

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

بكالوريوس في إدارة الأعمال / أنظمة إدارية
كلية إدارة الأعمال
الجامعة العربية المفتوحة - البحرين
مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 16-17 فبراير 2014

HC026-C1-R026

جدول المحتويات

1	عملية مراجعة البرامج في الكلية.....	2
2	المؤشر (1): برنامج التعلّم	8
3	المؤشر (2): كفاءة البرنامج.....	14
4	المؤشر (3): المعايير الأكاديمية للخريجين.....	22
5	المؤشر (4): فاعلية إدارة وضمان الجودة.....	29
6	الاستنتاج	35

1. عملية مراجعة البرامج في الكلية

1.1 إطار مراجعة البرامج في الكلية

من أجل الحاجة إلى تلبية نظام صارم 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، والعالمية.

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 التعلم؛
- 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 التعلم

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

المؤشر (2): كفاءة البرنامج

يُعدّ البرنامج كفاءةً من حيث مواصفات الطلبة المقبولين، واستخدام المصادر المتاحة، والتوظيف، والتبئية 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 المُتخذة 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 لكلٍ منها، فستكون هناك عبارة استنتاجية تذكر بأن هناك "ثقة" في البرنامج.

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

جدول رقم 1: معايير الحكم

المعايير	الحكم
جميع المؤشرات الأربعة مستوفاة	جدير بالثقة
استيفاء اثنتين أو ثلاثة من المؤشرات، بما فيها المؤشر رقم (1)	هناك قَدْرٌ محدود من الثقة
استيفاء مؤشر واحد فقط أو عدم استيفاء كافة المؤشرات	غير جدير بالثقة
في جميع الحالات وعندما يكون المؤشر رقم (1) غير مُستوفٍ	

2.1 عملية مراجعات البرامج الأكاديمية في الكلية في الجامعة العربية المفتوحة - البحرين

أُجريت عملية مراجعة البرامج في الكلية في كلية إدارة الأعمال من قبل إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي التابعة للهيئة الوطنية للمؤهلات وضمان جودة التعليم والتدريب، بموجب التحويل الممنوح لها لمراجعة جودة التعليم العالي في مملكة البحرين. وقد تم إجراء الزيارة

الميدانية في تاريخ 16-19 فبراير 2014، لغرض مراجعة البرامج التي تطرحها الكلية، وهي: برنامج بكالوريوس في إدارة الأعمال/أنظمة إدارية، وبرنامج ماجستير في إدارة الأعمال المقدم من الجامعة الماليزية المفتوحة باستضافة الجامعة العربية المفتوحة - البحرين.

ومن ثمّ يقدم هذا التقرير وصفاً لعملية مراجعة البرامج في الكلية التي قامت بها إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي، والنتائج التي توصلت إليها لجنة المراجعة لبرنامج بكالوريوس في إدارة الأعمال/أنظمة إدارية؛ استناداً إلى تقرير التقييم الذاتي والملاحق التي قدمتها الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، 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 العربية المفتوحة - البحرين، في 22 أكتوبر 2013، بأنها سوف تخضع لعمليات مراجعة البرامج الأكاديمية في كلية إدارة الأعمال إلى جانب زيارة ميدانية، كان من المزمع إجراؤها خلال الفترة 16-17 فبراير 2014. واستعداداً لهذه العملية، قامت الجامعة العربية المفتوحة بعملية تقييم ذاتي لكافة البرامج الأكاديمية بالكلية؛ قدمت على أثرها تقارير التقييم الذاتي مع الملحقات، وذلك في الموعد المتفق عليه لهذا الغرض في 22 ديسمبر 2013.

شكّلت إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي التابعة للهيئة الوطنية للمؤهلات وضمان جودة التعليم والتدريب لجنة مراجعة مؤلفة من خبراء في المجال الأكاديمي لبرنامج إدارة الأعمال/أنظمة إدارية، وفي التعليم العالي ممن لديهم خبرة في المراجعات الخارجية لجودة البرامج الأكاديمية. وقد تكوّنت هذه اللجنة من أربعة مراجعين خارجيين.

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

- (i) تحليل تقرير التقييم الذاتي والمواد المساندة التي أعدتها المؤسسة قبل الزيارة الميدانية التي تمت لغرض المراجعة من قبل النظراء؛
- (ii) التحليل المُستمد من المناقشات التي أجرتها لجنة المراجعة مع مختلف الجهات ذات العلاقة (أعضاء هيئة التدريس، الطلبة، الخريجين، وأرباب العمل)؛

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

هذا، ومن المتوقع أن تستفيد الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، من النتائج الواردة في هذا التقرير؛ وذلك من أجل تعزيز وتدعيم برنامج بكالوريوس في إدارة الأعمال/أنظمة إدارية. وإدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي تدرك أن مسألة ضمان الجودة هي مسئولية مؤسسة التعليم العالي نفسها؛ لذا فإن من حق الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، أن تقرر كيفية التعامل مع التوصيات الواردة في تقرير المراجعة هذا. ومع ذلك، وبعد مضي ثلاثة أشهر على نشر هذا التقرير، يتوجب على الجامعة العربية المفتوحة أن تقدم لإدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي خطة تحسين للاستجابة لهذه التوصيات.

هذا، وتودُّ إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي أن تتقدم بشكرها للجامعة العربية المفتوحة - البحرين، على الطريقة المتعاونة التي ساهمت فيها في عملية مراجعة البرنامج في الكلية. كما تود الإدارة أن تعبر عن تقديرها للمناقشات الصريحة التي أُجريت خلال هذه المراجعة، والأداء المهني الذي أبداه أعضاء الهيئة الأكاديمية في برنامج بكالوريوس في إدارة الأعمال/أنظمة إدارية بهذا الخصوص.

3.1 نبذة عامة حول كلية إدارة الأعمال

كلية دراسات إدارة الأعمال هي إحدى كُليتي الجامعة العربية المفتوحة - البحرين. والكلية جزءٌ من ثمانية فروع للجامعة العربية المفتوحة. وقد باشر فرع الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، عمله منذ عام 2002. وعلى هذا النحو، تعمل الكلية ضمن الإطار العام لعمل الجامعة العربية المفتوحة، وتتفاسم معها نفس الرسالة والرؤية والتي تهدف بشكلٍ عام إلى تنمية ونشر الخبرات؛ للمساهمة في إعداد الموارد البشرية اللازمة لحاجات التنمية، وبناء مجتمع العلم والمعرفة في البلدان العربية.

وعلى الرغم من أنها مؤسسة لا ربحية، فإن الجامعة العربية المفتوحة تعمل على أساس التمويل عن طريق الرسوم الدراسية. والحوكمة المؤسسية في عموم فروع الجامعة متكاملة مع المقرر الرئيس في دولة الكويت. وهناك ميزانية موحّدة لجميع الفروع، وفرع البحرين لديه الاستقلال الكافي للانخراط في تخطيط وطرح برامجها الخاصة به داخل حدود مملكة البحرين. أما الإطار العام لضمان الجودة وإطار العمل التنظيمي والسياسات فهي موحدة بين جميع فروع الجامعة العربية المفتوحة.

4.1 نبذة عامة حول برنامج بكالوريوس في إدارة الأعمال/أنظمة إدارية

تعمل الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، وفقاً لـ "نموذج التعليم المفتوح" فيما يتعلق بتقديم مقرراتها الدراسية لتمكينها من تحقيق رسالتها. وقد انخرطت في التعاون مع مؤسسات تعليمية عالمية للتعليم المفتوح والتعلم عن بُعد، لاسيما مع الجامعة المفتوحة (المملكة المتحدة) في تطوير وتقديم برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال/أنظمة إدارية المعتمد والمُصدّق عليه من قبل مركز الاندماج والشراكة التعاونية (كان يسمى سابقاً بخدمات التصديق في الجامعة المفتوحة). وبعد إكمال دراسة البرنامج بنجاح، يحصل الطلبة على شهادة مزدوجة - شهادة بكالوريوس في إدارة الأعمال/أنظمة إدارية من الجامعة العربية المفتوحة (69 ساعة معتمدة للجامعة العربية المفتوحة، بالإضافة إلى 18 ساعة معتمدة للمقررات الاختيارية للجامعة العربية المفتوحة؛ من أجل استيفاء متطلبات مجلس التعليم العالي)، وشهادة بكالوريوس في دراسات الأعمال مع التدريب على النظم من الجامعة المفتوحة (المملكة المتحدة).

هناك ترتيبات مع الجامعة المفتوحة (المملكة المتحدة)؛ تشمل ترخيص المواد، والاستشارات، والاعتماد، والتصديق على البرنامج، وهذا ما شكّل جزءاً مهماً من الأدلة الإضافية التي أُخذت في الاعتبار عند مراجعة البرنامج. وعلى الرغم من الاعتماد الكبير على المواد المقدمة من الجامعة المفتوحة (المملكة المتحدة)، فقد كانت لجنة المراجعة مقتنعة بوجود قدرٍ كافٍ من التوافق مع الواقع المحلي في عملية تقديم المواد، ووجود تكامل في التقييمات المطبقة بشكلٍ مناسب؛ لضمان جدوى البرنامج في تلبية حاجات الطلبة في منطقة الخليج.

5.1 ملخص أحكام المراجعة

جدول رقم 2: ملخص أحكام مراجعة

ملخص احكام مراجعة بكالوريوس في إدارة الأعمال/أنظمة إدارية

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

2. المؤشر (1): برنامج التعلُّم

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

1.2 برنامج الدراسة الجامعية الأولية، بكالوريوس في إدارة الأعمال/أنظمة إدارية، والذي تقدمه الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، هو برنامج يمنح شهادة مزدوجة مع الجامعة المفتوحة في المملكة المتحدة، ويتكون من 128 ساعة معتمدة يمكن إكمالها في مدة أربع سنوات من الدراسة بدوام كامل. وفي تقرير التقييم الذاتي، تحدد الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، بوضوح حالة السوق وتناقشها، وتذكر أن الجامعة قامت بتطوير برنامج بكالوريوس في إدارة الأعمال/أنظمة إدارية بحيث يتوافق مع رسالتها ورؤيتها؛ لتلبية الحاجات المحلية في تعزيز الفرص التعليمية والمساهمة الإيجابية في تطوير قدرات القوى العاملة في البحرين. وفي المقابلات التي أجرتها مع كبار المديرين، تلقت لجنة المراجعة تأكيدات بأن البرنامج قد تم تصميمه وتقديمه من أجل الاستفادة من قدرات الجامعة العربية المفتوحة نفسها، ومن قدرات المؤسسة التي تشاركها في توسيع إمكانية الحصول على تعليم عال باستخدام آليات حديثة تدعم طريقة التدريس وتتيح للطلبة تطوير قدراتهم، وإظهار مستوى مناسب من الفهم للنظريات والتطبيقات في إدارة الأعمال/أنظمة إدارية. ولجنة المراجعة تُقدّر أن أهداف البرنامج تتوافق بشكلٍ جيدٍ مع رؤية ورسالة الجامعة العربية المفتوحة - البحرين.

