للبقاء معهم بعد ساعات عملهم. وقد لاحظت لجنة المراجعة أن ملف مواصفات الطلبة المقبولين في البرنامج قد كشف عن أن هناك موائمة بين حاجاتهم وأهداف البرنامج (كـتعزيز الكفايات الإدارية للطلبة مثلاً، وإضافة قيمة للمعرفة الإدارية الحالية، وتحسين فرص توظيف الطلبة، والتطوير المهني الإداري). ولجنة المراجعة مقتنعة بأن هناك موائمة بين مواصفات الطلبة الملحقين بالبرنامج، وأهداف البرنامج والمصادر المتوفرة. ولجنة المراجعة تُقدِّر تقديم الجامعة العربية المفتوحة – البحرين، برنامجاً يتصف بالمرونة، ويستخدم التكنولوجيا بطريقة مناسبة لإتاحة مجال أوسع للدراسة بالنسبة للمتقدمين الذين يريدون تعزيز مستقبلهم الوظيفي.

3.3 هناك أدلة على شكل مخطط لعلاقات الارتباط والمسئولية بين فريق البرنامج والجامعة الماليزية المفتوحة والجامعة العربية المفتوحة، المقر الرئيس/ الكويت. وخلال المقابلات مع الموظفين الأكاديميين والإداريين، تأكّدت لجنة المراجعة من أن علاقات الارتباط هذه تشمل كلاً من الموظفين الأكاديميين والإداريين وفق مصفوفة هيكلية متطورة. وقد أكّد جميع الموظفين الأكاديميين للجنة المراجعة أن لديهم فكرة واضحة عن خطوط المسئولية، وعن الأدوار المنوطة بكلِّ منهم بالنسبة لإدارة البرنامج. ولجنة المراجعة تُقدِّر أن هناك مخطط مفهوم بشكلٍ جيّد ويوضح المسئوليات فيما يتعلق بإدارة البرنامج.

4.3 يتكون الموظفون الأكاديميون القائمون على تدريس البرنامج من موظفين أكاديميين يعملون بدوام كامل وآخرين يعملون بدوام جزئي مُعيَّنين على أساس مؤهلاتهم العلمية، والخبرة في تخصصاتهم، والخبرة العملية. وفي المقابلات التي أُجريت مع الموظفين الأكاديميين والإداريين، وممثلي الجامعة الماليزية المفتوحة، أبلغت لجنة المراجعة بأن السَّير الذاتية لأعضاء هيئة التدريس الذين يعملون بدوام كامل ومنَّ يعملون بدوام جزئي يجب أن تتم الموافقة عليها من قِبل الجامعة الماليزية المفتوحة ومجلس التعليم العالي. وقد وجدت لجنة المراجعة أن أعضاء هيئة التدريس الذين يقدِّمون برنامج ماجستير إدارة الأعمال مُدربون على استخدام الأنظمة الإلكترونية وطرق تدريس التعلُّم المختلط. وقد أشار ممثلو الجامعة الماليزية المفتوحة إلى أنهم، وفي حالة البرامج ذات الدوام الجزئي، لا يفرضون على المؤسسة المستضيفة لبرنامجهم نسبة معينة من موظفي الدوام الجزئي مقابل نسبة أعداد الموظفين الأكاديميين والطلبة. وقد ناقشت لجنة المراجعة مع الموظفين الأكاديميين مدى إعدادهم لتلبية حاجات طلبة برنامج الماجستير في إدارة

الأعمال. وخلال المقابلات مع الموظفين الأكاديميين، أشار هؤلاء إلى أنهم مدفوعون بخبرتهم المختلطة، وسجل مسيرتهم الأكاديمية والبحثية للتوافق مع هذه المتطلبات. وهناك أدلة على أن أبحاث الموظفين الأكاديميين تدعم تقدم البرنامج، وهذه تشمل المقالات البحثية، وأوراق المؤتمرات، ونشر الكتب.

والموظفون الأكاديميون، لاسيما أولئك الذين يعملون بدوام جزئي، لديهم خبرات تخصصية حديثة، وكانوا قادرين على تقديم أمثلة عن كيفية الاستعانة بممارساتهم للتأثير على خبرة التعلّم الخاصة بالطالب، والطريقة التي استعانوا بها لتوظيف خبرتهم عن العالم التنظيمي، وبيئة العمل عندما يقومون بتدريس الطلبة. وقد ناقشت لجنة المراجعة مسألة استخدام موظفي الدوام الجزئي كمشرفين على المشروعات، وقد أُبلغت اللجنة بأن هناك قائمة بالمشرفين المتوفرين قد تم إعدادها مضمنة سير ذاتية تركز على الخبرة التدريسية، ويتم التحقق منها قبل عرض وظيفة التدريس على المتقدم. إضافة لذلك، فإن تقديمهم للدروس يخضع لتقييم الطلبة، والأقران، والموظفين الأكاديميين أنفسهم خلال عملية التقييم. وتُقدّم لجميع الموظفين الأكاديميين إرشادات خاصة بالوحدة الدراسية المخصصة للمشروع قبل بدء المشروع. وعلى مشرفي المشروع إعداد تقارير منتظمة عن مقابلاتهم مع طلبة المشروع، مُشيرين إلى التقدّم الحاصل فيه. وقد لاحظت لجنة المراجعة أن 3% من الإيراد السنوي يخصص لتقديم منح بحثية للموظفين الأكاديميين وفقاً لضوابط مجلس التعليم العالي. وخلال المقابلات، أكد الموظفون الأكاديميون أنهم كانوا قد تلقوا دعماً مالياً لحضور المؤتمرات والمشاركة فيها، وأنهم قدموا أوراقاً بحثية وألفوا كتباً نتيجة لذلك.

وإجمالاً، فإن إشادة الموظفين الأكاديميين وإجاباتهم أثناء المقابلات مع لجنة المراجعة قد بعثت الثقة في الطريقة التي يتفاعلون بها مع طلبة برنامج ماجستير إدارة الأعمال، كما دلّت على ذلك التغذية الراجعة الممتازة من الطلبة والخريجين. ولجنة المراجعة تُقدّر حماس الطلبة والخريجين وتقديرهم لجهود الموظفين الأكاديميين في توفير فرص تعلّم فعّالة لهم.

5.3 هناك إجراءات ولوائح تفصيلية للتعين والترقية وتضمنت الأدلة الإضافية المقدمة عيّات لتقييم الموظفين الأكاديميين والإداريين؛ مصحوبة بخطط إجرائية تُطبّق على الموظفين الأكاديميين الذين يعملون بدوام كامل فقط. وقد كانت إجراءات استبقاء الموظفين الأكاديميين أقل وضوحاً في الوثائق المقدّمة، غير أن النقص في عددهم كما أوضحت الإدارة يعود إلى الانقطاع عن التعيين، والانتقال الطوعي للموظفين الأكاديميين للعمل في الدول المجاورة، وأن بعض موظفي

الدوام الجزئي فضلوا الحد من التزاماتهم التدريسية لتحقيق الموازنة بين ظروف العمل/ الحياة. وفي المقابلات التي أجرتها مع الموظفين الأكاديميين، لاحظت لجنة المراجعة أن أي خطط لإعادة تأسيس طرح البرامج الحالية أو طرح برامج جديدة ستكون خاضعة لتعيين العدد الكافي من الموظفين الأكاديميين. والتقرير الذي أُعدَّ عن ترقية الموظفين الأكاديميين في عام 2014/2013 يقدّم عددًا من الأمثلة لموظفين تمت ترقيتهم من موظفين أكاديميين إلى مواقع إدارية (منسق تقنية المعلومات، منسق إدارة الأعمال) لمدة سنتين. كما قُدمت للجنة المراجعة أمثلة لموظفي دوام جزئي تم تحويلهم لموظفين أكاديميين يعملون بدوام كامل. كما أُبلغت لجنة المراجعة عن خطط لتعيين موظفين اثنين ليعملا بدوام كامل. ولجنة المراجعة تُقدّر أن إجراءات التعيين، والترقية، والاستبقاء مُنفذة بشكل منظم وشفاف.

