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

وحدة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي

تقرير مراجعة البرامج الأكاديمية

برنامج بكالوريوس إدارة الأعمال

جامعة المملكة - مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 13 -14 يناير 2009

قائمة المحتويات

1. عملية مراجعة البرامج الأكاديمية 2

2. المؤشِّر رقم (1): المنهج الدراسي 3

3. المؤشِّر رقم (2): كفاءة البرنامج الأكاديمي 7

4. المؤشر رقم (3): المعايير الأكاديمية للخريجين 10

5. المؤشر رقم (4): فاعلية إدارة وضمان الجودة 13

6. الاستنتاج 14

© جميع حقوق الطبع و النشر محفوظة لهيئة ضمان جودة التعليم و التدريب

1. عملية مراجعة البرامج الأكاديمية

1.1 إطار مراجعة البرامج

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

المؤشر 1: **المنهج الدراسي**
المؤشر 2: **كفاءة البرنامج الأكاديمي**
المؤشر 3: **المعايير الأكاديمية للخريجين**
المؤشر 4: **فاعلية إدارة وضمان الجودة**

يكون الحُكم النهائي على البرنامج بإحدى الصيغ الثلاث التالية:

(i) البرنامج مستوفٍ لجميع المؤشرات الأربعة ويبعث على الثقة؛ **أو**
(ii) هناك قدَر محدود من الثقة بالبرنامج بسبب عدم استيفاءه لواحد أو اثنين من المؤشرات الأربعة؛ **أو**
(iii) البرنامج ليس جديراً بالثقة كونه غير مستوفٍ لأكثر من اثنين من هذه المؤشرات.

1.2 عملية مراجعة البرنامج الأكاديمي في جامعة المملكة

لقد تمت مراجعة البرنامج الأكاديمي لبكالوريوس العلوم في إدارة الأعمال في جامعة المملكة من قبل وحدة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي والتابعة لهيئة ضمان جودة التعليم والتدريب بحُكم اختصاص هذه الوحدة بمراجعة جودة التعليم العالي في مملكة البحرين.

يقدِّم هذا التقرير وصفا لعملية مراجعة البرنامج الأكاديمي التي قامت بها وحدة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي والنتائج التي توصلت إليها لجنة المراجعة استنادا الى تقرير التقييم الذاتي وملحقاته واللذان تقدمت بهما جامعة المملكة إلى جانب الوثائق الإضافية التي تم توفيرها أثناء الزيارة الميدانية التي قامت بها اللجنة والمقابلات والمشاهدات التي أُجريت أثناء الزيارة الميدانية. وقد تمت هذه الزيارة في يومي 13 و 14 من شهر يناير 2009. ويتضمن هذا التقرير الاستنتاجات الموثقة بالأدلة والتي

توصلت إليها لجنة المراجعة. ومن المتوقع أن تستفيد كلية العلوم الإدارية والمالية في جامعة المملكة من النتائج الواردة في هذا التقرير لدعم وتعزيز برنامج إدارة الأعمال.

إنَّ جامعة المملكة هي جامعة صغيرة مزدوجة (أي تطرح برامج أكاديمية بحتة وبرامج مهنية) وتتكون من خمس كليات أحدها كلية العلوم الإدارية والمالية، وهي الكلية المسؤولة عن برنامج بكالوريوس العلوم في إدارة الأعمال. ويبلغ عدد الطلبة المسجّلين في هذه الجامعة في الوقت الحاضر (1261) طالبا جميعهم من البحرينيين منهم (111) طالبا يدرسون في برنامج بكالوريوس العلوم في إدارة الأعمال.

