هيئة جودة التعليم والتدريب
Education & Training Quality Authority
Kingdom of Bahrain - مملكة البحرين

إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي

تقرير الزيارة التتبعية للبرامج

البكالوريوس في السياحة

كلية الآداب

جامعة البحرين

مملكة البحرين

تاريخ الزيارة التتبعية الأولى: 21–23 سبتمبر 2020

تاريخ المراجعة: 5–9 نوفمبر 2017

HC110-C2-F016

جدول المحتويات

نبذة عامة حول الزيارة التتبعية للبرامج 3

1. المؤشر (1): برنامج التعلُّم 6

2. المؤشر (2): كفاءة البرنامج 11

3. المؤشر (3): المعايير الأكاديمية للخرِّيجين 19

4. المؤشر (4): فاعلية إدارة وضمان الجودة 31

5. الاستنتاج 35

ملحق 1: الحُكم الخاص بكل توصية 36

ملحق 2: الحُكم الإجمالي 37

© جميع حقوق الطبع والنشر محفوظة لهيئة جودة التعليم والتدريب – مملكة البحرين 2021

نبذة عامة حول الزيارة التتبعية للبرامج

تعدُّ الزيارة التتبعية التي تقوم بها إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي التابعة لهيئة جودة التعليم والتدريب في مملكة البحرين جزءًا من منظومة ضمان الجودة المستمرة، والمراجعة، وإعداد التقارير، والتحسين.

وتنطبق الزيارة التتبعية على كافة البرامج الأكاديمية التي خضعت للمراجعة من قبل إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي وفق إطار مراجعة البرامج في الكلية، وصدر في حقها حُكم: "قدْرٌ محدودٌ من الثقة"، أو "غير جدير بالثقة".

ويعدُّ تقرير الزيارة التتبعية هذا مكوِّنًا أساسيًّا في عملية متابعة مراجعة البرامج، حيث تم تقييم التقدُّم المتحقق في برنامج البكالوريوس في السياحة، والذي تطرحه جامعة البحرين، وذلك بتاريخ 21–23 سبتمبر 2020؛ استنادًا إلى إطار المراجعة المنشور، وسياسات وإجراءات هيئة جودة التعليم والتدريب في مملكة البحرين.

وقد تم إعداد الأجزاء التالية من هذا التقرير بوصفها جزءًا من المرحلة الثانية من دورة متابعة البرامج الأكاديمية التي تقوم بها إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي/ هيئة جودة التعليم والتدريب في مملكة البحرين، والمشار إليها في دليل مراجعة برامج مؤسسات التعليم العالي، والصادر عن إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي. وتقترن هذه المرحلة بعملية مستمرة لمراجعة وتحسين الجودة المؤسسية والأكاديمية لمؤسسات التعليم العالي التي تمارس عملها في مملكة البحرين.

أولاً: أهداف الزيارة التتبعية

أ. تقييم التقدُّم المتحقق إزاء التوصيات الواردة في تقرير مراجعة برنامج البكالوريوس في السياحة، كلية الآداب، جامعة البحرين (استنادًا إلى المؤشرات الأربعة الموضوعة من قبل هيئة جودة التعليم والتدريب في مملكة البحرين)، منذ أن تمت مراجعة البرنامج في تاريخ 5–9 نوفمبر 2017.

ب. تقديم المزيد من المعلومات والدعم لعملية التحسين المستمرة للمعايير الأكاديمية، وتعزيز جودة التعليم العالي، وعلى وجه التحديد ما يقدم في برنامج البكالوريوس في السياحة في جامعة البحرين، والتعليم العالي داخل مملكة البحرين ككل.

ثانيًا: نبذة عامة

أُجريت عملية مراجعة برنامج البكالوريوس في السياحة الذي تطرحه جامعة البحرين، من قِبل إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي، التابعة لهيئة جودة التعليم والتدريب، في تاريخ 5–9 نوفمبر 2017. وقد كان الاستنتاج العام الذي خلُصت إليه لجنة مراجعة البرنامج أنه على "قدر محدود من الثقة". وبناءً على ذلك، شملت الزيارة التتبعية مراجعة الأدلة التي قدمتها جامعة البحرين إلى إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي، وخطة التحسين، وتقرير التقدُّم والمواد المساندة له، والوثائق التي قُدِّمت أثناء الزيارة التتبعية، والمعلومات التي تحصلت عليها اللجنة أثناء المقابلات.

وقد كان الحُكم الذي أصدرته لجنة المراجعة لبرنامج البكالوريوس في السياحة بخصوص كل مؤشر ما يلي:

المؤشر 1: برنامج التعلُّم؛ " **مستوفٍ**"
المؤشر 2: كفاءة البرنامج؛ " **مستوفٍ**"
المؤشر 3: المعايير الأكاديمية للخريجين؛ "**غير مستوفٍ**"
المؤشر 4: فاعلية إدارة وضمان الجودة؛ " **مستوفٍ**".

وقد أُجريت الزيارة التتبعية من قبل لجنة مراجعة مؤلفة من عضويْن. كما ركزت الزيارة التتبعية على تقييم كيفية تعامل المؤسسة مع التوصيات التي تضمنها تقرير المراجعة الناتج عن مراجعة البرنامج في 5–9 نوفمبر 2017. وفيما يتعلق بكل توصية وردت ضمن كل مؤشرٍ من المؤشرات الأربعة، أصدرت لجنة المراجعة حُكمها؛ وذلك باستخدام المعايير المُدرجة في الملحق (1). كما أُصدر حُكم إجمالي بناءً على المعايير المدرجة في الملحق (2).

ثالثاً: نبذة عامة حول برنامج البكالوريوس في السياحة

في العام الأكاديمي 1998–1999، تم إنشاء قسم الإعلام والسياحة والفنون في كلية الآداب بجامعة البحرين، ويطرح القسم عدة برامج أكاديمية من ضمنها برنامج البكالوريوس في السياحة، الذي بدأ طرحه في العام الأكاديمي 2000–2001، كبرنامج فرعي. وفي العام 2012، بدأ القسم في تطوير الخطة الدراسية للبرنامج، إلا أنها أُعيدت للقسم مرة أخرى للمراجعة، ثم جرى تطويرها ومراجعتها مرة أخرى في العام 2017، إلا أنها أُعيدت مرة أخرى للقسم لإعادة صياغتها وفقًا لاستمارة طرح البرامج في جامعة البحرين. وفي وقت الزيارة التتبعية بلغ العدد الإجمالي للطلبة المسجلين في البرنامج (213) طالبًا، كما يسهم في تقديمه حاليًا عضوان من أعضاء هيئة التدريس؛ يعملان بدوام كامل، كما يستعين البرنامج بأساتذة من الأقسام الأخرى لتدريس بعض المقررات المطلوبة فيه.

1. المؤشر (1): برنامج التعلُّم

يقيِّم هذا الجزء مدى معالجة برنامج البكالوريوس في السياحة في جامعة البحرين للتوصيات الواردة في تقرير مراجعة البرنامج في شهر نوفمبر 2017، تحت المؤشر (1): برنامج التعلُّم؛ ونتيجة لذلك فإنه يصدر حكمًا بخصوص مستوى تنفيذ كل توصية من التوصيات الخاصة بهذا المؤشر، كما وردت في الملحق (1) من هذا التقرير.

توصية 1.1: *إعادة النظر من خلال المراجعة الدورية القادمة للبرنامج في توزيع الساعات النظرية والتطبيقية في المنهج الدراسي؛ لضمان وجود توازن مناسب بين النظرية والتطبيق، وبين المعارف والمهارات؛ لضمان تحقيق أهداف البرنامج المرجوة.*

الحُكم: غير مُعالجة

تبين من تقرير المراجعة السابق للبرنامج للعام 2017، وجود حاجة لتعديل الخطة الدراسية من خلال زيادة عدد الساعات العملية للمقررات الدراسية، وأسلوب تقديمها بحيث تتوافق مع أهداف البرنامج. ولمعالجة ذلك، فقد تبين من تقرير التقدم أنَّ البرنامج يعمل على طرح خطة جديدة يراعى فيها زيادة الساعات العملية عن الساعات النظرية، وزيادة عدد ساعات التدريب العملي، كذلك فقد تبين من خلال المقابلات مع أعضاء هيئة التدريس والإدارة العليا للبرنامج أنه جاري العمل على تعديل الخطة الدراسية، وأن العمل مستمر منذ أربع سنوات على تحديثها، كما أنها لا زالت قيد التحديث. وخلال المقابلات مع الطلبة وأرباب الأعمال لم يتبين للجنة أنه قد تمَّ أخذُ رأيهم في الخطة المزمع تطويرها، كذلك لم يقدم القسم دليلًا على استطلاع رأي الطلبة، أو أرباب الأعمال، أو على دراسة احتياجات سوق العمل. ولذلك ترى لجنة الزيارة التتبعية أنَّ هذه التوصية لم تتم معالجتها.

توصية 1.2: *مراجعة مخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج؛ لتكون قابلة للقياس، وضمان وجود نسخة معتمدة، ومعروفة للطلبة وأعضاء هيئة التدريس.*

الحُكم: مُعالجة جزئيًّا

تبين من تقرير المراجعة السابق للبرنامج للعام 2017، أن مخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج غير قابلة للقياس، إلى جانب عدم توافر نسخة معتمدة لتوصيف البرنامج، فضلًا عن أنَّ هناك قصورًا في الوعي لدى كل من أعضاء هيئة التدريس والطلبة بهذا التوصيف. ولمعالجة ذلك، تُشير الأدلة، إلى القيام بمراجعة مخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج تنفيذًا لقرار مجلس قسم الإعلام والسياحة والفنون رقم: (13) بتاريخ 2019/3/14، وتمت صياغتها بحيث تصبح قابلة للقياس، وتم الموافقة عليها في مجلس القسم في اجتماعهرقم: (13) بتاريخ 2019/10/21، واعتمادها في مجلس كلية الآداب رقم: 108- 2020/2019.

وبفحص مخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج، تبين أنها أصبحت قابلة للقياس خاصة مقايستها بالمعارف، والمهارات، المهنية والعامة. غير أنه لوحظ في أحد الأدلة، أنَّ القسم لم يعرض على مكتب ضمان الجودة بكلية الآداب مراجعة مخرجات برنامج البكالوريوس في السياحة؛ على الرغم من قيام المكتب بمراجعة مخرجات برامج أخرى بالقسم والكلية. ومع ذلك، فقد لاحظت اللجنة اختلاف المخرجات التعليمية المطلوبة للبرنامج والمذكورة في توصيف المقررات، عن تلك المذكورة في مصفوفة تطابق مخرجات التعلم المطلوبة للمقرر، عن تلك الخاصة بالبرنامج (E-portfolio). وخلال المقابلات مع الطلبة، لم يتبين للجنة أنهم على دراية بمخرجات التعلم الجديدة للبرنامج؛ إذ إنَّ الموقع الإلكتروني للجامعة لا يزال ينشر المخرجات السابقة قبل التعديل. كذلك لاحظت اللجنة أنه لا يوجد توصيف متكامل لبرنامج البكالوريوس في السياحة موضح به الخطة الجديدة للبرنامج، ومخرجاته التعليمية المطلوبة، وكذلك المخرجات المطلوبة للمقررات، وطرائق التدريس، وأساليب التقويم.

