

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 البكالوريوس في إدارة الأعمال
كلية العلوم الإدارية
جامعة العلوم التطبيقية
مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 26-28 مايو 2014

HC040-C2-R040

جدول المحتويات

1. عملية مراجعة البرامج في الكلية 2
2. المؤشر (1): برنامج التعلُّم 7
3. المؤشر (2): كفاءة البرنامج 13
4. المؤشر (3): المعايير الأكاديمية للخريجين 23
5. المؤشر (4): فاعلية إدارة وضمان الجودة 32
6. الاستنتاج 38

1. عملية مراجعة البرامج في الكلية

1.1 إطار مراجعة البرامج في الكلية

من أجل الحاجة إلى تلبية نظامٍ صارمٍ 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، والعالمى.

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 التعلّم؛
- 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 التعلّم

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

المؤشر (2): كفاءة البرنامج

يُعدّ البرنامج كفوّاً من حيث مواصفات الطلبة المقبولين، واستخدام المصادر المتّاحة، والتوظيف، والبنية 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 المُتخذة 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 لكلٍّ منها، فستكون 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 اثنتين أو ثلاثة من المؤشرات، بما فيها المؤشر رقم (1)	هناك قَدْر محدود من الثقة
استيفاء مؤشر واحد فقط أو عدم استيفاء كافة المؤشرات	غير جدير بالثقة
في جميع الحالات وعندما يكون المؤشر رقم (1) غير مُستوفٍ	

2.1 عملية مراجعات البرامج الأكاديمية في كلية العلوم الإدارية

أُجريت عملية مراجعة البرامج في الكلية في كلية العلوم الإدارية 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 26-28 مايو 2014؛ لغرض مراجعة البرامج الثمانية التي تطرحها الكلية، وهي: برنامج البكالوريوس في العلوم المالية والمحاسبة، برنامج البكالوريوس في المحاسبة، برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال، برنامج البكالوريوس في العلوم السياسية، برنامج البكالوريوس في نُظُم المعلومات الإدارية، برنامج الماجستير في المحاسبة والتمويل، برنامج الماجستير في إدارة الأعمال، وبرنامج الماجستير في إدارة الموارد البشرية.

ويقدم هذا التقرير وصفًا لعملية مراجعة البرامج في الكلية التي قامت بها إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي، والنتائج التي توصلت إليها لجنة المراجعة لبرنامج البكالوريوس إدارة الأعمال؛ استنادًا إلى تقرير التقييم الذاتي والملاحق التي قدمتها جامعة العلوم التطبيقية، 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 جامعة العلوم التطبيقية في 24 أكتوبر 2013، بأنها سوف تخضع لعمليات مراجعة البرامج الأكاديمية في كلية العلوم الإدارية. وفي 3 مارس 2014، أبلغت جامعة العلوم التطبيقية بأن الموعد الدقيق للزيارة الميدانية سيكون في الفترة من 26-28 مايو 2014. واستعدادًا لهذه العملية، قامت جامعة العلوم التطبيقية بعملية تقييم ذاتي لكافة البرامج الأكاديمية بالكلية؛ قدمت على أثرها تقارير التقييم الذاتي مع ملحقاتهم، وذلك في الموعد المتفق عليه لهذا الغرض في 27 فبراير 2014.

شكَّلت إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي التابعة للهيئة الوطنية للمؤهلات وضمان جودة التعليم والتدريب لجنة مراجعة مؤلفة من خبراء في المجال الأكاديمي لإدارة الأعمال والمحاسبة والتمويل، والعلوم السياسية، ونظم المعلومات الإدارية وفي التعليم العالي؛ ممن لديهم خبرة في المراجعات الخارجية لجودة البرامج الأكاديمية. وقد تكوَّنت هذه اللجنة من عشرة 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 النظراء؛
- (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.

ومن المتوقع أن تستفيد جامعة العلوم التطبيقية من النتائج الواردة في هذا التقرير؛ وذلك من أجل تعزيز وتدعيم برنامج البكالوريوس إدارة الأعمال. وإدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي تدرك أنّ مسألة ضمان الجودة هي مسؤولية مؤسسة التعليم العالي نفسها؛ لذا فإن من حق جامعة العلوم التطبيقية أن تقرر كيفية التعامل مع التوصيات الواردة في هذا التقرير. ومع ذلك، وبعد مضي ثلاثة أشهر على نشر هذا التقرير، يتوجب على جامعة العلوم التطبيقية أن تقدم لإدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي خطة تحسين للاستجابة لهذه التوصيات.

وتودُّ إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي أن تتقدم بشكرها لجامعة العلوم التطبيقية على الطريقة المتعاونة التي ساهمت فيها في عملية مراجعة البرنامج في الكلية. كما تود الإدارة أن تعبّر عن تقديرها للمناقشات الصريحة التي أُجريت خلال هذه المراجعة، والأداء المهني الذي أبداه أعضاء الهيئة الأكاديمية في برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال بهذا الخصوص.

3.1 نبذة عامة حول كلية العلوم الإدارية

كلية العلوم الإدارية هي واحدة من ثلاث كليات في جامعة العلوم التطبيقية. وينص الكتيب الإرشادي للكلية للأعوام الأكاديمية 2013-2015، على أن الكلية قد تأسست في عام 2005؛ لتؤدي رسالة تتمثل في تلبية حاجة مجتمع البحرين والمنطقة إلى كوادر متخصصة ومؤهلة في العلوم الإدارية، وإدارة الأعمال، والمحاسبة، والتمويل، نُظُم المعلومات الادارية، والعلوم السياسية.

وتتضم الكلية حالياً أربعة أقسام، هي: إدارة الأعمال، المحاسبة والتمويل، إدارة نُظُم المعلومات، والعلوم السياسية، كما تطرح خمسة برامج دراسات أولية، هي: (البكالوريوس في إدارة الأعمال، البكالوريوس في المحاسبة، البكالوريوس في العلوم المالية والمحاسبة، البكالوريوس في نُظُم

المعلومات الادارية، والبيكالوريوس في العلوم السياسية)، وثلاثة برامج دراسات عليا، هي: (ماجستير في إدارة الأعمال، ماجستير في إدارة الموارد البشرية، وماجستير في المحاسبة).

ويعمل في الكلية 34 عضو هيئة تدريس؛ منهم 30 عضواً يعملون بدوام كامل. ويشير تقرير التقييم الذاتي إلى أن العدد الكلي للطلبة المسجلين في الكلية خلال العام الأكاديمي 2012-2013، بلغ 1137 طالباً.

4.1 نبذة عامة حول برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال

يُدار برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال من قبل قسم إدارة الأعمال، وقد تم طرح البرنامج في العام الأكاديمي 2005-2006، بإجمالي عدد تسعة طلبه ملتحقين بالبرنامج. وقد خضع البرنامج للمراجعة في العام الأكاديمي 2012-2013، وتمخضت تلك المراجعة عن تغييرات عديدة تمّ تنفيذها في العام الأكاديمي 2013-2014. وقد ارتفع عدد الطلبة الملحقين في البرنامج ليصل إلى 329 طالباً في العام الأكاديمي 2012-2013، وقد تخرج منه 15 طالباً خلال العام الأكاديمي نفسه. ولغة التدريس في البرنامج هي اللغة العربية، باستثناء بعض المقررات مثل: مقرر الاتصال في مجال الأعمال، والتخطيط الإستراتيجي، ونُظُم المعلومات، والطرق الكمية، والتي تُدرس باللغة الإنجليزية. كما أنّ هناك 17 عضو هيئة تدريس يعملون بدوام كامل ويساهمون في تقديم البرنامج.

5.1 ملخص أحكام المراجعة

جدول رقم 2: ملخص أحكام مراجعة برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال

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 لدى جامعة العلوم التطبيقية نصوصٌ معبّرةٌ عن رسالتها ورؤيتها، وهي في متناول الأساتذة والطلبة وفي وسعهم الاطلاع عليها من خلال مختلف الوسائط بما فيها الموقع الإلكتروني للجامعة، ودليل الجامعة، والكُتَيْب الإرشادي لبرامج كلية العلوم الإدارية. والنصوص المعبّرة عن رؤية ورسالة المؤسسة معبّرة بشكلٍ جيد، ومرتبطة برسالة وأهداف كلية العلوم الإدارية. كما أنّ لدى برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال إطارَ عملٍ للتخطيط الأكاديمي ينص بشكلٍ واضح على أهداف البرنامج ومخرجات التعلم المطلوبة. وقد خضع إطار عمل البرنامج مؤخرًا للعديد من المراجعات التي تمخضت عن تعديل أهداف البرنامج. وقد تفحصت لجنة المراجعة أهداف البرنامج وكيفية ربطها برسالة ورؤية الجامعة. ولجنة المراجعة تُثَمِّن أنّ أهداف البرنامج منصوصٌ عليها بوضوح، وتساهم في تحقيق رسالة ورؤية المؤسسة.

2.2 يستند برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال إلى النظام الأمريكي للساعات المعتمدة، والذي يستوجب على الطلبة إكمال 135 ساعة معتمدة؛ للحصول على المؤهل الجامعي. ويتكون البرنامج من 45 مقرراً؛ يعادل كلُّ منها ثلاث ساعات معتمدة وموزعة من المستوى الأول الى المستوى الرابع بصورة تدرجية؛ وهذا التدرج مدعوم كذلك من خلال مقررات المتطلبات المطلوبة مسبقاً والمنصوص عليها بشكلٍ واضح في المنهج الدراسي. فعلى سبيل المثال، فإنّ المقرر الدراسي: "مبادئ المحاسبة" محددٌ بوصفه متطلباً سابقاً للمقرر الدراسي: "الإدارة المالية 1". كما أنّ المقررات الدراسية مُصنّفة إلى فئات، هي: متطلبات جامعية إلزامية (21 ساعة معتمدة)، ومتطلبات جامعية اختيارية (ست ساعات معتمدة)، ومتطلبات كلية إلزامية (27 ساعة معتمدة)، ومقررات أساسية إلزامية (75 ساعة معتمدة)، ومقررات أساسية اختيارية (ست ساعات معتمدة). كما أنّ الحد الأدنى والحد الأقصى لمدة الدراسة في برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال منصوصٌ عليهما في كُتَيْب البرنامج؛ من ثلاث إلى ثماني سنوات على التوالي، إلا أنّ الهيكل الموجود في توصيف البرنامج يُمكن الطلبة من إكمال البرنامج في مدة قدرها أربع سنوات. وتلاحظ لجنة المراجعة من خلال ملفات المقررات أنّ الساعات المعتمدة المحددة للدراسة والتقييم مناسبة ومتوافقة مع الممارسة الإقليمية والعالمية. كما عبّر الطلبة الذين قابلتهم لجنة المراجعة عن رضاهم نحو حجم العمل الذي تنطوي عليه المقررات الدراسية. كما تلاحظ لجنة المراجعة أنّ

هناك توازنًا بين المعارف، والمهارات العامة والتخصصية، وبين النظرية والتطبيق في تصميم المنهج الدراسي. ولجنة المراجعة تُثمن أن المنهج الدراسي مُنظَّم بشكلٍ جيد بما يوضح التقدم الدراسي للطلبة.

3.2 مفردات المقررات الدراسية موثقة بشكلٍ جيد من حيث عمق وسعة المحتويات، وصلتها بموضوعات وتخصص برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال، ومقرراته الدراسية، وطرق التعليم والتعلم المعاصرة، وطرق التقييم. ولجنة المراجعة تُثمن أن مفردات المقررات الدراسية ذات صلة ببرنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال، وذات صلةٍ بمخرجاته التعليمية المطلوبة والمتوقعة منه. وقد أشار الموظفون الأكاديميون الذين قابلتهم لجنة المراجعة إلى أن محتوى المقررات الدراسية، ومخرجات التعلم المطلوبة قد تمت مراجعتها وتحديثها مؤخرًا؛ نتيجةً للعديد من أنشطة المقايسة المرجعية مع برامج مماثلة في مؤسسات تعليمية محلية، وإقليمية، وعالمية؛ ومن ثم فإن مفردات المقررات الأساسية تغطي جميع التخصصات والموضوعات التي يتم تدريسها في برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال. وتلاحظ لجنة المراجعة إدخال مقررات دراسية مثل: "أخلاقيات العمل"، و"القيادة وديناميكيات المجموعة"، و"إدارة الإبداع"، بوصفها مقررات دراسية إلزامية في المنهج الدراسي، كما أن محتوى هذه المقررات مناسبٌ لبرنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال. وقد علمت لجنة المراجعة من خلال المقابلات مع الاساتذة أن المنهج الدراسي يتم تحديثه بصورة منتظمة؛ من أجل المحافظة على حداثة وصلته بالواقع التعليمي. كما التقت لجنة المراجعة بعض الطلبة والخريجين، والذين عبّروا عن تقديرهم لمحتوى المنهج الدراسي، لاسيما إتاحة الفرصة للطلبة لاكتساب الخبرة العملية من خلال التدريب العملي. ولجنة المراجعة تُثمن أن المنهج الدراسي مُنظَّم بصورة جيدة بما يوضح التقدم الدراسي للطلبة، وأن حجم العبء الدراسي الذي يتضمنه المنهج مناسبٌ ومتوافقٌ مع الممارسة الإقليمية والعالمية.