2.2 يستند المنهج الدراسي لبكالوريوس إدارة الأعمال/أنظمة إدارية في الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، إلى المنهج الدراسي الأكاديمي المُقدم في الجامعة المفتوحة (المملكة المتحدة)، والذي يمثل 96 ساعة معتمدة تُلبي بشكلٍ كاملٍ جميع المتطلبات للحصول على درجة البكالوريوس في نَظْم إدارة الأعمال. وهذه الأجزاء من المنهج الدراسي يتمُّ التصديق عليها، كما يتمُّ ضمان جودتها من قِبل الجامعة المفتوحة (المملكة المتحدة). وكما جاء الوصف في تقرير التقييم الذاتي وفي دليل الطالب، فإن هذا المنهج مدعوم بـ 18 ساعة معتمدة إضافية في المستوى التأسيسي. وتُستخدم أجزاء المنهج الدراسي هذه لتقديم المهارات القابلة للنقل والدراسات السياقية والمطلوبة من أجل دعم قدرة الطلبة على الاندماج بفاعلية في مقررات تعليم عالٍ تُدرس باللغة الإنجليزية، وتُلبي المتطلبات الإلزامية العامة للجامعة العربية المفتوحة - البحرين. كما أن المفردات الدراسية تدعم التطور المتدرج للمعارف والمهارات ذات الصلة بدرجة البكالوريوس في إدارة

الأعمال/أنظمة إدارية. أما محتوى المفردات الدراسية المقدمة في كل سنة دراسية فيعكس نموًا في المفاهيم الأكثر تعقيدًا، والتي تستوجب من الطالب إظهار المزيد من مهارات التفكير النقدي والقدرة على ربط وتوليف المعارف الجديدة مع السابقة. كما ان تضمين الوحدات الدراسية التأسيسية التي تنمي المهارات الدراسية المستقلة (الوحدة GR101)، والمهارات المطلوبة للدراسة عبر الإنترنت (TU170) من شأنهما ان يقدّما دعماً مهماً للطلبة الذين يمثل التعلم المختلط مفهوماً جديداً بالنسبة لهم. وكما جاء في توصيف البرنامج، فقد لاحظت لجنة المراجعة أنّ العبء الدراسي للطالب في كل وحدة من الوحدات مناسبٌ ومنسجمٌ مع الممارسات الإقليمية والعالمية من حيث تحديد الساعات المعتمدة المخصصة للساعات الدراسية والتقييم. كما وجدت لجنة المراجعة كذلك خلال المقابلات مع الطلبة رضاً عاماً عن العبء الدراسي في دراسة الوحدات الدراسية. ولجنة المراجعة تُقدّر أن المنهج الدراسي منظمٌ بشكلٍ جيد لبيان التقدم الدراسي، وأن العبء الدراسي الذي يتضمنه هذا المنهج مناسبٌ.

3.2 المفردات الدراسية مُستمدة - إلى حدٍ كبير - من المفردات الدراسية الخاصة بالجامعة المفتوحة في المملكة المتحدة. وتوصيف المفردات الدراسية يتطابق مع ما هو متوقع في برنامج للدراسة الجامعية الأولية في تخصص إدارة الأعمال. وقد التقت لجنة المراجعة مع ممثل الجامعة المفتوحة في المملكة المتحدة، المسئول عن التنسيق مع الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، وتأكدت من أن المفردات الدراسية قد خضعت للمقايسة المرجعية مع نصوص مقارنة الموضوعات الخاصة بهيئة ضمان الجودة (المملكة المتحدة)؛ لتقديم وصف لخصائص البرامج في موضوع محدد - وهو في هذه الحالة الإدارة العامة للأعمال. ومن الواضح أن البرنامج يلبي المعايير المتوقعة لهذا التخصص. كما يذكر تقرير التقييم الذاتي كذلك أن المنهج الدراسي يخضع للتحديث بشكلٍ منتظم من قبل الجامعة المفتوحة في (المملكة المتحدة)؛ من أجل المحافظة على حداثة وجدوى المواد الدراسية فيه لدعم تدريس المفردات الدراسية. وقد تأكدت لجنة المراجعة من أن الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، لديها عقد يتيح لها الحصول - بشكلٍ كامل - على المواد التعليمية المساندة المُعدة من قبل الجامعة المفتوحة في المملكة المتحدة. وتصف الوثائق المُقدمة من قبل الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، المفردات الدراسية والمحتوى الدلالي لهذه المفردات ومواد التدريس بشكلٍ جيد، كما تشير إلى كيفية دعم كل جزء من هذه المفردات بطرق تدريس معينة تساعد الطلبة على تحقيق الأهداف العامة للبرنامج. كما توجد أدلة - عُرفت من المقابلات التي أجريت مع الموظفين - بأن أعضاء هيئة

التدريس في البحرين في وسعهم الربط بين محتوى المنهج الدراسي من خلال الاستعانة بدراسات الحالة وتقديم امثلة ترتبط بصورة مباشرة بنشاط إدارة الأعمال في المنطقة. وهذا ما يتمثل في الوحدة الدراسية (B300A) "سلوكيات إدارة الأعمال في عالم متغير". وقد ذكر الموظفون الأكاديميون المزيد من الأمثلة المستخدمة في وحدات دراسية أخرى. ومن المهم هنا فيما يتعلق بسياق رسالة الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، وأهداف البرنامج هو مواصلة هذا الجانب والتوسع فيه. ولذلك فإن لجنة المراجعة مقتنعة بأن المفردات الدراسية تعكس المعايير والاتجاهات الحديثة في هذا التخصص، ولكنها تنوه بمدى اهتمام مواصلة الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، لجهودها في ضمان أن يكون هذا متوافقاً مع السياق الذي تُدرّس فيه الموضوعات الدراسية في البرنامج، والتي يجب أن تكون على صلة بالممارسات والنظريات الراهنة أو المتطورة الخاصة بمجال الأعمال في منطقة الخليج.

4.2 مخرجات التعلّم المطلوبة للبرنامج موصوفة ضمن توصيف البرنامج. وهي تغطي المعارف، والفهم، والمهارات الإدراكية، والمهارات العملية والاحترافية، والمهارات الأساسية القابلة للنقل - وكلّ منها مقسّم إلى فئات فرعية أكثر تفصيلاً. وقد بيّن فحص هذه المهارات بأنها مرتبطة بشكلٍ مناسب بأهداف برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال/أنظمة إدارية. وأثناء المقابلات، أشار الموظفون الأكاديميون إلى أنهم على دراية بالمهارات والكفايات التي يسعى البرنامج لتنميتها وأهمية توضيحها لتحقيق أهداف التعلّم الخاصة بالبرنامج. ولجنة المراجعة تُقدّر أن أهداف البرنامج تتوافق بشكلٍ مناسب مع مخرجات التعلّم المطلوبة للبرنامج، وأن مخرجات التعلّم المطلوبة للبرنامج تعبّر عن قدرٍ من المعارف والمهارات المتوقع وجودها في برنامج بدرجة بكالوريوس.

5.2 هناك توصيف لمخرجات التعلّم المطلوبة لكل مقرر دراسي/ وحدة دراسية في البرنامج، مع بيان كيفية تشكيل هذه المخرجات مع أهداف البرنامج ككل، ومع التقييم المستخدم للكشف عن مدى تحقيق الطلبة لمخرجات التعلّم المطلوبة لكل مقرر من المقررات الدراسية. وخلال المقابلات مع الموظفين الأكاديميين، وجدت لجنة المراجعة أن لديهم المعرفة بكلّ من الإجراءات الخاصة التي تتطلب القيام بذلك، والهدف من وراء هذا النهج. وقد اقتنعت لجنة المراجعة بأن الطلبة يمكنهم تحقيق التقدم الدراسي في البرنامج، وأنهم يُظهرون، من خلال الإكمال المرضي للتقييم الخاص بكل مستوى، أنهم قد حصلوا على مخرجات مواصفات تخرج مناسبة تدعم درجة البكالوريوس في

إدارة الأعمال/أنظمة إدارية. ولجنة المراجعة تُقدّر أن الموظفين الأكاديميين قد وضعوا في الاعتبار أن يتم التعبير عن ذلك، من خلال التشكيل المناسب لمخرجات التعلّم المطلوبة.

6.2 لا يتضمن البرنامج أي فرصٍ للتعلّم المستند على العمل، إلا أنّ فحص تقرير التقييم الذاتي (النموذج رقم 1) والذي يمثل مواصفات الطالب) في عام 2012، يبين ان 50% من الطلبة المسجلين حينها لديهم خبرات عمل. وخلال المقابلات مع الموظفين الأكاديميين، تأكدت لجنة المراجعة أن الطلبة في وسعهم الاستفادة من ذلك؛ لربط المعرفة النظرية التي يحصلون عليها أثناء دراستهم وتطبيقها في بيئة العمل. وقدّم الموظفون الأكاديميون أمثلة مستمدة من أساليبهم في تدريس وحدات دراسية محددة - لاسيما الوحدة T306B. وفي المقابلات التي أجرتها مع الإدارة والموظفين الأكاديميين، تلقت لجنة المراجعة تأكيدات بأن الإستراتيجيات الحالية ليست كافية لنقل المهارات التوظيفية للطلبة غير الموظفين أثناء الدراسة في البرنامج. وأن هذا الأمر قيد المعالجة من خلال طرح مقرر التدريب العملي كمقرر اختياريّ في السنة الأخيرة واعتباره جزءاً من المنهج الدراسي. وتوصي لجنة المراجعة بأن تسرّع الكلية في خططها لتطوير وتنفيذ وحدة دراسية إجبارية للتدريب العملي في أسرع وقت ممكن للطلبة غير الموظفين.

7.2 قُدّمت للجنة المراجعة إستراتيجية لتعزيز التدريس، والتعلّم، والتقييم. وترتكز المبادئ وطرق التدريس حول استخدام التعلّم المختلط وإستراتيجيات التعلّم المرنة، والتي توظّف طرق التدريس المناسبة للسماح للطلبة بأن يُظهروا أنهم قد حققوا مخرجات التعلّم المطلوبة. وهذا موثّق بشكلٍ جيّد، وخلال المقابلات التي أجرتها لجنة المراجعة مع الموظفين الأكاديميين قُدّمت لها أمثلة حول كيفية تنفيذ هذه الإستراتيجيات. وشملت الأمثلة المقدمة استخدام طريقة تدريس الدروس المباشرة وجهاً لوجه، والساعات المكتبية المخصصة للاستشارات، وتشجيع القضايا النقاشية، والواجبات الجماعية غير الرسمية، والامتحانات القصيرة، والاختبارات لبناء الثقة لدى الطلبة، والسماح لهم ببيان التقدم الذي أحرزوه في تعلمهم، والمنتديات النقاشية عن طريق نظام إدارة التعلّم. وخلال المقابلات مع الموظفين الأكاديميين، لوحظ أنّهم مُدربون على استخدام نظام إدارة التعلّم، والمستخدم في إدارة التواصل مع الطلبة، ودعم تفاعلهم وتسهيل دخول الطلبة للمواد الدراسية المتوفرة على الانترنت. إضافة إلى ذلك، شرح الموظفون الأكاديميون كيف أنهم يحصلون على الدعم من أقرانهم في استخدام مختلف الأساليب في التدريس والتعلّم. ولجنة

المراجعة تُقدّر أن الموظفين الأكاديميين يطبّقون مجموعة من أساليب التدريس لدعم الطلبة الذين لديهم مؤهلات وخبرات مختلفة عند قبولهم في البرنامج؛ لضمان تلبية الحاجات الفردية للطلبة.

