الهيئة الوطنية
للمؤهلات وضمان جودة التعليم والتدريب
National Authority for Qualifications &
Quality Assurance of Education & Training

إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي

تقرير مراجعة البرامج في الكلية

برنامج بكالوريوس الأعمال المصرفية والمالية

كلية إدارة الأعمال

جامعة البحرين

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة 1-3 ديسمبر 2014

HC047-C2-R047

جدول المحتويات

1. عملية مراجعة البرامج في الكلية 2

2. المؤشر (1): برنامج التعلُّم 7

3. المؤشر (2): كفاءة البرنامج.....16

4. المؤشر (3): المعايير الأكاديمية للخرّيجين 25

5. المؤشر (4): فاعلية إدارة وضمان الجودة 34

6. الاستنتاج 42

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

1. عملية مراجعة البرامج في الكلية

1.1 إطار مراجعة البرامج في الكلية

من أجل الحاجة إلى تلبية نظامٍ صارمٍ لضمان الجودة في منظومة التعليم في مملكة البحرين، قامت إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي التابعة للهيئة الوطنية للمؤهلات وضمان جودة التعليم والتدريب بتطوير وتنفيذ عمليتين للمراجعة الخارجية للجودة هما المراجعة المؤسسية ومراجعة البرامج في الكلية، حيث إن من المؤمل أن تؤدي نتائجهم إلى زيادة الثقة في نظام التعليم العالي في مملكة البحرين على المستوى الوطني، والإقليمي، والعالمي.

هناك ثلاثة أهداف رئيسة لمراجعات البرامج الأكاديمية في الكلية، وهي:

- تزويد صانعي القرار (في مؤسسات التعليم العالي، والهيئة الوطنية للمؤهلات وضمان جودة التعليم والتدريب، ومجلس التعليم العالي، والطلبة وأولياء أمورهم، وجهات التوظيف المحتملة للخرِّيجين، والجهات الأخرى ذات العلاقة) بأحكام تستند إلى الأدلة حول جودة برامج التعلُّم؛
- دعم تطوير العمليات الداخلية لضمان الجودة من خلال المعلومات حول الممارسات الجيدة الناشئة والتحديات، إلى جانب الآراء التقييمية والتحسين المستمر؛
- تعزيز سمعة قطاع التعليم العالي البحريني إقليمياً وعالمياً.

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

المؤشر (1): **برنامج التعلُّم**

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

المؤشر (2): **كفاءة البرنامج**

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

المؤشر (3): **المعايير الأكاديمية للخرِّيجين**

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

المؤشر (4): **فاعلية إدارة وضمان الجودة**

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

تشير لجنة المراجعة في تقرير المراجعة فيما إذا كان البرنامج مستوفياً لكل مؤشر من المؤشرات الأربعة. فإذا كان البرنامج مستوفياً لكلٍّ منها، فستكون هناك عبارة استنتاجيّة تذكر بأن هناك "ثقة" في البرنامج.

وإذا كان البرنامج مستوفياً لاثنين أو ثلاثة من هذه المؤشرات، بما فيها المؤشر الأول، فسيُحكم عليه بأنه على "قدْرٍ محدود من الثقة"؛ أما إذا كان البرنامج مستوفياً لمؤشرٍ واحدٍ فقط من هذه المؤشرات، أو غير مستوفٍ لأي منها، أو غير مستوفٍ للمؤشر رقم (1)، فسيكون الحُكم عليه بأن البرنامج "غير جدير بالثقة"، كما هو موضَّح بالجدول التالي:

جدول رقم 1: معايير الحُكم

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

2.1 عملية مراجعات البرامج الأكاديمية في جامعة 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 التخويل الممنوح لها لمراجعة جودة التعليم العالي في مملكة البحرين. وقد تم إجراء الزيارة الميدانية في 1–3 ديسمبر 2014؛ لغرض مراجعة البرامج التي تطرحها الكلية، وهي: بكالوريوس المحاسبة، بكالوريوس الأعمال المصرفية والمالية، بكالوريوس التسويق، بكالوريوس إدارة الأعمال، وماجستير إدارة الأعمال.

ويقدم هذا التقرير وصفًا لعملية مراجعة البرامج في الكلية التي قامت بها إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي، والنتائج التي توصلت إليها لجنة المراجعة لبرنامج بكالوريوس الأعمال المصرفية والمالية؛ استنادًا إلى تقرير التقييم الذاتي، والملاحق التي قدمتها جامعة 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 جامعة البحرين في شهر مايو 2014، بأنها سوف تخضع لعمليات مراجعة البرامج الأكاديمية في كلية إدارة الأعمال مع زيارة ميدانية في الفترة من 1–3 ديسمبر 2014. واستعدادًا لهذه العملية، قامت جامعة البحرين بعملية تقييم ذاتي لكافة البرامج الأكاديمية بالكلية؛ قدمت على أثرها تقارير التقييم الذاتي مع ملحقاته، وذلك في الموعد المتفق عليه لهذا الغرض في شهر سبتمبر 2014.

شكَّلت إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي التابعة للهيئة الوطنية للمؤهلات وضمان جودة التعليم والتدريب لجنة مراجعة مؤلفة من خبراء في المجال الأكاديمي لإدارة الأعمال وفي التعليم العالي؛ ممن لديهم خبرة في المراجعات الخارجية لجودة البرامج الأكاديمية. وقد تكوَّنت هذه اللجنة من ستة مراجعين خارجيين.

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

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

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

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

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

وتودُّ إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي أن تتقدم بشكرها لجامعة البحرين على الطريقة المتعاونة التي ساهمت فيها في عملية مراجعة البرنامج في الكلية. كما تود الإدارة أن تعبّر عن تقديرها للمناقشات الصريحة التي أُجريت خلال هذه المراجعة، والأداء المهني الذي أبداه أعضاء الهيئة الأكاديمية في برنامج بكالوريوس الأعمال المصرفية والمالية بهذا الخصوص.

3.1 نبذة عامة حول كلية إدارة الأعمال

لقد تمت إعادة تشكيل كلية إدارة الأعمال في عام 1991، بعد إعادة هيكلة كلية بوليتكنك الخليج (والتي تأسست في عام 1981)، وتقسيمها إلى عدد من الكليات والأقسام. ويوجد حاليًا أربعة أقسام في الكلية، هي: قسم المحاسبة، قسم الاقتصاد والتمويل، قسم الإدارة والتسويق، وقسم الصيْرفة الإسلامية، والذي تأسس مؤخرًا في شهر نوفمبر من عام 2014. وتقدم الكلية ستة برامج، هي: بكالوريوس المحاسبة، بكالوريوس الأعمال المصرفية والمالية، بكالوريوس التسويق، بكالوريوس إدارة الأعمال، بكالوريوس الصيْرفة الإسلامية والتمويل، وماجستير إدارة الأعمال. وفي العام الأكاديمي 2014 – 2015، كان عدد الموظفين الأكاديميين 88 موظفًا أكاديميًّا،

يدعمهم 26 موظفًا إداريًّا في تقديم البرنامج. وقد بلغ عدد الطلبة الملتحقين بالكلية في الفصل الدراسي الأول من العام الأكاديمي 2014 – 2015 (5227) طالبًا. كما أن كلية إدارة الأعمال حاليًا في المرحلة الأخيرة من عملية الاعتماد من رابطة تطوير كليات الأعمال الأمريكية (AACSB). وقد كانت هناك زيارات سنوية للكلية من قِبَلِ الخبير الاستشاري المُعيَّن لأغراض التقييم وتوجيه النصيحة منذ عام 2011. كما أنَّ هناك زيارة تقييمية من قبل رابطة تطوير كليات الأعمال الأمريكية (AACSB) مُخَطَّطٌ لها خلال العام الأكاديمي 2015 – 2016.

4.1 نبذة عامة حول برنامج بكالوريوس الأعمال المصرفية والمالية

يطرح قسم الاقتصاد والتمويل في كلية إدارة الأعمال برنامج بكالوريوس الأعمال المصرفية والمالية. وقد تأسس قسم الاقتصاد في عام 1992، إلا أنه في عام 1998، تغير اسمه بعد ذلك ليصبح: قسم الاقتصاد والتمويل، وقد بدأ القسم في طرح برنامج بكالوريوس الأعمال المصرفية والمالية في شهر فبراير عام 1998. ويعمل في القسم 45 موظفًا أكاديميًّا، بالإضافة إلى 15 موظفًا مساندًا على مستوى الكلية. وفي الفصل الدراسي الأول من العام الأكاديمي 2014 – 2015، بلغ عدد الطلبة الملتحقين بالبرنامج 1441 طالبًا، كما أنَّ هناك 1504 خريجٍ من برنامج بكالوريوس الأعمال المصرفية والمالية.

5.1 ملخص أحكام المراجعة

جدول رقم 2: ملخص أحكام مراجعة برنامج بكالوريوس الأعمال المصرفية والمالية

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

2. المؤشر (1): برنامج التعلُّم

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

1.2 تنصُّ رسالة قسم الاقتصاد والتمويل على: "تزويد الطلبة بتعليم عالٍ جيدٍ ومواكبٍ للعصر، ومتطور باستمرار فيما يتعلق بالأعمال المصرفية والمالية، وصارم من الناحية المعرفية، وذي توجه عملي". ويتوافق هذا النصُّ المعبِّر عن الرسالة – بشكلٍ كبيرٍ – مع النص المعبِّر عن رسالة الكلية وأهدافها الإستراتيجية، إلى جانب الأهداف التعليمية للبرنامج، والتي تركز على التفكير النقدي، واتخاذ القرارات، ومهارات التواصل كمكونات حيوية في تدريس الأعمال المصرفية والمالية. وخلال المقابلات مع كبار المديرين، علِمت لجنة المراجعة أن الأهداف التعليمية للبرنامج قد تم تعديلها في بداية العام الأكاديمي 2013 – 2014، في ضوء المقايسة المرجعية مع برامج معتمدة من قبل رابطة تطوير كليات الأعمال الأمريكية (AACSB). وتلاحظ لجنة المراجعة أن الأهداف التعليمية المعدَّلة للبرنامج منسجمة مع الأهداف الإستراتيجية المنصوص عليها لجامعة البحرين، ومنسجمة مع الحاجات التعليمية في مملكة البحرين والمنطقة. ولجنة المراجعة تُثمِّن وجود إطار عمل للتخطيط الأكاديمي، وأنَّ الأهداف التعليمية للبرنامج مرتبطة – بشكلٍ جيدٍ – برسالة القسم ورسالة جامعة البحرين وأهدافها الإستراتيجية.

2.2 يتكون المنهج الدراسي لبرنامج بكالوريوس الأعمال المصرفية والمالية من 128 ساعة معتمدة؛ مقسمة إلى متطلبات جامعية (11 ساعة معتمدة)، ومتطلبات تعليم عامة (30 ساعة معتمدة)، ومتطلبات كلية (42 ساعة معتمدة)، ومتطلبات رئيسية (30 ساعة معتمدة)، و15 ساعة معتمدة لمقررات تخصص فرعي، أو مواد اختيارية للتخصص في مساق واحد. وتجدر الإشادة إلى أنَّ المتطلبات الجامعية "مبادئ حقوق الإنسان" (LAW107)، و"تاريخ البحرين الحديث والمواطنة" (HIST122)، تزوِّد الخريجين باللغة، والدراية الاجتماعية والقانونية المطلوبة للعمل في البحرين، وفي منطقة الخليج. وفي المقابلات التي أجرتها مع هيئة تدريس البرنامج، أُبلِغت لجنة المراجعة بأن المنهج الدراسي لبرنامج بكالوريوس الأعمال المصرفية والمالية قد تم تعديله في شهر يوليو 2013، في ضوء معايير اعتماد رابطة تطوير كليات الأعمال الأمريكية (AACSB)؛ ليسمح بإضافة مساقات رئيسة/ فرعية في مجال المحاسبة، والاقتصاد، والأعمال الدولية، والإدارة،

والتسويق على التوالي، إضافة إلى مساقٍ رئيس واحد في مجال الأعمال المصرفية والمالية. وإضافة لذلك، فهناك مقررٌ مشروع التخرج (FIN499)؛ والذي سوف يُقدَّم في العام الأكاديمي القادم. كما تلاحظ لجنة المراجعة – مع التقدير – أنَّ هذه التعديلات الهيكلية في المنهج الدراسي مناسبة، وتنسجم مع حاجات الاقتصاد المحلي والإقليمي. إلا أنه، وعلى الرغم من أن لجنة المراجعة تُقرُّ بأن هذه التغييرات عملت بوضوح على زيادة سعة المنهج الدراسي، فإن اللجنة تلاحظ أنَّ الطلبة لم يتعرَّفوا بعد على مقررات دراسية مثل: "الاقتصاد النقدي" (ECO341)، أو "الاقتصاد العالمي" (ECO440)، ضمن البنية الجوهرية للمنهج الدراسي المعدَّل. ولجنة المراجعة ترى أن هذا النهج سوف يؤدي إلى تغطية مباشرة، لكنها غير كافية للجانب النظري والممارسة الاحترافية للصيْرفة عن طريق المقررات الدراسية الموجودة حاليًا في السنة الثانية والثالثة من البرنامج؛ لضمان تحقق التدرج الدراسي من سنة إلى أخرى، كأساسٍ في مُكوِّن الصيْرفة في البرنامج. وقد بحثت لجنة المراجعة هذه القضايا مع أعضاء هيئة التدريس، والذين أشاروا إلى أنَّ الموضوعات النظرية والعلمية الأساسية المتعلقة بمكوِّن الصيْرفة في البرنامج مغطاة حاليًا في مقررات المالية في السنتين الثانية والثالثة من البرنامج. وإضافة إلى ذلك، فقد أوضح أعضاء هيئة التدريس أنَّ التدرج الدراسي في جميع المقررات الدراسية الأساسية يتحقق من خلال نظام المتطلبات السابقة للمقررات الدراسية، والاختيار الدقيق للكتب الدراسية المستخدمة في هذه المقررات. وعلى الرغم من ملاحظة هذه النقاط، فإن لجنة المراجعة ترى أنَّ هناك حاجة لوجود مقرر أساسي في نظرية وممارسة الصيْرفة، إلى جانب المقررات الدراسية الحالية في المالية؛ لضمان تعميق معارف الطلبة في هذا المكوِّن الأساسي من المنهج. ولذا توصي لجنة المراجعة بأن يقوم القسم بإدخال مقرر أساسي منفصل في نظرية وممارسة الصيْرفة؛ لضمان تحقق التدرج الدراسي للطالب في هذا المكوِّن الأساسي للبرنامج. وقد استكشفت لجنة المراجعة بمعية أعضاء هيئة التدريس الآليات المطبَّقة؛ للتأكد من وجود توازن مناسب بين النظرية والممارسة، وبين المعارف والمهارات في المنهج الدراسي. وقد علِمت لجنة المراجعة أن أعضاء هيئة التدريس يستخدمون مجموعة من الآليات، بما فيها دراسات الحالة، والمشروعات الفردية، والعروض التقديمية، وزيارة الشركات، إلى جانب أنشطة التعلُّم القائم على العمل؛ لضمان تعرُّف الطلبة على الجوانب النظرية والممارسة، إضافة إلى المعارف والمهارات في البرنامج. ولجنة المراجعة

تقدر أنَّ هناك آليات مناسبة منفَّذة؛ لضمان تحقُّق توازن مناسب في المنهج الدراسي بين المعارف والمهارات، وبين النظرية والممارسة.