2. المؤشِّر رقم (1): المنهج الدراسي

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

2.1 قامت الجامعة ببداية موفقة في تحديد الأهداف كما ويحقق المنهج مخرجات التعلم المطلوبة الخاصة بالبرنامج. ومع ذلك فقد وجدت اللجنة إنَّ هذه الأهداف قد تمت صياغتها بمصطلحات عامة للغاية دون أن يكون لها صلة وثيقة بمُخرَجات التعلم المطلوبة. وفي معظم الحالات، تتعلق مُخرَجات التعلم المطلوبة عموماً بالمعرفة والفهم، مع إشارة محدودة للغاية للمهارات. وهناك بعض الطلبة الذين يحصلون على شهادة الدبلوم المشارك عند إكمالهم (75) ساعة معتمدة بنجاح. وترى لجنة المراجعة إنَّ هذا هو القدر المناسب الذي من شأنَّه أن يزود هؤلاء الطلبة عند الانتهاء من البرنامج بهذه الدرجة بما يتناسب وهذا المؤهل. ولكن في الوقت ذاته لم تجد اللجنة عبارات دالة على مُخرَجات التعلم الخاصة بهذا المؤهل. وعليه، توصي اللجنة بضرورة إعداد أهداف ومُخرَجات تعلم مرتقبة لمؤهل الدبلوم المشارك.

2.2 لم تتضمن الوثائق الخاصة بالمقررات الدراسية ما يشير بوضوح إلى الأهداف المتوخاة ومُخرَجات التعلم المطلوبة لكل مقرر دراسي. وفي حالات عديدة، لم تكن هناك عبارات دالة على أهداف أو على مُخرَجات التعلم المطلوبة. وفي حالات أخرى، لم تكن الأهداف ولا مُخرَجات التعلم المطلوبة انعكاسا لمحتوى المقرر. وقد

تسبب الغياب الواضح لمُخرَجات تعلم محددة خاصة بكل موضوع في أن تواجه اللجنة صعوبة في الوقوف على عمق الدراسة عبر المستويات المختلفة للمنهج الدراسي. لذا فإنَّ اللجنة توصي بأن تتضمن كافة الوثائق الخاصة بالمقررات الدراسية تحديدا واضحا للمعارف والمفاهيم والمهارات التي يتوقع من الطلبة إظهارها واكتسابها عندما يجتازون المقرر بنجاح.

2.3 تم تصميم المنهج الدراسي لبرنامج درجة البكالوريوس في علوم إدارة الأعمال ليقع في (9) فصول دراسية ويتشعب إلى أربعة تخصصات رئيسية. يجري تسجيل الطلبة في باديء الأمر في برنامج الدبلوم المشارك التي يتم منحها في نهاية الفصل الدراسي الخامس بعد إكمال (75) ساعة معتمدة بنجاح. بعدها يتم الانتقال لدرجة (بكالوريوس العلوم) والذي يتكون من (54) ساعة معتمدة أخرى ويستمر لأربعة فصول دراسية. ويتضمن المنهج العديد من المقررات الدراسية الاختيارية في كل واحد من التخصصات الرئيسية الأربعة. ومع ذلك فقد علمت اللجنة أن الطلبة ليس بوسعهم الاستفادة من هذه المقررات الاختيارية وذلك لتعذر اختيارها بسبب قلة الكادر التدريسي في الجامعة.

2.4 يشتمل المنهج على وحدة لمشروع التخرج تعادل 3 ساعات معتمدة ووحدة تدريب صناعي تعادل 9 ساعات معتمدة ويكون ذلك في الفصل الدراسي ما قبل الأخير والفصل الدراسي الأخير من البرنامج في مرحلة البكالوريوس على التوالي. والهدف من هاتين الوحدتين هو إتاحة الفرصة للطلبة لتطبيق معارفهم ومعلوماتهم في الميدان العملي، ولكن اللجنة لم تعثر على دليل يكشف عن مقدرة الطلبة على ربط هذه الخبرات العملية مع المواد النظرية التي تتضمنها أجزاءً أخرى من البرنامج. أضف الى ذلك، فقد وجدت اللجنة أنَّ بعض الطلبة يواجهون صعوبات في ايجاد المكان المناسب للقيام بالتدريب الصناعي.

2.5 البرنامج مصمم بحيث يتيح التدرج عبر نظام حَسن التنظيم من المواد والمتطلبات السابقة. كما إنَّه يتيح للطلبة قدراً كبيراً من المرونة من خلال تمكينهم من التقدم في البرنامج وفقا لظروف كل منهم ووضعه الخاص. كما أنَّ البرنامج مصمم ليواكب حاجات بعض الطلبة الذين يشغلون وظائف أصلا، وذلك من خلال توفير فرصة

الدراسة المسائية من الساعة 3:30 عصرا إلى 9:30 مساء بالإضافة إلى برنامج الدراسة بنظام الدوام الكامل.

