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

# وحدة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي

## تقرير مراجعة البرامج الأكاديمية

**برنامج الماجستير في إدارة الأعمال**

**جامعة العلوم التطبيقية**

**مملكة البحرين**

**تاريخ المراجعة: 23-24 أكتوبر 2011**

# قائمة المحتويات


1 عملية مراجعة البرامج الأكاديمية ..... 1

2 المؤشر (1) المنهج الدراسي ..... 3

4 المؤشر (2) كفاءة البرنامج ..... 6

5 المؤشر (3): المعايير الأكاديمية للخرِّيجين ..... 10

6 المؤشر (4) فاعلية إدارة وضمان الجودة ..... 13

3 الاستنتاج ..... 16



*© جميع حقوق الطبع والنشر محفوظة لهيئة ضمان جودة التعليم والتدريب – مملكة البحرين 2012*

# 1. عملية مراجعة البرامج الأكاديمية

## 1-1 إطار مراجعة البرامج

تستخدم المؤشرات الأربعة التالية لقياس فيما إذا كان البرنامج يلبي الحد الأدنى من المعايير أم لا:

**المؤشر 1: المنهج الدراسي**

**المؤشر 2: كفاءة البرنامج الأكاديمي**

**المؤشر 3: المعايير الأكاديمية للخريجين**

**المؤشر 4: فاعلية إدارة وضمان الجودة**

يكون الحُكم النهائي على البرنامج بإحدى الصيغ الثلاث التالية:

I. البرنامج مستوفٍ لجميع المؤشرات الأربعة ويبعث على الثقة؛ **أو**

II. هناك قدْر محدود من الثقة بالبرنامج بسبب عدم استيفائه لواحد أو اثنين من المؤشرات الأربعة؛ **أو**

III. البرنامج ليس جديراً بالثقة كونه غير مستوفٍ لأكثر من اثنين من هذه المؤشرات.

## 1-2 عملية مراجعة البرنامج الأكاديمي في جامعة العلوم التطبيقية

لقد تمت مراجعة البرنامج الأكاديمي لماجستير إدارة الأعمال في جامعة العلوم التطبيقية من قِبل وحدة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي التابعة لهيئة ضمان جودة التعليم والتدريب، بحكم اختصاص هذه الوحدة بمراجعة جودة التعليم العالي في مملكة البحرين. ويقدم هذا التقرير وصفاً لعملية مراجعة البرنامج الأكاديمي التي قامت بها وحدة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي، والنتائج التي توصلت إليها لجنة المراجعة استناداً إلى تقرير التقييم الذاتي وملحقاته الذي تقدمت به جامعة العلوم التطبيقية، إلى جانب الوثائق التي توفرت لدى لجنة المراجعة خلال الزيارة الميدانية للمؤسسة، والمقابلات والملاحظات التي أجرتها اللجنة أثناء الزيارة الميدانية التي قامت بها للمؤسسة. تم القيام بالزيارة الميدانية لمراجعة الجودة على مدى اليومين 23 و24 من شهر أكتوبر 2011. هذا، ومن المتوقع أن تستفيد جامعة العلوم

التطبيقية من النتائج الواردة في هذا التقرير؛ وذلك من أجل تعزيز وتدعيم برنامج الماجستير في إدارة الأعمال.

لقد تم قبول الدفعة الأولى من الطلبة في برنامج الماجستير في إدارة الأعمال في جامعة العلوم التطبيقية في عام 2007. ويُدرّس هذا البرنامج باللغة العربية للطلبة من جميع الجنسيات، ممن حصلوا على معدل 60% على الأقل في دراستهم الجامعية الأولية. كما أنَّ هناك ثلاثة مقررات دراسية في إدارة الأعمال يتوجب على طلبة البرنامج دراستها بالنسبة للطلبة الحاصلين على شهادة جامعية أولية في غير تخصص إدارة الأعمال. أما الطلبة الذين لديهم خبرة عملية مميزة فيمكن لهم أن يتقدموا بطلب الاستثناء من شرط المعدل 60% بوصفه أحد متطلبات القبول.

يتكون برنامج الماجستير في إدارة الأعمال من ثمانية مقررات دراسية، ومقررَيْن اختياريَيْن، وأطروحة علمية. ويبلغ عدد الساعات المعتمدة المطلوبة للتخرج في البرنامج 36 ساعة معتمدة. ويتوجب على الطلبة تحقيق معدل 70% لغرض التخرج. وعلى الطلبة كذلك إكمال دراسة ستة فصول دراسية من أجل استيفاء كافة متطلبات البرنامج. ويتم تدريس المقررات الدراسية للبرنامج في أيام الخميس، والجمعة، والسبت مراعاة لظروف الطلبة العاملين.