8.2 هناك سياسة واضحة للترتيبات التقييمية الامتحانية؛ لضمان الشفافية والمساواة في التعامل مع الطلبة. إضافة لذلك، هناك إرشادات خاصة بالتصحيح في جميع التقييمات، وهو ما تؤكد أثناء المقابلات مع الموظفين الأكاديميين. كما أكد الموظفون الأكاديميون استخدام التصحيح المزدوج والتصحيح الجماعي للتقييمات. وهناك مثال موثّق على استخدام التصحيح العشوائي في الاختبارات التجميعية؛ لضمان عدم وجود انحياز لأداء الطلبة. وبعد مراجعة جميع الأدلة، فإن لجنة المراجعة مقتنعة بأن هناك سياسات شفافة وعادلة لتقييم الطلبة، وأنه يتم وضع هذه التقييمات في الاعتبار، وفق مخرجات التعلّم المطلوبة. وبحسب الوصف الوارد في المفردات والمواد الدراسية للمقررات التي قُدّمت للجنة المراجعة خلال الزيارة الميدانية، فهناك تقييم مختلط يختبر كلّ من النظرية والممارسة العملية. وهذا يشمل امتحان منتصف الفصل، وامتحان نهاية الفصل إضافة إلى الواجبات والمشروعات. كما لاحظت لجنة المراجعة - من خلال اجتماعاتها مع الموظفين الأكاديميين - أن الاختبار المُصحّح من قبل عضو هيئة التدريس يشكل نسبة 20% باستخدام دراسات الحالة والعمل الجماعي غير الرسمي، في حين يشكل امتحان المنتصف، والامتحان النهائي نسبة 30% و50% على التوالي. وهذه التقييمات الثلاثة تخضع لموافقة عميد كلية إدارة الأعمال في الجامعة العربية المفتوحة، المقر الرئيس بالكويت. وقد اطّلت لجنة المراجعة على وجهة النظر التي تم التعبير عنها أثناء المقابلات مع الممتحنين الخارجيين، وهي أن المزيد من استخدام التقييم من خلال واجبات أعمال المقرر سيكون مفيداً؛ من أجل إتاحة الفرصة للطلبة للحصول على المزيد من العلامات نتيجة واجبات أعمال المقرر؛ مما يتيح لهم بشكلٍ أسهل التعبير عن النمو الحاصل في مهاراتهم الخاصة بالتفكير النقدي ومهارات التواصل. وتوصي لجنة المراجعة بأن تتابع الكلية تطبيق جميع التقييمات وضمان متابعتها بشكلٍ منسّق.

9.2 خلال المقابلات مع الموظفين الأكاديميين، لاحظت لجنة المراجعة أن هناك إجراءات متعارف عليها من قبل الطلبة فيما يتعلق بمنحهم درجاتهم؛ إما على أساس الحكم الأكاديمي في تحديد الدرجة أو الظروف المُخفّفة والموثّقة والتي يمكن أن تستخدم لدعم حالة الطالب؛ من أجل منحه الفرصة لإعادة التقييم. ويُسمح للطلبة بالاطلاع على الاختبارات التي يصححها عضو هيئة التدريس، وورقة امتحان منتصف الفصل. كما يتلقى الطلبة تغذية راجعة تحريرية على أوراقهم

الامتحانية، إلى جانب تلقيهم بعض الإرشادات عن كيفية تحسين درجاتهم. إضافة إلى ذلك، فإن اللجنة الأكاديمية مسؤولة عن اتخاذ الإجراءات اللازمة في حال أراد الطالب التظلم من درجته. وخلال المقابلات، أبلغ الموظفون الأكاديميون لجنة المراجعة أن الطلبة يُمنحون فرصتان للتظلم، وإن كان هناك تغيير في الدرجة، فلا بد من الحصول على موافقة المقر الرئيس للجامعة العربية المفتوحة في الكويت. ولجنة المراجعة راضية عن الإجراء الحالي.

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

- أهداف البرنامج متوافقةً بشكلٍ جيد مع رؤية ورسالة الجامعة العربية المفتوحة - البحرين.
- المنهج الدراسي منظمٌ بشكلٍ جيد، ويتيح التقدم الدراسي من سنةٍ لأخرى بما يدعم تحقيق مخرجات التعلّم المطلوبة للخريجين.
- أهداف البرنامج تتوافق بشكلٍ جيد مع مخرجات التعلّم المطلوبة للبرنامج، والتي تعكس بدورها مجموعة من المعارف والخبرات المطلوبة لبرنامج درجة بكالوريوس في إدارة الأعمال/أنظمة إدارية.
- هناك عمق في فهم وتنفيذ مخرجات التعلّم المطلوبة للمقررات الدراسية ومخرجات التعلّم المطلوبة للبرنامج، إلى جانب ربطهما معاً بأهداف وغايات البرنامج ككل.
- تُستخدم طرق تدريس مختلفة لدعم حاجات تعلّم الطلبة.
- تُقدّم تغذية راجعة عن جميع تقييمات الطلبة.

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

- الإسراع في تطوير وتنفيذ التدريبات العملية في السنة الأخيرة لبرنامج بكالوريوس في إدارة الأعمال/أنظمة إدارية كوحدة إلزامية للطلبة غير الموظفين.
- متابعة تطبيق التقييمات لضمان تنفيذها بشكلٍ مُنسّق.

12.2 الحكم النهائي

تطبيقاً للمعايير؛ توصلت لجنة المراجعة إلى استنتاج مفاده بأن البرنامج مستوفٍ للمؤشر الخاص ببرنامج التعلّم.

3. المؤشر (2): كفاءة البرنامج

يُعدّ البرنامج كفوًّا من حيث مواصفات الطلبة المقبولين، واستخدام المصادر المُتاحة، والتوظيف، والبنية التحتية، ودعم الطلبة.

1.3 سياسة القبول الخاصة بالبرنامج منسجمة مع كلِّ من رؤية الجامعة العربية المفتوحة – البحرين، ومتطلبات مجلس التعليم العالي. إضافة لذلك، فإن سياسة القبول العامة تتم الموافقة عليها من قبل الجامعة المفتوحة (المملكة المتحدة). وعلى وجه التحديد، فإن رؤية الجامعة العربية المفتوحة، تتيح الحصول على فرص التعلُّم مدى الحياة بالنسبة للفئات التي لم تحصل من قبل على فرصةٍ لمواصلة دراستهم بعد إكمالهم الدراسة الثانوية مباشرة. ومن خلال المقابلات التي أجرتها لجنة المراجعة مع الموظفين الأكاديميين والإداريين، تم التأكد من أن الجامعة العربية المفتوحة – البحرين، لديها نسبة عالية من هذه الفئة بين عدد المتقدمين والملتحقين بالدراسة الا ان هناك ضوابط من قبل مجلس التعليم العالي بالنسبة لعدد قبول الطلبة. كما تم توضيح للجنة المراجعة ان نظام الاعتراف بالخبرة التجريبية السابقة بالنسبة للطلبة غير النظاميين؛ أي (الطلبة الكبار السن) غير معمول به حالياً، وأن جميع الطلبة الملتحقين بالبرنامج يجب أن تكون لديهم كحدِّ أدنى، شهادة الدراسة الثانوية. ولتفادي حصول عدم انسجام بين رؤية الجامعة العربية المفتوحة – البحرين، وبين فئات الطلبة المُلتحقين بها، فإن لجنة المراجعة توصي بأن تقوم الجامعة العربية المفتوحة – البحرين، بمراجعة سياسة القبول الخاصة بها؛ لكي تُبين بشكلٍ واضح للطلبة المتقدمين لها معايير القبول في برنامج بكالوريوس في إدارة الأعمال/أنظمة إدارية، وتكون منسجمة مع الضوابط المحلية.

2.3 معظم الطلبة الملتحقين ببرنامج بكالوريوس في إدارة الأعمال/أنظمة إدارية في الجامعة العربية المفتوحة – البحرين، لديهم خبرة احترافية؛ تعزز تعلُّمهم في مجموعة من الجوانب كالإدارة في موقع العمل، والوظائف الخاصة بالأعمال، وإدارة المواقف المعقدة. أما بالنسبة للطلبة الذين ابتعدوا عن مقاعد الدراسة لسنواتٍ عدة، فإن المقررات الدراسية التأسيسية في الجامعة العربية المفتوحة – البحرين، فيما يتعلق بالتواصل والمهارات القابلة للنقل تتيح لهم الفرصة لتجديد وصقل المهارات الدراسية استعداداً لدراسة المقررات الدراسية المحددة من قبل الجامعة العربية المفتوحة – البحرين، والتي يتضمنها البرنامج. ومن خلال المقابلات التي أُجريت مع الموظفين الأكاديميين والإداريين، ومع الطلبة والخريجين، بدى واضحاً أن المرونة التي يتسم بها تقديم

البرنامج وتوفير المكتبة الإلكترونية قد أتاحا للطلبة - الذين لديهم وقتٌ محددٌ للدراسة - التقدم في دراستهم بطريقة لم تكن ممكنة مع الأنظمة التقليدية في تقديم البرنامج. والاهم في ذلك ان جودة المواد الدراسية للجامعة المفتوحة (المملكة المتحدة) مقرونة مع الخبرة الأكاديمية والاحترافية للموظفين الأكاديميين، شجعت الطلبة على التفاعل مع هذه المواد؛ الأمر الذي يعزز من احتمالية نجاحهم. ولجنة المراجعة تُقدّر أن مواصفات الطلبة المقبولين والخطوات المتخذة لتعريف الطلبة ببيئة التعليم العالي مناسبة للبرنامج.

3.3 هناك هيكل كفوء للارتباط الإداري وبُنية اللجان الأكاديمية العاملة في البرنامج. وهناك منسق للبرنامج مدعوم بموظفين أكاديميين وإداريين يعملون بدوام كامل ودوام جزئي؛ وفقاً لبنية إدارية مُحكمة؛ تُتيح التواصل الأفقي والرأسي؛ نظراً لأن الوحدات الدراسية تُقدم أيضاً ضمن الإطار الأوسع لشبكة فروع الجامعة العربية المفتوحة. كذلك، فإن التنسيق بين موظفي الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، والمقر الرئيس في الكويت يعدُّ أمراً مهماً. كما تُستخدم طرقٌ إلكترونية متنوعة (البريد الإلكتروني، والـ Skype، والويب أكس، والدرشة الافتراضية)؛ لتمكين التفاعل والتواصل بين هذه الجهات. أما المسؤولية نحو الطلبة الملتحقين بالبرنامج فتتم عن طريق مركز الرعاية الطلابية ودائرة التسجيل، ويمكن تقديم التغذية الراجعة للطلبة بخصوص شكاوهم أو تظلماتهم الامتحانية عن طريق نظام معلومات الطلبة (SIS). وفي إمكان الطلبة تقييم تقديم البرنامج رسمياً، وتُصبح هذه التغذية الراجعة جزءاً من نظام التقييم الرسمي للموظف الأكاديمي. وقد أكدت المناقشات مع الموظفين الأكاديميين والإداريين ومع ممثل الجامعة المفتوحة (المملكة المتحدة) أن الجامعة المفتوحة (المملكة المتحدة)، تُستخدم نموذج شراكة في تقديم برنامج بكالوريوس في إدارة الأعمال/أنظمة إدارية، وقامت بتعيين ممتحنين خارجيين للمقررات الدراسية يُعدّان تقاريرهما من خلال عملية المراقبة السنوية، ويقومان بالتدقيق وتقديم التغذية الراجعة حول عدد من القضايا من خلال سياسة التصحيح المزدوج لدعم الكتابة للأغراض الأكاديمية. وقد تأكدت لجنة المراجعة خلال المقابلة مع الممتحنين الخارجيين من رضا موظفي الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، واستجاباتهم مع توصيات الممتحنين الخارجيين. كما لاحظت لجنة المراجعة أن المجلس الطلابي نشطٌ في متابعة مصالح الطلبة في الجامعة العربية المفتوحة - البحرين. ولجنة المراجعة تُقدّر أن هناك خطوطاً واضحة للمسؤولية ضمن البنى والعمليات المتعلقة بالبرنامج.