4.2 يوضّح تقرير التقييم الذاتي أن هناك 21 مُخرَجَ تعلمٍ مطلوبًا في البرنامج؛ مقسمةً إلى أربع فئات هي: المعرفة والفهم (A1-A10)؛ مهارات التفكير النقدي (B1-B5)؛ مهارات خاصة بالموضوعات (C1-C4)؛ والمهارات العامة والقابلة للنقل (D1-D5). وتلاحظ لجنة المراجعة أن مخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج محوّلة إلى أهداف للبرنامج كما ذُكر في توصيفاته. وقد تأكدت لجنة المراجعة من خلال فريق إدارة البرنامج والاساتذة من أن المراجعة الأخيرة للبرنامج قد تضمّنت إدخال بعض التغييرات الكبيرة على مخرجات التعلم المطلوبة الأصلية للبرنامج، من خلال تبسيطها وجعلها أكثر وضوحًا وملاءمةً للتقييم. ولجنة المراجعة تُثمن أن مخرجات التعلم

المطلوبة للبرنامج متوافقة مع أهدافه وغاياته؛ لضمان أن يكون مستوى البرنامج مُضاهياً لبرامج عالمية مماثلة.

5.2 مخرجات التعلُّم الخاصة بالمقررات الدراسية منصوصٌ عليها في توصيف المقررات الدراسية، ومُحوّلة إلى مخرجات تعلُّم مطلوبة للبرنامج. وخلال الزيارة الميدانية، تفحصت لجنة المراجعة عدداً من توصيفات المقررات الدراسية، إلى جانب خارطة مهارات المنهج الدراسي لبرنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال؛ للتأكد من أن مخرجات التعلُّم المطلوبة لكل مقرر من المقررات الدراسية قد تم تحويلها إلى مخرجات تعلُّم مطلوبة للبرنامج. كما أنّ توصيفات المقررات الدراسية التي تم تقديمها أثناء الزيارة الميدانية قد تم تعديلها مؤخراً؛ لنتضمن مخرجات تعلُّم ذات مستوى أعلى، كما هو وارد في تقرير التقييم الذاتي. وقد قامت لجنة المراجعة بمراجعة عينة من ملفات المقررات الدراسية أثناء الزيارة الميدانية، وتأكّدت من أنّ مخرجات التعلُّم المطلوبة للمقررات الدراسية موجودة في توصيف كل مقرر من هذه المقررات، وأنّ هناك إشارة لأدوات تقييمية مناسبة. وبوجه عام، تُظهر خارطة مهارات برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال أنّ مخرجات التعلُّم المطلوبة للمقررات الدراسية قد تم تحويلها بشكلٍ مناسب إلى مخرجات تعلُّم مطلوبة للبرنامج. كما أكد الاساتذة أنّهم قد تلقوا تدريباً على كيفية كتابة مخرجات التعلُّم المطلوبة للمقررات الدراسية وتحويلها إلى مخرجات تعلم مطلوبة للبرنامج. ولجنة المراجعة تُقدّر أنّ مبادرات التطوير المهني التي قامت بها كلية العلوم الإدارية؛ لضمان أن يكون الاساتذة على معرفة بكتابة وربط مخرجات التعلُّم المطلوبة للمقررات الدراسية وللبرنامج؛ لضمان تحقيق مخرجات التعلُّم المطلوبة للمقررات الدراسية.

6.2 إنّ التعلُّم القائم على العمل - على شكل مقرر تدريب عملي - وفي إطار ثلاث ساعات معتمدة هو عنصرٌ إلزاميٌّ في برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال. كما أنّ على الطلبة إكمال 90 ساعة معتمدة قبل الالتحاق بمقرر التدريب العملي، والذي يمتد لفترة ثمانية أسابيع. كما أنّ لدى الكلية سياسة للتدريب العملي تنص على منح 50% من درجة التقييم للتدريب العملي من قبل المشرف من جهة العمل (المشرف الصناعي). وقد كشفت عينة من تقارير الطلبة كيفية منح الدرجة حسب خبرة التدريب العملي المكتسبة للطلبة من قبل المشرف الأكاديمي وعضوين آخرين من أعضاء هيئة التدريس، بما يشكل الـ 50% المتبقية من الدرجة. وقد أكد الاساتذة الذين تمت مقابلتهم أثناء الزيارة الميدانية على أنّ للتدريب العملي أهمية قصوى في المنهج الدراسي لأنه تتيح الفرصة للطلبة أن يُظهروا - من خلال التطبيق العملي في أماكن العمل - أنّهم قد حققوا مخرجات التعلُّم المطلوبة. وخلال اللقاءات مع الخريجين وأرباب العمل، علمت لجنة المراجعة أنّ

برنامج التدريب العملي كان مفيداً ليس في تزويد الطلبة بالمهارات التي تساعدهم في الحصول على الوظيفة فحسب، بل ساعد كذلك عدداً من الخريجين على الحصول على وظيفة في المؤسسات التي تدرّبوا فيها. وفي الوقت الذي تتمنّى فيه لجنة المراجعة الأسلوب الذي تتبعه الكلية في إقامة العلاقات مع أرباب العمل، والتي تعزّز من فرص توظيف الطلبة، فإنها توصي الجامعة بالاستجابة لرأي الخريجين وأرباب العمل بتمديد فترة التدريب العملي لتكون أكثر من ثمانية أسابيع؛ لتحسين مهارات الطلبة من أجل الحصول على الوظيفة.

7.2 يسترشد تقديم برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال بالسياسة العامة للجامعة والخاصة بالتعليم والتعلم والتقييم، والتي تبيّن الخطوط العامة لمبادئ وطرق التدريس التي تتناسب مع درجة البكالوريوس. وتشجع هذه السياسة على الاستفادة من مجموعة واسعة من طرق التعليم والتعلم؛ لتحقيق مخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج. وقد لاحظت لجنة المراجعة من خلال المقابلات أنّ هذه السياسة منقولة بشكل جيد لكلّ من الطلبة وأعضاء هيئة التدريس. وقد أكدت المقابلات التي أجرتها لجنة المراجعة مع الاساتذة الاستخدام المناسب لمجموعة واسعة من طرق التعليم والتعلم؛ لدعم تحقيق أهداف البرنامج ومخرجات التعلم المطلوبة منه. وقد تأكدت لجنة المراجعة من أنّ الطلبة يتلقون التشجيع على المشاركة في العملية التعليمية - بوصفهم متعلمين فاعلين - من خلال طرق متنوعة كالواجبات، والمشروعات، والعروض الصفية، واستخدام التعلم الإلكتروني، والعمل الجماعي، وفعاليات حل المشكلات، لاسيما في مقررات المستوى المتقدم، وأنهم يجدون هذه الطرق مفيدة لهم في تعلمهم. وقد قامت لجنة المراجعة بمراجعة مجموعة من ملفات المقررات الدراسية أثناء الزيارة الميدانية؛ للتأكد من أنّ طرق التعليم والتعلم - المستخدمة في برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال - مرتبطة بشكل مناسب مع مخرجات التعلم المطلوبة للمقررات الدراسية، ومع مستواها ومحتواها. ولجنة المراجعة تثمن وجود سياسة تعليم وتعلم مُطبقة؛ لدعم تقديم المقررات الدراسية، وتحقيق الأهداف ومخرجات التعلم المطلوبة منها.

8.2 الترتيبات الخاصة بالتقييم عامة في جميع برامج الدراسات الجامعية الأولية (البكالوريوس) في جامعة العلوم التطبيقية، ومنصوص عليها بشكل واضح في سياسة التقييم، وفي التغذية الراجعة، وفي كُتَيْب البرنامج الإرشادي. كما أنّ هناك إرشادات واضحة لتنظيم حضور الطلبة للمحاضرات، وكذلك هناك سياسات وإجراءات للامتحانات وآلية لمنح الدرجات. كما تلاحظ لجنة المراجعة - مع التقدير - السياسة الموثقة للانتقال الأكاديمي. وإضافة لذلك، فهناك إجراءً مُطبّق للاعتراض والتظلم؛ لضمان تحقيق العدالة في منح الدرجات للطلبة. وقد تأكدت لجنة المراجعة - خلال المقابلات مع الاساتذة - من أنّ كلاً من الاساتذة والطلبة على دراية بسياسات

وإجراءات التقييم. كما تأكدت اللجنة أيضاً - خلال جلسات المقابلة - من الاستخدام المناسب لأنواع مختلفة من التقييم التكويني، بما في ذلك استخدام الاختبارات القصيرة، والعروض التقديمية، والاختبارات الصفية، وامتحانات منتصف الفصل، والتقييم التجميعي بصيغة الامتحانات النهائية. ويستند نظام منح الدرجات إلى إرشاد عام للجامعة، حيث إنه يُخصص 20 درجة لأعمال المقرر الدراسي، و30 درجة لامتحان منتصف الفصل، و50 درجة للامتحان النهائي. وقد وجدت لجنة المراجعة بعض التباينات في منح الدرجات في مقررات دراسية معينة، وقد أبلغت بعد ذلك بأن الإرشاد العام للجامعة بخصوص منح الدرجات يمكن أن يتباين في بعض الظروف الخاصة؛ لكي يلائم أهداف ومخرجات التعلم المطلوبة لبعض المقررات الدراسية. وقد تأكدت لجنة المراجعة - خلال جلسات المقابلة مع الطلبة - من أن نظام تقديم التغذية الراجعة للمساعدة في عملية التعلم مُطبَّق بصورة منظّمة في جميع المقررات الدراسية، وأن هناك تغذية راجعة تُقدّم في الوقت المناسب. وقد عبّر الطلبة الذين قابلتهم لجنة المراجعة عن رضاهم من أن التغذية الراجعة التي يتلقونها تساعدهم في تشخيص نقاط القوة وجوانب الضعف في عملهم. ولجنة المراجعة تُثمن أنّ الترتيبات الخاصة بتقييم إنجازات الطلبة فيما يتعلق بالتعليم والتعلم شفافاً وصارمة. إلا أنّ لجنة المراجعة توصي بأنه يجب تطوير مجموعة إرشادات خاصة بالبرنامج فيما يتعلق بمنح الدرجات في جميع المقررات الدراسية في برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال؛ لضمان الانسجام وعدم التباين في منح الدرجات في مقررات دراسية معينة.

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

- أهداف البرنامج منصوص عليها بوضوح، وتساهم في تحقيق رسالة المؤسسة ورؤيتها.
- المنهج الدراسي مُنظَّم بصورة جيدة لإظهار التقدم الدراسي، وأنّ العبء الدراسي الذي يتضمنه المنهج مناسب ويتوافق مع الممارسة الإقليمية والعالمية.
- مخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج تتوافق مع أهداف وغايات البرنامج، وتُضاهي برامج مماثلة عالمياً.
- لدى المنهج الدراسي مخرجات تعلم مطلوبة منصوص عليها بوضوح، وتغطي المعارف والمهارات العامة والتخصصية والمطلوبة في برنامج البكالوريوس في إدارة أعمال.
- الأسلوب الذي تتبعه الكلية في الاستفادة من برنامج التدريب العملي لإقامة علاقات مع أرباب العمل الرئيسيين؛ وبذلك تعزيز فرص توظيف الخريجين.

- هناك سياسة مُنقَّدةٌ للتعليم والتعلُّم؛ لتدعم تقديم المقررات الدراسية، وتحقيق الأهداف ومخرجات التعلُّم المطلوبة.
- الترتيبات الموضوعية بخصوص تقييم إنجازات الطلبة شفافة وصارمة.