## 2. المؤشر (1) المنهج الدراسي

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

2-1 أهداف البرنامج منصوصٌ عليها بوضوح وهي تتوافق مع رسالة ورؤية المؤسسة. وقد قامت الكلية بوضع مخرجات التعلّم المطلوبة على مستوى البرنامج والمقررات الدراسية. كما أن مخرجات التعلّم المطلوبة على مستوى البرنامج منصوصٌ عليها بوضوح ضمن مخرجات التعلّم المطلوبة على مستوى المقررات الدراسية. وعلى الرغم من تحويل مخرجات التعلّم المطلوبة على مستوى المقررات الدراسية إلى مخرجات تعلّم مطلوبة على مستوى البرنامج من خلال مصفوفة معيّنة، فإن الربط المنطقي بين النصوص المعبرة عن مخرجات التعلّم المطلوبة على مستوى المقررات، وتلك المعبرة عن مخرجات التعلّم المطلوبة على مستوى البرنامج بحاجة إلى التعزيز. والمشكلة هنا تتمثل في أنه بالرغم من تحويل مخرجات التعلّم المطلوبة على مستوى المقررات إلى مخرجات تعلّم مطلوبة على مستوى البرنامج، فإن المزاوجة الفردية بين المجموعتين غالباً ما تكون لامعنى لها. كما أن إكمال هذه المخرجات على مستوى المقررات لا يشكل ضمانة لتحقيق مخرجات التعلّم المطلوبة على مستوى البرنامج. وهذا الأمر بحاجة للمعالجة من خلال إعادة صياغة المخرجات الخاصة بالمقررات على نحو يوضح ترابطها المنطقي مع المخرجات الموثقة الخاصة بالبرنامج.

2-2 لاحظت لجنة المراجعة من خلال الوثائق وجلسات المقابلة أنَّ بُنية البرنامج وعدد الساعات المخصصة للمقررات الدراسية تبدو مناسبة، وكذلك الحال مع المدة الكلية التي تستغرقها دراسة البرنامج. ومع ذلك، فإن إضافة مقرر "الإدارة الإستراتيجية" إلى قائمة المقررات الدراسية المطلوبة، وحذف مقرر "علم الاقتصاد الإداري" من قائمة المقررات الاختيارية سوف يقوي المنهج الدراسي للبرنامج. كما أنَّ المقررات الدراسية الثمانية الأساسية لها صلة بالاتجاهات العالمية الراهنة، وأنه في وسع الطلبة اختيار مقررَيْن من المقررات الاختيارية الثمانية هذه.

2-3 توجد بعض الأدلة على الجوانب العملية للمنهج الدراسي ضمن المفردات الدراسية للمقررات من خلال دراسات الحالة وإعداد التقارير. ولكن هذه المفردات لا تقدم أدلة كافية على أن الواجبات والوظائف التي يُكلّف بها الطلبة ذات سمة عملية، ولا على أنها ذات صلة بالإطار النظري لمستوى درجة الماجستير. أضِف إلى ذلك، فإن هذه المفردات لا ترتبط بشكل واضح بمخرجات التعلّم المطلوبة. ومن ثمَّ فإن الفريق المسئول عن البرنامج بحاجة لأن يُضمِّن خبرات عملية في المنهج الدراسي للبرنامج؛ لكي يضمن بأن كل طالب لديه فرصة كبيرة واحدة على الأقل لممارسة تطبيق ما تعلمه في الميدان الفعلي لإدارة الأعمال.

2-4 على الرغم من وضوح سعة تغطية المادة العلمية، فإن عمق هذه التغطية ليس واضحًا؛ نظراً لانعدام التفاصيل. وهناك حاجة للمزيد من التوصيف للمحتوى الذي تتم تغطيته في كل حصة دراسية وعن المطالعات المطلوبة. إن المفردات الدراسية للمقررات ستستفيد بشكل كبير من وضع تفاصيل إضافية حول الموضوعات التي يغطيها المنهج، وحول المطالعات والقراءات المطلوبة. كما أنَّ هناك حاجة لذكر وتحديد الفصول المُنتقاة من الكتب المنهجية والمغطاة فعلاً في المنهج. كذلك فإنَّ وضع عينة من الملاحظات الخاصة بالمحاضرات في الملف الخاص بالمقرر الدراسي سيساعد في توثيق مستوى المادة العلمية المُغطاة.