4.3 البرنامج مدعوم من قبل أربعة موظفين أكاديميين يعملون بدوام كامل، وعشرة موظفين يعملون بدوام جزئي لتدريس 981 طالبًا ملتحقين بالبرنامج، والحد الأقصى لعدد لطلبة في كل صف دراسي محدد بـ 30 طالبًا. وقد كشفت المقابلات التي أُجريت مع الموظفين الأكاديميين الذين يعملون بدوام كامل ومع من يعملون بدوام جزئي أن العبء التدريسي ضمن الحد الذي يمكن الوفاء به، على الرغم من أنه لم يكن يُسمح لهم بالوقت الكافي لممارسة الأنشطة البحثية. وقد أبلغ الموظفون لجنة المراجعة بأن الموظفين الأكاديميين الذين يعملون بدوام جزئي يمكن الاستعانة بهم بسرعة نسبيًا؛ بناء على الاتصالات التي تُجرى بين فروع الشبكة وفريق البرنامج. ومع ذلك فإن نظرة الجامعة المفتوحة (المملكة المتحدة) نحو النسبة بين عدد الموظفين الأكاديميين إلى عدد الطلبة هي أنها نسبة عالية تقريبًا. وتوصي لجنة المراجعة بزيادة عدد الموظفين الأكاديميين الذين يعملون بدوام كامل.

5.3 تم اطلاع لجنة المراجعة على السّير الذاتية الحالية لجميع الموظفين الأكاديميين البالغ عددهم 14 موظفًا، والذين يقومون بالتدريس في البرنامج حاليًا، وقد أكّدت مراجعة هذه السّير ملائمة المؤهلات العلمية والخبرات الاحترافية للموظفين الأكاديميين. ويتوجب على جميع الموظفين الأكاديميين الالتحاق ببرنامج تعريفي وبرنامج تدريبي خاص بالمقررات الدراسية، كما تقوم الجامعة بتشجيعهم على القيام بالأبحاث العلمية والتطوير المهني المستمر. وقد كشفت المقابلات التي أُجريت مع الموظفين الأكاديميين والإداريين، والطلبة والخريجين أن سهولة الوصول إلى الموظفين الأكاديميين، ومشاركتهم، والتزامهم تجاه مساعدة الطلبة قد عزز من جودة تقديم البرنامج بدرجة كبيرة. إضافة لذلك، فإن مشاركة الموظفين الأكاديميين في تقييم الآراء بناءً على خبرتهم الاحترافية شجعت على التعلّم المعمق، وبناء الثقة لدى الطلبة. ولجنة المراجعة تُقدّر مهنية الموظفين الأكاديميين والتزامهم نحو التقديم الناجح للبرنامج.

6.3 هناك عملية توظيف تتمّ للمتقدمين الجدد؛ يقوم بها الموظفون الأكاديميون الذين يعملون بدوام كامل؛ إذ يقومون بانتقاء المتقدمين لإجراء مقابلة، في إطار عملية يقوم على إدارتها وتقييمها قسم الموارد البشرية بمشاركة لجنة المقابلات في المقر الرئيس للجامعة العربية المفتوحة. ويشارك جميع الموظفين الأكاديميين في نظام تقييم رسمي يتضمن التخطيط للتطوير الشخصي، مصحوبًا بعملية مراجعة مستمرة من قبل منسق البرنامج. ويتم تقديم الدعم كذلك عند البدء في تقديم المقررات الدراسية، كما يتم تلقي التغذية الراجعة من الطلبة ضمن تقييم رسمي في نهاية الفصل الدراسي. وقد تم البدء في استخدام مراجعة النظراء في العام الدراسي 2010-2011،

كما يوجد توثيق رسمي لهذه العملية. وقد أكدت المقابلات التي أُجريت مع الموظفين الأكاديميين على حدوث هذه العمليات، وتم تقديم أدلة للجنة المراجعة عن ترقية الموظفين الأكاديميين في عام 2013 و 2014 للجنة المراجعة. كما تمَّ زيادة مدة عمل الموظفين الأكاديميين الذين يعملون بدوام كامل في برنامج البكالوريوس؛ لتكون أربع سنوات بدلاً من سنتين؛ من أجل تعزيز ولائهم. كما يتم إنهاء عقود الموظفين الأكاديميين ذوي الأداء الضعيف عند نهاية الفصل الدراسي. وخلال المقابلات، كان هناك توضيح بأن سياسة تطوير الموظفين الأكاديميين الخاصة بالتدريب وتعزيز المؤهلات الأكاديمية تطبق على كلِّ من الموظفين الأكاديميين الذين يعملون بدوام كامل ودوام جزئي معاً. ويتوجب على جميع الموظفين الأكاديميين المشاركة في برنامج تعريفى وبرنامج تدريبي خاص بالمقررات الدراسية. وفيما يتعلق بسياسة الاستبقاء على وجه الخصوص، فإن استبانة المراجعة الداخلية في عام 2012، والتي قام بها قسم ضمان الجودة يشير إلى أن معدل بقاء الموظفين الأكاديميين - الذين يعملون بدوام جزئي - على رأس عملهم هو أربعة فصول دراسية، في حين يبلغ معدل بقاء الموظفين الأكاديميين - الذين يعملون بدوام كامل - خمس سنوات. ويعمل الموظفون الأكاديميون الذين يعملون بدوام جزئي بعقود قصيرة الأجل، مع إمكانية تجديد العقد في بداية كل فصل دراسي. وفي ضوء العمل والجهد المطلوب لتوظيف موظفين أكاديميين مؤهلين يعملون بدوام جزئي، وتعريفهم وتقديم التدريب الخاص بالمقررات لهم، فإن لجنة المراجعة توصي بمراجعة النسبة بين الموظفين الأكاديميين الذين يعملون بدوام كامل، والموظفين الأكاديميين الذين يعملون بدوام جزئي وتعزيزها لصالح توظيف المزيد من الموظفين الأكاديميين الذين يعملون بدوام كامل. ولجنة المراجعة تُقدِّر أن الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، نفذت إجراءً لخطط التطوير الوظيفي وتدريب الموظفين الأكاديميين الذين يعملون بدوام كامل.

7.3 هناك عمليات فعّالة لتدفق المعلومات ضمن نُظْم إدارة المعلومات، وقد تأكدت لجنة المراجعة من ذلك أثناء المقابلات مع فريق البرنامج. ويوفر نظام إدارة معلومات الطلبة وسائل مُحكمة لتكامل البيانات؛ من أجل المحافظة على سجلات دقيقة للطلبة، وتداول هذه السجلات، وإعداد التقارير الخاصة بتقدم الطلبة. ويتكامل نظام ادارة معلومات الطلبة مع نظام إدارة التعلُّم ومع منظومة قواعد بيانات الموارد البشرية ليشكلوا نظاماً لضمان انسيابية العمل وهذا النظام الحالي يجري تطويره ليستخدم في تسجيل حضور الموظفين الأكاديميين، وإعداد جدول رواتبهم. ويستطيع الموظفون الأكاديميون الدخول إلى شبكة الإنترنت الداخلية (Intranet) الخاصة بالجامعة

العربية المفتوحة - البحرين، من خلال نظام البريد الإلكتروني، وللطلبة إمكانية محدودة للدخول على هذه الشبكة عن طريق الدخول إلى القسم المخصص للطلبة فقط، دون السماح لهم بتحميل برمجيات إضافية. ويخضع تصفُّح الإنترنت للفترة من خلال نظام الأمن الخاص بالشبكة. وخلال الجولة التقييمية التي قامت بها لجنة المراجعة في الحرم الجامعي، التقت اللجنة بموظفي تقنية المعلومات، وقد أُعجب أعضاء اللجنة بالمعرفة التي لدى هؤلاء، وتوفرهم للتعامل مع القضايا الخاصة بمجهز الخدمة (السيرفر - Server)، وأنظمة تقنية المعلومات بما فيها الأعطال والمخاطر الإلكترونية. وقد أكدت المقابلات التي أجرتها لجنة المراجعة مع موظفي الدعم والأكاديميين بأن تقارير المعلومات التي يتلقونها كانت فعّالة وشاملة. ولجنة المراجعة تُقدِّر استخدام نظام إدارة المعلومات، ونظام معلومات الطلبة، ونظام إدارة التعلُّم لدعم إدارة الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، في عملية اتخاذ القرارات.

8.3 خلال الجولة التقييمية في الحرم الجامعي، اطّلت لجنة المراجعة على أقسام الدعم كقسم التسجيل، ودائرة الامتحانات، ومركز الرعاية الطلابية. وقد أكدت المحادثات التي جرت أثناء الجولة التقييمية الأدلة المقدمة في تقرير التقييم الذاتي من أن التقيُّد بسياسة أمن نظام معلومات الطلبة هو أحد شروط التعيين، وأن عدم التقيُّد بهذا الأمر يمكن أن يؤدي إلى إجراء انضباطي أو إنهاء عقد العمل. وقد أكدت المقابلات مع الموظفين الأكاديميين والإداريين بأنه بمجرد إدخال البيانات، يتم فحصها والتصديق عليها قبل المضي قُدماً في الإجراءات الأخرى. وقد تأكَّد للجنة المراجعة أمن هذه الأنظمة، كما أكد الموظفون الإداريون بأن هناك مجموعة من امتيازات الدخول لهذه الأنظمة مُطبَّقة بشكلٍ مناسب. ويتم إدخال درجات الطلبة من قِبَل الموظفين الأكاديميين، ومن ثم فحصها مرة أخرى والتصديق عليها من قِبَل الموظفين الإداريين قبل المضي قُدماً في التعامل معها. ويتم استلام التقييمات في مغلفات مختومة، ومن ثم تخزينها وتقديمها للامتحان المطلوب من قِبَل دائرة الامتحانات، وتحت إشراف مساعد مدير الشؤون الأكاديمية. كما أنّ المراسلات الإلكترونية الخاصة بالتقييمات مشفّرة. كذلك هناك كاميرات مراقبة موضوعة في المناطق القريبة من غرفة مجهز الخدمة (السيرفر Server)، وغرفة حفظ الأوراق الامتحانية (الكونترول)، وإمكان تخزين المواد التقييمية. ولجنة المراجعة تُقدِّر صرامة تنفيذ السياسات والإجراءات؛ لضمان أمن معلومات الطلبة ودقة النتائج.