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

- النظر في تمديد فترة برنامج التدريب العملي إلى أكثر من ثمانية أسابيع؛ من أجل تحسين مهارات الطلبة في فرص التوظيف، وتعزيز فرص حصولهم على الوظيفة.
- تطوير مجموعة من الإرشادات الخاصة بالبرنامج فيما يتعلق بمنح الدرجات في جميع المقررات الدراسية في برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال.

11.2 الحُكم النهائي

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

3. المؤشر (2): كفاءة البرنامج

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

1.3 يتم القبول في برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال وفقًا للسياسة العامة للجامعة، والخاصة بالقبول في برامج الدراسات الجامعية الأولية (البكالوريوس). كما أنّ هناك إجراءً تفصيليًا للقبول؛ يشمل الطلبة المنقولين من مؤسسات تعليمية أخرى منشورًا على الموقع الإلكتروني للجامعة، وفي دليل الجامعة، وفي الكُتَيْب الإرشادي لبرنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال. ولجنة المراجعة تُنمّن شفافية سياسة القبول للطلبة المقبولين الجدد، والطلبة المنقولين. وبموجب هذه السياسة، يتطلب القبول في برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال حصول الطلبة على معدل درجات بنسبة 60% في الثانوية العامة كحدّ أدنى، ومستوى مقبول في اللغة الإنجليزية. إلا أنّ لجنة المراجعة لم تجد أدلة على أن اختبار تحديد المستوى في اللغة الإنجليزية الخاص بجامعة العلوم التطبيقية قد خضع للمقايسة المرجعية مع أي اختبارات تحديد مستوى في اللغة الإنجليزية معترف به بشكلٍ واسع؛ لتقييم كفاءة المتقدمين في استخدام وفهم اللغة الإنجليزية على المستوى الجامعي، كاختبار "الآيلتس" (IELTS) أو "التوفل" (TOEFL). كما تتيح سياسة القبول هذه فرصة بالنسبة للطلبة المتقدمين الذين يتراوح معدلهم ما بين 50-60% في الثانوية العامة؛ للقبول في البرنامج إذا اجتازوا مقابلة القبول التي تجريها لجنة مختصة؛ لتقييم مستواهم وأهليتهم للدراسة في البرنامج. وقد قدّم للجنة المراجعة ملفًا لمقابلة حدثت مع أحد الطلبة؛ لتوضيح كيفية إجراء مقابلات القبول. ولجنة المراجعة تُنمّن الطريقة التي تُطبّق بها جامعة العلوم التطبيقية معايير القبول بجدية في عملية اختيار المتقدمين للدراسة في برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال. إلا أنّ لجنة المراجعة توصي بأن تفكر كلية العلوم الإدارية في إدخال اختبار "الآيلتس" و/ أو "التوفل" بوصفه مقياسًا مرجعية؛ لتقييم قدرة الطلبة المتقدمين للدراسة في برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال.

2.3 تلاحظ لجنة المراجعة من خلال تقرير التقييم الذاتي، ومن الأدلة الإضافية المقدمة لها خلال الزيارة الميدانية، وما تأكد من خلال جلسات المقابلة مع الموظفين المسؤولين عن إدارة البرنامج، بأن سجل الطلبة المقبولين في برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال يتطابق مع أهداف البرنامج. وتُظهر الأدلة المقدمة في تقرير التقييم الذاتي أنّ نسبة كبيرة من الطلبة الذين تخرجوا بين العامين 2006 - 2010، هم طلبة منقولون من جامعات أخرى. ويخضع القسم جميع

الطلبة المتقدمين لدراسة برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال لامتحان تحديد مستوى في اللغة الإنجليزية ويجب أن ينجحوا فيه، أو بدلاً من ذلك فعليهم الالتحاق ببرنامج تمهيدي في اللغة الإنجليزية دون احتساب ساعات معتمدة، إذا لم يحققوا الحد الأدنى المطلوب للنجاح في اختبار اللغة الإنجليزية، في حين يُطلب من الطلبة المتقدمين من القسم الأدبي في الثانوية العامة (الدراسات الإنسانية)؛ للدراسة في برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال دراسة مقرر في الرياضيات والنجاح فيه. ولجنة المراجعة مقتنعة بأن سجل الطلبة المقبولين يتطابق مع أهداف برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال.

3.3 تلاحظ لجنة المراجعة من خلال تقرير التقييم الذاتي، ومن مختلف المقابلات مع الإدارة، ومع الاساتذة أن هناك هيكلًا إداريًا واضحًا معمولًا به في برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال. كما يُدار البرنامج من قِبَل مُنسق البرنامج، وهو أيضًا رئيس القسم، في حين تُدار المقررات الدراسية - كلُّ مقررٍ على حدةٍ - من قِبَل منسقي المقررات الدراسية، وهم مسئولون عن تنسيق الأمور المتعلقة بالتعليم والتعلم. كما توجد هناك هيكلٌ عاملةٌ للجان الأكاديمية، تضم: مجلس القسم، ولجنة مراجعة المناهج الدراسية، ولجنة الامتحانات. وقد تفحصت لجنة المراجعة العديد من الأدلة الخاصة بالهيكلية العامة للجان كلجنة الشؤون الأكاديمية، ولجنة المنهج الدراسي، ولجنة التعليم والتعلم، ولجنة المعايير الأكاديمية والامتحانات، ولجنة الأبحاث، ولجنة الأخلاقيات، وخلال المقابلات مع الطلبة، أشاروا إلى أن المجلس الطلابي كان نشيطًا بدرجة كبيرة من خلال تمثيل الطلبة - من كل برنامج - في حضور اجتماعات القسم؛ لمناقشة القضايا الطلابية وأبداء آرائهم. وتلاحظ لجنة المراجعة المشاركة الفاعلة للطلبة في إدارة البرنامج. كما أن لجنة المراجعة مقتنعة بجهود القسم في استخدام الطرق الإلكترونية لتسهيل عملية التفاعل والتواصل مع الطلبة. ولجنة المراجعة تُثمن أن هناك تسلسل إداري واضح للبرنامج يتضمن اجراءات واضحة للمسئولية والمحاسبة ضمن الهياكل والعمليات المتصلة بإدارة برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال.

4.3 يتكون قسم إدارة الأعمال من 21 عضو هيئة تدريس؛ منهم 17 عضوًا يعملون بدوام كامل، و4 أعضاء يعملون بدوام جزئي. كما يحمل 16 عضوًا من الذين يعملون بدوام كامل درجة الدكتوراه في مجالات دراسية ذات صلة بالبرنامج، أما الأعضاء المتبقين من الـ 21 عضوًا الذين يعملون بدوام كامل، والـ 4 أعضاء الذين يعملون بدوام جزئي فيحملون درجة الماجستير في تخصصات مناسبة. وقد أكدت السير الذاتية لأعضاء هيئة التدريس التوافق بين تخصصاتهم العلمية والموضوعات الدراسية أن هناك عددًا مناسبًا من التخصصات يناسب جميع الجوانب الأساسية

لتقديم برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال. كما تبلغ نسبة أعداد الطلبة إلى عدد الاساتذة 1:21؛ وهي نسبة مقبولة ضمن الحد المقبول عالمياً. إلا أنه ثبت للجنة المراجعة أنّ بعض أعضاء هيئة التدريس في القسم يدرسون إدارة الأعمال في أقسام أخرى داخل الكلية؛ وهو الأمر الذي يعني زيادة نسبة أعداد الطلبة إلى عدد الاساتذة. وخلال جلسات المقابلة مع الاساتذة أكدوا أنه يمكنهم القيام بنصائبهم التدريسي والتعامل معه من حيث التدريس، على الرغم من أنه لا يتيح لهم المزيد من الوقت للقيام بالأنشطة المتصلة بالبحث والممارسة الاحترافية. ولجنة المراجعة مقتنعة بأن هناك عدداً كافياً من الاساتذة المؤهلين بشكلٍ مناسب، وذوي خبرة في تدريس برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال، وتقدر على وجه الخصوص المهنية التي يتحلى بها الاساتذة، والتزامهم نحو التقديم الناجح للبرنامج. ولذا توصي لجنة المراجعة جامعة العلوم التطبيقية بإعادة النظر في النّصاب التدريسي لأعضاء هيئة التدريس؛ لكي تتيح لهم القيام بالأبحاث، وتعزيز استراتيجية جامعة العلوم التطبيقية 2013-2016 للأبحاث.

5.3 لدى جامعة العلوم التطبيقية قسم موارد بشرية مركزي مسئول عن تطوير وتنفيذ السياسات ذات الصلة بتوظيف، وتقييم، وترقية أعضاء هيئة التدريس. وقد تأكدت لجنة المراجعة خلال المقابلات من أن قسم إدارة الأعمال هو المسئول عن تحديد احتياجاته من أعضاء هيئة تدريس جدد، من خلال إعداد خطة سنوية بناءً على العدد المتوقع لقبول طلبة جدد. وتشمل عملية التوظيف القسم، والكلية، مع وجود لجنة توظيف مركزية على مستوى الجامعة مسئولة عن إعداد تقرير لمجلس الكلية؛ يشمل القائمة المختصرة للمرشحين وعرضه في اجتماعات القسم، ثم إجراء مقابلة معهم من قبل لجنة مكونة من رئيس القسم واثنين آخرين من أعضاء هيئة التدريس، ثم تُقدّم توصيات اللجنة بعدئذ إلى العميد للموافقة عليها، ومن ثمّ ترفع إلى قسم الموارد البشرية للمصادقة النهائية والاعتماد، وإجراء اللازم بغرض تعيينهم، والتأكد من تقيدها بإجراءات التعيين الخاصة بجامعة العلوم التطبيقية. كما أنّ هناك عملية تقييم سنوية تُجرى لجميع أعضاء هيئة التدريس من خلال استمارة تقييم الاداء الوظيفي؛ إذ تغطي استمارة التقييم معظم أنشطة عضو هيئة التدريس خلال السنة الدراسية بما فيها الأنشطة البحثية، والنّصاب التدريسي، وتطوير عملية التعليم والتعلم، والمساهمة في أنشطة دعم الطلبة، والخدمات المجتمعية، والاستشارات الاحترافية. وقد كشفت المقابلات مع الاساتذة عن أن سياسة ترقية الاساتذة قد تم إعدادها مؤخراً؛ ولذلك لم تكن هناك أي ترقيات لأعضاء هيئة التدريس في السنوات الأخيرة. ولذا توصي لجنة المراجعة بأن تنفذ الجامعة سياسة ترقية الاساتذة المُطوّرة حديثاً؛ لضمان استبقاء الاساتذة ذوي المؤهلات العليا، وتنظم الجامعة يوماً تعريفياً للاساتذة المُعيّنين حديثاً.

وخلال المقابلات مع أعضاء هيئة التدريس، علمت لجنة المراجعة أن البرنامج التعريفي للأساتذة الجدد يتضمن تعريفًا بخدمات الجامعة، كبرنامج الـ "مودل" Moodle، والمكتبة، وخدمات تقنية المعلومات. كما يتضمن البرنامج التعريفي عروضًا حول الموارد البشرية والمالية، والجوانب الأكاديمية، وسياسات وإجراءات التسجيل والقبول. كما تشارك الإدارات العليا في البرنامج التعريفي؛ من أجل التركيز على رؤية الجامعة، ورسالتها، وأهدافها، والمخطط التنظيمي. وكل هذه الترتيبات تهدف إلى إبلاغ كل الأساتذة الذين يعملون بدوام كامل وجزئي بسياسة التقييم والسياسات الأكاديمية الأخرى قبل البدء في التدريس. وقد عبّر الأساتذة الحاليون للجنة المراجعة عن رضاهم عن هذه الترتيبات. ولجنة المراجعة تقدّر الترتيبات المناسبة الموضوعية لتهيئة الأساتذة المُعيّنين حديثًا.