2-5 إن تجربة تطبيق المواد العلمية للمقررات الدراسية في مواقف واقعية تتم بشكل رئيس من خلال دراسات الحالة التي تجري داخل قاعة الدرس. وفي وسع الطلبة، دون إلزامهم بذلك، استخدام الشركات باعتبارها موضوعات بحثية في المقرر الدراسي أو عمل المشاريع. وهناك حاجة لبناء خبرات أكثر انتظاماً ضمن الوظائف الخاصة بالمقررات الدراسية الأساسية من خلال استخدام ما تعلّمه الطلبة من المواقف التي مروا بها على أرض الواقع. وهذا سوف يضمن حيازة جميع الطلبة للثقة والمهارة في تطبيق ما تعلموه قبل التخرج.

2-6 تتبع جميع المقررات نفس طريقة التقييم (30% لامتحان منتصف الفصل، و30% للفعاليات والنشاطات الصفية، و40% للامتحان النهائي). وتستخدم معايير واضحة لحساب الدرجات في عملية تقييم المقررات على النحو المبيَّن في المفردات الدراسية الخاصة بالمقرر.

2-7 وفي معرِض الاستنتاجات التي توصلت لجنة المراجعة بخصوص المنهج الدراسي، توصلت اللجنة، *مع التقدير*، إلى الاستنتاجات التالية:

- هناك أدلة على وجود مخرجات تعلّم مطلوبة موثَّقة على مستوى المقررات الدراسية والبرنامج.

2-8 أما فيما يتعلق بعملية التحسين فإن لجنة المراجعة **توصي** بضرورة قيام برنامج الماجستير في إدارة الأعمال بما يلي:

- إعادة صياغة مخرجات التعلّم الخاصة بالمقررات الدراسية؛ لجعل ارتباطها المنطقي بمخرجات التعلّم الخاصة بالبرنامج واضحاً.
- جعل مقرر الإدارة الإستراتيجية مقررا دراسياً ختامياً.
- توسيع توصيف ما تغطيه المادة العلمية للمقررات من الموضوعات بنفس الطريقة المبينة في المفردات الدراسية.
- تحديد المكونات النظرية لكل مقرر من المقررات بشكل واضح.
- تقوية الجوانب العملية في المنهج الدراسي.

2-9 **الحكم:**

إجمالًا، توصلت لجنة المراجعة إلى استنتاج مفاده أن البرنامج **غير مستوفٍ لمتطلبات المؤشر الخاص بالمنهج الدراسي.**

## 3. المؤشر (2) كفاءة البرنامج

*تعتمد كفاءة البرنامج على العدد الكافي والمتخصص من العنصر البشري القادر على التدريس، ومدى توفر المصادر والمواد اللازمة والمناسبة التي تساعد الطلبة في عملية التعلُّم والطريقة المتبعة في قبول الطلبة في برنامج معين بحيث تتفق مع أهداف البرنامج، ونسبة الطلبة المتخرجين منه قياساً بعدد المقبولين فيه.*

3-1 تقتصر سياسة القبول في البرنامج على حصول المتقدم على درجة البكالوريوس من مؤسسة معترف بها. ويتم إجراء مقابلات بشكل منتظم للمتقدمين. كما توجد مقررات تقوية يُطلب دراستها بالنسبة للطلبة المقبولين ممن يحملون شهادة البكالوريوس في تخصص آخر غير إدارة الأعمال. وعلى جميع الطلبة المُطالبين بدراسة مقررات سابقة لبرنامج الماجستير في إدارة الأعمال فلا يُسمح لهم بالالتحاق ودراسة مقررات البرنامج إلا بعد أن يكونوا قد أكملوا دارسة جميع مقررات التقوية المطلوبة.

3-2 هناك سبعة أعضاء هيئة تدريس يعملون بتدريس المقررات الدراسية لبرنامج الماجستير في إدارة الأعمال. كما يستعين هؤلاء الأعضاء بمدرسين آخرين من الأقسام الأخرى في الجامعة حسب حاجة البرنامج. وجميع أعضاء هيئة التدريس هم من حملة الشهادات العليا من مختلف الجامعات، ولدى البعض منهم خبرة عمل طويلة في سوق العمل. ولابد أن يكون عضو هيئة التدريس بمرتبة أستاذ مشارك أو أستاذ. وأي استثناء في هذا الخصوص يجب أن يكون بموافقة عميد الكلية. أما العبء التدريسي لمن هم بمرتبة الأستاذية ويعملون بتفرغ كامل فهو تسع ساعات معتمدة في الأسبوع. وبالنسبة لأعضاء هيئة التدريس الذين يشغلون وظائف إدارية فيحصلون على تخفيض في هذا النِّصاب. وكذلك أعضاء هيئة التدريس الذين يُشرفون على طلبة يقومون بإعداد أطروحاتهم العلمية، فسيحصلون على ساعة معتمدة واحدة مقابل كل طالب يُشرفون عليه، وتُحسب كجزء من نِصابهم التدريسي.

