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 الإعلام والعلاقات العامة

كلية العلوم الإدارية والمالية

الجامعة الخليجية

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 8-10 ديسمبر 2014

HC060-C2-R060

جدول المحتويات

1. عملية مراجعة البرامج في الكلية... 2

2. المؤشر (1): برنامج التعلّم..... 7

3. المؤشر (2): كفاءة البرنامج..... 13

4. المؤشر (3): المعايير الأكاديمية للخرِّيجين.....20

5. المؤشر (4): فاعلية إدارة وضمان الجودة 28

6. الاستنتاج..... 34

© 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 تلبية الحاجة إلى 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 التعلّم؛
- دعم تطوير العمليات الداخلية لضمان الجودة من خلال المعلومات حول الممارسات الجيدة الناشئة والتحديات، إلى جانب الآراء التقييمية والتحسين المستمر؛
- تعزيز سمعة قطاع التعليم العالي البحريني إقليمياً وعالمياً.

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

المؤشر (1): **برنامج التعلّم**

يُظهِر البرنامج ملاءمةً للهدف من حيث الرسالة، والجدوى، والمنهج الدراسي، وطرائق التدريس، ومخرجات التَّعلم 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	

1.2 عملية مراجعات البرامج الأكاديمية في الكلية في الجامعة الخليجية

أُجريت عملية مراجعة البرامج في الكلية في كلية العلوم الإدارية والمالية 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 في تاريخ 8–10 ديسمبر 2014؛ لمراجعة البرامج التي تطرحها الكلية، وهي: برنامج بكالوريوس إدارة الأعمال؛ برنامج بكالوريوس الموارد البشرية والعلاقات العامة؛ برنامج بكالوريوس المحاسبة والنظم المالية، وبرنامج بكالوريوس الإعلام والعلاقات العامة.

ومن ثمَّ يقدم هذا التقرير وصفًا لعملية مراجعة البرامج في الكلية التي قامت بها إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي، والنتائج التي توصلت إليها لجنة المراجعة لبرنامج الإعلام والعلاقات العامة؛ استنادًا إلى تقرير التقييم الذاتي والملاحق التي قدمتها الجامعة الخليجية، 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 الخليجية في 12 مايو 2014، بأنها سوف تخضع لعمليات مراجعة البرامج الأكاديمية في كلية العلوم الإدارية والمالية، إلى جانب زيارة ميدانية، كان من المزمع إجراؤها في الفترة من 8–10 ديسمبر 2014. واستعدادًا لهذه العملية، قامت الجامعة الخليجية بعملية تقييم ذاتي لكافة البرامج الأكاديمية بالكلية؛ قدمت على أثرها تقارير التقييم الذاتي مع ملحقاتها، وذلك في الموعد المتفق عليه لهذا الغرض في 3 أغسطس 2014.

شكَّلت إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي التابعة للهيئة الوطنية للمؤهلات وضمان جودة التعليم والتدريب لجنة مراجعة مؤلفة من خبراء في المجال الأكاديمي لبرنامج بكالوريوس الإعلام والعلاقات العامة، وفي التعليم العالي؛ ممن لديهم خبرة في المراجعات الخارجية لجودة البرامج الأكاديمية. وقد تكوَّنت هذه اللجنة من مراجعين خارجيْن اثنيْن.

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

وتودُّ إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي أن تتقدم بشكرها للجامعة الخليجية على الطريقة المتعاونة التي ساهمت فيها في عملية مراجعة البرامج في الكلية. كما تود الإدارة أن تعبِّر عن تقديرها للمناقشات الصريحة التي أُجريت خلال هذه المراجعة، والأداء المهني الذي أبداه أعضاء الهيئة الأكاديمية والموظفين الإداريين في برنامج بكالوريوس الإعلام والعلاقات العامة بهذا الخصوص.

1.3 نبذة عامة حول كلية العلوم الإدارية والمالية

تأسست كلية العلوم الإدارية والمالية في عام 2003، بغرض "تخريج طلبة ذوي قدرات علمية وتنافسية؛ ليكونوا قادرين على قيادة المؤسسات والهيئات في القطاعين العام والخاص في مملكة البحرين، وفي دول مجلس التعاون الخليجي في مجالات مختلفة، مثل: الإدارة، والمحاسبة، والصحافة، والإذاعة، والتلفزيون، والعلاقات العامة". وتضم الكلية حاليًا ثلاثة أقسام، هي: قسم العلوم الإدارية، وقسم المحاسبة والنظم المالية، وقسم الإعلام والعلاقات العامة وتطرح من خلالها أربعة برامج هي: بكالوريوس إدارة الأعمال، وبكالوريوس المحاسبة والنظم المالية، وبكالوريوس الموارد البشرية، وبكالوريوس الإعلام والعلاقات العامة. ويعمل في الكلية (15) عضو هيئة

تدريس بدوام كامل، و(4) بدوام جزئي. كما بلغ إجمالي عدد الطلبة المسجلين في برامج الكلية (131) طالبًا في وقت الزيارة الميدانية.

1.4 نبذة عامة حول بكالوريوس الإعلام والعلاقات العامة

في عام 2007، تم فتح باب الالتحاق ببرنامج بكالوريوس الإعلام والعلاقات العامة في كلية العلوم الإدارية والمالية في الجامعة الخليجية. ويهدف البرنامج إلى "تدريب، وتعليم، وتأهيل الطلبة في مجال الصحافة، والإذاعة، والتلفزيون، والعلاقات العامة من خلال تقديم تعليم عالٍ ومتميز؛ للولوج إلى سوق العمل في مملكة البحرين وفي غيرها من دول المنطقة". وقد قام مجلس التعليم العالي بإيقاف القبول في البرنامج في العام الأكاديمي 2009–2010، ثم أعيد فتح باب القبول في البرنامج في الفصل الدراسي الثاني للعام الأكاديمي 2010–2011، كما أوقف مرةً أخرى في العام الأكاديمي 2011–2012، إلا أنه قد أُعيد فتح باب القبول في البرنامج مرةً أخرى في العام الأكاديمي 2012–2013، وحتى وقت هذه المراجعة. وكان إجمالي عدد الطلبة الذين تخرجوا من البرنامج حتى وقت هذه الزيارة الميدانية هو (10) خريجين. كما كان إجمالي عدد الطلبة المسجلين في البرنامج هو (31) طالبًا، (28) منهم بحرينيون. ويساهم في تقديم مقررات البرنامج (13) عضو هيئة تدريس من مختلف كليات الجامعة.

1.5 ملخص أحكام المراجعة

جدول رقم 2: ملخص أحكام مراجعة برنامج بكالوريوس الإعلام والعلاقات العامة

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

2. المؤشر (1): برنامج التعلّم

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

2.1 لدى الجامعة الخليجية سياسةٌ وإجراءاتٌ وإطارٌ واضحٌ للتخطيط الأكاديمي لبرنامج بكالوريوس الإعلام والعلاقات العامة، حيث يبرز الإطارُ أهدافَ البرنامج والتي تبين الغرض العام من تقديمه وطرحه ألا وهو إعداد خريج متمكن علميًّا وعمليًّا في المجالات الثلاثة للبرنامج (الإعلام، والصحافة، والعلاقات العامة). ولدى البرنامج خمسة أهداف محددة تم محاذاتها بأهداف القسم للتأكد من اتساقها. وقد تأكدت لجنة المراجعة من ذلك من خلال المستندات المقدمة، ومقابلاتها مع إدارة البرنامج وأعضاء هيئة التدريس. وتقدر لجنة المراجعة وجود خطة أكاديمية تفصيلية للبرنامج؛ تحدد الأهداف التي يسعى إليها، بحيث تتلاءم مع رسالة ورؤية الجامعة.

2.2 يتكون برنامج بكالوريوس الإعلام والعلاقات العامة من (130) ساعة معتمدة موزعة على ثمانية فصول دراسية كالآتي: (118) ساعة معتمدة للمقررات الدراسية الإجبارية موزعة بين متطلبات جامعة، ومتطلبات كلية، ومتطلبات قسم وتخصص، و(12) ساعة معتمدة للمقررات الدراسية الاختيارية. كما تم تحديد عدد الساعات المعتمدة التي يدرسها الطالب بحد أدنى (12) ساعة، وحد أقصى (19) ساعة في الفصل الدراسي. ويتوافق هذا العبء مع ما هو متعارف عليه في برامج مماثلة. ويقدم المرشد الأكاديمي النصح للطالب عند تسجيل المواد؛ وذلك ليتناسب مستوى العبء مع مستوى أداء الطالب. وقد أبدى الطلبة الذين تمت مقابلتهم رضاهم عن ذلك. وكما ذكر سابقًا، يهدف البرنامج إلى إعداد خريج متمكن علميًّا وعمليًّا في المجالات الثلاثة للبرنامج، ألا وهي: الإعلام، والصحافة، والعلاقات العامة. وقد راجعت لجنة المراجعة مواصفات البرنامج، ولاحظت أنَّ المقررات الدراسية لا تغطي هذه المتطلبات الأساسية لهذه المجالات؛ إذ إنَّها مقسمة كالتالي: الصحافة (3 مقررات دراسية)، الإذاعة (3 مقررات دراسية)، التلفزيون (4 مقررات دراسية)، العلاقات العامة (4 مقررات دراسية)؛ وهي مقررات دراسية لا تستوفي متطلبات كل مجال. ولذا توصي لجنة المراجعة الكلية بإضافة مقررات دراسية أساسية ومحورية في كل المجالات (الإعلام، والصحافة، والعلاقات العامة) المطلوبة في البرنامج. كما أنَّ البرنامج لا يتيح توازنًا كافيًا بين المعرفة النظرية والتطبيقية؛ بسبب عدم وجود بنية أساسية، أو مرافق تعليمية

ضرورية. وقد قدم الممتحن الخارجي للبرنامج توصيات جيدة وعملية بخصوص تطوير الخطة التعليمية للبرنامج، وإضافة مقررات دراسية جديدة، وإنشاء مرافق تعليمية كالاستوديوهات؛ لإنجاز العملية التعليمية في برنامج بكالوريوس الإعلام والعلاقات العامة؛ إلا أنَّ بعض توصياته لم تطبق على أرض الواقع؛ ومن ثمَّ توصي لجنة المراجعة الكليةَ بتطوير المنهج الدراسي للبرنامج؛ ليشمل تطبيقات عملية كافية تتناسب مع احتياجات البرنامج؛ لتوفير التوازن الكافي بين المكون النظري والتطبيق العملي.