2.6 لم يتوفر لدى اللجنة دليل على وجود نظام محدد لمراجعة المنهج الدراسي ولا على وجود آليات للتعرف على آراء الطلبة المتخرجين أو أرباب العمل لكي تؤخذ في الحسبان عند تصميم المنهاج الدراسي.

2.7 ليس هناك استراتيجية تعليم وتعلُّم موثَّقة خاصة بالبرنامج. وقد استمعت لجنة المراجعة خلال المقابلات التي أجرتها مع أعضاء هيئة التدريس والطلبة إلى أنَّ هناك طرق تدريس وتعليم مختلفة يجري استخدامها في طرح البرنامج وهذه تتضمن طريقة المحاضرة، والمشاريع الفردية والجماعية وحالات دراسية إلى جانب العروض التي يقوم بها الطلبة داخل الصف. ولا توجد هناك إسترتيجية معتمدة لتنمية قدرات الطلبة كمتعلمين مستقلين وتشجيعهم على مزيد من القراءة واستخدام المكتبة والاستفادة من وسائل التعلم الالكتروني.

2.8 لقد وجدت اللجنة أنَّ الطلبة يُحاطون عِلماً بمعايير التقييم عبر المراحل والمستويات المختلفة من البرنامج. وقد أشار الطلبة إنَّهم يمنحون فرصة التعرف في الوقت المناسب على نتائج عمليات التقييم المقننة والتي تجريها لهم أعضاء هيئة التدريس. ويرى أعضاء هيئة التدريس أنَّ نظام التقييم هذا ينبه الطلبة إلى الآثار التي تترتب على التغيب عن المحاضرات إلى جانب دوره في إنذار الطلبة الذين هم بوضع دراسي حرج.

2.9 ظَهرَ بعد الاطلاع على أوراق ووثائق الامتحان بأن النظام المتَّبع في التقييم لا يساعد إلا على تشجيع الطلبة على استرجاع المعلومات السطحية عن الحقائق بدلا من تشجيعهم على اظهار المهارات عالية المستوى، والمقدرة على التحليل النقدي المعمق. وقد وُجد أن بعض مشاريع التخرج تفتقر إلى الجودة والرصانة العلمية وتقتصر على مجرد المواد المقتبسة والمنقولة دون الإشارة إلى المصادر المأخوذة منها. كما وُجد أيضا أنَّ تقارير التدريب العملي اقتصرت على مجرد وصف المهام والواجبات التي قام بها الطلبة في مواقع التدريب دون محاولة الربط بين الخبرات العملية والنظريات

التي درسوها من خلال البرنامج والمبادئ التي اطلعوا عليها في بقية أجزاء البرنامج، كما أنَّها لا تهتم بالتحليل الناقد للمهارات والأنشطة التي تتطرق إليها. ومع ذلك فقد وجدت اللجنة بعض الأنشطة الجيدة لمشاريع التخرج تم البحث فيها جيداً وعرضها بصورة جيدة.

2.10 لقد وجدت لجنة المراجعة أمراً مقلقاً يتمثل بافتقار البرنامج إلى نظام معتدل لمراجعة الاختبارات ونتائجها، الأمر الذي تمخض عنه عدم وجود آلية داخلية أو خارجية لضبط وتوثيق ومراجعة أوراق أسئلة الامتحانات ولا لمراجعة تصحيح إجابات الطلبة. ويشكل هذا الأمر خطرا جديًّا فيما يتعلق بالثقة التي يمكن منحها لعمليات التقييم والقياس. كما وجدت اللجنة أيضا عدم وجود نظام محدد للمصادقة على نتائج الامتحانات، أضف إلى هذا كله، ليس هناك دليل على وجود عملية تحليل منتظمة لعملية التقييم بهدف تحديد وتحليل هذه النتائج وتحديد الجوانب التي قد تكون بحاجة إلى التحسين.