3.2 تفحَّصت لجنة المراجعة عينةً من استمارات، ومجموعة مستندات المفردات الدراسية لمقررات برنامج بكالوريوس الأعمال المصرفية والمالية، ولاحظت أنَّ هذه الوثائق منظَّمة بشكل جيد، ومُعدَّة بصورة جيدة؛ تتضمن معلومات تفصيلية وذات صلة بأهداف كل مقرر دراسي، وبمخرجات التعلُّم المطلوبة، وبطرق التدريس والتقييم لكل فئة من مخرجات التعلُّم المطلوبة، وبربط مخرجات التعلُّم المطلوبة للمقررات الدراسية إلى مخرجات تعلُّم مطلوبة للبرنامج، وبالموضوعات الأسبوعية للمحاضرات، إلى جانب صلتها بالكتب الدراسية والمجالات الأكاديمية. وخلال المقابلات مع أعضاء هيئة التدريس، أُبلِغت لجنة المراجعة أنَّ فريق تدريس البرنامج ومنسقي المقررات الدراسية مسئولون عن كتابة استمارات المفردات الدراسية. كما علِمت لجنة المراجعة كذلك أن التعديلات الطفيفة التي تُجْرَى على مستوى المقررات الدراسية يقوم بها عادة منسق المقرر بمناقشتها مع فريق التدريس في أي وقت، في حين أن إجراء التغيرات البنيوية الكبيرة تتطلب الموافقة من مجلس القسم. وقد لاحظت لجنة المراجعة أن أعضاء هيئة التدريس قد أدخلوا دراسات حالة إضافية ومشروعات عملية لدعم المواد التدريسية، ويقومون بصورة دورية بعمليات مقايسة مرجعية للمقررات الدراسية الخاصة بهم؛ من أجل مواكبة الاتجاهات الحديثة في مجال تخصصاتهم. وترى لجنة المراجعة أن هذه الترتيبات فعَّالة ومناسبة. وقد أكد الطلبة الذين قابلتهم لجنة المراجعة على أن استمارات المفردات الدراسية للمقررات قد وزِّعت عليهم، وأنَّهم على دراية كاملة بأهداف المقررات الدراسية، وبمخرجات التعلُّم المطلوبة، والكتب الدراسية الأساسية. ولجنة المراجعة تُثمِّن كون المفردات الأساسية موثَّقة بشكل جيد، وتلبي المعايير الدولية في مجال التخصص، ولها ارتباط مرجعي مناسب بالممارسة الاحترافية الراهنة.

4.2 مخرجات التعلُّم المطلوبة للبرنامج منصوصٌ عليها بوضوح، ومقسمة إلى أربع فئات هي: (أ) المعرفة والفهم؛ (ب) مهارات خاصة بالموضوعات؛ (ج) مهارات التفكير؛ (د) مهارات عامة قابلة للنقل. وتلاحظ لجنة المراجعة أنَّ مخرجات التعلُّم المطلوبة للبرنامج مناسبةٌ لمستوى الدرجة العلمية ومرتبطة بشكل فعَّال بالمجالات الدراسية خاصة بالمخرجات التعليمية، والأهداف التعليمية للبرنامج، ومخرجات التعلُّم المطلوبة للجامعة. ومن خلال المقابلات، بدا واضحًا للجنة المراجعة

أنَّ أعضاء هيئة تدريس البرنامج على دراية بمخرجات التعلُّم المطلوبة للبرنامج، ومدى صلتها وارتباطها بالأهداف التعليمية للبرنامج. وإضافة إلى ذلك، علِمت لجنة المراجعة من خلال عينة من الطلبة الحاليين أن لديهم معرفة لا بأس بها بأهداف البرنامج ومخرجات التعلُّم. ولجنة المراجعة تقدِّر أنَّ مخرجات التعلُّم المطلوبة للبرنامج مُطبَّقة ومرتبطة بشكلٍ جيد بأهداف برنامج بكالوريوس الأعمال المصرفية والمالية والأهداف التعليمية للبرنامج.

5.2 تتضمن استمارة المفردات الدراسية في كل مقرر قائمة بمخرجات التعلُّم المطلوبة للمقرر الدراسي، والتي تجدها لجنة المراجعة مناسبة لمستوى المقرر، وتراها معرَّفة بشكلٍ واضح، ومرتبطة بشكل جيد بمخرجات التعلُّم المطلوبة للبرنامج. وقد علِمت لجنة المراجعة من خلال المقابلات التي أُجريت مع أعضاء هيئة التدريس، وبالتوافق مع الإرشادات الداخلية لضمان الجودة، أن مخرجات التعلُّم المطلوبة للمقررات الدراسية محددة، مع الإشارة الدقيقة إلى مخرجات التعلُّم المطلوبة للبرنامج، وأنها مرتبطة بهذه المخرجات. كما قابلت لجنة المراجعة عينة من الطلبة، ولاحظت أنَّهم على دراية بمخرجات التعلُّم الأساسية للمقررات، كما شرحها لهم أعضاء هيئة التدريس، وكما وُصِفتْ في استمارات المفردات الدراسية. كما أنَّ الربطَ بين مخرجات التعلُّم المطلوبة للمقررات الدراسية في برنامج بكالوريوس الأعمال المصرفية والمالية ومخرجات التعلُّم المطلوبة للبرنامج مُبيَّنٌ بشكل واضح في تقرير التقييم الذاتي. ولجنة المراجعة تُثمِّن أنَّ هناك مخرجات تعلُّم مطلوبة مُطبقة، ومناسبة للمقررات الدراسية، وترتبط – بعناية – بمخرجات التعلُّم المطلوبة للبرنامج.

6.2 هناك برنامج للتعلم القائم على العمل، وهو مؤسسٌ بشكل جيد، وجاري العمل فيه من خلال مقرر التدريب العملي (FIN299)، وهذا المقرر مصمَّم؛ للتأكد من أن الطلبة يتعرفون على خبرة العمل من خلال وضعهم في بيئة عمل لفترة تتراوح ما بين 8 – 9 أسابيع، بإجمالي 200 ساعة عمل كحدٍّ أدنى. ولجنة المراجعة ترى أنَّ هذا المقرر مُكوِّن مهم في برنامج بكالوريوس الأعمال المصرفية والمالية، وتعتقد أنه يؤدي دورًا أساسيًّا في تعريف الطلبة بالممارسة الراهنة في مجال الأعمال المصرفية والمالية. وقد أكَّد الطلبة الذين قابلتهم لجنة المراجعة أنَّ التدريب العملي يتيح لهم فرصة تطبيق ما تعلموه في بيئة عمل حقيقية. ولجنة المراجعة تُثمِّن أنَّ المنهج الدراسي يتضمن المكوِّن الإجباري القائم على العمل، وترى أنَّ هذا المكوِّن يؤدي دورًا حيويًّا بوصفه آلية

أساسية؛ لضمان تحقيق توازن أفضل بين النظرية والممارسة، وكذلك بين المعارف والمهارات في المنهج الدراسي. غيرَ أن لجنة المراجعة تلاحظ أنَّ هذا المقرر لا يُخصص له ساعات معتمدة، ولا يتم تقييمه بصورة رسمية؛ لغرض تحديد الدرجة؛ فالتدريب العملي يتم تقييمه إما بمنحه درجة: "مقبول"، أو "غير مقبول" أو "غير مكتمل". وقد وجدت لجنة المراجعة – من خلال مقابلاتها مع عدد لا بأس به من أعضاء هيئة التدريس وموظفي الإدارة – أنَّ مسألة تخصيص ساعات معتمدة لفترة شهرين من العمل في السنة الأخيرة من الدراسة هي مسألة تشكل إشكالية في البرنامج. وقد تنوعت خبرة العمل المكتسبة – بشكل كبير – بين الطلبة، كما هي الحال في تنوع جودة تقارير المشرفين، على الرغم من أنها مُرضية بشكل عام، وبذلك حالت دون وجود معيار يمكن منح الدرجة بناءً عليه. ولذا توصي لجنة المراجعة بأن تقوم الكلية باستكشاف المزيد من الخيارات المتاحة؛ لتجاوز التحديات سابقة الذكر؛ لكي تكون هناك ساعات معتمدة للتدريب العملي بما يعكس دوره الرئيس في المنهج الدراسي بشكل أفضل.

7.2 هناك وثيقة على مستوى الجامعة بعنوان: "نظام الدراسة والامتحانات في جامعة البحرين"، والتي وافق عليها مجلس الجامعة في شهر أكتوبر 2013، وهي في متناول أعضاء هيئة التدريس. ويشير تقييم التقرير الذاتي، وبالتوافق مع الإرشادات الواردة في هذه الوثيقة، إلى أن هناك مجموعة واسعة من طرق التدريس المستخدمة والتي تشمل المحاضرات، وطرق التدريس التفاعلي، والمشروعات البحثية، وطرق التعليم والتعلُّم التي تعتمد على الحالة وحل المشكلات. كما يلقى استخدام تقنية المعلومات والاتصال تشجيعًا، غير أن مصادر التعلُّم الإلكتروني ليست متكاملة مع المنهج الدراسي تمامًا. وخلال الزيارة الميدانية، لاحظت لجنة المراجعة أنَّ كل استمارة خاصة بالمفردات الدراسية للمقررات تبين كيفية تدريس كل نوع من أنواع مخرجات التعلُّم المطلوبة على أساس أسبوعي. وقد أشار أعضاء هيئة التدريس الذين قابلتهم لجنة المراجعة إلى أنه، وبالتوافق مع خطة تحسين البرنامج، فقد تم تعديل التوصيفات العامة للمقررات الدراسية مؤخرًا لتشمل طرق تدريس متنوعة، سيتم تنفيذها طوال الفصل الدراسي. وقد كان أعضاء هيئة التدريس قادرين على مناقشة طرق تدريس متنوعة، مع الإشارة الدقيقة إلى مخرجات التعلُّم المطلوبة للمقررات الدراسية، ومخرجات التعلُّم المطلوبة للبرنامج. كما قابلت لجنة المراجعة عينة من الطلبة الحاليين، والذين أكدوا لها أنهم قد شهدوا طرق تدريس متنوعة منصوصًا عليها في التوصيف العام للمقرر الدراسي وأنَّهم، بشكلٍ عام، قد وجدوا تلك الطرق ذات صلة بخبرات

تعلمهم. وقد شعرت لجنة المراجعة بالارتياح لعلمها أن الطلبة في بعض المقررات الدراسية تتاح لهم الفرص للتفاعل مع طلبة آخرين من إحدى الجامعات العالمية عن طريق الـ (Skype)، والتخاطب معهم عن بُعد (video– conferencing)، وأنهم يقومون بدارسات مقارنة تعزز معرفتهم ببيئة الأعمال المصرفية العالمية. ولجنة المراجعة تثمن أن هناك طرقًا متنوعة للتدريس، ذات صلة ببرنامج بكالوريوس الأعمال المصرفية والمالية؛ تُستخدم لدعم وتحقيق أهداف البرنامج ومخرجات التعلُّم المطلوبة. كما تلاحظ لجنة المراجعة – مع التقدير – أنَّ القسم يُشرك خبرات من شركات وبنوك مرموقة؛ لعقد حلقات نقاشية وورش عمل للطلبة؛ يقدمون فيها خبراتهم العملية الواقعية، كما يقدمون التوصيات لزملائهم من الطلبة. إلا أنَّ لجنة المراجعة ترى أن اتِّباع هذا النهج في طرق تدريس متنوعة يجب أن يلقى تشجيعا من خلال وضعه بصورة تحريرية في سياسة قائمة بذاتها للتعليم والتعلُّم تخصُّ بالكلية. ولذا توصي لجنة المراجعة بأن تقوم الكلية بتطوير وتنفيذ سياسة للتعليم والتعلُّم تناسب الفلسفة التي تتبناها الكلية وطرق التدريس القائمة على المخرجات، وأن تضمن بأن يكون جميع الموظفين مدرَّبين على هذه السياسة، ويتلقوا المساعدة على تنفيذها.