6.3 لدى جامعة العلوم التطبيقية نظام إدارة معلومات (MIS)، ونظام لمعلومات الطلبة (SIS) يعملان بفاعلية. كما أنّ الأمثلة على المعلومات التي يمكن الحصول عليها من نظام معلومات الطلبة (SIS) تشمل: قائمة بأسماء الطلبة المسجلين، قائمة بالمقررات الدراسية، وجدول الامتحانات، ومجموعة البيانات الخاصة بالقبول، وتاريخ تسجيل الطالب كما يمكن للطلبة استخدامه لتسجيل مقرراتهم والاطلاع على سجلهم الأكاديمي. وخلال المقابلات، أوضح الأساتذة أنّ نظام معلومات الطلبة (SIS)، قد تم تنفيذه بفاعلية خلال السنوات الثلاث الأخيرة، وهو يدعم الطلبة في اختيار العبء الدراسي المناسب لهم من المقررات الدراسية، بتوجيه من مرشديهم الأكاديميين. وقد أكّدت المقابلات التي أُجريت مع بعض موظفي الدعم والأساتذة أنّ التقارير التي يتلقونها من النظام تفي بحاجاتهم، وأنها تتيح لهم تشخيصًا فاعلاً للطلبة "المتعثرين أكاديميًا"، ومراقبتهم. وقد قُدّمت أدلة للجنة المراجعة على كيفية استخدام نظام معلومات الطلبة (SIS) بفاعلية، بوصفه أداة للتواصل بين الطلبة "المعرّضين لخطر الإخفاق الأكاديمي" ومرشديهم الأكاديميين. كما يُمكنُ نظامُ معلومات الطلبة (SIS) الأساتذة من إدخال درجات الامتحانات مباشرة على النظام، واستخدامه للحصول على تقارير تساعد في عملية اتخاذ القرارات. كما يستطيع الطلبة الدخول على النظام بصورة محدودة من خلال طريقة دخول آمنة، كما يستطيعون الاطلاع على نتائج امتحاناتهم، وسجلاتهم الأكاديمية عبر الإنترنت. وقد شاهدت لجنة المراجعة عرضًا توضيحيًا لنظام معلومات الطلبة (SIS) أثناء جولتها التفتيشية في الحرم الجامعي، وقد لاحظت وجود ميزات أمنية كافية لضمان سلامة النظام. وعلاوة على ذلك، فهناك نظامٌ فاعل لمعلومات الموارد البشرية (HRIS)؛ يشمل بيانات كافة الأساتذة، وتقارير تستخدم لاتخاذ قرارات واعية. كما توجد هناك أنظمة معلومات فاعلة لقسم المالية، وللمكتبة،

وللتعلم الإلكتروني. ولجنة المراجعة تُثَمِّن الاستخدام الفاعل لُنظْم المعلومات المتوفرة في عموم الجامعة؛ لخدمة جوانب مختلفة، لاسيما نظام إدارة المعلومات (MIS)، ونظام معلومات الطلبة (SIS)؛ لدعم عملية التعليم والتعلم

7.3 لدى جامعة العلوم التطبيقية سياسات وإجراءات موضوعة لضمان أمن معلومات الطلبة. وتشمل هذه السياسات والإجراءاتُ النسخَ الاحتياطيةَ للسجلات داخل وخارج الحرم الجامعي، والترتيبات الخاصة بإدارة البيانات، كما توجد هناك سياسة مُطبقة لضمان أمن السجلات توضح مستويات التفويض المختلفة لأقسام الكلية، وتخزين البيانات، وخصوصية وتبادل المعلومات، واستخدام التطبيقات المضادة للفيروسات، وأمن المعلومات، والترتيبات الأمنية المُتبعة مع المستخدمين. كما يُزوّد المستخدمون بخاصية: اسم المستخدم وبكلمة مرور خاصة بكل منهم؛ من أجل الدخول إلى النظام. وجميع كلمات المرور مُشفرة، وتمر عبر خاصية الـ firewall، ثم إلى الـ Server، ومن ثم إلى قاعدة البيانات. ولجنة المراجعة تُثَمِّن هذه الترتيبات الموضوعة لحماية سجلات الطلبة. كما تتم طباعة كافة الدرجات التي يتم إدخالها على النظام ومراجعتها بصورة مستقلة من قِبل عضو هيئة تدريس يُعيّن لهذا الغرض قِبل تقديمها لرئيس القسم؛ للموافقة عليها، ومن ثم إلى العميد بغرض المصادقة عليها واعتمادها. كذلك هناك تحقق إضافي يتم من قِبل قسم التسجيل من خلال "مدخل درجات ثانٍ". كما يتمكن الطلبة من الاطلاع عليها. وقد أكدت المقابلات مع الاساتذة والإداريين تنفيذ إجراءات الموافقة والتحقق هذه. كما علمت لجنة المراجعة من خلال المقابلات، ومن خلال تقرير النقييم الذاتي أن لدى جامعة العلوم التطبيقية خطة استرجاع في حال الكوارث، من حيث التخزين الاحتياطي لبيانات نظام معلومات الطلبة (SIS) بصورة دورية في مكان بعيد؛ من أجل تفادي أي فقدان في هذه البيانات أثناء الكوارث كالحريق مثلاً. ولجنة المراجعة تُثَمِّن صرامة الإجراءات المُنفذة لضمان أمن معلومات الطلبة ودقة النتائج.

8.3 لدى جامعة العلوم التطبيقية حرمٌ جامعي مبني حديثاً ومناسبٌ للغرض، حيث انتقلت إليه في شهر سبتمبر 2013، ويوفر هذا المبنى للأساتذة والطلبة بيئةً مريحة للعمل والدراسة، كما يتيح هذا التوسع استيعاب الطلبة المقبولين. كما يوجد 39 صفّاً دراسياً، وسبعة مختبرات حاسوب، ومرافق كالمكتبة، ومكاتب الاساتذة، وكافتيريا مُجهزة بخدمة الـ Wi-Fi، ومحل لبيع الكتب، وعيادة صحية، كما أنّ جميع قاعات المحاضرات مزوّدة بأجهزة الحاسوب وأجهزة العرض الإلكترونية، مُصمّمة بطرق مختلفة؛ لتلائم مختلف أساليب التعليم والتعلم. ويوجد في كل طابق من طوابق المبنى مساحة لجلوس الطلبة للاستراحة، أو لاستخدامها في أغراض الأعمال

الجماعية، أو للجلسات الجانبية. ومكتبة الجامعة مزودة بشكلٍ كافٍ بالمكتب ذات العلاقة ببرنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال، ومساحات للقراءة، وأجهزة الحاسوب، وأجهزة عرض بيانات موضوعية في أماكن مناسبة؛ لمساعدة الطلبة في تحديد أماكن الكتب، إلى جانب المجالات الإلكترونية، والدوريات العلمية، وقواعد البيانات باللغتين الإنجليزية والعربية. وقد زوّدت لجنة المراجعة بنسخة من الكُتيب الإرشادي الخاص بمكتبة الجامعة، وعلمت من خلال المقابلات مع موظفي المكتبة أن عملية تخصيص ميزانية المكتبة تتم إدارتها من خلال اتباع بعض الإرشادات بخصوص إصدار وتجديد مواد المكتبة للأساتذة والطلبة. كما أنّ هناك قاعة مناسبات كبرى للمؤتمرات واي فعاليات أخرى. وتلاحظ لجنة المراجعة هذا الاستثمار من جانب جامعة العلوم التطبيقية في توفير المصادر الطبيعية والمادية؛ لدعم تقديم برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال، وثُمَّن بأن لدى جامعة العلوم التطبيقية مرافق جيدة لدعم خبرات تعلّم الطلبة.

9.3 يذكر تقرير التقييم الذاتي أن هناك متابعة تجري لتقييم بيانات دخول الطلبة للمكتبة الإلكترونية، حيث يُمكن النظام موظفي المكتبة من حساب العدد الفعلي للطلبة الذين يستخدمون المكتبة في وقت محدد. كما يُمكن نظام المتابعة الاساتذة والموظفين في مختبرات الحاسوب، من تسجيل أسماء الطلبة، والواجبات الموكلة لهم. ولكل طالب اسم مستخدم وكلمة مرور خاصة به؛ للتسجيل في المكتبة الإلكترونية. وقد علمت لجنة المراجعة أيضًا من خلال المقابلات التي أُجريت مع طلبة برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال أن هناك نظامًا للتعلم الإلكتروني (E-Brary)؛ يسمح لكل من الاساتذة والطلبة بتحميل المحاضرات، ودراسات الحالة، والواجبات. وعلى الرغم من أن نظام المتابعة يُسهّل عملية التواصل بين الاساتذة والطلبة، فإن لجنة المراجعة توصي بأن تقوم الجامعة بإنشاء نظام شامل للمصادر التعليمية؛ من أجل متابعة استخدامها من قبل الطلبة والاساتذة، والاستفادة من مخرجات هذا النظام في دعم عملية اتخاذ القرارات.

10.3 كما وردت الإشارة من قبل، فهناك ترتيبات مُطبّقة لتقديم الدعم للطلبة في المختبرات، واستخدام المصادر الإلكترونية. ويتمثل هذا الدعم في وجود وحدة للدعم الفني للجامعة، وللموظفين في المكتبة، ولأعضاء هيئة التدريس في المختبرات، ولأعضاء هيئة التدريس المساعدين في الكلية. وإضافة إلى ذلك، فإن لدى جامعة العلوم التطبيقية وحدة للرعاية الاجتماعية يرأسها أحد موظفي الجامعة، كما أنّ المرشدين الأكاديميين معيّنون لتقديم الإرشاد لجميع الطلبة في القضايا الأكاديمية. وخلال الجولة التفقدية، ناقشت لجنة المراجعة مع بعض الطلبة خدمات الدعم التي تقدمها الجامعة، فوجدت أنّ الطلبة يشعرون بالارتياح من توفر موظفي الدعم وجودة الخدمات

التي يقدمونها. وعلاوة على ذلك، فقد درست لجنة المراجعة الخدمات التي تقدمها وحدة الرعاية الاجتماعية؛ من أجل معالجة التحديات غير الأكاديمية التي يواجهها الطلبة. وقد اطلعت لجنة المراجعة على ملفات بعض الحالات، حيث تم حل بعض مشكلات الطلبة بالتشاور مع وحدة الرعاية الاجتماعية. ولجنة المراجعة تُثمن الترتيبات الموضوعية، ونظام الدعم المقدم من قبل المرشدين الأكاديميين، والمكتبة، ووحدة رعاية الطلبة، ووحدة تقنية المعلومات بواسطة موظفين مؤهلين.

11.3 تقدم الجامعة أسبوعاً تعريفياً عند بداية كل فصل دراسي من قبل عمادة شؤون الطلبة والمجلس الطلابي، حيث تتاح الفرصة لجميع الطلبة الجدد، بمن فيهم الطلبة المنقولون؛ للقيام بجولة تفقدية في الحرم الجامعي؛ للتعرف بأنفسهم على مرافق الجامعة، وأن يتعرفوا على الموظفين الإداريين والاساتذة. وقد شعرت لجنة المراجعة بالارتياح لملاحظتها المشاركة الفاعلة للمجلس الطلابي والطلبة القدامى، إلى جانب المرشدين الأكاديميين في العملية التعريفية. كما يوجد هناك ثلاثة برامج تعريفية إلزامية على مستوى الجامعة، والكلية، والبرنامج. وقد لوحظ أن التدريب على كيفية استخدام مصادر المكتبة يشكل جزءاً مهماً من العملية التعريفية. ولجنة المراجعة تنتظر إلى اليوم التعريفي - وجهاً لوجه - على أنه أمرٌ مفيدٌ للغاية في تهيئة الطلبة لدراساتهم، كما تشعر إضافة إلى ذلك بالارتياح من الجهود المبذولة لتوفير المادة التعريفية على شبكة الإنترنت؛ من أجل الطلبة الذين لا يتمكنون من حضور الجلسات التعريفية بأنفسهم. كما يُسلم جميع الطلبة الجدد النسخ الأحدث من دليل الجامعة؛ لإتاحة المزيد من المعلومات لهم. وقد أكد الطلبة خلال المقابلات وجود العملية التعريفية أثناء جلسات المقابلة، وأضافوا بأن أعضاء هيئة تدريس المقررات- وفي المحاضرات الأولى للمقررات- يوضحون لهم كيفية استخدام البوابة الإلكترونية على شبكة الإنترنت؛ من أجل الوصول إلى المواد الدراسية للمقررات المطلوبة. ولجنة المراجعة تُثمن العناية الخاصة الموجهة للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة، والطلبة المنقولين. كما تُثمن لجنة المراجعة كذلك فاعلية البرنامج التعريفي المنفذ للطلبة الجدد والطلبة المنقولين.