2.11 فيما يتعلق بالتحسينات المطلوبة، ***توصي*** اللجنة القسم القيام بما يلي:

- إعداد مُخرَجات التعلم المرغوب فيها بصورة واضحة و محددة على مستوى كل من البرنامج والمواضيع الدراسية المنفردة لكي تثري وتعزز الجودة وطريقة تنفيذ البرنامج وعرض المادة العلمية. كذلك يجب أن تكون الأهداف ومُخرَجات التعلم المطلوبة والخاصة بدرجة الدبلوم العالي مبنيّة بحيث تمثل مستوى التخرج لهذا المؤهل
- تطوير سياسة تعليمية واضحة، إلى جانب بيان الإجراءات اللازمة لتطوير وتقييم مواد التعلم لضمان مواكبتها لأهداف البرنامج ومُخرَجات التعلم المطلوبة
- ضمان خضوع عملية الامتحانات للرقابة والضبط والتدقيق الداخلي والخارجي وذلك لتوفير آلية لقياس التغذية الراجعة البناءة لأعضاء هيئة التدريس بخصوص عمليات تقييم الطلبة
- وضع بُنية مناسبة (كتشكيل لجنة الامتحانات) تكون مسئولة ــ ضمن أشياء أخرى ــ عن تحليل نتائج الامتحانات والمصادقة عليها

- وضع آلية معينة يتم من خلالها توثيق آراء الجهات الداخلية والخارجية ذات العلاقة والاستفادة من هذه الآراء في تطوير البرنامج.

2.12 الحكم

توصلت لجنة المراجعة الى استنتاج مفاده أنَّ البرنامج غير مستوفٍ لمتطلبات المؤشِّر الخاص بالمنهج الدراسي.

3. المؤشِّر رقم (2): كفاءة البرنامج الأكاديمي

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

3.1 لقد وُجد أنَّ أعضاء هيئة التدريس لديهم المؤهلات والخبرات المناسبة، فالعديد منهم لديه الخبرة الواسعة في إلقاء المحاضرات والتدريس خارج مملكة البحرين، الأمر الذي من شأنه أن يتيح بعض المقارنة المجدية مع المقاييس الدولية. ومع ذلك فإنَّه يبدو أن عدد أعضاء هيئة التدريس القائمين بتدريس البرنامج غير كافٍ لخلق بيئة تدريسية وتعليمية مناسبة للطلبة. وقد أقرَّ أعضاء هيئة التدريس أنَّ عليهم عبئا تدريسيا كبيرا يصل إلى (21) ساعة تدريس أسبوعيا لحملة الدكتوراه و(24) ساعة تدريس أسبوعيا لحملة شهادة الماجستير، الأمر الذي انعكس سلبا على إمكانياتهم في القيام بالأنشطة العلمية كالأبحاث مثلا.

3.2 لقد لاحظت اللجنة غياب القيادة الأكاديمية القوية والفاعلة في الكلية بصورة عامة وعلى برنامج إدارة الأعمال على وجه التحديد. كما لم يكن هناك برنامج محدد لتشجيع النمو المهني والكفاءة المهنية لأعضاء هيئة التدريس.

3.3 يستقطب البرنامج عدداً كبيراً من الطلبة، غالبيتهم يأتون من المدارس الثانوية مباشرة الى جانب وجود عدد محدود من الطلبة الراشدين ممن يعملون حالياً. كما وأنَّ نسبة كبيرة من هؤلاء الطلبة هم ممن سبق لهم الدراسة في جامعات أخرى في البحرين. وقد علمت اللجنة أنَّ هؤلاء الطلبة غالبا ما يحصلون على إعفاءات قد تصل إلى 50% من عدد المقررات التي اجتازوها بنجاح في الجامعة السابقة.

3.4 يُشترط على جميع المتقدمين للبرنامج استيفاء الحد الأدنى من متطلبات القبول الجامعية، وليست هناك متطلبات قبول خاصة بالكلية أو بالبرنامج. وتود لجنة المراجعة هنا حثُّ الكلية على اعداد شروط قبول من شأنها أنْ تضمن مشاركة ناجحة بالبرنامج من جانب والمزيد من الاثراء للبرنامج من جانب آخر.