ومن ثم، ترى اللجنة أن هذه التوصية قد تمت معالجتها جزئيًّا، كما تحثُّ القسمَ على تحديث كافة الوثائق المرتبطة بمخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج؛ لضمان أن تكون المخرجات الجديدة هي المخرجات المعمول بها، وكذلك التأكد من نشرها بين الطلبة، ووجود توصيف محدث متكامل للبرنامج.

توصية 1.3: *مراجعة مخرجات التعلم المطلوبة لبعض المقررات الدراسية؛ لضمان ملاءمتها لأهداف ومحتوى المقرر، ومساهمتها في تحقيق مخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج.*

الحُكم: مُعالجة جزئيًّا

تبين من تقرير المراجعة السابق للبرنامج للعام 2017، أن مخرجات التعلم المطلوبة لعدد من المقررات الدراسية تقيس المعرفة والفهم فقط، وفي عدد كبير من المقررات يصعب قياسها، كما لوحظ عدم الدقة في الربط بين مخرجات التعلم المطلوبة للمقررات، ومخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج.

ولمعالجة ذلك، يُشير تقرير التقدم، إلى أنه قد تمت إعادة صياغة المخرجات التعليمية المطلوبة للمقررات الدراسية، بحيث تتناسب مع محتوى ومستوى كل مقرر. وتُشير الأدلة إلى قيام مكتب ضمان الجودة بكلية الآداب، بمراجعة استمارات توصيفها في أكتوبر 2018، ووضع عدد من التوصيات، وصل عددها إلى 10 توصيات، تضمنت مسائل جوهرية مثل: عدم تناسب مخرجات المقررات مع مستواها، والربط العشوائي بين المخرجات، كما قام المكتب في مايو 2019، بمراجعة أخرى للاستمارات، ووضع عددًا من التوصيات، وصل عددها إلى 11 توصية، تضمنت مسائل جوهرية مثل: عدم دقة الربط بين مخرجات المقرر والبرنامج، ووجود عدد من المخرجات غير القابلة للقياس؛ وقد أوصى المكتب بـ "التعديل بشكل مباشر وعاجل"؛ نظرًا لوجود تلك الملاحظات في "عدد كبير من الملفات".

وقد قامت لجنة الزيارة التتبعية بفحص توصيفات المقررات، ووجدت أنه قد جرى تعديل مخرجات المقررات، بحيث أصبحت تقيس المعرفة، والفهم، والمهارات الذهنية للطالب، مثل: مقرر مبادئ صناعة الضيافة Tour 102، ومقرر اقتصاديات السياحة Tour 211. إلا أنه قد لوحظ أنَّ المخرجات التعليمية المطلوبة لعدد من المقررات الدراسية تمت صياغتها في صورة موضوعات دراسية، مثل: مقرر العلاقات العامة السياحية Tour 220، ومقرر إحصاء سياحي Tour 418، ومقرر مبادئ صناعة الضيافةTour 102 هذا المقرر مكرر مع المقررات التي تم ذكرها سابقاٍ، كما لاحظت اللجنة عدم دقة الربط في بعض المقررات بين مخرجات التعلم المطلوبة للمقررات ومخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج، مثل: مقرر جغرافية السياحة Tour 231، ومقرر السياحة الإلكترونية Tour 390، ومقرر العلاقات العامة السياحية Tour 220. كذلك لم يتوفر للجنة الدليل

على قيام القسم بمراجعة مخرجات التعلم المطلوبة للمقررات؛ لضمان مساهمتها في تحقيق مخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج.

ومن ثم، ترى اللجنة أن هذه التوصية قد تمت معالجتها جزئيًّا، وتحث القسم على الاستفادة من توصيات مكتب ضمان الجودة بالكلية.

توصية 1.4: تطبيق الإجراءات التي تساهم في استخدام التعلم الإلكتروني بشكل مناسب وفاعل وفقا لإستراتيجية التعليم والتعلم للجامعة؛ لتحقيق المخرجات التعليمية، وقياس فاعليتها.

الحُكم: مُعالجة جزئيًّا

أشار تقرير المراجعة السابق للبرنامج للعام 2017، إلى عدم فاعلية توظيف التعلم الإلكتروني في تحقيق المخرجات التعليمية، على الرغم من أنه جزءٌ من سياسة التعليم والتعلم بالجامعة، حيث يقتصر استخدام برنامج (Blackboard)على كونه وسيلةً لتحميل المادة العلمية للمقررات الدراسية. ولمعالجة ذلك، فقد تبين من خلال المقابلات مع الإدارة العليا للبرنامج وأعضاء هيئة التدريس أنَّ الجامعة قد وفرت – في ظل جائحة كورونا – منصتين تعليميتين للأساتذة والطلبة؛ لتنفيذ خطة التعليم عن بعد، وهما: منصة Blackboard، ومنصة Microsoft Teams، ويقوم مركز الجامعة للتعلم الإلكتروني بمتابعة ودعم منصة Blackboard، في حين يقوم مركز تقنية المعلومات بمتابعة ودعم منصة Microsoft Teams. وقد تم استخدام هاتين المنصتين لعرض توصيف المقرر الدراسي، وعرض الدروس، والاختبارات، والتكليفات، والتقييم، والتظلم، والتواصل مع الطلبة. وبفحص الأدلة المقدمة، تبين تشجيعُ مجلسِ الكلية أعضاءَ هيئة التدريس لتوظيف منصة التعلم الإلكتروني Blackboard، في العملية التعليمية، حيث نظمت كلية الآداب ورشة عمل عن استخدام Blackboard، في 2018/11/7، وورشة عمل أخرى حول آليات استخدام الحوافظ الالكترونية E-Portfolio في 2019/2/20. كما قام مكتب ضمان الجودة بكلية الآداب بتوزيع استمارات لتقصي آراء أعضاء هيئة التدريس بخصوص فاعلية التعلم الإلكتروني من حيث مدى فاعلية المنصة التي يتم استخدامها، والأدوات التعليمية المستخدمة، وتجربة التعلم الإلكتروني ككل، وكذلك ملاحظاتهم وتوصياتهم بشأن التحول الرقمي في العملية التعليمية. وقد تبين من خلال المقابلات مع الإدارة العليا للبرنامج أنَّ القسم شكل لجنة

التحول الرقمي؛ لتوفير المساعدة التقنية لأعضاء هيئة التدريس خلال الجائحة، وأثناء المقابلات مع الطلبة، أشاروا إلى تباين في مستوى أعضاء هيئة التدريس في تطبيق التعليم الإلكتروني، ومدى تمكنهم منه، كذلك لم يُقدم للجنة دليل على قياس رضا الطلبة عن فاعلية التعليم عن بعد، أو على استخدام التعليم الإلكتروني بما يتوافق مع إستراتيجية التعليم والتعلم للجامعة، وبما يحقق المخرجات التعليمية المرجوة. ومن ثم، ترى اللجنة أنَّ هذه التوصية قد تمت معالجتها جزئيًّا، وتحث القسم على قياس فاعلية تطبيق التعليم الإلكتروني، والتأكد من تطبيقه بفاعلية من قبل أعضاء هيئة التدريس.

2. المؤشر (2): كفاءة البرنامج

يقيِّم هذا الجزء مدى معالجة برنامج في البكالوريوس في السياحة في جامعة البحرين للتوصيات الواردة في تقرير مراجعة البرنامج في شهر نوفمبر 2017، تحت المؤشر (2): كفاءة البرنامج؛ ونتيجة لذلك فإنه يصدر حكمًا بخصوص مستوى تنفيذ كل توصية من التوصيات الخاصة بهذا المؤشر، كما وردت في الملحق (1) من هذا التقرير.

توصية 2.1: *التنسيق مع الجامعة للتدقيق في تطبيق سياسات القبول في البرنامج بشكل متكامل، ووضع آلية مناسبة لتقييم مدى تناسب معايير القبول للارتقاء بمستوى الطلبة المقبولين فيه، وبما يتوافق مع أهدافه واحتياجاته.*

الحُكم: غير مُعالجة

أشار تقرير المراجعة السابق للبرنامج للعام 2017، أنه على الرغم من أن معايير القبول بالبرنامج تنص على أنه يقبل الطلبة الذين يجيدون استخدام المفاهيم السياحية الأساسية باللغة العربية والإنجليزية، إلا أنَّ الطلبة الذين تمت مقابلتهم لم يكن يجيدون اللغة الإنجليزية. كذلك لاحظت اللجنة عدم وجود آلية منهجية على مستوى القسم لمراجعة شروط القبول، أو لتقييم مدى فاعليتها كما لم يتم مقايستها مرجعيًّا.

ولمعالجة ذلك، يوضح تقرير التقدم، أنه وفقًا للسياسات ذات الصلة على مستوى الجامعة؛ فإنه يتم عقد امتحان تحريري، ومقابلة عامة للطلبة المتقدمين للالتحاق بالبرنامج، ويعقب ذلك عقد شعبة السياحة لامتحان تحريري للطلبة المتقدمين لبرنامج البكالوريوس في السياحة، يقيس المعلومات المتعلقة بالسياحة لدى الطالب، ومدى معرفته ببعض المصطلحات باللغة الإنجليزية. وقد لاحظت اللجنة، أن هذه المعايير هي نفس معايير القبول المعمول بها سابقًا. وقد تم تقديم أدلة إضافية اشتملت على وثيقة تسرد معايير القبول في جامعتين عربيتين، ووثيقة غير مؤرخة توصي باستكمال المقايسة المرجعية لبرنامج البكالوريوس في السياحة، ونموذج واحد لامتحان قبول لأحد الطلبة. وخلال المقابلات مع أعضاء هيئة التدريس، استفسرت اللجنة عن مدى قيام البرنامج بمقايسة معايير القبول مرجعيًّا مع البرامج المماثلة إقليميًّا ودوليًّا، وقد علمت أنه عند اطلاع فريق البرنامج على معايير

القبول ببعض الجامعات، وجدوا أنها مشابهة للمعايير المعمول بها في الجامعة والقسم، وبالتالي لم يتم تدوين ذلك، وتم الاكتفاء بالاطلاع عليها بشكل غير رسمي. ولم يقدم القسم أي دليل على قيامه بمراجعة شروط القبول بالبرنامج أو مقايستها مرجعيًّا، أو تقييم مدى فاعليتها. وبالتالي، ترى اللجنة أنَّ هذه التوصية لم تتم معالجتها.

