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 بكالوريوس في الإدارة والتسويق

كلية إدارة الأعمال والتمويل

الجامعة الأهلية

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 18–20 نوفمبر 2014

HC056-C2-R056

جدول المحتويات

1.عملية مراجعة البرامج في الكلية 2

2. المؤشر (1): برنامج التعلُّم 7

3. المؤشر (2): كفاءة البرنامج 15

4. المؤشر (3): المعايير الأكاديمية للخرِّيجين 24

5. المؤشر (4): فاعلية إدارة وضمان الجودة 32

6. الاستنتاج 37

© جميع حقوق الطبع والنشر محفوظة للهيئة الوطنية للمؤهلات وضمان جودة التعليم والتدريب– مملكة البحرين 2015

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، والعالمي.

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 التعلُّم؛
- 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 التعلُّم**

يُظهِر البرنامج ملاءمةً للهدف من حيث الرسالة، والجدوى، والمنهج الدراسي، وطرائق التدريس، ومُخرجات التعلُّم المطلوبة، والتقييم.

المؤشر (2): **كفاءة البرنامج**

يُعدّ البرنامج كفؤًا من حيث مواصفات الطلبة المقبولين، واستخدام المصادر المُتاحة، والتوظيف، والبُنية 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 المُتّخذة 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 استنتاجيّة تذكر بأن هناك "ثقة" في البرنامج.

وإذا كان البرنامج مستوفياً لاثنين أو ثلاثة من هذه المؤشرات، بما فيها المؤشر الأول، فسيُحكم عليه بأنه على "قدْرٍ 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 الحُكم عليه بأن البرنامج "غير جدير بالثقة"، كما هو موضَّح بالجدول التالي:

جدول رقم 1: معايير الحُكم

المعايير	الحُكم
جميع المؤشرات الأربعة مستوفاة	جدير بالثقة
استيفاء اثنين أو ثلاثة من المؤشرات، بما فيها المؤشر رقم(1)	هناك قدْر 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 الجامعة الأهلية

أُجريت عملية مراجعة البرامج في الكلية في كلية إدارة الأعمال والتمويل من قبل إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي التابعة للهيئة الوطنية للمؤهلات وضمان جودة التعليم والتدريب، بموجب التخويل الممنوح لها لمراجعة جودة التعليم العالي في مملكة البحرين. وقد تم إجراء الزيارة الميدانية بتاريخ 18–20 نوفمبر 2014؛ لمراجعة البرامج التي تطرحها الكلية، وهي: (برنامج

بكالوريوس في الإدارة والتسويق ؛ برنامج بكالوريوس في الاقتصاد والمال؛ برنامج بكالوريوس في المحاسبة والعلوم المالية؛ برنامج بكالوريوس في العلوم المالية والمصرفية؛ ؛ برنامج بكالوريوس في نُظُم المعلومات الإدارية، وبرنامج ماجستير في إدارة الأعمال).

ويقدِّم هذا التقرير وصفاً لعملية مراجعة البرامج في الكلية التي قامت بها إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي، والنتائج التي توصلت إليها لجنة المراجعة لبرنامج البكالوريوس في الإدارة والتسويق استنادًا إلى تقرير التقييم الذاتي والملاحق التي قدمتها الجامعة الأهلية، والوثائق المساندة الإضافية التي تم توفيرها خلال الزيارة الميدانية، إضافة إلى المقابلات والمشاهدات التي تمت أثناء الزيارة.

لقد قامت إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي التابعة للهيئة الوطنية للمؤهلات وضمان جودة التعليم والتدريب بإخطار الجامعة الأهلية في 12 مايو 2014، بأنها سوف تخضع لعمليات مراجعة البرامج الأكاديمية في كلية إدارة الأعمال والتمويل، إلى جانب زيارة ميدانية، كان من المزمع إجراؤها خلال الفترة 18–20 نوفمبر. واستعدادًا لهذه العملية، قامت الجامعة الأهلية بعملية تقييم ذاتي لكافة البرامج الأكاديمية بالكلية؛ قدمت على أثرها تقارير التقييم الذاتي مع ملحقاتهم، وذلك في الموعد المتفق عليه لهذا الغرض في 27 يوليو 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، والاقتصاد والتمويل، والمحاسبة، والتسويق، ونُظم المعلومات الإدارية، وفي التعليم العالي؛ ممن لديهم خبرة في المراجعات الخارجية لجودة البرامج الأكاديمية. وقد تكوَّنت هذه اللجنة من ثمانية مراجعين خارجيين.

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

(i) تحليل تقرير التقييم الذاتي والمواد المساندة التي أعدّتها المؤسسة قبل الزيارة الميدانية التي تمت لغرض المراجعة من قِبل النُّظراء؛

(ii) التحليل المُستمَد من المناقشات التي أجرتها لجنة المراجعة مع مختلف الجهات ذات العلاقة (أعضاء هيئة التدريس، الطلبة، الخريجين، وأرباب العمل)؛

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

ومن المتوقع أن تستفيد الجامعة الأهلية من النتائج الواردة في هذا التقرير؛ وذلك من أجل تعزيز ودعم برنامج البكالوريوس في الإدارة والتسويق. وإدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي تدرك أن مسألة ضمان الجودة هي مسئولية مؤسسة التعليم العالي نفسها؛ لذا فإن من حق الجامعة الأهلية أن تقرر كيفية التعامل مع التوصيات الواردة في تقرير المراجعة هذا. ومع ذلك، وبعد مضي ثلاثة أشهر على نشر هذا التقرير، يتوجب على الجامعة الأهلية أن تقدم لإدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي خطة تحسين للاستجابة لهذه التوصيات.

وتودُّ إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي أن تتقدم بشكرها للجامعة الأهلية 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 والموظفين الاداريين في برنامج البكالوريوس في الإدارة والتسويق بهذا الخصوص.

3.1 نبذة عامة حول كلية إدارة الأعمال والتمويل

تعدُّ كلية إدارة الأعمال والتمويل واحدة من ست كليات في الجامعة الأهلية. وقد تأسست الكلية في عام 2002، وفق رسالة تتمثل في "*تقديم تعليم عالٍ يتصف بالجودة في مجال إدارة الأعمال من خلال التعلُّم التجريبي في بيئة تعاونية ومعرفية محفِّزة*". كما جاء في تقرير التقييم الذاتي.

وتضم الكلية حاليًا أربعة أقسام هي: (قسم المحاسبة والاقتصاد، قسم الصيْرفة والتمويل، قسم الإدارة والتسويق، وقسم نُظُم المعلومات الإدارية). كما تطرح الكلية خمسة برامج لدرجة البكالوريوس، هي: بكالوريوس في المحاسبة والعلوم المالية، بكالوريوس في الاقتصاد والمال، بكالوريوس في العلوم المالية والمصرفية، بكالوريوس في نُظُم المعلومات الإدارية، بكالوريوس في الإدارة والتسويق. وإضافة إلى ذلك، تطرح الكلية برنامج الماجستير في إدارة الأعمال على مستوى الدراسات العليا. وفي الوقت الذي حدثت فيه الزيارة الميدانية، كان المجموع الكلي للطلبة في الكلية (1437) طالبًا، و(46) عضو هيئة تدريس متخصص يساهمون في تقديم جميع البرامج التي تطرحها الكلية.

4.1 نبذة عامة حول برنامج البكالوريوس في الإدارة والتسويق

تمَّ طرح برنامج البكالوريوس في الإدارة والتسويق منذ العام الدراسي 2002–2003، وقد تم تصميم هذا البرنامج وفقًا للبرنامج الذي تطرحه جامعة برونيل Brunel University. كما أنَّ برنامج البكالوريوس في الإدارة والتسويق مُصمّم لإعداد الطلبة للعمل إما في مجال إدارة التسويق، أو للعمل بوصفهم مديرين أو مشرفين في قطاعات متنوعة من إدارة الأعمال، أو ريادة الأعمال، أو في وظائف حكومية. وقد التحقت الدفعة الأولى بالبرنامج في شهر فبراير عام 2003، والتي تخرج منها (3) طلاب في شهر فبراير عام 2005. وفي العام الدراسي 2013–2014، التحق بالبرنامج 264 طالبًا. ومنذ العام الدراسي 2002– 2003، إلى الآن تخرج (148) طالبًا من البرنامج. ومايزيد عن (70%) من الطلبة المسجلين من البحرينيين، في حين يأتي غالبية الطلبة المتبقين من دول مجلس التعاون الخليجي، وبالدرجة الأساس من الكويت، والمملكة العربية السعودية. كما أن هناك تسعة موظفين إداريين في الكلية، يساهمون في تقديم البرنامج، ويدعمهم (22) عضو هيئة تدريس يعملون جميعًا بدوام كامل، إضافة إلى عضو هيئة تدريس واحد يعمل بدوام جزئي.

5.1 ملخص أحكام المراجعة

جدول رقم 2: ملخص أحكام مراجعة برنامج بكالوريوس في الإدارة والتسويق

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

2. المؤشر (1): برنامج التعلُّم

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

1.2 لدى كلية إدارة الأعمال والتمويل نصوص معبرة عن رسالتها ورؤيتها، وتمت صياغتها بشكل يتوافق مع تلك النصوص المعبرة عن رؤية ورسالة الجامعة، مع التركيز على التعليم الخاص بإدارة الأعمال. كما أنَّ هناك إطار عمل أكاديمي متجانس لبرنامج البكالوريوس في الإدارة والتسويق يضع بشكلٍ واضح أهداف البرنامج. وأهداف البرنامج مناسبة لعنوانه، ومتوافقة مع رؤية ورسالة كلية إدارة الأعمال والتمويل. وخلال المقابلات مع الاساتذة، تلقت لجنة المراجعة تأكيدًا على أن أهداف البرنامج قد تم تطويرها؛ من أجل تحقيق النصوص المعبرة عن رؤية الكلية والجامعة. ولجنة المراجعة تُثمِّن أن هناك إطار عمل للتخطيط الأكاديمي قد تم تصميمه لبرنامج البكالوريوس في الإدارة والتسويق، وأن أهداف البرنامج تساهم في تحقيق النصوص المعبرة عن رسالة ورؤية كلية إدارة الأعمال والتمويل والجامعة.

2.2 برنامج البكالوريوس في الإدارة والتسويق مُصممٌ على أساس أربع سنوات دراسية، وبمعدل ثمانية فصول دراسية، ويتألف البرنامج من (44) مقررًا دراسيًّا بمعدل (132) ساعة معتمدة، كما يتضمن البرنامج مقرراً للتدريب العملي بواقع (6) ساعات معتمدة. ويتكون كل فصل دراسي من الفصول الأربعة الأولى من خمسة مقررات دراسية بواقع ثلاث ساعات معتمدة لكلٍّ منها. وفي السنة الثالثة يرتفع عدد المقررات ليصل إلى ستة مقررات دراسية بمعدل ثلاث ساعات معتمدة لكلٍّ منها. وتقتصر السنة الرابعة على أربعة مقررات دراسية لكل فصلٍ دراسي بمعدل ثلاث ساعات معتمدة لكلٍّ منها، إضافة إلى منح تفرغ في بعض الوقت لمشروع بحث التخرج والتدريب العملي. وهذا التقسيم يشكل عبئًا دراسيًّا مناسبًا ومتوازنًا للطلبة. ومن بين الـ (44) مقررًا دراسيًّا، هناك ستة مقررات أساسية بوصفها متطلبات جامعية إلزامية، وتشكل (18) ساعة معتمدة؛ و(12) مقررًا دراسيًّا بوصفها متطلبات كلية، وتشكل (36) ساعة معتمدة؛ و(24) مقررًا دراسيًّا بوصفها متطلبات تخصص في برنامج البكالوريوس في الإدارة والتسويق، وتشكل (72) ساعة معتمدة. ويشمل هذا ثلاث ساعات معتمدة لمقرر مشروع التخرج الإلزامي MAGT/MAKT499، والذي يُدرس في السنة الرابعة. أمَّا المتبقي من مقررات الساعات المعتمدة فهو لمقرر أخلاقيات العمل، والمقررات الاختيارية. كما أنَّ هناك مزيجًا مقبولًا من مقررات الإدارة والتسويق، ومقررات دراسية اختيارية تُمكِّن الطلبة من تنمية أنفسهم في الإدارة أو التسويق. كما أنَّ المقررات الدراسية

منظَّمة؛ لكي تتيح تدرجًا دراسيًّا واضحًا ومنطقيًّا، إضافةً إلى وجود مقررات دراسية بوصفها متطلبات مجدولة في فصول مبكرة. ومن خلال تقرير التقييم الذاتي والمقابلات مع أعضاء هيئة التدريس، يتضح وجود صلات وروابط مع جهات احترافية، مثل: (المعهد المعتمد للتسويق؛ المعهد البريطاني للإدارة، ومجموعة معارف إدارة المشروعات)، ومواءمة البرنامج مع متطلبات هذه الجهات قيد التنفيذ. وقد تم تنفيذ بعض من هذه التغييرات في مقررات التسويق؛ لكي تتوافق مع المتطلبات الاحترافية للمعهد المعتمد للتسويق، كما أنَّ هناك عمليات مراجعة مماثلة قد بدأت مع المعهد المعتمد للتسويق؛ والمعهد البريطاني للإدارة، ومجموعة معارف إدارة المشروعات. وقد أسهمت هذه المقارنات مع الجهات الاحترافية كذلك في تعزيز مكوِّن المهارات العملية للبرنامج، وهو ما لاحظته لجنة المراجعة مع التقدير. كما تلاحظ لجنة المراجعة – مع التقدير – أيضًا أن المنهج الدراسي منظَّم بصورة مناسبة من حيث التدرج الدراسي، والعبء الدراسي، والتوازن بين النظرية والتطبيق.