3.5 أقر الطلبة بفاعلية الترتيبات المتخذة فيما يخص القبول والتسجيل وتعريف الطلبة الجدد بالبرنامج، حيث أنَّ إجراءات القبول هذه يجري الإعلان عنها للطلبة إما عن طريق الكتيِّب الإرشادي للكلية أو عن طريق الإرشاد الذي يقدمه أعضاء هيئة التدريس للطلبة. ولكن اللجنة، مع ذلك، لم تجد شاهداً على وجود سياسة تعريفية موثقة أو دليل إرشادي يوضح الاجراءات المتبعة بهذا الخصوص.

3.6 لاحظت لجنة المراجعة وجود بعض جوانب القصور الشديد فيما يخص البُنية التحتية ووفرة الموارد الداعمة للبرنامج، حيث بدا واضحا أنَّ البيئة المادية للمؤسسة لا تتناسب مع كونها مؤسسة تعليم جامعي. ويبدو أنَّ جانب السلامة والأمن هو الهاجس الرئيسي والمحور الطاغي الذي يجب أنْ تنتبه له الجامعة. أما المكتبة فقد وُجدت ــ والى حد بعيد ــ لا تتناسب مع حجم الدعم المطلوب الذي من المفترض أنْ تقدمه للبرنامج سواء من حيث المساحة المُتاحة للدراسة فضلا عن عدم وجود المصادر العلمية كالمجلات والدوريات العلمية وقواعد البيانات الالكترونية والتي وجد أنَّ الجامعة تفتقر إليها كلياً. كما أنَّ الجامعة ليست لها أية ترتيبات بخصوص الاستعارة بين مكتبات المؤسسات الأخرى. بالإضافة إلى القيود والعقبات التي تضعها المكتبة أمام إمكانية الطلبة من الاستعانة بالمراجع والمصادر أثناء إنجاز واجباتهم الدراسية ومشاريع عملهم الدراسي. إنَّ الجامعة بحاجة ماسة لأن تطوِّر وتنهض بمستوى الخدمات المكتبية. وقد رحبَّت لجنة المراجعة عند معرفتها بأنَّ الجامعة على دراية

وعلم بجوانب القصور هذه والخاصة بالبنية التحتية للمؤسسة وتأمل أنْ تجد طريقها للحل ضمن الخطة الموسعة للجامعة في الانتقال إلى مكان يتسع للمزيد من الخدمات المناسبة في المستقبل.

3.7 قامت اللجنة بزيارة مختبرات الحاسوب التي توفرها الجامعة والتي تستخدم لدعم البرامج الأكاديمية. وقد وجدت اللجنة أنَّ بعض تلك المختبرات لا تزال قيد التأهيل عند إجراء تلك الزيارة. وقد علمت اللجنة أنَّ طلبة برنامج بكالوريوس العلوم في إدارة الأعمال بوسعهم الاستفادة من هذه المختبرات وذلك من خلال جدول توقيت مركزي أعدته الجامعة. كما وأنَّ خدمة الإنترنت متاحة هي الأخرى في مكان محدد مجهز بخدمة Wi-Fi. وقد أشار الطلبة خلال المقابلات التي أجرتها اللجنة معهم إلى أنَّهم يرغبون بزيادة عدد أجهزة الحاسوب بما يتناسب و أعداد الطلبة.

3.8 لا تقوم الكلية بتحليل دوري ورصد للبيانات الخاصة بالبرنامج الأكاديمي، الأمر الذي تمخض عنه عدم وجود دراية بمدى تقدم الطلبة عبر المراحل المختلفة للبرنامج. كما وأنه وليست هناك عملية مقننة لتتبع وتحديد الوضع الذي يكون فيه الطلبة بعد تخرجهم من البرنامج. كما أنَّ البيانات التي قُدِّمت للجنة أثناء الزيارة الميدانية لم تكن كافية بمكان بحيث تُمكِّن اللجنة من تقييم الكفاءة في النسب مثل معدلات التقدم والاستمرارية في الدراسة والتخرُّج.

3.9 لم تجد اللجنة أي دليل على وجود خدمات الدعم الأكاديمي كالإرشاد والتوجيه الطلابي. وقد أشار أعضاء هيئة التدريس على أنَّ عملية الإرشاد والتوجيه هذه تجرى من قبلهم بصورة عفوية وغير منتظمة بالإضافة إلى العبء التدريسي الثقيل الذي يتحملونه.