2.3 توجد توصيفات للمقررات الدراسية تشتمل على أهداف، ومحتوى المقرر الدراسي، ومخرجات التعلم المطلوبة منه، وطرق التعليم والتعلم، وطرق التقييم. وقد درست لجنة المراجعة توصيفات المقررات الدراسية، ولاحظت تطوير محتوى بعض المقررات الدراسية، والكتب الدراسية المعتمدة؛ غير إنها لاحظت الحاجة إلى تطوير الكتب الدراسية لبعض المقررات؛ لتكون أكثر حداثة، وإدخال مراجع تبين النتائج البحثية الحديثة المتصلة بمفردات المقرر. كما لاحظت عدم وجود مفردات دراسية أساسية في بعض المقررات؛ كمقرر: "مدخل لعلوم الاتصال"، و"مقدمة في العلاقات العامة"، و"نظريات الاتصال"، و"الإعلام الجديد"، و"فنون الصحافة المطبوعة"، و"تخطيط وتنفيذ حملات العلاقات العامة"، و"إدارة الأزمات في العلاقات العامة"، و"فن الإقناع والدعاية"، و"العلاقات الدولية"، و"الكتابة للعلاقات العامة"، و"الاتصال التنظيمي". ولذا توصي لجنة المراجعة الكلية بمعالجة هذا الأمر من خلال تطوير المراجع والكتب الدراسية، وتطوير وتحديث توصيفات المقررات الدراسية.

2.4 توجد مخرجات تعلم مطلوبة محددة للبرنامج؛ وهي مقسمة إلى المعرفة والفهم، ومهارات البرنامج المتخصصة، ومهارات التفكير، والمهارات الأخرى. وقد تم ربط هذه المخرجات بأهداف البرنامج. غير أن لجنة المراجعة لاحظت وجود اختلاف بين مخرجات التعلم المطلوبة المذكورة في تقرير التقييم الذاتي وخرائط البرنامج. كما أن هناك تفاوتًا في دقة التعبير، ففي حين تمَّ التعبير عن بعض هذه المخرجات بصورة دقيقة يمكن قياس مدى تحققها، وُصِّفَتْ مخرجات أخرى بصورة أقرب إلى كونها أهدافًا لا مخرجات، وبصورة يصعب قياس مدى تحققها خاصةً تلك المخرجات التي تتعلق بـ "المهارات الأخرى". وبعد مراجعة توصيف المقررات الدراسية، ومخرجات التعلم المطلوبة لبرنامج بكالوريوس الإعلام والعلاقات العامة؛ وجدت لجنة المراجعة أن بعض مخرجات

التعلم المطلوبة يصعب تحقيقها؛ مثل مُخْرَج: "يعيد صياغة النصوص الإعلامية باللغة الإنجليزية"، ومُخْرَج: "يصمم الرسائل الإعلامية لوسائل الاتصال المختلفة في مجالات الإعلام والعلاقات العامة"، وكذلك مُخْرَج: "يصمم مقاييس قياس الرأي العام". فصياغة النصوص باللغة الإنجليزية تتطلب مستوىً جيدًا في إتقان اللغة الإنجليزية، وتدريبًا وممارسةً لفترة زمنية مناسبة – 3 أو 4 فصول دراسية – وقد لاحظت لجنة المراجعة من خلال المقابلات التي أجرتها أثناء الزيارة الميدانية أن مستوى أعضاء هيئة التدريس في اللغة الإنجليزية دون المطلوب، بل إنَّه أكثر ضَعْفًا عند الطلبة، ومن ثمَّ توصي لجنة المراجعة بمراجعة مخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج؛ لضمان إمكانية قياس مدى تحققها وتناسبها مع الخطة الدراسية للبرنامج.

2.5 توجد مخرجات تعلم مطلوبة للمقررات الدراسية تم ربطها مع مخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج؛ كما يحتوي توصيف المقرر الدراسي على الأهداف، ومخرجات التعلم المطلوبة، وطرق التعليم والتعلم، وطرق التقييم، إلا أنَّ لجنة المراجعة وجدت أنَّ بعض مخرجات التعلم المطلوبة في بعض المقررات الدراسية مبالغٌ فيها وغير واقعية، ولا تتوافق مع مستوى المقرر الدراسي نفسه؛ مثل مقرر: "مقدمة في العلاقات العامة" (CPR102). كما أن محتوى مقرر: "الرأي العام" (CPR203)، لا يكفي لتمكين الطالب من عملية تصميم الاستبانات، وتحليل الآراء، وتحديد توجهات الرأي العام. نفس الشيء يمكن قوله بالنسبة لصياغة النصوص باللغة الإنجليزية. ولذا توصي لجنة المراجعة الكلية بمراجعة مخرجات التعلم المطلوبة للمقررات الدراسية؛ لتكون متوافقة مع محتوى المقررات الدراسية والمتوقع منها، ومن ثم تعديل مخطط ربط مخرجات التعلم المطلوبة للمقررات الدراسية بمخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج؛ للتأكد من إمكانية تحقيق مخرجات البرنامج.

2.6 لدى برنامج بكالوريوس الإعلام والعلاقات العامة مقررٌ للتدريب العملي، وهو مقرر إجباري بمعدل ثلاث ساعات معتمدة؛ فبعد إنهاء الطالب (78) ساعة معتمدة في البرنامج؛ يمكن له التسجيل في مقرر التدريب العملي؛ ليتدرب بواقع (200) ساعة تدريب فعلي في إحدى المؤسسات الإعلامية، أو إدارات العلاقات العامة. كما توجد سياسة وإجراءات موثقة للتدريب العملي. إلا أن دور المرشد الأكاديمي المحدد في هذه الإجراءات يقتصر على تقييم التقرير النهائي للطالب، ولا تنصُّ سياسة التدريب العملي صراحة على الإشراف العملي، إلا أنها تنصُّ

على عملية التواصل بين الطالب والمشرف الأكاديمي، كما تنص عليه "إرشادات للطالب المتدرب" الملحقة بسياسة التدريب العملي. كما لا تنصُّ سياسة التدريب العملي على قيام المشرف الأكاديمي بزيارة الطالب أثناء فترة التدريب، أو الاتصال المباشر بالمشرف العملي. لاحظت لجنة المراجعة تضمين مقرر التدريب العملي في خارطة المهارات، غير أن اللجنة لم تجد توصيفًا شاملًا لمقرر التدريب العملي؛ يحدد فيه مخرجات التعلم المطلوبة، وطرق تقييمها. ومن ثمَّ توصي لجنة المراجعة الكلية بتطوير توصيف دقيق لمقرر التدريب العملي؛ يحدد فيه مخرجات التعلم المطلوبة للتدريب العملي؛ وطرق تقييم مدى اكتساب الطالب لمخرجات التعلم المطلوبة أثناء عملية التدريب.

2.7 يحتوي دليل العمل التدريسي (2014–2015)، بصورة واضحة على طرق التدريس المتبعة في الجامعة، كما يشير تقرير التقييم الذاتي للبرنامج إلى اعتماد طرق مختلفة للتدريس. ومن خلال الاطلاع على ملفات المقررات، والمقابلات التي أجرتها لجنة المراجعة مع أعضاء هيئة التدريس؛ وجدت أنَّ هناك طرق تعليم وتعلم واضحةً في خطة البرنامج، وخطط تدريس المقررات الدراسية، يتم تطبيقها من قبل أعضاء هيئة التدريس. وتشمل هذه الطرق: المحاضرات، وكتابة البحوث العلمية، والتدريب. وقد أشار تقرير التقييم الذاتي، وكذلك مقابلات أعضاء هيئة التدريس إلى مشاركة الطلبة في عملية التعليم والتعلم، وتشجيعهم على التعلم الذاتي. كما يستخدم التعليم الإلكتروني كأداة لدعم العملية التعليمية في الجامعة الخليجية من خلال نظام (Moodle). وقد عبَّر الطلبة الذين تمت مقابلتهم خلال الزيارة الميدانية عن رضاهم عن طرق التعليم والتعلم المستخدمة في البرنامج. وتقدر لجنة المراجعة استخدام طرق تعليم وتعلم متنوعة في البرنامج.

2.8 لدى برنامج بكالوريوس الإعلام والعلاقات العامة سياسة عامة تتعلق بإجراءات تقييم الأداء والإنجاز الأكاديمي للطلبة، كالامتحانات القصيرة، وإعداد التقارير، والتدريبات، والواجبات المنزلية، والمهام المكتبية، والمشاركات الصفية. كما توجد آليةٌ للتغذية الراجعة، وكذلك توجد في الجامعة لجنةٌ مركزية للامتحانات. كما تُطبق الجامعة سياسة الاعتدال الداخلي للتقييم، حيث تخضع ورقة امتحان الطلبة إلى التدقيق من قبل عضو هيئة تدريس من القسم. كما أنَّ توزيع ورصد الدرجات ظاهرٌ في خطط تدريس المقررات الدراسية، وهو مرتبطٌ بمخرجات التعلم المطلوبة بشكلٍ واضحٍ. وكذلك، فهناك آليةٌ تُمكِّنُ الطلبة من معرفة درجاتهم في أعمال السنة

بصورة دائمة من خلال مقابلات الطلبة مع أعضاء هيئة التدريس، أو من خلال التغذية الراجعة التي يسجلها أعضاء هيئة التدريس على إجابات امتحان المنتصف. وقد أكد الطلبة هذه الآلية أثناء مقابلتهم مع لجنة المراجعة، كما أكدوا أن هذه الملاحظات تفيدهم في تحسن أدائهم في الامتحانات. كما توجد آليات لإدارة امتحانات المنتصف، والامتحان النهائي من قبل لجنة مركزية في الجامعة الخليجية؛ لضمان تحقق العدالة مثل إخفاء اسم الممتحن. وتوجد هذه الإجراءات في دليل العمل التدريسي. من ناحية أخرى علمت اللجنة من خلال المقابلات مع أعضاء هيئة التدريس أن مدرسي المقررات يعتمدون على تقييم مدى استيعاب الطالب لما كُتِبَ في هذه البحوث، واستعمال برمجيات خاصة، للتأكد من خلو ما يقدم من الانتحال. كما توجد آلية مطبقة للتظلم اتضح من خلال مقابلات الطلبة درايتهم بالإجراءات المتبعة حيالها. وتقدر لجنة المراجعة وجود سياسات واجراءات موثقة لتقييم اداء الطلبة، معروفة لدى اعضاء هيئة التدريس والطلبة. غير أن جميع المقررات تعتمد نفس توزيع الدرجات على النحو التالي: 10% للنشاط الصفي، 10% للواجبات الدراسية، 10% للامتحانات القصيرة، 30% لامتحان المنتصف، و40% للامتحان النهائي. وترى لجنة المراجعة أنه في أغلب البرامج الأكاديمية توجد مساحة من المرونة في توزيع الدرجات بيد عضو هيئة التدريس في حدود اهداف البرنامج. ومن ثمَّ توصي لجنة المراجعة الكلية بمراجعة هذا التوزيع في التقييم ليتناسب مع توصيف ومستوى المقرر الدراسي، وما يحتويه من مخرجات تعلم مطلوبة.