8.2 ضوابط وإجراءات التقييم مفصَّلة في "نظام الدراسة والامتحانات في جامعة البحرين"، وفي "سياسة التقييم، ومنح الدرجات والتدقيق". كما تشمل ضوابط استخدام التقييم مزيجًا من طرق التقييم، منها: امتحانات منتصف الفصل، والمشروعات والأوراق البحثية، ودراسات الحالة، والاختبارات القصيرة، إلخ. وبحسب تقرير التقييم الذاتي، فهناك ترتيبات ملائمة مطبَّقة لتقييم إنجازات الطلبة من خلال التقييمات التكوينية والتجميعية، إضافةً إلى اتباع معايير واضحة للتصحيح وتقديم تغذية راجعة فورية للطلبة. وقد لاحظت لجنة المراجعة، من خلال عينة من استمارات المفردات الأساسية للمقررات الدراسية، أن طرق التقييم لكل نوع من مخرجات التعلُّم المطلوبة للمقررات الدراسية، ولكل موضوع من موضوعات المحاضرات الأسبوعية محددة بشكل واضح. وتشمل طرق التقييم هذه: دراسات الحالة، والواجبات، ومراجعة المقالات، والامتحانات القصيرة، وامتحان منتصف الفصل، والامتحان النهائي. وتلاحظ لجنة المراجعة أنَّ ضوابط التقييم تحدد درجة الامتحان النهائي بنسبة 40%، في حين تتقاسم طرق التقييم الأخرى نسبة الـ 60% المتبقية من مجموع الدرجة الكلي. وبشكل عام، ترى لجنة المراجعة أنَّ هذه الطرق التقييمية مناسبة لتقييم مخرجات التعلُّم المطلوبة للمقررات الدراسية، وخلال المقابلات التي أُجريت مع

أعضاء هيئة التدريس، علِمت لجنة المراجعة أنَّ أعضاء هيئة التدريس في الحقيقة يستخدمون مجموعةً مقبولةً من طرق التقييم؛ لتقييم مخرجات التعلُّم المطلوبة للمقررات الدراسية. كما يتم إجراء التقييمات التكوينية من خلال العروض التقديمية للطلبة، والتي تلقى تغذيةً راجعة شفويةً أو تحريريةً فوريةً. ومع ذلك، تلاحظ لجنة المراجعة أنَّ امتحانات منتصف الفصل، والامتحان النهائي هي الطرق الرئيسة المتبعة للتقويم في البرنامج. وترى لجنة المراجعة أن التقييم التكويني الفعّال والمنتظم هو مفتاح لتحسين خبرة تعلُّم الطلبة، وأدائهم في التقييمات التجميعية. ولجنة المراجعة تُقرُّ بأن الكلية تدرك أهمية التقييم التكويني، كما هو منصوص عليه في إستراتيجية التقييم المنقّذة حديثا: "سياسة استخدام التقييمات التكوينية يجب أن تكون محددة، ومرفقة مع هذه الإستراتيجية". والقضية الأخرى التي لاحظتها لجنة المراجعة هي أن مفهوم التقييم المعياري؛ أي قياس أداء الطلبة استنادًا إلى الدفعة، قد بُدِّل من مجرد الاعتماد على معايير خاصة لقياس أداء الطلبة إلى مفهوم التقييم المعياري، والذي لا يتعارض مع فلسفة التقييم المستند إلى المخرجات والتقييم المستند إلى المعايير. وترى لجنة المراجعة أن انتهاج سياسة "التقييم ومنح الدرجات والتدقيق" هو نقطة انطلاق مفيدة نحو التقييم القائم على المخرجات ومتطلبات التدقيق. إلا أنَّ لجنة المراجعة توصي القسم بأن يعضِّد الإستراتيجية الحالية للتقييم بسياسات وإجراءات مناسبة؛ لوضعها على مسار يتوافق مع طرق التدريس التي ينطوي عليها التدريس القائم على المخرجات، والذي تتبناه الكلية، كالانتقال في التركيز من التقييم المستند على المعياري إلى التقييم المرجعي، والدور المهم للتقييم التكويني في تحقيق هذا الهدف.

9.2 هناك إجراءات مناسبة مطبّقة في منح الدرجات وإعادة نتائج التقييم للطلبة. وينص قرار مجلس الجامعة على أن جميع التقييمات يجب أن تعاد إلى الطلبة مرفقة بتعليقات واضحة وأجوبة نموذجية. وقد أكد الطلبة الذين قابلتهم لجنة المراجعة على أن التقييمات تعاد إليهم خلال أسبوع، وأنَّهم يستطيعون طلب إعادة تصحيح الامتحان النهائي وفق عملية إجرائية للاعتراض والتظلم. وتلاحظ لجنة المراجعة أنَّ أدوات التقييم تشمل معايير واضحة للتصحيح، وأنَّ كل عملية تقييم لها مجموعة قواعد تتعلق بالطلبة في التعامل مع واجباتهم، وأخرى تتعلق بالموظفين الأكاديميين في تصحيحهم هذه الواجبات. كما أنَّ استخدام مصفوفات التصحيح في المقررات الدراسية هو مُكوِّن أساسي في نظام التقييم القائم على المخرجات، وهو ما تشيد به لجنة المراجعة. إضافة إلى ذلك، فهناك سياسة مطبّقة ضد الانتحال والسرقة الأدبية، وهي منشورة في كتيبات عمادة

شئون الطلبة. وقد أشار الطلبة الذين قابلتهم لجنة المراجعة إلى أنهم على علم بسياسات التقييم والانتحال من خلال البرنامج التعريفي. ولجنة المراجعة تقدِّر أنَّ هناك ترتيبات مناسبة مطبّقة؛ لضمان موثوقية وعدالة منح الدرجات لإنجازات الطلبة.

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

- هناك إطار واضح مُطبَّق للتخطيط الأكاديمي، كما أنَّ أهداف البرنامج مرتبطة بشكل جيد برسالة القسم ورسالة الجامعة وأهدافها الإستراتيجية.
- المتطلبات الجامعية الممثلة في مقرر: "مبادئ حقوق الإنسان" ومقرر "تاريخ البحرين الحديث والمواطنة"، تزوِّد الطلبة باللغة والدراية الاجتماعية والقانونية المطلوبة للعمل في البحرين ومنطقة الخليج.
- تقديم المساقات الرئيسة والفرعية في المنهج الدراسي هو أمر مناسب ومنسجم مع حاجات الاقتصاد المحلي والإقليمي.
- هناك آليات مناسبة منفَّذة لضمان تحقق توازن مناسب داخل المنهج الدراسي بين المعارف والمهارات، وبين النظرية والممارسة.
- المفردات الدراسية مستوفية لمعايير المجال التخصصي، ولها مرجعية مناسبة إضافة إلى الممارسة الاحترافية الحديثة.
- مخرجات التعلُّم المطلوبة للبرنامج مناسبة لمستوى الدرجة العلمية، ومرتبطة بشكل جيد بأهداف البرنامج العامة، وأهدافه التعليمية.
- مخرجات التعلُّم المطلوبة للمقررات الدراسية مناسبة ومطبَّقة، وترتبط بعناية بمخرجات التعلُّم المطلوبة للبرنامج.
- المكوِّن الإجباري القائم على العمل مشمول في المنهج الدراسي، ويؤدي دورًا حيويًّا في ضمان تحقق توازن أفضل بين النظرية والممارسة، وبين المعارف والمهارات في المنهج الدراسي.
- تُستخدَم طرق تدريس متنوعة، وذات صلة بالبرنامج؛ لدعم تحقيق أهداف البرنامج، ومخرجات التعلُّم المطلوبة.

- مشاركة الخبراء من الشركات والبنوك في عقد حلقات نقاشية وورش عمل توفر للطلبة خبرات من الواقع الفعلي.
- هناك ترتيبات مناسبة مُطبَّقة؛ لضمان موثوقية وعدالة منح الدرجات لإنجازات الطلبة.

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

- النظر في إدخال مقرر منفصل في نظرية وممارسة أعمال الصيْرفة؛ لضمان تحقق التدرج الدراسي من سنة إلى أخرى في هذا المكوِّن الأساسي للبرنامج.
- استكشاف الخيارات المتاحة لتجاوز التحديات الحالية؛ لكي يكون مقرر التدريب العملي بساعات معتمدة؛ لكي يعكس بصورة أفضل دوره الأساسي في المنهج الدراسي.
- تطوير وتنفيذ سياسة للتعليم والتعلُّم، تتناسب مع الفلسفة المتبناة، وطرق التدريس القائم على المخرجات، والتأكد من أنَّ جميعَ الموظفين الأكاديميين مدربون، ويتلقون الدعم في تنفيذ هذه السياسة.
- تعضيد الإستراتيجية الحالية للتقييم بسياسات وإجراءات مناسبة؛ لوضعها في حالة تعبر عن طرق التدريس التي ينطوي عليها تبني فلسفة التدريس القائم على المخرجات من قبل الكلية.

12.2 **الحُكم النهائي**

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

3. المؤشر (2): كفاءة البرنامج

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

1.3 يتبع برنامج بكالوريوس الأعمال المصرفية والمالية سياسة القبول الخاصة بعموم الجامعة، والخاصة بالدراسة الجامعية الأولية (البكالوريوس). وسياسة القبول هذه، إلى جانب الإجراءات المصاحبة لها منشورة على الموقع الإلكتروني للجامعة، وفي دليلها. وبموجب هذه السياسة، يتطلب القبول في برنامج بكالوريوس الأعمال المصرفية والمالية أن يكون الطالب حاصلًا على نسبة 70% كحدٍّ أدنى في الثانوية العامة. أما الطلبة الذين تقل درجاتهم عن90% في اللغة الإنجليزية في المرحلة الثانوية، فيُطلب منهم إكمال مقررٍ تعريفي في اللغة الإنجليزية لمدة فصل دراسي واحد قبل الالتحاق بالبرنامج. ولجنة المراجعة تُثمِّن اختبار "الاستعداد العام" الذي يُجرى بوصفه جزءًا من متطلبات القبول. وهذا الأمر يكتسب أهمية خاصة؛ نظرًا لأن الجامعة تقبل طلبة من 11 نظامًا مختلفًا للدراسة في الثانوية العامة. وخلال المقابلات، أُبلِغت لجنة المراجعة أنَّ سياسة القبول الخاصة بالجامعة تخضع للمراجعة بشكلٍ دوري؛ بناء على أداء الطلبة في البرامج الأكاديمية. ولجنة المراجعة تثمن أنَّ سياسة وإجراءات القبول واضحة ومنشورة على نطاق واسع، ويتم تعديلها بشكلٍ دوري.

2.3 بشكلٍ إجمالي، فإنَّ مواصفات الطلبة المقبولين في البرنامج تتطابق مع أهدافه ومع المصادر المتاحة. أما متطلبات الجامعة التي تنص على حصول الطالب على معدل نجاح بنسبة 70% أو أعلى في دبلوم الدراسة الثانوية، ومتطلبات اللغة واختبار الاستعداد، فهي من وجهة نظر لجنة المراجعة كافيةٌ لجذب الطلبة المناسبين لبرنامج بكالوريوس الأعمال المصرفية والمالية. وقد تم الحصول على المزيد من الأدلة من خلال الاجتماعات المنظمة والعشوائية التي أجراها أعضاء لجنة المراجعة مع الطلبة، والتي ذكروا فيها أنهم ليست لديهم مشكلات محددة مع البرنامج. وترى لجنة المراجعة أن التباين الكبير في نوع الطلبة المقبولين (نوع المدرسة، اللغة، نظام التعليم، ونظام تقييم الطالب) يشكل سببًا مقبولًا لتبني فكرة إضافة سنة جامعية تأسيسية (تحضيرية)؛ تُدَرَّسُ فيها مقرراتٌ في: اللغة الإنجليزية، والرياضيات، ومهارات الحاسوب، ومقررات دراسية أخرى بهدف التطوير الذاتي للطلبة الذين تظهر لديهم نقاطُ ضعفٍ في المهارات المطلوبة

للبرنامج الذي تقدمه كلية إدارة الأعمال. وقد علِمت لجنة المراجعة أثناء المقابلات أن الجامعة، وكجزءٍ من مبادراتها في التخطيط الإستراتيجي، قد شَكلت لجنة لتطوير برنامج السنة التأسيسية لتهيئة الطلبة للبرامج الجامعية، ولجنة المراجعة تشجع تنفيذ هذه المبادرة.

3.3 هناك إجراءات واضحة لتوزيع المسئوليات في الهرم التنظيمي للقسم، حيث يتولى رئيس القسم المسئولية العامة في إدارة البرنامج، ويقوم بالدرجة الأساسية بتوزيع المسئوليات الفرعية داخل القسم من خلال تسع لجان تجتمع بصورة منتظمة. ويشارك أعضاء هيئة التدريس في القسم في عملية اتخاذ القرارات من خلال اللجان على مستوى القسم؛ لتدارس كل شأن أكاديمي وإداري، بدءًا من جداول المحاضرات، والمنهج الدراسي، والتوظيف، والترقية. وقد تأكد ذلك خلال المقابلات التي أجريت أثناء الزيارة الميدانية مع أعضاء هيئة التدريس. ولجنة المراجعة تثمِّن وضوح خطوط المسئولية والمشاركة الواسعة لفريق تدريس البرنامج في إدارته. إلا أنَّ لجنة المراجعة ترى أنَّ هناك عددًا أكبر من اللازم من اللجان داخل القسم؛ مما قد يتطلب من عضو هيئة التدريس بذل المزيد من الوقت الذي يمكن الاستفادة منه في إنتاجية أكبر؛ ومع ذلك، ونظرًا لأهمية بعض اللجان، فإن لجنة المراجعة تقترح على القسم البحث فيما إذا كان في إمكانه الدمج بين أدوار ومهام لجان معينة.

4.3 استنادًا إلى تقرير التقييم الذاتي، فإنه يوجد في قسم إدارة الأعمال والاقتصاد 45 أكاديميًّا: 4 منهم بدرجة أستاذ، و6 بدرجة أستاذ مشارك، و16 بدرجة أستاذ مساعد، و4 بدرجة مدرس، و8 بدرجة مدرس مساعد، و7 محاضرين يعملون بدوام جزئي. ومن خلال السِّير الذاتية المقدمة، ومقابلات الزيارة الميدانية، تلاحظ لجنة المراجعة – مع التقدير– أنَّ الموظفين الأكاديميين مؤهلون بالشكل المناسب، وأنَّ لديهم مجموعة من المؤهلات الأكاديمية والتخصصات المطلوبة لتدريس برنامج بكالوريوس الأعمال المصرفية والمالية. إلا أنَّ لجنة المراجعة تلاحظ أنَّ النسبة بين عدد الموظفين الأكاديميين إلى نسبة عدد الطلبة هي 1:40 تقريبًا، وهي نسبة أعلى من نسبة 1:35 القياسية التي وضعتها جامعة البحرين، والتي تجدها لجنة المراجعة غير مناسبة على الأمد البعيد. والقسم على وعي بهذا النقص في عدد الموظفين الأكاديميين. وخلال المقابلات، أُبلِغت لجنة المراجعة أنَّ هذه القضية معالجة من قبل القسم من خلال تقديم البعثات الدراسية لأعضاء هيئة تدريس البرنامج؛ للحصول على درجة الدكتوراه، والتعيين المستمر

للموظفين الأكاديميين ذوي المؤهلات المناسبة. كما تلاحظ لجنة المراجعة أنَّ هناك ثلاثة أعضاء هيئة تدريس يدْرسون حاليًا في بعثات دراسية، كما أنَّ هناك خمسة أعضاء هيئة تدريس جدد قد تم تعيينهم في العام الأكاديمي 2014 – 2015. ولجنة المراجعة تُقرُّ بجهود القسم في سد النقص الموجود في عدد أعضاء هيئة التدريس، وتوصي بأن يضع القسم وينفذ خطة محددة للتوظيف للسنتين القادمتين، تكون مدعومة بأعداد وأرقام؛ لمعالجة النقص في عدد الموظفين الأكاديميين على الأمد القصير والمتوسط. وقد تفحَّصت لجنة المراجعة قائمة المنشورات البحثية الأكاديمية الأخيرة والحالية، ولاحظت أنَّ العديد من أعضاء هيئة التدريس لديهم مشاركة نشطة في البحث العلمي، وأنَّ سجلَّهم البحثي مُرْضٍ. ولذا توصي لجنة المراجعة أنْ يضع القسم خطة بحثية مدعومة؛ لتحفيز الباحثين النشطين على مواصلة جهودهم البحثية، وتشجيع أعضاء هيئة التدريس (من خلال نوع من التقدير) الذين ينشرون أبحاثهم في مجلات ودوريات عالمية.