توصية 2.2: وضع خطة واضحة لزيادة عدد أعضاء هيئة التدريس ذوي التخصصات العلمية المناسبة بالبرنامج، لتخفيض العبء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس في البرنامج.

الحُكم: غير مُعالجة

أشار تقرير المراجعة السابق للبرنامج للعام 2017، إلى حاجة البرنامج لتعيين أعضاء هيئة تدريس جدد، حيث يسهم في تقديم البرنامج ثلاثة أعضاء أكاديميين من ذوي التخصص؛ منهم عضو واحد متقاعد، وتصل نسبة أعضاء هيئة التدريس إلى الطلبة 80:1، كما يستعين البرنامج بأساتذة من الأقسام الأخرى؛ وقد أدى ذلك إلى زيادة الأعباء التدريسية على أعضاء هيئة التدريس التي وصلت في بعض الحالات إلى 21 ساعة معتمدة في الأسبوع، ومن ثمَّ أثر بالسلب على قدرة أعضاء هيئة التدريس على إنجاز الأبحاث العلمية. ولذلك، أوصى التقرير باعتماد خطة واضحة لزيادة عدد أعضاء هيئة التدريس من ذوي التخصص.

ولمعالجة ذلك، يوضح تقرير التقدم، أنه قد تم عرض العديد من السير الذاتية على مجلس القسم، ومن ثم مجلس الكلية، وأخيرا مجلس الجامعة لإقرارها. وتم بناء على ذلك الموافقة على استقدام عضو هيئة تدريس جديد في العام الأكاديمي 2019–2020، وقد تبين للجنة أنه متخصص في الإعلام. وبفحص الإحصائية التي توضح عدد أعضاء هيئة التدريس في القسم في سبتمبر 2020، تبين أنه يوجد عضو هيئة تدريس واحد فقط في تخصص السياحة. وخلال المقابلات، علمت اللجنة أنَّ عدد أعضاء هيئة التدريس العاملين في البرنامج – وقت الزيارة السابقة – كان ثلاثة، وقد تقاعد منهم عضو، وبالتالي فإن العدد الحالي اثنان، ومع الأخذ في الاعتبار أن عدد الطلبة قد وصل إلى 213 طالبًا وفقًا للإحصائية المقدمة عن العام الأكاديمي 2019–2020، فإن نسبة أعضاء هيئة التدريس إلى الطلبة تصبح 106:1 تقريبًا. كما علمت اللجنة من الإدارة العليا للبرنامج أن الجامعة قد وافقت على تعيين عضوي هيئة تدريس جديديْن في يناير 2020. ومن المقرر أنْ

يستلما العملَ قريبًا، وقد تبين أنَّ أحدهما متخصصٌ في السياحة، والآخر متخصصٌ في الإرشاد السياحي، على الرغم من أنَّ الإرشاد السياحي يتم تدريسه بالفعل من قبل أحد أساتذة قسم التاريخ – بدوام جزئي – لسد النقص، كما أن تخصص السياحة يوجد فيه بالفعل أستاذ بالقسم، ولذلك فمن غير الواضح للجنة الأسس التي يتم على أساسها اختيار وتعيين أعضاء هيئة التدريس الجدد. كذلك لم يقدم أي دليل على وضع خطة للتعيين على مدار السنوات القادمة، أو على قيام القائمين على البرنامج أو القسم بحصر احتياجاته من أعضاء هيئة التدريس في التخصصات المختلفة.

وقد قُدم للجنة دليلٌ حول توزيع العبء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس في العام الأكاديمي 2018–2019، والذي يُظهر أن العبء التدريسي مازال مرتفعًا؛ إذ وصل إلى 24 ساعة معتمدة لأحد أعضاء هيئة التدريس في الفصل الأكاديمي الواحد، وهو الأمر الذي لا يزال يؤثر على إجراء الأبحاث العلمية؛ إذ إنه وفقًا لإحصائية مقدمة للجنة، عن الأبحاث التي قام بها أعضاء القسم خلال العام الأكاديمي 2018–2019، فإنها توضح مشاركة عضو هيئة تدريس واحد من البرنامج ببحث منشور في أحد المؤتمرات في هذا العام، غير أنه لا توجد أدلة على تقديم أبحاث في العام الأكاديمي2019–2020.

ولذلك، ترى اللجنة أن هذه التوصية غير معالجة، ومن ثَمَّ توصي القسمَ بضرورة زيادة عدد أعضاء هيئة التدريس من ذوي التخصصات المناسبة، والإسراع في وضع خطة للتعيين.

توصية 2.3: اعتماد خطة واضحة تساعد على التقدم للترقية.

الحُكم: غير مُعالجة

أشار تقرير المراجعة السابق للبرنامج للعام 2017، إلى تأخر ترقية أعضاء الهيئة الأكاديمية، حيث استمر بعض أعضاء هيئة التدريس على نفس الدرجة الأكاديمية طوال مدة خدمتهم في الجامعة، وقد تبين أنَّ سببَ يرجع إلى كثرة الأعباء الأكاديمية والإدارية الملقاة على عاتقهم، ومن ثم أوصت اللجنة بمعالجة ذلك على مستوى الكلية من خلال وضع خطة واضحة؛ لمساعدة أعضاء الهيئة الأكاديمية على التقدم للترقية.

ولمعالجة ذلك، يوضح تقرير التقدم، أنه وفقًا للخطة التطويرية لبرنامج البكالوريوس في السياحة، فقد تم توزيع الخطة المعتمدة للترقية الأكاديمية على أعضاء هيئة التدريس، وتشجيعهم على التقدم إلى الترقية. وقد طلبت اللجنة الاطلاع على تلك الخطة، فتم تقديم "تقرير التقييم الذاتي لبرنامج البكالوريوس في السياحة للعام 2017-2018"، كدليل على وجود هذه الخطة. كما قُدمت للجنة أدلة على عقد ورشة عمل بخصوص نشر، وتصنيف، وفهرسة المجلات والدوريات العلمية في 5 مارس 2018، وعلى مشاركة أعضاء الهيئة الأكاديمية في مؤتمر داخلي، وآخر نظمته منظمة السياحة العالمية التابعة لهيئة الأمم المتحدة.

ولم يقدم للجنة أي دليل على وجود خطة معتمدة على مستوى الكلية، أو على أي مستوى لتشجيع أعضاء الهيئة الأكاديمية على التقدم للترقية، ومع ذلك فقد قدمت للجنة خطة، وهي عبارة عن صفحة واحدة تتضمن بعض الأهداف، ولا تشتمل على مكونات الخطة؛ إذ ليس فيها خط زمني، أو شخص مسئول، أو أهداف واضحة، أو تاريخ لوضع هذه الخطة، أو ما الذي تم تنفيذه منها إلى الآن. كما اطلعت اللجنة على دليل عن تقدم أحد أعضاء الهيئة الأكاديمية بشعبة السياحة للترقي لرتبة أستاذ، وقد صدر بخصوص ذلك قرار من مجلس الكلية بتشكيل لجنة لفحص ملفه في 13 مايو 2019، وعلى الرغم من ذلك لم تجد اللجنة دليلًا على ما الذي تم بعد ذلك، أو على أية متابعات لهذه العملية، غير أنَّها علمت أثناء المقابلات مع الإدارة العليا للبرنامج، أن هذا العضو قد أُحيل للتقاعد، وبالتالي لم تتم متابعة طلبه.

ولذلك، ترى اللجنة أنَّ هذه التوصية لم تتم معالجتها، ومن ثم توصي القسمَ بضرورة وضع خطة واضحة تساعد أعضاء هيئة التدريس على التقدم للترقية.

توصية 2.4: *تنظيم برنامج تعريفي رسمي للأكاديميين الجدد على مستوى القسم، والكلية، والجامعة؛ لتعريفهم بسياسات الجامعة، ولوائحها، ومواردها، وخدماتها المتنوعة، وتقييم فاعليته.*

الحُكم: مُعالجة جزئيًّا

أشار تقرير المراجعة السابق للبرنامج للعام 2017، إلى أن البرنامج التعريفي للأكاديميين الجدد كان يتم على مستوى القسم فقط وبشكل غير رسمي. وقد وضح تقرير التقدم، أن هذا الأمر قد تمت معالجته على مستوى

الكلية فقط؛ إذ نظمت كلية الآداب لقاءً تعريفيًّا في 13 مارس 2019، لأعضاء هيئة التدريس الجدد، وأعضاء هيئة التدريس العاملين بنظام جزئي مع بداية الفصل الثاني من العام الأكاديمي 2018–2019؛ وذلك بهدف إطلاعهم على اللوائح والقوانين المعمول بها في جامعة البحرين، وشرح نظام الامتحانات فيها، وطريقة استخدام نظام معلومات الطالب.

كما تُشير الأدلة، إلى قيام الكلية بعمل استبانة للمشاركين في هذا اللقاء، ومن بينهم أربعة أعضاء من قسم الإعلام والسياحة والفنون، وتُشير نتائج تحليل هذه الاستبانة إلى نسبة رضا مرتفعة بين الحاضرين هذا اللقاء والمشاركين فيه؛ وصلت إلى 100% في العديد من الجوانب، مثل: موضوع اللقاء، وتنظيمه، ومكانه، وطريقة العرض، إلا نسبة الرضا عن وقته بلغت 50%؛ بسبب تزامنه مع عقد الاختبارات والمحاضرات الدراسية. ومنذ ذلك الوقت لم يُعقد أي لقاء تعريفي آخر، غير أن اللجنة قد علمت من خلال المقابلات مع الإدارة العليا أنه سيتم عقد لقاء تعريفي آخر فور قدوم عضوي هيئة التدريس الجديدين (انظر التوصية 2.2)، إلا أنه لم يُقدم دليل على ذلك.

ونظرًا إلى أنه لم يقدم دليل على إجراء لقاء تعريفي على مستوى القسم والجامعة، وعقد اللقاء التعريفي على مستوى الكلية – في وقت متأخر، وغير مناسب – لعدد كبير من أعضاء هيئة التدريس، ترى اللجنة أن هذه التوصية قد تمت معالجتها جزئيًّا.

توصية 2.5: *توفير الأنظمة الإلكترونية المناسبة للبرنامج.*

الحُكم: غير مُعالجة

تبين من تقرير المراجعة السابق للبرنامج للعام 2017، أن لدى الجامعة العديد من الموارد التي تساعد في تقديم برنامج البكالوريوس في السياحة، إلا أنها رأت من الضروري إدخال بعض الأنظمة الإلكترونية في مختبرات برنامج البكالوريوس في السياحة، مثل برنامج SABRE؛ لحجز تذاكر الطيران إلكترونيًّا، ومن ثم أوصت بتوفير الأنظمة الإلكترونية المناسبة للبرنامج.