3.10 عند قيام لجنة المراجعة بإعداد استنتاجاتها بخصوص كفاءة البرنامج، لاحظت وجود الخبرات المتنوعة والمتراكمة لأعضاء هيئة التدريس والقائمين على البرنامج، الأمر الذي يتيح الفرصة للمقارنة مع المعايير الدولية كواحدة من ممارسات الأداء الجيد.

3.11 فيما يتعلق بالتحسينات المطلوبة، **توصي** اللجنة القسم القيام بما يلي:

- وضع سياسة مقننة ومحددة لتعريف كلٍّ من الطلبة وأعضاء هيئة التدريس بالبرنامج.
- ضمان أنْ يكون طرح أعضاء هيئة التدريس للبرنامج بالمستوى المطلوب لتحقيق أهداف البرنامج وضمان القيام بكافة الأنشطة والمواضيع الاختيارية ذات العلاقة بالبرنامج بالمستوى المطلوب من الفاعلية.
- إعادة النظر في سياسة تحديد العبء الأكاديمي المناط بأعضاء هيئة التدريس.
- وضع سياسات واستراتيجيات مناسبة للتطوير الوظيفي بحيث تشجع على النمو العلمي والمهني لأعضاء الهيئتين الأكاديمية والإدارية مع إعطاء اهتمام خاص بحاجات الموظفين الجدد للتطوير.
- وضع آلية اتصال واضحة مع المدراء الذين ستُناط بهم مسئولية إدارة جودة البرنامج.
- ضمان كفاية المصادر المكتبية (بما في ذلك المجلات العلمية والدوريات وقواعد البينات الالكترونية) لتقديم الدعم الفاعل والمطلوب لأهداف البرنامج ومُخرَجات التعلم المطلوبة وتقديم الحوافز للطلبة لأجل التعلم بحسب ما تمليه عليهم حاجاتهم وقدراتهم وما يتيحه لهم المكان الذي هم فيه.
- وضع نظام رصين لتحليل البرنامج بحيث يتضمن تحليل معدلات ونسب التقدم والاستيفاء والتخرج وتحليل أعداد ونسب دفعات الخريجين وآلية تتبع الخريجين.

3.12 الحُكم

توصلت لجنة المراجعة إلى استنتاج مفاده أنَّ البرنامج الأكاديمي غير مستوفٍ لمتطلبات المؤشر الخاص بالكفاءة .

4. المؤشر رقم (3): المعايير الأكاديمية للخريجين

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

4.1 ترتبط جامعة المملكة باتفاقية سارية المفعول مع جامعة عمّان الأهلية في الأردن حيث تقوم الأخيرة بمقتضاها "بتقديم الخدمات الاستشارية الأكاديمية إلى جامعة المملكة". أضف إلى ذلك، فقد وقعت جامعة المملكة مذكرات تفاهم مع عدد من الجامعات الأخرى. ومع ذلك، فقد وجدت اللجنة أنَّ جامعة المملكة لم تستفد بعد من هذه الاتفاقيات بأي طريقة مجدية كانت، إذ لم يتم تنفيذ هذه الاتفاقيات بالطريقة التي من شأنها أنْ تعزز من جودة تنفيذ البرنامج. وباستثناء جامعة عمّان الأهلية التي وجدت اللجنة أنها مشاركة في تصميم برنامج بكالوريوس العلوم في إدارة الأعمال، ولم يكن هناك دليل على مشاركة المؤسسات الأخرى في هذا البرنامج.

4.2 إنَّ السنوات المتعددة من الخبرة التي لدى أعضاء هيئة التدريس من خلال عملهم في جامعات أخرى تمثل معياراً لقياس الأداء ولكن على المستوى الشخصي فحسب، حيث أنَّ جامعة المملكة بالأساس ليست لديها آليات مقننة لوضع وتشكيل هذه الخبرات المتراكمة في برنامج معين لخدمة عملية التطوير وليس لديها كذلك مثل هذا البرنامج لدمج المؤهلات المتحصّلة من القطاع التجاري والصناعي ضمن هذا البرنامج الأكاديمي. ومن المهم أنْ تجري عملية مقايسة ومعايرة للبرنامج مع مؤشرات مرجعية على نطاق أوسع وذلك لضمان استيفاء الخريجين للمعايير الأكاديمية العالمية الخاصة بالبرنامج الأكاديمي. وترى لجنة المراجعة أنَّ الاتفاقيات المتعددة التي عملتها جامعة المملكة مع الجامعات الخارجية يمكن أنْ تمثل نقاط مرجعية مفيدة لأغراض القياس والمعايرة.