6.3 خلال المقابلات، ذكر كلٌّ من الموظفين الأكاديميين والإداريين مجموعة من التقارير التي يمكن استخلاصها من نظام لإدارة التعلّم (LMS)، ونظام معلومات الطلبة (SIS)، وتمكنوا من تقديم أمثلة على الطريقة التي تُستخدم فيها هذه التقارير في دعم طلبة البرنامج. وهناك بيانات متنوعة يمكن تلقيها عبر هذا النظام من خلال تقديم شكاوى الطلبة، أو التواصل عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وبيانات التقييم التي يقدمها الموظفون على سبيل المثال. ولجنة المراجعة تثمن بأن هناك نظام إدارة تعلّم يعمل بفاعلية، وقادرًا على مساندة عملية اتخاذ القرارات في البرنامج بوضوح، وقد كانت مرونة النظام واضحة من خلال الطريقة التي استطاع بها الموظفون الأكاديميون الاستجابة السريعة والفعّالة لطلبات لجنة المراجعة في الحصول على أدلة إضافية.

7.3 مكّنت الجولة النقدية في مرافق المؤسسة لجنة المراجعة من الاطلاع على إجراءات الأمن المُنفذة فعليًا وإلكترونيًا؛ من أجل تعزيز أمن المعلومات وتحصيل نتائج دقيقة. وفي المقابلات التي أُجريت مع الموظفين الأكاديميين، وُصفت هذه الإجراءات بشكلٍ واضح ودقيق. ولجنة المراجعة واثقة من أن هناك سياسات وإجراءات مُطبّقة لضمان أمن سجلات الطلبة، ودقة إدخال البيانات في سجلات نتائج تقييمهم.

8.3 تفقّدت لجنة المراجعة مرافق الحرم الجامعي، وشملت الجولة تفقّد مختبرات تقنية المعلومات، والمكتبة، وقاعات التدريس. وقد مكّن هذا اللجنة من التأكد من الأدلة التي يقدمها تقرير التقييم الذاتي بخصوص المصادر المادية المتوفرة للطلبة والطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة. وإضافة لذلك، وخلال المقابلات مع الطلبة والخريجين تلقت لجنة المراجعة تأكيدًا بأن الطلبة يرون

المصادر المتوفرة كافية لتلبية حاجاتهم، وأن نظام إدارة التعلّم على وجه الخصوص أتاح لهم مرونة كبيرة في كيفية الوصول إلى والتفاعل مع مواد التعلّم، وأنهم يعتبرون هذا النظام أداة أساسية لدعمهم في دراستهم؛ والتوفيق بين التزاماتهم العملية والعائلية. وخلال المقابلات مع الموظفين الأكاديميين، ذكر الموظفون الإداريون أنه وبالرغم من عدم وجود مساحة أرضية مخصصة لبرنامج ماجستير في إدارة الأعمال، فإن جدول مواعيد اللقاءات المباشرة مع الطلبة قد وُضع بصورة تجعل ذلك ممكناً عندما تكون المصادر المادية أقل استخداماً. وقد أكّد الطلبة بأن هذا الأمر يسمح لهم بالتواصل الكافي مع الطلبة الآخرين في البرنامج، والوصول إلى مصادر التعلّم الأخرى. والحرم الجامعي الجديد قد وصل إلى مرحلة متقدمة في الإنشاء وسيتم استخدامه بحلول شهر يونيو 2014. ولجنة المراجعة تقدّر بأن هذا الاستثمار سوف يعزّز المصادر المادية للجامعة إلى حدّ كبير.

9.3 هناك أدلة على متابعة استخدام المصادر، وخلال المقابلات مع الموظفين الأكاديميين قُدّمت للجنة المراجعة نماذج عن كيفية استخدام التقارير المستخلصة من هذه الأنظمة. ولجنة المراجعة تثمن بأن هناك أنظمة مناسبة لمتابعة تلك المصادر وتطويرها، وأن التقارير المستخلصة من هذه الأنظمة تؤثر في عملية اتخاذ القرارات في دعم تقديم برنامج الماجستير في إدارة الأعمال وخدمات الطلبة.

10.3 النقطة الرئيسية في دعم الطلبة أثناء الساعات المكتبية هو مركز الرعاية الطلابية ودائرة التسجيل. ويشمل الدعم الإضافي وطرق التواصل المتوفرة في نظام إدارة التعلّم (البريد الإلكتروني، والدرشة (Chatting)، والمنتديات) والاتصال الهاتفي. وقد لاحظت لجنة المراجعة من خلال المقابلات مع الموظفين الأكاديميين بأن المرشدين الأكاديميين من الجامعة العربية المفتوحة، والجامعة الماليزية المفتوحة يقدمون دعماً متواصلًا إلى جانب الدعم الأولي خلال تسجيل المقررات الدراسية. وهناك دليل إرشادي لجميع المقررات. وقد علمت لجنة المراجعة من خلال المقابلات مع الطلبة والخريجين أن الدعم متوفر لهم من خلال المكتبة الإلكترونية، ومن التعلّم الإلكتروني؛ لإسناد الخبرة التعليمية للطلبة ككل. كما أنّ الدخول للمكتبة الإلكترونية متاح أيضاً من الجامعة الماليزية المفتوحة، وهو جزءٌ من الاتفاقية الموقعة بين المؤسسة والجامعة العربية المفتوحة - البحرين. كما أنّ هناك موظف مكتبة يعمل بدوام كامل يقوم بتعريف الطلبة بأنظمة المكتبة، وتوضيح قواعد البيانات، ووسائل البحث الأخرى؛ لمساعدتهم في مشروعاتهم. وفي المساء، هناك موظف مكتبة يعمل بدوام جزئي يتواجد لدعم الطلبة، كما تتوفر

عيادة طبية داخل المكتبة، لتقديم الرعاية اللازمة للطلبة المرضى أو ذوي الاحتياجات الخاصة. وقد أكدت مقابلات لجنة المراجعة مع الطلبة والخريجين رضا هؤلاء عن أنظمة الدعم. ولجنة المراجعة مقتنعة بأن مستوى الدعم المقدم للطلبة يلبي حاجات طلبة برنامج الماجستير في إدارة الأعمال.

11.3 هناك ترتيبات تعريفية يقوم بها مركز الرعاية الطلابية في بداية كل فصل دراسي؛ يحضر الطلبة خلالها جلسات مباشرة. وقد وردت إشارة واضحة بأن عدم حضور هذا التعريف أدى إلى إعادة النظر في تقديمه عبر شبكة الإنترنت. وقد أكدت مقابلات لجنة المراجعة مع الموظفين الأكاديميين والإداريين بأن هذا التعريف قد تم تقديمه مؤخراً عبر شبكة الإنترنت. والمحتوى الأساسي للجلسات التعريفية هو أن يتم تعريف الطلبة الجدد الملتحقين بالبرنامج - بشكلٍ دقيق من قبل منسق البرنامج - بمسئولياتهم وضوابط وإجراءات القبول؛ لضمان اندماجهم بشكلٍ ناجح في البرنامج. وتتاح الفرصة كذلك للقاء مجموعة من أعضاء هيئة تدريس المقررات، كما أن فرق التعلم الإلكتروني تعرّف الطلبة بمصادر التعلم الإلكتروني مع تقديم عروض توضيحية حيّة. ويُمثل دليل الطالب للدراسات العليا مصدراً مفيداً وهو متوفر كذلك في نظام إدارة التعلم. ونظراً لأن البرنامج التعريفي مُقدّم عبر شبكة الإنترنت للطلبة الجدد الملتحقين بالبرنامج، فقد تأكد خلال المقابلات التي أجرتها لجنة المراجعة مع الموظفين الأكاديميين والإداريين وجود اتصالات هاتفية تم إجراؤها مع الطلبة الذين لم يتسنّ لهم الحصول على هذا التعريف؛ لضمان وصوله إليهم. كما يقوم أعضاء هيئة تدريس المقررات بإعادة الجزء الأهم من هذه الجلسة التعريفية للطلبة الجدد. ولجنة المراجعة تُقدّر الجلسة التعريفية الفعّالة المقدمة لطلبة برنامج الماجستير في إدارة الأعمال، والتي تشمل الطلبة الجدد والطلبة المنتقلين.