12.3 تتم متابعة التقدم الدراسي بصورة مستمرة من قبل المرشدين الأكاديميين بمساعدة رؤساء الأقسام، ومن خلال نظام معلومات الطلبة (SIS)؛ من أجل تشخيص الطلبة المعرضين لخطر الإخفاق الأكاديمي في الوقت المناسب، وتقديم الدعم اللازم لهم. كما يُعرّف الطلبة المعرضين لخطر الإخفاق الأكاديمي بأنهم: "الطلبة الحاصلون على معدل تراكمي بنسبة (GPA) 62%، أو أقل في أي فصل من الفصول الدراسية خلال دراستهم في برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال.

وخلال الزيارة الميدانية، قدّمت للجنة المراجعة "سياسة الطلبة المُعرّضين لخطر الإخفاق الأكاديمي 2013-2014"، والتي تنص بوضوح على مسؤوليات الطلبة، وقسم التسجيل، وعميد شؤون الطلبة، والمرشدين الأكاديميين في تشخيص ودعم الطلبة المتعثّرين أكاديمياً. وقد شعرت لجنة المراجعة بالارتياح بعد أن علمت أنّ القسم قد حدد نسبة المعدل التراكمي بـ 62% كعملية استباقية؛ للبدء في تشخيص فئة الطلبة "المتعثّرين أكاديمياً". كما يُمنع هؤلاء الطلبة من التسجيل في البرنامج عن طريق نظام التسجيل الإلكتروني، ويُطلب منهم مناقشة الموضوع مع مرشدهم الأكاديمي والاتفاق على "خطة إرشاد أكاديمي"، قبل السماح لهم بالتسجيل في أي مقر، ثم يقوم المرشد الأكاديمي بعد ذلك بالالتقاء بالطالب بشكلٍ منتظم، ويحتفظ معه بسجل عن التقدم الدراسي الذي يحرزه الطالب، ونتائج عملية المناقشة. وجميع الطلبة على علم بمواعيد الساعات المكتبية لأعضاء هيئة التدريس حيث يتم تعليق جداول مواعيدهم على أبواب مكاتبهم؛ لإتاحة الفرصة للطلبة لترتيب لقاءات منتظمة مع مرشديهم الأكاديميين وفقاً لذلك. وخلال المقابلات، وجدت لجنة المراجعة أنّ المرشدين الأكاديميين، ومعهم قسم التسجيل ورؤساء الأقسام، قد شاركوا بفاعلية في تشخيص هؤلاء الطلبة وإرشادهم مبكراً. وقد أبلغت لجنة المراجعة بأن القسم سيُطبّق عملية إبراز أسماء الطلبة المُعرّضين لخطر الإخفاق الأكاديمي في سجلات الحضور؛ لتمكين أعضاء هيئة تدريس المقررات الدراسية من مراعاتهم أثناء تقديم المقررات. ولجنة المراجعة تُثمن الآليات الموضوعية لتشخيص الطلبة المتعثّرين أكاديمياً، والدعم المُقدّم لهم عند الضرورة.

13.3 تُقدّم ورش عمل غير رسمية للطلبة، كما تتاح لهم أماكن مناسبة للتفاعل وإجراء المناقشات الجماعية الصغيرة. وعلاوة على ذلك، فإن مكتبة جامعة العلوم التطبيقية حديثة ومريحة، ومزوّدة بمساحات تتيح للطلبة الالتقاء ببعضهم بعضاً، ومناقشة القضايا التي تخص بعض الموضوعات. ويتلقى الطلبة تشجيعاً على المشاركة في مناقشة الموضوعات المختلفة سواء بصورة رسمية أثناء المحاضرة، أو بصورة غير رسمية في مختلف الأماكن الترفيهية في الجامعة. وقد أبلغت لجنة المراجعة خلال مقابلات الطلبة أنّ عمادة شؤون الطلبة تنظم يوم "معرض المهن" سنوياً؛ لتعريفهم على أرياب العمل المحتملين. وإضافة إلى ذلك، تلاحظ لجنة المراجعة أنه قد تم تأسيس نادٍ للأعمال؛ من أجل تقديم الفعاليات غير الصفية الإضافية التي تساعد على المشاركة غير الرسمية لخبرات وتجارب الطلبة. وبوجه عام فإنّ لجنة المراجعة مقتنعة بأن بيئة التعلّم تشجع على توسيع خبرات ومعارف الطلبة من خلال التعلّم غير الرسمي.

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

- هناك تسلسل اداري واضح للبرنامج، يتضمن اجراءات واضحة للمسئولية والمحاسبة ضمن الهياكل والعمليات المتصلة بإدارة برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال.
- شفافية سياسة القبول للطلبة الجدد والطلبة المنقولين.
- هناك عملية تعريفية تعمل بشكل جيد للموظفين الجدد.
- الاستخدام الفاعل لنُظُم المعلومات المتوفرة في عموم الجامعة؛ لاسيما نظام إدارة المعلومات (MIS)، ونظام معلومات الطلبة (SIS)؛ لدعم عملية التعليم والتعلم.
- الإجراءات الموضوعية لضمان أمن سجلات الطلبة ودقة النتائج.
- عمل مركز الدعم الطلابي في تقديم الدعم الممكن للطلبة الملتحقين ببرنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال.
- البرنامج التعريفي للطلبة الجدد والطلبة المنقولين فاعل ومُدار بصورة جيدة.
- هناك آليات مناسبة مطبقة؛ لتشخيص الطلبة المتعثرين أكاديمياً؛ وتقديم الاستشارات والتدخل الداعم لهم عند الضرورة.
- هناك دعم مناسب مُقدّم للطلبة من قِبل المكتبة، ووحدة تقنية المعلومات، ومركز الرعاية الطلابية، والمرشدين الأكاديميين.
- لدى جامعة العلوم التطبيقية مرافق جيدة لدعم خبرات تعلم الطلبة.

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

- إدخال اختبارات "الآيلتس" (IELTS) و/ أو "التوفل" (TOEFL) بوصفه مقياساً مرجعية لتقييم قدرات الطلبة في اللغة الإنجليزية عند الالتحاق ببرنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال.
- إعادة النظر في النّصاب التدريسي لأعضاء هيئة التدريس؛ لتعزيز مخرجات البحث.
- الإسراع في تنفيذ سياستها المُعدة حديثاً الخاصة بترقية الاساتذة؛ لضمان استبقاء أعضاء هيئة التدريس.
- إنشاء نظام شامل لمتابعة استخدام المصادر من قِبل الطلبة والاساتذة، واستخدام مخرجات هذا النظام لدعم عملية اتخاذ القرار.

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 معايير خريجي برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال منصوصٌ عليها بوضوح في توصيف البرنامج، وفي الكُتَيْب الإرشادي له. وقد تأكدت لجنة المراجعة خلال المقابلات مع الاساتذة أنّ المنهج الدراسي لبرنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال قد خضع مؤخرًا للمراجعة للتأكد من وجود مواصفات مثل: مهارات التواصل، والعمل الجماعي، والتفكير المستقل، وحل المشكلات. كما يشير تقرير التقييم الذاتي إلى كيفية تحويل المواصفات - التي تتعلق بتطبيق المعارف الخاصة بإدارة الأعمال، ومهارات التواصل، والمهارات المعرفية للتعامل مع المشكلات المعقدة في إدارة الأعمال، وكيفية ممارسة العمل الاحترافي، والمشاركة في التعلّم مدى الحياة، والقدرة على المشاركة في المجتمع بطريقة أخلاقية مسؤولة - إلى أهداف ومخرجات تعلّم مطلوبة للبرنامج. وقد أكدت المقابلات التي أُجريت مع أرباب العمل أن مواصفات الخريجين المنصوص عليها قد تم تطويرها وتقييمها بنجاح، في الوقت الذي يتقدم فيه الطلبة في البرنامج. وتلاحظ لجنة المراجعة - مع التقدير - أن مواصفات خريجي برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال منسجمة مع المعايير العالمية، ومطبّقة بشكلٍ مناسب مع أهداف ومخرجات التعلّم المطلوبة للبرنامج.

2.4 لقد خضع برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال لعدد من المقاييس المرجعية للتحقق من تكافؤ المعايير الأكاديمية مع برامج مماثلة في البحرين، وعلى المستوى العالمي. وعلاوة على ذلك، فقد قامت جامعة العلوم التطبيقية مؤخرًا بتطوير سياسة رسمية للمقاييس المرجعية؛ من أجل وضع إطار رسمي وتنظيم عملية المقاييس المرجعية. حيث تم مقاييس البرنامج مرجعيًا مع برامج مماثلة في جامعات محلية، وإقليمية، وعالمية معتمدة من قبل رابطة الكليات العليا لإدارة الأعمال The Association to Advance Collegiate Schools of Business (AACSB). وقد غطت عملية المقاييس المرجعية أربعة جوانب هي: معايير القبول، وهيكّل البرنامج، ومحتوى المنهج الدراسي، وتوصيف المقررات الدراسية. ولجنة المراجعة تُثمن الممارسة الجيدة للمقاييس المرجعية؛ لاسيما وأن فريق البرنامج قد حدد بشكلٍ واضح الهدف منها، واختيار ما تتم مقايسته، ومع من تتّم، وكيف تُدار هذه العملية، وكيفية استخدام مخرجات التعلّم المطلوبة. وقد شعرت لجنة المراجعة بالارتياح لملاحظتها - من خلال الوثائق المساندة

والمقابلات مع الاساتذة - أن جهودًا قد بُذلت من أجل إدخال المعايير التي تناسب الواقع المحلي وتعزيز تقديم البرنامج. ولجنة المراجعة تثمن الجهود المبذولة من قبل أعضاء هيئة التدريس لمقايضة البرنامج مرجعيًا مع جامعات محلية، وإقليمية، وعالمية، وإدخال المعايير التي تناسب الواقع المحلي، لتعزيز البرنامج. إلا أن لجنة المراجعة توصي بتوسيع دائرة المقايضة المرجعية لتشمل أدوات التقييم، والحد الأدنى للنسبة المئوية لمعدل النجاح في مقررات برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال.

3.4 لدى برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال سياسة وإجراءات واضحة وشفافة للتقييم والتغذية الراجعة، وهي تتوافق مع سياسة التقييم والتغذية الراجعة العامة للجامعة. وقد أكدت المقابلات مع الطلبة أن هذه السياسة والإجراءات في متناول الطلبة من خلال كُتَيْب البرنامج الإرشادي، وعلى الموقع الإلكتروني الداخلي للجامعة. وقد أكدت المقابلات مع الطلبة أنهم على دراية تامة بأدوات واستراتيجيات التقييم المستخدمة في كل مقرر دراسي. وقد تأكدت لجنة المراجعة خلال المقابلات مع الاساتذة من أن استراتيجيات التقييم مُصممة وفقًا لاعتبارات مخرجات التعلّم المطلوبة للمقررات الدراسية. وقد أكدت توصيفات المقررات الدراسية التي فحصتها لجنة المراجعة التطابق بين أدوات التقييم ومخرجات التعلّم المطلوبة التي تستهدف تقييمها. وتلاحظ لجنة المراجعة أن هناك وسائل تقييم متنوعة ومستخدمة مثل دراسات الحالة، والمناقشات الجماعية، والامتحانات التحريرية. وخلال المقابلات، علمت لجنة المراجعة كيف يقوم القسم والكلية بمراقبة تنفيذ سياسة وإجراءات التقييم؛ لضمان تحقق الفاعلية من خلال التعاون بين وحدة ضمان الجودة ومنسق ضمان الجودة في الكلية. ولجنة المراجعة تُقدّر أن مجلس القسم قد عقد العديد من الاجتماعات لمراقبة ومراجعة إجراءات التقييم؛ لضمان الانسجام مع السياسة العامة للجامعة. وقد كان الطلبة - الذين قابلتهم لجنة المراجعة - على دراية تامة بأدوات التقييم وعبروا عن رضاهم عنها. ولجنة المراجعة ترحب بفكرة تشكيل "مجلس تقييم المقررات الدراسية"، والذي سيؤدي دورًا حيويًا في عملية التقييم والتغذية الراجعة، ولذا توصي لجنة المراجعة بالإسراع في تشكيله وتفعيله. ولجنة المراجعة تثمن أن سياسات وإجراءات التقييم شفافة، ومنفّذة بصورة مُنظمة، وتخضع لمراجعات منتظمة.