ويوضح تقرير التقدم، أنه قد تم التواصل مع ممثلي شركة طيران الخليج، الممثلة لحق امتياز برنامج الحجوزات SABRE، وذلك لابتعاث طلبة مادة الطيران المدني TOUR 445؛ لحضور دورات تدريبية للبرنامج، إلا أنه نظرًا لطبيعة البرنامج التجارية، والقيود المالية ومتطلبات الاستخدام التي تنص عليها قوانين حقوق عقد الامتياز المقيدة للاستخدام، فإن إدارة طيران الخليج ما زالت بصدد دراسة هذا الأمر. كما أنه لم يقدم دليل للجنة على أي تواصل مع الشركة.

ومن خلال المقابلات مع الإدارة العليا، وأعضاء هيئة التدريس، تبين أن السبب في عدم شراء برنامج SABRE للحجوزات؛ يرجع إلى ارتفاع ثمنه، ومع ذلك لم يقدم للجنة ما يدل على رفض الجامعة شراء البرنامج، أو على التقدم لها بطلب شرائه. من ناحية أخرى، أظهرت المقابلات مع أرباب الأعمال، والطلبة، ومشرفي التدريب العملي حاجة الطلبة للتدريب على برنامج الحجوزات، مثل: SABRE أو AYATA، كما أشار أعضاء اللجان الاستشارية المختلفة الذين تمت مقابلتهم إلى أنَّ وجود مثل تلك البرامج يعدُّ من الأساسيات التي يجب توفيرها.

وبالتالي، ترى اللجنة أن هذه التوصية لم تتم معالجتها، ومن ثمَّ توصي باتخاذ ما يلزم لمعالجتها.

توصية 2.6: *زيادة استخدام تقارير التتبع، والبيانات المستحدثة من نظم المتابعة؛ لتعزيز اتخاذ القرارات التي تساهم في رفع كفاءة العملية التعليمية.*

الحُكم: غير مُعالجة

أشار تقرير المراجعة السابق للبرنامج للعام 2017، إلى وجود كم هائل من التقارير التي توفرها نظم المعلومات بالجامعة عن الموارد المختلفة واستخداماتها، غير أنه لم يوجد دليل على استخدام تلك التقارير من قبل إدارة البرنامج بشكل منتظم في عملية صنع واتخاذ القرار. ولمعالجة ذلك فقد أوضح تقرير التقدم، أنَّ نظام المعلومات الجديد للطلبة "يمكن من خلاله معرفة كافة المعلومات المتعلقة بهم، ومعدلات حضورهم المحاضرات، وإحصائيات غيابهم، ومستوى أدائهم الأكاديمي ومعدلاتهم الفصلية والتراكمي وكذلك إشعارات التخرج أو الإنذارات الموجهة لهم". كما أنَّ نتائج تقارير استخدام الموارد المختلفة بالجامعة تم الاستعانة بها بالفعل في

تقرير التقييم الذاتي الذي أُعد في العام 2018، حيث استند إلى إحصاءات تم أخذها من نظم المعلومات بالجامعة. إلا أنَّ كلًّا من تقرير التقدم وتقرير التقييم الذاتي للعام 2018، قد اقتصر على ذكر مصادر الحصول على البيانات والمعلومات دون الإشارة إلى كيفية استفادة البرنامج منها.

كذلك علمت اللجنة – خلال المقابلات التي تمت مع الإدارة العليا للبرنامج، ومع أعضاء هيئة التدريس – بوجود العديد من تقارير المتابعة، ومصادر المعلومات، ومنها على سبيل المثال: نظام الإرشاد الأكاديمي، وتقييم أعضاء هيئة التدريس. وعليه، تقر اللجنة بوجود نظام على مستوى الجامعة لمتابعة التقارير، واستخلاصها لدعم عملية اتخاذ وصنع القرار، بيد أن أثر استخدام تلك التقارير والموارد في رفع كفاءة العملية التعليمية بالبرنامج لا يزال محدودًا (راجع التوصيات 2.7، و3.2، و3.7). ولذلك، فإن هذه التوصية لم تتم معالجتها.

توصية 2.7: *تطبيق خطة واضحة لتقديم الدعم والمساندة الأكاديمية للطلبة المعرضين لخطر الإخفاق الأكاديمي وقياس فاعلية هذا الدعم.*

الحُكم: غير مُعالجة

أشار تقرير المراجعة السابق للبرنامج للعام 2017، إلى أنه لدى الجامعة نظام للإرشاد الأكاديمي، بيد أن تطبيقه في برنامج البكالوريوس في السياحة يواجه بعض العثرات مثل: اقتصار الإرشاد الأكاديمي المقدم للطلبة المتعثرين على مساعدتهم في تسجيل المقررات الدراسية، وارتفاع عدد الطلبة الموزعين على المرشدين الأكاديميين؛ إذ وصل إلى 80 طالبًا لكل مرشد في بعض الحالات، وعدم وجود دليل على متابعة القسم للطلبة المتعثرين في البرنامج.

ويوضح تقرير التقدم، أنه لمعالجة ذلك، تم عقد دورات تدريبية للأساتذة المعنيين باستخدام نظام معلومات الطالب SIS؛ لتفعيل دور الإرشاد الأكاديمي، والتعرف على الطلبة المتعثرين؛ لمساعدتهم، ومساندتهم على تخطي العقبات الدراسية التي تواجههم. وعلمت اللجنة – خلال المقابلات مع الإدارة العليا للبرنامج – أنَّ رئيسَ القسم يُتابع الإرشاد الأكاديمي من خلال ملاحظة عدد التنبيهات المرسلة للطلبة، وعدد التعليقات، والرسائل. غير أنه في ظل انخفاض عدد أعضاء هيئة التدريس في البرنامج – عددهم اثنان فقط وقت الزيارة – فلا يزال

عبء الإرشاد الأكاديمي مرتفعًا عليهم. كذلك وجدت اللجنة تفاوتًا ملحوظًا في توزيع عبء الإرشاد الأكاديمي بين عضوي هيئة التدريس في البرنامج، حيث تشير الأدلة المقدمة عن العام الأكاديمي 2019–2020، إلى أن أحد أعضاء هيئة التدريس في البرنامج يتولى عبء الإشراف الأكاديمي على 8 طلبة، في حين يتولى عضو آخر عبء الإشراف الأكاديمي لعدد 161 طالبًا. وقد قدم للجنة دليل، يتضمن إحصائية بالطلبة المقبولين، والطلبة المُنْذَرِينَ أكاديميًّا على مدار الثلاث سنوات الماضية، وقد تبين أنها تخص برنامج البكالوريوس في الإعلام فقط، كما تضمن الدليل محضرَ اجتماع لجنة الحالات الطلابية بتاريخ فبراير 2018، والذي يتضمن النظر في عذر مقدم من أحد طلبة برنامج البكالوريوس في السياحة. وبخلاف ذلك، لم يقدم أي دليل على متابعة، ومساندة الطلبة المعرضين لخطر الإخفاق الأكاديمي، أو على وجود خطة لتقديم الدعم لهم، أو على قياس فاعلية الدعم المقدم لهم. وخلال المقابلات مع طلبة البرنامج، علمتِ اللجنةُ أنَّ الإرشاد الأكاديمي لا يزال يُقَدَّمُ كما في السابق؛ فيقتصر على مساعدة الطلبة في تسجيل المقررات الدراسية، ويتعين على الطالب أن يبادر بالذهاب إلى مرشده الأكاديمي. ولذلك، ترى اللجنة أنَّ هذه التوصية لم تتم معالجتها.

3. المؤشر (3): المعايير الأكاديمية للخرِّيجين

يقيِّم هذا الجزء مدى معالجة برنامج البكالوريوس في السياحة في جامعة البحرين للتوصيات الواردة في تقرير مراجعة البرنامج في شهر نوفمبر 2017، تحت المؤشر (3): المعايير الأكاديمية للخريجين؛ ونتيجة لذلك فإنه يصدر حكمًا بخصوص مستوى تنفيذ كل توصية من التوصيات الخاصة بهذا المؤشر، كما وردت في الملحق (1) من هذا التقرير.

توصية 3.1: *تفعيل سياسة الجامعة بشأن المقايسة المرجعية، فضلا عن تحديد المجالات المختلفة للمقايسة، وإجراء دراسة معتمدة وموثقة عن أوجه التشابه والاختلاف بين البرنامج وبرامج مماثلة أُخرى مطروحة محليًّا وإقليميًّا ودوليًّا، والاستفادة من نتائجها في تطوير البرنامج.*

الحُكم: غير مُعالجة

أشار تقرير المراجعة السابق للبرنامج للعام 2017، إلى أنه على الرغم من وجود سياسة للمقايسة المرجعية على مستوى الجامعة، إلا أنَّها غير مفعلة بصورة رسمية على مستوى البرنامج، كما أنه غير موضح بها أساس اختيار الجامعات التي تمت المقايسة معها، كذلك لم تكن شاملة لكافة جوانب البرنامج.

وفقًا لتقرير التقدم، فقد تبين أنه استنادًا إلى سياسة المقايسة المرجعية، تم اختيار أربع جامعات لإجراء المقايسة المرجعية بين برامج السياحة بها، وبرنامج البكالوريوس في السياحة في جامعة البحرين؛ منها جامعتان إقليميتان، وجامعتان دوليتان. ولم يتضح للجنة تاريخ إجراء المقايسة المرجعية، أو نتائجها، أو كيفية الاستفادة منها، غير أنه قد قدم دليل، يتضمن توصية رقم: (2019/48)، من قسم الإعلام والسياحة والفنون باستكمال المقايسة المرجعية في برنامج البكالوريوس في السياحة. أما عن أدلة إجراء المقايسة المرجعية، فقد قدمت للجنة أدلة، وكذلك دليل، وهو عبارة عن وثائق منفصلة يتضمن بعضها الخطط الدراسية لبعض الجامعات محل المقايسة، وبعضها الآخر يتضمن عدد الساعات المعتمدة في برامج بعض الجامعات، ومخرجات التعلم للبرامج. كما قدم للجنة أيضًا دليل، عبارة عن صفحة واحدة غير مؤرخة، وغير موقعة؛ تتضمن جدولًا موضحًا به أسماء المقررات الدراسية، ومقارنتها في ثلاث جامعات، غير أنه لم يتضح للجنة ما إذا كانت تلك المقررات المبينة في الجدول

هي مقررات الخطة الجديدة للبرنامج أم لا، وماذا طرأ على تلك الخطة بعد مقارنتها في هذا الجدول. وخلال المقابلات مع أعضاء هيئة التدريس، علمت اللجنة أنَّ نتائج المقايسة المرجعية لم يتم وضعها في وثيقة متكاملة؛ لأن النظرة الأولية على البرامج محل المقايسة تثبت أنَّ البرنامج المطروح في جامعة البحرين يتماثل مع نظرائه على المستوى الإقليمي والدولي.

ومن خلال فحص كافة الأدلة المقدمة، والمقابلات المختلفة التي أُجْرِيتْ، توصلت اللجنة إلى أنه لا توجد دراسة مقايسة مرجعية متكاملة يستفيد البرنامج من نتائجها، وأن ما تم تقديمه للجنة يشير إلى أنشطة متقطعة لا تتخطى مرحلة الإعداد لإجراء مقايسة مرجعية، كما أنَّ هذه الإعدادات غير شاملة لكافة جوانب البرنامج. ولذلك، ترى اللجنة أن هذه التوصية لم تتم معالجتها.