12.3 هناك عدد من الآليات لتعزيز التقدم الدراسي وتقليل عدد الطلبة المعرضين للإخفاق الأكاديمي في برنامج ماجستير في إدارة الأعمال إلى الحد الأدنى (وهم الطلبة الحاصلون على معدل تراكمي تجمعي أقل من 3.0). وتشمل هذه الآليات ضمان اتباع معايير القبول من حيث الخلفية الأكاديمية (حصول الطالب على شهادة بكالوريوس إدارة الأعمال بتقدير: جيد)؛ والمشورة الأكاديمية المتواصلة، والتي تتيح للطالب التقدم بطريقة مخطط لها خلال البرنامج؛ وإدارة توقعات الطالب؛ والوضوح فيما يخص العبء الدراسي المقرر؛ وتنفيذ خطة لاستبقاء الطالب. وفي مقابلات لجنة المراجعة مع الموظفين الأكاديميين والإداريين في مركز الدعم الطلابي، لوحظ أن استطلاع متابعة الطلبة المُنسحبين من البرنامج قد أكد بأنهم خرجوا من البرنامج لأسباب متعددة،

والبعض منهم، على سبيل المثال، خرج طواعية بدواعي الموازنة بين ظروف العمل/ الظروف العائلية، والبعض الآخر انتقل لجامعات أخرى في الدول المجاورة، في حين انسحب البعض الآخر بسبب عدم قدرتهم على تحقيق تقدم أكاديمي جيد. وقد أبدت لجنة المراجعة اهتماماً لملاحظتها أن المتابعة الاستباقية للطلبة قد شجعت بعض الطلبة على إعادة الالتحاق بالبرنامج ومواصلة دراستهم. وخلال المقابلات، سئل الموظفون الأكاديميون عمّن يقوم بوضع خطة العمل بخصوص الطلبة المعرضين للإخفاق الأكاديمي، إلا أنه لم يتضح للجنة المراجعة من كان المسؤول المباشر عن هذا الجانب وتوقيتاته الزمنية. ولجنة المراجعة تشير، وبالرغم من أن الإجراءات المنفّذة بخصوص الطلبة المعرضين للإخفاق الأكاديمي تساهم في تحقيق التقدم، إلى أن هناك عدم وضوح عمّن هي الجهة الأفضل لتقديم المشورة الأكاديمية. وتوصي لجنة المراجعة بأن يقوم فريق البرنامج بالنظر في تقديم رعاية استباقية للطلبة المعرضين للإخفاق الأكاديمي، وأن يُحدد بوضوح دور ومسئوليات الموظفين الأكاديميين في هذه العملية.

13.3 تتوفر مصادر ومساحة مادية كافية للمناقشات والعمل الجماعي، كما يستطيع طلبة برنامج الماجستير في إدارة الأعمال استخدام بعض المرافق الرياضية المُستأجرة لممارسة كرة السلة/ كرة الطائرة وكرة القدم. إلا أنه في المقابلات التي أُجريت مع الموظفين الأكاديميين لمعرفة المصادر أو التعزيزات الإضافية المتوفرة لتقديم خبرة التعلّم لطلبة برنامج الماجستير في إدارة الأعمال، لم تتوفر أدلة مثلاً، على وجود صفوف دراسية كبيرة، أو رحلات ميدانية، أو ارتباط مع قطاع الصناعة، أو دعوة متحدثين خارجيين، وهي جوانب عادة ما تكون مصاحبة لتطوير طلبة ماجستير في إدارة الأعمال. وترى لجنة المراجعة أن هذا الجانب ينطوي على الكثير من القيمة المضافة لتقديم البرنامج، وتوصي لجنة المراجعة بأن يقوم فريق البرنامج بوضع جدول لهذه الفعاليات لتوسيع خبرات تعلم الطلبة والمعارف التي يحصلون عليها من خلال التعلّم غير الرسمي والفعاليات المستهدفة التي تعزز التقديم غير الرسمي للمنهج الدراسي.

14.3 وفي معرض الاستنتاجات التي توصلت إليها لجنة المراجعة بخصوص كفاءة البرنامج، تود اللجنة أن تشير، مع التقدير، إلى ما يلي:

- نظام التعلّم المختلط يتيح المرونة للطلبة في تعزيز فرص التوظيف وتطلعاتهم المهنية.
- التكنولوجيا مُستخدمة ويستفيد منها الموظفون الأكاديميون والإداريون إضافة إلى الطلبة.
- خطوط المسؤولية أمام إدارة البرنامج واضحة ومفهومة بشكلٍ جيد.

- يُظهر الطلبة والخريجون التزامًا نحو البرنامج ويعبرون عن تقديرهم لجهود الموظفين الأكاديميين في تقديم فرصة تعلّم فعّالة لهم.
- هناك إجراءات شفافة مُنفّذة لتعيين الموظفين الأكاديميين، وترقيتهم، واستبقائهم.
- الجامعة العربية المفتوحة لديها جلسة تعريفية فعّالة لكل من طلبة برنامج الماجستير في إدارة الأعمال الجدد والمُنْتَقلين.

15.3 وفيما يتعلق بالتحسينات، فإن لجنة المراجعة توصي بأنه على الكلية القيام بما يلي:

- أن تقوم بتعديل وتنفيذ سياسة قبول واضحة.
- أن تقوم بتعزيز وتوضيح دور الموظفين الأكاديميين في تقديم الاستشارات اللازمة للطلبة المعرضين للإخفاق الأكاديمي.
- أن توسّع خبرات تعلم الطلبة ومعارفهم من خلال تنظيم فعاليات التعلّم غير الرسمي ذات الصلة بسياقات إدارة الأعمال.

16.3 الحُكم النهائي

تطبيقاً للمعايير؛ توصلت لجنة المراجعة إلى استنتاج مفاده بأن البرنامج مستوفٍ للمؤشر الخاص بكفاءة البرنامج.

4. المؤشر (3): المعايير الأكاديمية للخريجين

الخريجون مستوفون للمعايير الأكاديمية المتوافقة مع البرامج المماثلة في البحرين، وعلى المستوى الإقليمي، والدولي.

1.4 يتكون برنامج الجامعة الماليزية المفتوحة للماجستير في إدارة الأعمال من 48 ساعة معتمدة يمكن إكمالها في سنتين. ومن أجل التخرج، فيجب على الطلبة إكمال 48 ساعة معتمدة بنجاح وبمعدل تراكمي لا يقل عن ثلاث نقاط. وقد تم تطوير البرنامج على نحو يعكس بوضوح أن الطلبة قد اكتسبوا المعارف والمهارات اللازمة. وأهداف البرنامج منسجمة مع تطوير مواصفات الخريجين لبرنامج ماجستير في إدارة الأعمال. وهذه المواصفات تعزز الكفايات الإدارية للطلبة وتضيف قيمة للمهارات الإدارية الموجودة لديهم حالياً، وتصلق مهاراتهم التحليلية والفكرية، وتحسّن فرص حصولهم على وظيفة أفضل والتطوير المهني. وقد أجرت لجنة المراجعة مقابلات مع الموظفين الأكاديميين، والطلبة، والخريجين وقد أكدت هذه المقابلات أن مواصفات الخريجين هذه يتم تطويرها مع تقدم الطلبة في البرنامج. ولجنة المراجعة تُقدّر أن مواصفات الخريجين منصوصٌ عليها بشكلٍ واضح من حيث أهداف البرنامج ككل، والتي هي أيضاً منصوصٌ عليها بعبارة واضحة ومنسجمة مع طبيعة برنامج ماجستير في إدارة الأعمال من حيث الجمع بين النظرية والتطبيق.

2.4 برنامج الجامعة الماليزية المفتوحة للماجستير في إدارة الأعمال، والذي تستضيفه الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، يجمع بين المعايير التي وضعتها هيئة ضمان الجودة الماليزية، حيث تتم المقايسة المرجعية لبرامج الجامعة الماليزية المفتوحة مع إطار المؤهلات الماليزية، وتعتبر هذه المقايسة المرجعية عالمية لبرنامج ماجستير إدارة الأعمال المُقدّم في البحرين. وتُستخدم جامعة البحرين بوصفها مؤسسة محلية للمقايسة المرجعية، وتُستخدم جامعة الملك فهد في المملكة العربية السعودية بوصفها مرجعاً للمقايسة المرجعية الإقليمية. وقد قدّمت الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، أدلة إضافية للتحقق من صحة هذه المقارنات وتبريرها. إلا أنّ لجنة المراجعة لم تجد أدلة على أن المعايير، والسياسات، والإجراءات، أو المُخرجات الخاصة بالجامعات العالمية والإقليمية التي استخدمت للمقايسة المرجعية قد تم تحديدها بشكلٍ واضح. وقد كانت الجامعة العربية المفتوحة انتقائية في تحديد جوانب التقديم المشمولة بالمقايسة المرجعية مع جامعات محددة. وتوصي لجنة المراجعة بأن تقوم الجامعة العربية المفتوحة - البحرين،

بالعمل بفاعلية أكبر في تحديد المؤسسات المناسبة للمقايسة المرجعية، وأن تختار المؤسسة المماثلة من حيث مدى ونطاق الفرص التعليمية التي تسعى لمقارنتها.