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

- للبرنامج خطة أكاديمية تحدد الأهداف التي يسعى إليها، بحيث تتلاءم مع رسالة ورؤية الجامعة.
- هناك تنوعٌ في طرق التعليم والتعلم، كما يشارك الطلبة في عملية التعليم والتعلم.
- هناك سياسة وإجراءات موثقة لتقييم أداء الطلبة، وأعضاء هيئة التدريس والطلبة على علم بها.

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

- تطوير المنهج الدراسي للبرنامج؛ ليشمل تطبيقات عملية كافية تتناسب مع احتياجات البرنامج وتوفر التوازن الكافي بين المكون النظري والتطبيق العملي، وإضافة مقررات دراسية أساسية ومحورية في كل مجالات البرنامج
- تطوير محتوى بعض المقررات الدراسية، والكتب والمراجع الدراسية المعتمدة؛ للتأكد من تغطية الوحدات الدراسية الرئيسة لكل مقرر بما يتناسب وأهداف البرنامج وحداثة المقررات
- مراجعة مخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج؛ لضمان إمكانية قياس مدى تحققها وتناسبها مع الخطة الدراسية للبرنامج
- مراجعة مخرجات التعلم المطلوبة للمقررات الدراسية؛ لتكون متوافقة مع محتوى المقررات الدراسية والمتوقع منها، ومن ثم تعديل مخطط ربط مخرجات التعلم المطلوبة للمقررات الدراسية بمخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج؛ للتأكد من إمكانية تحقيق مخرجات البرنامج
- تطوير توصيف دقيق لمقرر التدريب العملي؛ يحدد فيه مخرجات التعلم المطلوبة للتدريب العملي؛ وطرق تقييم مدى اكتساب الطالب لمخرجات التعلم المطلوبة أثناء عملية التدريب
- مراجعة سياسة توزيع درجات التقييم للمقررات؛ ليتناسب التوزيع مع مستوى وطبيعة المقرر الدراسي، وما يحتويه من مخرجات تعلم مطلوبة.

2.11 **الحُكم النهائي:**

تطبيقًا للمعايير؛ توصلت لجنة المراجعة إلى استنتاج مفاده بأن البرنامج **غير 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.

3.1 لدى الجامعة الخليجية سياسة قبول عامة يعتمدها قسم الإعلام والعلاقات العامة، متطلبات القبول كانت تشمل حصول الطالب على معدل درجات بنسبة 70% في الثانوية العامة، إلا أنَّه تم تخفيض معدل القبول إلى نسبة 60% بقرار من مجلس الجامعة المنعقد في تاريخ 25 يونيو 2014. ووضحت إدارة البرنامج إن ذلك لاستقطاب الطلبة المستجدين، وتلافيا لانخفاض عدد المسجلين؛ نظرا لتعليق القبول في برامج الكلية ما بين 2009 و2011. أمَّا إذا كان معدلُ الثانوية العامة أقلَّ من 60% فيتم قبول الطالب أيضًا وذلك بعد اجتيازه مقررات تأهيلية. كما يُجري القسمُ امتحانَ تحديد المستوى في اللغة الإنجليزية، والحاسوب، واللغة العربية. وقد لاحظت لجنة المراجعة أن سياسة القبول، وإن كانت تتوافق مع متطلبات مجلس التعليم العالي، فهي مفتوحة بمعنى أن كلَّ من يتقدم للالتحاق بالجامعة يُقبل في البرنامج مباشرة أو في البرنامج التمهيدي. ويمكن القول إن سياسة القبول الجديدة تتعارض مع هدف من أهداف قسم الإعلام والعلاقات العامة وهو *"اجتذاب طلبة متميزين"* كما ورد في تقرير التقييم الذاتي. ولذا توصي لجنة المراجعة الكلية بمراجعة سياسة القبول بما يتناسب مع أهداف الكلية، والتأكد من كون شروط القبول تناسب احتياجات البرنامج.

3.2 من خلال مراجعة تقرير التقييم الذاتي، والاطلاع على الأدلة الإضافية، والمقابلات التي تمت مع أعضاء هيئة التدريس؛ وجدت لجنة المراجعة أنَّ مواصفات الطلبة المسجلين في البرنامج تناسب بشكل عام الطلبة المتقدمين للالتحاق بالبرنامج، وأنَّ متوسط فترة الدراسة فيه تتراوح ما بين (4.2) و(5) سنوات، وهو ما يعدُّ معدلًا مقبولًا، غير أن لجنة المراجعة لاحظت نسب التسرب العالية من البرنامج 61%. وقد أشار المسئولون عن إدارة البرنامج، وأعضاء هيئة التدريس أثناء المقابلات التي جرت خلال الزيارة الميدانية أنَّ ذلك قد يكون نتيجة لإيقاف القبول في البرنامج أكثر من مرة من قبل مجلس التعليم العالي. ومن ثمَّ توصي لجنة المراجعة الكلية بالقيام بدراسة؛ للتحقق من أسباب نسب التسرب العالية في البرنامج.

3.3 يشير تقرير التقييم الذاتي إلى وجود خطوط واضحة للمساءلة فيما يتعلق بإدارة البرنامج، حيث تبدأ عملية اتخاذ القرارات من مجلس القسم، وتنقل إلى مجلس الكلية، ومن ثم إلى مجلس الجامعة لاعتمادها. كما يعتبر رئيس القسم، بالتنسيق مع منسق البرنامج، هو المسئول المباشر عن إدارة البرنامج، في حين يتابع العميد أداء رؤساء الأقسام لضمان فعالية إدارة العملية التعليمية بالكلية. وقد اتضح للجنة المراجعة، من خلال الزيارة الميدانية، أن التزام التدرج الإداري وما يتعلق به من إجراءات مطبقٌ في القسم والكلية، مع وجود شيء من المرونة؛ نتيجة صغر المؤسسة، وهذا ما تؤكده التقارير، ومحاضر الاجتماعات، وطرق اتخاذ القرارات وقد ساهم كلٌّ من التدرُّج، وصغر المؤسسة، وأعداد الطلبة والهيئتين الأكاديمية والإدارية في انسياب العملية الإدارية؛ خاصةً أنَّ عددًا كبيرًا من الهيئة الأكاديمية لهم مهام إدارية وأكاديمية في الوقت نفسه؛ مما يسهل فهم الإجراءات. وتقدر لجنة المراجعة التنظيم الإداري المتبع في تسيير شئون الكلية والبرامج وما يتعلق به من تقييم ومساءلة.

3.4 يساهم في تدريس البرنامج (13) عضو هيئة تدريس، يساهمون بنسب مختلفة من نصابهم التدريسي في البرنامج. وقد قامت لجنة المراجعة بالاطلاع على السِّير الذاتية لأعضاء هيئة التدريس، وتبين وجود ثلاثة من أعضاء هيئة التدريس فقط هم من المتخصصين في مجالات تتعلق بالبرنامج، غير أنها لا تغطي كل التخصصات المطلوبة لتقديم البرنامج، والتي تشمل مقررات الصحافة، والإذاعة والتلفزيون، إضافة إلى العلاقات العامة. درست لجنة المراجعة النصاب التدريسي لأعضاء هيئة التدريس، ولاحظت أن أغلبهم يضطلعون بأعباء تقترب من الحد الأقصى المنصوص عليه من قِبَلِ مجلس التعليم العالي (5 مقررات دراسية)، وذلك نتيجة مساهمتهم في تدريس مقررات في برامج أخرى، وتشتت الطلبة بين قاعات المحاضرات، وعلى مدى أيام الأسبوع، حيث يداوم بعض الطلبة في الصباح، وآخرون في المساء، ومجموعة ثالثة في إجازة نهاية الأسبوع بالإضافة إلى متطلبات التخرج لبعض الطلبة. كما تبين أنَّ البعض منهم يدرِّسُ موادَّ تشترك في جميع التخصصات. كما لاحظت لجنة المراجعة أنَّ هناك ضعفًا في الإنتاج العلمي لأعضاء هيئة التدريس، وفي المشاركة في المؤتمرات الدولية المتخصصة. ومن ثمَّ توصي لجنة المراجعة الكلية بوضع وتنفيذ خطة واضحة لاستقطاب أعضاء هيئة تدريس مؤهلين؛ تتوافق درجاتهم ومؤهلاتهم العلمية، والعملية مع التخصصات المطلوبة، والتي تغطي تنوع مقررات البرنامج الدراسية.

3.5 يشير تقرير التقييم الذاتي إلى أن للجامعة إجراءات واضحة ومعتمدة في التوظيف بدوام كامل، والتوظيف بالدوام الجزئي؛ إذ يتم ذلك بالتشاور بين رئيس القسم والعميد ورئيس الجامعة؛ وَفْقًا لتوصية من لجنة مكونة من العميد ورئيس القسم وعضو هيئة تدريس بالقسم، ويوضع إعلان الوظيفة على موقع الجامعة الإلكتروني، أو من خلال مكاتب التوظيف، ويمكن للراغبين في العمل في الجامعة التقدم بطلباتهم مباشرةً. وقد تسنى للجنة المراجعة الاطلاع على جداول تقييم المتقدمين مع المذكرات المصاحبة التي توصي بتوظيفهم أو عدمه. وقد ثبت للجنة وجود إجراءات واضحة يتم تنفيذها بصفة متواصلة؛ غير أنَّها لاحظت أنَّ ذلك لم يُترجم إلى تعيين هيئة أكاديمية مناسبة لتخصصات البرنامج. ولذا توصي لجنة المراجعة الكلية بوضع وتنفيذ خطة واضحة لتوظيف أعضاء هيئة تدريس جدد؛ تتوافق درجاتهم ومؤهلاتهم العلمية مع التخصصات المطلوبة، والتي تغطي تنوع مقررات البرنامج الدراسية، والتخصصات المختلفة في البرنامج. كما يتم تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس عن طريق رئيس القسم والطلبة الذين يقدمون تغذية راجعة حول جودة التدريس من خلال "استمارة تقييم مادة". وقد تأكدت لجنة المراجعة، من خلال الزيارة الميدانية والأدلة المقدمة، أن هذه الإجراءات مفهومة من الجميع، ويتم تنفيذها على أرض الواقع. كما توجد سياسة منصوص عليها لترقية أعضاء هيئة التدريس؛ تشتمل على مجموعة من المعايير منها: البحث العلمي، وخدمة المجتمع، إضافة إلى عملية التعليم والتعلم، وقد تم وضع هذه السياسة من خلال الاستئناس بسياسة الترقية في جامعة محلية، غير أن هذه السياسة لم تُفَعَّل حتى تاريخ هذه الزيارة. وتشجع الكلية على العمل بها.