9.3 المصادر المادية مناسبة لتقديم البرنامج. كما أن هناك مركز رعاية طلابية داخل الجامعة، وقاعات للمحاضرات، ومختبرات حاسوب، ومرافق أخرى كالكافيتريا، ومحلات لبيع الكتب، وقسم

المواد التعليمية، وعيادة صحية/ غرفة إسعافات أولية في الطابق الأول، وهذه جميعها مناسبة لتلبية حاجات الطلبة. وقد عُرض على لجنة المراجعة نموذج لمبنى الحرم الجامعي الجديد، والمرافق التي سيتم الانتقال إليها في شهر يونيو 2014، وقد أكد هذا الاستثمار الالتزام المستمر من قبل الجامعة العربية المفتوحة لدعم إمكانيات تقديم البرامج في البحرين.

10.3 هناك أدلة على وجود متابعة - تُجرى باستخدام نظام إدارة التعلّم لتقديم بيانات حول استخدام الطلبة لأنظمة الإلكترونية - تشير إلى عدد المستخدمين الذين يسجلون دخولهم للنظام، والمراجعات اليومية للمصادر، وأكثر المجموعات استخدامًا بحسب فئات المستخدمين. ولجنة المراجعة مفتتحة بأن هذه البيانات مستخدمة بشكلٍ جيّد.

11.3 يشكل مركز الرعاية الطلابية الوسيلة الرئيسة لدعم الطلبة، ويعاونه موظفو قسم التسجيل والذين يقدمون معًا إجابات على تساؤلات الطلبة أثناء الساعات المكتبية. كما يقدم نظام إدارة التعلّم دعمًا للطلبة، ويقدم المرشدون الأكاديميون المشورة والمساعدة الأكاديمية أثناء التسجيل في المقررات إلى جانب المتابعة الشاملة لتشخيص الطلبة المعرضين للإخفاق الأكاديمي. ويتيح نظام معلومات الطلبة تقديم شكاوهم إلكترونيًا، كما يمكن للطلبة اللجوء للمجلس الطلابي وأعضاء هيئة تدريس المقررات، والذين في وسعهم كذلك إيصال وجهات نظرهم من خلال وسائل التواصل الاجتماعي. وقد قامت لجنة المراجعة بمناقشة اللبس الذي يمكن أن يسببه وجود الوسائل المتعددة التي يمكن تقديم الدعم للطلبة من خلالها. وخلال المقابلات التي أجرتها لجنة المراجعة مع الموظفين الإداريين والأكاديميين تمّ التأكيد على أن مركز الرعاية الطلابية هو المسئول عن تنسيق تقديم هذا الدعم. وخلال المقابلات مع الطلبة والخريجين، وجدت لجنة المراجعة بأن هؤلاء كان يشعرون بالتقدير نحو أنظمة الدعم المطبقة وأنهم لا يشعرون بالإرباك مع وجود هذا التنوع في الطرق التي يمكن طلب المساعدة من خلالها. وعلى وجه الخصوص، ذكر الطلبة المسجلين حاليًا أنهم يتلقون الدعم بشكلٍ استباقي، وأشاروا إلى عدد من الاتصالات التي تلقوها من مركز الرعاية الطلابية بهذا الخصوص. ولجنة المراجعة تُقدّر العمل الذي يقوم به مركز الرعاية الطلابية في تقديم الدعم المتاح للطلبة الملتحقين ببرنامج بكالوريوس في إدارة الأعمال/أنظمة إدارية.

12.3 هناك برنامج تعريفى وتوجيهى يُقدّم لجميع الطلبة الجدد، ويُنظّم اليومُ التعريفى للطلبة عند بداية كل فصل دراسي من قِبل مركز الرعاية الطلابية، حيث تتاح للطلبة فرصة القيام بجولة تفقدية

في الحرم الجامعي، ولقاء الموظفين الإداريين والأكاديميين، وكذلك يتم توزيع دليل الطالب عليهم. ومن المميزات الجيدة لهذا اليوم التعريفي والتي نوقشت خلال المقابلات مع الطلبة مشاركة الطلبة القدامى، والدعم الذي يقدمه هؤلاء الطلبة للقيام بهذا التعريف بصورة فعّالة. كما وردت الإشارة إلى التدريب على استخدام نظام إدارة التعلّم بوصفه أحد الأجزاء المهمة في هذه العملية. ونظرًا للطبيعة المختلطة لعملية التقديم الإلكتروني عبر شبكة الإنترنت، فإن لجنة المراجعة اعتبرت أن اليوم التعريفي - وجهًا لوجه - مع الطلبة يعدّ جزءًا مهمًا في هذه العملية، كما سعت لجنة المراجعة للتأكد من ذلك خلال مختلف الاجتماعات عن محتوى اليوم التعريفي/ التوجيهي، وتلقت إفادات تؤكد أهمية محتوى اليوم التعريفي/ التوجيهي. كما وجدت لجنة المراجعة أن الطلبة الذين لا يحضرون البرنامج التعريفي يتم التواصل معهم ويُمنحون فرصة أخرى للقيام بذلك. وقد أكدّ الطلبة هذه العملية، وأضافوا بأن أعضاء هيئة تدريس المقررات في محاضراتهم الأولى في بداية الفصل الدراسي يعيدون التأكيد على أهمية التدريب على استخدام نظام إدارة التعلّم، ويوضحون كيفية القيام بذلك بالنسبة لمقرراتهم. وقد استنتجت لجنة المراجعة بأن اليوم التعريفي مدعومٌ بشكلٍ كامل، وأن جميع الموظفين كانوا يعملون على ضمان التقديم الناجح له للطلبة الجدد.

13.3 هناك عدد من الطرق التي يتم فيها تقديم الدعم للطلبة المعرضين للإخفاق الأكاديمي (وهم من الحاصلين على معدل تراكمي تجميحي يقل عن 2.0) تشمل المشاركة المتواصلة للمرشد الأكاديمي، وذلك من خلال نظام التسجيل الإلكتروني عبر شبكة الإنترنت. وخلال المقابلات، وجدت لجنة المراجعة بأن كلاً من أعضاء هيئة تدريس المقررات والمرشدين الأكاديميين يقدمون الاستشارات اللازمة للطلبة قبل أن يصل معدلهم التراكمي إلى مرحلة الإخفاق الأكاديمي. ولجنة المراجعة تُقدّر وجود الدعم المناسب في تشخيص الطلبة المعرضين للإخفاق الأكاديمي، والقيام بالتدخل اللازم عند الضرورة.

14.3 هناك مساحة مخصصة للدراسة في المكتبة، وعقد جلسات إضافية فردية مع الطلبة، كما يساعد المجلس الطلابي في تقديم تدريس الأقران في الجامعة العربية المفتوحة - البحرين. وقد تأكدت لجنة المراجعة من آليات الدعم هذه خلال جولتها التفقدية في مرافق الجامعة وخلال المقابلات مع الطلبة. إضافة لذلك، فقد لاحظت لجنة المراجعة أنه قد تم إنشاء نادٍ للأعمال، والذي نظّم أنشطة إضافية مصاحبة للمنهج الدراسي، والتي ساعدت على التعرف على تجارب طلبة البرنامج بسياقٍ غير رسمي. ولجنة المراجعة تُقدّر بيئة التعلّم الموجودة ككل.

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

- مواصفات الطلبة المقبولين في البرنامج والخطوات المتخذة لتوجيههم فعّالةً وملائمةً لطبيعة بيئة التعلّم في الجامعة العربية المفتوحة.
- هناك خطوط واضحة للمسئولية في الهيكل التنظيمي والعمليات المحيطة بالبرنامج.
- هناك موظفون أكاديميون وإداريون متحمسون وملتزمون؛ الأمر الذي انعكس على وجود بيئة علمية سليمة مُنتجة.
- الجامعة العربية المفتوحة لديها إجراء سليم مُنفذ فيما يتعلق بخطط التطوير والتدريب الوظيفي يشمل الموظفين الأكاديميين الذين يعملون بدوام كامل وجزئي.
- هناك مركز للرعاية الطلابية مُنظّم بشكلٍ جيّد؛ يقدم دعمًا وخدمات متنوعة للطلبة بدءًا من الوقت الذي يلتحقون فيه بالبرنامج حتى تخرجهم.
- هناك يوم تعريفى رصين لجميع الطلبة الجدد المقبولين؛ يشارك فيه الطلبة القدامى كذلك.

16.3 وفيما يتعلق بالتحسينات، فإن لجنة المراجعة توصي بأنه على القسم القيام بما يلي:

- تعديل ونشر سياسة القبول لبرنامج بكالوريوس في إدارة الأعمال/أنظمة إدارية في فرع الجامعة العربية المفتوحة- البحرين، بحيث تعرّف المتقدمين بمواصفات الطلبة الذين يسعى البرنامج لاستقطابهم.
- تطوير وتنفيذ إستراتيجية لاستبقاء الموظفين الأكاديميين.
- تعزيز النسبة بين عدد الموظفين الأكاديميين الذين يعملون بدوام كامل والذين يعملون بدوام جزئي؛ من أجل تحقيق التوازن لصالح الموظفين الأكاديميين الذين يعملون بدوام كامل.

17.3 الحكم النهائي

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

4. المؤشر (3): المعايير الأكاديمية للخريجين

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

1.4 هناك أدلة على أن المقررات الدراسية المُقدّمة في البرنامج مناسبة لتحقيق مخرجات التعلّم المطلوبة، وتمكين الطلبة من اكتساب المهارات الضرورية لدخول سوق العمل. وخلال المقابلات، أوضح الموظفون الأكاديميون أن هناك خمس فروع/تخصصات في مجال الأعمال تتمحور حول التسويق، والموارد البشرية، والإنتاج، والمحاسبة، والمالية. إضافة لذلك، فإن المهارات القابلة للنقل يتمّ تعزيزها كذلك على مدار البرنامج. ومن خلال مراجعة ملفات المقررات الدراسية لكل مقرر، بدا واضحًا أن طرق التقييم المستخدمة صحيحة وموثوق بها من حيث مخرجات التعلّم المطلوبة. ولجنة المراجعة تُقدّر أن الواجبات الخاصة بكل مقرر يتم إعدادها عن طريق الربط بين مخرجات التعلّم المطلوبة للبرنامج، ومخرجات التعلّم المطلوبة للمقررات الدراسية وهي ذات مستوى مناسب.

2.4 تمّ التصديق على برنامج بكالوريوس إدارة الأعمال/أنظمة إدارية في الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، من قبل مركز خدمات التصديق في الجامعة المفتوحة في المملكة المتحدة في عام 2003، ويخضع هذا التصديق للمراجعة كل خمس سنوات منذ عام 2007. وهذه العملية تجمع بين المواصفات والمعايير المنصوص عليها من قبل وكالة ضمان الجودة في المملكة المتحدة في نظامها الداخلي، ويتمّ تقييم تنفيذ هذه المواصفات والمعايير بشكلٍ مُنسّق وبمساعدة المراجعين الخارجيين. وقد اوضحت مقابلات لجنة المراجعة مع الموظفين الأكاديميين والإداريين أن هذا الأمر قد أتاح مقايسة مرجعية عالمية للبرنامج على الرغم من عدم وضوح اجراءات عملية المقايسة هذه. ولذلك توصي لجنة المراجعة بأن تقوم المؤسسة بالمقايسة المرجعية لبرنامج بكالوريوس في إدارة الأعمال/أنظمة إدارية مع مؤسسات أخرى خارجية على المستويات المحلية، والإقليمية، والعالمية.