3.4 في كل مقرر من مقررات البرنامج يستلزم من الطلبة إكمال بعض الواجبات، وأعمال المقرر بما فيها امتحان منتصف الفصل حيث يمثلون 50% من الدرجة النهائية، في حين يمثل الامتحان النهائي الـ 50% المتبقية. وتتم الموافقة على جميع التقييمات من قبل اللجنة الامتحانية في الجامعة الماليزية المفتوحة قبل إعطائها للطلبة. إضافة لذلك، تعقد اللجنة الامتحانية لبرنامج ماجستير إدارة الأعمال في الجامعة الماليزية المفتوحة سلسلة مقابلات يتم فيها الاتفاق على محتوى امتحانات منتصف الفصل، وتتخذ جميع الإجراءات الضرورية لإجراء هذه الامتحانات بطريقة سلسلة وذات كفاءة. أما الموافقة على الدرجات فهي من مسؤولية اللجنة الامتحانية في الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، إلى جانب الجامعة الماليزية المفتوحة. وخلال المقابلات مع الموظفين الأكاديميين، أُبلغت لجنة المراجعة بأنه، وبعد إعلان الدرجات النهائية، ومن أجل التظلم من الدرجة، يستطيع الطلبة تقديم تظلم نظير دفع مقابل مادي غير قابل للاسترداد. وتقوم اللجنة الامتحانية وعضو هيئة تدريس المقرر بإعادة تقييم الأوراق الامتحانية. ويتلقى الطلبة ردًا على تظلماتهم في غضون أسبوعين. وترى لجنة المراجعة أن السياسات والإجراءات تجاه هذا الأمر مُطبَّقة بصورة مُنظمة، وتخضع للمراقبة، ومُعلنة للطلبة مع إيضاحات مناسبة. وبعد مراجعة عيّنة من ملفات المقررات الدراسية لعددٍ من المقررات، فإن لجنة المراجعة واثقة من أن المستوى الذي توضع فيه التقييمات يستوفي المستوى المتوقع في برنامج ماجستير إدارة أعمال، وهي تبعث على التحدي، وتتسم بالتنوع، وهو الأمر الذي يحظى بتقدير لجنة المراجعة.

4.4 تخضع جميع أشكال التقييم للاختبار وفقًا لمجموعة معرفة جيدًا من مخرجات التعلّم. إضافة لذلك، يتم تقييم الطالب وفقًا لمعايير تستند إلى مخرجات التعلّم المطلوبة. وجميع تقييمات برنامج ماجستير إدارة الأعمال في الجامعة الماليزية المفتوحة متوافقة مع مخرجات التعلّم المطلوبة للمقررات الدراسية، والتي بدورها مُحوّلة إلى مخرجات تعلم مطلوبة للبرنامج. وبرنامج ماجستير إدارة الأعمال في الجامعة الماليزية المفتوحة لديه مجلس امتحاني مؤلف من مستويين هما: لجنة الامتحانات الفرعية، واللجنة الامتحانية في الجامعة الماليزية المفتوحة. وإجراءات التقييم موثقة بشكلٍ جيّد، وتوضح عينات من أعمال الطلبة أن مخرجات التعلّم المطلوبة يتم اختبارها بصورة متوافقة باستخدام أسئلة تقييمية وامتحانية مناسبة. وقد وجدت لجنة المراجعة أن الآليات التي

تواكب بين التقييمات ومخرجات التعلّم آليات مناسبة. ولجنة المراجعة تُقدّر أن تحقيق مخرجات التعلّم هذه من خلال التقييم كان رصيناً كما دلّت على ذلك عينات من أعمال الطلبة.

5.4 تتبنى الجامعة الماليزية المفتوحة تقيماً يستند إلى المعايير والأسلوب المعياري. وقد كان واضحاً في محتوى واجبات تقييم المقررات الدراسية. وهذا الأسلوب يضمن قياساً عادلاً، وصادقاً، وموثوقاً به لقياس أداء الطلبة في مخرجات التعلّم المطلوبة، ويُحدد المعايير الأكاديمية ويحافظ عليها. وتشمل الأسئلة المطروحة في الامتحانات النهائية الأسئلة الموضوعية، والتحليلية، وأسئلة التفكير النقدي وتحليل دراسات الحالة. وتوضع أسئلة كل مقرر من قبل عضو هيئة تدريس المقرر نفسه بناءً على نموذج امتحاني خاص بالجامعة الماليزية المفتوحة، ومن ثم يتم إرسال الأسئلة إلى الجامعة الماليزية المفتوحة لغرض التدقيق. وإضافة لذلك، وبعد نهاية كل عملية تصحيح، تقوم الجامعة الماليزية المفتوحة بجمع مصححي وحدة دراسية معينة مع بعضهم البعض في جلسة عملية للتصحيح/ التدريب الجماعي؛ لضمان أن يكون جميع أعضاء هيئة التدريس منسجمين فيما بينهم في آلية التصحيح. ولجنة المراجعة مقتنعة بأن الآليات المطبّقة في التدقيق الداخلي هي آليات فعّالة. كما أنّ هناك سياسة مُطبّقة للانتحال الأكاديمي؛ إذ يقوم الطلبة بإدخال واجباتهم على برنامج "Turnitin" لغرض التقييم. وخلال المقابلات مع الموظفين الأكاديميين والإداريين، تأكّدت لجنة المراجعة من أن هناك إجراءات يتم اتخاذها إذا ما وُجد العمل المُقدّم من الطالب مُنتحلاً، أو إذا حصل غش في إجابات الامتحان النهائي فإنه يُعطى صفراً.

6.4 هناك مُمتحنون خارجيون مُعيّنون للتدقيق وتقديم الرأي ذي الخبرة، فيما يخص المشروع النهائي، على أساس خبرتهم في مجالات معينة في إدارة الأعمال. وهؤلاء لا يشاركون في فعاليات تدقيق داخلية للجامعة الماليزية المفتوحة، وهم مقيّمون موضوعيون وحياديون تجاه المشروعات النهائية. وقد علمت لجنة المراجعة أثناء المقابلات أن المشروعات النهائية تقسّم إلى قسمين: (المشروع رقم 1) و(المشروع رقم 2). ويقوم المقيّمون بتقييم مقترح المشروع وفصوله الثلاثة الأولى (المشروع رقم 1)، وما أن يجتاز الطالب هذه المرحلة، يدخل في مرحلة (المشروع رقم 2)، والتي تتضمن الفصول الرابع والخامس والسادس. وقد التقت لجنة المراجعة بأحد المُمتحنين الخارجيين للمشروع، والذي وصف الإجراءات التفصيلية لتقييم المشروع والتي تشمل المشرف، ومُمتحنًا داخلياً، وآخر خارجياً. وقد تكوّن لدى لجنة المراجعة رأي مفاده بأن التعيين الجديد للمُمتحن الخارجي/ المُدقّق للمشروع النهائي هي آلية جيّدة لضمان الجودة، تُمكن الطالب من تلقّي تغذية

راجعة عن مشروعه النهائي من مصدر خارجي. ومع ذلك، فقد لوحظ أثناء المقابلات مع الموظفين الأكاديميين أنه لا يوجد هناك المزيد من التدقيق للأجزاء الأخرى في البرنامج. وتوصي لجنة المراجعة بأن يتم تعيين المزيد من المُمتحنين الخارجيين لمراجعة تجانس البرنامج ككل؛ ومراجعة الأدوات التقييمية المستخدمة؛ وأداء الطلبة في عموم المقررات التي تُدرّس في البرنامج. إن هذه الممارسة تعطي الضمانة بأن مستوى الدرجة العلمية مشابه لمثيله في مؤسسات التعليم العالي المماثلة التي تطرح برنامج ماجستير في إدارة الأعمال.