5.3 لدى القسم أسلوبٌ راسخٌ ومنظَّمٌ لتوظيف، وفحص وثائق، واختيار، وتعيين الموظفين الجدد، كما أنَّ لديه لجنتيْن؛ لجنة لاختيار وتوظيف أعضاء هيئة التدريس، ولجنة للترقيات الأكاديمية، وكلتاهما تعمل حصريًّا لمتابعة هاتيْن الوظيفتين. كما أنَّ هناك وثيقة "ضوابط الترقية الأكاديمية"، وهي مكتوبةٌ وموافقٌ عليها بقرار من مجلس الجامعة؛ الأمر الذي يجعل من عملية الترقية في الجامعة عملية منظمة. وقد راجعت لجنة المراجعة عينة من محاضر اجتماعات لجنة التوظيف، والتي استنتجت لجنة المراجعة من خلالها، وباطمئنان، أنَّ عملية التوظيف شفافة ومنظمة. أما نظام الترقية، وكما يشرحه تقرير التقييم الذاتي، فيبدأ من لجنة الترقيات في الكلية، وينتهي بمجلس الجامعة؛ وهو مناسبٌ وينطوي على ضمانات ذاتية. وخلال العام الأكاديمي 2013 – 2014، تمت خمس عمليات ترقية في الكلية، من درجة أستاذ مساعد إلى درجة أستاذ مشارك. وقد شاهدت لجنة المراجعة عينة من محاضر اجتماعات لجنة الترقيات، وهي تشعر بالرضا نحو هذه العملية. ولجنة المراجعة تقدِّر أنَّ هناك إجراءات واضحة وشفافة ومُطبقة لتوظيف، وترقية، واستبقاء الموظفين الأكاديميين، ومنفّذة بصورة منظَّمة. أمَّا نظام تقييم الموظفين فيشمل حاليًا تقييمات الطلبة فقط، ويتمُّ على أساس فصلي. وقد علِمت لجنة المراجعة من خلال مقابلاتها مع أعضاء هيئة التدريس أنَّ هناك نظامًا شاملًا لتقييم أداء الموظفين الأكاديميين؛ يتم العمل به فقط عند تجديد عقد العمل والترقية بالنسبة للموظفين غير البحرينيين. كما أنَّ هناك أيضا رؤية لطرح نظام الترقيات السنوية لجميع أعضاء هيئة التدريس. ولذا توصي لجنة المراجعة بأن يقوم القسم

بتطوير وتنفيذ آليات رسمية للتقييم السنوي للموظفين الأكاديميين؛ يشمل نظامًا لمراجعة النظراء. كما أنَّه يمكن استخدام التغذية الراجعة من خلال هذا التقييم لدعم التظلم والاعتراض في عملية الترقية، وتطوير أداء عضو هيئة التدريس في مسيرته التدريسية، إلى جانب تشخيص حاجات التطوير المهني.

6.3 لدى جامعة البحرين نظام إدارة معلومات (MIS) ذو مكونات تشمل التسجيل بواسطة الإنترنت، وإعداد الجداول، والإرشاد الأكاديمي عبر الإنترنت، والتعلُّم الإلكتروني، وضمان الجودة. ويصف تقرير التقييم الذاتي نظام التسجيل بواسطة الإنترنت بالتفصيل. وخلال الزيارة الميدانية، وصف الموظفون الأكاديميون في عمادة القبول والتسجيل عملية التسجيل وعمليات مسح سجلات الطلبة فيما يتعلق بالقبول والتسجيل، وجداول أعضاء هيئة التدريس، وإدخال درجات الامتحانات، وتخليص النتائج. وخلال المقابلات، علِمت لجنة المراجعة أنَّ أعضاء هيئة التدريس، وبعد التقييد بكلمة السر، يستطيعون استخلاص المعلومات المطلوبة لإدارة عملية التعلُّم، بما في ذلك وضع الجداول الزمنية، وتسليم الدرجات، وإرشاد الطلبة. وقد أكد الطلبة الذين قابلتهم لجنة المراجعة أنَّ لديهم إمكانية مقيدة للوصول إلى نتائج امتحاناتهم، وذلك من خلال نظام إجراءات دخول آمن، وأنَّ في إمكانهم الوصول إلى نتائج امتحاناتهم والسجلات الأكاديمية عبر شبكة الإنترنت. وقد شاهدت لجنة المراجعة عرضًا تطبيقيًّا لنظام إدارة المعلومات (MIS) خلال جولتها التفقدية في الحرم الجامعي، ولاحظت أنَّ هناك خصائص أمنية كافية للمحافظة على نزاهة النظام. وقد أكدت المقابلات مع موظفي الدعم، والموظفين الأكاديميين أنَّ التقارير التي يتلقونها من النظام تسد حاجاتهم، وتتيح لهم التواصل الفعّال واتخاذ القرارات، ولجنة المراجعة تثمن أنَّ نظام إدارة المعلومات (MIS) يلبي الغرض المخصص له لاتخاذ قرارات واعية، ويخضع لإجراءات ضبط مناسبة لضمان سِرية النظام.

7.3 يصف تقرير التقييم الذاتي الإجراءات المُتخذة لضمان أمن سجلات الطلبة، كما أنَّ لدى الجامعة سياسات وإجراءات مناسبة لضمان أمن هذه السجلات. وتلاحظ لجنة المراجعة أنه يتم الاحتفاظ بنسخ ورقية، وأخرى إلكترونية لجميع السجلات الحساسة، وعلى مختلف المستويات من قبل عمادة القبول والتسجيل في القسم. وقد تأكد هذا الإجراء من خلال مقابلات الزيارة الميدانية والجولة التفقدية في الحرم الجامعي. وخلال مقابلاتها مع موظفي مركز تقنية المعلومات، تلقت

لجنة المراجعة تأكيدًا بأن السجلات مؤمنة بكلمة مرور، وأن الوصول لهذه السجلات وصلاحية الإضافة، أو التعديل فيها محددة بشكل صارم لجهات محددة. كما أنَّ هناك فترة محددة للاحتفاظ بهذه السجلات، وأنَّ عمليات التخزين الاحتياطي لها تتمُّ بصورة آلية شهريًّا. وعلاوة على ذلك، فإن لدى الجامعة نظامًا لمواجهة الكوارث، وإضافة إلى ذلك يقوم مركز تقنية المعلومات بعملية تخزين إلكتروني للسجلات في كل فصل دراسي. ولجنة المراجعة؛ استنادًا إلى الأدلة التحريرية، ومراجعة الملفات ذات العلاقة، والزيارة الميدانية مقتنعة بأن سجلات الطلبة آمنة وأنَّ النتائج دقيقة.

8.3 لدى جامعة البحرين حرمٌ جامعيٌّ يوفي بالغرض المخصص له، ويلبي حاجات الموظفين الأكاديميين والطلبة، ويدعم أنشطتهم الأكاديمية. وتشمل المرافق المتوفرة في الكلية القاعات الدراسية، ومختبرات الحاسوب، ومكاتب الموظفين الأكاديميين، والقاعات المتعددة الأغراض. كما أنَّ مكتبة الجامعة مزوّدة بمصادر تعلم كافية وأماكن للمطالعة، وبأجهزة الحاسوب، والكتب، ولها دليل على شبكة الإنترنت، ومكتبة رقمية. وخلال جولتها التفقدية في مرافق الجامعة، قامت لجنة المراجعة بزيارة اثنين من أماكن المحاضرات، ولاحظت أن عدد الأجهزة المطلوبة للمحاضرات كافية. كما قامت لجنة المراجعة بزيارة أحد مختبرات الحاسوب، ولاحظت أنَّ لدى كلية إدارة الأعمال أربعة مختبرات حاسوب بها 145 منصة عمل حاسوبية، ومزوَّدة بالأجهزة والبرمجيات المناسبة. وترى لجنة المراجعة أنَّ المتطلبات الحاسوبية للطلبة مراعاةٌ بشكلٍ كافٍ. كما أكدت زيارة لجنة المراجعة المكتبة أنَّ مجموعة الكتب الدراسية، والمجلات والدوريات العلمية، والمصادر الإلكترونية مناسبة لحاجات البرنامج. ولجنة المراجعة تقدِّر أنَّ الحرم الجامعي لجامعة البحرين، ومبنى كلية إدارة الأعمال يوفران بيئة ممتازة للتعلم. إلا أنه، ومن خلال المعلومات المقدَّمة، ومن خلال الجولة التفقدية في الحرم الجامعي، يبدو واضحا أن هناك حاجة لتوسيع قاعات المحاضرات. والمشكلات المتعلقة بإمكانية توسيع الطاقة الاستيعابية لهذه القاعات تعود إلى الميزانية المحدودة على النحو الذي تم شرحه للجنة المراجعة أثناء المقابلات المختلفة. وتنحصر القيود الحالية التي تواجهها كلية إدارة الأعمال في هذا الجانب؛ نظرًا لأنَّ تمويلَ عملية التوسع في البنية التحتية، وتوظيف أعضاء هيئة تدريس جدد محدودٌ، فإنها من وجهة نظر لجنة المراجعة تشكل حافزًا مضافًا لانتقالٍ حقيقيٍّ، والدخول في مجال التعلُّم الإلكتروني (انظر الفقرة: 3-4). ولذا توصي لجنة المراجعة بأن يقوم القسم بإدخال مصادر التعلُّم الإلكتروني بشكل

كامل؛ لمعالجة محدودية الطاقة الاستيعابية لقاعات المحاضرات، وسد النقص في أعداد هيئة التدريس.

9.3 يوثِّق تقرير التقييم الذاتي نظام متابعة استخدام المختبرات، والتعلُّم الإلكتروني، ومصادر التعلم الإلكترونية. وفي أحد الاجتماعات مع الموظفين الإداريين تأكَّد للجنة المراجعة أن هناك سجلات متابعة متوفرة، وتقارير يتم إعدادها فيما يتعلق باستخدام هذه المصادر. وقد وجدت لجنة المراجعة أدلة على وجود نظام مراقبة فعَّال يقدم بيانات حول استخدام المختبرات، وتحتفظ الكلية بجدول يومي لاستخدام كل مختبر؛ نظرًا لأنَّ هذه المختبرات تُستخدم عادةً في المحاضرات الحاسوبية لمعظم المقررات الدراسية. كما أنَّ مركز التعليم الإلكتروني مسئول عن متابعة استخدام مصادر التعلم الإلكترونية. كذلك تُقدم تقارير إلى القسم بهذا الخصوص عند الطلب. ولجنة المراجعة تُقرُّ بأن نظام المتابعة كافٍ لتقييم مدى الاستفادة من مصادر القسم.

10.3 مجموعة خدمات الدعم المتاحة للطلبة مفصَّلة في تقرير التقييم الذاتي. كما يقدَّم الإرشاد والدعم لهم من قبل عمادة شئون الطلبة، ويشمل الإرشاد والدعم ورشَ العمل التطويرية في مجالات متنوعة كالقيادة، وثقافة الحاسوب، وكتابة التقارير العلمية، والتعلُّم من النظراء. وكذلك يقدم قسم التوجيه والإرشاد الطلابي مجموعةً من الخدمات بواسطة 28 موظفًا، وتشمل الاستشارات الاجتماعية، والنفسية، والمهنية، والأمور السلوكية، وبناء الشخصية. كما تضم مكتبة جامعة البحرين 59 موظفًا (14 منهم اختصاصيون محترفون في علم المكتبات)، و31 موظفًا يعملون في المكتبة المركزية. ولدى مختبرات الحاسوب فنيون متخصصون؛ تم تعيينهم لدعم الطلبة في استخدام البوابة الإلكترونية، حيث يتم الاحتفاظ بمصادر التعلم الإلكترونية. وقد تأكد هذا الأمر خلال الزيارة الميدانية، كما تأكَّدت من أنَّ الدعم المقدَّم في المختبرات مناسب لحاجة الموظفين والطلبة، ويشمل منصة للمساعدة، كما هو موثق في تقرير التقييم الذاتي، وتمَّ تأكيده في المقابلات مع الموظفين الإداريين، وقد علِمت لجنة المراجعة – بشكلٍ عام – أثناء المقابلات أن الطلبة يشيدون بأنظمة الدعم المستخدمة. ولجنة المراجعة تقدر أن هناك دعمًا طلابيًّا مناسبًا مقدمًا؛ لدعم الطلبة بشكل واسع، وتعزيز قدرات تعلمهم.

11.3 تُنظم عمادة شئون الطلبة يومًا تعريفيًّا للطلبة الجدد في بداية كل عام أكاديمي. ويتضمن البرنامج التعريفي نبذة عامة عن البرامج الأكاديمية، والقواعد والضوابط، وخدمات الإرشاد الاجتماعي

والتعليمي، إلى جانب التعريف بمواقع المباني والمرافق العامة. وقد تأكد ذلك أثناء مقابلات الزيارة الميدانية مع الموظفين والطلبة، كما تحدَّث الطلبة الذين قابلتهم لجنة المراجعة بشكل إيجابي عن قيمة اليوم التعريفي، وأنه كان مفيدًا للغاية في تهيئتهم لدراستهم. وتلاحظ لجنة المراجعة أن هناك استطلاعًا كان قد أُجري من قِبل عمادة الكلية؛ لتقييم فاعلية اليوم التعريفي للعام الأكاديمي 2012 – 2013، أظهر رضًا عامًّا عن البرنامج التعريفي. كما تلاحظ لجنة المراجعة أيضا أن الطلبة قد تقدموا بالعديد من التوصيات لتحسين اليوم التعريفي، وقد تم تنفيذ العديد منها في العام الأكاديمي 2013–2014. ولجنة المراجعة تُثمِّن تقديم برنامج تعريفي مُعد بشكل جيد للطلبة الجدد.