3-3 وجدت لجنة المراجعة أنَّ هناك تمويلاً لحضور المؤتمرات، وأنَّ أعضاء هيئة التدريس يحصلون على مكافآت مالية مقابل قيامهم بالنشر في المجلات العلمية. وقد لوحِظ أن أعضاء هيئة التدريس لديهم بعض التفرغ للقيام بالأبحاث. وعلى الرغم من وجود التمويل

والتفرغ الزمني لهم لغرض القيام بالبحث العلمي، إلا أنه لابد من بذل المزيد من التشجيع والترويج لهذا النشاط؛ إذ لا توجد هناك آلية مُطبّقة لتحقيق هذا المطلب.

3-4 قامت لجنة المراجعة بزيارة المكتبة، ومختبرات الحاسوب، والمقصف، ودائرة التسجيل، ودائرة الشئون المالية، ومجموعة من الصفوف الدراسية ومكاتب أعضاء هيئة التدريس. وقد ذكر أعضاء هيئة التدريس أنه في إمكانهم جدولة أوقات استخدام المختبرات بحسب حاجاتهم، وأكد الطلبة تواجد هؤلاء الأعضاء. أما ساعات عمل المكتبة واستخدام المختبرات فهي مناسبة لدعم طلبة برنامج الماجستير في إدارة الأعمال في الأيام الثلاثة التي يحتاجون فيها بشكل أكثر استخدام هذه المرافق، وهي أيام الخميس، والجمعة، والسبت. ويشكل هذا أهمية خاصة بالنسبة للطلبة العاملين ممن لا يستطيعون الوصول إلى الحرم الجامعي إلاَّ في عطلة نهاية الأسبوع. كما ساهمت الزيادة الأخيرة في سعة الاتصال بشبكة الإنترنت في حل القضايا السابقة المتعلقة بسرعة واستمرارية الاتصال بهذه الشبكة. أما الصفوف الدراسية، فهي مزودة بأجهزة عرض البيانات، كما أن أعضاء هيئة التدريس مزودون بأجهزة الحاسوب المحمول؛ لاستخدامها داخل القاعات الدراسية. وتجري عمليات فحص وصيانة وقائية أسبوعية لأجهزة المختبرات والقاعات الدراسية من قبل قسم تقنية المعلومات. ويقوم أعضاء هيئة التدريس برفع تقارير فورية لطلب المعالجة في حالة حدوث أي مشكلة تواجههم بخصوص تقنية المعلومات. أما مكاتب أعضاء هيئة التدريس، فهي مناسبة ومجهزة بحاسوب مكتبي مع طابعة.

3-5 تضم المكتبة مجموعة صغيرة من المجلات والدراسات والدوريات في مجال الإدارة باللغتين العربية والإنجليزية. وعلى الرغم من قلة عدد هذه المصادر، فإن كلاً من أعضاء هيئة التدريس والطلبة يقولون: إنها تلبي حاجاتهم. كما أن الاشتراك في قواعد البيانات على الشبكة المعلوماتية يدعم هذا الكم القليل من المصادر المتاحة من خلال مجموعة من المواد باللغتين العربية والإنجليزية. أما الحاجة إلى المواد الإضافية التي قد تكون مطلوبة لدعم أحد المقررات الدراسية فيمكن أن يطلبها أعضاء هيئة التدريس في الفصل الدراسي قبل الحاجة الفعلية لها. وإلى الآن، فلا توجد هناك قيود مفروضة على الطلبات الخاصة بالمواد الإضافية.

3-6 هناك سجلات يتم الاحتفاظ بها حول استخدام الطلبة لمصادر المكتبة ولقواعد البيانات. ويُطالِب أعضاء هيئة التدريس باستخدام المواد المرجعية التي تتجاوز الكتب المنهجية في معظم المقررات. وتتيح قائمة المراجع المطلوب وضعها مع الأوراق المقدمة ضمن واجبات المقررات الدراسية لأعضاء هيئة التدريس التأكد فيما إذا تم استخدام مواد إضافية غير الكتب المنهجية.