4.4 هناك آلية لضمان أن تكون تقييمات المقررات الدراسية مرتبطة بمخرجات التعلّم المطلوبة للمقررات الدراسية، وبذلك تدعم تحقيق وانسجام مخرجات التعلّم المطلوبة للبرنامج. وتشير توصيفات المقررات الدراسية إلى أدوات التقييم المستخدمة، ومخرجات التعلّم المطلوبة التي تستهدف تقييمها. وعلاوة على ذلك، يوضح تقرير التقييم الذاتي أن التدقيق الداخلي يهدف إلى

التأكد من أن كلاً من امتحانات منتصف الفصل والامتحانات النهائية منسجمة مع مخرجات التعلم المطلوبة للمقررات الدراسية. كما يُطلب من المُمتحن الداخلي تعبئة استمارة "تقييم أسئلة الامتحانات"، وتقديمها إلى رئيس القسم. وخلال المقابلات، أشار الاساتذة إلى أنه يجب على كل منهم تقديم نتائج تقييمات كل طالب في نموذج مصفوفة إلى رئيس القسم؛ لكي يبين النسبة المتحققة من كل مُخرج من مخرجات التعلم المطلوبة للمقررات الدراسية. ومع ذلك، فلم تجد لجنة المراجعة أي أدلة تبيّن أن مواعمة التقييم مع مخرجات التعلم المطلوبة تتم عن طريق الاستعانة بالمتحنيين الخارجيين. ولجنة المراجعة تشجع خطة القسم؛ لضمان أن تكون مواعمة التقييم مع مخرجات التعلم المطلوبة للمقررات الدراسية خاضعة للتحقق من قبل المُمتحنيين الخارجيين.

5.4 يُقدّم تقرير الذاتي تسلسل توضيحي لنظام التدقيق الداخلي في جامعة العلوم التطبيقية، والمُطبّق على برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال. كما يتم إعداد أوراق أسئلة الامتحانات للامتحان النهائي، وامتحان منتصف الفصل من قبل عضو هيئة تدريس المقرر، وتتم مراجعتها من قبل ممتحن داخلي. وقد تبنّى القسم هذه الآلية لأول مرة في العام الأكاديمي 2013-2014، والذي قام القسم خلاله بتشكيل لجنة امتحانات؛ للقيام بعملية التدقيق. كما يُقدّم عضو هيئة التدريس ورقة أسئلة الامتحانات خلال 48 ساعة قبل بدء الطلبة في أداء الامتحانات. وعلى الممتحن الداخلي أن يتأكد من صلة الأسئلة بالمقرر الدراسي، وملاءمة أدوات التقييم لقياس تحقق مخرجات التعلم المطلوبة وتوزيع الدرجات. إلا أن لجنة المراجعة يساورها القلق بخصوص فاعلية هذه الآلية؛ فمن الناحية العملية، وإذا ما كانت هناك توصية بإجراء تعديلات، فلا بد من معالجتها خلال فترة أقل من 48 ساعة قبل تاريخ الامتحان، علاوةً على أن عددًا كبيرًا من الافراد سيطلّع على أسئلة الامتحانات. وتلاحظ لجنة المراجعة أن نظام التدقيق الداخلي يكون فاعلا فقط عندما يقوم عدد من أعضاء هيئة التدريس بتدريس المقرر الدراسي نفسه. إضافة إلى ذلك، فإن الواجبات وأدوات التقييم الأخرى لا يتم تدقيقها بصورة منظّمة. ومن ثمّ تقترح لجنة المراجعة بأن يمضي القسم في تنفيذ هذه السياسة، وتقييم فاعلية هذه الآلية. كما يقوم المُمتحن الداخلي بمراجعة عينة من الأوراق المُصححة (بما فيها جميع أوراق الطلبة الذين أخفقوا في الامتحان، والأوراق التي حصلت على درجات أعلى من 80%)، وبعض الأوراق المختارة عشوائيًا؛ للتأكد من تناسق عملية منح الدرجات من قبل أعضاء هيئة تدريس المقرر. وقد لاحظت لجنة المراجعة - من خلال الأدلة المُقدّمة - أن امتحان منتصف الفصل لا يتم تدقيقه بصورة منظّمة، كما أن الواجبات والادوات الأخرى للتقييم، والتي تمثل 50% من الدرجة الكلية لا تخضع للتدقيق

الداخلي. ولذا توصي لجنة المراجعة بأن تقوم جامعة العلوم التطبيقية بتوسيع نظام التدقيق الداخلي ليشمل جميع ادوات التقييم، وأن يعاد النظر في مدة الـ 48 ساعة المعطاة لتدقيق الامتحانات.

6.4 لدى جامعة العلوم التطبيقية كُتَيْب إرشادي للممتحن الخارجي؛ يهدف إلى تنظيم عملية التدقيق الخارجي. ويقدم الكُتَيْب معلومات حول تعيين "الممتحنين الخارجيين للمقررات الدراسية"، إضافة إلى "الممتحنين الخارجيين للدرجة العلمية". ويشير تقرير التقييم الذاتي إلى أن النظام الحالي للتدقيق الخارجي يتضمن إرسال أسئلة امتحانات نهاية الفصل الدراسي إلى الممتحن الخارجي في جامعة اليرموك في الأردن، ومعها الأجوبة النموذجية ومفردات المقررات الدراسية قبل أسبوعين من موعد الامتحان. وقد أوضح الاساتذة الذين تمت مقابلتهم هذه العملية، بالإشارة إلى أن جامعة اليرموك هي التي تختار أعضاء هيئة التدريس؛ ليكونوا ممتحنين خارجيين لمقررات برنامج البكالوريوس في إدارة الاعمال. بعد ذلك تناقش لجنة الامتحانات في القسم التغذية الراجعة من الممتحنين الخارجيين، وتتخذ الإجراءات المناسبة. وقد عبّر أعضاء لجنة المراجعة عن قلقهم من أن هذا الإجراء يعدّ اعتماداً مبالغاً فيه على جامعة اليرموك، ولا يتيح الوقت الكافي لأعضاء هيئة التدريس؛ لتعديل الامتحان النهائي. وقد لاحظت لجنة المراجعة أن الكلية تخطط لتعديل سياستها الخاصة بالممتحن الخارجي، بأن يكون لديها ممتحنان خارجيان اثنان بدلاً من ممتحن واحد؛ وأن تتوجه لجامعات محلية، وإقليمية، وعالمية، بدلاً من جامعة اليرموك فقط. ولذا توصي لجنة المراجعة بأن تختار الكلية ممتحنين خارجيين مباشرة من جامعات محلية، وإقليمية، وعالمية وتعينهم. وعلاوة على ذلك، فإن لجنة المراجعة تحثُ الكلية على أن تعيد النظر في مدة الأسبوعين؛ لضمان إتاحة الوقت الكافي لأعضاء هيئة التدريس لتعديل الامتحانات بدقة.

7.4 درست لجنة المراجعة ملفات المقررات الدراسية المُقدّمة، وتفحصت عينات من أعمال الطلبة في المقررات المختلفة. وتلاحظ لجنة المراجعة - مع الرضا - المجموعة الواسعة من الأدوات التقييمية لتقييم أعمال الطلبة، ومعارفهم، ومهاراتهم. كما لاحظت لجنة المراجعة بأن الاساتذة يُثرون خبرات تعلم الطلبة من خلال ربط المعارف النظرية بالتطبيق، ومن خلال تقديم موضوعات ذات صلة بواقعهم المحلي. وقد أكّدت المقابلات مع الطلبة والاساتذة أن هناك معايير تقييم واضحة وشفافة، ومخططاً للتصحيح، وتغذية راجعة بناءة (تحريرية، وشفوية، وفردية)؛ وأن أدوات التقييم تتسجم بشكل جيد مع مخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج، ومخرجات

التعلم المطلوبة للمقررات الدراسية؛ وأنها معروفة لدى الاساتذة والطلبة. ولجنة المراجعة تُثمن أن أعمال الطلبة المُقيّمة تضاهي تلك الموجودة في جامعات إقليمية وعالمية مماثلة.

8.4 لقد وضعت جامعة العلوم التطبيقية معياراً؛ للتأكد من تحقيق الطلبة لمخرجات التعلم المطلوبة للمقررات الدراسية بنسبة 70% فما فوق. وقد دعمت ملفات المقررات الدراسية والمقابلات التي أُجريت مع الاساتذة ما ورد في تقرير التقييم الذاتي بأن إنجازات الطلبة خلال السنوات الثلاث الماضية قد تجاوزت -على الدوام- هذه النسبة. وقد تحفّصت لجنة المراجعة مجموعة من أعمال الطلبة المُقيّمة، واستنتجت أن الدرجات الممنوحة قد عكست جهود الطلبة وقدراتهم. وقد قدم القسم للجنة المراجعة توضيحاً عن كيفية استخدام "مصفوفة التقييم غير المباشر"، والتي أُعدت مؤخراً لإظهار النسب المئوية لمخرجات التعلم المطلوبة للمقررات التي حققها الطلبة. كما يتم تقييم منح الدرجات من قبل ممتحنين داخليين وخارجيين، ومن قبل لجنة الامتحانات في القسم؛ لمناقشة وإقرار النتائج. وبعد المقابلات التي أُجريت مع الاساتذة، فإن لجنة المراجعة مقتنعة بأن الدرجات النهائية لا يتم إقرارها من قبل أعضاء هيئة تدريس المقررات الدراسية وحسب، بل يتم إقرارها كذلك من قبل رئيس القسم؛ والعميد من أجل التأكد من أن الطلبة يُعاملون بدرجةٍ متساويةٍ داخل البرنامج، وفي جميع البرامج التي تطرحها الكلية. كما يُقاس مستوى إنجازات الطلبة أيضاً من خلال توزيع الاستبانات على أرباب العمل والخريجين؛ لتحصيل المعلومات عن مستوى إنجازات طلبة برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال. وقد أظهرت المقابلات التي أُجريت مع الخريجين وأرباب العمل مستوى مقبولاً من الرضا عن إنجازات الطلبة. ولجنة المراجعة تُثمن الطريقة المنظمة التي يتم فيها التحقق من صحة نتائج التقييم وتوزيع الدرجات؛ لتقييم إنجازات خريجي برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال.

9.4 يحتوي تقرير التقييم الذاتي على معلومات إحصائية عن الطلبة المقبولين، ومعدلات التقدم الدراسي والتخرج، والوجهة الأولى للخريجين منذ بدء طرح البرنامج في عام 2005، حتى عام 2013. إلا أن البيانات غير مُقدّمة بطريقة تسمح بتحليل دقيق لدفعات الخريجين من حيث التقدم الدراسي والاستبقاء. وتشير البيانات المُقدّمة إلى أن 210 طالباً قد تخرجوا من البرنامج حتى الآن، فهناك 197 طالباً (وهو ما يمثل 94% منهم)، قد أكملوا دراستهم ضمن المدة المحددة وقدرها أربع سنوات. وتُظهر المقارنة مع بعض الإحصائيات المنشورة الخاصة بجامعات مختارة تطابقاً إيجابياً للغاية في معدلات التقدم الدراسي. إلا أن هذه التحليلات لا تأخذ في الحسبان العدد الكبير من الطلبة المنقولين، والذين التحقوا بالبرنامج عند منتصف الطريق؛ ولذلك

فإن لجنة المراجعة - وبشكل عام - تستنتج، وبناءً على الأدلة المُقدّمة، أنّ نسبة الطلبة الناجحين إلى نسبة الطلبة المقبولين، ووفقاً لمدة الدراسة متشابهة مع النسبة المتحققة في مؤسسات مشابهة عالمياً. وعلاوة على ذلك، لم تجد لجنة المراجعة أي أدلة على طريقة منهجية مُنظمة لمراقبة معدلات الاستبقاء، والتقدم الدراسي، والتخرج، والانسحاب من البرنامج. ولذا توصي لجنة المراجعة بأن تضع الكلية طريقة منهجية لمراقبة معدلات الاستبقاء، والتقدم الدراسي، والتخرج، والانسحاب من البرنامج بصورة منتظمة.