توصية 3.2: *تنفيذ آليات رصينة للتحقق من تفعيل جميع سياسات وإجراءات الجامعة المتعلقة بتقييم إنجازات الطلبة، كتزويد الطلبة بالتغذية الراجعة، والكشف عن الانتحال الأكاديمي، والتدقيق؛ للتأكد من أن الخريجين مستوفون للمعايير الأكاديمية للبرنامج.*

الحُكم: مُعالجة جزئيًّا

أشار تقرير المراجعة السابق للبرنامج للعام 2017، إلى غياب الآليات اللازمة للكشف عن الانتحال الأكاديمي والتدقيق، وإلى محدودية التغذية الراجعة المكتوبة على الامتحانات التي تم تصحيحها. ولمعالجة ذلك الأمر، يشير تقرير التقدم، إلى أنه تم تدريب أعضاء هيئة التدريس على الإجراءات الحديثة المتعلقة بكشف الانتحال الأكاديمي، وتم تنفيذ ورشة عمل لكافة أعضاء الهيئة الأكاديمية حول آليات استخدام برامج كشف الانتحال الأكاديمي، كما تم عقد ورشة عمل حول التغذية الراجعة، بالتعاون مع وحدة التميز في التعليم والقيادة في الجامعة، وورشة عمل حول كيفية صياغة أسئلة الامتحانات. وقد أكد أعضاء هيئة التدريس الذين تمت مقابلتهم ذلك، وأكدوا استفادتهم من تلك الورش.

غير أن اللجنة قد علمت – أثناء المقابلات معهم ومع الإدارة العليا للبرنامج – أن تطبيق برامج كشف الانتحال الأكاديمي لا يتم بشكل إجباري في كافة أعمال الطلبة، بل يتمُّ في مشروعات التخرج فقط، والتي يُشَكُّ في أنها

قد تكون منتحلة، كما علمت اللجنة أيضًا أن استخدام أساتذة القسم لبرامج كشف الانتحال الأكاديمي لا يتم إلا بعد موافقة رئيس القسم، وبالتالي عندما يَشُكُّ أي أستاذ في أي مشروع تخرج من أعمال الطلبة، فعليه أن يرفعه لرئيس القسم للتأكد. أما في باقي أعمال الطلبة، فإن الأمر اختياري، ويخضع لرغبة الأستاذ في استخدام برامج كشف الانتحال الأكاديمي من عدمه. كذلك، وعلى الرغم من أنَّ الطلبة قد أكدوا درايتهم بسياسة الانتحال الأكاديمي، كما أكد أعضاء هيئة التدريس على تطبيقها، إلا أن إجاباتهم كانت متفاوتة بخصوص نسبة الانتحال الأكاديمي المسموح بها في المشروعات. وبفحص ملفات المقررات الدراسية، تبين اشتمال بعضها على تقارير كشف الانتحال الأكاديمي للأعمال الفصلية، مثل: مقرر مبادئ صناعة الضيافة Tour 102، ومقرر مدخل إلى صناعة السياحة Tour 101، ومقرر مشروع التخرج Tour 498.

أما بالنسبة للتغذية الراجعة، فقد علمت اللجنة – خلال المقابلات مع الطلبة وأعضاء هيئة التدريس – أنها تُقدم بشكل إلكتروني، أو أثناء المحاضرات ومناقشة التكليفات، أو من خلال البريد الإلكتروني، كما أثنى الطلبة على الجهد المبذول من أستاذي البرنامج في التواصل معهم، وتقديم التغذية الراجعة المناسبة، وأشاروا إلى رغبتهم في زيادة عدد أعضاء هيئة التدريس؛ لتخفيف العبء على أستاذي البرنامج في تقديم عدد كبير من المقررات الدراسية الملقاة على عاتقهما، وبالتالي تخفيف الجهد عليهما في تقديم التغذية الراجعة لعدد كبير من الطلبة في كل مقرر. وبمراجعة ملفات المقررات الدراسية تبين احتواء عدد منها على التغذية الراجعة على أعمال الطلبة، مثل: مقرر مشروع التخرج Tour 498، ومقرر الإحصاء السياحي Tour 418، ومقرر العلاقات العامة السياحية Tour 220.

وبشكل عام، ترى اللجنة وجود بعض التقدم في متابعة أعمال الطلبة، وتطبيق سياسات التقييم وكشف الانتحال الأكاديمي، إلا أن ذلك التقدم لا يزال محدودًا خاصة في ظل الانخفاض الحاد في عدد أعضاء هيئة التدريس في القسم، وعدم وجود ربط بين تطبيق تلك السياسات والاستفادة من نتائجها في التأكد من أنَّ الخريجين مستوفون للمعايير الأكاديمية للبرنامج. ولذلك، ترى اللجنة أن هذه التوصية تمت معالجتها جزئيًّا.

توصية 3.3: *تفعيل إجراءات الجامعة الخاصة بالتدقيق الداخلي لطرائق التقييم بالبرنامج وتقييم فاعليتها، وأن تتم عملية التدقيق الداخلي بصورة دورية ومنتظمة.*

الحُكم: مُعالجة كليًّا

أشار تقرير المراجعة السابق للبرنامج للعام 2017، إلى عدم تفعيل نظام التدقيق الداخلي بشكل كامل، حيث يقتصر دور مكتب ضمان الجودة في الكلية على مراجعة ملفات المقررات، كما أنَّ ملفات المقررات – في معظمها – لا تتضمن الأجوبة النموذجية لأسئلة الاختبارات، ويقوم بالتدقيق الداخلي أعضاء لجان ضمان الجودة على مستوى الكلية، ومعظمهم غير متخصصين في مجال السياحة. كذلك يستأثر أستاذ واحد للمقرر بتحديد طرائق التقييم المتبعة؛ نظرًا لقلة عدد أعضاء هيئة التدريس، وبالتالي لا يتم تدريس شعب مختلفة من المقرر الواحد.

ولمعالجة ذلك، يشير تقرير التقدم، إلى تنظيم ورشة عمل لأعضاء هيئة التدريس حول تطبيق نظام الاعتدال الداخلي، وقد تبين من خلال المقابلات؛ أنه نظرًا لقلة عدد أعضاء هيئة التدريس – اثنان فقط – يقوم البرنامج بالاستعانة بأساتذة من الكلية وخارجها؛ للمساعدة في تدريس المقررات، كما يقوم أعضاء هيئة التدريس من ذوي التخصص فقط بإجراء أعمال التدقيق الداخلي. وقد قُدم للجنة "تقرير موجز عن تطبيق الاعتدال الداخلي"، عن العام الأكاديمي 2018–2019، ووجدت اللجنة أنه تقرير شامل عن برامج قسم الإعلام والسياحة والفنون، ويشير التقرير إلى أنَّ التدقيق الداخلي سيتم على حِزَمٍ متفرقةٍ اعتبارًا من الفصل الأول في العام الأكاديمي 2018–2019، حتى الفصل الأول من العام الأكاديمي 2020–2021، بحيث يتم خلال تلك الفترة مراجعة المقررات الدراسية في كافة السنوات الأكاديمية لبرامج البكالوريوس والماجستير في الإعلام والبكالوريوس في السياحة، وتضمن التقرير خطوات إجراء التدقيق، ونتائج الاعتدال السابق واللاحق للامتحانات النهائية وامتحانات المنتصف، ومرفقات تتضمن أدلة على إرسال نتائج التقرير للقسم والأساتذة المعنيين؛ للاستفادة منها في تطوير التقييم. وقد تضمن التقرير توصيات مهمة، مثل: ضرورة الربط بين مخرجات المقرر وأدوات التقييم، كما تضمن جدولًا بالتوصيات ومدى تنفيذها. ويُظهر التقرير بصفة عامة أنه تم الالتزام بشكل جيد بالتوصيات التي انتهى إليها. كذلك فقد قدم للجنة "تقرير نسبة الإنجاز في تطبيق الاعتدال الداخلي" بتاريخ 7 يونيو 2020، مبين فيه المقررات الدراسية التي تم تدقيقها، والمقررات التي سوف تخضع للتدقيق، وقد اطلعت اللجنة أيضًا

على "خطة تحسين تطبيق الاعتدال"؛ لتطبيقها خلال العام الأكاديمي 2020-2021، والمُعَدَّة في يوليو 2020، وعلمت اللجنة – خلال المقابلات مع أعضاء هيئة التدريس – أنه تم إجراء الحزمة الأولى والثانية من الاعتدال الداخلي، ومن المتوقع أن يُجرى الاعتدال الداخلي عن الحزمة الثالثة في الفصل الأكاديمي الأول للعام الأكاديمي 2020-2021.

كذلك قام القسم بتوزيع استبانة على جميع أعضاء هيئة التدريس؛ لاستطلاع آرائهم في مدى فاعلية التدقيق الداخلي، وقد تم تجميع نتائج هذه الاستبانة، وتحليلها، ويُظهر "تقرير نتائج استطلاع آراء أعضاء هيئة التدريس في قسم الإعلام عن مدى فاعلية تطبيق الاعتدال"، الذي تم في أبريل 2020، "أنَّ الغالبية العظمى من أعضاء هيئة التدريس في قسم الإعلام والسياحة والفنون يصفون مدى فاعلية تطبيق الاعتدال بنوعيه السابق واللاحق بأنه مفيدٌ لهم".

وقد قامت اللجنة بفحص عينة من ملفات المقررات الدراسية، وعينات من نماذج التدقيق الداخلي، وقد تبين لها شمولية ملفات المقررات الدراسية التي تحتوي على توصيف المقرر الدراسي؛ مُوَضَّحٌ بها البيانات الرئيسة للمقرر، والكتب الدراسية المقررة، ومخرجات التعلم المستهدفة، وأساليب التقييم متضمنة الامتحانات، والمشاركة، والمشروعات، والموضوعات التي تم تدريسها، ونماذج من الأعمال الفصلية للطلبة، ونماذج لامتحانات المنتصف، وامتحانات نهاية الفصل الأكاديمي؛ مُوَضَّحٌ بها درجة كل سؤال، ونماذج الإجابات النموذجية. وبمراجعة الامتحانات الفصلية والنهائية، تبين أنها تشتمل على أسئلة الاختيار من متعدد، وأسئلة مقالية تقيس مهارات المعرفة، والفهم، والمهارات الذهنية للطالب، وأن الامتحانات في مستوى الطالب المتوسط، كما أنه من الملاحظ تحقيق العدالة في منح الدرجات. ولذلك، ترى اللجنة أن هذه التوصية تمت معالجتها كليًّا.