3.2 يذكر تقرير التقييم الذاتي، أنَّ هناك سبعة مقررات دراسية تتصف بالسَّعة، وتُعرِّف الطلبة على مجموعة واسعة من وظائف إدارة الأعمال، إلى جانب المهارات والأساليب الأساسية في الإدارة، واثني عشر مقررًا دراسيًّا مُعمَّقًا منصوصًا عليها بوصفها مقررات دراسية مطلوبة. وتتيح المقررات الدراسية المعمقة التخصص في الإدارة، أو في التسويق، وتقدم مفاهيم وأساليب متقدمة بشكلٍ أكثر. أما المقررات الاختيارية فتنطوي على عمقٍ وسعةٍ أكثر، مع درجة من التخصص في الإدارة، أو التسويق. كما يقدِّم مشروع التخرج الإلزامي MAGT/MAKT499 للطلبة كذلك فرصة البحث في موضوع ما بشكلٍ أعمق. وكذلك تقدم المفردات الدراسية توازنًا جيدًا بين السعة والعمق، إضافة إلى مقررات التخصص وما يقابلها من المقررات الأساسية. وإضافة إلى ذلك، فقد أكدت المقابلات أنَّ المفردات الدراسية يتم تحديثها بصورة منتظمة كجزء من عمل لجنة مراجعة البرنامج. كما يتم القيام بتغييرات ثانوية بصورة مستمرة، في حين تجري التغييرات الكبيرة على أساس نتائج مراجعة البرنامج، والتي تتمُّ كل ثلاث سنوات. وخلال المقابلات مع أعضاء هيئة التدريس، قُدِّمت أمثلة على تضمين توجهات حديثة بشكلٍ أكثر في المفردات، كالتسوق عبر وسائل الاتصال الاجتماعي في مقرر MAKT424 والتعرف على الطرق الست لتحليل الانحراف المعياري (six-sigma)، في مقرر MAGT414. إن الربط بين المفردات الموسَّعة في مجال الإدارة والتسويق، وجمعها مع المقررات الدراسية المعمقة في التخصص من شأنه أن يعدَّ الطلبة لمكان عملهم بقدرٍ كافٍ من المعلومات في التخصص العلمي والممارسة المهنية. كما أنَّ تجهيزهم وإعدادهم لموقع العمل مُعزز من خلال برنامج الترخيص من المعهد المعتمد للتسويق،

باعتباره نقطةً مرجعيةً خارجية لمكوِّن التسويق في البرنامج. وتلاحظ لجنة المراجعة – مع التقدير – أن المفردات الدراسية بشكلٍ عام تلبي متطلبات برنامج البكالوريوس في مجالات الإدارة والتسويق من حيث سعتها، وعمقها، وصِلتها، وحداثتها.

4.2 مخرجات التعلُّم المطلوبة للبرنامج مُبيَّنة في توصيف البرنامج، وهي مقسمة إلى أربع فئات من الكفايات: (المعرفة والفهم، ومهارات خاصة بالتخصص، ومهارات التفكير التحليلي، ومهارات عامة قابلة للنقل). كما أنَّ المعرفة والفهم ضمن مخرجات التعلُّم المطلوبة للبرنامج ومُعبَّر عنها بشكلٍ عام؛ لتعكس الغاية المتمثلة في مواكبة المعرفة في مجالات الإدارة والتسويق، بما في ذلك المتطلبات الاحترافية. أما المهارات الخاصة بالتخصص في هذه المخرجات فتركز على حل المشكلات، والتشكيل، والتصميم، وتطبيق مختلف الطرق والأدوات. ويبيِّن محتوى هذه المخرجات فهمًا لأهمية حل المشكلات، والبحث وتحليل البيانات الكمية بالنسبة لدور مدير عام، أو مدير تسويق. ولعله من المفيد أن يكون هناك المزيد من التمايز بين مساريْ البرنامج من خلال الفصل بين بعض مخرجات التعلُّم المطلوبة هذه للبرنامج. فعلى سبيل المثال، يركز الجزء الأول من الفئة (ب) بشكلٍ واضح على مجال الإدارة، في حين يركز النصف الثاني من الفئة نفسها على مجال التسويق. كما تتضمن مهارات التفكير التحليلي: التحليل، والتوليف، والابتكار. وكلها على قدرٍ من الأهمية، وذات صلة بالبرنامج. كما يمكن إضافة المهارات التقييمية بوصفها فئة رابعة من مخرجات التعلُّم المطلوبة للبرنامج، مع مراعاة متطلبات اتخاذ القرارات في مجال إدارة الأعمال، إلا أنَّ هذا الأمر قد تمَّ تضمينه بصورة فضفاضة في كل فئة من الفئات الثلاث لمخرجات التعلُّم المطلوبة للبرنامج. وأخيرًا، فإنَّ المهارات العامة تشمل المتطلبات الأساسية لإدارة الآخرين والتفاعل معهم بطريقة فاعلة، واحترافية، وأخلاقية. كما أن جميع مخرجات التعلُّم المطلوبة متوافقة مع أهداف البرنامج، والتي تتضمن تزويد الطلبة بالمعرفة الكافية في مجال التخصص، بجانب مجموعة من المهارات البحثية، والكمية، والشخصية. ويعدُّ نموذج توصيف البرنامج وسيلة لمواءمة هذه التوصيفات مع رسالة الكلية، وهو موجود في ملفات المقررات الدراسية التي خضعت للمراجعة، والتي تشير إلى أن الطلبة سوف يكونون على دراية بهذا الإطار. ولجنة المراجعة مقتنعة بأن مخرجات التعلُّم المطلوبة للبرنامج مُعبَّرٌ عنها بوضوح، وأنَّها جميعًا تتوافق مع أهداف البرنامج وغاياته، وهي مناسبة لطبيعة برنامج في الإدارة والتسويق، إضافة إلى مستواه ومحتواه.

5.2 لقد تم فحص كافة ملفات المقررات الدراسية خلال الزيارة الميدانية، والنموذج المستخدم على مستوى الجامعة لوصف المفردات الدراسية للمقررات، بما في ذلك وجود نص واضح لمخرجات التعلُّم المطلوبة للبرنامج. كما تستخدم النماذج على مستوى الجامعة لربط مخرجات التعلُّم المطلوبة للمقررات الدراسية مع مخرجات التعلُّم المطلوبة للبرنامج، وبطريقة موحَّدة، كما هو موضح في خارطة المنهج الدراسي. ومع ذلك، تلاحظ لجنة المراجعة – فيما يخص المهارات الموجودة في خارطة المنهج الدراسي لمقررات التخصص في برنامج البكالوريوس في الإدارة والتسويق – أن كل مُخرج من مخرجات التعلُّم المطلوبة للبرنامج تقريبًا مربوطة مع العديد من المقررات الدراسية؛ (مثلاً إدارة الجودة، إدارة المشروعات/ خدمات التسويق، نظرية اللون والممارسة، وإدارة سلسلة التوريد). وعلى الرغم من أن مخرجات التعلُّم المطلوبة للمقررات الدراسية وللبرنامج مناسبة للمقررات التي تشكل برنامج الإدارة والتسويق، فإنه من غير الواقعي أن نتوقع أن يكون مقرر ما قادرًا وحده على أعطاء اهتمام صريح لجميع مخرجات التعلُّم المطلوبة للبرنامج كما هي ممثلة في خارطة مهارات المنهج الدراسي. كما تلاحظ لجنة المراجعة كذلك أن الإرشادات الخاصة بمشروع التدريب العملي للدراسات الأولية لا تتضمن تفاصيل عن مخرجات التعلُّم المطلوبة، وكيفية ارتباطها مع أهداف ومخرجات البرنامج أو مع التقييم. ولذا توصي لجنة المراجعة بأن تعدِّل الكلية وضع هذه المقررات ودورها في خارطة المنهج الدراسي؛ للتأكد من أن هناك ربطًا انتقائيًّا أكثر لمخرجات التعلُّم المطلوبة للمقررات مع مخرجات التعلُّم المطلوبة للبرنامج.

6.2 استنادًا إلى تقرير التقييم الذاتي، وإرشادات التدريب العملي، هناك مقرر تدريب عملي إلزامي لجميع الطلبة، تتم دراسته عادة في بداية السنة الرابعة من الدراسة، بعد أن يكونوا قد أكملوا (90) ساعة معتمدة. ووفقًا لإرشادات برنامج التدريب العملي للدراسات الأولية، فإن الحد الأدنى المطلوب للمعدل التراكمي (2,0). وخبرة التدريب العملي هذه إما أن تكون في مجال الإدارة، أو في التسويق. ويشير توصيف المساق في دليل الجامعة الأهلية للعام الدراسي 2012–2013، إلى أن التدريب العملي يتم "باعتباره بديلًا عن مقررَيْن دراسيَيْن (ثلاث ساعات معتمدة لكلٍّ منهما) من المقررات الاختيارية الأساسية في البرنامج". ووفقًا لإرشادات برنامج التدريب العملي، "يتطلب برنامج التدريب العملي (180) ساعة عمل كحدٍّ أدنى في موقع التدريب" وأن "يكون مجموع الساعات المعتمدة التي حققها الطالب؛ نتيجة لإتمامه بنجاح لبرنامج التدريب العملي مايعادل ست ساعات معتمدة". وترى لجنة المراجعة أن عدد الساعات المعتمدة المخصص

للتدريب العملي مرتفعا مع الأخذ في الاعتبار حجم العمل المتوقع من الطلبة. وعليه، فإن لجنة المراجعة توصي الكلية بتعديل عدد الساعات المعتمدة المخصصة لمقرر التدريب العملي. وخلال الجولة التفقدية في مرافق الجامعة، تعرَّفت لجنة المراجعة على مدير العلاقات المهنية، وهو موظف يعمل بدوام كامل، وتتلخص مسئوليته في التنسيق مع قطاع الصناعة؛ لخلق فرص للتدريب العملي، وإيجاد فرص العمل لطلبة الجامعة. ويتوجب على الطلبة تقديم تقارير بين أسبوع وآخر، وتقرير نهائي عن تدريبهم العملي. وتبدو هذه التقارير مقبولة من حيث الحجم، وأنها توضح الأنشطة التي شارك فيها الطلبة، إلى جانب خبراتهم الأساسية وتعلُّمهم. إلا أنه، لم يرِد ذكر المقرر INTR400 في توصيف البرنامج، وبدلاً من ذلك، ورد ذكر المقررَيْن الاختياريين اللذيْن يمكن أن يحلاّ محل مقرر التدريب العملي في الخطة الدراسية. ومع ذلك، فليس واضحًا كيف يمكن أنْ يساهم مقرر التدريب العملي في مخرجات التعلُّم المطلوبة للبرنامج بصورة مكافئة لهذيْن المقررَيْن الاختياريَيْن. وإضافة إلى ذلك، فإن قائمة خريجي برنامج البكالوريوس في الإدارة والتسويق الذين أكملوا تدريبهم العملي تبيِّن أن (49) طالبًا قد تخرجوا من البرنامج بعد أن أكملوا التدريب العملي، إلا أنَّ هناك (134) طالبًا قد تخرجوا قبل هذه المدة؛ الأمر الذي يعني أن غالبية الطلبة لم يقوموا بالتدريب العملي. كما يذكر تقرير التقييم الذاتي كذلك، أن الطلبة الذين سبق لهم أن عملوا في وظيفة إدارية، أو تسويقية مقابل أجر؛ يتم إعفاؤهم من برنامج التدريب العملي، إلا أنه لم ترِد شروط الإعفاء في إرشادات التدريب العملي للدراسات الأولية. ومن ثمَّ توصي لجنة المرجعة بأن تقوم الكلية بتعديل وضع مقرر التدريب العملي، وتحدد أسباب الإعفاء لضمان تحقيق مخرجات تعلُّم متكافئة لجميع الطلبة بصرف النظر عن الخيار الذي يلجئون إليه.