7.4 في كل فصل دراسي، تُرسل الجامعة العربية المفتوحة -البحرين، عينة من أعمال الطلبة إلى مُمتحنين في الجامعة الماليزية المفتوحة للمراجعة. وتشمل هذه العينات: الواجبات، وامتحانات منتصف الفصل، والامتحانات النهائية. ويقوم ممتحنو الجامعة الماليزية المفتوحة بكتابة التقارير عن هذه العينات، وربما يسلطون الضوء على بعض الجوانب المثيرة للاهتمام بالنسبة لأعضاء هيئة تدريس الجامعة العربية المفتوحة - البحرين؛ من أجل النظر فيها وحلّها. وتُجرى مقارنة مرجعية لنتائج طلبة الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، مع نتائج طلبة الجامعة الماليزية المفتوحة. إضافة لذلك، فقد أُبلغت لجنة المراجعة أثناء المقابلات بأن أعضاء هيئة التدريس من جامعة البحرين ممن يعملون كمشرفين أكاديميين بدوام جزئي على المشروعات النهائية، يمكن أن يقوموا بالمقارنة المرجعية لطلبة الجامعة العربية المفتوحة -البحرين، مع طلابهم في جامعة البحرين. وقد تفحصت لجنة المراجعة مجموعة من أعمال الطلبة، وتكوّن لديها رأي بأن المعايير المتحققة ذات مستوى مناسب، وأن الدرجات الممنوحة بشكل عام تعكس بدقة جهود الطلبة وقدراتهم، وهو الأمر الذي يحظى بتقدير لجنة المراجعة.

8.4 تُقاس مستويات أداء الطلبة وتُقيّم بالاستعانة بالمُمتحنين من الجامعة العربية المفتوحة -البحرين، إلى جانب مُمتحنين من الجامعة الماليزية المفتوحة؛ من أجل التحقق المستقل. وتتم الموافقة على توزيع الدرجات في جميع المقررات الدراسية في برنامج ماجستير إدارة الأعمال من قبل الجامعة الماليزية المفتوحة نفسها، كما تدخل درجات طلبة الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، في عملية التحقق هذه. وقُدِّمت أيضًا خلال المقابلات مع أرباب العمل، والخريجين، وطلبة برنامج ماجستير إدارة الأعمال أدلة لدعم معدل أداء الطلبة. وخلال المقابلات مع الموظفين الأكاديميين، وأرباب العمل، والخريجين، والأدلة الإضافية المُقدّمة من قبل الجامعة العربية المفتوحة، لوحظ بأن خريجي برنامج الماجستير في إدارة الأعمال لديهم الثقة بأنهم حققوا أهداف التعلّم الخاصة بالبرنامج. وإضافة لذلك، وجدت لجنة المراجعة بأن الخريجين كانوا على درجة

من الوضوح حول الطريقة التي اكتسبوا من خلالها المعارف والنظريات ذات الصلة أثناء دراستهم. كما ناقشوا تنمية المهارات الدقيقة والثقة في أهداف التعلم الخاصة بالبرنامج، والتي أرجعوها بسبب دعم ومشاركة موظفي البرنامج. كما وردَ في الوثائق المقدمة وما تأكد في الزيارة الميدانية بأن بعض طلبة برنامج ماجستير إدارة الأعمال قد حصلوا على الترقية في عملهم و/ أو أنهم حصلوا على من يتكفل برعاية دراستهم لنيل درجة الدكتوراه؛ نتيجة إكمالهم دراسة البرنامج بنجاح. وقد كانت مشروعات برنامج الماجستير في إدارة الأعمال التي اختارتها وراجعتها لجنة المراجعة ذات مستوى عالٍ بشكلٍ خاص، ومماثل لمشروعات السنة الأخيرة التي ينفذها الطلبة الذين يدرسون في برامج أخرى للماجستير في إدارة الأعمال. ولجنة المراجعة تُقدّر بأن إنجازات الطلبة قد ظهرت في مستوى مُرضٍ، وأنهم حققوا أهداف البرنامج ومخرجات التعلم المطلوبة.

9.4 هناك خطة عمل لاستبقاء الطلبة لدى الجامعة الماليزية المفتوحة، وهي خطة شاملة للغاية. كما أن هناك أدلة على تحديد مواصفات الطلبة الدارسين في البرنامج مع أرقام مَنْ تخرّج منهم. وفي المقابلات التي أجرتها لجنة المراجعة مع الموظفين الأكاديميين والإداريين، كان هناك إيضاح بأن الانسحاب من البرنامج كان يحصل في معظم الأحوال بمحض إرادة الطالب. وتستنتج لجنة المراجعة بأن هناك بيانات دقيقة وآليات مناسبة تدعم الموظفين الأكاديميين؛ لكي يحددوا بشكل عام أنماط الانسحاب من البرنامج.

10.4 على الرغم من عدم وجود تدريب عملي رسمي كجزء من البرنامج، فإن (الجزء رقم 1، والجزء رقم 2) من المشروع هما مقرران خاصان بالتعلم المستند على العمل، والذي يمثل أطروحة التخرج وهو مقرر إجباري لجميع طلبة برنامج ماجستير في إدارة الأعمال في الجامعة الماليزية المفتوحة. وقد وردت الإشارة لهذا المشروع أعلاه (الفقرة 4-6). ويتم تعيين المشرفين للطلبة؛ من أجل مراقبة تقدمهم كما يُسمح لهم كذلك باختيار مشرفيهم بحسب الموضوع. وقد تفحصت لجنة المراجعة عددًا من المشروعات النهائية ضمن مقتنيات مكتبة الجامعة العربية المفتوحة، والمشروعات المُقدمة للجنة المراجعة باعتبارها جزءًا من عينات أعمال الطلبة، وقد تأكدت الجودة العالية لتلك المشروعات. وقد أظهرت المشروعات التي تمت مراجعتها قدرة الطلبة على استخدام طرق البحث المناسبة، وبناء المناقشات، والتعامل النقدي مع الموضوع عبر البحث والاستقصاء المستقل. وقد كانت معظم موضوعات المشروعات النهائية مستندة على العمل، ومثلت مجموعة من الموضوعات ذات الصلة كالصيرفة الإسلامية، وقضايا إدارة الموارد البشرية، والسلوك

المؤسسي. وتستتج لجنة المراجعة أن المشروعات المستندة على العمل تتطابق بشكل مناسب مع مخرجات التعلم المطلوبة للمقررات الدراسية.

11.4 (المشروع رقم 1) و(المشروع رقم 2) هما تعلم مستند على العمل، وفقاً للإرشادات الأكاديمية الخاصة بمشروع الماجستير في برنامج ماجستير إدارة الأعمال في الجامعة الماليزية المفتوحة. حيث يُعيّن لكل طالب مشرف ليس له صلة بالطالب بأي حال من الأحوال. ويُسمح للطلبة طلب تغيير مشرفيهم من خلال تعبئة استمارة تغيير المشرف في حال عدم توافق وانسجام الطالب مع المشرف أو تغيير موضوع المشروع. ويجب إكمال مشروع الماجستير في فصلين دراسيين، وأمام الطالب مدة سنتين كحدّ أقصى لإكمال المشروع. وبعد إكمال المشروع، يتم تعيين مُمتحن خارجي لتقييم المشروع، مع مراجع داخلي واحد والمشرف على المشروع. وبعد تقييم المشروع، يقوم الطالب بتقديم أطروحته لهؤلاء الأشخاص الثلاثة الذين يقومون بتحديد الدرجة التي تستحقها الأطروحة. وفي حال طلب المُمتحن الخارجي والمراجع الداخلي والمشرف على المشروع القيام بالتصحيات، يقوم الطالب بإعادة تقديم الأطروحة تبعاً لذلك. ومن ثم يتم تحديد الدرجة النهائية. وقد أوضحت المقابلات التي أجرتها لجنة المراجعة مع الموظفين الأكاديميين والطلبة أنهم كلهم يفهمون أدوارهم ومسئولياتهم بهذا الخصوص. ولجنة المراجعة تُقدّر العملية المُطبّقة في مراقبة تنفيذ الأطروحة والتقدم فيها.