3.4 تُجرى تقييمات الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، بطرق مختلفة. وعلى الطلبة أن يؤدوا تقييمًا واحدًا في كل مقرر، يصححه عضو هيئة تدريس المادة، ويمثّل هذا التقييم 20% من المجموع الكلي لدرجة المقرر. أما امتحان منتصف الفصل فيقيس تقدم الطلبة خلال الفصل الدراسي، ويمثّل 30% من المجموع الكلي لدرجة المقرر. ويشكل الامتحان النهائي 50% من

الدرجة النهائية. ويتم إبلاغ الطلبة بالسياسات والإجراءات الخاصة بالتقييم من خلال طرق متنوعة كالأسبوع التعريفي، واللقاءات المباشرة الأولى مع أعضاء هيئة التدريس، أو من خلال التقويم الخاص بالمقرر. ويتم تصحيح جميع التقييمات والامتحان النهائي وفقاً لإرشادات التصحيح المقدّمة من المقر الرئيس للجامعة العربية المفتوحة/ الكويت. ويخضع تقييم الطلبة فيما يتعلق بأهداف ومخرجات التعلّم المطلوبة للبرنامج لمراقبة ومراجعة الممتحنين الخارجيين. وهناك أيضاً عملية خاصة بالتظلم يستطيع الطلبة بمقتضاها تقديم تظلم عن طريق سياسة إجراءات التظلم في نظام معلومات الطلبة؛ من أجل إعادة تقييم درجاتهم. ويتلقى الطلبة ردّاً على هذا التظلم في غضون أسبوعين. ولجنة المراجعة تُقدّر - من خلال فحص الوثائق ومن خلال المقابلات - أن هذه العملية ذات كفاءة وفعّالة، وأن هناك مستويات مختلفة لضمان القيام بتقييم الطلبة بصورة عادلة ودقيقة.

4.4 يتضمن هيكل مجلس الامتحانات في الجامعة العربية المفتوحة، وجود لجنة امتحانية فرعية، ولجنة تقييم المقررات، ولجنة امتحانات مركزية - تضمن بأن التوصيات المقدّمة من الممتحنين الخارجيين - فيما يتعلق بإجراءات التقييم - رصينةً ومُنَفَّذَةٌ بشكل مُستمر. وأن عملية التقييم صحيحةً وموضوعيةً، وقد تأكدت لجنة المراجعة من خلال المقابلات مع الممتحنين الخارجيين أن هذه العملية واضحة بالنسبة لهم، وفي وسعهم الاطلاع عليها. وبناءً على الأدلة المقدّمة أثناء المقابلات خلال الزيارة الميدانية والأدلة الإضافية التي قدّمها كلٌّ من الموظفين الأكاديميين والإداريين في الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، توصلت لجنة المراجعة إلى استنتاج يفيد بوجود انسجام بين التقييم والمخرجات؛ يؤدي لضمان المعايير الأكاديمية للخريجين. وقد قامت لجنة المراجعة بمراجعة التقييمات، وهي واثقة بأن هذه التقييمات رصينة؛ لكونها تضمن أن تطبيق هذه التقييمات يحقق مخرجات التعلّم المطلوبة للمقرر، وهو أمر يستحق التقدير.

5.4 الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، لديها آلية للتدقيق الداخلي، تضم الأدوات التقييمية وتقييم أداء الطلبة. إضافة لذلك، فإن التصحيح بين الفروع، والتصحيح الجماعي، والتصحيح العشوائي، والتصحيح المزدوج هي وسائل تم إدخالها بوصفها ضماناً إضافياً لجودة آليات التصحيح، وضمان عدالة تصحيح واجبات الطلبة، وتوزيع الدرجات. كما يُستخدم برنامج (Turnitin) للكشف عن الانتحال الأكاديمي وضمان ألا تكون الواجبات منسوخة من أعمال منشورة. وقد أكّدت الوثائق والمقابلات التي أُجريت مع الموظفين الأكاديميين رأي لجنة المراجعة في وجود آليات داخلية مناسبة مطبّقة؛ لضمان تدقيق الأدوات التقييمية وأداء الطلبة في هذه التقييمات.

6.4 يتم اختيار المُمتحِنين الخارجيين بعناية؛ بناءً على خبراتهم الأكاديمية وتخصصاتهم في المجال، ويتم تعيينهم من قبل الجامعة المفتوحة (المملكة المتحدة). وهؤلاء الممتحنون يشاركون بفاعلية في جميع جوانب عملية التقييم. ويتم إرسال امتحانات منتصف الفصل، والامتحانات النهائية المصححة من قبل أعضاء هيئة التدريس إلى المُمتحِنين الخارجيين؛ لغرض التغذية الراجعة والتعليق عليها. ويقوم الممتحنون الخارجيون بكتابة التقارير، ويقدمون تعليقات وتوصيات بناءً للتحسين، وهو ما اطلعت عليه لجنة المراجعة. ومن خلال الاتصالات الهاتفية مع المُمتحِنين الخارجيين، ومن خلال الوثائق، ترى لجنة المراجعة أن آليات الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، فيما يتعلق بالتدقيق الداخلي للتقييم والآليات المطبقة لتحصيل التغذية الراجعة على هذا التقييم، هي آليات مُرضية. وأثناء المقابلات مع الموظفين الأكاديميين، كانت اللجنة مقتنعة بأن هناك عمليات لضمان نشر الآراء التي ترد من المُمتحِنين الخارجيين واتخاذ الإجراءات اللازمة بشأنها. ولجنة المراجعة تشجع الجامعة العربية المفتوحة على أن يكون لديها تنظيم أكثر لضمان تنفيذ التغذية الراجعة والآراء المُقدّمة من المُمتحِنين الخارجيين.

7.4 تستفيد الجامعة العربية المفتوحة من خبرات وتجارب المُمتحِنين الخارجيين في مقارنة أداء طلبة الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، مع الطلبة الآخرين في الجامعة المفتوحة (المملكة المتحدة). وإضافة لذلك، فقد سُنحت الفرصة للجنة المراجعة بمراجعة عينة من الواجبات المُصححة، وامتحانات منتصف الفصل، والامتحانات النهائية من قبل أعضاء هيئة التدريس في مجموعة من الوحدات الدراسية، وهي تُقدّر أن مستوى الصعوبة ومستوى الأداء في هذه التقييمات مماثل لبرامج مشابهة إقليمياً وعالمياً. وإضافة لذلك، فإن لجنة المراجعة تُقدّر أن هناك مراقبة للمعايير تُجرى بصورة منتظمة.

8.4 هناك فحص معمق للنتائج النهائية يتم من خلال التصحيح الجماعي، والتصحيح العشوائي، والتصحيح المزدوج على مستوى الفرع. فاللجنة الأكاديمية في الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، توافق على متطلبات اختبارات منتصف الفصل المُصححة، والامتحانات النهائية من قبل أعضاء هيئة التدريس، وتضمن تنفيذ الإجراء السلس لهذه التقييمات. وقد تأكدت لجنة المراجعة من خلال الوثائق، ومن المقابلات من أن الموافقة على منح الدرجات من مسئولية كلية دراسات إدارة الأعمال، وأن هناك اجتماعات تُجرى لمناقشة الأدوات التقييمية والتحقق منها؛ لاختبار مخرجات التعلّم المطلوبة للمقررات الدراسية، وكلها تضمن تحقيق مخرجات التعلّم المطلوبة للبرنامج. وبعد الانتهاء من عملية التصحيح، يتم تقديم الدرجات للمقر الرئيس عن

طريق نظام التصحيح الخاص بنظام معلومات الطلبة. وتعد لجنة تقييم المقررات الدراسية في المقر الرئيس اجتماعاً رسمياً حول كل مقرر مع جميع فروع الجامعة العربية المفتوحة، إلى جانب عميد كلية دراسات إدارة الأعمال، وتأخذ في الاعتبار التغذية الراجعة من المُمتحن الخارجي لذلك المقرر. وبعد الانتهاء من عملية تقييم التصحيح والموافقة عليها، يقوم قسم الامتحانات في الجامعة العربية المفتوحة، المقر الرئيس في الكويت بإعداد تقرير خاص بكل مقرر، وفي جميع الفروع. ولجنة المراجعة تُقدّر صرامة عملية الامتحان هذه.

9.4 لم تكن الإحصائيات الخاصة بالاستبقاء وأسباب انسحاب الطلبة واضحةً وجليّة. وقد تفحصت لجنة المراجعة البيانات المتعلقة بعدد الطلبة المقبولين، والمتخرجين، والمنسحبين. وقد استنتجت اللجنة أن معدل استبقاء الطلبة لم يكن مُرضياً. والجامعة العربية المفتوحة - البحرين، بحاجة لأن تراقب جيداً معدلات استبقاء وتقدم الطلبة الدارسين في البرنامج؛ لضمان أن تكون الأسباب الكامنة وراء انسحابهم من البرنامج واضحة ومعروفة؛ إذا ما كانت بسبب ظروف خارجية أم داخلية. كما أنّ هناك حاجة لأن تتوفر جداول وأرقام واضحة يسهل الاطلاع عليها بشكل أكثر؛ توضح اتجاهات التوظيف والاستبقاء. وتوصي لجنة المراجعة بأن يقدم فريق البرنامج إستراتيجية دقيقة للاستبقاء تقوم على أساس مسيرة الطالب منذ القبول حتى التخرج، وأن يُطبق الفريق نظاماً لمراقبة الأسباب الكامنة وراء انسحاب الطلبة.

10.4 لا يقدم برنامج بكالوريوس في إدارة الأعمال/ أنظمة إدارية تدريباً عملياً بحيث يمكن تقييم التعلّم المستند إلى العمل مباشرة. ومع أن تقييمات الطلبة يمكن أن تتيح لهم الاستفادة من خبرتهم الشخصية القائمة على العمل، فإن التعلّم المستند على العمل هو نفسه ليس خاضعاً للتقييم وليس له ساعات معتمدة.

11.4 المشروع المتقدم في إدارة الأعمال (T306)، هو مشروع التخرج بالنسبة للطلبة، ويتم تعيين مشرف مشروع لهؤلاء الطلبة يقوم بإرشادهم أثناء العمل في المشروع. وهناك جزآن لهذا المقرر. الأول: (306A) وهو دراسة حالة، ويتم تقييم الطلبة على أساس تحليلهم لتلك الحالة. والثاني: هو مشروع التخرج (306B)، وهو مشروع تحريري، حيث يختار الطلبة موضوعاتهم بناءً على خبرتهم الذاتية أو العملية. كما يقدم الطلبة تقريراً عند إكمال المشروع. ويطلب هذا المشروع من الطلبة أن يقوموا بربط وتطبيق معارفهم ومهارتهم من المقررات السابقة التي سبق وأن درسوها مع هذا المقرر. وخلال المقابلات مع الموظفين الأكاديميين، لوحظ أن الطلبة في السابق كان لديهم

حرية كبيرة في اختيار موضوعات مشروعاتهم. إلا أنه تم مؤخرًا تحديد خيارات الطلبة في اختيار الموضوعات ذات التركيز الواضح على الأعمال/الإدارة، وأن تكون خياراتهم لموضوعات مشروعاتهم أكثر انسجامًا مع الدرجة العلمية الممنوحة لهم. كما يُعطى الطلبة فصلين دراسيين لإكمال المشروع. وقد لاحظت لجنة المراجعة من خلال المقابلات مع الموظفين الأكاديميين أن الطلبة يحصلون على إرشادات واضحة من خلال الترتيبات الإشرافية عليهم. وقد استنتجت لجنة المراجعة بأن المشروع يُدار بشكلٍ جيّد، ويتيح للطلبة فرصة قيّمة للتعرف على استخدام المهارات النقدية والتحليلية. وعلاوة على ذلك، يستطيع الطلبة تطبيق هذه المهارات على مشكلات واقعية يمكن أن يواجهوها في مكان العمل. ولجنة المراجعة تُقدّر أن المشروع أداة تقييمية مُحكّمة لاختبار مجموعة من المعارف والمهارات، وأن هناك ترتيبات واضحة مُطبّقة لبيان الأدوار المرسومة للمشرف وللطالب.