7.2 هناك خطة رسمية للتعليم والتعلُّم، وقد قدِّمت للجنة المراجعة أثناء الزيارة الميدانية. وتحتوي الخطة على الفلسفة التي تستند إليها طرق التعليم والتعلُّم في الجامعة، والإستراتيجيات المُستخدمة لتنفيذها. ويذكر تقرير التقييم الذاتي قائمة "بطرق التعليم والتعلُّم غير التقليدية" مثل: "طرق حل المشكلات بصورة مستقلة، والمناقشات الجماعية، والمناظرات، والدروس العملية، والبحث في الأدبيات باستخدام الإنترنت، والمصادر المكتبية المتنوعة، والتي تشمل قواعد البيانات الإلكترونية (المكتبة الإلكترونية)". وقد قدِّمت ملفات المقررات الدراسية والمقابلات مع كلٍّ من أعضاء هيئة التدريس، والطلبة أدلة على استخدام مجموعة من طرق التعليم والتعلُّم. وتتضمن وثيقة توصيف المفردات الدراسية للمقررات، والتي توضع في متناول الطلبة قائمة بطرق التعليم والتعلم التي تستخدم لكل أسبوع، مع ربطها بموضوعات ومخرجات تعلُّم مطلوبة ومحددة. وعلى الرغم من استخدام هذه الطرق المتنوعة، فإنها ليست بالضرورة أن تكون غير تقليدية، غير أنها تنطوي

على طرق تشاركية. وقد شملت الطرق الإبداعية التي وصِفت أثناء المقابلات مع أعضاء هيئة التدريس تنمية أفكار ذات علاقة بإدارة الأعمال في المقرر MAGT424، واستخدام محاكاة إدارة الأعمال في المقرر MAGT331، ووصف الطلبة (الذين يعملون ويدرسون في نفس الوقت) لزملائهم الأعمال التي يقومون بها فعلا في مواقع عملهم. وإضافة إلى ذلك، ونظرًا لقلة عدد الطلبة في القاعات نسبيًّا، إلى جانب استخدام العمل الجماعي، فإنَّ هناك تشجيعًا للطلبة على المشاركة. كما تعمل المهام التي تقوم على العمل، أو المشروعات، إضافة إلى برنامج التدريب العملي، على تعريض الطلبة للممارسة الاحترافية. وتشير القائمة التي ضمت (38) محاضرًا زائرًا من قطاع الصناعة إلى أنَّ هناك برنامجًا نَشِطًا للمحاضرين الزائرين. واستنادًا إلى تقرير التقييم الذاتي، فهناك العديد من المقررات الدراسية التي تتضمن مشروعات للدراسة المستقلة، وهو ما يشجع على المسئولية الشخصية نحو التعلُّم. وقد أكد الطلبة الذين قابلتهم لجنة المراجعة رضاهم عن طرق التعليم والتعلُّم المستخدمة والمختلفة. ولجنةُ المراجعة تثمِّن وجود خطة للتعلم الرسمي؛ ينفذها أعضاء هيئة التدريس، وتساعد في تحقيق مخرجات التعلُّم للمقررات الدراسية، ومن ثم للبرنامج.

8.2 توجد سياسة تقييم توضح الإرشادات الخاصة بالتقييم. كما توجد هناك إرشادات إضافية حول التقييم أيضًا في الإرشادات الخاصة بمشروعات الدراسات الأولية، ودليل الطالب، وسياسة المقررات الدراسية ذات المجموعات المتعددة. وخلال المقابلات، لوحِظ أنَّ الطلبة على دراية بإجراءات الاعتراض والتظلم إذا رغبوا في الاعتراض على درجاتهم. ومع ذلك، فقد لاحظت لجنة المراجعة أن الكُتيِّب الإرشادي للطالب لا يتضمن جزءًا يُبيِّن تفاصيل كافة الجوانب المتعلقة بالتقييم. كما تشجع سياسة التقييم التقييم التكويني. وعلى الرغم من أن ملفات المقررات الدراسية لا تنص دومًا بشكلٍ صريح على استخدام التقييم التكويني، فقد شخَّصت المقابلات مع أعضاء هيئة التدريس العديد من الطرق التي يُمارس فيها هذا النمط من التقييم، كإجراء الامتحانات العملية، وتمارين حل المشكلات داخل الصف، ومناقشة الحالات، والعروض الشفهية. وخلال المقابلات مع الطلبة، تأكدت لجنة المراجعة من أنهم قد تعرضوا لأنواع مختلفة من التقييم. وبحسب تقرير التقييم الذاتي، تستوجب ضوابط الجامعة تقديم تغذية راجعة فورية للطلبة، باستثناء أي تغذية تتعلق بالامتحان النهائي. وهذا الأمر تدعمه سياسة التقييم، والتي تنطوي على مبدإٍ إرشادي مفاده أن "الجامعة تعتقد في ضرورة إعادة التقييمات للطلبة، مع تغذية راجعة عن التعلُّم". وقد أشارت المقابلات مع الطلبة إلى أنهم يتلقون تغذية راجعة فورية من أعضاء هيئة

التدريس، وتكون عادة خلال أسبوع واحد من تاريخ الامتحان. إلا أنه، ومن خلال فحص عينات من ملفات المقررات، ومن خلال مقابلات الطلبة، لوحِظ أن التغذية الراجعة التفصيلية لا تقدَّم – على الدوام – إلى الطلبة بصورة تحريرية. كما أنَّ سياسة التقييم تدعو إلى الشفافية في التقييم، وتبيِّن عينات ملفات المفردات الدراسية/ توصيفات المقررات، والتي قُدِّمت للجنة المراجعة بوصفها أدلة، والتي تمت مراجعتها أثناء الزيارة الميدانية، بُنيةَ المقرر، بما في ذلك مخرجات التعلُّم المطلوبة التي تتوافق مع طريقة التقييم والقيمة الوزنية لكل مكوِّن من المكونات التي تشكل الدرجة النهائية. وإضافة إلى ذلك، ووفقًا لتقرير التقييم الذاتي، يتوجب على أعضاء هيئة التدريس تقديم أجوبة نموذجية/ معايير تصحيح للامتحانات النهائية، وقد تضمنت ملفات المقررات الدراسية أدلة على ذلك. ولجنة المراجعة تُثمِّن الترتيبات الخاصة بتقييم ما يحققه الطلبة من تعلُّم، كما تثمِّن مستوى الشفافية، والعدالة، والانسجام في التقييم. إلا أنَّ اللجنة توصي بضرورة ادخال المزيد من التحسين في ممارسات التقييم من خلال تقديم تغذية راجعة تحريرية للطلبة عن المهام التقييمية كالواجبات، وذلك باستخدام معايير موحدة، بدلاً من الاعتماد على التغذية الراجعة الشفوية. وإضافة إلى ذلك، تقترح لجنة المراجعة بضرورة وضع سياسية التقييم ضمن الكُتيِّب الإرشادي للطالب.

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

- هناك إطار عمل متجانس للتخطيط الأكاديمي وهو مُطبق في البرنامج؛ للتأكد من مواءمة أهداف وغايات البرنامج لرؤية ورسالة الجامعة والكلية.
- المنهج الدراسي لبرنامج البكالوريوس في الإدارة والتسويق منظَّمٌ بشكلٍ مناسب من حيث العبء والتدرج الدراسي، والموازنة بين النظرية والتطبيق.
- مكوِّن المهارات العملية في البرنامج مُعزز من خلال المقارنات مع جهات احترافية.
- المفردات الدراسية – بشكل عام – تلبي متطلبات برنامج البكالوريوس في الإدارة والتسويق من حيث سعتها، وعمقها، وصلتها، وحداثتها.
- هناك خطة للتدريس الرسمي، ينفذها أعضاء هيئة التدريس، وتساعد في تحقيق مخرجات التعلُّم للمقررات الدراسية، وللبرنامج.
- هناك ترتيبات مطبقة؛ لضمان الشفافية، والعدالة، والانسجام في التقييم.

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

- تعديل وضع المقررات ودورها في خارطة المنهج الدراسي؛ لضمان تصميم انتقائي أكثر لمخرجات التعلُّم المطلوبة للمقررات الدراسية، وربطها مع مخرجات التعلُّم المطلوبة للبرنامج.
- تعديل وضع مقرر التدريب العملي، وتحديد أسباب الإعفاء بشكلٍ واضح؛ لضمان تحقيق مخرجات تعلُّم متكافئة بين صفوف جميع الطلبة بصرف النظر عن الخيار الذي يلجئون إليه.
- تقديم المزيد من التغذية الراجعة التحريرية للطلبة عن المهام التقييمية كالواجبات، باستخدام معايير موحدة، بدلاً من الاعتماد على التغذية الراجعة الشفوية.

11.2 **الحُكم النهائي**

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

3. المؤشر (2): كفاءة البرنامج

يُعدّ البرنامج كفؤًا من حيث مواصفات الطلبة المقبولين، واستخدام المصادر المُتاحة، والتوظيف، والبُنية التحتية، ودعم الطلبة.

1.3 لدى الجامعة الأهلية سياسة قبول على مستوى الجامعة؛ تنص على حصول الطالب على شهادة الثانوية العامة، أو ما يعادلها للقبول في برامج الدراسات الأولية (البكالوريوس). ومع ذلك، فليس هناك حدٌّ أدنى مُحدِّدٌ للدرجة في شهادة الثانوية العامة. كما أن هناك اختبار تحديد مستوى في اللغة الإنجليزية لجميع الطلبة قبل التسجيل في برنامج البكالوريوس. أمَّا الطلبة المتقدمون الحاصلون على شهادات الاختبارات العالمية مثل الـ (IELTS) أو الـ (TOEFL)، فيتم إعفاؤهم من اختبار اللغة الإنجليزية. وتشعر لجنة المراجعة بعدم الارتياح حِيال عدم وجود درجات مُحدِّدة فيما يخص معدل الدراسة الثانوية، ودرجة اختبار تحديد المستوى (الكفاءة) في اللغة الإنجليزية، واختبارات الـ (IELTS) أو الـ (TOEFL)؛ لغرض الإعفاء من اختبار تحديد المستوى في اللغة الإنجليزية. أما الطلبة المتقدمون من حملة الثانوية العامة التي حصلوا عليها قبل خمس سنوات فيُعدون طلبة مستوفين وعليهم، إضافة إلى نجاحهم في اختبار اللغة الإنجليزية، النجاح في اختبار الرياضيات كذلك. كما يتم قبول الطلبة المنقولين في البرنامج إن كانوا قد أكملوا بنجاح فصلاً دراسيًّا واحدًا على الأقل في جامعة أخرى معترف بها. والحد الأقصى من المقررات الدراسية التي يمكن تحويلها هو (66%) من المقررات التي درسها هؤلاء الطلبة إذا كانت درجة المتقدم في تلك المقررات بتقدير: "ج"، على الأقل. ولذا توصي لجنة المراجعة بأن تحدد الجامعة الأهلية بشكلٍ واضح متطلباتها فيما يتعلق بدرجة الطالب في الثانوية العامة، واختبارات تحديد المستوى، وأن تجعل هذه المتطلبات معروفة لدى كافة الأطراف ذات العلاقة.

2.3 تلاحظ لجنة المراجعة أنَّ هناك تنوعًا في سجل مواصفات دفعات الطلبة المقبولين (من حيث الجنسية، والجنس على سبيل المثال). ويترواح معدل درجات الثانوية العامة لهؤلاء الطلبة ما بين (55 و97%)، مع عدد لا بأس به منهم؛ تفوق معدلاتهم الـ (70%)، والقليل منهم فوق الـ (60%)، وهو ما يتطابق مع أهداف البرنامج. واستنادًا إلى دليل الجامعة الأهلية، فإنَّ هناك برنامجًا تأسيسيًّا، لمدة فصل دراسي واحد في اللغة الإنجليزية والرياضيات، يُقدَّم لطلبة الدراسات الأولية الذين يرغبون في مواصلة دراستهم في إحدى كليات الجامعة الأهلية، إلا أنه يتم إعفاء

المتقدمين من هذا البرنامج، إذا كانوا من خريجي المدارس الثانوية التي تكون فيها اللغة الإنجليزية هي لغة التدريس. وبعد دراسة ملفات الطلبة المقبولين، لاحظت لجنة المراجعة أن الطلبة من المسارات الأدبية، والعلمية، والتجارية، والتقنية في المرحلة الثانوية يُقبلون في البرنامج. وعلى الرغم من أن لجنة المراجعة مقتنعة بأن مواصفات الطلبة المقبولين تتطابق مع أهداف برنامج البكالوريوس في الإدارة والتسويق، إلا أنه لم يستطع أعضاء هيئة التدريس، أثناء جلسات المقابلة، أن يوضحوا كيفية تقديم الدعم الإضافي لهؤلاء الطلبة؛ من أجل الارتقاء بمستواهم، حيث إنهم من خلفيات دراسية مختلفة في المرحلة الثانوية؛ ليكونوا في مستوى واحد عند الالتحاق بالبرنامج. ولذا توصي لجنة المراجعة بضرورة اتخاذ الإجراءات اللازمة الملموسة؛ للتأكد من أن جميع الطلبة الذي يلتحقون ببرنامج البكالوريوس في الإدارة والتسويق قد تم إعدادهم بصورة كافية.