3.6 لدى الجامعة الخليجية نظام إدارة للسجل الأكاديمي، يطلق عليه اختصارًا: "آرمز" (Academic Record Management System–ARMS)؛ تم تصميمه من قبل فني الجامعة، والذي تمَّ عرضه على لجنة المراجعة خلال الزيارة الميدانية. ويشتمل نظام "آرمز" على جميع المعلومات الأساسية للطلبة والعملية التعليمية، بما يسمح بعمل تقارير مبرمجة؛ تساهم في تحسين سير العمل الإداري، واتخاذ القرارات المناسبة. فضلًا عن وجود كل البيانات التي يمكن أن يحتاجها أي عضو من أعضاء هيئة التدريس، أو الإدارة فيما يتعلق بالطلبة، حيث يمكن للمشرف الأكاديمي الحصول على معلومات مختصرة عن تقدم الطالب في المنهج الدراسي؛ مما يسهل عملية تقديم الإرشاد الأكاديمي. كما لاحظت لجنة المراجعة أنَّ نظام "آرمز" لا يشمل النظام المالي للجامعة، كما هي الحال بالنسبة لأغلب الأنظمة الشاملة، غير أنَّ موظفي الجامعة

المعنيين بذلك قد أكدوا للجنة المراجعة أنَّ هناك آليةً تسمح بنقل البيانات بين النظامين. وتقدر لجنة المراجعة هذا النظام؛ كونه يشمل ما تحتاجه الكلية من تقارير تساهم في حسن الإدارة، واتخاذ القرارات المناسبة.

3.7 توجد آليات واضحة لضمان أمن وسلامة المعلومات الخاصة بالطلبة. وقد حصلت الجامعة على شهادة (الأيزو 270001) لأمن نظام المعلومات. كما أن الإجراءات المتبعة للامتحانات، ورصد الدرجات وتعديلها، والتحقق من المستوى الأكاديمي للطلبة، ومن استيفاء شروط التخرج؛ تشير إلى وجود ثقةٍ في المعلومات، وإلى صعوبة تغييرها أو تعديلها. وقد تم التأكد من هذه السياسة خلال الجولة التفقدية، ومقابلات اللجنة مع موظفي الجامعة المعنيين، وأعضاء هيئة التدريس والطلبة. وتقدر لجنة المراجعة وجود إجراءات واضحة؛ لضمان أمن وسلامة المعلومات، ودقة النتائج المترتبة على ذلك.

3.8 قامت لجنة المراجعة بزيارة تفقدية لمرافق الجامعة التعليمية والعامة، وقد لاحظت من خلالها أنَّ القسمَ يعاني نقصًا واضحًا في المرافق الخاصة بتدريس مقررات تخصص الإعلام والعلاقات العامة، والتي تتمثل في نقص المرافق التعليمية، مثل: الاستديو الإذاعي، والاستديو التلفزيوني، ومختبر الناشر الصحفي، ومختبر وسائط التعلم المتعددة. ومن المعلوم أنَّ وجود مثل هذه المرافق التعليمية داخل قسم الإعلام والعلاقات العامة يُعدُّ من أساسيات عملية التعليم والتعلم التي يجب على القسم توفيرها للطلبة، حيث يتيح وجود مثل هذه المرافق فرص التدريب المستمر للطلبة، كما يمكِّنهم من تنفيذ المشروعات العملية الخاصة بمقرراتهم الدراسية المختلفة، وهذا بدوره يساعد على خلق بيئة تعليم وتعلم متكاملة للطلبة؛ تضمن جودة التعليم. مع العلم أن القسم حاول – وفق إمكاناته المحدودة – تهيئة بعض القاعات لتدريس المقررات العملية، كما أنه بصدد إبرام اتفاقية مع استديو خارجي لتوفير التدريب للطلبة. إلا أنَّ هذه المحاولات ليست كافية لتعليم مُخْرَجٍ إعلاميٍّ يكون في مستوى طموح الطالب، وحاجات سوق العمل، ويحقق الأهداف المعلنة للبرنامج. وبالنسبة للمكتبة فقد لاحظت لجنة المراجعة أن عدد المقتنيات مثل: الكتب، والدوريات العلمية، والمجلات قليلٌ جدًّا، وأنَّ عناوين رئيسة في مجال التخصصات الثلاثة غير موجودة. أما بالنسبة للمصادر الإلكترونية، والتي تتمثل في الجمعية العربية للعلوم الإدارية "آرادو" فلا علاقة لها أساسًا بعلوم الإعلام والاتصال والعلاقات العامة. أما بالنسبة لمكتبة جامعة

برشلونة فهي باللغة الإنجليزية؛ وهي اللغة التي لا يتقنها طلبة القسم بصورة جيدة؛ الأمر الذي لا يُمَكِّنهم من الاستفادة من مصادر المكتبة بشكل فعَّال. ومن ثمَّ توصي لجنة المراجعة الكلية بتوفير المرافق التعليمية الأساسية للبرنامج؛ حتى يتسنى للقسم أن يحقق المخرجات التعليمية للمقررات الدراسية العملية، وإكساب الطلبة المهارات العملية من خلال استخدام الاستديوهات، والمختبرات اللازمة وتوفير مصادر التعلم المطلوبة.

3.9 لاحظت لجنة المراجعة من خلال مقابلاتها مع أعضاء هيئة التدريس، والطلبة، وإدارة تكنولوجيا المعلومات، والاطلاع على الأدلة المساندة وجودَ نظام للتعليم الإلكتروني (Moodle)؛ يتم من خلاله متابعة استخدام بعض مصادر التعلم الإلكترونية في الجامعة إلا أنَّ تقرير التقييم الذاتي، أو المسئولين الذين تمت مقابلتهم لم يذكروا خلال زيارة المراجعة أي نظام شامل لمتابعة استعمال المصادر والمرافق التعليمية الأخرى التي توفرها الجامعة للطلبة وأعضاء هيئة التدريس. ولذا توصي لجنة المراجعة الكلية باعتماد نظام شامل لمتابعة وتقييم استخدام جميع مرافق ومصادر الجامعة التعليمية؛ لتقييم مدى الاستفادة منها.

3.10 توفر الجامعة الخليجية مجموعة من الإجراءات والخدمات لدعم الطلبة، حيث يتم تعيين مرشد أكاديمي لكل طالب؛ يقدِّم المساعدة المتواصلة والمطلوبة للطلبة فور قبولهم في البرنامج. كما يقوم موظفو الجامعة بتقديم الدعم للطلبة فيما يخص استخدام المكتبة، والمصادر الإلكترونية، والمعامل. ويقوم قسم التعليم الإلكتروني بتدريب الطلبة على استخدام نظام (Moodle). كما توجد عيادة طبية في الحرم الجامعي تقدم الإسعافات الأولية للطلبة والموظفين. وقد أشاد الطلبة الذين تمت مقابلتهم خلال الزيارة الميدانية بمستوى الدعم والرعاية التي توفرها الجامعة لهم. وتقدر لجنة المراجعة وجود آليات يتم من خلالها تقديم دعم مناسب للطلبة.

3.11 يشير تقرير التقييم الذاتي إلى أن لدى الجامعة الخليجية برنامجًا تقوم به إدارة شئون التسجيل؛ لتهيئة وتعريف الطلبة الجدد على لوائح الجامعة والمرافق التي بها؛ يتم من خلالها توزيع دليل الطالب، ودليل الإرشاد الأكاديمي. كما يقوم رئيس الجامعة والعميد باستقبال الطلبة الجدد والرد على استفساراتهم. وقد أكد الطلبة الذين تمت مقابلتهم حصولهم على التوجيه المناسب، ومعرفة ما يحتاجونه؛ للتأقلم مع الحياة الجامعية الجديدة. ويظهر هذا أيضا في الإجراءات المطبقة لتوجيه الطلبة المقبولين حديثًا، والمنصوص عليها في دليل الإجراءات للجامعة، والتي تأكَّد

تنفيذها على أرض الواقع. كما يشمل هذا التوجيه الطلبة المحولين، وهو الأمر الذي تم التأكد منه خلال المقابلات التي أجرتها لجنة المراجعة أثناء الزيارة الميدانية. وتقدر لجنة المراجعة ترتيبات الجامعة؛ لتوجيه وإرشاد الطلبة الجدد والمحولين، والتي يتم تنفيذها بشكل فاعل.

3.12 يشير تقرير التقييم الذاتي إلى العناية والاهتمام بالطلبة المعرضين لخطر الإخفاق الأكاديمي، والذي أكده موظفو الجامعة المعنيون، حيث يتم رصد التقدم الأكاديمي للطلبة، والتعرف المبكر على الطلبة المعرضين لخطر الإخفاق الأكاديمي من خلال مركز التوجيه والإرشاد. وقد تم التأكد من ذلك من خلال المقابلات مع أعضاء هيئة التدريس، وموظفي الجامعة والطلبة، والاطلاع على الأدلة المساندة، حيث يتم توجيه الإنذارات للطلبة المتعثرين أكاديميًّا. كما يقوم المرشد الأكاديمي بدور مهم في هذا الشأن من خلال متابعة الطلبة ذوي التحصيل المنخفض؛ لإرشادهم ومساعدتهم على تجاوز تعثرهم الأكاديمي. كما أكد الطلبة – الذين تمت مقابلتهم – على الدور الفعال للمرشد الأكاديمي في متابعتهم، ومساعدتهم عند الحاجة. وتلاحظ لجنة المراجعة العناية والاهتمام الذي توليه الجامعة للطلبة المعرضين لخطر الإخفاق الأكاديمي.

3.13 تقدم إدارة تكنولوجيا المعلومات خدمات تقنية؛ لتشجيع الطلبة على التعلم الذاتي من خلال الفرص التي توفرها لهم إدارة تكنولوجيا المعلومات، والتي تتمثل في أجهزة الحاسوب، وخدمة الإنترنت. ومن جهته، يقوم قسم الإعلام بتشجيع الطلبة على المشاركة في المؤتمرات والفعاليات العلمية ذات العلاقة، والتي تُعقدُ في مملكة البحرين. كما ينظم القسم زيارات ميدانية للطلبة للمؤسسات الإعلامية، وإدارات العلاقات العامة، وكذلك هناك جريدة يقوم على إصدارها طلبة القسم. وتلاحظ لجنة المراجعة الخطوات التي يقوم بها القسم؛ لتشجيع الطلبة على التعليم الابتكاري، والبعد عن التعليم النمطي.