12.3 ينفِّذ القسم "إطار الإرشاد الأكاديمي" المؤسسي، والذي يتضمن تفاصيل مسئوليات المرشدين الأكاديميين، وعمليات متابعة التقدم الأكاديمي للطلبة. وخلال المقابلات مع المرشدين الأكاديميين، أُبلغت لجنة المراجعة أن جميع الطلبة يُعيَّن لهم مرشد أكاديمي في بداية دراستهم، كما يُطلب منهم الالتقاء بمرشدهم مرة واحدة على الأقل في الفصل الدراسي الواحد. كما أنَّ نظام متابعة التقدم الدراسي للطلبة يُنفِّذه القسم بالتعاون مع عمادة القبول والتسجيل؛ لتحديد الطلبة المتعثرين دراسيًّا في الوقت المناسب، وتقديم الدعم المناسب لهم. ويتم تحديد الطلبة الذين لديهم معدل تراكمي 2.0 أو أقل، ويطلب منهم الالتقاء بمرشديهم الأكاديميين، والذين يوصون بعدد من إجراءات التدخل كجلسات المساعدة، وجلسات الدراسة مع النظراء، ودروس التقوية الإضافية. وإضافة إلى ذلك، تقدم وحدة التوجيه والإرشاد الأكاديمي (ضمن عمادة شئون الطلبة) العديد من البرامج؛ لدعم التقدم الدراسي للطلبة والصحة الاجتماعية. وقد قام القسم مؤخرًا بتشكيل لجنة في شهر سبتمبر 2014، لدعم الطلبة المتعثرين دراسيًّا. ولجنة المراجعة تقر أنَّ لدى القسم نظامًا كافيًا، وعمليات مطبَّقة؛ لتشخيص ودعم الطلبة المتعثرين دراسيًّا.

13.3 تلاحظ لجنة المراجعة – مع التقدير – الحزمة الواسعة من الأنشطة غير الرسمية واللاصفية التي تنفذها الجامعة؛ لتوسيع قدرات الطلبة ومعارفهم، وتشمل العديد من الجمعيات الطلابية، ومعرض الوظائف، وورش العمل المنتظمة حول مجموعة واسعة من الموضوعات. وتعمل الجمعيات والنوادي الطلابية، والأنشطة الاجتماعية، والرياضية، والفنية تحت رعاية قسم شئون الطلبة (ضمن عمادة شئون الطلبة)، في حين يقوم قسم التدريس والتطوير بمجموعة واسعة من ورش

العمل صباح كل يوم أحد. وقد عبّر الطلبة الذين قابلتهم لجنة المراجعة عن رضاهم عن الفرص المتاحة لهم؛ للانخراط في خبرات التعلُّم غير الرسمي خارج صفوف الدراسة. ولجنة المراجعة تثمن أن هناك مجموعة واسعة من الفعاليات والمصادر للتعلم غير الرسمي مقدمة لطلبة البرنامج؛ لتوسيع معارفهم وخبراتهم.

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

- هناك سياسة وإجراءات قبولٍ شاملة، وواضحة، ومنشورة على إطار واسع، ويتم تعديلها بشكل دوري.
- يُجرى اختبار الاستعداد العام بوصفه جزءًا من متطلبات القبول.
- هناك خطوط واضحة للمسئولية، ومشاركة واسعة من جانب أعضاء هيئة التدريس في إدارة البرنامج.
- لدى الموظفين الأكاديميين المؤهلات المناسبة، كما لديهم مجموعة مناسبة من التخصصات لتدريس البرنامج.
- هناك إجراءات شفافة لتوظيف، وترقية، واستبقاء الموظفين الأكاديميين مطبَّقة ومنفَّذة بشكل منظَّم.
- برنامج إدارة المعلومات (MIS) فعّال لغرض اتخاذ قرارات واعية، ويخضع لعمليات ضبط مناسبة؛ لضمان أمن المعلومات.
- تقدم الجامعة مرافق ممتازة وكافية لتلبية حاجات التعليم والتعلُّم لأعضاء هيئة التدريس والطلبة.
- هناك دعم طلابي مناسبٌ ومطبقٌ؛ لتقديم دعم موسع للطلبة، وتعزيز خبرات تعلمهم.
- يقدَّم القسم برنامج تعريفي مُعدٌّ بشكلٍ جيد للطلبة الجدد.
- هناك مجموعة واسعة من الفعاليات والمصادر للتعلم غير الرسمي مقدَّمة للطلبة؛ من أجل توسيع معارفهم وخبراتهم.

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

- إدخال تطوير، وتنفيذ خطة محددة للتوظيف للسنتيْن القادمتين، مدعومة بأعداد وأرقام ومواعيد؛ لمعالجة النقص الموجود في عدد الموظفين الأكاديميين، على الأجل القريب والمتوسط.
- تقديم خطة مدعومة للبحث العلمي؛ لتحفيز الباحثين النشطين للاستمرار في جهودهم البحثية، ولتشجيع أعضاء هيئة التدريس الذين يقومون بنشر أبحاثهم في مجلات ودوريات علمية عالمية مرموقة.
- تطوير وتنفيذ آليات رسمية للتقييم السنوي للموظفين الأكاديميين.
- إدخال مصادر التعلُّم الإلكتروني بشكلٍ كاملٍ في المنهج الدراسي؛ لمعالجة محدودية الطاقة الاستيعابية لقاعات التدريس وسد النقص الموجود في عدد أعضاء هيئة التدريس.

16.3 **الحُكم النهائي**

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

4. المؤشر (3): المعايير الأكاديمية للخرّيجين

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

1.4 مواصفات الخريجين لبرنامج بكالوريوس الأعمال المصرفية والمالية محددة في تقرير التقييم الذاتي على شكل مجموعة من أربعة أهداف تعليمية للبرنامج، وستة مخرجات تعلم مطلوبة للبرنامج مصاحبة لها. وتشمل مخرجات التعلُّم المتحققة تنمية المعرفة في جميع المجالات الرئيسة في مجال إدارة الأعمال، وتطبيق التفكير النقدي، وحل المشكلات، ومهارات التواصل الشفوي والتحريري الفعّال، والعمل الجماعي والمهارات القيادية، إلى جانب الإدارة الأخلاقية والمستقلة لمهام التعلُّم. وتجد لجنة المراجعة أن الأهداف التعليمية للبرنامج، ومخرجات التعلُّم معبَّرٌ عنها بصورة واضحة، وأن المواءمة بين مخرجات التعلُّم المطلوبة للمقررات الدراسية مع مخرجات التعلُّم المطلوبة للبرنامج، وبين مخرجات التعلُّم المطلوبة للبرنامج مع الأهداف التعليمية للبرنامج قد تم القيام بها بصورة جيدة. واستنادًا إلى تقرير التقييم الذاتي، فإن تحقيق الأهداف التعليمية للبرنامج مضمون من خلال علاقتها المباشرة مع مخرجات التعلُّم المطلوبة للمقررات الدراسية عبر مخرجات التعلُّم المطلوبة للبرنامج. كما أنَّ استخدام مجموعة من طرق التقييم المباشرة (كالامتحانات والواجبات)، وغير المباشرة (كالاستطلاعات والتقييمات) الموضحة في تقرير التقييم الذاتي لتقييم مدى تحقق مخرجات التعلُّم، قد تأكد خلال مختلف المقابلات مع أعضاء هيئة التدريس والطلبة. ولجنة المراجعة تقدَّر أنَّ مواصفات الخريجين منصوص عليها بوضوح، وأن تحقيقها يتم تقييمه من خلال طرق مباشرة وغير مباشرة.

2.4 يذكر تقرير التقييم الذاتي أن أسلوب القسم في المقايسة المرجعية يقوم على الاستفادة من الإطار الوطني للمؤهلات (NQF) في تحديد مستوى المقررات إلى جانب عملية الاعتماد، والتي تقوم بها رابطة تطوير كليات الأعمال الأمريكية (AACSB)؛ لتحديد والتحقق من مدى تكافؤ برنامج بكالوريوس الأعمال المصرفية والمالية مع برامج مماثلة له في البحرين، أو على المستوى الإقليمي، أو الدولي، وقد ناقشت لجنة المراجعة هذه القضايا مع فريق كبار المديرين، والذين أكدوا أن عملية المقايسة المرجعية قد حصلت بالفعل بصورة غير رسمية؛ للتأكد من مطابقة الخصائص الأساسية للبرنامج، كالبنية العامة للبرنامج، والسياسات الخاصة بكل مقرر من

المقررات الدراسية ومحتواه، مع البرامج المحلية، والإقليمية والعالمية في المؤسسات الحائزة على اعتماد رابطة تطوير كليات الأعمال الأمريكية (AACSB). وهذه المؤسسات تشمل جامعة قطر، وجامعة الملك فهد للبترول والمعادن، وجامعة الملك سعود. إلا أنَّ لجنة المراجعة لم تجد أدلة على وجود سياسة حول عمليات المقايسة المرجعية الدورية الرسمية. وفي الوقت الذي تُقرُّ فيه لجنة المراجعة بجهود القسم في استخدام جهات مرجعية خارجية ومعايير للاعتماد؛ للتحقق من المعايير الأكاديمية للبرنامج، فإن اللجنة ترى أن هذه العمليات بحاجة لأن تكون وفق إطار رسمي. ولذا توصي لجنة المراجعة بأن يطوِّر القسم، وينفِّذ سياسات وإجراءات صارمة للمقايسة المرجعية للمعايير الأكاديمية لبرنامج بكالوريوس الأعمال المصرفية والمالية مع برامج إقليمية وعالمية معروفة.

3.4 كما وردت الإشارة من قبل (انظر الفقرة: 2-8)، فإن ضوابط وإجراءات التقييم في وثيقة "نظام الدراسة والامتحانات في جامعة البحرين"، وفي "سياسة التقييم، ومنح الدرجات، والتدقيق" تُنفَّذ في عموم الكلية. ومن أجل التأكد من التنفيذ المنسق لسياسات وضوابط الكلية الخاصة بالتقييم، فهناك "لجنة تدقيق الامتحانات"، و"لجنة توزيع الدرجات"، مع مسئوليات منصوصٌ عليها بوضوح، ويتم تشكيلهما سنويًّا من قبل القسم. وإضافة إلى ذلك، تقوم لجنة ضمان الجودة في القسم بمراجعات منتظمة لملفات المقررات الدراسية في نهاية كل فصل دراسي؛ للتأكد من أن أعضاء هيئة التدريس يلتزمون بإرشادات التقييم. ومن خلال مراجعة ملفات المقررات الدراسية، والمقابلات التي أُجريت أثناء الزيارة الميدانية، فإن لجنة المراجعة تقدِّر أن سياسات التقييم – بشكلٍ عام – مُطبَّقة بشكلٍ منظم، وتخضع للمراقبة. غير أن لجنة المراجعة لاحظت عددًا من القضايا التي تحتاج للاهتمام؛ من أجل تعزيز مصداقية وموثوقية كل جانب من جوانب التقييم. وسوف يتم تسليط المزيد من الضوء على هذا الموضوع في الأجزاء اللاحقة من هذا التقرير. ومن أحد دواعي القلق بالنسبة للجنة المراجعة قضية التقييم التكويني، واستخدام التغذية الراجعة؛ من أجل إتاحة الفرصة للطلبة للتعلم من أخطائهم، والتحسينات المقترحة لهم. وتنص إستراتيجية التقييم بشكل واضح على أن "التقييم التكويني يجب أن يستخدم لتعريف الطلبة بتقدمهم في عملية التعليم، وكوسيلة لتحسين هذا التعلُّم". ولتحقيق ذلك، فلابد أن يكون التقييم التكويني الأساسي لتغذية راجعة فورية وموضوعية للطلبة. إلا أنَّه ومن خلال مقابلات الزيارة الميدانية والأدلة المقدمة، لاحظت لجنة المراجعة غموضًا في فهم وتنفيذ التقييم التكويني من جانب معظم أعضاء

هيئة التدريس. وقد قام القسم، وبسبب إدراكه لأهمية التقييم التكويني، بطرح مبادرة "لتنظيم ورش عمل لأعضاء هيئة التدريس حول أساليب التقييم التكويني". ولجنة المراجعة تتفق مع القسم في ذلك، وتوصي الكلية بالإسراع في تنظيم هذه الورش؛ لتدريب أعضاء هيئة التدريس على هذه الطرق لتحسين جودة عمل الطلبة وتعلُّمهم.

4.4 تنص "إستراتيجية التقييم، ومنح الدرجات، والتدقيق" على "أن جميع فقرات التقييم بما فيها الامتحانات، والواجبات، والواجبات المنزلية، والمشروعات ..إلخ، يجب أن تقيِّم مدى تحقيق الطلبة لمخرجات التعلُّم المطلوبة للمقررات". وخلال المقابلات مع أعضاء هيئة التدريس، أُبلِغت لجنة المراجعة أن مصفوفة تقييم المقررات الدراسية تستخدم لمواءمة أدوات التقييم مع مخرجات التعلُّم الخاصة بالمقررات. كما علِمت لجنة المراجعة أن توصيف كل مقرر دراسي يتضمن معلومات عن كيفية تقييم كل فئة من فئات مخرجات التعلُّم المطلوبة لذلك المقرر، والتي تشمل الفئة (أ) (المعرفة والفهم)؛ والفئة (ب) (مهارات خاصة بالموضوعات)؛ والفئة (ج) (مهارات التفكير)؛ والفئة (د) (مهارات عامة قابلة للنقل)، وذلك من خلال مجموعة من طرق التقييم التي تشمل الامتحانات، والاختبارات القصيرة، وعروض الطلبة، والمشروعات. ومن خلال مراجعة عينات من ملفات المقررات الدراسية خلال الزيارة الميدانية، تثمِّن لجنة المراجعة وجود آليات مناسبة مطبقة، على مستوى المقرر؛ لضمان المواءمة بين طرق التقييم ومخرجات تعلُّم المقرر. غير أن لجنة المراجعة لاحظت من خلال مقابلات الزيارة الميدانية أن الدور الأساس ينحصر في أن هناك حاجة لتعزيز فهم بعض أعضاء هيئة التدريس للدور الأساسي "للمواءمة البناءة" في تحقيق مخرجات التعلُّم المطلوبة للمقررات الدراسية، وعن أهمية اختبار قدرة الطلبة في استخدام مجموعة من المهارات المعرفية؛ لكي يبرهنوا على أنهم قد حققوا مُخرجًا مُعيَّنًا. وفي الوقت الذي تُقرُّ فيه لجنة المراجعة أن القسم يتقيد بالضوابط المؤسسية التي تستوجب ألا تتجاوز نسبة الأسئلة الموضوعية (أسئلة الاختيار من متعدد، وأسئلة الخطأ والصواب) الـ 50% من الدرجة الكلية للامتحان (منها 20% لأسئلة الاختيار من متعدد لا أكثر)، فإن لجنة المراجعة ترى أن أسئلة الاختيار من متعدد، وأسئلة الصواب والخطأ، أو الطرق الكمية لاختبار المهارات والمعارف ليست كافية لإنتاج خريج قادر على التواصل بفاعلية شفهيًّا وتحريريًّا. لذا فإن لجنة المراجعة توصي بأن يقوم القسم بتحديد استعمال أسئلة الاختيار من متعدد، والأسئلة المشابهة ابتداءً من مستوى السنة الثانية فما فوق؛ لتعزيز مهارات التواصل الشفوي والتحريري لدى الطلبة.