3.3 يشير مخطط الهيكل التنظيمي المُقدم إلى أن هناك خطوطًا واضحة للمسئولية فيما يتعلق بإدارة برنامج البكالوريوس في الإدارة والتسويق في كلية إدارة الأعمال، حيث يرتبط رئيس القسم مباشرة بعميد الكلية، ويدير المسئوليات والمهام اليومية للبرنامج في ظل وجود ثمانية أعضاء هيئة تدريس يرتبطون برئيس القسم مباشرة؛ وهذا الترتيب الهيكلي مصممٌ بموجب اللوائح المعمول بها في الجامعة. أمَّا اللجان والبُنى ذات العلاقة على مستوى الجامعة، والتي تتكامل في عملها مع مركز الاعتماد وضمان الجودة، فكانت تشمل: مجلس الجامعة، ولجنة ضمان الجودة في الجامعة، ولجنة التعليم والتعلُّم والتقييم، ولجنة مراجعة المناهج الدراسية، ومركز القياس والتقويم. كما أنَّ هناك لجان موازية لهذه اللجان على مستوى الكلية والقسم، كمجلسيْ الكلية والقسم، ولجان ضمان الجودة في الأقسام. ونظرًا لصغر حجم الكلية، فإن هذا الأمر ربما يتسبب في بعض التداخل والتكرار في وظائف هذه اللجان. ولجنة المراجعة تقترح بأن تقوم الجامعة الأهلية بتقييم فاعلية البُنية الحالية للجان، آخذةً في الاعتبار صغر حجم الجامعة. وعلاوة على ذلك، لوحِظ أن من بين الأساتذة التسعة المعينين في قسم الإدارة والتسويق، من المفروض ان يقضوا (35%) من وقتهم في هذا البرنامج، و(25%) في اقسام أخرى وفقًا للجداول الدراسية التي قدمها تقرير التقييم الذاتي. وإضافة إلى ذلك، تدل هذه الجداول على أن بعض أعضاء هيئة التدريس من كلية إدارة الأعمال والتمويل يكرسون جزء من وقتهم لتقديم برنامج البكالوريوس في الإدارة والتسويق، وأن البعض الآخر يشارك فيه بنسبة تصل للـ (100%). وهذا الأمر يدعو للقلق حول مستوى وحجم المسئولية المتوقع منهم في القسم نحو تقديم البرنامج؛ ولذا فإن لجنة المراجعة توصي الكلية بمراجعة تخصيص المهام التدريسية في برنامج البكالوريوس في الإدارة والتسويق، لاسيما

من حيث النظر في مسئولية مساهمة أعضاء هيئة تدريس القسم في البرنامج، مقارنة بالنِّصاب التدريسي لأعضاء آخرين في الكلية.

4.3 من بين أعضاء هيئة التدريس الذين يساهمون في تقديم برنامج البكالوريوس في الإدارة والتسويق للعام الدراسي 2013–2014، هناك ثلاثة منهم بدرجة أستاذ، وستة بدرجة أستاذ مشارك، وعشرة بدرجة أستاذ مساعد، وخمسة محاضرين، ومدرس مساعد واحد. وفي ظل وجود 277 طالبًا، وهم مجموع الطلبة المسجلين في العام الدراسي 2013–2015، فإن هذا يعني أن نسبة عدد أعضاء هيئة التدريس ذوي الدوام الكامل إلى أعداد الطلبة هي (12:1)، وهي نسبة تبدو مقبولة، إلا أنه يصعب الحكم على ذلك؛ نظرًا لأن أعضاء هيئة التدريس غير مكرسين للعمل كليًّا في البرنامج، بل يقضون معظم أوقاتهم في أماكن أخرى. واستنادًا إلى تقرير التقييم الذاتي، فإن المؤسسة تحسب نسبة عدد الأساتذة إلى أعداد الطلبة على أساس (6:1)، كمعدل للسنوات الأربع الأخيرة الماضية. وخلال الزيارة الميدانية، تفحَّصت لجنة المراجعة السِّير الذاتية لأعضاء هيئة التدريس الذين يقومون بتدريس البرنامج، ووجدت ان لديهم تنوعًا في المجالات الرئيسة لبرنامج البكالوريوس في الإدارة والتسويق بما يناسب تقديم البرنامج، وأن موضوعات الأوراق البحثية التي أجراها الأساتذة ذات صلة بتخصصهم. ولجنة المراجعة تُقدِّر ملاءمة المؤهلات العلمية والمجالات التخصصية لأعضاء هيئة التدريس، وتوفر العدد الكافي منهم لتدريس برنامج البكالوريوس في الإدارة والتسويق.

5.3 هناك سياسات موثقة جيدًا فيما يتعلق بتوظيف، وتقييم، وترقية، واستبقاء الأساتذة، إضافة إلى وجود آلية للتنفيذ المنظم لهذه السياسات. وبحسب تقرير التقييم الذاتي، فإن عملية التوظيف تبدأ عادة على مستوى القسم، حيث يقوم رئيس القسم، وبالتعاون مع مجلس القسم برفع التوصيات إلى مجلس الكلية باحتياجاته من الموارد البشرية، كما يتم رفع أسماء المرشحين إلى لجنة التعيين والترقية لغرض مراجعتها وإقرارها. وتلاحظ لجنة المراجعة أن معدلات الاستبقاء مُرضية، وقد كانت بنسبة (100%) في العامين الدراسيين 2012–2013، و2013–2014. وعملية الترقية لدى الجامعة الأهلية موثقة من خلال اللوائح الخاصة بالترقيات الأكاديمية والتي تنص على أن "في وسع عضو هيئة التدريس الذي أمضى خمس سنوات في درجته الحالية التقديم للترقية إلى درجة أعلى؛ استنادًا إلى القواعد والمعايير الواردة في هذه اللائحة". واستنادًا إلى تقرير التقييم الذاتي، فإنه يتم تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس سنويًّا؛ بناءً على عملية التقييم الذاتي لعضو

هيئة التدريس لنفسه، وتقييم الطلبة ورئيس القسم، إضافة إلى تقييم مشاركة عضو هيئة التدريس في الأبحاث، والتدريس، والمساهمات الحرة للجامعة والمجتمع. وقد عبَّر الأساتذة الذين قابلتهم لجنة المراجعة عن رضاهم عن هذه الترتيبات، وأكدوا أنها مُنفَّذة بطريقة منظَّمة. كما يخضع جميع الأساتذة المعيَّنين حديثًا لعملية تعريفية؛ يطلع خلالها كلٌّ من الأساتذة ذوي الدوام الكلي والجزئي على سياسة التقييم والسياسات الأكاديمية الأخرى قبل بدء التدريس. وقد عبَّر الأساتذة الذين قابلتهم لجنة المراجعة أنَّ العملية التعريفية كانت فاعلة للغاية وجيدة التنظيم بشكلٍ عام. ولجنة المراجعة تثمِّن أن هناك آليات كافية؛ للتأكد من أنَّ التنفيذ المُنظَّم والشفاف للمجموعة الكبيرة من السياسات الخاصة بالأساتذة الجدد، والتي تعضدها عملية تعريفية فاعلة بشكلٍ جيد.

6.3 يقدِّم تقرير التقييم الذاتي معلومات عن البرنامج الخاص بنظام القبول والتسجيل (ADREG)، والذي يدعم عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بالقبول والتسجيل، والانسحاب، وعدد المجموعات، والمقررات الدراسية المراد طرحها. وقد أوضحت المقابلات مع الأساتذة أن هناك تدريبًا يقدم لهم؛ لمساعدتهم في استخدام هذا البرنامج. وخلال الزيارة الميدانية، قُدِّمت للجنة المراجعة أدلة لبيان الدور الحيوي الذي يؤديه هذا البرنامج عندما يتعلق الأمر بقرارات ذات صلة بإدارة البرنامج، والتقدم الدراسي للطلبة، وكذلك التشخيص المبكر للطلبة "المتعثرين أكاديميًّا" ودعمهم. وخلال الزيارة الميدانية كذلك، أُتيحت الفرصة للجنة المراجعة لمشاهدة عمل نظام الـ (ADREG). وقد لاحظت لجنة المراجعة أن لدى الجامعة الأهلية فريق عمل مهمته إضافة مزايا لبرنامج الـ (ADREG) إذا دعت الحاجة؛ الأمر الذي يجعل من برنامج الـ (ADREG) نظامًا مفيدًا للغاية لإدارة البرنامج بصورة فاعلة. ولجنة المراجعة تُثمِّن أن برنامج الـ (ADREG) يتم استخدامه من قبل الجميع، وأنه آمن، ويقدم مجموعة مناسبة من التقارير؛ لدعم عملية اتخاذ القرارات.

7.3 يوضح تقرير التقييم الذاتي أن لدى الجامعة الأهلية سياسات وإجراءات مطبقة؛ لضمان أمن وسلامة سجلات الطلبة. ووفقًا لهذه السياسة، فإنه يتم القيام بإعداد نتائج الطلبة، وسجلاتهم، وحضورهم المقررات الدراسية، وكشوفات الدرجات، وتغيير الدرجة، وإجراء التخزين الاحتياطي، والأرشفة، من خلال برنامج الـ (ADREG). كما علِمت لجنة المراجعة أيضًا من خلال المقابلات أن لدى الجامعة الأهلية خطة للاسترجاع في حالة الكوارث؛ يتم بموجبها التخزين الاحتياطي للبيانات يوميًّا، وأسبوعيًّا، وشهريًّا، وسنويًّا؛ لتفادي أي فقدان محتمل للبيانات؛ نتيجة للكوارث كالحريق مثلاً. كما أنَّ هناك نظاميْن للتخزين الاحتياطي للسجلات: داخل وخارج الحرم الجامعي. كما توجد هناك ترتيبات لضمان أمن وسلامة السجلات من خلال آلية تفويض معرَّفة

والوقاية من الفيروسات، واستخدام الـ firewall. ويزوّد المستخدمون بخاصية (اسم مستخدم)، و(كلمة مرور) خاصة بكلٍّ منهم؛ للدخول إلى نظام الـ (ADREG). وقد أوضح الأساتذة خلال المقابلات بأنه، وقبل الموافقة على الدرجات، يتم التحقق منها من قبل عضو هيئة التدريس، ورئيس القسم، وعميد الكلية. أما عملية تغيير الدرجة، وبحسب تقرير التقييم الذاتي، فتتطلب التحقق على مستويات متعددة من قِبل رئيس القسم، وعميد الكلية، وعميد شئون الطلبة. وإضافة إلى ذلك، فهناك موظف ضمان جودة مُعيَّن خصيصًا للتحقق من دِقة سجلات الطلبة. ولجنة المراجعة تشعر بالرضا نحو الترتيبات المطبقة لحماية هذه السجلات. وقد أكدت المقابلات مع الأساتذة والموظفين الإداريين تنفيذ الإجراءات الخاصة بالموافقة والتحقق. وخلال المقابلات، أُبلِغت لجنة المراجعة بأن السجلات الورقية، واوراق إجابة الامتحانات النهائية، وملفات الطلبة تُحفظ في غرفة مقفلة. ولجنة المراجعة تُثمِّن وجود سياسات وإجراءات، منفَّذة بصورة منظَّمة؛ لضمان أمن سجلات الطلبة ودِقة النتائج.

8.3 بعد الجولة التفقدية التي قامت بها في الحرم الجامعي للجامعة الأهلية، قامت لجنة المراجعة بزيارة القاعات الدراسية والمزودة بأجهزة عرض إلكترونية، ومختبرات الحاسوب، ومكتبة الجامعة، والمرافق الأخرى. وخلال الجولة التفقدية في المكتبة، قامت لجنة المراجعة بمراجعة مجموعة المصادر الموجودة فيها والمتوفرة للطلبة، والتي تشمل: الكتب الورقية، والإلكترونية، والمجلات والدوريات العلمية، وقواعد البيانات، والمصادر الإلكترونية، والتي يستطيع الطلبة الوصول إليها من داخل وخارج الحرم الجامعي. وتلاحظ لجنة المراجعة أن هناك مجموعة مقبولة من الكتب الورقية، والإلكترونية، وقواعد البيانات في مكتبة الجامعة الأهلية، كما تشجع الكلية على مواصلة زيادة مقتنيات المكتبة ذات العلاقة بالتخصصات المختلفة لإدارة الأعمال. وقد أبلغت لجنة المراجعة أن الطلبة يستطيعون الوصول إلى مقتنيات المكتبة من داخل الحرم الجامعي وخارجه. كما تلاحظ لجنة المراجعة العدد المحدود من أماكن المطالعة الخصوصية المتاحة للطلبة، وأنّ مقرَّ بيع الكتب يقع داخل المكتبة؛ ولذلك، فإن لجنة المراجعة توصي الجامعة الأهلية بأن تنقل مقرَّ بيع الكتب خارج المكتبة؛ لتوفير المزيد من المساحة للطلبة داخلها، وضمان عدم حصول ازدحام فيها، لاسيما مع بداية الفصل الدراسي. وخلال الجولة التفقدية في الحرم الجامعي، التقت لجنة المراجعة بموظفي المكتبة، والذين شرحوا لها الخدمات التي يقدمونها للطلبة. وخلال المقابلات مع كبار الموظفين، علِمت لجنة المراجعة أن الجامعة توفر خدمات الإنترنت، والبريد الإلكتروني، والمساعدة في حل المشكلات الفنية، وتثبيت البرمجيات، وتمكين جميع الطلبة وأعضاء هيئة التدريس من الحصول على خدمات الجامعة. وقد تم رفع جميع مقررات برنامج

البكالوريوس في الإدارة والتسويق على نظام الـ (Moodle)، كما يتلقى جميع الطلبة تدريبًا على كيفية استخدامه. وإضافة إلى ذلك، فهناك (11) مختبر حاسوب؛ يتسع كلٌّ منها لـ (20) طالبًا. وتُستخدم هذه المختبرات في جميع البرامج التي تطرحها الجامعة. وقد قامت لجنة المراجعة بزيارة بعض مختبرات الحاسوب، ولاحظت أن الكلية تعيِّن أحد الفنيين المختصين بتقنية المعلومات؛ لمساعدة عضو هيئة التدريس لمعالجة أيَّ عُطلٍ تقنيٍّ طارئ أثناء المحاضرة. كما حرصت الكلية كذلك على أن تكون هناك ساعات فراغ ضمن ساعات حجز المختبرات، والإعلان عنها على أبواب المختبرات؛ لتمكين الطلبة من العمل على مشروعاتهم أو واجباتهم. ولجنة المراجعة مقتنعة بالترتيبات المُطبّقة؛ لضمان وجود مصادر تعلم كافية لجميع الطلبة.