3-7 يُطلب من الطلبة الجدد حضور ورش عمل تعريفية. وفي المقابلات التي أُجريت معهم في فصلهم الدراسي الأول، أكد هؤلاء الطلبة أنهم كانوا مُطالبين بحضور ورشة عمل تعريفية قبل بضعة أسابيع، وأنهم شعروا بأن المادة التي تضمنتها تلك الورشة كانت مفيدة. وفي تلك الورشة، تم عرض مخرجات التعلّم المطلوبة الخاصة بالبرنامج. كما يقام نشاط تعريفي منفصل للتعريف بالمكتبة لجميع الطلاب. وذكر موظفو المكتبة أنهم يقدمون للطلبة تدريباً عن كيفية الوصول إلى مجموعة المصادر، وكيفية استخدام قواعد البيانات بناءً على رغبة الطلبة في الحصول على هذا التدريب. وتتاح للطلبة المنقولين من مؤسسات أخرى فرص المشاركة في هذه الورش نفسها.

3-8 يقدّم أعضاء هيئة التدريس الدعم الأكاديمي للطلبة. إذ أنَّ هناك عضوَ هيئة تدريس واحدًا متخصصًا في تقديم الإرشاد الأكاديمي لطلبة برنامج الماجستير في إدارة الأعمال، وجميع أعضاء التدريس يضعون أنفسهم في متناول الطلبة. وقد أتاح الحجم الصغير للبرنامج الفرصة لأعضاء هيئة التدريس لمعرفة كل طالب من طلبة البرنامج إلى حدٍّ ما، الأمر الذي لا يمكن حدوثه في برامج أكبر حجماً. ومع توسع البرنامج، سيكون المنهج الحالي غير الرسمي، رغم فاعليته، بحاجة لأن يأخذ إطاراً رسمياً. وقد أثنى الطلبة على مستوى الدعم الذي يتلقونه من البرنامج. وقد أشار الطلبة جميعهم إلى أن أعضاء هيئة التدريس على جهوزية دائمة للتواصل سواء بشكل شخصي، أو عن طريق الهاتف، أو عبر البريد الإلكتروني. كما أن المشورة غير الأكاديمية هي الأخرى متاحة من لدُن أعضاء هيئة التدريس، وأن الإرشاد بخصوص القضايا المهمة متاح هو الآخر في الحرم الجامعي على يد أحد أخصائيِّ الإرشاد الطلابي المُدربين.

3-9 من السابق لأوانه التفكير بملخصات إحصائية حول أداء البرنامج؛ نظراً لأنه لم يتخرج سوى اثنين من البرنامج في وقت إجراء هذه المراجعة. ولابد من الملاحظة أن جميع الطلبة السبعة المقبولين في البرنامج والذين هم من الدفعات الثلاث الأولى قد انسحبوا منه. ومازال اثنان من الطلبة الستة الذين هم في الدفعة الرابعة يواصلون الدراسة في البرنامج. كما أن جميع الطلبة من دُفعتيْ عام 2009 و2011، مازالوا منتظمين في الدراسة.

3-10 وفي معرِض الاستنتاجات التي توصلت لجنة المراجعة بخصوص كفاءة البرنامج، توصلت اللجنة، مع *التقدير*، إلى الاستنتاجات التالية:

- هناك مرافق مناسبة متاحة لطلبة برنامج الماجستير في إدارة الأعمال.
- يتم تعريف الطلبة الجدد بالبرنامج.
- هناك تمويل للأبحاث التي يقوم بها أعضاء هيئة التدريس.
- أعضاء هيئة التدريس متعاونون ويقدمون الدعم للطلبة.
- يتم تقديم الإرشاد الأكاديمي لجميع الطلبة كلٌّ على حِدة.

3-11 أما فيما يتعلق بعملية التحسين فإن لجنة المراجعة **توصي** بضرورة قيام القسم بما يلي:

- زيادة الجهود المبذولة في تشجيع وتمكين أعضاء هيئة التدريس على الانخراط في النشاط البحثي.
- وضع إطار رسمي لعمليات الإرشاد الطلابي.

3-12 **الحُكم:**

إجمالًا، توصلت لجنة المراجعة إلى استنتاج مفاده أن البرنامج **مستوفٍ لمتطلبات المؤشر الخاص بكفاءة البرنامج.**

## 4. المؤشر (3): المعايير الأكاديمية للخرِّيجين

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

4-1 المعايير الأكاديمية للخريجين منصوص عليها بشكل واضح كما هي الحال بالنسبة للأهداف ومخرجات التعلم المطلوبة. أضف إلى ذلك، فهناك بعض المبادرات التي قامت بها الجامعة لتوعية أعضاء هيئة التدريس بالتخطيط الإستراتيجي وأدوات وطرق التقييم. ومع ذلك، فإن هناك فرصة تعلّم أمام أعضاء هيئة التدريس؛ ليكونوا على دراية أكبر بعملية التقييم وربط عملية تقييم الطلبة بمخرجات التعلّم المطلوبة.