12.4 تم تشكيل مجلس استشاري في عام 2013، يعقد اجتماعاته مرتين خلال السنة وبصورة منتظمة. ويضم المجلس ثلاثة أعضاء من ذوي المعرفة الكبيرة باقتصاد البحرين، والبيئة الثقافية، والاجتماعية، والسياسية. وترى لجنة المراجعة أن الخبرة الجماعية لهؤلاء الأعضاء كانت مهمة في إثراء برامج إدارة الأعمال في الجامعة العربية المفتوحة - البحرين. وخلال المقابلات، بدا واضحًا بأن المجلس الاستشاري سبق وأن قدّم للموظفين الأكاديميين والإداريين عددًا من التوصيات والمقترحات؛ من أجل مواءمة البرنامج مع الممارسات المعاصرة في سياق إدارة الأعمال في البحرين. كما قدّم المجلس المشورة والمقترحات حول تطوير برامج جديدة. وبناءً على المقابلات، كان واضحًا من أن إسهامات المجلس في البرنامج ستكون أساسية وقيّمة، فيما لو استعانت بها قيادة الجامعة العربية المفتوحة - البحرين. وقد أظهر أعضاء المجلس الاستشاري اهتمامًا حقيقيًا في البرنامج، وكانت لديهم الرغبة في المساعدة في زيادة وضوح البرنامج، وتطوير المنهج الدراسي، واستراتيجيات التوظيف، والتسويق وتقديم المشورة بخصوص الموضوعات التي يمكن أن تشكل أساسًا لبرامج جديدة، مثل التأمين والإدارة الإستراتيجية. وتوصي لجنة المراجعة بأن يضمن كبار المديرين في الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، بأن يتم دمج التغذية الراجعة من المجلس الاستشاري مع الآليات الأخرى لتزويد الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، بتصور عن وضع السوق فيما يخص التطورات التعليمية في المنطقة. وعلاوة على ذلك، فإن لجنة المراجعة تشجع الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، على تطوير آلية رسمية تضمن بأن التغذية الراجعة من المجلس الاستشاري تغذي جميع اللجان الإدارية.

13.4 أجرت لجنة المراجعة مقابلات مع أرباب العمل والخريجين، وشعرت بالارتياح عندما وجدت الاستجابة الحماسية لدى كلتا الجهتين ذات العلاقة. وقد تمت مقابلة أرباب العمل، وقد قدموا تغذية راجعة إيجابية للغاية عن جودة الخريجين، وعن الإعداد الأكاديمي والمهارات التي اكتسبها الطلبة؛ من أجل إعدادهم لسوق العمل. كما أشار أرباب العمل إلى أن الطلبة أكفاء للغاية من حيث المهارات التحليلية، والتواصلية، والقيادية. وقد كان الخريجون إيجابيين عند استرجاعهم للخبرة التعليمية التي تلقوها في برنامج بكالوريوس في إدارة الأعمال/أنظمة إدارية، ويشعرون بالرضا عن الجهود التي بذلها الموظفون الأكاديميون معهم، إلى جانب اكتسابهم خبرة تعلم ممتازة. أما الأدوات الاستطلاعية لتحصيل التغذية الراجعة من أرباب العمل فقد كانت ذات قيمة محدودة؛ نظرًا للنسبة المتدنية التي ظهرت في معدل الاستجابة. ولم يكن من الواضح خلال المقابلات مع أرباب العمل والخريجين ما الطريقة التي ساهمت بها تغذيتهم الراجعة في التطوير والتحسين المستمر للبرنامج. وتوصي لجنة المراجعة بأن تقوم الجامعة العربية المفتوحة بتطوير آليات لتقديم تغذية راجعة رسمية أكثر للجهات الخارجية ذات العلاقة؛ لإعطائهم الضمانة بأن آرائهم ووجهات نظرهم لها تأثير على الطريقة التي يتم بها تطوير البرنامج.

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

- هناك أدلة موثقة بشكل جيد على أن تقييمات الطلبة تجري بشكلٍ عادل ودقيق.
- هناك إجراءات صارمة مُتَّبعة في وضع التقييمات التي تختبر قدرة الطلبة على اظهار مخرجات التعلم الخاضعة للتقييم، وهناك عمليات موضوعة؛ من أجل تدقيق درجات الطلبة.
- يُستخدَم المُمتحنون الخارجيون لبرنامج بكالوريوس في إدارة الأعمال/أنظمة إدارية؛ من أجل تحصيل تغذيتهم الراجعة للإدارة والتي تأخذ بدورها مقترحاتهم بجدية ومن ثمَّ تعمل بمقتضاها.
- هناك ضبطٌ دقيق لتقييم واجبات الطلبة، وامتحانات منتصف الفصل، والامتحانات النهائية التي يصحبها أعضاء هيئة التدريس على المستوى المحلي، وعلى مستوى الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، وعلى مستوى المقر الرئيس للجامعة العربية المفتوحة/ الكويت.
- مشروعات الطلبة هي أداة تقييمية رصينة؛ تختبر مجموعة من المعارف والمهارات، وهناك ترتيبات موضوعة؛ من أجل ضمان فاعليتها.

- هناك مجلس استشاري يعمل بصورة جيّدة.

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

- أن تقوم بزيادة عدد المؤسسات التي ترجع إليها في عملية المقايسة المرجعية للبرنامج.
- أن تُطبّق استراتيجية للتعامل مع قضية استبقاء الطلبة ومعدلات التقدم الدراسي، بعد تفحص مسيرة الطلبة منذ القبول حتى التخرج.
- أن تقوم - وبشكل منظم - بمراجعة وتنفيذ التوصيات التي ترد من الخريجين ومن أرباب العمل.
- أن تُدخل التغذية الراجعة والمقترحات المُقدمة من المجلس الاستشاري في عمليات تطوير البرنامج؛ من أجل تعزيز تقديم البرنامج ومراعاة حاجات سوق العمل.

16.4 الحُكم النهائي

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

5. المؤشر (4): فاعلية إدارة وضمان الجودة

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

1.5 نظام إدارة الجودة في الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، إلى جانب سياسات وإجراءات ضمان الجودة مستمدة - إلى حدٍ كبير - من إطار ضمان الجودة في الجامعة العربية المفتوحة - الكويت. وهناك دليل لضمان الجودة يحدد بوضوح المبادئ الإرشادية، ومعايير ضمان الجودة حول الأمور المتعلقة بالتعليم والتعلم. وتتم المقايسة المرجعية لمعايير ضمان الجودة في الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، مع معايير وكالة ضمان الجودة في المملكة المتحدة. وهناك عددٌ من الآليات لضمان الجودة وغرس ثقافة الجودة في الجامعة العربية المفتوحة - البحرين.

2.5 التقت لجنة المراجعة بالموظفين الأكاديميين والإداريين، بمن فيهم ممثلون من وحدة ضمان الجودة، والذين أكدوا أن سياسات وإجراءات ضمان الجودة مُطبَّقة بصورة فعّالة ومنقولة بصورة جيّدة. وقد أبدى الموظفون الأكاديميون الذين تمت مقابلتهم تفهماً واضحاً لنظام إدارة الجودة، وكانت لديهم القدرة على بيان الطرق التي تُطبَّق بها هذه السياسات والإجراءات؛ من أجل تعزيز جودة برنامج بكالوريوس في إدارة الأعمال/أنظمة إدارية. ولجنة المراجعة تُقدِّر أن الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، قد طوّرت ونفّذت نظاماً فعّالاً لإدارة الجودة مع سياسات وإجراءات واضحة، تخضع للمقايسة المرجعية بشكلٍ مناسب.

3.5 تتم إدارة برنامج بكالوريوس في إدارة الأعمال/أنظمة إدارية في الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، من قِبَل المنسق الفرعي للبرنامج بالتعاون مع عدد من منسقي المقررات الفرعيين. ويأخذ المنسق الفرعي للبرنامج على عاتقه المسؤولية الكاملة في تقديم البرنامج، ويرتبط مباشرة بعميد الكلية في المقر الرئيس للجامعة العربية المفتوحة بالكويت، فيما يتعلق بالأمور الأكاديمية الخاصة بالبرنامج. كما أن هناك أيضاً خط اتصال مع مساعد المدير الفرعي للشئون الأكاديمية، فيما يتعلق بالأمور الإدارية التي يتم التعامل معها على مستوى الفرع. أما المنسقون الفرعيون للمقررات الدراسية فهم مسئولون عن تنسيق تقديم وتقييم مقررات دراسية محددة تُدرّس في الجامعة العربية المفتوحة - البحرين. ومن أجل ضمان الانسجام فيما يتعلق بمعايير الجودة بين الفروع المختلفة للجامعة العربية المفتوحة، فإن لكل مقرر دراسي منسقاً عاماً للمقرر على مستوى

المقر الرئيس. وقد شعرت لجنة المراجعة بالارتياح بعد أن لاحظت أن بعض الموظفين الأكاديميين في الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، قد تم تعيينهم بوصفهم منسقين عامين للمقررات. ولاحظت لجنة المراجعة أثناء المقابلات مع الإدارة ومع الموظفين الأكاديميين أن هناك رضا عامًا فيما يتعلق بالترتيبات التي وضعتها الجامعة العربية المفتوحة - البحرين؛ لإدارة برنامج بكالوريوس في نُظْم إدارة الأعمال. ولجنة المراجعة تُقدّر أن هذه الترتيبات تعبر عن قيادة فعّالة في إدارة البرنامج.

4.5 الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، لديها وحدة لضمان الجودة مسؤولة عن إجراءات استطلاعات منتظمة للجهات ذات العلاقة، ومراقبة التطور المهني للموظفين الأكاديميين، وعمليات تقييمهم. وخلال المقابلات مع الموظفين الأكاديميين، لاحظت لجنة المراجعة بأن رئيس وحدة ضمان الجودة يقوم بالتنسيق مع قسم ضمان الجودة والاعتماد في المقر الرئيس للجامعة العربية المفتوحة في الكويت، من خلال لقاءات شهرية مرئية عن بُعد (video) Conference إلى جانب منسقي ضمان الجودة في الفروع الأخرى؛ لضمان الانسجام الصحيح في عمليات ضمان الجودة. ومن أجل ضمان الشمولية في عملياتها الخاصة بضمان الجودة، قامت الجامعة العربية المفتوحة - البحرين بتشكيل لجان كاللجنة الفرعية لضمان الجودة والتي تقع عليها مسئولية ضمان الجودة والتحسين. ويترأس اللجنة الفرعية لضمان الجودة مدير الفرع، وتضم كذلك منسق برنامج بكالوريوس في إدارة الأعمال/أنظمة إدارية، وممثلين عن الموظفين الأكاديميين والإداريين باعتبارهم أعضاء. وعلمت لجنة المراجعة أثناء المقابلات مع الإدارة والموظفين الأكاديميين أن اللجنة الفرعية لضمان الجودة تعمل بشكلٍ جيّد، وأنها كانت فعّالة في تعزيز جودة تقديم برنامج بكالوريوس في إدارة الأعمال/أنظمة إدارية. وقد شعرت لجنة المراجعة بالارتياح لفاعلية وحدة ضمان الجودة في دعم تطوير وتنفيذ عمليات ضمان الجودة في الجامعة العربية المفتوحة - البحرين. ومع ذلك فقد لاحظت لجنة المراجعة أنّ وحدة ضمان الجودة تضم فقط موظفين اثنين، وهذا يشكل ضغطاً وعبئاً عليهما في دعم ضمان الجودة.