9.3 تستخدم الجامعة الأهلية نظام الـ (ADREG)؛ لمتابعة استخدام مصادر التعلم داخل المكتبة، والاستخدام الصفي كذلك. كما تتم متابعة المصادر الإلكترونية (قواعد البيانات) من خلال سجلات متابعة قواعد البيانات الموجودة في المكتبة. وتُعدُّ هذه السجلات من قِبل موظفي المكتبة، كما تُستخدم لإثراء القرارات حول تجديد الاشتراك في قواعد البيانات. كذلك يمكن الحصول على التقارير الخاصة بمتابعة استخدام نظام الـ (Moodle)، بسهولة عند الحاجة. وقد قُدِّمت للجنة المراجعة محاضر اجتماعات نوقشت فيها هذه التقارير، وقد تمَّ العملُ بمقتضى ما جاء فيها. ولجنة المراجعة تشعر بالرضا عن النظام الحالي للمتابعة، والذي يتيح للجامعة تقييم الاستفادة من المختبرات والمصادر الإلكترونية.

10.3 خلال الزيارة الميدانية، لاحظت لجنة المراجعة أن هناك إجراءات دعم مطبقة للطلبة، والتي تُقدَّم من خلال المختبرات، والمكتبة، وخدمات الإرشاد النفسي، والإرشاد والدعم الأكاديمي، وكيفية استخدام المصادر الإلكترونية. كما يؤدي نظام الـ (Moodle) دورًا مهمًّا في جميع هذه الجوانب. كذلك توجد جميع المقررات الدراسية للبرنامج على هذا النظام؛ لدعم الطلبة في التعلُّم الإلكتروني. وخلال المقابلات مع الإدارة والأساتذة والموظفين الإداريين، وأثناء زيارة هذه المصادر، ظهر أن هناك إجراءات خاصة مُتخذة لدعم الطلبة من ذي احتياجات خاصة معينة، والتي تغطيها المرافق المتوفرة حاليًا، كما توجد هناك إدارة للإرشاد الوظيفي؛ تقدِّم الإرشاد للطلبة حول كيفية تأمين فرص التدريب العملي، والحصول على وظائف دائمة. وعلاوة على ذلك، يُعيَّن لكل طالب مشرف أكاديمي، يقدم له الدعم المستمر واللازم خلال دراسته، وكذلك هناك مُرشِد طلابي للطلبة؛ يعالج المشكلات غير الأكاديمية والتي يحتاج فيها الطلبة إلى التوجيه والمشورة. إلا أنَّ لجنة المراجعة لاحظت أنَّ وحدة الدعم الإرشادي للطلبة تقع في مكان بارز للغاية. ولذا

توصي لجنة المراجعة بأن تقوم الجامعة الأهلية بتغيير مكان وحدة الدعم الإرشادي للطلبة إلى مكان آخر مناسب؛ للمحافظة على خصوصية الطلبة. وخلال المقابلات، عبَّر الطلبة عن درجة عالية من الرضا نحو خدمات الدعم والإرشاد الأكاديمي المقدمة لهم. كما قد تأكَّد هذا الأمر من خلال نتائج استطلاعات الطلبة. ولجنة المراجعة تُثمِّن حجم وجودة خدمات الدعم المقدّمة لطلبة البرنامج.

11.3 هناك تعريف يقدَّم لجميع الطلبة الجدد، إضافة إلى الطلبة المنقولين من جامعات أخرى في بداية كل سنة دراسية. ويتضمن البرنامج جلسات تعريفية حول الإجراءات المتبعة على مستوى الجامعة، حيث تتم مناقشة القضايا ذات الصلة بدليل الطالب، والكُتيِّب الإرشادي الخاصيْن بالجامعة الأهلية، إلى جانب القضايا الأخرى على مستوى الكلية، والعمليات والمتطلبات، الخاصة بكل برنامج، بما في ذلك مناقشة توصيف برنامج البكالوريوس في الإدارة والتسويق. وخلال المقابلات، عبَّر الطلبة عن رضاهم عن كفاءة البرنامج التعريفي؛ كونه يقدِّم لهم معلومات قيِّمة عن سياسات وضوابط الجامعة الأهلية. ولجنة المراجعة تُقدِّر الترتيبات الخاصة بالبرنامج التعريفي. ومع ذلك، تلاحظ لجنة المراجعة أن الطلبة الذين يفوتهم حضور البرنامج التعريفي عادة ما يتسلمون نسخًا من دليل الطالب، والوثائق الأخرى؛ ليطلعوا عليها بأنفسهم. ولجنة المراجعة تشجِّع الكلية على وضع وتطبيق ترتيبات مناسبة؛ لتضمن أن جميع الطلبة الجدد والمنقولين يمرّون بالعملية التعريفية قبل بدء الدراسة.

12.3 هناك آلية مطبقة لتقديم الدعم الأكاديمي للطلبة، ولاسيما الطلبة "المتعثرين أكاديميًّا". كما أنَّ جزءًا من دور الإرشاد الأكاديمي يتضمن مراقبة التقدم الدراسي للطلبة؛ ووفقًا لـ "سياسة الطلبة المتعثرين أكاديميًّا" لدى الجامعة الأهلية، فإنه يجب وضع الطالب تحت المراقبة عندما ينخفض المعدل التراكمي لمجموع درجاته إلى الحد المنصوص عليه في الدليل الإرشادي، والذي يُشار إليه في نظام الـ (ADREG) باستخدام خاصية (الراية الحمراء). وبحسب الدليل الإرشادي للجامعة الأهلية، يعتمد الحد الأدنى لهذا المعدل على المجموع الكلي لعدد الساعات المعتمدة التي أكملها الطالب. كما تُرسل انذارات حالات التعثر الأكاديمي عبر البريد الإلكتروني إلى المرشد الأكاديمي للطالب، وأعضاء هيئة تدريس المقررات، والمرشد الطلابي في الجامعة، وإلى رئيس القسم. وقد وجدت لجنة المراجعة أدلة على محاضر الاجتماعات والتدخلات العلاجية التي تم القيام بها لدعم الطلبة المشخّصين بوصفهم طلبة "متعثرين أكاديميًّا". ولجنة المراجعة

تُثمِّن الآليات المطبقة لتشخيص ودعم الطلبة "المتعثرين أكاديميًّا" في الوقت المناسب في برنامج البكالوريوس في الإدارة والتسويق.

13.3 لدى الجامعة الأهلية بيئة تعلّم تتيح فرصًا للطلبة؛ لتطوير أنفسهم من خلال التعلُّم غير الرسمي كالأنشطة الإضافية المصاحبة للمنهج الدراسي، وتشمل المشاركة في مجلة الجامعة الأهلية، والنادي النفسي، وجمع التبرعات الخيرية، والمشاركة في الحكومة الطلابية، حيث يشارك ممثلون من المجلس الطلابي في مجلس الكلية. كما في إمكان الطلبة أن يقضوا فصلاً دراسيًّا واحدًا ولسنة واحدة في الخارج بوصفه جزءًا من برنامج التبادل الطلابي مع معهد Institute Superieur de Gestion في فرنسا أو من خلال برنامج التبادل الطلابي (2+2) مع جامعة (Brunel University) في المملكة المتحدة؛ وهذا الأمر يتيح للطلبة فرصة فهم ثقافات مختلفة، وتحسين مهاراتهم اللغوية. وعلاوة على ذلك، فإن بيئة التعلُّم معزَّزة من خلال الزيارات الميدانية، وزيارة الدول الأجنبية ودول مجلس التعاون الخليجي، إضافة إلى ترتيب بعض الفعاليات والمناسبات الخاصة، مثل: (معرض المهن، واليوم الثقافي، والمَعارض). ولجنة المراجعة تُثمِّن المساعي المبذولة من جانب الكلية؛ لخلق بيئة تعلّم تشجِّع على توسيع خبرات التعلُّم غير الرسمي للطلبة.

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

- هناك عدد كافٍ من الأساتذة المؤهلين أكاديميًّا والذين يمتلكون مؤهلات علمية وتخصصات تتوافق مع أهداف البرنامج، ومحتوى المناهج الدراسية.
- هناك آليات كافية؛ للتأكد من التنفيذ المنظم والشفاف لمجموعة واسعة من السياسات ذات العلاقة بالأساتذة بما فيها الترقيات، والتي تعضدها عملية تعريفية تعمل بشكلٍ جيد للأساتذة الجدد.
- هناك نظام مُحكم لتسجيل الطلبة؛ (ADREG)، والمستخدم بصورة فاعلة من قبل الطلبة والأساتذة؛ لتعزيز خبرة تعلُّم الطلبة وإثراء عملية اتخاذ القرارات.
- هناك سياسات منصوصٌ عليها بوضوح للمحافظة على أمن معلومات الطلبة، وهذه السياسات مُنفَّذة بشكلٍ منظَّم.

- هناك نظام دعم فاعل تقدمه المكتبة، ووحدة تقنية المعلومات، وإدارة الإرشاد المهني، ووحدة الدعم الإرشادي للطلبة، مدعومًا بموظفين مؤهلين.
- هناك أنظمة وآلية فاعلة مطبقة؛ لتقديم الدعم الأكاديمي للطلبة المتعثرين أكاديميًّا.

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

- تعديل سياسات القبول، والنص بشكلٍ واضح على متطلبات اختبارات القبول، وجعل هذه المتطلبات معروفة لدى كافة الأطراف ذات العلاقة.
- اتخاذ إجراءات؛ للتأكد من أن الطلبة الذين يلتحقون بالبرنامج من المسارات التعليمية غير التجارية او العلمية يتم تأهيلهم بشكل مناسب لبرنامج البكالوريوس في الإدارة والتسويق.
- مراجعة النِّصاب التدريسي في برنامج البكالوريوس في الإدارة والتسويق، والنظر بشكلٍ خاص في مشاركة أعضاء هيئة التدريس في القسم مقارنة بالعبء التدريسي لأعضاء هيئة تدريس آخرين في الكلية.
- تغيير مقر بيع الكتب إلى خارج المكتبة؛ لإتاحة مساحة أكبر للطلبة.
- تغيير موقع وحدة الدعم الإرشادي للطلبة إلى موقع آخر مناسب؛ للمحافظة على خصوصيتهم.

16.3 **الحُكم النهائي**

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

4. المؤشر (3): المعايير الأكاديمية للخرِّيجين

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

1.4 مواصفات خريجي الجامعة الأهلية محددة في سياسة الجامعة للتعليم والتعلُّم. كما أنَّ مواصفات خريجي برنامج البكالوريوس في الإدارة والتسويق توجد ضمن أهداف، وغايات، ومخرجات التعلُّم المطلوبة للبرنامج، والتي تشمل مواصفات مثل: الكفاءة الاحترافية، والأخلاقيات المُثلى، والعلمية، والتفكير التحليلي، وروح العمل الجماعي، وما إلى ذلك. وقد تم تضمين هذه المواصفات في النصوص المعبرة عن مختلف مخرجات التعلُّم المطلوبة للبرنامج، وهي مترجمة على مستوى المقررات الدراسية من خلال خارطة مهارات المنهج الدراسي. ومن الواضح من ملفات المقررات أن هذه المواصفات، بما فيها المهارات الفردية (كالأخلاقيات، والقيادة، والتأمل الذاتي) توجد ضمن تصميم المقررات الدراسية، بما فيها مخرجات التعلُّم المطلوبة منها، وأنشطة التعليم والتعلُّم المخطط لها، والواجبات التقييمية. ولجنة المراجعة تقدِّر الطريقة التي استطاع بها أعضاء هيئة التدريس تقديم أمثلة متنوعة خلال المقابلات؛ لتوضيح كيفية تصميم وتقديم مقرراتهم الدراسية التي تتناول مواصفات مثل القيادة، والتواصل، والتفاوض، والتأمل الذاتي. كما تثمِّن لجنة المراجعة كيفية احتواء مواصفات الخريجين من خلال مخرجات التعلُّم المطلوبة للبرنامج، والنزول بها إلى مستوى المقررات الدراسية، وكيف أنها أثْرت المفردات الدراسية للمقررات، وعملية التقييم، وأثرت أنشطة التعليم والتعلُّم. ومع ذلك، فإن لجنة المراجعة تشجع الكلية على أن تربط مواصفات الخريجين بشكلٍ صريح مع مخرجات التعلُّم المطلوبة للبرنامج.