4-2 جرت محاولات لمقارنة برنامج الماجستير في إدارة الأعمال في جامعة العلوم التطبيقية مع برامج مماثلة في جامعات أخرى، في البحرين، ومنطقة الخليج، والشرق الأوسط، وشمال أفريقيا، والولايات المتحدة الأمريكية. والجامعة بصدد البحث عن ممارسات أكثر رسمية للمقايسة المرجعية. كما لاحظت لجنة المراجعة أن الجامعة قد وقَّعت عدداً من مذكرات التفاهم، وأنها بصدد توقيع المزيد من هذه المذكرات مع مؤسسات أخرى. وهذا أمر إيجابي – على العموم – بالنسبة للجامعة ولبرنامج الماجستير في إدارة الأعمال على وجه الخصوص، شريطة أن يكون هناك نشاط كبير يتم القيام به؛ كي تكون هذه الاتفاقيات ذات فائدة متبادلة للمؤسسات الداخلة فيها.

4-3 مقررات التعلّم المطلوبة على مستوى المقررات مرسومة بشكل واضح على كافة الأعمال الخاضعة للتصحيح. وهناك أجزاء محددة من كل وظيفة أو امتحان، يتم تحديدها على أنها ذات صلة بأحد الجوانب الخاصة بمخرجات التعلّم المتعلقة بالمقرر الدراسي. ويتم تجميع وحساب هذه الأجزاء لكل طالب، ومن ثم يتحول إلى إعداد مصفوفة توجز ما يحققه الطالب. وهذه هي الإجراءات التي تم تطبيقها مؤخراً على معظم المقررات، وليس جميعها. ويتضمن القسم الثامن من ملف المقرر الدراسي تقييم عضو هيئة التدريس فيما إذا تم تحقيق مخرجات التعلّم المطلوبة في المقرر أم لا. وفي نهاية الفصل الدراسي، يقوم أعضاء هيئة التدريس بعقد اجتماعٍ لمراجعة مخرجات التعلّم المطلوبة الخاصة بجميع المقررات. وقد

لاحظت لجنة المراجعة أن الجزء الثامن من التقرير الخاص بملف المقرر ليس مكتملاً في جميع المقررات بأكملها.

4-4 هناك مراجعون خارجيون للامتحانات من جامعة (مؤتة، الأردن). وقد تم توقيع مذكرة تفاهم بين جامعة العلوم التطبيقية وجامعة مؤتة تحكم هذه العلاقة. وقد تم تطبيق هذه الاتفاقية في حالة واحدة على الأقل في شهر ديسمبر 2010. ومع ذلك، فقد لاحظت لجنة المراجعة أن بعض المراجعين قد تجنّب التعليق على محتوى الامتحانات. وفي حالاتٍ أخرى، كان هناك تعبير عن القلق بشأن محدودية المحتوى الذي يشمله الاختبار.

5-4 وفيما يتعلق بتقييم الأطروحات العلمية، تقوم لجنة مكوّنة من ثلاثة أعضاء بتقييم الأطروحة العلمية التي يكتمل إعدادها وفقاً لبعض النقاط الرئيسة الواضحة. وتقوم لجنة الدراسات العليا بتسمية الممتحِن الخارجي، ويقوم العميد بالموافقة على من هم بدرجة الأستاذ المشارك أو درجة الأستاذية. وعلى الطالب أن يحضر لمناقشة أطروحته أمام اللجنة ضمن فترة الدراسة المتاحة للبرنامج وهي ستة فصول دراسية.

6-4 تفحَّصت لجنة المراجعة خلال الزيارة الميدانية عينات من أعمال الطلبة في الوظائف المختلفة، وامتحانات منتصف الفصل، والامتحانات النهائية من خلال ملفات جميع المقررات المطلوبة وبعض المقررات الاختيارية، ووجدت اللجنة أن مستوى التقييم المرصود لا يتناسب ومستوى برنامج الماجستير. وليست هناك أدلة على أن معارف الطلبة، ومهارات التفكير النقدي والتحليلي هي في مستوى درجة الماجستير. وتركز هذه التقييمات على إعادة سرد هذه المعارف والمعلومات بدلاً من تطبيقها في حل المشكلات. وترى لجنة المراجعة أن هناك حاجة إلى التركيز على درجة أعمق من المعرفة، والتفكير النقدي، والتحليل، وبذل المزيد من التركيز على اختبار تطبيق هذه المهارات. كما أن الأدوات التقييمية بحاجة لأن تكون بالمستوى المتوقع من العمل والإنجاز على مستوى درجة الماجستير.