توصية 3.4: *اعتماد تطبيق إجراءات سياسة للتدقيق الخارجي لطرائق التقييم في البرنامج، على أنْ تشتمل على معايير محددة لاختيار المدققين الخارجيين، وإجراءات التعاقد معهم، وآلية التأكد من نزاهة وفاعلية عملية التدقيق.*

الحُكم: غير مُعالجة

أشار تقرير المراجعة السابق للبرنامج للعام 2017، إلى أنه على الرغم من وجود سياسة على مستوى الجامعة للتدقيق الخارجي، إلا أنَّها غير مُفعَّلة على مستوى البرنامج. ولمعالجة ذلك، يشير تقرير التقدم، إلى أنه قد تم إسناد مهمة التدقيق الخارجي لبعض الأساتذة المتخصصين. وبفحص الأدلة، تبين أنه قد تم التدقيق الخارجي لمقررين دراسيين فقط من قبل أساتذة من خارج التخصص الدقيق، حيث تم الاستعانة بمدقق خارجي في تخصص السياحة والضيافة لإجراء التدقيق الخارجي لمقرر المحاسبة السياحية Tour 315، ومدقق خارجي في تخصص الإرشاد السياحي لإجراء التدقيق الخارجي في غير التخصص الدقيق لمقرر إدارة وتنظيم السياحة Tour 449. ومن خلال المقابلات مع أعضاء هيئة التدريس، والمدققيْن الخارجيين، تبين أن اختيارهم قد تم بناءً على العلاقات الشخصية، وأنَّ البرنامج ليس لديه قائمة بالمدققين الخارجيين، كما أن كل مدقق لا يقوم بالتدقيق الخارجي لأكثر من مقرر واحد. كما اطلعت اللجنة على "تقرير تطبيق استمارة التدقيق الخارجي" عن العام الأكاديمي 2019–2020، والذي أُعد في يونيو 2020، ويُظهر التقرير أنَّ المقرريْن اللذين تمت مراجعتهما مستوفيان للمعايير المطلوبة. إلا أنه لم يتم تزويد اللجنة بأدلة حول السير الذاتية للمدققيْن الخارجيين، وموافقات القسم والكلية على تعيين مدققين خارجيين، وقائمة المدققين الخارجيين أيضًا.

وترى اللجنة أنَّ البرنامج قد أجرى تحسينات طفيفة لا تعالج التوصية كما هو مطلوب، فلا يزال البرنامج في حاجة إلى توسيع عينة المقررات الدراسية التي تخضع للتدقيق الخارجي، والاستعانة بذوي التخصص الدقيق عند اختيار المدققين الخارجيين، وتطبيق أسس ومعايير موضوعية في اختيار المدققين الخارجيين، والتعاقد الرسمي معهم، والحرص على التنويع في تخصصاتهم؛ لتشمل أعمال التدقيق أكبر عدد من المقررات. ولذلك ترى اللجنة أنَّ هذه التوصية غير معالجة.

توصية 3.5: *تنفيذ تدابير صارمة لضمان مستوى صعوبة التقييم ومستوى إنجازات الطلبة في المقررات الدراسية؛ لتكون ملائمة لأهداف، والمخرجات التعليمية للمقرر والبرنامج.*

الحُكم: مُعالجة جزئيًّا

أشار تقرير المراجعة السابق للبرنامج للعام 2017، إلى عدة مسائل في هذا الخصوص، منها: أنَّ الامتحانات في بعض المقررات الدراسية على درجة من الصعوبة غير ملائمة، ولا تقيس المهارات المطلوبة، وأنَّ مستوى أعمال الطلبة غير ملائم في عدد من المقررات، كما أنَّ هناك مبالغة وتضخمًا في منح درجات الطلبة، بما لا يعكس مستواهم الحقيقي.

ويوضح تقرير التقدم، أنَّ آليات التدقيق الداخلي السابق واللاحق على الامتحانات قد كَفَلَتْ معالجة هذه المسائل. وبمراجعة ملفات المقررات الدراسية، وجدت اللجنة أنَّ الأعمال الفصلية لعينة المقررات الدراسية المقدمة تقيس مهارات الفهم والمهارات الذهنية للطالب، وقدرته على التحليل والتقييم، مثل: مقرر السياحة الإلكترونية Tour 390، ومقرر الإحصاء السياحي Tour 418، ومقرر مبادئ صناعة الضيافة Tour 102، ومقرر العلاقات العامة السياحية Tour 220. وبمراجعة الامتحانات النهائية والفصلية للمقررات الدراسية، تبين أنَّها تشتمل على أسئلة مقالية، وأسئلة اختيار من متعدد؛ لقياس مهارات الفهم والمهارات الذهنية للطالب، مثل: مقرر مبادئ صناعة الضيافة Tour 102، ومقرر العلاقات العامة السياحية Tour 220، ومقرر اقتصاديات السياحة Tour 211، ومقرر المحاسبة السياحة Tour 220، ومقرر السياحة الإلكترونية Tour 390. كذلك قد تبين ملاءمة الدرجات الممنوحة للمستوى الحقيقي للطلبة.

وفيما يتعلق بمقرر التدريب العملي Tour 399, Tour 499، فقد اشتمل ملف المقرر على استمارة التدريب العملي التي يتم استيفاؤها من قبل موقع التدريب؛ مُوَضَّحٌ بها العديد من المعايير، مثل: الحضور ودقة المواعيد، سرعة استيعاب المتدرب للمهام الموكلة إليه، مدى قدرة المتدرب على اتخاذ القرارات السليمة، إلى جانب الجدول الأسبوعي لضبط الحضور والانصراف لطلبة التدريب العملي، والتقرير الأسبوعي العملي؛ مُوَضَّحٌ به أهم الأعمال التي نفذها الطالب، والتقرير النهائي المُوَضَّحِ به الأعمال التي قام بها الطالب طوال مدة التدريب، وأوجه الاستفادة منه.

ولذلك، ترى اللجنة أنَّ القسم قد اتخذ بعض التدابير، إلا أنه في ضوء التوصية 1.3؛ فلا تزال تلك التدابير غير كافية، حيث إنَّ مراجعة مخرجات التعلم المطلوبة للمقررات الدراسية لم تتم مراجعتها بشكل يضمن ملاءمتها لأهداف ومحتوى المقرر، ومساهمتها في تحقيق مخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج. وعليه، ترى اللجنة أن هذه التوصية قد تمت معالجتها جزئيًّا.

توصية 3.6: *تطبيق إجراءات واضحة للتحقق من مدى تلبية إنجازات الخريجين لأهداف ومخرجات التعلّم المطلوبة للبرنامج، تشمل التدقيق الداخلي والخارجي.*

الحُكم: مُعالجة جزئيًّا

أشار تقرير المراجعة السابق للبرنامج للعام 2017، إلى التفاوت في مستويات مشروعات الطلبة، ووجود بعض المبالغة والتضخم في توزيع درجات الخريجين، وعدم تفعيل سياسات التدقيق الداخلي والخارجي المتعلقة بأدوات التقييم، كما تبين أنَّ البرنامج يقيم توافق إنجازات الخريجين مع أهدافه ومخرجاته بأسلوب غير مباشر من خلال استبانات رضا أرباب الأعمال والخريجين، غير أنَّ انخفاض معدل الاستجابة للاستبانات يحدُّ من رصانة نتائجها، ومدى قدرة البرنامج على الاستفادة منها، كما لاحظت اللجنة حالةً من عدم الرضا عن مخرجات البرنامج لدى أرباب الأعمال والخريجين الذين تم مقابلتهم.

ولمعالجة ذلك، يوضح تقرير التقدم، أنَّ التحقق من مدى تلبية إنجازات الخريجين أهداف ومخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج يتمُّ من خلال استمارات مُعَدَّة خصيصًا لهذا الغرض، وبفحص الدليل المقدم على ذلك، تبين أنَّها مصفوفة للربط بين مخرجات البرنامج – قبل تعديلها – وبين مخرجات أحد المقررات الدراسية، كما قُدِّمَ دليلٌ إضافيٌّ تبين أنه مصفوفة ربط مخرجات عن برنامج الإعلام. وبفحص ملفات المقررات الدراسية، وجدت اللجنة أنه تم الربط بين أدوات التقييم ومخرجات المقرر، ومثال ذلك، مقرر TOUR 220، ومقرر TOUR399، إلا أنها لم تجدْ ربطًا بين مخرجات المقرر ومخرجات البرنامج الجديدة في هذه الوثائق، أو في وثائق أخرى.

ومع ذلك، فبالاطلاع على استمارات الاعتدال الداخلي السابق، واللاحق، والاعتدال الخارجي يتبين أن بها معايير تقيس مدى عدالة التقييم، ومدى تحقق مخرجات المقرر، وملاءمة التغذية الراجعة، وقد تأكدت اللجنة من تطبيق ذلك في عينة ملفات الاعتدال الداخلي التي شملت 10 مقررات في السياحة، وفي استمارتي التدقيق الخارجي. وقد أظهرت النتائج نسبة تحقّق عالية للمخرجات، وملاءمة في توزيع الدرجات، وفي التصحيح، وفي تقديم التغذية الراجعة، وقد تأكدت اللجنة من ذلك من خلال فحص الأدلة ذات الصلة.

أما بالنسبة لتقييم توافق إنجازات الخريجين مع أهداف البرنامج ومخرجاته بأسلوب غير مباشر من خلال الاستبانات، فيشير تقرير التقدم، إلى القيام بعمل استبانات لقياس رضا الخريجين، والاستفادة من نتائج تحليل هذه الاستبانات في التأكد من تحقق أهداف البرنامج. كما تشير الأدلة إلى اعتماد استبانات مطورة لتقصي آراء أرباب الأعمال والخريجين بتاريخ 2020/6/29. وقد تم توزيعها على عينة مكونة من 5 خريجين؛ لقياس درجة رضاهم في عدد من المعايير، مثل: إكساب الطالب الخبرة النظرية والعملية، إكساب الطالب ملكة البحث العلمي، تطوير القدرات والخبرات العملية في مجالات السياحة، وتم إعداد تقرير غير مؤرخ بالنتائج. ومع ذلك، فمن غير الواضح كيف استفاد البرنامج من تحليل نتائج الاستبانة، فقد ورد في التقرير اقتراحات، مثل: تزويد البرنامج ببرنامج SABRE، والتوازن بين الساعات النظرية والعملية في المقررات الدراسية، على الرغم من أنه لم يتم الأخذ بذلك، كما أنَّ العينة التي أُجْريت عليها الاستبانة قليلة جدًّا، ولم يتم توزيعها على أرباب الأعمال. وبالتالي، لم تجد اللجنة تقدمًا فيما يخص استخدام الأساليب غير المباشرة في تقييم توافق إنجازات الخريجين مع أهداف البرنامج ومخرجاته. وعليه، ترى اللجنة أن هذه التوصية قد تمت معالجتها جزئيًّا.