5.4 لدى كلية إدارة الأعمال نظام راسخ للتدقيق الداخلي لوضع الأدوات التقييمية ومنح الدرجات لإنجازات الطلبة. وتنص إستراتيجية التقييم على أن تدقيق التقييمات، والامتحانات، ومنح الدرجات يتم القيام بها؛ لضمان التناسق والعدالة في هذه الجوانب. وقد أكد أعضاء هيئة التدريس الذين قابلتهم لجنة المراجعة أن كل أداة تقييمية يتم تدقيقها بدقة بدءًا من التصميم الداخلي حتى تسليم نتائج الطلبة. ويكون منسقو المقررات الدراسية مسئولين عن تحديد واجبات التدقيق بين أعضاء هيئة التدريس الذين يدرِّسون المقرر. وتُقدم الأسئلة من قبل كل عضو هيئة تدريس، في حين يتم إعداد ورقة الامتحان/ الاختبار النهائي من قبل منسق المقرر. وبسبب طبيعة مقررات المالية، فإنَّ هناك قدرًا قليلا من المساحة لعضو هيئة التدريس للمناورة في الأسئلة النهائية في الوحدة. كذلك هناك جدول للاجتماعات التدقيقية قبل أسبوع واحد، أو أسبوعين من تاريخ إجراء التقييم؛ للتأكد من أنه قد تم اختيار الأدوات التقييمية المناسبة وتنفيذها. ولجنة المراجعة ترى أن النظامَ الذي يتم بمقتضاه قيام مجموعة من أعضاء هيئة التدريس بتقديم أي مقرر، هو توجيهٌ مُنسَّقٌ لذلك المقرر، وينطوي على آلية فعّالة لتدقيق الامتحانات والاختبارات. ولجنة المراجعة تشجع القسم على تنفيذ نظامٍ ذي فعّالية مساوية للمقررات الدراسية ذات الشعبة الواحدة. وعلاوة على ذلك، تلاحظ لجنة المراجعة أنه لا يتم حاليًا سوى تدقيق امتحانات منتصف الفصل، والامتحانات النهائية. وقد تلقت لجنة المراجعة تأكيدًا أثناء المقابلات بأن مهام عملية تدقيق التقييم التكويني كالاختبارات القصيرة، والعروض التقديمية تتم بصورة غير رسمية بين أعضاء هيئة التدريس المطّلعين على محتوى المقرر التخصصي المُقدَّم. ولجنة المراجعة تقدِّر أنَّ هناك آليات فعّالة مُطبَّقة للتدقيق الداخلي فيما يخص الأدوات التقييمية التجميعية، ومنح الدرجات لإنجازات الطلبة، وتشجع القسم على وضع إطار رسمي لمهام عمليات تدقيق التقييم التكويني.

6.4 هناك نظام مُطبق للتدقيق الخارجي لمهام التقييم التجميعي أو التكويني، أو لاستجابات الطلبة على شكل أوراق الامتحانات، أو أعمال فردية للطلبة. وترى لجنة المراجعة أنَّ تبرير القسم لعدم تنفيذ التدقيق الخارجي (كالقول بأن جامعة البحرين تتبع نظامًا تعليميًّا أمريكيًّا، أو الصعوبات في إيجاد مدققين خارجيين) ليس صحيحًا. فإن كانت المقايسة المرجعية يُنظر إليها على أنها مهمة لمواءمة برامج الكلية مع المؤسسات الأخرى من حيث المناهج الدراسية (أي ما يتم تدريسه)، فإن هناك قيمة مساوية تتحقق من تقييم مدى فاعلية تدريس المقررات الدراسية منفردة باعتبارها آليةً لضمان الجودة. وتنص إستراتيجية الكلية الخاصة بالتقييم على أنه "من الأجدر أن تتم الاستعانة

بالممتحِنين الخارجيين لاسيما في تقييم أعمال المشروعات والتدريب الصيفي". ولجنة المراجعة تتفق مع هذا القول، وتوصي بأن يقوم القسم بتطوير وتنفيذ عمليات فعَّالة للتدقيق الخارجي لتقييمات الطلبة. وبهذه الطريقة تتم مقارنة المعايير الأكاديمية، وبناء المزيد من الثقة داخل القسم، وفي جودة الطلبة الذين يخرِّجهم.

7.4 استنادًا إلى تقرير التقييم الذاتي، يتم التأكد من ملاءمة تقييمات المقررات الدراسية مع مستوى ونوع البرنامج من خلال تنفيذ "عملية التقييم المستند إلى المخرجات على مستوى الجامعة". وإضافة إلى ذلك، تنص "إسترتيجية التقييم والتدقيق" على أن "فقرات التقييم يجب أن تقيِّم مدى تحقيق الطلبة لمخرجات التعلُّم المطلوبة للمقرر". وخلال المقابلات أبلغت لجنة المراجعة أنه، وفي نهاية الفصل الدراسي، يستخدم القسم "مصفوفة تقييم المقررات"؛ لرسم خارطة لدرجات الطلبة في مختلف تقييمات المقررات الدراسية، وربطها مع مخرجات التعلُّم المطلوبة للمقرر. ويستخدم معيار 70% من الطلبة يحققون أكثر من 60% من هذه المخرجات لتحديد فيما إذا حقق الطلبة مخرجات التعلُّم المطلوبة للمقرر أم لا. وخلال الزيارة الميدانية، تأكدت لجنة المراجعة من أنَّ هذه المصفوفة موجودة في كل مجموعة من الملفات الخاصة بكل مقرر. كما أُتيحت الفرصة للجنة المراجعة لتفحص عينات كافية من أعمال الطلبة التي خضعت للتقييم، ولاحظت أن مستوى أعمال الطلبة مُرْضٍ، ويتوافق مع مؤسسات أخرى تطرح نفس المؤهلات في المنطقة. وضمن سعيه للحصول على اعتماد رابطة تطوير كليات الأعمال الأمريكية (AACSB)، سيقوم القسم بالمزيد من المقايسات المرجعية للمؤهل العلمي مع مؤهلات مماثلة في مؤسسات معتمدة أخرى. ولجنة المراجعة تُثمِّن وجود آليات مناسبة مُطبقة؛ للتأكد من أن مستوى الإنجاز يناسب مستوى البرنامج ونوعه.

8.4 تُقرُّ لجنة المراجعة بأن الكلية والقسم في اختيارهما وبدئهما في مشروع نمذجة مخرجات التعلُّم المطلوبة، والأهداف التعليمية للبرنامج ..إلخ، يهدفان إلى الوصول إلى إنتاج خريجين جديرين بالمؤهل. ويذكر تقرير التقييم الذاتي أنَّ القسم يتأكد من أنَّ الخريجين قد حققوا المعايير المطلوبة، والتي وُصِفتْ على أنها أهداف ومخرجات تعلم مطلوبة للبرنامج. ويستخدم القسم "مصفوفة الارتباط"؛ للتأكد من أن الطالب يحقق الأهداف التعليمية للبرنامج، ومخرجات التعلُّم المطلوبة للبرنامج من خلال مخرجات التعلُّم المطلوبة للمقررات الدراسية. ومن الواضح أنَّ مستوى إنجازات

الخريجين تلبي الأهداف التعليمية للبرنامج ومخرجات التعلُّم المطلوبة له، كما هو واضح في النتائج النهائية وتوزيع الدرجات. ومن الواضح بالمثل أيضًا من استطلاعات أرباب العمل، ومن مُدخلات اللجنة الاستشارية للبرنامج والخريجين السابقين أن مستوى مؤهل برنامج بكالوريوس الأعمال المصرفية والمالية مماثل للمؤهلات الأخرى في المؤسسات المعتمدة. ولجنة المراجعة تثمن أن مستوى خريجي البرنامج يلبي أهداف البرنامج ومخرجات التعلُّم. وترى لجنة المراجعة أن على القسم أن يقوم بتدقيق التقييمات خارجيًّا؛ للتأكد من أن إنجازات الطلبة المتخرجين منسجمةٌ مع برامج مماثلة، في البحرين، وإقليميًّا، وعالميًّا.

9.4 انسجامًا مع آراء لجنة المراجعة الواردة أعلاه؛ فإنَّ الحقيقة التي لا يمكن إغفالها هي أن التحسن في عمليات التعليم والتعلم والتقييم سوف ينجم عنه زيادةٌ في معدلات الإنتاجية، وتحسنٌ في المهارات، وتعزيز الجودة العامة لخريجي البرنامج. وتقوم الكلية، وبالتعاون مع إدارة التسجيل، بمراقبة معدلات الانسحاب، ومعدلات الاستبقاء بصورة منتظمة. وتلاحظ لجنة المراجعة تحسنًا في الفترة التي يقضيها الطلبة في الدراسة؛ لكي يصلوا إلى مرحلة التخرج؛ فمن معدل 5.09 في العام الأكاديمي 2011 – 2012 إلى معدل 4.59 في العام الأكاديمي 2013–2014، كما كانت نسبة 60% من الطلبة – تقريبًا – يكملون دراستهم خلال الـ 4.5 سنوات. كما تلاحظ لجنة المراجعة كذلك معدل الاستبقاء العالي لطلبة البرنامج (96% في العام الأكاديمي 2013 – 2014). ومثلها، المؤشرات الخاصة بتوظيف الخريجين، والتي تشير إلى السمعة الطيبة التي حاز عليها القسم، والكلية، وخريجوهما.

10.4 لدى كلية إدارة الأعمال سياسة فعَّالة ونظام قائم؛ لتوزيع ما يقارب الـ 500 طالب سنويًّا في مواقع عمل متنوعة في عموم البحرين. وأنَّ النظام الحالي للمراقبة – من خلال نظام للتقارير التي يُعدها كل من أعضاء هيئة التدريس، والطالب، والمشرف في موقع العمل – يخدم الهدف الحالي، وهو تقديم تغذية راجعة للكلية والجهة المهتمة بأداء الطالب. وترى لجنة المراجعة أن الترتيبات الحالية فيما يتعلق بتسكين الطلبة في مواقع العمل، ومراقبة تقدمهم أثناء فترة التدريب العملي تبدو مناسبة ومُرضية. وتلاحظ لجنة المراجعة – مع التقدير – أنَّ نتائج تقييمات تدريب الطلبة، للفصل الدراسي الثالث 2012 – 2013، تشير إلى درجة عالية من الإنجاز والرضا من جانب الطلبة ومشرفيهم في مكان العمل. ولجنة المراجعة تقدِّر أن برنامج التعلُّم القائم على

العمل، والجمع بين النظرية والممارسة معًا – بشكلٍ أقرب – يسهمان في تحسين مواصفات الخريجين.

11.4 يذكر تقرير التقييم الذاتي أنَّ هناك لجنة استشارية للبرنامج تقوم بعملها، ومكونة من رئيس القسم وثلاثة من الممثلين الخارجين من القطاعين الحكومي والخاص. وإضافة إلى ذلك، فإن لدى كلية إدارة الأعمال لجنة استشارية للبرنامج؛ تضم رؤساء الأقسام، ومدير إدارة ضمان الجودة، إلى جانب ممثلين مناسبين من القطاعين الحكومي والخاص. ولدى اللجان الاستشارية للبرامج اختصاصات واضحة، كما أنَّ جميع محاضر اجتماعاتها موثَّقة، وفي متناول الأطراف ذات العلاقة. وفي المقابلات التي أجرتها مع كبار المديرين، ترى لجنة المراجعة أن اللجان الاستشارية هذه هي مصدر مهم للمشورة حول الاحتياجات التعليمية للبرنامج، والمشروعات البحثية للطلبة، إضافة إلى فرص توظيف الخريجين. كما قدمت للجنة المراجعة أدلة على مشاركة اللجان الاستشارية للبرامج في مراجعة مخرجات التعلُّم المطلوبة للبرامج، والقضايا الأكاديمية ذات الصلة. وقد سمعت لجنة المراجعة – من خلال المقابلات مع اللجان الاستشارية للبرامج، وأعضاء هيئة التدريس – أن الأفكار المتعلقة بإنشاء اللجان الاستشارية للبرامج توضع أمام مجلس القسم للمناقشة. وإذا كانت هذه الأفكار مناسبة، فإنه يتم تنفيذها. وتلاحظ لجنة المراجعة – مع التقدير – أن ما تمخضت عنه الجلسة مع "الأطراف الخارجية ذات العلاقة"، كممثلين من قطاع الصناعة كان – في الواقع – مثيرًا للإعجاب، وينمُّ عن القيمة التي يحظى بها برنامج بكالوريوس الأعمال المصرفية والمالية، ومن الأمثلة المقدمة ومقابلات الزيارة الميدانية، تستنتج لجنة المرجعة أن اللجان الاستشارية للبرامج تعمل بصورة حسنة. ومن ثمَّ ترى لجنة المراجعة أنَّ التطلع للتعويل على هذا الاهتمام الصناعي هو أمر مهم، وأن التوقعات بأنه سيكون تطورًا مثيرًا ومثمرًا لجميع من يعنيه الأمر. ولجنة المراجعة تقدِّر أن القسم قد قام بتشكيل لجنة طلابية استشارية تضم 3 ممثلين من كل مرحلة؛ وذلك من أجل الاستعانة بالتغذية الراجعة حول القضايا المختلفة عن البرنامج رسميًّا في عمليات تحسين البرنامج. ولجنة المراجعة تقدِّر بأن هناك لجان استشارية عاملة بشكلٍ جيدٍ، وأن تغذيتها الراجعة تؤخذ في الاعتبار لإثراء عمليات تحسين البرنامج.