7-4 هناك خرِّيجان اثنان في برنامج الماجستير في إدارة الأعمال، كما أنَّ هناك طالبًا ثالثًا بصدد مناقشة أطروحته العلمية. ولم تتوفر تغذية راجعة من أرباب العمل حول جودة الخريجين. وقد عبّر أحد خريجي البرنامج عن رضاه عن البرنامج، وأنه ينصح الآخرين بالالتحاق

بالبرنامج. ومن خلال مقابلة الطلبة الدارسين في البرنامج، وجدت لجنة المراجعة أن جميع هؤلاء الطلبة يشعرون بالرضا عن البرنامج، وعن استعداد أعضاء هيئة التدريس لتقديم المساعدة لهم.

4-8 كانت فقرات الامتحانات (النهائية والنصف فصلية)، في بعض الحالات، لا تبدو متوافقة مع مخرجات التعلّم الخاصة بالمقررات الدراسية التي وُضعت هذه الفقرات على أساسها. أما طبيعة الأسئلة فلا يمكن أن تستخدم لقياس المهارات المعرفية على مستوى درجة الماجستير. وتقتصر هذه الأسئلة على التعريفات والمصطلحات مما يدعو للاستظهار والحفظ دون استخدام المهارات التحليلية والنقدية، أو القيمة التطبيقية لها. كما أنَّ الأداء، في العديد من الحالات، لا يكشف عن مخرجات التعلّم المطلوبة من حيث إنجازات الطلبة.

4-9 وفي معرِض الاستنتاجات التي توصلت لجنة المراجعة بخصوص المعايير الأكاديمية للخريجين ، توصلت اللجنة، مع *التقدير*، إلى الاستنتاجات التالية:

- هناك بعض الجهود المبذولة للمقايسة المرجعية لبرنامج الماجستير في إدارة الأعمال.
- بُنية البرنامج ومخرجات التعلّم المطلوبة للمقررات وتقييم تعلّم هذه المخرجات مصممة بشكل جيد.

4-10 أما فيما يتعلق بعملية التحسين، فإن لجنة المراجعة **توصي** بضرورة قيام القِسم بما يلي:

- أن يُحسِّن مستوى عمليات التقييم.
- أن يواكب مخرجات التعلّم المطلوبة على مستوى المقررات الدراسية.
- تعديل أدوات التقييم لجعلها متوافقة مع المستوى المتوقع للعمل على مستوى الماجستير.
- زيادة عمق المادة العلمية المُغطاة وصرامة التقييم الذي يرتقي لمستوى الدراسات العليا.

4-11 **الحُكم:**

إجمالًا، توصلت لجنة المراجعة إلى استنتاج مفاده أن البرنامج **غير مستوفٍ لمتطلبات المؤشر الخاص بالمعايير الأكاديمية للخريجين.**

## 5. المؤشر (4) فاعلية إدارة وضمان الجودة

*الترتيبات المُتخذة في إدارة البرنامج – بما فيها تلك المتعلقة بضمان الجودة – تبعث على الثقة في البرنامج.*

5-1 لقد نصّت لوائح الجامعة بشكل واضح على المعايير المستخدمة في تعيين أعضاء هيئة التدريس في جميع البرامج الأكاديمية. أما بالنسبة لبرنامج الماجستير في إدارة الأعمال، فيجب أن يكون أعضاء هيئة التدريس بدرجة أستاذ مشارك أو أستاذ.

5-2 تم إكمال المراجعات الخارجية لغرض تحسين البرنامج. إضافة لذلك، هناك التزام واضح نحو مواصلة هذه المراجعات. ولكن هذه الأفعال ليست جزءاً من سياسة منصوص عليها بشكل واضح.

5-3 إن القيام بعملية منظمة لضمان الجودة هو مبادرة حديثة العهد بالنسبة للبرنامج. وقد بدأ العديد من المبادرات التي لابد لها من المساهمة في تحسين الجودة في المستقبل في الشروع. كما أن عمليات تطوير البرنامج وإعداد مخرجات التعلّم المطلوبة، ورسم المخرجات، وربط عمليات التقييم بهذه المخرجات هي الآن في نسختها الثانية. وقد تم تقييم فاعلية النسخة الأولى من هذه العمليات والعمليات المرتبطة بها بمساعدة أحد الاستشاريين الخارجيين. وبناء على نتائج هذا التقييم، فإن النصوص المعبرة عن هذه المخرجات وعملية ربط التقييم بمخرجات المقررات الدراسية، وعملية تلخيص أداء الطلبة على هذه المخرجات قد تم تحسينها وتنفيذها.