4.3 علمت اللجنة أنَّ المعدل التراكمي للخريجين النهائي كان ولا يزال مرتفعا للغاية مع وجود ما نسبته 64% من الخريجين إما بدرجة (امتياز) أو (امتياز مع مرتبة الشرف). ومع ذلك فقد أقرَّ أعضاء هيئة التدريس بأنَّ هذا يمكن إرجاعه إلى حد ما إلى غياب المراقبة الكافية على معايير التصحيح. كما وأنَّ اللجنة لم تستطع التأكد من المستوى النسبي لإنجاز الخريجين وذلك بسبب عدم وجود أهداف ومخرجات تعلُّم موضوعة بشكل جيد للبرنامج الأكاديمي. إلى جانب ذلك، لم تكن هنالك آلية محددة لتقييم مدى تحقق أهداف البرنامج الأكاديمي ومخرجات التعلُّم المطلوبة الخاصة به.

4.4 ليس هناك دليل على وجود أية محاولة منظَّمة لتقييم درجة رضا أصحاب العمل عن خريجي البرنامج أو لإتاحة الفرصة أمام أصحاب العمل وجهات التوظيف والخريجين للمساهمة في تعزيز جودة البرنامج. وترى اللجنة أنَّ وجود استشارة منتظمة ومستمرة من هذا النوع بين الفريق القائم على البرنامج والجهات الحكومية ذات العلاقة هو أمر ضروري لضمان استيفاء الخريجين لمستلزمات التوظيف وحاجات سوق العمل.

4.5 وعلى الرغم مما ورد أعلاه، فقد كانت اللجنة مسرورة بأنْ تعلم بأنَّ البرنامج قد تخرج منه عدد من الخريجين لديهم المعرفة والمهارات العامة المطلوبة التي يتطلبها سوق العمل. وقد استمعت اللجنة خلال المقابلات التي أجرتها مع الجهات المختلفة ذات العلاقة ــ بما فيهم ممثلين عن جهات التوظيف وممثلين عن الخريجين وآخرين عن الطلبة الموظفين ــ إلى أنَّ "المنهج الدراسي يطوِّر وينمي المعارف والمفاهيم والمهارات اللازمة للعمل"، والدليل الذي قدم لدعم هذا القول هو أنَّ الخريجين قد أحرزوا تقدماً في وظائفهم بعد إكمال البرنامج. وقد أشار الخريجون على وجه التحديد أنَّ الموظفين في جامعة المملكة كانوا عامل دعم ومساندة للطلبة إلى حد بعيد.

4.6 فيما يتعلق بالتحسينات المطلوبة، **توصي** اللجنة القسم القيام بما يلي:

- وضع نقاط محددة واضحة لعملية المقايسة والمعايرة بحيث يمكن استخدامها للتحقق من وجود معايير أكاديمية في البرنامج الأكاديمي مكافئة لتلك الموجودة في البرامج المشابهة في مملكة البحرين وفي أنحاء العالم. ويجب أنْ يتجاوز هذا الأمر مجرد توقيع اتفاقيات التفاهم مع المؤسسات الأخرى.
- وضع آلية محددة لتقييم مدى تحقق أهداف البرنامج الأكاديمي ومخرجات التعلم المطلوبة الخاصة به.
- وضع آلية محددة للحصول على التغذية الراجعة من أرباب العمل وجهات التوظيف عن جودة الخريجين والاستفادة من هذه التغذية لتعزيز جودة البرنامج الأكاديمي.

4.7 الحُكم

توصلت لجنة المراجعة إلى استنتاج مفاده بأنَّ البرنامج الأكاديمي مستوفٍ لمتطلبات المؤشر الخاص بالمعايير الأكاديمية للخريجين.