10.4 لدى جامعة العلوم التطبيقية سياسة للتدريب العملي/ التدريب الميداني للطلبة؛ يسترشد بها برنامج التدريب العملي في برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال. كما أنّ هناك نصّاً واضحاً دالاً على أدوار ومسئوليات رئيس وحدة التدريب العملي، والمشرف الأكاديمي على التدريب، والمشرف الصناعي. كما تحتوي الوثيقة على إرشادات واضحة لتسجيل الطلبة وإجراءات التدريب خلال برنامج التدريب العملي إلى جانب الترتيبات الخاصة بتقييم أداء الطلبة. وقد كان الطلبة والخريجون الذين قابلتهم لجنة المراجعة يشعرون بالرضا نحو برنامج التدريب العملي. وتلاحظ لجنة المراجعة أنّ جميع الطلبة المشمولين بالتدريب العملي قد وجدوا أماكن للتدريب في مؤسسات ذات صلة بتخصصهم، وذلك من خلال الجهد الجماعي لكل من الطلبة ووحدة التدريب العملي. وقد أوضحت المقابلات مع الاساتذة كيفية استفادة الكلية من برنامج التدريب العملي؛ لإرساء علاقات مع أرباب العمل الأساسيين، وتعزيز تطلعات الطلبة في التوظيف. ولجنة المراجعة تُثمن الترتيبات الموضوعية لمراقبة وتقييم برنامج التدريب العملي، والدعم المُقدّم للطلبة في هذه الفترة.

11.4 يتضمن برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال مشروعاً بحثياً ذا ثلاث ساعات معتمدة، يجب القيام به بعد إكمال 90 ساعة معتمدة من الدراسة. كما أنّ الإرشادات الخاصة بالإشراف، والتي تتعلق بمشروع البحث، وتتضمن مسؤوليات كل من الطالب والمشرف موجودة في كُتيب مشروع البكالوريوس. كما يتضمن هذا الكُتيب متطلبات التسجيل والتقييم للمشروع البحثي. ويتكون التقييم المخصص له من: 10% لمقترح المشروع، و80% للمشروع، و10% أخرى للتعبير الذاتي. كما يُطلب من ثلاثة ممتحنين؛ أحدهم المشرف على المشروع، تقييم عمل كل طالب على حدة. وقد عبّر الطلبة والخريجون الذين قابلتهم لجنة المراجعة عن تقديرهم للدعم الذي تلقوه من مشرفيهم. وقد راجعت لجنة المراجعة عينة من المشروعات البحثية للطلبة، ووجدتها ذات مستوى مقبول. ولجنة المراجعة مقتنعة بالترتيبات الحالية فيما يتعلق بالمشروعات البحثية في برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال.

12.4 يتكون المجلس الاستشاري لبرنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال من عضوين داخليين، وخمسة أعضاء خارجيين من القطاعين الحكومي والخاص، بما فيهم خبراء في التخصص وأرباب عمل. كما أنّ اختصاصات المجلس منصوصٌ عليها في "سياسة المجلس الاستشاري للبرنامج". وقد علمت لجنة المراجعة أنّ المجلس الاستشاري لبرنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال قد تم تشكيله في عام 2013، عندما قررت جامعة العلوم التطبيقية أن يكون لكل برنامج ممثلٌ في المجلس الاستشاري للجامعة. وقد تأكدت لجنة المراجعة خلال المقابلات مع بعض أعضاء المجلس الاستشاري لبرنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال من أنّ هناك اجتماعات تُعقد لمناقشة القضايا المتعلقة بتعديل المنهج الدراسي لبرنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال، وبرنامج التدريب العملي. كما أشار الأعضاء إلى أنّ هناك علاقة زمالة بين أعضاء المجلس والكلية. ولجنة المراجعة تُثمن أنّ المجلس الاستشاري لبرنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال يساهم بفاعلية في تحسين تقديم البرنامج، وهو قادر على تطوير وإقامة صلات بين الكلية وعالم الأعمال.

13.4 يذكر تقرير التقييم الذاتي أنّ جامعة العلوم التطبيقية تُجري استطلاعين سنويين؛ لقياس مستوى الرضا نحو الخريجين؛ أحدهما لأرباب العمل والآخر للخريجين. كما تُحلّل هذه الاستطلاعات لتقديم تغذية راجعة فاعلة عن جودة البرنامج، والمعايير الأكاديمية لخريجيه، إلا أنّ لجنة المراجعة قد لاحظت أنّ هذه الاستطلاعات لا تتم بصورة مُنظمة. ولقد أكد تقرير التقييم الذاتي رضا كلٍّ من الخريجين وأرباب العمل؛ نتيجةً لتحليل الاستطلاع الأخير. وخلال جلسات المقابلة مع أرباب العمل والخريجين، كان واضحاً أنّ لدى أرباب العمل درجة عالية من الرضا عن خريجي برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال. وقد عبّر الخريجون عن رضاهم عما تعلموه في البرنامج، كما أنهم أشاروا إلى تمكنهم من نقل وتطبيق ما تعلموه في جامعة العلوم التطبيقية إلى أماكن عملهم. وقد أعرب أرباب العمل الذين قابلتهم لجنة المراجعة عن حاجة الخريجين لتعزيز مهارات حل المشكلات، ومهارات التواصل. ولجنة المراجعة تُثمن مستوى الرضا العال من أرباب العمل نحو خريجي البرنامج ومخرجاته. ولذا توصي بأن تطور الكلية وتنفذ آلية لقياس رضاهم بصورة منظمة عن البرنامج ومخرجاته.

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

- مواصفات خريجي برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال منسجمة مع المعايير العالمية، ومرتبطة بشكلٍ مناسبٍ مع أهداف ومخرجات التعلُّم المطلوبة للبرنامج.
- الجهود المبذولة من قبل أعضاء هيئة التدريس لمقايسة البرنامج مرجعياً مع مؤسسات محلية، وإقليمية، وعالمية، وإدخال المعايير التي تناسب الواقع المحلي، وتعزيز تقديم البرنامج.
- سياسة وإجراءات التقييم شفافة ومُنَفَّذة بشكلٍ منظمٍ، وتخضع لمراجعات منتظمة.
- أعمال الطلبة المُقيِّمة مشابهة لمثيلتها في جامعات إقليمية وعالمية مماثلة.
- الطريقة المُنظَّمة التي يتم فيها التحقق من صحة نتائج التقييم، وتوزيع الدرجات؛ لتقييم إنجازات خريجي برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال.
- الترتيبات الموضوعية لمراقبة، وتقييم برنامج التدريب العملي، والدعم المقدم للطلبة في هذه الفترة.
- هناك مجلس استشاري نشط للبرنامج، وقادر على تطوير وتعزيز الصلات بين الكلية وعالم الأعمال.
- أرباب العمل والخريجون على درجة عالية من الرضا عن البرنامج ومخرجاته.

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

- توسيع نشاط المقايسة المرجعية لتشمل أدوات التقييم، والنسبة المئوية الأدنى لمعدل النجاح في مقررات برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال.
- توسيع نظام التدقيق الداخلي؛ ليعطي كافة أدوات التقييم بالإضافة الى ما يتم تقييمه حالياً (امتحان منتصف الفصل ونهاية الفصل الدراسي).
- اختيار وتعيين المُمتحِنين الخارجيين بشكلٍ مباشرٍ من جامعات محلية، وإقليمية، وعالمية مختلفة، وإعادة النظر في مدة الأسبوعين؛ لتضمن إعطاء الوقت الكافي لأعضاء هيئة التدريس؛ لتعديل الامتحانات بشكلٍ دقيقٍ.
- وضع آلية رسمية للمراقبة المنتظمة لمعدلات الاستبقاء، والتقدم الدراسي، والتخرج، والانسحاب من البرنامج.
- تطوير وتنفيذ آلية لقياس رضا كلٍّ من أرباب العمل والخريجين بصورة منتظمة عن البرنامج ومخرجاته.

16.4 الحُكم النهائي

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

5. المؤثر (4): فاعلية إدارة وضمان الجودة

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

1.5 يضم نظام إدارة جامعة العلوم التطبيقية - بشكلٍ رئيس - مجموعة من السياسات، والإجراءات التي تم وضعها مؤخرًا في دليل ضمان الجودة؛ للاطلاع عليها في مكان واحد. وتشمل الأمثلة على السياسات والإجراءات الموجودة: استراتيجية التعليم والتعلم والتقييم، وسياسة التقييم والتغذية الراجعة، وسياسة تطوير الاساتذة، وسياسة ترقية الاساتذة، وسياسة الطلبة المتعثرين أكاديمياً، وسياسة مراجعة البرامج. وقد التقت لجنة المراجعة ببعض الاساتذة والإداريين، بمن فيهم ممثلون من وحدة ضمان الجودة في القسم، والذين أكدوا على أن سياسات وإجراءات ضمان الجودة مُطبَّقة بفاعلية، ومنقولة بشكلٍ جيّد لكلٍّ من الاساتذة والطلبة. وخلال جلسات المقابلة، تبيّن للجنة المراجعة أنّ الاساتذة على معرفة جيدة بهذه السياسات والإجراءات، وقد أشاروا إلى مشاركتهم في تطويرها. ولجنة المراجعة تُثمّن أن موظفي القسم على دراية بهذه السياسات والإجراءات، وأنهم يشاركون في تطوير تلك التي تتصل بمهامهم.

2.5 يُدار برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال بواسطة منسق البرنامج وهو رئيس القسم كذلك. ويذكر تقرير التقييم الذاتي أنّ البنى الداعمة لمُنسق البرنامج في إدارة البرنامج تتكون من مجلس القسم، ولجنة مراجعة البرنامج والمنهج الدراسي، ولجنة الامتحانات، ومنسقي المقررات الدراسية، والمجلس الطلابي، والذي لديه تمثيل في جميع اجتماعات القسم. كما أنّ هناك جهات داخلية كمجلس الجامعة، ومجلس الكلية، ومجلس القسم؛ يتم الاستفادة منها لضمان تنفيذ المسؤوليات المكلف بها جميع الأعضاء المشاركين في تقديم البرنامج بصورة فاعلة، في ظلّ وجود قيادة مسئولة عند الحاجة. وقد التقت لجنة المراجعة ببعض الاساتذة والإداريين، بمن فيهم ممثلون من وحدة ضمان الجودة، والذين أظهروا فهمًا واضحًا لأدوارهم ومسئولياتهم، وتمكنوا من إيضاح العديد من الطرق التي تُطبَّق بها السياسات والإجراءات؛ لتعزيز تقديم جودة برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال. ولجنة المراجعة تُثمّن أنّ برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال مُدارٌ بطريقة تدل على وجود قيادة فاعلة ومسئولة.

3.5 يتولى مركز ضمان الجودة والاعتماد المسؤولية كاملةً في ضمان التزام البرنامج بمتطلبات نظام ضمان الجودة في جامعة العلوم التطبيقية. كما يوضح تقرير التقييم الذاتي عددًا من الطرق التي

يتأكد القسم من خلالها من أنّ نظام إدارة الجودة فيما يتعلق ببرنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال يخضع للمراقبة والتقييم. وخلال المقابلات، علمت لجنة المراجعة أنّ هناك دليلاً شاملاً لضمان الجودة قد تم تطويره مؤخراً؛ لتعزيز تقديم كافة العمليات الأكاديمية والإدارية. كما علمت لجنة المراجعة أنّ سياسة ضمان الجودة معمول بها على مستوى الكلية والقسم، من خلال وحدات ضمان الجودة في الكلية، والتي تُشرف عليها مجموعة تنسيق ضمان الجودة على مستوى الجامعة، وتتألف من مدير مركز ضمان الجودة والاعتماد، ومنسقي ضمان الجودة في الكليات، ضمن أعضاء آخرين. فعلى سبيل المثال، فإنّ مسؤولية وحدة ضمان الجودة في الأقسام هي التأكد من أن طرق التقييم تتوافق بشكلٍ مناسب مع مخرجات التعلّم المطلوبة للبرنامج، والمقررات الدراسية. وإضافة إلى ذلك، يُقيّم البرنامج سنوياً داخل القسم، من خلال عملية مراجعة رسمية تتم كل أربع سنوات، من قِبَل لجنة مراجعة البرنامج والمنهج الدراسي؛ لتقييم فاعليته وصلته بالمتغيرات المحلية والإقليمية والعالمية. ولجنة المراجعة تقدّر أنّ نظام إدارة ضمان الجودة محدّد بصورة واضحة، ومُنقذ، ويخضع للمراقبة، ويتم تقييمه في عموم الكلية.