5-4 قام فريق برنامج الماجستير في إدارة الأعمال بإعداد دراسات استطلاعية للخريجين وأرباب العمل، إلا أنَّ هذه الاستطلاعات لم يتم تنفيذها بعد. والجامعة بحاجة للتنفيذ الكامل للدراسات الاستطلاعية الخاصة بالخريجين وأرباب العمل.

5-5 هناك مجلس استشاري للكلية، ويقدم خدماته كذلك لبرنامج الماجستير في إدارة الأعمال. ويعقد هذا المجلس اجتماعاته أربع مرات في العام الواحد. وخلال الزيارة الميدانية للمؤسسة، التقت لجنة المراجعة مع ثلاثة أعضاء من المجلس الاستشاري الخارجي. وكان هؤلاء

الأعضاء على دراية واسعة بالبرنامج، وذكروا العديد من التوصيات التي وجدت طريقها للتنفيذ. كما أظهر هؤلاء الأعضاء اهتماماً قوياً بالبرنامج، ولديهم آراءٌ واضحة حول الحاجة للتحسين المستمر للبرنامج.

6-5 يتم تحديد حاجات التطوير المهني للموظفين من قبل العميد خلال عملية المراجعة السنوية، واستجابة لتنفيذ حاجات المبادرات الجديدة. أما طلبات تنظيم ورش العمل، فيتم تقديمها إلى رئيس مركز التدريب وتطوير الموظفين. ويتم تنفيذ الورشة بمساعدة جهات خارجية عندما لا يتوافر لدى المركز مَنْ لديه الخبرة بموضوع الورشة. ويتم تقديم تقارير الحضور والمشاركة في الورش التي ترعاها الجامعة، حيث تُقدَّمُ إلى العميد من قِبل رئيس مركز التدريب وتطوير الموظفين. وحضور هذه الورش إجباري بالنسبة لأعضاء هيئة التدريس.

7-5 يقوم الطلبة بتقييم المقررات بشكل دوْري عند نهاية الفصل الدراسي، وبمعدل مرة واحدة – على الأقل – في السنة. وتتم مراجعة نتائج هذا التقييم في اجتماعات البرنامج التي يعقدها أعضاء هيئة التدريس، ومن قِبل العميد باعتبارها جزءًا من عملية التقييم السنوي. ونظراً لصغر حجم البرنامج، فيتم عقد اجتماعات منتظمة للحصول على تغذية راجعة غير رسمية من الطلبة. كما يتم نقل نتائج هذه الاجتماعات إلى أعضاء هيئة التدريس عند بداية الفصل الدراسي اللاحق.

8-5 وفي معرِض الاستنتاجات التي توصلت إليها لجنة المراجعة بخصوص فاعلية إدارة وضمان الجودة، تود اللجنة أن تشير، *مع التقدير*، إلى ما يلي:

- هناك أدلة على وجود مراجعات خارجية للبرنامج.
- هناك أدلة على وجود مبادرات منظّمة لضمان الجودة.
- هناك جهود تُبذل لوضع دراسة استطلاعية لأرباب العمل.
- تم تأسيس مجلس استشاري للكلية.
- هناك جهود مبذولة لإرساء عملية تطوير وتدريب الموظفين

9-5 أما فيما يتعلق بعملية التحسين، فإن لجنة المراجعة **توصي** بضرورة قيام القِسم بما يلي:

- وضع نظام لتحليل جميع التغذية الراجعة من كافة الجهات ذات العلاقة.

### 5-10 **الحُكم:**

إجمالًا، توصلت لجنة المراجعة إلى استنتاج مفاده أن البرنامج **مستوفٍ لمتطلبات المؤشر الخاص بفاعلية إدارة وضمان الجودة.**

## 6. الاستنتاج

عند الأخذ بعين الاعتبار تقرير التقييم الذاتي الذي قامت المؤسسة بإعداده، والأدلة التي جُمعت من المقابلات والوثائق التي كانت متوفرة أثناء الزيارة الميدانية، فإن لجنة المراجعة توصلت إلى الاستنتاج التالي بما ينسجم مع *دليل مراجعة البرامج الأكاديمية* لعام 2009 الصادر عن وحدة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي – هيئة ضمان جودة التعليم والتدريب:

**يوجد قدر محدود من الثقة في برنامج الماجستير في إدارة الأعمال المقدم من قبل جامعة العلوم التطبيقية.**