2.4 لدى الجامعة سياسة للمقايسة المرجعية؛ تستخدم للمقايسة بين النقاط المرجعية الداخلية والخارجية؛ لتحديد تكافؤ المعايير الأكاديمية والتحقق منها مقارنة مع جامعات مماثلة، محليًّا، وإقليميًّا، وعالميًّا، ومعتمدة بالدرجة الأساس على تصفح الإنترنت، والبحث عن مبادرات للمقايسة المرجعية. وتقدِّم دراسة المقايسة المقارنة المرجعية لبرنامج البكالوريوس في الإدارة والتسويق أدلة على القيام بمقايسة مرجعية غير رسمية قد تم القيام بها لبرنامج البكالوريوس في الإدارة والتسويق. وقد تمت هذه المقايسات من خلال تصفح الإنترنت، والاعتماد على معلومات متاحة للاطلاع العام. كما أن برنامج البكالوريوس في الإدارة والتسويق مشمول بالاتفاقية الدولية مع جامعة برونيل. وبحسب ما أورده أعضاء هيئة التدريس، فإن جامعة برونيل قد أتاحت لهم

الاطلاع على توصيفات تفصيلية للمقررات الدراسية عبر شبكة الإنترانت الداخلية الخاصة بتلك الجامعة. كما استُخدِم المعهد المعتمد للتسويق – وهو رابطة احترافية للتسويق– باعتباره إحدى المقايسة المرجعية التي قامت بها الجامعة الأهلية. وخلال المقابلات، ذكر أعضاء هيئة التدريس أنه يجري حاليًا البحث في أن يكون المعهد البريطاني للإدارة، ومجموعة معارف إدارة المشروعات (PMBOK) جهات مرجعية خارجية لمراجعة محتوى المقررات الدراسية في المساق الخاص بالإدارة في البرنامج. وتلاحظ لجنة المراجعة أن المقايسات المرجعية التي تم القيام بها إلى الآن غير رسمية، وقد استخدمت – بشكلٍ عام – معلومات متاحة للاطلاع العام، وهو ما يحد من جدوى هذه الأنشطة. ومن ثمَّ توصي لجنة المراجعة بأن تقوم الجامعة بوضع إطار رسمي للمقايسة المرجعية لبرنامج البكالوريوس في الإدارة والتسويق مع جامعات خارجية أخرى على المستويات المحلية، والإقليمية، والعالمية.

3.4 لدى الجامعة الأهلية دليل تقييم مُعد بشكلٍ واضح، ويخضع للمراجعة والتحديث بصورة منتظمة من قبل مركز الاعتماد وضمان الجودة، ويتم ذلك بالتعاون مع كلية الإدارة والتمويل، من خلال استخدام نموذج موحَّد لهذا الغرض، وقد تأكد ذلك خلال المقابلات. ومن بين مسئوليات لجنة التعليم والتعلُّم والتقييم مراجعة سياسات التقييم بانتظام، كما أنَّ هناك أدلة على أن ذلك قد حصل بالفعل. وقد وجدت لجنة المراجعة في ملفات المقررات الدراسية أن الواجبات التقييمية في مقررات دراسية معينة قد تم تصميميها، مع أخذ مخرجات التعلُّم المطلوبة لهذه المقررات في الاعتبار، وأنها تشمل – عادةً – الواجبات، والمشروعات، وامتحان منتصف الفصل التحريري، والامتحان النهائي. وقد لاحظت لجنة المراجعة أن هذه المعلومات يتم إطلاع الطلبة عليها في توصيف المقرر. وخلال المقابلات، أُبلِغت لجنة المراجعة بأن هناك لجنة داخلية تضم ثلاثة أعضاء هيئة تدريس، من بينهم عضو هيئة تدريس المقرر، هي المسئولة عن مراقبة ممارسات التقييم، لاسيما فيما يتعلق بالامتحانات. وإضافة إلى ذلك، فقد ذكر الأشخاص الذين قابلتهم لجنة المراجعة أن جميع الامتحانات النهائية خاضعة للفحص من قِبل ممتحِن خارجي. ولجنة المراجعة تُثمِّن أن سياسات وإجراءات التقييم مُنفَّذة بصورة منظَّمة، وتتم مراقبتها ومراجعتها. ولكن، وعلى الرغم من أن تقرير التقييم الذاتي يذكر أن دليل الطالب الخاص بالجامعة، والموقع الإلكتروني للجامعة، والدليل الإرشادي للجامعة يعرِّف الطلبة بسياسة وإجراءات التقييم، فإن العينة التي قُدِّمت من دليل الطالب لم تتضمن مثل هذه المعلومات. وتقترح لجنة المراجعة تضمين هذه المعلومات في النسخة القادمة من دليل الطالب.

4.4 هناك إرشادات على مستوى الجامعة مُقدمة لضمان وجود نهج موحَّد في تطوير مصفوفة تقييم مخرجات التعلُّم المطلوبة. وقد لاحظت لجنة المراجعة في وثائق توصيف المفردات الدراسية للمقررات، والتي قدِّمت لها اثناء الزيارة الميدانية، أنَّ طرق التقييم يتم وضعها بالتوافق مع مخرجات التعلُّم المطلوبة، وعنوان الموضوع الخاص بها، وطريقة التعليم والتعلم. كما توجد القيم الوزنية للواجبات التقييمية المختلفة ونسبتها في النتيجة الكلية للمقرر في هذه الوثيقة، وإضافة إلى ذلك، فقد لوحظ – وبوضوح – وجود مهام التقييمات التكوينية والتجميعية في هذه السياسة. وخلال المقابلات، أوضح أعضاء هيئة التدريس أن الأساتذة الجدد يتمُّ إبلاغهم وتعريفهم بالجوانب المتعلقة بمخرجات التعلُّم المطلوبة للمقررات الدراسية التي يقومون بتدريسها. ولجنة المراجعة مقتنعة بالآليات الخاصة بتوافق التقييم مع مخرجات التعلم المطلوبة.

5.4 يحدد دليل التقييم إجراءات التدقيق الداخلي، كما أن أنشطة التحقق والتدقيق مطبقة، وتستخدم نموذجًا موحدًا لتوثيق مناقشاتها. وقد أشارت عينات ملفات المقررات الدراسية والمقابلات مع أعضاء هيئة التدريس إلى أن الممارسات الفعلية للتدقيق، ومنح الدرجات مطبقة، وأنها منسجمة مع الإجراءات المطلوبة للتدقيق. كما يُعيَّن مدقق داخلي لكل مقرر؛ للقيام بمهمة ضمان جودة الواجب التقييمي، مستخدمًا نموذجًا موحدًا لهذا الغرض. أمَّا تحديد مسئوليات التدقيق فيتم من قبل لجنة معينة في الكلية، وفي العادة يتم تعيين أحد المختصين في المجال في هذا المنصب؛ وهو الأمر الذي تم التحقق منه خلال المقابلات مع الأساتذة. وقد أكدت الوثائق والمقابلات مع الأساتذة وجهة نظر لجنة المراجعة في أن هناك آليات داخلية مناسبة مطبقة إلى حدٍّ بعيد؛ لضمان تدقيق الأدوات التقييمية وأداء الطلبة في هذه التقييمات؛ وهو الأمر الذي تقدره لجنة المراجعة. ولكن، ومن خلال الأدلة المقدمة، فإنَّ التدقيق محصور في الامتحانات فقط. ونتيجة لذلك، فإن الجزء الأكبر من عملية التحقق من التقييمات متروك للعملية التي تجري بين عضو هيئة تدريس المقرر والمدقق، وتنتهي عند رئيس القسم، بدلاً من وضعها في اختصاصات لجنة التدقيق. ولذا توصي لجنة المراجعة بأن تقوم الكلية بتوسيع آليات التحقق والتدقيق المطبقة حاليًا؛ لضمان مواءمة الامتحانات مع مخرجات التعلُّم المطلوبة، ومع الواجبات التقييمية الأخرى، كالاختبارات الصفية، والامتحانات القصيرة، والواجبات المنزلية.

6.4 استنادًا إلى تقرير التقييم الذاتي، فإنَّ هناك تدقيق خارجي للبرنامج، كما تتم تسمية وتعيين ممتحِن خارجي وفقًا لإرشادات الجامعة، والذي يُزوَّد بعدئذٍ بنسخة من دليل التقييم. وقد قدِّمت للجنة المراجعة أدلة على تنفيذ التدقيق الخارجي، وإضافة إلى ذلك، تؤخذ توصيات الممتحِن/ المدقق الخارجي في الاعتبار في المرة القادمة التي يُعاد فيها تقديم المقرر. وقد تأكد ذلك خلال المقابلات مع أعضاء هيئة التدريس والمدقق الخارجي. ويذكر تقرير التقييم الذاتي، والمدقق الخارجي أدلة على تغييرات يتم القيام بها؛ نتيجة لعملية الفحص (على سبيل المثال حالة المقرر MAKT310). وقد لاحظت لجنة المراجعة بأن مدققًا خارجيًّا واحدًا فقط قد تم تعيينه للبرنامج. وعلى الرغم من أن خلفية تخصص المدقق الخارجي كانت في مجال إدارة المخاطر وإدارة الأعمال، فقد كان من المتوقع من هذا المدقق أن يقوم بتقييم جميع المقررات الدراسية، بما فيها المقررات الدراسية المتعمقة في التسويق، والمقررات الأخرى للسنتيْن الثالثة والرابعة [MAGT324, MAGT232,MAGT331,MAGT412,MAGT423]، والتي هي خارج مجال تخصص المدقق الخارجي. ومن ثمَّ توصي لجنة المراجعة بأن تقوم الكلية بتعيين ممتحِنين خارجيين إضافيين؛ لتغطية كل المقررات الدراسية المكوِّنة للبرنامج.

7.4 تفحَّصت لجنة المراجعة عينات من أعمال الطلبة، والتي شملت أعمال المقررات الدراسية، والمشروعات، ووجدت – بشكل عام – أن مستوى أعمال الطلبة مقبولٌ، كما لوحِظ أن لكل مقرر دراسي هناك مجموعة متنوعة ومتعددة من الواجبات التقييمية. ومن أنماط التقييم الأخرى التي لوحظت، المشاركة الصفية والشفهية، والاختبارات، وواجبات دراسة الحالة، والعروض التقديمية. وفي بعض الأحيان، تضمنت التقييمات الاستعانة بمحاكاة إدارة الأعمال، والخطط والمسابقات (كأفضل فكرة في مجال الأعمال، مثلاً). ومن خلال فحص عينات من أعمال الطلبة المقدمة، كانت جودة الإجابات على التقييمات التحريرية بدرجة مُرضية، وقد كانت بعض الواجبات المقدمة موسَّعة للغاية بالنسبة لمستوى المقررات وبهذه الجودة الجيدة. وبناءً على فحص عينات من أعمال الطلبة في ملفات المقررات الدراسية، ترى لجنة المراجعة أن مستوى الإنجاز مناسبٌ لمستوى ونوع البرنامج في مملكة البحرين، وعلى الصعيد الإقليمي والعالمي.

8.4 كما ورد في الفقرة (4.4)، هناك آليات لمواءمة التقييمات مع مخرجات التعلم المطلوبة، وكما ورد في الفقرتيْن (3.3) و(3.6)، فإنَّ هناك عمليات تتعلق بالامتحانات، والتقييمات، والتدقيق مُرضية، وهي مطبقة؛ لضمان تقديم نتائج ذات مصداقية ودقيقة، كما أنها قد خضعت لفحص مستقل. أما توزيع النتائج، وكما تعبِّر عنه المعدلات التراكمية للطلبة، ففيه انحرافٌ بشكل

إيجابي، ولكن بحدود مقبولة. كما أنَّ قائمة مشروعات الدراسات الأولية مع الدرجات الممنوحة لخريجي برنامج البكالوريوس في الإدارة والتسويق قد قدَّمت أيضًا مستوى وتوزيعًا مرضيًا ومقبولاً للدرجات، وبحسب تقرير التقييم الذاتي، فإن مايزيد عن (45%) من الطلبة قد تخرجوا بمعدل تراكمي (3.0) على الأقل. كما تعكس نتائج السنوات الثلاث الأخيرة توزيعًا جيدًا للدرجات، مع أنَّ غالبية الطلبة قد أكملوا الدراسة في خمس سنوات. ونظرًا لأن نتائج التقييم تعكس إنجازًا مناسبًا في قدرات الطلبة، فإن إنجازات الخريجين كذلك هي الأخرى حظيت بالتقدير في استطلاعات أرباب العمل والخريجين. وبشكل إجمالي، فإن لجنة المراجعة تشعر بالرضا من أن إنجازات الخريجين، وكما هو واضح في النتائج النهائية، تلبي أهداف البرنامج ومخرجات التعلُّم المطلوبة.