12.4 لاحظت لجنة المراجعة أن هناك مجلساً استشارياً قد تم تشكيله، ويتألف من ثلاثة أعضاء تم اختيارهم لكونهم من ذوي الخبرة في القطاع الاقتصادي، والثقافي، والاجتماعي، والسياسي والقطاعات الأخرى في البحرين، وهم يشكلون قيمة كبيرة للغاية بالنسبة لبرنامج إدارة الأعمال في الجامعة العربية المفتوحة - البحرين. وخلال المقابلات، وجدت لجنة المراجعة أن هناك مجلساً استشارياً أيضاً في الجامعة الماليزية المفتوحة، ووظيفته مماثلة لتلك التي يقوم بها المجلس الاستشاري في الجامعة العربية المفتوحة - البحرين. وبناءً على المقابلات التي أُجريت مع أعضاء المجلس الاستشاري في الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، بدى واضحاً بأن مساهمتهم بالنسبة للبرنامج أساسية من حيث تقديم الإرشاد الاستراتيجي الشامل حول البرنامج، وتطوير تخطيط المقررات الدراسية، وهذا الإرشاد ذو قيمة كبيرة فيما لو أخذ في الاعتبار بصورة صحيحة من قبل إدارة الجامعة العربية المفتوحة - البحرين. وقد أظهر أعضاء المجلس الاستشاري اهتماماً حقيقياً ومخلصاً في البرنامج، وكانوا يرغبون في المساعدة في زيادة نسبة حضور الطلاب في البرنامج، وفي تطوير المنهج الدراسي، واستراتيجيات التعيين، والتسويق،

إضافة إلى طرح برامج جديدة، كالتأمين والإدارة الاستراتيجية، على سبيل المثال. إلا أن هناك حاجة لتطوير آلية لضمان أخذ التغذية الراجعة والتوصيات التي يقدمها المجلس الاستشاري في الاعتبار. وتوصي لجنة المراجعة بأن يقوم المجلس الاستشاري في الجامعة الماليزية المفتوحة والمجلس الاستشاري في الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، بالتواصل وتبادل الأفكار وتقديم التوصيات فيما يتعلق بالتوجه الاستراتيجي للبرنامج.

13.4 قابلت لجنة المراجعة أرباب العمل والخريجين، كما نظرت في الأدلة المقدمة على شكل نتائج استطلاعات أرباب العمل. وقد كانت التغذية الراجعة لأرباب العمل إيجابية للغاية، وهم جميعاً قد عبّروا عن رضاهم عن تعيين خريجي برنامج ماجستير إدارة الأعمال من الجامعة العربية المفتوحة، الذين هم من طلبة البرنامج حالياً. كما أشاروا إلى أن الطلبة أكفاءً جداً من حيث المهارات التحليلية، ومهارات التواصل، ومهارات القيادة. إضافة لذلك، أوضح أرباب العمل بأنه ومنذ أن بدأ الطلبة دراستهم في برنامج ماجستير إدارة الأعمال، أصبحوا ذوي ثقة أكبر في أنفسهم، ويفكرون بشكلٍ نقدي أفضل، ونمت لديهم مهارات التواصل ومهارات ذاتية أفضل. وقُدّم دليل إضافي لتدعيم رضا أرباب العمل عن الخريجين على شكل قائمة تضم الطلبة الذين تولى أرباب العمل رعايتهم لالتحاق في البرنامج. وإجمالاً، كان لدى أرباب العمل رأي بأن الخريجين لديهم الدافعية، ويشعرون بالالتزام نحو كلٍّ من دراستهم وعملهم، وأن البرنامج مكنّ من تطوير المعارف والمهارات التي لها تأثير مباشر على أدائهم في موقع العمل. وتوصي لجنة المراجعة بأن تقوم الكلية بالعمل على إيجاد استخدام أكثر تنظيمًا؛ من أجل أخذ التغذية الراجعة في الاعتبار، ولاسيما من حيث تنفيذ المقترحات التي تتقدم بها الجهات ذات العلاقة.

14.4 وفي معرض الاستنتاجات التي توصلت إليها لجنة المراجعة بخصوص المعايير الأكاديمية للخريجين، تود اللجنة أن تشير، مع التقدير، إلى ما يلي:

- هناك توقعات محددة ومنقولة بشكلٍ جيّد لمجموعة المهارات التي يسعى البرنامج لتطويرها لدى طلبة برنامج ماجستير إدارة الأعمال.
- سياسات وإجراءات التقييم منقّدة بشكلٍ مُنسّق، وتخضع للمراقبة، ومتاحة لاطّلاع الطلبة مع إيضاحات مناسبة.

- تصميم تقييمات تبعث على التحدي وتتسم بالتنوع يتيح للطلبة التعبير عن تحقيقهم لمخرجات التعلّم الخاصة بالمقررات الدراسية، ويعكس المستوى المتوقع لبرنامج ماجستير إدارة أعمال.
- تُدار تقييمات انجازات الطلبة بصورة فعّالة، وتحقق أهداف ومخرجات التعلّم المطلوبة للبرنامج.
- هناك رضا مُعبّر عنه بوضوح لدى أرباب العمل، والخريجين عن قيمة وجدوى المهارات والمعارف التي يقدّمها البرنامج.
- هناك عملية مُنفّذة بشكلٍ جيّد لمراقبة تقدّم الطلبة فيما يتعلق بالأطروحة.
- هناك مجلس استشاري راسخ يؤدي دورًا أساسيًا في تقديم مقترحات لتخصصات جديدة تحتاجها السوق المحلية.

15.4 وفيما يتعلق بالتحسينات، فإن لجنة المراجعة توصي بأنه على الكلية القيام بما يلي:

- أن تحدّد بوضوح الجامعات المحلية، والإقليمية، والعالمية التي تقوم بالمقايسة المرجعية معها؛ لكي تضمن بأن المقايسة المرجعية تغطي كافة جوانب التقدم للالتحاق في الكلية بالمقارنة مع إجراءات ومعايير مماثلة في هذه الجامعات.
- أن تفكّر في تعيين مُمتحنين خارجيين لديهم، يستطيعون تقديم نظرة جماعية عن جميع الوحدات الدراسية الخاصة ببرنامج الماجستير في إدارة الأعمال.
- أن تطوّر إجراءات لجمع التغذية الراجعة من الجهات ذات العلاقة، والاستخدام الفعّال لهذه التغذية.

16.4 الحُكم النهائي

تطبيقاً للمعايير؛ توصلت لجنة المراجعة إلى استنتاج مفاده بأن البرنامج مستوفٍ للمؤشر الخاص بالمعايير الأكاديمية للخريجين.

5. المؤشر (4): فاعلية إدارة وضمان الجودة

تساهم الترتيبات المُتَّخَذَة لإدارة البرنامج، بما فيها ضمان الجودة والتحسين المستمر، في إعطاء الثقة بالبرنامج.

1.5 يسترشد تقديم برنامج الماجستير في إدارة الأعمال الخاص بالجامعة الماليزية المفتوحة بنظام إدارة الجودة الخاص بالجامعة العربية المفتوحة، والذي يضع بوضوح البنى الخاصة بإدارة الجودة والسياسات والإجراءات الخاصة بضمان الجودة. وبرنامج الماجستير في إدارة الأعمال في الجامعة الماليزية المفتوحة، وهو برنامج مُستضاف، محكومٌ أيضاً بسياسات الجامعة الماليزية المفتوحة لضمان الجودة. وقد تم مؤخراً صياغة مذكرة تفاهم لتنظيم تنفيذ كلتا المجموعتين من السياسات والإجراءات في برنامج ماجستير في إدارة الأعمال الخاص بالجامعة الماليزية المفتوحة. وأثناء المقابلات مع الإدارة ومع ممثلي الجامعة الماليزية المفتوحة، وجدت لجنة المراجعة أن مذكرة التفاهم لم تتم الموافقة عليها رسمياً إلى الآن. وتتضمن الترتيبات الحالية لضمان نشر السياسات والإجراءات تحميل سياسات وإجراءات الجامعة الماليزية المفتوحة من بيئة التعلُّم الافتراضية الخاصة بالجامعة الماليزية المفتوحة على شبكة الإنترنت الداخلية الخاصة بالجامعة العربية المفتوحة - البحرين؛ حتى يُمكن الوصول إليها من قِبل الموظفين الأكاديميين والطلبة. ويتفق كلٌّ من إدارة الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، وممثلي الجامعة الماليزية المفتوحة على أن تنفيذ مذكرة التفاهم سوف يعزز ضمان تقديم الجودة في برنامج ماجستير إدارة الأعمال الخاص بالجامعة الماليزية المفتوحة في الجامعة العربية المفتوحة - البحرين. ولجنة المراجعة مقتنعة بأن نظام إدارة الجودة في الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، وسياسات الجودة الخاصة بالجامعة الماليزية المفتوحة مُطبَّقة بطريقة مُجدية لدعم تقديم برنامج ماجستير إدارة الأعمال الخاص بالجامعة الماليزية المفتوحة في الجامعة العربية المفتوحة - البحرين. وتوصي لجنة المراجعة بأن يتفق الجانبان على الإسراع في توقيع وتنفيذ مذكرة التفاهم في أسرع وقت ممكن.