توصية 3.7: إجراء دراسة شاملة لتحليل دفعات الطلبة، وتتبع تقدمهم بصورة سنوية، فضلا عن خلق قنوات للتواصل، ولمتابعة الخريجين بعد التخرج لتحديد وجهاتهم الأولى، واستعمال نتائجها في تحسين البرنامج.

الحُكم: غير مُعالجة

أشار تقرير المراجعة السابق للبرنامج للعام 2017، إلى أنه وعلى الرغم من وجود قدر هائل من المعلومات عن الطلبة والخريجين، إلا أنه لم يوجد دليل على قيام البرنامج بصورة رسمية بدراسة نتائج تحليل الدفعات،

ونسب الخريجين إلى الطلبة المقبولين، ومعدلات التسرب في البرنامج على مدار السنوات السابقة، والبيانات الخاصة بنسب الاستيفاء، والتقدم من سنة إلى أخرى، وطول فترة الدراسة، والوجهة الأولى للخريجين.

ولمعالجة ذلك، يوضح تقرير التقدم، أن نظام معلومات الطالب SIS يوفر مجموعة واسعة من المعلومات. وقد اطلعت اللجنة على الأدلة المقدمة في هذا الشأن، وتبين وجود إحصائية توضح تطور أعداد الطلبة الملتحقين بالبرنامج في الفترة من 2012 حتى 2020، مُوَضَّحٌ بها أعداد الذكور والإناث، إلا أنه لم يتم تحليل البيانات الخاصة بها؛ للتوصل إلى عدد من المؤشرات التي تساهم في زيادة فاعلية البرنامج. كما أنه لم يتم تقديم دليل على متابعة تقدمهم بصورة سنوية. وخلال المقابلات التي أجريت مع الإدارة العليا للبرنامج والخريجين، لم يتبين وجود قنوات تواصل متعددة لمتابعة الخريجين بعد التخرج؛ لتحديد وجهاتهم الأولى، واستعمال نتائجها في تحسين البرنامج، كما لم تقدم أدلة للجنة على متابعة الخريجين أو معرفة وجهاتهم الأولى. وعليه، ترى اللجنة أن هذه التوصية لم تتم معالجتها.

توصية 3.8: *تطوير وتطبيق سياسة وإجراءات؛ للإشراف على وتقييم مقرر مشروع التخرج، وأن تكون مسئوليات وواجبات الطالب والمشرف محددة وموثقة.*

الحُكم: غير مُعالجة

أشار تقرير المراجعة السابق للبرنامج للعام 2017، إلى ضعف الآليات المتبعة للتدقيق الداخلي لمشروعات التخرج؛ إذ إنَّ بعضها لم يتضمن منهجية المشروع، ومشكلة البحث، فضلاً عن عدم توثيق المراجع بطريقة علمية سليمة، وتباين فاعلية النظم المتبعة في الإشراف على مشروعات التخرج، فضلا عن عدم وضوح واجبات كل من الطالب والمشرف.

ولمعالجة ذلك، أوضحت المقابلات مع أعضاء هيئة التدريس أنه تم إجراء التدقيق الداخلي لمقرر مشروع التخرج Tour 498، وقد اطلعت اللجنة على عينة شملت مشروعي تخرج عن العام الأكاديمي 2019–2020، مُوَضَّحٌ فيهما التغذية الراجعة من قبل المشرف، غير أن اللجنة قد وجدت أن أحدهما لا يتضمن منهجية البحث، ويفتقد إلى توثيق المراجع بشكل سليم. كما قدم للجنة دليل على تطبيق استمارة كشف الانتحال الأكاديمي

للبحوث العلمية كمتطلب لمشروع التخرج، إلا أنه كما سبق التوضيح في التوصية 3.2، فقد علمت اللجنة – أثناء المقابلات مع أعضاء هيئة التدريس ومع الإدارة العليا للبرنامج – أنَّ تطبيق برامج كشف الانتحال الأكاديمي يتم في مشروعات التخرج التي يُشَكُّ في أنها قد تكون منتحلة، وبعد موافقة رئيس القسم على استخدام برامج الانتحال الأكاديمي. وبالنسبة لتحديد واجبات كل من الطالب والمشرف، فلم يُقدم دليلٌ أيضًا على ذلك.

وبشكل عام، وجدت اللجنة أن التحسينات التي أجراها البرنامج لتطوير وتطبيق سياسة وإجراءات؛ للإشراف على تقييم مقرر مشروع التخرج، وتحديد مسئوليات وواجبات الطالب والمشرف هي تحسينات طفيفة لا تعالج التوصية. وبالتالي، ترى اللجنة أن هذه التوصية لم تتم معالجتها.

توصية 3.9: ضمان دور فاعل للمجلس الاستشاري لأرباب العمل حسب سياسة الجامعة، وعقد اجتماعاته بصورة دورية، للاستفادة من مقترحاته وتوصياته بشكل أكبر في عملية اتخاذ القرارات الخاصة بتحسين البرنامج.

الحُكم: غير مُعالجة

أشار تقرير المراجعة السابق للبرنامج للعام 2017، إلى تشكيل مجلسين استشاريين للبرنامج، أحدهما خاص بأرباب الأعمال، والآخر خاص بالطلبة، إلا أنَّ اجتماعاتهما غير منتظمة، وأثرهما غير واضح في تحسين البرنامج.

يشير تقرير التقدم إلى تشكيل مجلس استشاري جديد لأرباب الأعمال وللطلبة، وقد قُدم دليلٌ على ذلك، وهو عبارة عن صفحة غير معتمدة، وغير موقعة، وغير مؤرخة تتضمن جدولين؛ أحدهما يضم أعضاء للجنة استشارية للطلبة، والآخر يضم أعضاء للجنة استشارية لأرباب الأعمال. وقد طلبت اللجنة دليلًا على تشكيل المجلسين مؤرخًا ومعتمدًا، إلا أنه لم يتم تقديمه. وخلال المقابلات مع أعضاء المجلس الاستشاري للطلبة، تبين أنه مُشَكَّلٌ على مستوى القسم، وليس خاصًّا ببرنامج السياحة، وأن أعضاءه ليسوا على دراية بما يجري من تطويرات في البرنامج، كما اتضح أن اجتماعات المجلس غير منتظمة، وليس لها جدول أعمال محدد. وخلال المقابلات مع الطلبة، اتضح أنهم ليسوا على دراية بوجود هذا المجلس الاستشاري من الأساس، وأشاروا

إلى عدد من المقترحات التي يودون أن يروها في البرنامج، مثل: زيادة عدد المواد العملية، وشراء برنامج SABRE، لحجوزات الطيران، وزيادة عدد الأساتذة في التخصص، والتنسيق بشكل أكبر مع شركات الطيران، ووزارة الصناعة، والسياحة؛ لتمكين الطلبة المتخرجين من إيجاد فرص عمل مناسبة.

أما بالنسبة للمجلس الاستشاري لأرباب الأعمال، فلم يتوافر للجنة أدلة على تشكيل معتمد خاص بالمجلس، وأهم الأعمال الموكلة إليه، ومحاضر اجتماعاته الدورية، وأهم قراراته، ودورها في تحسين العملية التعليمية في البرنامج. وخلال المقابلات مع أعضاء اللجنة الاستشارية لأرباب الأعمال، أشاروا إلى عدد من التوصيات لتحسين البرنامج، مثل: زيادة عدد المقررات العملية، وزيادة تدريب الطلبة على برامج حجوزات الطيران. وقد قدم دليل على تحليل استبانة أرباب الأعمال؛ عبارة عن صفحة واحدة مكونة من أربعة أسطر ؛ تتضمن توصية بزيادة عدد مقررات اللغة الإنجليزية، وتوصية بزيادة عدد المقررات العملية، وهي غير مؤرخة، وغير معتمدة، ولم تقدم أدلة على إجراء الاستبانة، أو عدد المشاركين فيها، أو غيره الأدلة.

ولم تجد اللجنة دليلًا على وجود قنوات اتصال تمكن الطلبة أو أرباب الأعمال من توصيل توصياتهم ومقترحاتهم؛ لتحسين البرنامج للمعنيين، ولم تجد دليلًا أيضًا على تنفيذ أي منها؛ فضلًا عن إعلام هذين المجلسين بما آلت إليه توصياتهما. ولذلك ترى اللجنة أن هذه التوصية لم تتم معالجتها.

4. المؤشر (4): فاعلية إدارة وضمان الجودة

يقيِّم هذا الجزء مدى معالجة برنامج البكالوريوس في السياحة في جامعة البحرين للتوصيات الواردة في تقرير مراجعة البرنامج في شهر نوفمبر 2017، تحت المؤشر(4): فاعلية إدارة وضمان الجودة؛ ونتيجة لذلك فإنه يصدر حكمًا بخصوص مستوى تنفيذ كل توصية من التوصيات الخاصة بهذا المؤشر، كما وردت في الملحق (1) من هذا التقرير.

توصية 4.1: *تحسين أساليب المراقبة والتقييم لنظام إدارة ضمان الجودة في البرنامج، وقياس فاعليتها.*

الحُكم: غير مُعالجة

أشار تقرير المراجعة السابق للبرنامج للعام 2017، إلى وجود سياسات وإجراءات واضحة لضمان الجودة على مستوى الجامعة، والكلية، والقسم، غير أن تطبيق تلك السياسات والإجراءات لم يكن يتم باتساق في كافة جوانب البرنامج، ومن أمثلتها تطبيق سياسات المقايسة المرجعية، والتدقيق الأكاديمي، ومن ثم أوصت اللجنة بالاهتمام بإدارة ضمان الجودة في البرنامج.

ولمعالجة هذه التوصية، فقد أشار تقرير التقدم إلى أنه قد تم وضع خطة تشغيلية لمتابعة تحسين إدارة نظام الجودة في البرنامج، وتضمنت تلك الخطة القيام بعدد من الإجراءات لتحسين مراقبة نظام إدارة الجودة تشمل متابعة مراجعة ملفات المقررات، ومراقبتها، وتدقيقها، وتطبيق سياسة الاعتدال الداخلي السابق، واللاحق، والخارجي للامتحانات، ومتابعة قياس مدى تحقق مخرجات المقرر والبرنامج، وعقد الورش المكثفة لأعضاء هيئة التدريس، ومتابعة حاجتهم التدريبية.

وبالنسبة لإدارة ضمان الجودة في البرنامج، فقد علمت اللجنة من خلال المقابلات المختلفة، ومن خلال الأدلة الإضافية المقدمة أن القسم يقوم بتشكيل اللجان المختلفة به، ومن ضمنها "لجنة ضمان الجودة" في بداية كل عام أكاديمي، وأنَّ آخر تشكيل للجنة ضمان الجودة كان في بداية العام الأكاديمي 2018–2019، وتضم لجنة ضمان الجودة – على مستوى القسم – ممثلين عن كل برنامج فيه، ويترأسها رئيس القسم، وبالتالي يقوم

رئيس القسم بمهام تمثيل برامج الإعلام، بالإضافة إلى رئاسة القسم، ورئاسة لجنة ضمان الجودة إلى حين إعادة تشكيل اللجنة في بداية العام الأكاديمي القادم 2020–2021. وترى اللجنة أن إسناد كل تلك المهام لرئيس القسم من شأنه أن يؤثر على إدارة ضمان الجودة بكافة البرامج داخل القسم، ومنها برنامج البكالوريوس في السياحة.