12.4 يقوم القسم، ومن باب استيفاء متطلبات الكلية والجامعة، بإجراء استطلاعات منتظمة للخريجين عند إنهاء الدراسة، والخريجين القدامى وأرباب العمل سعيًا للحصول على بيانات حول رضاهم عن جودة المؤهل والخريجين. وتشير نتائج استطلاع الخريجين "استطلاع الخروج المبكر" إلى مستوى عام من الرضا عن البنية التحتية، والإعداد الأكاديمي، إلا أنها تشير إلى رضا طفيف عن مستوى المنهج الدراسي والتدريس. كما تشير نتائج استطلاع الخريجين القدامى إلى أن ترتيب الخريجين لتنمية المهارات قد حقق الهدف المتري بدرجة 3.84 من 5، في حين كانت درجات التواصل التحريري والشفهي (4.33)، والتفكير النقدي (4.22) وتحليل وتفسير المعلومات (4.00). غير أن لجنة المراجعة تلاحظ أنَّ ترتيب الخريجين القدامى للأهداف التعليمية للبرنامج قد جاء أقل من قيمة الهدف المتري، ويتراوح بين 3.33 إلى 3.67 من 5.0 ويدرك القسم الحاجة إلى تحسين الأدوات الاستطلاعية لجمع بيانات أكثر تركيزا عن التحسين، وقد تم تضمين هذه المبادرة في خطة تحسين البرنامج. وعلى العكس من ذلك، فإن نتائج استطلاع أرباب العمل (صيف 2013 – 2014) تعكس درجة عالية من الرضا عن مستوى معايير الخريجين، مع متوسط درجات قدره 4.63 من 5.0، وهذا الأمر مدعوم بمعدل جيد لتوظيف الخريجين الجدد، ووضعهم في وظائف مناسبة. وقد عبر أعضاء اللجنة الاستشارية للبرنامج والخريجين القدامى الذين قابلتهم لجنة المراجعة عن مستوى عالٍ من الرضا عن معايير وملف الخريجين، ولجنة المراجعة تقدر الرضا العام لدى الخريجين القدامى، وأرباب العمل عن معايير الخريجين، والدعم القوي من أرباب العمل للقسم وخريجيه.

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

- مواصفات الخريجين منصوص عليها بوضوح، وإنجازهم يخضع للتقييم من خلال طرق مباشرة وغير مباشرة.
- هناك آليات مناسبة مطبقة؛ للتأكد من مواءمة طرق التقييم مع مخرجات التعلُّم المطلوبة للمقررات.
- هناك آليات تدقيق داخلي فعالة مطبقة؛ لوضع أدوات التقييم التجميعي ومنح الدرجات لإنجازات الطلبة.

- هناك آليات مناسبة؛ للتأكد من أن مستوى الإنجاز مناسب لمستوى ونوع البرنامج.
- مستوى خريجي البرنامج يلبي أهداف البرنامج ومخرجات التعلُّم، وله انعكاس في قدرتهم على إيجاد فرص توظيف مجزية في قطاع الاقتصاد في البحرين، وفي منطقة الخليج.
- برنامج التعلُّم القائم على العمل، والجمع بين النظرية والممارسة معًا يسهمان في تحسين مواصفات الخريجين.
- اللجان الاستشارية قائمة، وتغذيتها الراجعة تؤخذ في الاعتبار؛ لإثراء تحسينات البرنامج.
- هناك أدلة على وجود رضا عام لدى الخريجين القدامى، وأرباب العمل عن معايير الخريجين، كما أن هناك دعمًا قويًّا من جانب أرباب العمل للقسم وخريجيه.

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

- تطوير وتنفيذ سياسات وإجراءات للمراجعة الرسمية للمعايير الأكاديمية لبرنامج بكالوريوس الأعمال المصرفية والمالية مع برامج محلية، وإقليمية وعالمية ذات سمعة طيبة.
- الإسراع في تنظيم ورش العمل لتدريب أعضاء هيئة التدريس في تنفيذ طرق التقييم التكويني.
- الحد من استخدام أسئلة الاختيار من متعدد، والأسئلة المماثلة في مستويات السنة الثانية فما فوق؛ من أجل تعزيز مهارات التواصل الشفوي والتحريري لدى الطلبة.
- تطوير وتنفيذ عمليات فعالة للتدقيق الخارجي لتقييمات الطلبة؛ لبناء المزيد من الثقة في المعايير الأكاديمية للبرنامج.

15.4 الحُكم النهائي

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

5. المؤشر (4): فاعلية إدارة وضمان الجودة

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

1.5 السياسات، والإجراءات، والضوابط، ولاسيما السياسات الأكاديمية الخاصة بقبول الطلبة، والتقدم الدراسي والانتقال، منشورة على الموقع الإلكتروني للجامعة، ومعروفة لدى مختلف المكونات. وهذا الأمر جدير بالتقدير؛ كونه الخطوة الأولى نحو التطبيق الفعال لهذه السياسات والتي تجعلها في متناول جميع الأطراف المعنية: أعضاء هيئة التدريس، والطلبة، وأولياء الأمور. وقد كشفت المراجعات مع الطلبة وأعضاء هيئة التدريس أن هذه السياسات والإجراءات مطبقة بفاعلية، وبشكل منظم داخل برنامج بكالوريوس الأعمال المصرفية والمالية، وفي عموم كلية إدارة الأعمال. وأنَّ العديد من السياسات والضوابط وكيفية تطبيقها تناقش في مجلسي القسم والكلية. وقد أكد الطلبة الذين قابلتهم لجنة المراجعة أنهم يحاطون علمًا بسياسات وإجراءات المؤسسة خلال اليوم التعريفي، وأن تساؤلاتهم يتم التعامل معها بصورة ملائمة. وإضافة إلى ذلك، تؤدي إدارة التدقيق الداخلي دورًا في مراقبة فاعلية وانسجام تطبيق الإجراءات المؤسسية. ولجنة المراجعة تثمن التنفيذ الفعَّال لسياسات، وإجراءات، وضوابط الكلية والجامعة ونشرها.

2.5 بوجه عام، فإنَّ الهرم الإداري على مستويات الجامعة، والكلية، والقسم مناسبٌ وكافٍ؛ لضمان تحقق إدارة فعالة. ولدى رئيس القسم المؤهلات والخبرة المناسبة؛ لضمان إدارة البرنامج بطريقة فعاله ومسئولة. كما يشارك أعضاء هيئة التدريس في اتخاذ القرارات من خلال اللجان داخل القسم، والتشاور في جميع القضايا الأكاديمية والإدارية تقريبًا، ابتداء من جداول الدروس، والمنهج الدراسي، والتوظيف، والترقية، إلى لجنة الامتحانات، واللجنة الاستشارية للبرنامج. ولجنة المراجعة تثمن مشاركة أعضاء هيئة التدريس في إدارة القسم؛ الأمر الذي ينعكس إيجابًا على تقاسم المسئوليات بين أعضاء هيئة التدريس. وفيما يتعلق بالقيادة الأكاديمية، فإن لجنة المراجعة تقترح بأن يقوم رئيس القسم بترتيب اجتماع سنوي مع كل عضو من أعضاء هيئة التدريس؛ لرسم برنامجهم الخاص للعام الأكاديمي الجديد؛ يشمل التدريس الذي سيكلف به، والمشروعات البحثية المقترحة، والمنشورات المتوقعة ..إلخ. وبهذه الطريقة، يستطيع رئيس القسم تقديم الدعم، وتشجيع

إستراتيجيات التطور نحو أهداف الترقية أو النشر ..إلخ. وذلك ليس لتسهيل الأعمال الأكاديمية لعضو هيئة التدريس فحسب، بل المشاركة في التطوير الأكاديمي للقسم.

3.5 هناك هيكل لضمان الجودة على جميع مستويات الجامعة، حيث توجد هناك لجنة ضمان الجودة على مستوى القسم، كما توجد إدارة ضمان الجودة على مستوى الكلية، ومركز ضمان الجودة على مستوى الجامعة. كما أنَّ الدورة التقييمية واضحة، ويمكن تتبعها بسهولة، كذلك هناك نظام لإدارة معلومات التقييم؛ من أجل استيعاب كافة البيانات المتعلقة بتقارير التقييم والتغذية الراجعة. كما تعدُّ وظيفة التدقيق الداخلي كذلك إحدى مكونات نظام إدارة ضمان الجودة، وتؤدي دورًا مهمًّا في مراقبة الجودة. وخلال المقابلات مع كبار المديرين، أبلغت لجنة المراجعة أن التغيير الأخير في برنامج الدراسة في الكلية قد تمَّ بمبادرة من قسم التدقيق الداخلي. وقد قامت لجنة المراجعة بمراجعة تقارير التدقيق الداخلي المعدة حول برنامج بكالوريوس الأعمال المصرفية والمالية، والتي وجدتها ثريةً بالمعلومات ومفيدةً. وتعتقد لجنة المراجعة ضرورة إعطاء أهمية أكبر لنتائج مثل هذه التقارير، والاستجابة الفعلية لها. ولجنة المراجعة تقدر أنَّ هناك نظامًا لإدارة ضمان الجودة مطبقًا، ومنفذًا بصورة منظمة، ويخضع للمراقبة. كما تشجع لجنة المراجعة القسم على الحصول على العون والدعم من أعضاء هيئة التدريس في تبنّي وتنفيذ عملية نمذجة المخرجات؛ وهو الأمر الذي تقر لجنة المراجعة نفسها بأنه مهمة صعبة لأي مؤسسة تعكف على تبني أسلوب التعليم الذي يعتمد على المخرجات. ومن وجهة نظر لجنة المراجعة، فإن هذا الأمر لا يمكن تحقيقه إلا من خلال الدعم غير المحدود والتشجيع فقط. وعلى مستوى ضمان الجودة، فهو يعني ليس فقط التأكد من تعبئة الوثائق (وعلى الرغم من أهميتها ربما، ولكن على أعضاء هيئة التدريس أن يفهموا لماذا هو كذلك) وانما المزيد من التشجيع لتدريب أعضاء هيئة التدريس، ومساعدتهم لفهم دورهم الحساس في الوصول إلى تعزيز الجودة (انظر الفقرة: 5-4).

4.5 يشير تقرير التقييم الذاتي إلى أن عددًا من الحلقات النقاشية قد تم عقده لشرح نظام ومفاهيم الجودة للموظفين الأكاديميين والإداريين. وإضافة إلى ذلك، شارك بعض أعضاء هيئة التدريس في حلقات نقاشية عن ضمان الجودة في الخارج، أقامتها رابطة تطوير كليات الأعمال الأمريكية (AACSB). ولجنة المراجعة تشيد بهذه الممارسة. وقد كشفت اللقاءات مع أعضاء هيئة التدريس والموظفين عن أن لديهم فهمًا مقبولا لنظام ضمان الجودة، وأنهم يفهمون دورهم في

تطبيق هذا النظام. وقد تم التوصل لهذا الاستنتاج من خلال القدرة على "التحدث" بمفردات مثل: مخرجات التعلُّم المطلوبة للمقررات الدراسية، ومخرجات التعلُّم المطلوبة للبرنامج، والأهداف التعليمية للبرنامج في الشرح والإجابة على تساؤلات لجنة المراجعة، والإشارة إلى أهمية مواكبة هذه المفاهيم. ومع ذلك، فإن الأدلة الموجودة في ملفات المقررات الدراسية لم تكن متفقة دائمًا على هذا الاستنتاج. ولجنة المراجعة تقر بأنَّ استخدام أعضاء هيئة التدريس، طرقًا لتدريس وتيسير تعلم الطلبة أكثر من الطرق التي تعلموا فيها واعتادوا عليها، هو مهمة تحتاج إلى جهد كبير للغاية، وتتطلب الكثير من الصبر إلى جانب أهمية الأخذ بالمثال الجيد. وتشعر لجنة المراجعة بالارتياح لملاحظتها أنَّ لدى القسم مبادرة مستمرة فيما يتعلق بخطته الخاصة بالتحسين "وتنظيم ورش عمل تدريبية بصورة منتظمة للأكاديميين، وموظفي الدعم؛ من أجل فهم أفضل لضمان الجودة ودورهم في فاعلية التقديم المستمر"، و"تشجيع ثقافة الشعور بالمسئولية؛ للتأكد من أن جميع أعضاء هيئة التدريس لهم حصة في عملية تطوير المنهج الدراسي؛ من أجل تحقيق مستوى أعلى في تعلم الطلبة وإنجازاتهم". وتكشف مراجعة تقارير التقييم الذاتي والسِّير الذاتية لأعضاء هيئة التدريس عن أن الدورة التي نظمتها إدارة الاعتماد والجودة هي ورشة عمل عن "ضمان التعلُّم"، حضرها عشرة أعضاء هيئة تدريس من قسم الاقتصاد والتمويل في شهر إبريل 2013، والتي اتضحت نتائجها للجنة المراجعة على الفور في التغييرات التي طرأت على أسلوبهم في التقييم في برنامج بكالوريوس الأعمال المصرفية والمالية. ولجنة المراجعة تقدر أن القسم يقدم فرصا لبناء القدرات لأعضاء هيئة التدريس؛ لتعزيز فهمهم حول مفاهيم ضمان الجودة. وتقترح لجنة المراجعة أن يشجع القسم أعضاء هيئة التدريس حضور ورش العمل التدريبية هذه؛ من أجل تأسيس فهم أكبر لأهمية ضمان الجودة وممارساتها على مستوى القسم والكلية. كما تشجع لجنة المراجعة القسمَ على تنفيذ مبادئ إدارة التغيير من البحث عن "المتميزين" في الكلية والقسم إلى عرضٍ منتظمٍ لأمثلةٍ عن أولئك الذين نجحوا في تحقيق التحول.

5.5 لقد تمت الموافقة – من قبل مجلس الجامعة – في شهر أكتوبر 2013 على تنفيذ سياسة مؤسسية لتطوير برامج جديدة. وتلاحظ لجنة المراجعة المتطلبات الشاملة والإجراءات للسماح بتقديم برامج جديدة تم التفكير فيها بعناية وتطويرها بفاعلية. وهذه الإجراءات تشمل: دراسات سوق العمل الرسمية، والخطط الدراسية، ودراسات المقايسة المرجعية، وسياسات التقييم والتدريس، إضافة إلى التغذية الراجعة من الشركاء الداخليين والخارجيين. ولجنة المراجعة تقِّر أن هناك

إجراءات مُحكمة مُطبقة لتطوير برامج جديدة، وتشجيع الكلية على مراقبة تنفيذ هذه الإجراءات؛ للتأكد من أن كون البرنامج الجديد ذا صِلة، وملائمًا للهدف، وملتزمًا بالضوابط المؤسسية الموجودة.