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

- يوجد تنظيم إداري متبع لتسيير شئون الكلية والبرنامج وما يتبعه من تقييم ومساءلة.
- يوجد نظام إلكتروني "آرمز"؛ لإدارة السجل الإلكتروني؛ يوفر ما تحتاجه الكلية من تقارير تساهم في حسن إدارة البرنامج، واتخاذ القرارات المناسبة.
- توجد إجراءات واضحة لضمان أمن وسلامة المعلومات، ودقة النتائج المترتبة على ذلك.

- يوجد دعم مناسب للطلبة فيما يتعلق باحتياجاتهم الاكاديمية والاجتماعية.
- توجد ترتيبات لتوجيه وإرشاد الطلبة الجدد والمحولين يتم تنفيذها بشكل فعال.

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

- مراجعة سياسة القبول بما يتناسب مع أهداف الكلية، والتأكد من كون شروط القبول تناسب احتياجات البرنامج
- القيام بدراسة للتحقق من أسباب نسب التسرب العالية للطلبة، ومدى ملاءمة الطلبة المقبولين ومتطلبات البرنامج
- وضع وتنفيذ خطة واضحة لتوظيف أعضاء هيئة تدريس جدد؛ تتوافق درجاتهم ومؤهلاتهم العلمية مع التخصصات المطلوبة، والتي تغطي تنوع مقررات البرنامج الدراسية، والتخصصات المختلفة في البرنامج
- توفير المرافق التعليمية الضرورية؛ حتى يتسنى للقسم أن يحقق المخرجات التعليمية المطلوبة للمقررات الدراسية العملية، وإكساب الطلبة المهارات العملية من خلال استخدام الاستديوهات، والمختبرات اللازمة
- تطوير نظام شامل لمتابعة استخدام جميع مرافق وموارد الجامعة التعليمية، وتقييم مدى الاستفادة منها.

3.16 الحُكم النهائي

تطبيقًا للمعايير؛ توصلت لجنة المراجعة إلى استنتاج مفاده بأن **البرنامج غير 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.

4.1 يشير تقرير التقييم الذاتي إلى أن المعايير الأكاديمية للجامعة الخليجية تهدف إلى تخريج "خريج ذي نوعية متميزة". غير أن تقرير التقييم الذاتي والملاحق المساندة له لم تشتمل على توصيف واضح لمواصفات خريج برنامج بكالوريوس الإعلام والعلاقات العامة. ويشير تقرير التقييم الذاتي إلى أن أهداف البرنامج ومخرجات التعلم المطلوبة "مصاغة بطريقة توضح المسار الوظيفي والإنجازات التي يسعي لتحقيقها من خلال خريجيه". كما أشار تقرير التقييم الذاتي وأعضاء هيئة التدريس الذين تمت مقابلتهم إلى أنَّ هذه السمات يتم التحقق منها عن طريق تخريج خريجين متمكنين من المخرجات التعليمية المطلوبة للبرنامج، وهي: المعرفة والفهم، ومهارات البرنامج المتخصصة، ومهارات التفكير، والمهارات الأخرى. غير أن لجنة المراجعة تبدي قلقها من عدم وجود آليات تقييم رصينة؛ لتقييم مدى اكتساب الطلبة لمخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج، ومن ثم التحقق من اكتساب الخريجين السمات المطلوبة. ولذا توصي لجنة المراجعة الكلية بتطوير آليات تقييم عملية وفعالة؛ للتحقق من اكتساب الخريج لهذه السمات.

4.2 لدى الجامعة الخليجية سياسة للمقايسة المرجعية، تحدد بشكل واضح نطاق المقايسة، والمؤسسات التي يمكن المقايسة معها، والإجراءات المستخدمة والوثائق المساندة لها ومفردات كتابة التقرير. وهي تحث على القيام بمقايسة مرجعية بالشراكة مع المؤسسات التي سيتم المقايسة معها. أما في حال تعذر ذلك، فتسمح السياسة بالقيام بمقايسة غير رسمية عن طريق المعلومات المتوفرة على الإنترنت. ومن ثَمَّ توصي لجنة المراجعة بالقيام بمقايسات مرجعية رسمية. وقد تمت مقايسة البرنامج مع برامج أخرى لعدد من الجامعات مثل جامعة البحرين، وجامعة ريتشموند ببريطانيا، وجامعة اليرموك بالأردن، كما قامت الكلية – من خلال عملية مقايسة غير رسمية – بمقارنة عدد الساعات المطلوبة في البرنامج، ونوع المقررات الدراسية المطروحة؛ وذلك من خلال تحديد أوجه التشابه والاختلاف بين ما تطرحه هذه الجامعات من مقررات دراسية، وما يطرحه قسم الإعلام والعلاقات العامة في الجامعة الخليجية. إلا أنه نتيجةً لعدم وضوح رؤية القسم في كون برنامج بكالوريوس الإعلام والعلاقات العامة برنامجًا أكاديميًّا أم برنامجًا مهنيًّا، جعل عملية

المقايسة المرجعية مجرد عملية لاختيار مقررات دراسية، وترك مقررات دراسية أخرى، دون وجود مبررات تحقق أهداف ورؤية البرنامج. كما أنَّ المقايسات المرجعية لم تتسع لتشمل المرافق والمصادر التعليمية، والتي تعاني نقصًا شديدًا فيما يتعلق بمتطلبات البرنامج، وطرائق التعليم والتعلم والتقييم، وشروط القبول، بالرغم من تضمينها في سياسة المقايسة المرجعية للجامعة. لذا توصي لجنةُ المراجعة الكليةَ بإجراء مقايسات مرجعية رسمية وفق سياسة الجامعة، وعدم اقتصارها على هيكل البرنامج والخطة التدريسية.

4.3 لدى الجامعة الخليجية سياسة واضحة لتقييم الطلبة، وهي متوفرة للجميع للاطلاع عليها. ولجنة الامتحانات بالجامعة هي المسئولة عن ضبط عملية تنفيذ الامتحانات. وقد أصدرت هذه اللجنة تعليمات دقيقة للامتحانات للعام الأكاديمي 2010-2011، وهي مبنية على سياسة وإجراءات التقييم، كما أنها سارية إلى هذا اليوم. وتشمل هذه التعليمات قاعات الامتحانات، والدرجات، وتعليمات أسئلة الامتحانات، وتعليمات تنظيمية أخرى. كما ثبت أن هذه الإجراءات مطبقة على أرض الواقع خاصة من ناحية آليات العمل. وقد وضح أعضاء هيئة التدريس أن توزيع الدرجات في المقرر معروف لدى الطلبة، حيث يتم تفصيل أدوات التقييم وتوزيع الدرجات في توصيف كل مقرر دراسي، والذي يشمل امتحان منتصف الفصل، والامتحان النهائي، والأنشطة الصفية، والواجبات المنزلية. وقد تم التأكد من ذلك من خلال المقابلات التي تمت خلال الزيارة الميدانية، كما يشمل تقييم الطلبة للمقررات على سؤال حول عدالة التقييم. وتشير نتيجة استقصاء الطلبة عن سياسات التقييم إلى رضاهم عن سياسات الامتحانات وإجراءاتها. وخلال الزيارة الميدانية، علمت لجنة المراجعة أن مجلس القسم والكلية يقومان بمراجعة درجات كل مقررات البرنامج واعتمادها، وهو الأمر الذي تم التحقق منه من خلال محاضر اجتماعات القسم والكلية. وتقدر لجنة المراجعة وجود إجراءات واضحة للتقييم يتم تطبيقها وقياس رضا الطلبة عنها. ويشير تقرير التقييم الذاتي إلى أنه يتم تدقيق ومراجعة سياسات التقييم بشكل منتظم. فعلى سبيل المثال، اعتمدت الكلية تعديل طرق التقييم بحذف الـ 5% المقررة لحضور المحاضرات، وإدراجها في الدرجة المخصصة للمشاركة الصفية، وتعدُّ لجنة المراجعة هذه الخطوةَ خطوةً إيجابيةً في تحسين عملية التقييم. وقد تأكدت لجنة المراجعة من خلال المقررات الدراسية من تطبيق هذا التعديل في درجات التقييم المعتمد في آخر فصل دراسي. كما أشار تقرير التقييم الذاتي إلى أن الممتحن الخارجي للبرنامج يقوم بتدقيق البرنامج بشكل عام، بما في ذلك مدى شفافية وكفاية عملية التقييم

في البرنامج. وقد لاحظت لجنة المراجعة استفادة القسم من توصيات الممتحن الخارجي. كما قامت الجامعة الخليجية بإعداد سياسة الاعتدال الداخلي والخارجي للتقييم. وتبين من خلال الاطلاع على ملفات المقررات تنفيذ هذه السياسات بشكل عام، إلا أن لجنة المراجعة تشعر بالقلق من مدى فاعلية هذه السياسات والتي سيتم تفصيلها في الأجزاء التالية من هذا التقرير.

4.4 يشير تقرير التقييم الذاتي إلى أنه يتم مراجعة ورقة أسئلة الامتحانات داخليًّا من خلال المدقق الداخلي ورئيس القسم، ويتم التثبت من التقييم ومدى ملاءمته مع مخرجات التعلم المطلوبة. ويشير نفس التقرير إلى قيام مجلس القسم والكلية بمراجعة درجات كل مقررات البرنامج واعتمادها. كما يقوم مركز الجودة بمراجعة ملفات المقررات والتأكد من توافق التقييم مع المخرجات، ويصدر تقارير في هذا الشأن. وتحتوي ملفات المقررات الدراسية على خطط المقررات والتي تربط بين مخرجات المقرر الدراسي وأدوات التقييم (امتحانات، ومشروعات، وواجبات منزلية). كما قامت الجامعة بتطبيق سياسة الاعتدال الخارجي ابتداء من الفصل الأول للعام الأكاديمي 2014-2015، والذي يقوم بالتدقيق في مواءمة أدوات التقييم المستخدمة لمخرجات التعلم المطلوبة المزمع قياس مدى تحققها. غير أنه توجد هناك إشكاليات فيما يخص مخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج والمقررات الدراسية، والتي لم يتم رصدها من خلال هذه الآليات كما تبين من المستندات التي تمَّ توفيرها خلال الزيارة الميدانية. ومن ثمَّ ترى لجنة المراجعة ضرورة دراسة فاعلية الآليات المستخدمة كما سيتم تفصيله في الفقرات القادمة.