9.4 معدل طول مدة الدراسة التي أمضاها خريجو برنامج البكالوريوس في الإدارة والتسويق في دراسة البرنامج منذ العام الدراسي 2010–2011، هو (4.03) سنوات مع وجود انحراف معياري بمقدار (0.95) سنوات، وهو أمرٌ جيد بالنسبة لبرنامج أكاديمي ذي أربع سنوات. وقد تراوحت معدلات الاستبقاء منذ العام الدراسي 2002–2003، من (59.3%) في العام 2007–2008، ليصل – بشكل عام – إلى أكثر من (60%)، وأكثر من (90%) في السنوات الثلاث الأخيرة. ومع الأخذ في الاعتبار أن هناك (232) طالبًا ملتحقًا بالبرنامج حتى العام الدراسي 2010–2011، كأساس للمقارنة؛ (أي باستثناء دفعات الأعوام الدراسية 2011–2012، حتى 2014–2015، وهم الغالبية، ولايزالون يواصلون الدراسة) فإنه يتضح أن (148) طالبًا قد تخرجوا من البرنامج، أو ما نسبته (46%). وهذه النسبة تشكل معدلاً متدنيًا، وترجع إلى المعدلات العالية للاستبعاد من البرنامج، وإيقاف الدارسة فيه، والانسحاب منه. وعلى الرغم من أن هذه الأرقام قد تحسنت في السنوات الثلاث الأخيرة على وجه الخصوص، فإن المعدل العالي للانسحابات لايزال يثير القلق. ولجنة المراجعة توصي بالمزيد من البحث والاستقصاء للأسباب الكامنة وراء حدوث ذلك الأمر. كما تُظهر قائمة وجهات الخريجين أن غالبيتهم قد التحقوا بالوظيفة المناسبة، وخلال المقابلات مع أرباب العمل، علِمت لجنة المراجعة أن خريجي برنامج البكالوريوس في الإدارة والتسويق مرغوبٌ فيهم، وأنهم أظهروا مستويات أكبر من الثقة المتوقعة فيهم، والمهارات الاجتماعية، في حين ذكر الخريجون خلال المقابلات أنهم يشعرون بالرضا من أن دراستهم قد أعدتهم إعدادًا جيدًا لمكان العمل. ومن جهة أخرى، هناك نسبة كبيرة من الطلبة الذين لايكملون دراستهم بنجاح. ولذا توصي لجنة المراجعة بأن تقوم الكلية باستقصاء الأسباب الكامنة وراء المعدلات المتدنية لاجتياز البرنامج، والنظر في معايير القبول على وجه الخصوص. وإضافة

إلى ذلك، توصي لجنة المراجعة بأن تضع الكلية إستراتيجية لاستبقاء الطلبة تقوم على أساس نظام متابعة التقدم الدراسي لهم منذ القبول، حتى التخرج، وعلى وجه الخصوص، تحليل الأسباب الكامنة وراء انسحاب الطلبة من البرنامج.

10.4 تتوفر إرشادات تفصيلية لبرنامج التدريب العملي لطلبة الدراسات الأولية. كما يتم تعيين موجِّهين للطلبة لتوجيههم ومراجعة مشاركتهم في برنامج التدريب، كما تحدد هذه الإرشادات متطلبات الإشراف الأكاديمي والإشراف العملي في الموقع، والتي تشمل معايير التقييم المستخدمة. واستنادًا إلى وثيقة إرشادات برنامج التدريب العملي لطلبة الدراسات الأولية، يقضي الطلبة (180) ساعة عمل كحد أدنى في موقع التدريب، وعلى الطلبة أن يقدموا تقارير عن تدريبهم العملي بين أسبوع وآخر، إضافة إلى التقرير النهائي. وتشكل هذه التقارير، إضافة إلى تقارير المشرف الأكاديمي والمشرف العملي في موقع العمل، الأساس الذي تمنح بمقتضاه الدرجة. ومع ذلك، فهناك العديد من الطلبة الذين لايشاركون في هذا التدريب. كما أنه لم يتم توضيح معايير المشاركة في برنامج التدريب العملي، بل لم يكن واضحًا الأسس التي يقوم عليها منح الإعفاء من برنامج التدريب. وتشير البيانات التي تضمنتها قائمة الطلبة الذين أكملوا برنامج التدريب العملي إلى أن (49) طالبًا في برنامج البكالوريوس في الإدارة والتسويق قد أكملوا تدريبهم العملي فقط، من مجموع (134) طالبًا تخرجوا في هذه الفترة، ويعني هذا أن غالبية الطلبة لم يذهبوا إلى خيار التدريب العملي، وسجلوا بدلاً من ذلك في مقرريْن دراسييْن (ثلاث ساعات لكل منهما) من المقررات الاختيارية الأساسية في البرنامج. وهذا الأمر يدعو للقلق حول التكافؤ في خبرات التعلُّم بين الطلبة الذين يلجئون لأحد هذين الخياريْن، إضافة إلى التكافؤ في الواجبات التقييمية والمعايير. وقد تمت مناقشة هذا الأمر بشكل أكثر تحت المؤشر (1). ومع أخذ ماورد أعلاه في الاعتبار، فإن لجنة المراجعة، وفيما يتعلق بالطلبة الذين ذهبوا إلى خيار التدريب العملي، تلاحظ أن البرنامج يُدار بطريقة جيدة، ويتيح خبرة قيِّمة من التعلُّم القائم على العمل.

11.4 هناك سياسات، وإجراءات، وتصميمات مطبقة؛ لمراقبة الإشراف على مشروعات تخرج طلبة برنامج البكالوريوس في الإدارة والتسويق ، وتغطي هذه السياسات أدوار ومسئوليات الجهات المختلفة، والامتحانات، والتخزين، والمواعيد النهائية. كما تقدم المخططات التوضيحية نبذة واضحة عن العمليات الخاصة بالمشروع ، والتي يستطيع الطالب تتبعها والتعرف على مختلف أنواع التقارير المستخدمة. كذلك يتم – عادةً – تعيين أحد أعضاء القسم الذين يعملون بدوام

كامل، وبدرجة محاضر على الأقل، وله ثلاث سنوات خبرة في مجال التدريس الجامعي ولديه أدلة على نشاط بحثي حديث، ليتم تعيينه مُمتحِنًا داخليًّا تكون مهمته التوصل إلى حكم مستقل عن جودة التقرير التحريري، إلى جانب الامتحان الشفهي. كما يتم تشكيل لجنة امتحانات؛ لإنهاء عملية التقييم، وإبلاغ الطالب بالنتيجة، وتضم هذه اللجنة عادةً المشرف على المشروع، وممتحِنيْن داخليِيْن اثنيْن. واستنادًا إلى تقرير التقييم الذاتي، فقد تمت إعادة كتابة هذه الإرشادات بصورة دورية خلال السنوات الخمس الماضية من قبل لجنة مؤقتة للعمل على مشروعات تخرج طلبة الدراسات الأولية (البكالوريوس)، والدراسات العليا بوصفها جزءًا من اختصاص لجنة التعليم والتعلُّم والتقييم. كما أنَّ هناك مراقبة مستقلة على عملية الإشراف على المشروع يقوم بها مركز الاعتماد وضمان الجودة. وإضافة إلى ذلك، ومن خلال المقابلات مع أعضاء هيئة التدريس والطلبة، علِمت لجنة المراجعة أن نظام الـ (ADREG) يساعد في إدارة عملية الإشراف، من خلال طلب تقارير تحريرية يتم تقديمها لهذا الغرض، وإرسال رسائل تذكير في حال عدم القيام بذلك. ولجنة المراجعة تثمِّن أن العمليات ذات الصلة بالإشراف على مشروع التخرج تُدار بصورة جيدة، وأنها مناسبة لبرنامج البكالوريوس في الإدارة والتسويق.

12.4 لقد شكلت الكلية مجلسًا للاستشارات الخارجية منذ العام الدراسي 2013، ويضم في عضويته افرادا من قادة الأعمال من القطاعين الخاص والحكومي. وعلى الرغم من وجود أربعة أعضاء فقط في هذا المجلس، فإن لدى أعضاءه التأهيل الجيد للقيام بهذا الدور؛ فهم يمتلكون سنوات من الخبرة في مجموعة من الصناعات والأعمال، ويحملون شهادات عليا، ويشغلون مناصب متقدمة. وتدل صلاحيات، ومحاضِر اجتماعات المجلس، والمقابلات مع أعضائه على أنه نشِط، وأن الكلية تنظر إلى دور هؤلاء الأعضاء بجدية. وخلال الاجتماعات مع أعضاء مجلس الاستشارات الخارجية، تأكدت لجنة المراجعة من أنه يؤدي دورًا مهمًّا في ربط الكلية مع قطاع الصناعة، ويقدم تغذية راجعة قيِّمة للكلية لتحسين برامجها. وقد عُقِدت اجتماعات منتظمة لهذا المجلس في السنة الماضية على وجه الخصوص. وقد حظي برنامج البكالوريوس في الإدارة والتسويق باهتمام المجلس، وقد قُدِّمت توصيات متنوعة وجرى العمل عليها. ولجنة المراجعة تُثمِّن حماس مجلس الاستشارات الخارجية، ومشاركته الفاعلة، والطريقة البنَّاءة التي تتعامل بها الكلية معه.

13.4 تستخدم الاستطلاعات للتأكد من مستويات الرضا لدى الخريجين وأرباب العمل. وقد تأكدت لجنة المراجعة من خلال المقابلات من أن هناك استطلاعيْن يجري تنفيذهما سنويًّا، أحدهما للخريجين، والآخر لأرباب العمل. كما تُقدَّم إجابات استطلاعات أرباب العمل والخريجين إلى

مركز القياس والتقويم، وتتم إدارتها، وتحليلها على أساس البرنامج. أما حجم العينة لكلا الاستطلاعيْن فهو صغير نسبيًّا، إلا أنَّ النتائج تشير إلى درجة عالية من الرضا نسبيًّا أيضًا. وخلال المقابلات، عبَّر أرباب العمل عن رضاهم نحو جودة الخريجين الذين يُخرِّجهم البرنامج، كما عبر الخريجون عن رضاهم عن مستوى التعليم الذي تلقوه. ولجنة المراجعة تثمِّن رضا كلٍّ من الخريجين وأرباب العمل عن البرنامج وتقديمه.

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

- هناك مواصفات للخرجين منصوصٌ عليها بشكلٍ واضح وتوجد ضمن توصيف البرنامج.
- هناك سياسات وإجراءات تقييم مُنفَّذة بشكلٍ منظَّم، وتخضع للمراقبة، ويتم مراجعتها من قبل فريق برنامج البكالوريوس في الإدارة والتسويق.
- العمليات الخاصة بالإشراف على مشروعات التخرج تُدار بشكلٍ جيد.
- هناك مجلس للاستشارات الخارجية في الكلية تحكمه صلاحيات، وتغذيته الراجعة لها انعكاس في خطة المنهج الدراسي المتبناة حديثًا.
- أرباب العمل والخريجون يشعرون بالرضا عن البرنامج وتقديمه.

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

- وضع إطار رسمي للعلاقة مع الجامعات التي تقايس نفسها معها مرجعيًّا، وتوسيع أنشطة المقايسة المرجعية لتشمل جامعات محلية، وإقليمية، وعالمية.
- وضع نظام مُحكم بشكل أكثر للتدقيق الداخلي؛ ليغطي كافة أنماط التقييم.
- ضمان وجود عدد كافٍ من الممتحِنين الخارجيين؛ يشاركون بصورة جماعية في تغطية كافة المقررات الدراسية التي يتألف منها البرنامج.
- وضع إستراتيجية لاستبقاء الطلبة بناءً على نظام متابعة التقدم الدرسي لهم منذ القبول حتى التخرج، وعلى وجه الخصوص تحليل الأسباب الكامنة وراء انسحابهم من البرنامج.

16.4 **الحُكم النهائي**

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

5. المؤشر (4): فاعلية إدارة وضمان الجودة

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

1.5 يتضمن دليل سياسات وإجراءات الجامعة الأهلية مجموعة واسعة من السياسات والإجراءات المؤسسية، والتي تتناول الموارد البشرية، والمحاسبة، والمشتريات، وتقنية المعلومات والاتصالات، والسلامة، والإدارة العامة، كما يتحمل مركز الاعتماد وضمان الجودة كامل المسئولية في مراقبة تنفيذ السياسات والإجراءات في عموم الجامعة. ومن خلال الوثائق المقدمة والمقابلات مع الأساتذة، والموظفين الإداريين، وموظفي ضمان الجودة، فإن لجنة المراجعة مقتنعة بأن سياسات المؤسسة مطبَّقة بصورة فاعلة ويشارك فيها الأساتذة. ويلخص دليل أعضاء هيئة التدريس سياسات وإجراءات الجامعة، في حين تقدم اللائحة التنظيمية للجامعة لعام 2010، المزيد من التفاصيل عن هذه السياسات. كما يقدم دليل ضمان الجودة، والذي تم تطويره في عام 2012، كافة السياسات والإجراءات المتعلقة بضمان الجودة في مكان واحد. ويتضمن هذا الدليل سياسات وإجراءات تتعلق بالقبول والتطوير، ومراجعة البرامج، إلى جانب الضوابط المتعلقة بالدراسة الأكاديمية. ولجنة المراجعة تُثمِّن وجود آلية مُنفَّذة؛ لضمان التطبيق المُنظَّم للسياسات والإجراءات في عموم البرنامج.