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

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

5.1 ليس لدى الكلية سياسات أو أسس محددة موضوعة موضع التطبيق لإدارة الجودة، والسياسة الوحيدة الموجودة بهذا الخصوص والمعروفة لدى الطلبة هي سياسة القبول والمتوفرة على الموقع الالكتروني للجامعة. كما ولا توجد هناك عمليات رسمية ومحددة لتقييم جودة البرنامج الأكاديمي وإعداد التقارير الخاصة بها، ولا وجود لعملية مراجعة داخلية ومنتظمة. كما وأنَّ اللجنة لم تجد أنَّ هناك محاولات قد بذلت من اجل إشراك الجهات ذات العلاقة في عملية تقييم جودة البرنامج الأكاديمي.

5.2 ترى اللجنة أنَّ كلية العلوم الإدارية والمالية بحاجة لتحسين شفافية واتساق أنظمتها بهدف تعزيز جودة برنامج بكالوريوس العلوم في إدارة الأعمال. والكلية على وجه التحديد يجب أنْ تفكر في إنشاء لجان رسمية تتولى الاهتمام بالأنظمة والفعاليات مثل ضمان الجودة وتطوير المنهج الدراسي، والتعلم والتعليم، والتقييم. إنَّ هذه اللجان دون شك سوف تشكل أساساً مفيداً لأغراض التحسين المستمر في عميلة تنفيذ مواصفات المقررات الدراسية، وإعداد الخطط، وعملية التقييم الذاتي وخطط متابعة التحسين.

5.3 الكلية ليس لديها نظاما مطبقا بخصوص المراجعة الدورية للبرنامج الدراسي والمقررات. كما وأنَّ عمليات التقييم ونتائج الامتحانات لا تخضع لأي شكل من أشكال التحليل والمراجعة وليس هناك إجراء رسمي مُتَّبع لتقييم أداء أعضاء هيئة التدريس أو لتحديد حاجات التطوير المهني للموظفين.

5.4 لقد انعكس غياب مفهوم ضمان الجودة وتعزيز التقارير الخاصة بها بصورة جلية على الحالة المُتدنية لتقرير التقييم الذاتي وخلوّه من تحديد الفرص المتاحة للتحسين. ومع ذلك، تود اللجنة أنْ تشير إلى رغبة الكلية في تطوير نظام إدارة ضمان جودة مناسب يستجيب لمتطلبات وحدة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي.

5.5 فيما يتعلق بالتحسينات المطلوبة، **توصي** اللجنة القسم بالقيام بما يلي:

- وضع نظام إدارة جودة يتضمن سياسات موثقة وإجراءات وتشكيل لجان مناسبة ومراجعة منتظمة للبرنامج الأكاديمي والمنهج الدراسي.
- رصد ومراقبة منتظمة ومتسقة لمعدلات بقاء الطلبة في البرنامج والمتخرجين منه مع الأخذ بنظر الاعتبار القيام بالإجراءات العلاجية حيثما لزم الأمر.
- القيام بدراسات استطلاعية ومَسْحية بصورة منتظمة للحصول على التغذية الراجعة من الموظفين الأكاديميين والنظراء والخريجين وأرباب العمل للتأكد من حداثة البرنامج الأكاديمي ومواكبته لسوق العمل ومتطلباته.
- القيام بدراسة دورية منتظمة لمعرفة وقياس أثر البرنامج الأكاديمي على الخريجين من حيث سد النقص الحاصل في المهارات التي يتطلبها مكان العمل.

5.6 **الحُكم**

توصلت لجنة المراجعة إلى استنتاج مفاده أنَّ البرنامج غير مستوفٍ لمؤشر فاعلية إداة وضمان الجودة.

6. الاستنتاج

عند الأخذ بعين الاعتبار تقرير التقييم الذاتي الذي أعدته الجامعة والأدلة التي جمعت من خلال المقابلات والوثائق التي كانت متوفرة أثناء الزيارة الميدانية للجامعة، فإن لجنة المراجعة توصلت إلى الاستنتاج التالي بما ينسجم مع *دليل مراجعة البرامج الأكاديمية* الصادر عن وحدة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي - هيئة ضمان جودة التعليم والتدريب، يناير 2009 :

إنَّ برنامج بكالوريوس العلوم في إدارة الأعمال والذي تطرحه جامعة المملكة ليس جديراً بالثقة.