6.5 هناك ترتيبات مطبقة للتقييم الداخلي للبرنامج، حيث يبين الدليل الذي أعده رئيس مركز ضمان الجودة: "دليل الجودة للجان ضمان الجودة في الأقسام"، كيفية إعداد تقرير تقييم ذاتي في كل قسم (QF-23-rev.a.i). كما يتم إجراء تقييم لضمان الجودة داخل القسم سنويًّا، حيث يتم إعداد تقرير ذاتي مع خطة تحسين وتقديمه إلى مركز ضمان الجودة في الجامعة. وهذه الممارسة تستحق الإشادة. وبوجه عام، فإن تقارير التقييم الذاتي تشير إلى عملية تحسين تم البدء فيها في العام الأكاديمي 2012– 2013، تحت إشراف لجنة ضمان الجودة والاعتماد في الكلية، والتي بدأت في تحسين مخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج في البرامج المتنوعة للكلية، إلى جانب تطوير خطة تقييم التعليم التزامًا بمتطلبات الاعتماد من رابطة تطوير كليات الأعمال الأمريكية (AACSB). وفي الحقيقة، فإن هذه العملية ينظر إليها باعتبارها تحسينًا لـ "نظام التحويل"، في تحويل مخرجات التعلُّم المطلوبة للمقررات الدراسية إلى مخرجات تعلُّم مطلوبة للبرنامج، والأهداف التعليمية للبرنامج على النحو الذي هو عليه الآن. وقيمة هذه العملية تبدو جلية للعيان في التكامل الوثيق – بشكلٍ عام – لهذه العملية، والذي سبق وأن تمت الإشادة به في مكان آخر من هذا التقرير. ولجنة المراجعة تُثمِّن تقييم ضمان الجودة الذي يجري سنويا، وتقرير التقييم الذاتي الذي يتمخض عنه، إلى جانب خطة التحسين التي تقدم إلى مركز ضمان الجودة في الجامعة.

7.5 لدى الكلية سياسة لمراجعة البرامج كل خمس سنوات، وَنظامَ المراجعة موضحٌ في تقرير التقييم الذاتي. وقد تمخض انتهاج هذه السياسة منذ عام 2013، عن وجود برنامج مُعدَّل. والبرنامج الجديد عبارة عن تجميع لمدخلات متنوعة؛ أحدها كان بناءً على طلب تقدَّم به الطلبة، كما استُنتِج من اللقاء مع الطلبة، وكما أشار إليه محضر اجتماع اللجنة الاستشارية الطلابية، والآخر كان بتأثير من رابطة تطوير كليات الأعمال الأمريكية (AACSB) بوصفه جهة الاعتماد المقترحة لبرامج الكلية، في حين كان الثالث – دون شك – مُدخَلًا من خلال لجنة المراجعة في الكلية. والإجراء المتبع يضمن بأن تكون التغييرات في البرنامج مستمدة من مجموعة كبيرة من

البرامج العالمية التي خضعت للمقايسة المرجعية، ومدخلات محلية. ولجنة المراجعة تشيد بهذه الممارسة. وللتأكد من صلة البرنامج بالهدف الذي طُرح من أجله، فإن التغييرات والتعديلات المقترحة قد كشفت اللجنة الاستشارية للبرنامج النقاب عنها في اجتماعها بتاريخ 5 يونيو 2013. وعند مقابلة أرباب العمل والأطراف الخارجية ذات العلاقة، لاحظت لجنة المراجعة أنهم – على الأغلب – **يقدرون** هذا التغيير. وللتأكد من أن البرنامج يلتزم بالضوابط الموجودة فقد تمت مراجعته على مستويات إدارية مختلفة في مستوى مجلس الجامعة، ولجنة المراجعة تثمن أن هناك نظامًا مُحكمًا ومنفّذًا للمراجعة الدورية للبرامج؛ للتأكد من صلتها واستقرارها.

8.5 يُميِّز تقرير التقييم الذاتي بين التغذية الراجعة الداخلية والخارجية على أساس أن التغذية الراجعة "الداخلية" هي الواردة من الأطراف ذات العلاقة المباشرة بوظائف القسم، كاللجنة الاستشارية للبرنامج، والخريجين القدامى، واستطلاعات مجلس الطلبة، في حين أن التغذية الراجعة "الخارجية" تُفهم على أنها المتعلقة بأنشطة المقايسة لرابطة تطوير كليات الأعمال الأمريكية (AACSB). كما أنَّ هناك أهمية للتمييز بين هذيْن الخطيْن. واستعدادًا للزيارة التي تقوم بها لجنة الاعتماد من رابطة تطوير كليات الأعمال الأمريكية (AACSB) في خريف 2015، ومشورة الاستشاري الخاص بالرابطة، فإنه من الواضح أن لهذه الجهة تأثيرًا يُعترف بأهميته، ويجري العمل بمقتضاه. وفي الوقت ذاته، أبلغ كبار المديرين لجنة المراجعة أن كلية إدارة الأعمال لا تنوي التفريط باستقلاليتها وهُوِيَّتها الفردية للحصول على اعتماد هذه الرابطة؛ وهو الأمر الذي وجدته لجنة المراجعة يبعث على الاطمئنان. إن المشاركة والتوصيات التي قدمتها هذه الرابطة من خلال خطة للتحسين (قُدِّمت نسخة منها للجنة المراجعة) تشير إلى خط مماثل في التفكير لدى لجنة المراجعة. ولجنة المراجعة تستنبط من خلال التشخيص المماثل للتغييرات المطلوبة تأكيدًا لرأيها هذا. ولجنة المراجعة تُثمِّن العمليات القائمة في القسم مع رابطة تطوير كليات الأعمال الأمريكية (AACSB)، والتأثير المفيد لهذا الأمر على مخرجات مراجعة البرنامج. والأمر الذي كان أقل وضوحًا للجنة المراجعة هو مدى التعامل مع التغذية الراجعة من الأطراف الداخلية ذات العلاقة. وعلى الرغم من الأهمية الكبيرة لهذه التغذية، فإنها تبدو متعلقة بالعمليات اليومية للأقسام داخل الكلية، وبذلك تكون لها صلة بالجودة الفورية لوظائفها، إلا أنَّ لجنة المراجعة لم تتمكن من تحديد كيفية تجميع البيانات من كافة هذه المصادر الداخلية (كتقييمات الطلبة للمقررات الدراسية)، وكيف تتم مناقشتها، ومتى يتم العمل على تنفيذ ما يُعتقد أنه مهمٌّ

منها. ولذا توصي لجنة المراجعة بأن يقوم القسم بصورة منتظمة بإدخال التغذية الراجعة من كافة الأطراف الرئيسة ذات العلاقة، بما فيها المعلومات المتحصلة من الأطراف الداخلية ذات العلاقة، في مراجعة وتحديث محتوى البرنامج وتطويره.

9.5 يُجري القسم عددًا من الاستطلاعات لتحصيل التغذية الراجعة من الأطراف ذات العلاقة، وتضم "استطلاع أرباب العمل" و"استطلاع الخريجين القدامى". كما أنَّ هناك أدلة في تقرير التقييم الذاتي على أن نتائج هذه الاستطلاعات يتم تحليلها. غير أنه لم يُقدَّم للجنة المراجعة تحليل إحصائي وصفي عن تقييمات الطلبة للمقررات الدراسية. وخلال المقابلات مع كبار المديرين، أُبلِغت لجنة المراجعة أن قرارات مهمة بخصوص التغييرات في البرنامج قد تم اتخاذها في ضوء تحليل نتائج الاستطلاعات، منها على سبيل المثال، إدخال المجالات الرئيسة والفرعية، ومراجعة محتوى العديد من المقررات الدراسية، وهو ما يحظى بتقدير لجنة المراجعة. وتشير نتائج "استطلاع الخروج المبكر من البرنامج" إلى مستوى عام من الرضا فيما يتعلق بالبنية التحتية والإعداد الأكاديمي، إلا أنه كان هناك قدرٌ قليلٌ من الرضا عن مستوى المنهج الدراسي وتدريسه. ويسلط استطلاع الخريجين القدامى الضوء على قضية تنمية المهارات كما يتبين من نتيجة الاستطلاع (3.3 من 5.0) في الجدول رقم: 3.13.2، والجدول رقم: 3.13.3. ولجنة المراجعة تشعر بالارتياح بأن القسم قد قام بمعالجة القضايا التي تتمخض عنها الاستطلاعات في خطته لتحسين البرنامج. وخلال المقابلات، أُبلِغت لجنة المراجعة أن هناك خطوات قد تم اتخاذها بالفعل لتعديل محتوى العديد من الاستطلاعات. وكان هذا واضحًا في مبادرة خطة تحسين البرامج "لمراجعة استطلاعات أرباب العمل والخريجين القدامى؛ من أجل تحصيل معلومات مركزة بشكلٍ أكثر لأغراض التحسين". ولجنة المراجعة تُقرُّ باعتراف القسم بالحاجة إلى تحسين مستمر في البرنامج، وتشجع القسم على أن يتأكد من النقل الفعَّال لنتائج التحليل إلى الأطراف الخارجية ذات العلاقة.

10.5 يذكر تقرير التقييم الذاتي أن "كلية إدارة الأعمال تعتقد أن أعضاء هيئة التدريس هم أحد المفاتيح الرئيسة لتحقيق هذا الالتزام، وإن هذا يمكن أن يتحقق من خلال عملية مستمرة للتطوير المهني". ولجنة المراجعة تُقرُّ بأن كلية إدارة الأعمال تقدم تشجيعًا للتطوير الشخصي لأعضاء هيئة التدريس في القيام بوظائفهم الأكاديمية. إلا أنه لم تكن هناك أدلة على أن هذه الأنشطة ترتبط

رسميًّا بتحليل الحاجات التدريبية أو تقييم أداء الموظفين. ولذا توصي لجنة المراجعة بأن يقوم القسم بتطوير وتنفيذ إستراتيجية لتطوير الموظفين، تكون مرتبطة بتقييم أداء الموظفين، وتعزيز القدرات الاحترافية لأعضاء هيئة التدريس. كما أنَّ قوائم حضور المؤتمرات وورش العمل مثيرة للإعجاب، وتُظهر مراجعة تقرير التقييم الذاتي والسِّير الذاتية لأعضاء هيئة التدريس أن العدد الأكبر من الأنشطة التي يتضمنها الجدول الخاص بـ "التطوير المهني وفعاليات أعضاء هيئة التدريس" يشير إلى حضور أعضاء هيئة التدريس مؤتمرات وورش عمل تخصصية. ولجنة المراجعة تُقرُّ بأن هذا توجه صحيّ، ولكن اللجنة، ومع أخذ التوصيات التي وردت في مكان آخر من هذا التقرير في الاعتبار (انظر الفقرة: 5-4)، تودُّ أن تشدد على الحاجة إلى أن يصبح أعضاء هيئة التدريس على اطلاع كافٍ بطرق التدريس والتقييم، إلى جانب المهارات الشخصية الأخرى. وتلاحظ لجنة المراجعة أن لدى القسم مبادرة مستمرة "لتعزيز برامج التنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس، والتي يمكن أن تساعد في تحسين جودة التدريس واستبقاء الطلبة". ولجنة المراجعة تتفق مع هذا، وتحثُّ القسم على الإسراع في تنفيذ هذه المبادرة.

11.5 يعتمد القسم كثيرًا على اجتماعات اللجان الاستشارية للبرامج؛ للتأكد من أن برنامج بكالوريوس الأعمال المصرفية والمالية يواكب حاجات سوق العمل وتوجهاته، إضافة إلى الأداء التعليمي والحاجات الاحترافية لقطاع الصناعة. وقد علِمت لجنة المراجعة من خلال المقابلات أن اللجان الاستشارية للبرنامج يُنظر إليها بوصفها عناصر أو قنوات تواصل صناعية يستطيع القسم من خلالها الوصول إلى اتفاقيات تعاون في جوانب كالمشروعات البحثية لأعضاء هيئة التدريس، ومشروعات الطلبة المتقدمين. كما يشكل التدريب العملي مصدرًا للحصول على رؤية عن العالم الحقيقي للطلبة المتخرجين. وهذه كلها تطورات صحيّة تُقرُّ بها لجنة المراجعة، والتي تقترح أنه مادام هذا النظام قد أصبح راسخًا بشكلٍ أكثر في ثقافة القسم، فإنه في إمكان القسم أن يتوسع بشكلٍ أكثر ليشكل حيزًا أكبر من المشاركين من وجهات صناعية مناسبة؛ سعيًا وراء توسيع الفوائد بشكلٍ أكثر لكلٍّ من القسم وقطاع الصناعة.

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

- سياسات، وإجراءات، وضوابط الجامعة والكلية منشورة بشكلٍ فعّال ومُنفَّذة بشكلٍ مُنظَّم.

- أعضاء هيئة التدريس يشاركون في إدارة القسم، وهو ما يعكس إيجابيًّا المشاركة في المسئوليات القيادية.
- هناك عمليات شاملة مطبقة لضمان الجودة، مع مسئوليات واضحة لضمان الجودة، على مستوى القسم، والكلية، وكذلك الجامعة.
- يقدِّم القسم فرص بناء القدرات للموظفين الأكاديميين والإداريين؛ لتعزيز فهمهم حول مفاهيم ضمان الجودة.
- هناك نظام مُحكَم مُنفَّذ للمراجعة الدورية للبرامج؛ للتأكد من تطويرها.
- يجري تقييم ضمان الجودة سنويًّا، يرفق به تقرير تقييم ذاتي مع خطة للتحسين؛ يُقدّمان لمركز ضمان الجودة في الجامعة.
- مشاركة رابطة تطوير كليات الأعمال الأمريكية (AACSB) والتوصيات التي تقدمها تساهم في خطط تحسين البرنامج.

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

- تطوير وتنفيذ إستراتيجية لتطوير الموظفين، ترتبط بتقييم أداء الموظفين، لتقييم وتعزيز القدرات الاحترافية لدى أعضاء هيئة التدريس.
- الإسراع في تنفيذ برامج التطوير المهني لأعضاء هيئة التدريس، والموجهة خصّيصًا لتعزيز جودة التعليم والتعلُّم.
- إدخال التغذية الراجعة من كافة الأطراف الرئيسة ذات العلاقة، بما فيها المعلومات المتحصلة من الأطراف الداخلية ذات العلاقة، بصورة منتظمة في عملية مراجعة، وتحديث محتوى البرنامج وتطويره.

14.5 **الحُكم النهائي**

تطبيقًا للمعايير؛ توصلت لجنة المراجعة إلى استنتاج مفاده بأن **البرنامج مستوفٍ** للمؤشر الخاص **بفاعلية إدارة وضمان الجودة**

6. الاستنتاج

بعد أخذ تقرير التقييم الذاتي الذي قامت المؤسسة بإعداده، والأدلة التي جُمعت من المقابلات والوثائق التي كانت متوفرة أثناء الزيارة الميدانية في الاعتبار، فإن لجنة المراجعة توصلت إلى الاستنتاج التالي بما ينسجم مع *دليل مراجعات البرامج الأكاديمية في الكلية* لعام 2012، الصادر عن إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي التابعة للهيئة الوطنية للمؤهلات وضمان جودة التعليم والتدريب:

إن برنامج بكالوريوس الأعمال المصرفية والمالية الذي تطرحه كلية إدارة الأعمال في جامعة البحرين جدير بالثقة.