4.5 لدى الجامعة الخليجية سياسة الاعتدال الداخلي للتقييم، حيث يقوم رئيس القسم بتحديد مدقق داخلي لكل مقرر دراسي. ويقوم المدقق الداخلي بمقارنة أسئلة الامتحانات مع مواصفات المقرر الدراسي ومخرجاته التعلُّمية المطلوبة؛ ليتسنى له التأكد من مدى المطابقة بينهما، إضافةً إلى تحديد مدى الالتزام بأدوات التقييم من حيث جودة محتوى الأسئلة، ومدى سلامتها ووضوحها، وتوزيع الدرجات وتقييمها للمستويات المختلفة بالنسبة للطلبة، وذلك من خلال استمارة معدة لذلك. ويلتزم عضو هيئة تدريس المقرر بإجراء التعديلات المطلوبة على ورقة الامتحان التي يتم اعتمادها من رئيس القسم. وقد تبين للجنة المراجعة من خلال الاطلاع على ملفات المقررات الدراسية، وجود استمارات المدققين الداخليين، وقد لاحظت اللجنة أيضًا أن كلَّ هذه الاستمارات تشير إلى استيفاء شروط التقييم وملاءمة الامتحانات لمخرجات التعلم المطلوبة في كل الحالات.

وعند الاستفسار عن ذلك أثناء المقابلات أُبلغت لجنة المراجعة أن الملفات تحتوي على قوائم التحقق النهائية، وأن بعض التعديلات تتم قبل الوصول إلى النسخة النهائية للامتحان إلا أنها لا تدوَّن. وترى لجنة المراجعة أنه من المهم تدوين التعديلات التي تطرأ نتيجةَ المراجعة الداخلية، وإلا أصبحت العملية شكلية كما هي عليه الآن، خاصة في ظل وجود حالات لعدم توافق بعض أسئلة الامتحان مع مخرج التعلم المطلوب تقييمه، أو مع مستوى المقرر الدراسي والذي لم يتم رصده من قبل المدقق الداخلي. ولذا توصي لجنة المراجعة بتوثيق التعديلات الناتجة عن عملية التقييم الداخلي، وبتقييم مدى فاعلية عملية الاعتدال الداخلي المطبق في البرنامج.

4.6 لدى الجامعة الخليجية سياسة للاعتدال الخارجي للتقييم يتم من خلالها تعيين مدقق خارجي يقوم بمراجعة وفحص أدوات تقييم الطلبة، ويقدم تقريره بعد مراجعته لعينة من أوراق الامتحانات التي تم تقييمها من قبل مدرس المادة؛ وذلك للتأكد من رصانة الامتحانات والتصحيح. إلا أنه لم يتم البدء في تنفيذ هذه السياسة إلا اعتبارًا من الفصل الأول للعام الأكاديمي 2014 –2015؛ أي الفصل الذي تمت فيه الزيارة الميدانية. وبالتالي لم يتسنَّ للَجنة الاطلاع على فاعلية تنفيذ هذه السياسة. وإن لم يكن هناك اعتدالا خارجيا للتقييم قبل العام الأكاديمي 2014–2015، فقد استعانت الكلية سابقًا بممتحنين خارجيين للبرنامج؛ لتقييم رصانة التقييم، إضافة لتقييم المفردات الأخرى للبرنامج مثل هيكل البرنامج ومحتواه، وطرائق التعليم والتعلم. وتشجع لجنة المراجعة الكلية على الاستمرار في تطبيق سياسة الاعتدال الخارجي التي تم اعتمادها والعمل بها مؤخرًا.

4.7 اطَّلعت لجنة المراجعة على بعض العينات من أعمال الطلبة وأوراق الامتحانات المصححة، كما قامت بمراجعة العديد من ملفات المقررات الدراسية، والتي احتوت على عينات مصححة من إجابات، وامتحانات، وأعمال الطلبة، والتي وضَّحت أن أسئلة الامتحانات بشكل عام شاملة للمادة العلمية التي درسها الطالب، وأنها متنوعة ومدروسة بطريقة جيدة. غير أن لجنة المراجعة لاحظت وجود حالات لعدم توافق بعض أسئلة الامتحان مع مخرج التعلم المطلوب تقييمه، أو مع مستوى المقرر الدراسي. كما لاحظت اللجنة أن أعمال الطلبة يغلب عليها –بشكلٍ عام –الجانب النظري، وتفتقر إلى الجانب التطبيقي، والذي نتج عن نقصٍ في المرافق التي يتطلبها البرنامج. كذلك لاحظت اللجنة أن بعض ملفات المقررات الدراسية كانت غير كاملة، وتنقصها عينات من أعمال الطلبة، والإجابة النموذجية للامتحانات. ومن ثمَّ توصي لجنة المراجعة الكلية بمراعاة أن

تكون إنجازات الطلبة، خاصة العملية منها، متناسبة مع نوع البرنامج ومخرجات التعلم المطلوبة، وبمراجعة الملفات؛ للتأكد من احتوائها على جميع المواد المطلوبة، خاصة فيما يتصل بعينات أعمال الطلبة المصححة.

4.8 في غياب التدقيق الخارجي لكل المقررات الدراسية، وعدم التأكد من فاعلية التدقيق الداخلي للنتائج النهائية، فإنه يصعب الحكم على مستوى إنجازات الخريجين وملاءمتها لأهداف البرنامج والمخرجات التعليمية المطلوبة. كما أن مقابلة الخريجين خلال الزيارة الميدانية لم تشمل إلا خريجًا واحدًا يعمل في مجال التخصص، ولذلك فإن آراء الخريجين لا تفيد كثيرًا في تقييم البرنامج، والتأكد من فاعلية الأكاديمية. كما أن عدم توافق المصادر التعليمية المتوفرة مع متطلبات البرنامج، والذي تم تفصيله تحت المؤشر الثاني، إضافة إلى الإشكاليات المتعلقة بمخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج والمقررات الدراسية، والتي تم تفصيلها تحت المؤشر الأول، كل ذلك يجعل من الصعوبة بمكان التحقق من أن مستوى إنجاز الطلبة يلبي أهداف البرنامج ومخرجات التعلم المطلوبة. كما لاحظت لجنة المراجعة أنَّ الحدَّ الأدنى للنجاح في المقررات الدراسية هو 50%. ولذا توصي لجنة المراجعة الكلية عند قيامها بالمقايسة المرجعية للبرنامج (الفقرة 4.2) بمراجعة هذا الحد الأدنى ليتلاءم مع الحد الأدنى المطلوب للنجاح في المقررات الدراسية المماثلة في جامعات أخرى تطبق نظام الساعات المعتمدة. كما توصي لجنة المراجعة الكليةَ بتبني آلية واضحة ورصينة؛ للتأكد من أن مستوى إنجاز الخريجين يلبي أهداف البرنامج ومخرجات التعلم المطلوبة.

4.9 تشير الإحصاءات الخاصة بالبرنامج إلى أنَّه قد تخرَّج من البرنامج (10) خريجين خلال الأعوام الأكاديمية 2010–2013، بمتوسط مدة دراسة (4.5) سنوات، ومتوسط معدل تراكمي (2.9). كما تبين للجنة المراجعة، من خلال الاطلاع على الأدلة المساندة، ومقابلات أعضاء هيئة التدريس، أن البرنامجَ قد توقف مرتين (مرةً في العام الأكاديمي 2009–2010، وأخرى في العام الأكاديمي 2011–2012)، منذ طرحه في عام 2007؛ ممَّا يجعل الإحصائيات ونتائج المقارنة دون دلالة إحصائية علمية، غير أن لجنة المراجعة، كما تمت الإشارة اليه تحت المؤشر (2)، تشعر بالقلق كون نسبة التسرب من البرنامج قد وصلت إلى 61%. وقد استقبل البرنامج طلبة جدد في الأعوام الأكاديمية 2012–2015، وعليه تنصح لجنة المراجعة الكلية القيام بمتابعة

هذه الدفعات من الطلبة؛ للتحقق من نسب التقدم، والاستبقاء، وطول فترة الدراسة، والوجهة الأولى للخريجين.

4.10 هناك مقررٌ للتدريب العملي، والذي يتوجب فيه على الطالب أن يجتاز (200) ساعة تدريب عملي في مجال التخصص في إحدى المؤسسات، وذلك بعد اجتياز الطالب 60% من متطلبات البرنامج. كما تبين سياسة التدريب العملي أن أداء الطالب يتم تقييمه من خلال تقرير يقدمه الطالب يشرح فيه التدريب العملي الذي تلقاه، ويتم مناقشته فيه. ويقيم تقرير الطالب من قِبَلِ المشرف العملي بنسبة 40%، والمشرف الأكاديمي بنسبة 30%، وأخيرًا لجنة مناقشة الطالب بنسبة 30%. إلا أنه لم تُوفَّر للجنة المراجعة ملفات متكاملة عن هذا المقرر للاطلاع عليها، غير أنَّها قد اطَّلعت على عينات من تقارير التدريب العملي، والتي بينت أن سياسة تقييم مقرر التدريب العملي يتم تنفيذها، كما يتم تنفيذ الإجراءات المنصوص عليها، والذي تم التأكد منه من خلال مقابلات لجنة المراجعة مع أعضاء هيئة التدريس والطلبة خلال الزيارة الميدانية. غير أنَّ لجنة المراجعة قد لاحظت عدم وجود إشراف بالمعنى الحقيقي طيلة ممارسة الطالب للتدريب العملي؛ إذ يقتصرُ دور المشرف الأكاديمي على تقييم التقرير النهائي للطالب، كما لا تنصُّ سياسة التدريب العملي صراحةً على الإشراف العملي، إلا في عملية التواصل بين الطالب والمشرف الأكاديمي كما تنصُّ عليه "إرشادات للطالب المتدرب" الملحقة بسياسة التدريب العملي. وقد تأكدت لجنة المراجعة خلال مقابلة الطلبة الذي أتموا التدريب العملي أنهم لم يتشاورا مع مشرفيهم في تحديد ما يقومون به أثناء التدريب. كما لا يقوم المشرف الأكاديمي بزيارة الطالب أثناء فترة التدريب العملي، كذلك ليس له أي اتصال مباشر بالمشرف العملي. ومن ثمَّ توصي لجنة المراجعة الكلية بمراجعة وتعديل آلية تنفيذ التدريب العملي؛ لضمان وجود إشراف فعلي على محتوى التدريب العملي، ومستوى التنفيذ وطرق التقييم؛ وضمان ممارسة الطالب للمهارات التي اكتسبها أثناء الدراسة.