2.5 كما جاء الوصف في الوثائق وما تأكَّد أثناء المقابلات مع كبار المديرين، فهناك منسَّق يعمل بدوام كامل لبرنامج ماجستير إدارة الأعمال في الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، يأخذ على عاتقه المسؤولية الكاملة في تقديم البرنامج في الجامعة العربية المفتوحة - البحرين. ولمُنسَّق البرنامج دورٌ مزدوج من حيث جهة الارتباط - الأول: مع مساعد المدير للشئون الأكاديمية في

الجامعة العربية المفتوحة-البحرين، والثاني: مع مدير البرنامج في الجامعة الماليزية المفتوحة. وخلال المقابلات، كانت كلٌّ من إدارة الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، وممثلو الجامعة الماليزية المفتوحة، واثقين من أن هناك قنوات فعّالة للتواصل بين الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، والجامعة الماليزية المفتوحة. وقد أُبلِغت لجنة المراجعة بأن هذا التواصل سيتضمن في المستقبل تبادل مديري البرنامج والموظفين الأكاديميين بين الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، والجامعة الماليزية المفتوحة. كما تتضمن مذكرة التفاهم تشكيل لجنة أكاديمية مشتركة لممثلين من كلٍّ من الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، والجامعة الماليزية المفتوحة للإشراف على التقديم الأكاديمي لبرنامج ماجستير إدارة الأعمال. ولجنة المراجعة مقتنعة بما يخص الترتيبات التي تقوم بها الجامعة العربية المفتوحة - البحرين مع الجامعة الماليزية المفتوحة؛ لضمان إدارة برنامج ماجستير إدارة الأعمال الخاص بالجامعة الماليزية المفتوحة بصورة مُحكمة، وأن يكون مدعوماً بقيادة فاعلة.

3.5 وحدة ضمان الجودة في الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، هي المسؤولة عن تنظيم استطلاعات منتظمة للطلبة، ومراقبة التطور المهني للموظفين، وعمليات تقييم الموظفين الأكاديميين. ويؤدي مركز الرعاية الطلابية دوراً حيوياً في تلبية حاجات طلبة برنامج الماجستير في إدارة الأعمال. وقد شعرت لجنة المراجعة بالارتياح عندما لاحظت خلال المقابلات مع الموظفين الأكاديميين الطريقة الفعّالة التي تدعم فيها وحدة ضمان الجودة في الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، ومركز الرعاية الطلابية تطوير وتنفيذ عمليات ضمان الجودة لدعم تقديم برنامج الماجستير في إدارة الأعمال الخاص بالجامعة الماليزية المفتوحة. ونظراً لوجود عدد قليل نسبياً من الطلبة الملتحقين حالياً في البرنامج، فإن لجنة المراجعة ترى أن نظام دعم الجودة في الجامعة العربية المفتوحة - البحرين كافياً لدعم تقديم البرنامج. ومن أجل ضمان شمولية عملياتها الخاصة بالجودة، قامت الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، بتشكيل لجان مناسبة كاللجنة الفرعية لضمان الجودة والتي تهض بمسؤولية الإشراف على ضمان وتحسين الجودة. ويتأسس اللجنة الفرعية لضمان الجودة مدير الفرع، وتضم في عضويتها منسق برنامج الماجستير في إدارة الأعمال الخاص بالجامعة الماليزية المفتوحة. وقد علمت اللجنة أثناء المقابلات مع الإدارة والموظفين الأكاديميين بأن اللجنة الفرعية لضمان الجودة تعمل بشكلٍ جيّد، وأنها قد كانت فعّالة في دورها الإشرافي لتعزيز تقديم الجودة في البرنامج. ولجنة المراجعة تُقدّر التشكيلات الداعمة المُطبّقة، بما فيها وحدة ضمان الجودة ومركز الرعاية الطلابية، للطريقة الإيجابية التي

توجه وتدعم فيها تقديم الجودة في برنامج الماجستير في إدارة الأعمال الخاص بالجامعة الماليزية المفتوحة.

4.5 وحدة ضمان الجودة في الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، هي المسؤولة عن نشر ثقافة الجودة على جميع مستويات الموظفين الأكاديميين والإداريين على السواء. وتشمل آليات غرس ثقافة الجودة وجعل الموظفين الأكاديميين على دراية بسياسات وإجراءات ضمان الجودة للبرنامج التعريفي للموظفين، وأعضاء هيئة التدريس الجدد. وتحتوي شبكة الانترنت الداخلية الخاصة بالجامعة العربية المفتوحة- البحرين على سياسات وإجراءات ضمان الجودة وكذلك هناك دليل ارشادي شامل عن ضمان الجودة ويمكن الاطلاع عليها من قبل موظفي برنامج ماجستير إدارة الأعمال الخاص بالجامعة الماليزية المفتوحة. وخلال المقابلات مع الموظفين الأكاديميين، وجدت لجنة المراجعة أدلة على كيفية إجراء التعريفات التي تقوم بها الكلية. كما سمعت من الموظفين الأكاديميين الجدد أثناء المقابلات بأنهم جميعاً قد شاركوا في البرنامج التعريفي عند تعيينهم في بادئ الأمر. ولجنة المراجعة تثني على مستوى الفهم الذي أظهره كلٌّ من الموظفين الأكاديميين وموظفي الدعم لنظام الجودة في الجامعة العربية المفتوحة - البحرين. ولجنة المراجعة تُقدّر أن هناك ترتيبات كافية مُطبّقة في الجامعة العربية المفتوحة - البحرين؛ لتضمن بأن يفهم كلٌّ من الموظفين الأكاديميين وموظفي الدعم العمليات الخاصة بالمؤسسة كل ما يتعلق بضمان الجودة.

5.5 الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، لا تعكف على طرح برامج جديدة. ومع ذلك، فقد تضمنت الملاحق سياسة وإجراءً بخصوص الموافقة على البرامج، والتي تنطبق على برامج الجامعة العربية المفتوحة بشكلٍ عام. وقد أبلغت لجنة المراجعة أثناء المقابلات مع الموظفين الأكاديميين بأن هذا الأمر لا يتعلق ببرنامج ماجستير إدارة الأعمال وذلك لأنه تم إيقاف قبول الطلبة من قبل مجلس التعليم العالي في 2011. وترى لجنة المراجعة أن سياسة الموافقة على برامج جديدة يجب أن تخضع للمراجعة بشكلٍ مستمر؛ لكي تعكس جدواها وملائمتها للهدف كعنصر أساسي في إجراءات الجودة ككل.

6.5 تشمل الترتيبات الخاصة بالتقييم الداخلي للبرنامج "تقييمات نهاية الفصل الدراسي وتقييمات أعضاء هيئة التدريس" من أجل تحصيل التغذية الراجعة حول التدريس. وقد وجدت لجنة المراجعة من خلال المقابلات مع الطلبة والخريجين أن عملية تقييم الطلبة مفيدة في تقديم التغذية

الراجعة حول جوانب مختلفة ذات صلة بتقديم الجودة. وتقوم وحدة ضمان الجودة بعمليات متابعة منتظمة مع المجلس الطلابي لطلبة برنامج الماجستير في إدارة الأعمال الخاص بالجامعة الماليزية المفتوحة، من خلال نشرة متابعة لضمان الجودة؛ لضمان حل شكاوى الطلبة بصورة سلسة. وقد تأكد هذا الإجراء أثناء المقابلات مع موظفي ضمان الجودة. وتلاحظ لجنة المراجعة أن تقييم الطلبة هو أداة فعّالة لإيجاد تغذية راجعة مستمرة حول جودة التدريس. ولجنة المراجعة تُقدّر أن الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، لديها نظام مُنفذ لتحقيق التغذية الراجعة من الطلبة؛ من أجل إثراء التطوير المستمر لبرنامج ماجستير في إدارة الأعمال. كما تلاحظ لجنة المراجعة أن المعلومات الإحصائية يُستعان بها في عملية التقييم الداخلي السنوي. وتوصي لجنة المراجعة بأن تضمن الكلية بأن المراجعة السنوية للبرنامج تُستكمل بشكلٍ مُنظم، وتعتمد على أدلة من مصادر متعددة، وتتناول الأنشطة التعزيزية أو التحسينات المطلوبة. وهذا بحاجة لأن يكون في إطار عملية رسمية موثقة بصورة واضحة؛ من أجل توفير ضمان لجودة معايير تقديم البرنامج، وتنفيذ الخطوات اللازمة في أي جانب من جوانب التحسينات المطلوبة.