4.5 وكما ورد سابقاً، فإنّ مركز ضمان الجودة والاعتماد ينهض بمسئولية الإشراف على ضمان وتحسين الجودة في الجامعة، وهو مسئول عن ضمان المواءمة الصحيحة لعمليات ضمان الجودة، ومراقبة التطوير المهني الاساتذة. وخلال جلسات المقابلة، أُبلغت لجنة المراجعة بأن نشر ثقافة الجودة بين صفوف كلّ من الاساتذة والإداريين من الأهداف الرئيسية للمركز. وقد قُدّمت للجنة المراجعة أدلة على إقامة ورش عمل منتظمة ينظمها مركز ضمان الجودة والاعتماد؛ من أجل إطلاع الاساتذة على أفضل الممارسات في طرق التعليم والتعلّم، ودعوة محاضرين من مؤسسات تعليم عالٍ في البحرين؛ من أجل تبادل الممارسات الجيدة. كما يتم وضع السياسات والإجراءات ذات الصلة بضمان الجودة في متناول اليد عن طريق الموقع الإلكتروني الداخلي للجامعة؛ من أجل تسهيل الوصول إليها من قِبَل الاساتذة. وقد أظهر كلّ من الاساتذة وموظفي الدعم الذين قابلتهم لجنة المراجعة فهماً واضحاً لترتيبات إدارة الجودة، والدور المتوقع منهم لضمان فاعلية تقديم انشطتهم وعملياتهم. ولجنة المراجعة تُثمن التزام موظفي جامعة العلوم التطبيقية نحو ضمان جودة تدريس برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال.

5.5 يشير تقرير التقييم الذاتي إلى أن جامعة العلوم التطبيقية قد وضعت إجراءً لتطوير البرامج الجديدة، وبموجب هذا الإجراء، تمر مقترحات طرح برامج عبر موافقات داخلية وخارجية. ويبدأ هذا الإجراء بلجنة مراجعة البرنامج والمنهج الدراسي أولاً، ثم تُقدّم بعدها مقترحات هذه اللجنة إلى الكلية والجامعة؛ للحصول على موافقتهم. وعندما تتم الموافقة، يبدأ الإجراء الخارجي بتقديم

المقترحات التي تمت الموافقة عليها إلى مجلس التعليم العالي للموافقة عليها وترخيصها. إلا أن لجنة المراجعة تلاحظ أنه لم يتم تقديم برامج جديدة خلال السنوات الثلاث الماضية. ولجنة المراجعة على فناعة بأن الإجراءات التي وضعتها جامعة العلوم التطبيقية؛ لغرض تطوير البرامج الجديدة والموافقة عليها كافية، غير أنها تشجع الجامعة على توضيح الدوافع والعوامل الأساسية لطرح برامج جديدة.

6.5 ذكرَ تقرير التقييم الذاتي أنه في نهاية كل سنة دراسية، يتم تقديم تقرير داخلي للتقييم الذاتي عن برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال، والذي يتضمن توصيات بتحسين البرنامج والمقررات الدراسية؛ يتم إعداده وتقديمه إلى مركز ضمان الجودة والاعتماد. كما يشير تقرير التقييم الذاتي إلى عدد من الطرق التي يراجع فيها القسم برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال ويُقيّمه. وتشمل هذه الطرق: التقييمات المنتظمة للمقررات الدراسية، والتغذية الراجعة من الطلبة، واستطلاعات رضا الطلبة، واستطلاعات أرباب العمل والخريجين، والاجتماعات الاعتيادية لمجلس القسم وتقييم الامتحانات والتدقيق الخارجي. واقتراحات وجهود المجلس الاستشاري للبرنامج. وخلال جلسات المقابلة، شرح أعضاء هيئة التدريس الآلية الموضوعية لتعديل توصيفات المقررات الدراسية، والخطوات التي تمر بها عملية الموافقة على المقترحات والتغييرات فيها. وتتضمن هذه الخطوات موافقة منسق البرنامج ومجلس القسم على التغيير في المقرر الدراسي ومواءمته مع أهداف البرنامج ومخرجات التعلم المطلوبة. وقد التقت لجنة المراجعة مع الطلبة والخريجين، الذين أكدوا لها أنهم تمكنوا من تقديم التغذية الراجعة حول جوانب متنوعة ذات صلة بجودة التقديم. كما أكد الاساتذة على أن عملية تقييم الطلبة قد تمخضت عن العديد من التحسينات في تدريس مقررات معينة. ولجنة المراجعة تقدّر المراجعة السنوية للبرنامج، وتوصي القسم بتطوير آلية واضحة للمتابعة؛ من أجل ضمان تنفيذ التحسينات الموصي بها. وعلاوة على ذلك، فإن لجنة المراجعة تشجع القسم على تعديل آليته في مراجعة البرنامج؛ لكي يتلاءم إجراؤه بشكلٍ وثيق مع إجراءات جامعة العلوم التطبيقية في تغيير المناهج الدراسية، كما هو منصوص عليه في دليل ضمان الجودة.

7.5 أوضح تقرير التقييم الذاتي أن، وبموجب سياسة جامعة العلوم التطبيقية لمراجعة البرامج، ان لجنة مراجعة البرنامج والمنهج الدراسي تكون مسؤولةً عن مراجعة برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال في دورة مراجعة تمتد لأربع سنوات. وتتطلب عملية المراجعة قيام لجنة مراجعة البرنامج والمنهج الدراسي بتجميع استمارة التغذية الراجعة من أعضاء هيئة التدريس، والطلبة، والأطراف الأخرى ذات العلاقة كأرباب العمل والخريجين؛ للتأكد من صلة البرنامج وحدائته؛ ولكي تضمن

مواومة مخرجات التعلّم المطلوبة للبرنامج مع النصوص المعبرة عن رؤية الجامعة والكلية. وقد أُبلِغت لجنة المراجعة خلال المقابلات بأن المراجعة الدورية الأخيرة للبرنامج قد أُجريت في العام الأكاديمي 2013؛ استعدادًا للمراجعة الخارجية. ولجنة المراجعة تُثَمِّن الاستمرار والإصرار الذي تتم فيه مراجعة البرنامج.

8.5 تُجري جامعة العلوم التطبيقية استطلاعات للطلبة والخريجين، إلى جانب استطلاعات لأرباب العمل وخريجيهما. وقد قُدِّمت أدلة أثناء الزيارة الميدانية عن بعض الاستطلاعات الأخيرة، واجتماعات القسم التي تلتها؛ للنظر في نتائج هذه الاستطلاعات. وفي الوقت الذي يتم فيه تحصيل التغذية الراجعة من الطلبة حول المقررات الدراسية، وطرق التعليم والتعلّم بصورة منتظمة في نهاية كل فصل دراسي، فإن استطلاعات أرباب العمل والخريجين لا تتم بصورة منتظمة، أو منتظمة. وقد أوضحت المقابلات مع أرباب العمل أنّ بعض النتائج الواردة في الاستطلاعات الأخيرة قد ولّدت انطباعًا لدى أرباب العمل بأن خريجي برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال يفتقرون إلى فرص الممارسة الاحترافية. وقد شعرت لجنة المراجعة بالارتياح بعد أن وجدت أن هناك خطوات قد تم اتخاذها لمعالجة هذا القصور؛ وذلك من خلال استضافة متحدثين من قطاع الصناعة، وتنظيم رحلات ميدانية إلى قطاع الأعمال بوصفها جزءًا من طرق التعليم والتعلّم في البرنامج. غير أنّ لجنة المراجعة لم تجد أي أدلة على أن هناك آلية ما تُستخدم من أجل تحليل استطلاعات الأطراف ذات العلاقة بصورة مُنظمة؛ لإثراء عملية اتخاذ القرارات. ولذا توصي لجنة المراجعة جامعة العلوم التطبيقية بأن تتبنى إجراءً أكثر صرامة في تحليل استطلاعات الأطراف ذات العلاقة والاستجابة لها، وتقديم تغذية راجعة في الوقت المناسب لهذه الأطراف بخصوص الإجراءات المُتخذة لمعالجة القضايا التي تم طرحها وتشخيصها.

9.5 لدى جامعة العلوم التطبيقية مركز لتطوير الاساتذة؛ يُشرف على تطويرهم المهني، وهو المسئول عن تقييم فاعلية برامج تدريبهم وتطويرهم. وإضافة إلى ذلك، فهناك سياسة لتطويرهم وتدريبهم تضع الأساس الذي تقوم عليه ميزانية هذا التطوير، وتحدد بعض المبادرات والأنشطة المدعومة بوصفها جزءًا من تطويرهم مهنيًا. وتشمل هذه السياسة تقديم الدعم المالي لحضور المؤتمرات، ومنحهم التفرغ لتعزيز مؤهلاتهم العلمية، أو القيام بنشاط علمي. وخلال الزيارة الميدانية، قامت لجنة المراجعة بزيارة وحدة تطوير الموظفين في جامعة العلوم التطبيقية. وعلمت لجنة المراجعة أنّ الوحدة تضمن بأن يكون التطوير المستمر لأعضاء هيئة التدريس مُطبّقًا. ويتحقق هذا من خلال ورش العمل السنوية، والمشاركة في التدريب المهني، وإبرام مذكرات التفاهم مع الجهات المهنية. كما تحتفظ الوحدة بسجلات إلكترونية لجميع أعضاء هيئة التدريس، الذين يحضرون

أنشطة التطوير المهني والتدريب. كما تتم ترجمة سياسة تطوير الاساتذة إلى خطة سنوية مع تخصيص ميزانية لتدريبهم وتطويرهم. وأن سياسة تطوير الموظفين وتدريبهم تشجع على مشاركتهم في المؤتمرات، ومنحهم الإجازة العلمية، والإجازة الدراسية، وأنشطة التطوير الأخرى. وقد أكد عدد من الاساتذة الذين قابلتهم لجنة المراجعة أنهم استفادوا من برنامج تطوير الموظفين. ولجنة المراجعة تُقر بوجود الترتيبات المُطبقة لإتاحة فرص التطوير المهني لأعضاء هيئة التدريس. كما أن نظام تقييم الاداء الوظيفي المستخدم يتضمن جزءاً خاصاً باحتياجات الاساتذة للتدريب والتطوير. إلا أن لجنة المراجعة لم تر أدلة على عملية رسمية لربط احتياجات التطوير المهني للاساتذة مع الأنشطة الحاصلة فعلاً. ولذا توصي لجنة المراجعة بأن يقوم القسم بتطوير وتنفيذ آلية رسمية لربط عملية المراجعة السنوية لأداء جميع أعضاء هيئة التدريس بحاجاتهم للتطوير المهني.

10.5 يعتمد القسم على الجهات الداخلية والخارجية لجمع الآراء حول سوق العمل المحلية، من خلال موظفيه المعيّنين، ومن خلال الأعضاء الخارجيين في المجلس الاستشاري للبرنامج، والذين يمتلك الكثير منهم سنوات عديدة من الخبرة في سوق العمل المحلية. وإضافة إلى ذلك، فإن لدى جامعة العلوم التطبيقية دراية وصلات مع حالة السوق من خلال أرباب العمل وخريجيه. ومع ذلك، فلم تُقدّم للجنة المراجعة أدلة عن وجود استقراء مُنظّم لسوق العمل. ولذا توصي لجنة المراجعة بأن تقوم الكلية بتطوير وتنفيذ آلية رسمية للاستقراء المستمر لحاجات سوق العمل.

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

- هناك مجموعة محددة من السياسات والإجراءات المعروفة جيداً لدى الاساتذة، وهم يشاركون في تطوير تلك المتعلقة بمهامهم الوظيفية.
- يُدار برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال بطريقة تدل على وجود قيادة فاعلة ومسئولة.
- موظفو جامعة العلوم التطبيقية ملتزمون بضمان جودة تقديم برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال.
- هناك نظام فاعل لمراجعة البرنامج؛ أدى إلى تحسينات كبيرة في المنهج الدراسي.

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

- تبني إجراءات أكثر رصانة في تحليل استطلاعات الأطراف ذات العلاقة والاستجابة لها، وتُقدِّم تغذية راجعة في الوقت المناسب لهذه الأطراف حول الخطوات المُتخذة لمعالجة القضايا التي تم تشخيصها.
- وضع وتنفيذ آلية رسمية لربط عملية تقييم الاداء الوظيفي السنوي للاساتذة بحاجاتهم للتطوير المهني.
- وضع وتُنْفِذ آلية رسمية للاستقراء المستمر لحاجات سوق العمل.

13.5 الحكم 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 البكالوريوس في إدارة الأعمال الذي تطرحه كلية العلوم الإدارية بجامعة العلوم التطبيقية جدير بالثقة.