4.11 تنص سياسة الجامعة على وجود مجلس استشاري لكل قسم مكون من أعضاء خارجيين ممثلين لقطاعات العمل المختلفة، والمتصلة منها بالبرنامج والقطاع والأكاديمي (من بينهم رئيس المجلس وممثل عن الطلبة)، إضافة إلى ممثلين من أعضاء هيئة تدريس البرنامج. ويتوجب على المجلس، حسب سياسة الجامعة، الاجتماع مرة واحدة على الأقل في كل فصل دراسي؛ لمناقشة

البرنامج والمساهمة في تطويره. إلا أنه من خلال الاطلاع على الأدلة المساندة، ومقابلة أعضاء هيئة التدريس، لم تجد لجنة المراجعة أدلة على كيفية استفادة القسم من توصيات وتوجيهات المجلس. فقد اجتمع المجلس الاستشاري مرة واحدة فقط، ويشير محضر الاجتماع الوحيد إلى غياب خمسة من أصل ستة أعضاء خارجيين. وقد قام القسم بتشكيل مجلس جديد، والذي اجتمعت لجنة المراجعة بأحد أعضائه، إلا أن هذا المجلس لم يجتمع بعد؛ مما يعني أنَّ هناك ضعفًا كبيرًا في هذا المجال؛ ومن ثمَّ توصي لجنة المراجعة القسم بتفعيل دور المجلس الاستشاري، وضمان قيامه باجتماعات دورية تتفق مع سياسة الجامعة؛ نظرًا للدور الكبير الذي يمكن أن يؤديه في مساعدة القسم على أداء وظيفته التعليمية والتدريبية.

4.12 قامت الجامعة بتوزيع استبيان على خريجي البرنامج العشرة؛ لقياس رضاهم عن البرنامج، استجاب منهم تسعة خريجين فقط. ودلت نتائجه على أن غالبيتهم يرون أنَّ المستوى العام للمنهج الدراسي جيد أو أفضل، في حين أشار 25% من الخريجين إلى أن المستوى مقبول. كما تم توزيع استبيان على خمسة من أرباب الأعمال للوقوف على آرائهم عن مستوى خريج البرنامج، والتي جاءت في عمومها بمستوى رضا عال في الجوانب المعرفية، وأقل منها في الجوانب التطبيقية. وتلاحظ لجنة المراجعة الرضا العام عن البرنامج من قبل الخريجين، ولكنها ترى أن هذه النتائج، كون الأعداد (10 و5) محدودة، تفتقر إلى أي دلالة إحصائية ذات مغزى، خاصة وأنها لم تلتق إلا بخريج واحد يعمل في المجال الإعلامي.

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

- هناك إجراءات واضحة للتقييم يتم تطبيقها وقياس رضا الطلبة عنها.

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

- تطوير آليات تقييم رصينة؛ للتحقق من اكتساب الخريج للسمات المطلوبة
- إجراء مقايسات مرجعية رسمية وفق سياسة الجامعة، وعدم اقتصارها على هيكل البرنامج والخطة التدريسية؛ وتشمل مقايسة الحد الأدنى المطلوب للنجاح في المقررات الدراسية

- توثيق التعديلات الناتجة عن عملية التقييم الداخلي، وتقييم مدى فاعلية سياسة الاعتدال الداخلي للتقييم المطبق في البرنامج
- مراعاة أن تكون أعمال الطلبة، خاصة العملية منها، متناسبة مع نوع البرنامج ومخرجات التعلم المطلوبة ومراجعة ملفات المقررات؛ للتأكد من احتوائها على نماذج لأعمال الطلبة المقيمة
- تبني آلية واضحة ورصينة؛ للتأكد من أن مستوى إنجاز الخريجين يلبي أهداف البرنامج ومخرجات التعلم المطلوبة
- مراجعة وتعديل آلية تنفيذ التدريب العملي؛ لضمان وجود إشراف فعلي على محتوى التدريب العملي، ومستوى التنفيذ وطرق التقييم؛ وضمان ممارسة الطالب للمهارات التي اكتسبها أثناء الدراسة
- تفعيل دور المجلس الاستشاري وضمان قيامه باجتماعات دورية تتفق مع سياسة الجامعة؛ ليؤدي دورًا فعالًا في إثراء العملية التعليمية.

4.15 **الحُكم النهائي**

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

5. المؤشر (4): فاعلية إدارة وضمان الجودة

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

5.1 توجد سياسات واضحة للجامعة لإدارة البرنامج، ويشير تقرير التقييم الذاتي إلى توزيع نسخ مطبوعة منها على عمداء الكليات، ورؤساء الأقسام، وللمستفيدين من الجامعة، إضافة إلى نشرها على موقع الجامعة الإلكتروني. وقد أشار التقرير كذلك إلى نشر دليل الإرشاد الأكاديمي للطالب وتوزيعه على كافة أعضاء هيئة التدريس، وتوفيره لهم على الموقع الإلكتروني. كما تنشر الجامعة كذلك دليل الطالب الذي يتضمن المبادئ الإرشادية، واللوائح المهمة للطلبة. وقد تأكدت لجنة المراجعة من هذه المعلومات من خلال الاطلاع على الموقع الإلكتروني، وملحقات تقرير التقييم الذاتي، والأدلة الإضافية، ومقابلة أعضاء هيئة التدريس والطلبة، وقد سهّل صغر حجم الكلية في سهولة نشر السياسيات والإجراءات. كما تأكدت لجنة المراجعة من قيام مركز ضمان الجودة بمتابعة تنفيذ هذه السياسات، وإصدار التقارير بشأنها. وقد لاحظت لجنة المراجعة أن هناك آليات لتنفيذ اللوائح والسياسات المقررة وتوجد أدلة على تنفيذها، إلا أنها تنقصها الدقة والانتظام في بعض الحالات. حيث يوجد هناك خلل في تطبيق سياسة المقايسة المرجعية؛ في المقابل هناك سياسات حسنة مطبقة؛ تتعلق بأمور عديدة منها ما يخص خدمات الطلبة، وإجراءات الامتحانات، والتوظيف. وتقدر لجنة المراجعة توفر السياسات والإجراءات اللازمة، واطلاع أعضاء الهيئة الأكاديمية والإدارية والطلبة عليها، وتطبيقها في أغلب المجالات.

5.2 يشير تقرير التقييم الذاتي إلى قيام رئيس القسم، بمساعدة مجلس القسم ولجانه، في إدارة البرنامج أكاديميًّا وإداريًّا. وقد تبين للجنة المراجعة من خلال مقابلات أعضاء هيئة التدريس والطلبة أن البرنامج يدار بطريقة واضحة وحسب تدرج إداري واضح ومطبق، وأنَّ القائمين عليه يتصفون بروح المسئولية. كما يقدم مركز ضمان الجودة وجهة نظره في فاعلية إدارة القسم عبر تقارير دورية. غير أن لجنة المراجعة تبدي قلقها من عدم وجود إدارة فاعلة للبرنامج على مستوى الجامعة تعنى بشكل قيادي باحتياجات ومخرجات البرنامج لضمان تحقيق البرنامج للأهداف المرجوة منه. ولذا توصي لجنة المراجعة الجامعة بمراجعة إدارة البرنامج وتوفير قيادة فاعلة له.

5.3 لدى الجامعة دليلٌ للجودة، تم نشره في العام الأكاديمي 2012–2013، وأُعيد نشره في العام الأكاديمي 2013–2014. كما يحتوي الدليل على الخطة الاستراتيجية لمركز ضمان الجودة، وكل الملاحق اللازمة لتنفيذ إجراءات الجودة في الجامعة. ويقوم مركز ضمان الجودة بإعداد خطة تشغيلية سنوية تعمم على عمداء الكليات في الجامعة. وقد اتَّضح من خلال الزيارة الميدانية التي قامت بها لجنة المراجعة مدى التنسيق القائم بين مركز ضمان الجودة، ومختلف إدارات الجامعة. كما يشير تقرير التقييم الذاتي إلى متابعة ممثل الكلية لشئون الجودة تنفيذ خطة فعاليات ضمان الجودة في الكلية التي تتضمن التحقق من جودة تطوير البرامج الأكاديمية، ومراجعة الأنشطة، ومتابعة الغرض الذي أنشئت من أجله، وتعزيز ثقافة الجودة، وتطبيق معاييرها، وتجميع البيانات والمعلومات، وتقييم الأداء، وتوثيق إجراءات الجودة. وهو الأمر الذي تأكدت لجنة المراجعة منه خلال المقابلات التي تمت أثناء الزيارة الميدانية، إضافة إلى تقارير ممثل الجودة في الكلية المرفوعة بدورها إلى مركز ضمان الجودة. وتقدر لجنة المراجعة وجود نظام متكامل لضمان الجودة؛ يستند إلى دليل مركز إدارة الجودة، ويتم مراجعته بصورة مستمرة. كما يقوم مركز ضمان الجودة بتجميع بيانات من كافة الأطراف ذات العلاقة بالعملية التعليمية من أعضاء هيئة تدريس، وطلبة، وخريجين. وقد لاحظت لجنة المراجعة أن منظومة ضمان الجودة، وإن كانت مطبقة، فإن فعاليتها تظلُّ محدودة لا لنقص فيها، أو في أدائها، بل لمحدودية العدد الذي يمكن أن تشمله في أي وقت من الأوقات. فأعداد الطلبة، وأعداد هيئة التدريس، والخريجون تظلُّ محدودة؛ مما يضعف من قيمة الاستنتاجات التي يمكن استخراجها من تنفيذ منظومة الجودة. كما أنه وإن كانت للجامعة إجراءات واضحة في ضمان الجودة، إلا أنَّ تطبيقها لم يكن منتظمًا. ويرجع هذا – حسب رأي لجنة المراجعة – إلى البداية المتأخرة في تطبيق بعض السياسات المهمة؛ إذ إنَّ كثيرًا منها لم يتم تطبيقه حتى عام 2014، والقليل منها قد تمَّ تطبيقه قبل عام 2013. ومن ثمَّ توصي لجنة المراجعة الكلية بأن تنفِّذ السياسات والإجراءات التي تخص ضمان الجودة بشكلٍ أكثر انتظامًا وأكثر دقةً.

