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

إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي

تقرير مراجعة البرامج في الكلية

برنامج البكالوريوس في السياحة

كلية الآداب

جامعة البحرين

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 5–9 نوفمبر 2017

HC110-C2-R110

جدول المحتويات

عملية مراجعة البرامج في الكلية 2

1. المؤشر (1): برنامج التعلُّم 8

2. المؤشر (2): كفاءة البرنامج 16

3. المؤشر (3): المعايير الأكاديمية للخرِّيجين 27

4. المؤشر (4): فاعلية إدارة وضمان الجودة 38

5. الاستنتاج 47

© جميع حقوق الطبع والنشر محفوظة لهيئة جودة التعليم والتدريب- مملكة البحرين 2018

عملية مراجعة البرامج في الكلية

أ. إطار مراجعة البرامج في الكلية

من أجل تلبية الحاجة إلى وجود نظامٍ صارمٍ لضمان الجودة في منظومة التعليم في مملكة البحرين، قامت إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي التابعة لهيئة جودة التعليم والتدريب بتطوير وتنفيذ عمليتين للمراجعة الخارجية للجودة هما: المراجعة المؤسسية، ومراجعة البرامج في الكلية، حيث إن من المؤمل أن تؤدي نتائجهما 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، هيئة جودة التعليم والتدريب، ومجلس التعليم العالي، والطلبة وأولياء أمورهم، وجهات التوظيف المحتملة للخريجين، والجهات الأخرى ذات العلاقة) بأحكام تستند إلى الأدلة حول جودة برامج التعلّم؛
- دعم تطوير العمليات الداخلية لضمان الجودة من خلال توفير المعلومات حول الممارسات الجيدة الناشئة والتحديات، إلى جانب الآراء التقييمية والتحسين المستمر؛
- تعزيز سمعة قطاع التعليم العالي البحريني إقليميًّا وعالميًّا.

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

المؤشر (1): **برنامج التعلّم**

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

المؤشر (2): **كفاءة البرنامج**

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

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

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

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

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

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

وإذا كان البرنامج مستوفيًا لاثنين أو ثلاثة من هذه المؤشرات، بما فيها المؤشر الأول، فسيُحكم عليه بأنه على "قدْرٍ محدود من الثقة"؛ أما إذا كان البرنامج مستوفيًا 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 في الجدول 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	

ب. عملية مراجعات البرامج الأكاديمية في الكلية في جامعة البحرين

أُجريت عملية "مراجعة البرامج في الكلية" في كلية الآداب من قبل إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي التابعة لهيئة جودة التعليم والتدريب، بموجب التخويل الممنوح لها لمراجعة جودة التعليم العالي في مملكة البحرين. وقد تم إجراء الزيارة الميدانية في الفترة من 5 إلى 9 نوفمبر 2017، لغرض مراجعة مجموعة من البرامج التي تطرحها الكلية، وهي: (البكالوريوس في الإعلام؛ البكالوريوس في السياحة؛ الماجستير في الإعلام؛ البكالوريوس في علم الاجتماع؛ البكالوريوس في التاريخ؛ الماجستير في الإرشاد النفسي؛ والماجستير في القياس والتقويم التربوي).

ومن ثمَّ يقدم هذا التقرير وصفًا لعملية مراجعة البرامج في الكلية التي قامت بها إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي، والنتائج التي توصلت إليها لجنة المراجعة فيما يخص برنامج البكالوريوس في السياحة استنادًا إلى تقرير التقييم الذاتي، والملاحق التي قدمتها جامعة البحرين، والوثائق المساندة الإضافية التي تم توفيرها خلال الزيارة الميدانية، إضافةً إلى المقابلات والمشاهدات التي تمت أثناء الزيارة.

لقد قامت إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي التابعة لهيئة جودة التعليم والتدريب بإخطار جامعة البحرين في 6 مارس 2017، بأنها سوف تخضع لعمليات مراجعة البرامج الأكاديمية في كلية الآداب إلى جانب القيام بزيارة ميدانية، كان من المزمع إجراؤها في نوفمبر 2017. واستعدادًا لهذه العملية، قامت جامعة البحرين بعملية تقييم ذاتي للبرامج الأكاديمية المذكورة أعلاه؛ قدمت على أثرها تقرير التقييم الذاتي مع ملحقاته لكل برنامج، وذلك في تاريخ 8 يونيو 2017.