5.5 وحدة ضمان الجودة في الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، هي المسؤولة عن نشر ثقافة ضمان الجودة على جميع مستويات الموظفين الأكاديميين والإداريين على حدٍ سواء". وتشمل آليات غرس ثقافة الجودة وجعل الموظفين الأكاديميين على دراية بسياسات وإجراءات ضمان جودة البرنامج التعريفي للموظفين الأكاديميين، وأعضاء هيئة التدريس الجدد. كما تتوفر سياسات

وإجراءات ضمان الجودة، وكذلك هناك دليلاً شاملاً لضمان الجودة، ولوائح الامتحانات والدرجات العلمية، ووثيقة إرشادية لضمان الجودة، وكلها متوافرة على شبكة الإنترنت الداخلية الخاصة بالجامعة العربية المفتوحة - البحرين، ويمكن للموظفين الأكاديميين تصفحها. وقد تأكدت لجنة المراجعة - خلال المقابلات مع الموظفين الأكاديميين - من الأدلة المقدمة في تقرير التقييم الذاتي عن كيفية إجراء اليوم التعريفي حيث علمت لجنة المراجعة من قبل الموظفين الأكاديميين الجُدد أنهم جميعاً قد شاركوا في البرنامج التعريفي عند بداية تعيينهم. وكانت لجنة المراجعة مُعجبة بمستوى الفهم الذي أظهره كلٌّ من الموظفين الأكاديميين وموظفي الدعم لنظام الجودة في الجامعة العربية المفتوحة - البحرين. ولجنة المراجعة مقتنعة بأن هناك ترتيبات كافية مُطبَّقة في الجامعة العربية المفتوحة - البحرين؛ من أجل ضمان فهم كلٌّ من الموظفين الأكاديميين وموظفي الدعم لضمان الجودة، وتشيد بهم على مشاركتهم الفعّالة في ضمان الجودة.

6.5 هناك عملية للموافقة على تطوير برامج جديدة، وأخرى جديدة سوف يتمّ طرحها بعد الانتقال للمبنى الجديد. وتشمل عملية الموافقة إجراء مداولات داخلية في كلية إدارة الأعمال والمجلس الاستشاري ومجلس الأمناء، إلى جانب الحصول على موافقات خارجية من قبل مجلس التعليم العالي وتصديق الجامعة المفتوحة في المملكة المتحدة في بعض الحالات. ولجنة المراجعة مقتنعة بوجود سياسات وإجراءات مناسبة مُطبَّقة للموافقة على البرامج الجديدة.

7.5 تشمل الترتيبات الخاصة بالتقييم الداخلي للبرنامج "تقييمات نهاية الفصل الدراسي وتقييمات أعضاء هيئة التدريس"؛ من أجل تحصيل التغذية الراجعة حول التدريس. وقد قابلت لجنة المراجعة بعض الطلبة والخريجين الذين أكدوا بأن في استطاعتهم تقديم التغذية الراجعة حول جوانب مختلفة ذات صلة بتقديم الجودة. كما أكد الموظفون الأكاديميون أيضاً بأن عملية التقييم التي يقوم بها الطلبة قد أدت إلى إجراء تحسينات تراوحت بين "إعادة النظر في أوقات تدريس بعض المقررات"، و"عدم تجديد عقود بعض الموظفين الأكاديميين الذين يعملون بدوام جزئي". ولاحظت لجنة المراجعة أن نظام تقييم الطلبة هو أداة فعّالة لإيجاد التغذية الراجعة حول جودة التدريس. وتُستكمل هذه العملية بالتغذية الراجعة من أرباب العمل والخريجين باستخدام استبانات مناسبة. كما تستخدم كلية إدارة الأعمال التقرير السنوي للمراقبة؛ لتسجيل أمور مثل: تقدم الطلبة، وأداء أعضاء هيئة التدريس. ومن ثم يُقدّم التقرير السنوي للمراقبة إلى المقر الرئيسي للجامعة العربية المفتوحة في الكويت، وللجامعة المفتوحة في المملكة المتحدة، إلى جانب توصيات من إدارة الفرع حول خطط التطوير. ولجنة المراجعة تُقدّر الطريقة

المُنظمة التي تراجع فيها الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، برنامج بكالوريوس في إدارة الأعمال/أنظمة إدارية سنوياً من خلال التقرير السنوي للمراقبة. وعند تفحص التقرير السنوي المُقدّم لتقييم البرنامج، لم ترَ لجنة المراجعة أدلة على استخدام آليات مناسبة لتحليل جميع مصادر البيانات أو تسجيل إجراءات التحسين الموصى بها، وتنفيذ هذه التوصيات وإعداد التقارير بشأنها. وتوصي لجنة المراجعة بأن تقوم الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، بتطوير آليات مناسبة لإعداد التقارير عن التوصيات الواردة في تقرير المراقبة السنوي وتنفيذها.

8.5 يُعَلّق تقرير التقييم الذاتي على المراجعة الدورية الداخلية والخارجية من خلال نقطتين مرجعيتين أساسيتين - العمليات التي تجرى باعتبارها جزءاً من مركز الاندماج والشراكات التعاونية (المملكة المتحدة) للتصديق عليها والاعتماد، والمراجعة المحلية للجودة من قِبَل إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي التابعة للهيئة الوطنية للمؤهلات وضمان جودة التعليم والتدريب في مملكة البحرين. وقد وجدت لجنة المراجعة أثناء المقابلات مع الموظفين الأكاديميين بأن البرنامج يخضع للمراجعة الدورية (عادة كل خمس سنوات) من قِبَل وكالة ضمان الجودة (المملكة المتحدة). وقد لاحظت لجنة المراجعة أن الإجراءات المُتخذة والمُنفّذة من قبل وحدة ضمان الجودة في الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، فيما يتعلق بالتعاون الدولي للبرنامج هي إجراءات محكمة وفعّالة. ولجنة المراجعة تُقدّر هذه الترتيبات.

9.5 تُجري الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، استطلاعات دورية لخريجها وأرباب العمل. وقد قدّمت أدلة لبعض الاستطلاعات لعام 2013. وقد لاحظت لجنة المراجعة أثناء المقابلات مع ممثلي أرباب العمل، ومع الخريجين، والمجلس الاستشاري أنهم لا يتلقون تغذية راجعة من الجامعة حول كيفية تنفيذ التوصيات التي يتقدمون بها، على الرغم من أن الجامعة تجري استطلاعات دورية لهم جميعاً. وتوصي لجنة المراجعة بأن تقوم الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، بتبني إجراءات مُحكمة أكثر لتحليل القضايا التي يتم تشخيصها من البيانات المحصّلة من استطلاعات الخريجين وأرباب العمل والاستجابة إليها، وتقديم تغذية راجعة للجهات ذات العلاقة حول الإجراءات المتخذة للتعامل مع هذه القضايا.

10.5 تعمل الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، ضمن سياسة أوسع للتطوير الوظيفي لدى الجامعة العربية المفتوحة - الكويت. وتتيح هذه السياسة للموظفين الأكاديميين الحصول على شهادات أعلى، من خلال توقيعها لاتفاقيات شراكة مع جامعات أخرى، ومشاركة الموظفين الأكاديميين

في ورش العمل والمؤتمرات. وقد أكد عدد من الموظفين الأكاديميين الذين تمت مقابلتهم أنهم استفادوا من برنامج التطوير الوظيفي. ومع ذلك، فقد لاحظت لجنة المراجعة كذلك بأن سياسة التطوير الوظيفي لا تشمل الموظفين الأكاديميين الذين يعملون بدوام جزئي في تدريس البرنامج؛ لذا فإن لجنة المراجعة تشجع الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، على التفكير في شمول الموظفين الأكاديميين الذين يعملون بدوام جزئي في برنامجها الخاص بالتطوير الوظيفي.

11.5 خلال المقابلات مع الموظفين الأكاديميين والخريجين وأرباب العمل، أُبلغت لجنة المراجعة أن هناك آليات واضحة من خلالها تقوم الجامعة العربية المفتوحة، بجمع البيانات والمعلومات حول احتياجات السوق المحلية. وأحد المؤشرات القوية على ذلك الخبرة الشخصية لموظفيها الأكاديميين الذين يعملون بدوام جزئي؛ إذ العديد منهم لا يزال في الوظيفة، وهم لذلك لديهم القدرة على المساهمة مباشرة في معرفة الظروف المحيطة بسوق العمل المحلية. إضافة لذلك، فإن للجامعة العربية المفتوحة - البحرين، صلات واضحة من خلال أرباب العمل وخريجها بأوضاع سوق العمل، ومن ثم فإن هذا يتكامل على المستوى الإستراتيجي من خلال المشورة والإرشاد اللذين يقدمهما المجلس الاستشاري. ولجنة المراجعة مقتنعة بأن هناك آليات مستخدمة للتعرف على وضع سوق العمل، ولكنها توصي بأن تتبنى الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، أسلوباً لإيجاد نظام مُنسق بهذا الخصوص.

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

- هناك سياسات وإجراءات راسخة ومتغلغلة لإدارة ضمان الجودة.
- هناك ترتيبات مُحكمة تعكس فاعلية القيادة في إدارة البرنامج.
- تؤدي وحدة ضمان الجودة دوراً حيوياً في دعم تطوير وتنفيذ عمليات ضمان الجودة في الجامعة العربية المفتوحة - البحرين.
- يؤدي الموظفون الأكاديميون دوراً نشطاً، ويشاركون بشكل كامل في إجراءات ضمان الجودة.
- هناك أدوات استطلاعية متنوعة تستخدم لتحصيل التغذية الراجعة من الجهات الخارجية والداخلية ذات العلاقة وهي مُطبقة؛ من أجل تعزيز التطوير المستمر للبرنامج.

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

- أن تضمن تنفيذ التوصيات المستمدة من تقرير التقييم السنوي لبرنامج بكالوريوس في إدارة الأعمال/أنظمة إدارية.
- أن تتبنى وتنفذ إجراءات مُحكمة لتحليل البيانات المتحصلة من مصادر متنوعة، والإحاطة الكاملة بهذه البيانات، ومناقشة مضامينها بشكلٍ واضح.
- أن تضع إطارًا رسميًا للعمليات الخاصة باستقراء حاجات سوق العمل المحلية لأغراض البرنامج.

14.5 الحكم 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 بكالوريوس في إدارة الأعمال/أنظمة إدارية الذي تطرحه الجامعة العربية المفتوحة - البحرين، جدير بالثقة.