5.4 يشير تقرير التقييم الذاتي إلى قيام مركز ضمان الجودة في الجامعة بنشر وشرح مفاهيم ضمان الجودة لأعضاء الهيئة الأكاديمية والإدارية من خلال طرق متنوعة تشمل: تنظيم ورش عمل، وعقد ندوات، والنشر على الموقع الإلكتروني؛ مما يمكن الأطراف ذات العلاقة من الاطلاع على المعلومات اللازمة عن الأهداف المرجوة من منظومة الجودة، وكيفية تطبيقها. وقد أتاحت

الجامعة الخليجية سواء على موقعها الإلكتروني، أو من خلال ورش العمل التي نظمها مركز ضمان الجودة للمشتركين من أعضاء الهيئة الأكاديمية والإدارية التعرف على طرق تطبيق الجودة؛ كلٌّ منهم في مجال تخصصه. وقد لمست اللجنة من خلال المقابلات التي تمت مع أعضاء الهيئة الأكاديمية، وبعض أعضاء الهيئة الإدارية حسن إدراكهم لآليات الجودة، وإدراكهم لأهميتها، ومساهمتهم في ضمانها. وتقدر لجنة المراجعة إلمام الإداريين والأكاديميين بمفاهيم الجودة وإجراءاتها في الكلية ودورهم في ذلك.

5.5 يشير تقرير التقييم الذاتي إلى وجود خطة لطرح البرامج الجديدة؛ تبدأ بتوصيات القسم العلمي المستندة إلى حاجات سوق العمل، والمبنية على توصيات المجلس الاستشاري، والممتحن الخارجي، واستطلاعات أرباب الأعمال، والطلبة، والخريجين؛ وإن لم يكن هناك أي طرحٍ لبرامج جديدة. وقد تبين للجنة المراجعة من خلال المقابلات التي تمت أثناء الزيارة الميدانية أنَّ أعضاء الهيئة الأكاديمية على دراية بهذه الإجراءات. وتنصح لجنة المراجعة الجامعة بتوثيق هذه الإجراءات.

5.6 يشتمل دليل مركز ضمان الجودة للعام الأكاديمي 2013–2014، على ترتيبات مراجعة البرامج بما فيها الإجراءات، والنماذج المعتمدة، والأطراف ذات العلاقة. كما أشار تقرير التقييم الذاتي إلى أنَّ الجامعة الخليجية بدأت في إجراء تقييم سنوي لبرامجها منذ العام الأكاديمي 2010–2011. وقد أشار التقرير ذاته إلى أن قسم الإعلام والعلاقات العامة قد أجرى تقييمات دورية للبرنامج نتج عنها وضع خطة تحسين، والتي بدأ تطبيقها في بداية الفصل الثاني من العام الأكاديمي 2013–2014. وقدمت للجنة المراجعة أدلة على قيام الكلية بالتنسيق مع مركز ضمان الجودة بمراجعة سنوية للبرنامج. وتشجع لجنة المراجعة الكلية على الاستمرار في مراجعاتها السنوية للبرنامج.

5.7 يشير تقرير التقييم الذاتي إلى وجود سياسة تنصُّ على مراجعة البرامج كل خمس سنوات. وقد تمت مراجعة برنامج بكالوريوس الإعلام والعلاقات العامة اعتمادًا على عدة مصادر داخلية وخارجية؛ منها: أعضاء هيئة التدريس، والطلبة، المقاييسات المرجعية. كما تمت الاستفادة من تقارير الممتحن الخارجي، وإن كانت بشكلٍ محدود. وقد لاحظت لجنة المراجعة أن تطوير برنامج الإعلام والعلاقات العامة من الخطة القديمة إلى الخطة الجديدة، وبداية تطبيقه في مطلع

العام الأكاديمي الحالي 2014–2015، قد اتَّبع الإجراءات المنصوص عليها، وقد تم توثيق ذلك في محضر لجنة مراجعة البرنامج الأكاديمية التي أنشئت لهذا الغرض، وأصدرت تقريرها النهائي في عام 2014. إلا أن عملية المراجعة اقتصرت على برنامج التعلم، ولم تشمل مصادر التعلم والبنية التحتية، رغم أهمية ذلك لبرنامج بكالوريوس في الإعلام والعلاقات العامة. كما أن المقايسة المرجعية تظلُّ شكلية وسطحية إلى حدٍّ ما، بالإضافة إلى أنَّها غير منتظمة، ولم يتم الاستفادة منها إلا بقدرٍ محدود؛ إذ استندت أساسًا إلى عدد الساعات المطلوبة، وبعض المقررات. كما لم يتم التواصل المنتظم والفعال مع أرباب الأعمال أو المجلس الاستشاري؛ من أجل الاستفادة منهم في تطوير البرنامج. كما أثر التنفيذ المتأخر لسياسة الاعتدال الداخلي والخارجي للتقييم على جودة المراجعة. وتوصي لجنة المراجعة الكلية بضرورة الاستفادة من التغذية الراجعة الداخلية والخارجية بصورة أكثر عمقًا عند القيام بالمراجعة الدورية للبرنامج.

5.8 أشار تقرير التقييم الذاتي إلى الاستفادة من آراء الطلبة، وأعضاء هيئة التدريس، والخريجين وأرباب الأعمال، إضافة إلى توصيات المجلس الاستشاري والممتحن الخارجي. كما أشار تقرير التقييم الذاتي إلى أنه يتم إبلاغ الأطراف ذات العلاقة بنتائج التغذية الراجعة من خلال الاجتماعات (اجتماع العميد مع الطلبة، واجتماعات القسم، والمجلس الاستشاري، ومجلس الكلية). كما تُتاح نتائج استطلاعات تقييم المقرر الدراسي على الموقع الإلكتروني. وقد تمكنت لجنة المراجعة من الاطلاع على عدة أدلة على حصول الكلية على التغذية الراجعة مثل نتائج استطلاعات رأي الطلبة، ورأْي الخريجين، وتقارير المدقق الداخلي والممتحن الخارجي، كما تمكنت من مقابلة الممتحنين الخارجيين، وقد تم التأكد من الاستفادة من التغذية الراجعة في مراجعة البرنامج، وملفات المقررات الدراسية، وأدوات ضمان الجودة، وإن كانت بصورة غير منتظمة. ولاحظت لجنة المراجعة أن العلاقة مع أرباب الأعمال غير منتظمة؛ إذ تم استقصاء آرائهم مرة واحدة، وكذلك هي الحال بالنسبة للمجلس الاستشاري. كما تشجع لجنة المراجعة الكلية على تقصي وسائل أكثر عملية؛ للحصول على آراء الخريجين؛ كيلا تنحصر في الاستطلاعات فقط، خاصة مع قلة عدد الخريجين.

5.9 يشير تقرير التقييم الذاتي إلى قيام الجامعة – غالبًا – بتحديد الحاجات التدريبية لأعضاء الهيئة الأكاديمية، والهيئة الإدارية من خلال الاستبانات. وقد أشار تقرير التقييم الذاتي إلى تقديم

الجامعة عددًا من البرامج التطويرية وورش العمل. إذ شارك أعضاء هيئة التدريس في كلية العلوم الإدارية والمالية في ورش عمل عُقدت من قبل مركز الاستشارات والإرشاد المهني بالتعاون مع مركز ضمان الجودة بالجامعة. وتقدم وحدة التعليم الإلكتروني تدريبات حول التعليم الإلكتروني، وجعله أداة دعم لعملية التعليم والتعلم؛ تشمل كيفية تصميم الموقع الإلكتروني، واستخدام المكتبة الإلكترونية (الرقمية)، وعقد دورات في نظام التعليم الإلكتروني (Moodle)، والتدريب على استخدام اللوحات الذكية. كما شارك أعضاء هيئة التدريس في مؤتمرات علمية، وفي ورش عمل في مملكة البحرين وخارجها. كما ترصد الجامعة منحًا مالية للنشر العلمي. وفي هذا السياق تقدر لجنة المراجعة قيام الجامعة بدورات تدريبية لأعضاء الهيئة التدريسية، والهيئة الإدارية، وتنفيذها لسياسات وإجراءات تعمل على التطوير المهني لهم.

5.10 يشير تقرير التقييم الذاتي إلى مواكبة البرنامج لحاجات سوق العمل من خلال التغذية الراجعة للمجلس الاستشاري، واستطلاعات أرباب الأعمال، والخريجين، والمنشورات المتاحة. وقد استفاد البرنامج، على سبيل المثال، من بعض هذه المصادر بإحلال مقررات دراسية جديدة، مثل مقرر: "مهارات لغوية" و"مبادئ العلوم السياسية"، و"اللغة الإنجليزية للإعلام"، بالإضافة إلى مجموعة من المقررات الاختيارية. كما تستفيد الجامعة من يوم المهن الذي يعقد سنويًّا، لتوثيق تواصل الجامعة مع سوق العمل. إلا أنه ليست هناك دراسات أو تقارير تفصيلية عن حاجات سوق العمل وما يستلزم ذلك من تغييرات على مستوى البرنامج. وفي استفسار لجنة المراجعة عن هذا الأمر خلال المقابلات، كان رد الكلية هو التركيز على دور المجلس الاستشاري، وهذا – في رأي لجنة المراجعة – غير كافٍ، خاصة مع وجود مجلس استشاري غير نشط للبرنامج. ولذا توصي لجنة المراجعة الكلية بتنويع مصادر استبيان حاجات سوق العمل باعتماد طرق وآليات أكثر علمية ورسمية.

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

- توجد سياسات وإجراءات واضحة للجامعة لإدارة البرنامج، وهي متاحة لأعضاء هيئة التدريس والطلبة ويتم تطبيقها في أغلب المجالات.

- هناك نظام متكامل لضمان الجودة يستند إلى دليل مركز إدارة الجودة، ويتم مراجعته بصورة مستمرة.
- الإداريون والأكاديميون ملمون بمفاهيم الجودة وإجراءاتها في الكلية ودورهم في ذلك.
- تنفذ الجامعة دورات تدريبية لأعضاء الهيئة التدريسية والهيئة الإدارية، كما توجد سياسات وإجراءات تعمل على التطوير المهني لهم.

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

- مراجعة إدارة البرنامج وتوفير قيادة فاعلة له على مستوى الجامعة
- تنفيذ السياسات والإجراءات التي تخص ضمان الجودة بشكلٍ أكثر انتظامًا وأكثر دقةً
- الاستفادة من التغذية الراجعة الداخلية والخارجية بصورة أكثر عمقًا عند القيام بالمراجعة الدورية للبرنامج
- اعتماد طرق وآليات أكثر علمية ورسمية لدراسة حاجات سوق العمل.

5.13 **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 الإعلام والعلاقات العامة الذي تطرحه كلية العلوم الإدارية والمالية في الجامعة الخليجية غير جدير بالثقة.