2.5 من خلال تقرير التقييم الذاتي والمقابلات مع كبار أعضاء هيئة التدريس، علِمت لجنة المراجعة أن برنامج البكالوريوس في الإدارة والتسويق يُدار بصورة يومية من قبل رئيس القسم، والذي يتحمل مسئولية تنسيق البرنامج وجودته، ويمثل البرنامج أمام مركز الاعتماد وضمان الجودة. كما تمثِّل لجنة مراجعة برنامج البكالوريوس في الإدارة والتسويق في القسم أساسًا لمراجعة البرنامج واستحداث أفكار جديدة؛ واستنادًا لتقرير التقييم الذاتي، فإن رئيس القسم يتواصل بصورة منتظمة مع مجموعة من الأطراف ذات العلاقة، والتي تقدم مجموعة أنواع مختلفة من المعلومات والمصادر ذات الصلة بالبرنامج وإدارته. ويقدِّم تقرير التقييم الذاتي والوثائق المساندة أدلة على وجود قيادة نشطة لجودة البرنامج. كما قابلت لجنة المرجعة أيضًا الأساتذة والموظفين الإداريين، بمن فيهم ممثلون من مركز الاعتماد وضمان الجودة، والذين قدموا للّجنة أدلة على القيادة الفاعلة للبرنامج. ولجنة المراجعة تُقدِّر الإجراءات المطبَّقة لتحقيق قيادة فاعلة تشعر بالمسئولية تجاه برنامج البكالوريوس في الإدارة والتسويق.

3.5 لقد طوَّرت الجامعة الأهلية دليلاً شاملاً لضمان الجودة في عام 2012، ليجمع في مكان واحد كافة السياسات والإجراءات ذات العلاقة بضمان الجودة. وكما ذُكر من قبل، فإن مركز الاعتماد وضمان الجودة ينهض بكامل المسئولية فيما يتعلق بمراقبة وتقييم فاعلية نظام إدارة الجودة في الجامعة؛ للتأكد من التنفيذ المُنظَّم، وجودة تقديم البرنامج، وأنه مدعوم بمجموعة من اللجان والمجالس على مستوى الجامعة، والتي تتكامل في عملها مع عمل مركز الاعتماد وضمان الجودة. وقد وجدت لجنة المراجعة أنَّ كلًّا من مجلس الكلية ومجلس الجامعة يؤديان دورًا مهمًّا في استكمال عمل مركز الاعتماد وضمان الجودة. وقد قُدِّمت للجنة المراجعة أدلة على العديد من الاجتماعات التي تبيِّن مشاركة هذه المجالس في مراقبة وتقييم نظام إدارة الجودة فيما يتعلق بالبرامج المطروحة داخل الكلية. ولجنة المراجعة تُثمِّن أن نظام إدارة الجودة منفَّذ بشكلٍ مُنظَّم، وتتم مراقبته وتقييمه.

4.5 يُجري مركز الاعتماد وضمان الجودة ورش عمل تدريبية منتظمة لتعريف الأساتذة بالسياسات والإجراءات ذات الصلة بالبرامج المطروحة في الكلية على وجه الخصوص، وأفضل الطرق والممارسات في التعليم والتعلُّم بشكلٍ عام. وقد تأكدت لجنة المراجعة من أن ورش العمل التدريبية التي أُقيمت بين عاميْ 2011 و2014، قد حضرها عدد كبير من الموظفين. كما توضع سياسات وإجراءات ضمان الجودة على شبكة الإنترنت الداخلية للجامعة؛ لتسهيل اطلاع الموظفين عليها. وخلال المقابلات مع الأساتذة والموظفين الأكاديميين وموظفي الدعم، لاحظت لجنة المراجعة أن جميعهم لديهم فهمًا جيدًا للترتيبات المُنفَّذة لضمان الجودة في الكلية، ولدورهم في ضمان فاعلية عملية تقديم البرنامج. ولجنة المراجعة تُثمِّن التزام جميع موظفي الجامعة الأهلية نحو ضمان جودة تقديم برنامج البكالوريوس في الإدارة والتسويق.

5.5 سياسة وإجراءات طرح برامج جديدة موجودة في وثيقة تطوير، ومراجعة، وغلق البرامج الأكاديمية وأنَّ هناك عملية مصاحبة لها؛ لتطوير ومراجعة البرامج الأكاديمية الحالية. ومن المعتاد أن تبدأ عملية طرح برامج جديدة على مستوى القسم، أو الكلية تبعًا لتقييم الحاجات ودراسة الجدوى، ومن ثم تُرفع التوصيات؛ لتمر بعد ذلك بسلسلة من الموافقات، والتي تصل في نهاية المطاف عند مجلس الجامعة قبل تقديمها إلى مجلس التعليم العالي؛ للحصول على الترخيص. وقد تأكدت لجنة المراجعة من أن الكلية لم تحدد الحاجة لاستحداث برامج جديدة منذ تأسيس برامجها الحالية، وأنها تركز بدلاً من ذلك على تطوير البرامج الموجودة حاليًا. وخلال المقابلات مع كبار المديرين، علِمت لجنة المراجعة أن هناك خططًا للقيام باستضافة برامج جديدة عندما تكون

الجامعة قد انتقلت إلى مبناها الجديد. ولجنة المراجعة تقدِّر قيام الجامعة الأهلية بوضع خطة لطرح برامج جديدة وتطبيقها، والموافقة عليها.

6.5 استنادًا إلى تقرير التقييم الذاتي، تتم التقييمات الداخلية للبرامج عادة في بداية كل فصل دراسي من قبل القسم، بالتعاون بين مركز الاعتماد وضمان الجودة ولجنة التعليم والتعلُّم، والتقييم. وتتضمن هذه العملية "التحقق" من توصيفات البرنامج، والمفردات الدراسية للمقررات، من حيث مُخرجات التعلُّم المطلوبة، وطرق التعليم والتعلم، والتقييم، والكتب الدراسية، واستخدام نموذج التدقيق الداخلي لمفردات/ توصيف المقرر. وعلاوة على ذلك، تُجرى تقييمات الطلبة عند نهاية كل فصل دراسي؛ من أجل تحصيل تغذية راجعة عن التعليم والتعلُّم. وقد أكدت محاضر الاجتماعات والمقابلات مع الأساتذة أن عملية تقييم الطلبة للمقررات الدراسية قد أدَّت إلى عدد من التحسينات في مقررات دراسية معيِّنة في برنامج البكالوريوس في الإدارة والتسويق. وتلاحظ لجنة المراجعة أن التقييم الداخلي للبرنامج الذي يُجرى في نهاية الفصل الدراسي من خلال استطلاعات الطلبة قد أوجد تغذية راجعة مستمرة وبنّاءة عن جودة التعليم والتعلم. ولجنة المراجعة تُثمِّن ملائمة الترتيبات المتخذة فيما يتعلق بالتقييم السنوي للبرنامج.

7.5 توجب سياسة وإجراءات الجامعة الأهلية لتطوير، ومراجعة، وإغلاق البرامج الأكاديمية أن تخضع برامج كلية إدارة الأعمال والتمويل لمراجعة شاملة كل ثلاث سنوات. وبموجب هذه السياسة، تكون مراجعات البرامج من اختصاص لجنة مراجعة المناهج الدراسية بدعمٍ من لجنة التعليم والتعلُّم، والتقييم، واللجان الأخرى ذات العلاقة، والتي يشرف عليها مركز الاعتماد وضمان الجودة. وتتطلب عملية مراجعة البرنامج معلومات من جهات مرجعية خارجية كالتغذية الراجعة من أعضاء هيئة تدريس المقرر، واستطلاعات الخريجين وأرباب العمل، والمقايسة المرجعية، ودراسات السوق، وتقييمات الطلبة، ومعلومات من مجلس الاستشارات الخارجية في الكلية. وتشير الوثائق المقدمة إلى أن عملية المراجعة قد استفادت كثيرًا من التغذية الراجعة من جميع الأطراف ذات العلاقة. وقد وجدت لجنة المراجعة أدلة على حالات تم فيها تنفيذ التوصيات التي تمخضت عنها مراجعة البرنامج؛ من أجل تحسين جودة التعليم والتعلُّم. وتشمل الأمثلة على ذلك: إدخال مقرر طرق البحث (BFRM498)، ومقرر في أخلاقيات العمل (ETHC910). ولجنة المراجعة تُثمِّن الاستدامة في/ والإصرار على القيام بمراجعة برنامج البكالوريوس في الإدارة والتسويق دوريًّا.

8.5 يُجري مركز القياس والتقويم استطلاعات دورية لطلبة الجامعة الأهلية، والخريجين، وأرباب العمل. وتتناول استطلاعات الطلبة جودة تقديم المقرر، وتقييم أعضاء هيئة التدريس. كما تصل التغذية الراجعة من تقييمات الطلبة إلى مجلس القسم، ثمَّ مجلس الكلية، فمجلس الجامعة لغرض المناقشة. أمَّا استطلاعات الخريجين؛ فتجمع معلومات عن جودة برنامج البكالوريوس في الإدارة والتسويق، وخبرات التعلُّم. وإضافة إلى ذلك، ينفِّذ مركز الاعتماد وضمان الجودة مراجعة دورية لجودة البرنامج، والاستفادة من التغذية الراجعة؛ للتأكد من أن التغذية الراجعة تتم الاستفادة منها في تحسين محتوى البرنامج وتقديمه. وخلال الزيارة الميدانية، قُدِّمت للجنة المراجعة بعض الاستطلاعات التي أُجريت مؤخرًا، ومحاضر اجتماعات المتابعة، وخطط العمل التي انبثقت من تلك الاستطلاعات. ولجنة المراجعة تشعر بالرضا نحو حرص وحماس موظفي مركز القياس والتقويم للقيام بهذه الاستطلاعات.

9.5 لدى الجامعة الأهلية وحدة مختصة، وهي مركز التدريب والتطوير الأكاديمي، مسئولة عن التطوير المهني لكلٍّ من الأساتذة والموظفين الإداريين. وقد تأكدت لجنة لمراجعة من أن المركز قد وضع خطة رسمية لتطوير جميع الموظفين؛ تهدف إلى تلبية الحاجات التدريبية والتطويرية لهم؛ من أجل الترتيب للقيام بورش عمل مناسبة لهذا الغرض. وقد لاحظت لجنة المراجعة أن البرامج التدريبية موجهة أيضًا لتلبية الحاجات الفردية لجميع للموظفين، ولذلك فإنه في وسع الأساتذة أيضًا حضور ورش العمل في الجوانب التي لا تتصل بواجباتهم المعتادة. كما طوَّر مركز التدريب والتطوير في الجامعة الأهلية نموذجًا لتقييم فاعلية ورش العمل التي قدَّمها. وقد وجدت لجنة المراجعة أدلة على أن العديد من الأساتذة والموظفين الإداريين في كلية إدارة الأعمال والتمويل قد حضروا ورش عمل حول موضوعات مختلفة كاستخدام نظاميْ الـ (ADREG)، والـ (Moodle)، وتصميم وتشكيل مُخرجات التعلُّم المطلوبة للبرنامج، وللمقررات الدراسية، وطرق التعليم والتعلُّم والتقييم، من بين موضوعات أخرى. ولجنة المراجعة تُثمِّن الترتيبات الفاعلة التي وضعت لتشخيص وتلبية الحاجات الفردية، وحاجات التطوير المهني لكلٍّ من الأساتذة والموظفين الإداريين.

10.5 وجدت لجنة المراجعة أدلة على القيام باستطلاعات للخريجين، وبعض أرباب العمل؛ تهدف إلى جمع معلومات عن سوق العمل؛ لضمان حداثة البرامج التي تقدمها كلية إدارة الأعمال والتمويل. وقد تم الاعتماد على مصادر أخرى؛ للتعرف على سوق العمل بما في ذلك الخبرة التي يمتلكها

أعضاء مجلس الاستشارات الخارجية. إلا أنه لم تجد لجنة المراجعة أي نهج منظَّم يستخدم في استهداف وجمع المعلومات من شريحة معينة في سوق العمل تكون على صلة مباشرة ببرنامج البكالوريوس في الإدارة والتسويق الذي تطرحه الكلية. وتشعر لجنة المراجعة بعدم الارتياح من أن الطريقة الحالية تنطوي على إمكانية إغفال مؤسسات وقطاعات في سوق العمل ذات صلة بالبرنامج ومحتواه، ولا يعمل فيها الخريجون. ومن ثمَّ توصي لجنة المراجعة بأن تقوم الكلية – بشكلٍ مستمر ومنظّم – بجمع بيانات عن وضع سوق العمل من خلال استهداف وجمع معلومات من قطاعات مناسبة عن حاجات سوق العمل.

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

- هناك سياسات وإجراءات مؤسسية مناسبة ومطبَّقة بشكلٍ منظَّم في عموم برنامج البكالوريوس في الإدارة والتسويق.
- هناك نظام إدارة الجودة في الجامعة الأهلية مُنفَّذ بصورة منظَّمة، ومراقَب، ويخضع للتقييم.
- الأساتذة والموظفون الإداريون يشعرون بالالتزام نحو ضمان جودة تقديم برنامج البكالوريوس في الإدارة والتسويق.
- هناك ترتيبات كافية مطبقة للتقييم الداخلي للبرنامج.
- يخضع البرنامج للمراجعة الدورية باستمرار وبجدية.
- هناك ترتيبات فاعلة ومطبقة؛ لتشخيص وتلبية الحاجات الفردية وحاجات التطوير المهني لكلٍّ من الأساتذة والموظفين الإداريين.

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

- تطوير وتنفيذ آلية رسمية للتعرف على حاجات سوق العمل بصورة مستمرة، ومنظَّمة؛ من أجل تعزيز تصميم وتقديم برنامج البكالوريوس في الإدارة والتسويق.

13.5 **الحُكم النهائي**

تطبيقًا 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 الإدارة والتسويق والذي تطرحه كلية إدارة الأعمال والتمويل في الجامعة الأهلية جدير بالثقة