7.5 توفر الوثيقة الخاصة بسياسة الجامعة الماليزية المفتوحة وأدلتها إرشادات المراجعة الدورية لبرنامج ماجستير في إدارة الأعمال الخاص بالجامعة. ومن حيث الإرشادات، تتم المراجعات الخارجية للبرنامج من قبل مُمتحنين خارجيين يقدمون توصياتهم إلى الكلية وإلى لجان الإدارة الأكاديمية لدراساتها. وخلال جلسات المقابلة مع الإدارة ومع الموظفين الأكاديميين، وجدت لجنة المراجعة أن البرنامج قد خضع مؤخرًا لعملية مراجعة دورية رسمية، ولكن التغييرات لم تُنفذ إلى الآن؛ لأنها تمر حاليًا بعمليات الموافقة من الجامعة الماليزية المفتوحة. وتوصي لجنة المراجعة بأن تؤسس الجامعة الماليزية المفتوحة آليات من شأنها أن توظف بشكلٍ صحيح التغذية الراجعة من الجهات ذات العلاقة في الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، في عملية مراجعة البرنامج، وأن تضمن بأن التغذية الراجعة من المراجعة الدورية تُنقل مباشرة إلى الجامعة العربية المفتوحة؛ من أجل تحسين تقديم البرنامج.

8.5 تُجري الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، استطلاعات دورية لخريجها ولأرباب العمل. وقدمت أدلة لبعض الاستطلاعات لعام 2013. وقد وجدت لجنة المراجعة أثناء المقابلات مع أرباب العمل، ومع الخريجين، أنه وبالرغم من أن الحالة على هذا النحو، فإنهم لا يتلقون تغذية راجعة من الجامعة حول كيفية تنفيذ التوصيات التي يتقدمون بها. كما لاحظت لجنة المراجعة من تقرير التقييم الذاتي بأن الدراسة الاستطلاعية التي أُجريت للطلبة في عام 2013، نوهت بأن بعض

خدمات قسم التسجيل تحتاج الى تحسين. وتوصي لجنة المراجعة بأن تقوم الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، بثنّي إجراءات مُحكّمة أكثر لتحليل القضايا التي يتم تشخيصها من البيانات المجموعة من استطلاعات الخريجين وأرباب العمل والاستجابة إليها، وتقديم تغذية راجعة للجهات ذات العلاقة حول الإجراءات المتخذة للتعامل مع القضايا المُشخّصة.

9.5 تعمل الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، ضمن سياسة أوسع للتطوير الوظيفي لدى الجامعة العربية المفتوحة - الكويت. وتتيح هذه السياسة للموظفين الأكاديميين الحصول على شهادات أعلى من خلال توقيعها لاتفاقيات شراكة مع جامعات أخرى، ومشاركة الموظفين الأكاديميين في ورش العمل والمؤتمرات. وخلال المقابلات مع الموظفين الأكاديميين، تأكّدت لجنة المراجعة من أن هناك عددًا من الموظفين الأكاديميين والإداريين كانوا من المستفيدين من وجود برنامج التطوير الوظيفي. ومع ذلك، فقد لاحظت لجنة المراجعة كذلك بأن سياسة التطوير الوظيفي لا تشمل الموظفين الأكاديميين الذين يعملون بدوام جزئي. ولجنة المراجعة تشجّع الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، على التفكير في شمول الموظفين الأكاديميين الذين يعملون بدوام جزئي ببرنامجها الخاص بالتطوير الوظيفي أو ببعض البدائل التي تهدف على وجه الخصوص؛ لتلبية حاجات التطوير لديهم.

10.5 تقوم الجامعة بشكلٍ مستمر بتحصيل التغذية الراجعة من الخريجين وأرباب العمل؛ لكي تضمن بقاء البرنامج على صلة بسوق العمل المحلية. ولكن لجنة المراجعة لم تتلقَ - أثناء المقابلات مع الموظفين الأكاديميين - أدلة على أن برنامج الماجستير في إدارة الأعمال في الجامعة الماليزية المفتوحة، يراعي بشكلٍ خاص حاجات سوق العمل واتجاهاته في مملكة البحرين. وتوصي لجنة المراجعة بأن تقوم الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، وبشكلٍ ثابت باستطلاع سوق العمل؛ لضمان استمرار البرنامج وبقائه على صلة مع سوق العمل المحلية؛ من أجل تلبية الاتجاهات الجديدة فيما يتعلق بالمهارات المفقودة أو الجوانب المستجدة في التخصص التي لها أثر على حاجات أرباب العمل المحليين.

11.5 وفي معرض الاستنتاجات التي توصلت إليها لجنة المراجعة بخصوص فاعلية إدارة وضمان الجودة، تود اللجنة أن تشير، مع التقدير، إلى ما يلي:

- هناك تناسق واضح بين إجراءات الجامعة الماليزية المفتوحة وإطار العمل الخاص بضمان الجودة في الجامعة العربية المفتوحة - البحرين.

- هناك تعاون فعّال بين وحدة ضمان الجودة في الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، ومركز الرعاية الطلابية والذي بدوره يقدم دعماً إيجابياً لتقديم برنامج ماجستير في إدارة الأعمال الخاص بالجامعة الماليزية المفتوحة.
- هناك ترتيبات كافية مطبّقة في الجامعة العربية المفتوحة - البحرين؛ لضمان فهم كل من الموظفين الأكاديميين وموظفي الدعم لعمليات المؤسسة الخاصة بضمان الجودة.
- هناك نظام مُنفذٌ لتحصيل التغذية الراجعة من الطلبة لإثراء التطوير المستمر لبرنامج ماجستير في إدارة الأعمال.
- هناك دراية كاملة لدى الموظفين الأكاديميين والإداريين حول عمليات وإجراءات ضمان الجودة.

12.5 وفيما يتعلق بالتحسينات، فإن لجنة المراجعة توصي بأن على الكلية القيام بما يلي:

- أن تُسرّع في توقيع مذكرة التفاهم بين الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، والجامعة الماليزية المفتوحة وتنفيذها بأسرع ما يمكن.
- أن تُقيّم البرنامج سنوياً من خلال الاستعانة بالأدلة المجموعة من مصادر متعددة لتعزيز التحسينات المطلوبة.
- أن تُراجع بصورة دورية سوق العمل المحلية؛ لكي تضمن بقاء المقررات الدراسية على صلة بحاجة أرباب العمل المحليين.

13.5 الحُكم النهائي

تطبيقاً للمعايير؛ توصلت لجنة المراجعة إلى استنتاج مفاده بأن البرنامج مستوفٍ للمؤشر الخاص بفاعلية إدارة وضمان الجودة

6. الاستنتاج

بعد أخذ تقرير التقييم الذاتي الذي قامت المؤسسة بإعداده، والأدلة التي جُمعت من المقابلات والوثائق التي كانت متوفرة أثناء الزيارة الميدانية في الاعتبار، فإن لجنة المراجعة توصلت إلى الاستنتاج التالي بما ينسجم مع دليل مراجعات البرامج الأكاديمية في الكلية لعام 2012، الصادر عن إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي التابعة للهيئة الوطنية للمؤهلات وضمان جودة التعليم والتدريب:

إن برنامج الماجستير في إدارة الأعمال الذي تطرحه الجامعة الماليزية المفتوحة باستضافة الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، جدير بالثقة.