وبشكل عام، وكما يتضح مما ذكر في التوصيات المبينة في هذا التقرير، فقد تبين للجنة أنه بالفعل هناك خطوات إيجابية متخذة على مستوى الكلية؛ لتحسين أساليب المراقبة، والتقييم لنظام إدارة ضمان الجودة، أما على مستوى القسم؛ فلجنة إدارة ضمان الجودة تحتاج إلى إعادة تشكيل بما يضمن التمثيل العادل لكافة البرامج في القسم، ورفع الأعباء عن رئيسه. أما على مستوى البرنامج، فمن الصعب التسليم بقبول إجراءات تحسين الجودة في ظل النقص الحاد في أعضاء هيئة التدريس، والذي يؤدي بدوره إلى زيادة الأعباء على الأساتذة داخل البرنامج، ومنها أعباء إدارة الجودة، والتي ظهرت عيوبها من خلال التوصيات التي لم تتم معالجتها.

وبناءً عليه، ترى اللجنة أنَّ الحاجة إلى التحسين لا تزال مُلحة فيما يتعلق بهذه التوصية، ومن ثم فإن هذه التوصية لم تتم معالجتها.

توصية 4.2: *اعتماد ترتيبات المراجعة الدورية للبرامج بصورة متكاملة، وتطوير الآليات المرتبطة بتنفيذ التحسينات ومراقبتها.*

الحُكم: غير مُعالجة

أشار تقرير المراجعة السابق للبرنامج للعام 2017، إلى أن تطبيق سياسة المراجعة الدورية للبرنامج لا تتم بشكل شامل؛ يغطي جميع العناصر المتصلة به، ومن ثم أوصت اللجنة باتباع تلك السياسة، والاستعانة بنتائج المراجعة الدورية في إجراء التحسينات عليه، ومتابعة تنفيذ تلك التحسينات من خلال إصدار تقارير دورية عن معدلات الإنجاز.

ولتنفيذ هذه التوصية، فقد وضح تقرير التقدم، أن البرنامج قد اتبع سياسة ضمان جودة البرامج وتعزيزها في جامعة البحرين بحسب آخر تحديث لها في العام 2015، وقد فحصت اللجنة سياسة الجامعة المشار إليها،

ووجدت أنه فيما يخص المراجعة الدورية للبرنامج، فإن سياسة الجامعة تنص على ضرورة التركيز على عدة عناصر، منها: فاعلية، وحداثة أهداف البرنامج ومخرجاته، ومخرجات المقررات الدراسية، ومدى تحقق مخرجات التعلم لدى المتعلمين، ومدى فاعلية المنهج الدراسي، وأساليب التقييم في تحقيق مخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج. وقد تم تقديم دليل على تقرير مراجعة استمارة توصيف المقررات التي أجريت في 31 أكتوبر 2018، وتم متابعة تنفيذ توصيات المراجعة في يونيو 2019، وهناك دليل على متابعة تنفيذ التوصيات حتى سبتمبر 2019. غير أنه لم يُقدم دليلٌ على القيام بأية مراجعات دورية للبرنامج، إلا أنه قد تم تقديم دراسة التقييم الذاتي التي أُجْرِيَتْ في مايو 2017، على اعتبار أنها دليلٌ على إجراء المراجعة الدورية للبرنامج، وخلال المقابلات، علمت اللجنة أنَّ البرنامج لم يقم بأية مراجعات دورية متكاملة، وأن أحدث مراجعة تمت له كانت في مايو 2017.

وبشكل عام، لاحظت اللجنة أنه لا توجد ترتيبات للمراجعة الدورية لبرنامج البكالوريوس في السياحة بصورة متكاملة، وتطوير الآليات المرتبطة بتنفيذ التحسينات ومراقبتها. ولذلك، ترى أن الحاجة إلى التحسين لا تزال قائمة فيما يتعلق بهذا التوصية، ومن ثم فإن هذه التوصية لم تتم معالجتها.

توصية 4.3: الاستمرار في تطوير آليات استطلاع الرأي من الجهات الخارجية ذات العلاقة، ومن خلال عينة ممثلة، وعلى نطاق أكبر، على أنْ يتم تحليل الاستبانات بصورة دورية ومنتظمة، وأن يتم إبلاغ من لهم علاقة بالبرنامج داخليًا وخارجيًا بالنتائج.

الحُكم: غير مُعالجة

أشار تقرير المراجعة السابق للبرنامج للعام 2017، إلى أن نتائج استطلاعات الرأي المختلفة لا تتم بصورة منتظمة، ولا تستخدم نتائجها في تحسين البرنامج، ولم تتخذ إجراءات لمعالجة الجوانب التي تحتاج إلى تحسين، التي أشارت إليها الجهات ذات العلاقة. فضلاً عن أن الاستطلاعات حديثة، ومستوى الاستجابة لها ضعيف.

ولمعالجة ذلك، يشير تقرير التقدم إلى أن البرنامج قد استمر في استطلاع آراء الجهات الخارجية ذات العلاقة، عبر قناتين أساسيتين، وهما: اللجنة الاستشارية للخريجين، واللجنة الاستشارية لأرباب الأعمال، كما تم إعادة

تشكيل لجنة أرباب الأعمال؛ لتشمل أعضاء من مختلف القطاعات السياحية في مملكة البحرين. وبالرجوع لما تم الإشارة إليه في التوصية 3.9، فإن الجانب الذي يحتاج إلى تحسين لا يزال قائمًا بالنسبة لهذه التوصية؛ إذ لم تقدم أدلة على القيام باستطلاع آراء الجهات الخارجية ذات العلاقة، أو تحليلها، أو الاستفادة منها في إدخال تحسينات على البرنامج؛ ومن ثم فإن هذه التوصية لم تتم معالجتها.

توصية 4.4: *إجراء دراسات دورية رصينة وشاملة لسوق العمل، توفر معلومات تفصيلية، تمكن البرنامج من تحديد احتياجات سوق العمل الحالية والمستقبلية.*

الحُكم: غير مُعالجة

أشار تقرير المراجعة السابق للبرنامج للعام 2017، إلى أنه لا توجد دراسة علمية لاحتياجات سوق العمل، وأنَّ البرنامج يعتمد على آراء المجالس الاستشارية، إلا أن اجتماعات هذه المجالس غير منتظمة.

ولمعالجة ذلك، تُشير الأدلة المقدمة إلى قيام مكتب ضمان الجودة بوضع تقرير عن نتائج استبانة سوق العمل للمؤسسات التي يعمل بها خريجو برامج كلية الآداب – جامعة البحرين في أكتوبر 2019، وتضمنت تحليل للاستبانات التي أُجْرِيَتْ عن كافة برامج الكلية بما فيها برنامج البكالوريوس في السياحة. إلا أنه بفحص هذا التقرير، تبين أنَّ عدد المشاركين في الاستبانات عن برنامج البكالوريوس في السياحة هما 2 فقط، بنسبة 4%. ومع ذلك لم يُقدم أي دليل على إجراء دراسة علمية لتقصي احتياجات سوق العمل بخلاف تحليل الاستبيان التي أُجْرِي في العام 2019. ولذلك ترى اللجنة أن هذه التوصية لم تتم معالجتها.

5. الاستنتاج

بعد الأخذ في الاعتبار تقرير التقدُّم الذي أعدته المؤسسة، والأدلة التي جُمعت من المقابلات والوثائق التي كانت متوفرة أثناء الزيارة التتبعية، فإن لجنة المراجعة توصلت إلى الاستنتاج التالي بما ينسجم مع *إجراء الزيارة التتبعية لمراجعة البرامج الأكاديمية*، الصادر عن إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي التابعة لهيئة جودة التعليم والتدريب:

حقق برنامج البكالوريوس في السياحة، والذي تطرحه كلية الآداب، جامعة البحرين، "تقدم غير ملائم".

ملحق 1: الحُكم الخاص بكل توصية

الحُكم	المعيار
معالجة كليًّا	لقد أظهرت المؤسسة تقدماً ملحوظاً في معالجة التوصية، وقد تمخضت الإجراءات التي قام بها فريق البرنامج عن تحسينات هامة في الجانب الذي تم تشخيصه، وبالنتيجة، ساهمت في استيفاء متطلبات المؤشر.
معالجة جزئيًّا	قامت المؤسسة بإجراءات إيجابية لمعالجة التوصية. وهناك أدلة على أن هذه الخطوات قد أدت إلى التحسينات، وأن هذه التحسينات مستدامة. والإجراءات المتخذة إيجابية، ولكنها ذات أثر محدود على قدرة البرنامج على استيفاء متطلبات المؤشر.
غير معالجة	لم تتخذ المؤسسة الإجراءات المناسبة لمعالجة التوصية و/ أو أن الإجراءات المتخذة ذات أثر قليل أو ليس لها أثر على جودة تقديم البرنامج والمعايير الأكاديمية. ولاتزال نقطة الضعف موجودة فيما يتعلق بهذا التوصية.

ملحق 2: الحُكم الإجمالي

الحُكم الإجمالي	المعيار
تقدمٌ جيد	لقد قامت المؤسسة بمعالجة معظم التوصيات التي تضمنها تقرير المراجعة و/ أو تقرير المتابعة السابقة بشكلٍ كامل، وتشمل هذه التوصيات ذات التأثير الأكبر على جودة البرنامج، وتقديمه، والمعايير الأكاديمية. وما تبقى من التوصيات معالج بشكلٍ جزئي. **وليس هناك حاجة لزيارة تتبعية أخرى.**
تقدم ملائم	قامت المؤسسة جزئيًّا على الأقل بمعالجة معظم التوصيات التي تضمنها تقرير المراجعة و/ أو تقرير المتابعة السابقة بما فيها تلك التوصيات التي لها تأثير كبير على جودة البرنامج، وتقديمه، والمعايير الأكاديمية. وهناك عدد من التوصيات التي تمت معالجتها بشكلٍ كامل، وهناك أدلة على أن المؤسسة يمكن أن تحافظ على التقدُّم المتحقق. **وليس هناك حاجة لزيارة تتبعية أخرى.**
تقدم غير ملائم	لقد حققت المؤسسة القليل من التقدُّم أو لم تحقق تقدماً في معالجة عدد مهم من التوصيات التي تضمنها تقرير المراجعة و/ أو تقرير المتابعة السابقة، لاسيما تلك التوصيات التي لها أثر كبير على جودة البرنامج، وتقديمه، والمعايير الأكاديمية. **هناك حاجة للقيام بزيارة تتبعية ثانية،** في حال كانت هذه الزيارة التتبعية الأولى للبرنامج.