كما شكَّلت إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي التابعة لهيئة جودة التعليم والتدريب ثلاث لجان مراجعة مؤلفة من خبراء في المجالات الأكاديمية للبرامج قيد المراجعة، وفي التعليم العالي؛ ممن لديهم خبرة في المراجعات الخارجية لجودة البرامج الأكاديمية. وقد تكوَّنت هذه اللجان من (12) مراجعًا خارجيًّا.

ويتضمن هذا التقرير الاستنتاجات المدعومة بالأدلة التي توصلت إليها لجنة المراجعة فيما يخص برنامج البكالوريوس في السياحة بالاستناد إلى:

(i) تحليل تقرير التقييم الذاتي والمواد المساندة التي أعدّتها المؤسسة قبل الزيارة الميدانية التي تمت لغرض المراجعة من قِبل النُّظراء؛
(ii) التحليل المُستمَد من المناقشات التي أجرتها لجنة المراجعة مع مختلف الجهات ذات العلاقة (أعضاء هيئة التدريس، الطلبة، الخريجين، وأرباب العمل)؛
(iii) التحليل المستنِد إلى الوثائق الإضافية التي طلبتها لجنة المراجعة وتم تقديمها خلال الزيارة الميدانية.

ومن المتوقع أن تستفيد جامعة البحرين من النتائج الواردة في هذا التقرير؛ من أجل تعزيز وتدعيم برنامج البكالوريوس في السياحة. وإدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي تدرك أن مسألة ضمان الجودة هي مسئولية مؤسسة التعليم العالي نفسها؛ لذا فإنَّ 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، فإنَّه يجب 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 الهيئتين الأكاديمية والإدارية في برنامج البكالوريوس في السياحة بهذا الخصوص.

ج. نبذة عامة حول كلية الآداب

تأسست كلية الآداب كجزء من كلية البحرين الجامعية للعلوم والآداب والتربية، والتي تم إنشاؤها بموجب المرسوم الأميري رقم: (11) للعام 1978. وفي العام 1986، صدر المرسوم الأميري رقم: (12) بإنشاء جامعة البحرين من خلال دمج كلية البحرين الجامعية للعلوم والآداب والتربية مع كلية الخليج للتكنولوجيا؛ ليشكلا معًا جامعة البحرين، والتي كانت تضم آنذاك: كلية الآداب والعلوم، وكلية التربية، وكلية إدارة الأعمال، وكلية الهندسة. وفي العام 1990، أصدر مجلس أمناء

جامعة البحرين قرارًا بتقسيم كلية الآداب والعلوم إلى كليتين منفصلتين، هما: كلية الآداب، وكلية العلوم. وحاليًا تضم جامعة البحرين عشر كليات. وتشتمل كلية الآداب على خمسة أقسام هي: قسم اللغة العربية والدراسات الإسلامية، وقسم اللغة الإنجليزية وآدابها، وقسم العلوم الاجتماعية، وقسم علم النفس، وقسم الإعلام والسياحة والفنون، وتطرح الكلية في أقسامها الخمسة برامج على مستوى درجة البكالوريوس، وكذلك برامج الدراسات العليا على مستوى درجة الماجستير. وتتمحور رسالة الكلية حول العمل على إعداد قيادات فكرية وتنويرية متمكنة بثقافتها العقلية والنقدية من تعزيز هويتها العربية والإسلامية، وترسيخ مناخ الحرية، والتعددية الثقافية، واحترام المواطنة، وبناء المعرفة والتكنولوجيا والثقافة والمهارات العملية، ودعم البحث العلمي وخدمة المجتمع. وفي وقت الزيارة الميدانية، كان عدد أعضاء هيئة التدريس في الكلية (128) عضوًا يعملون بدوام كامل، و(69) عضوًا يعملون بدوام جزئي، ويساندهم (29) موظفًا إداريًّا. وبلغ العدد الإجمالي للطلبة المسجلين في الكلية (5719) طالبًا.

د. نبذة عامة حول برنامج البكالوريوس في السياحة

تم إنشاء قسم الإعلام والسياحة والفنون في العام الأكاديمي 1998–1999، متضمنًا برنامج بكالوريوس في الإعلام والعلاقات العامة، وبرنامج بكالوريوس في السياحة والفنادق. وبدأ طرح برنامج البكالوريوس في السياحة في العام الأكاديمي 2000–2001، ثُمَّ تمَّ تطويره في العام 2007. وفي العام 2012، بدأ القسم في تطوير الخطة الدراسية للبرنامج؛ لتنسجم مع رسالة الكلية التي تهدف إلى توفير القدرات والخبرات العلمية، وتلبية احتياجات مملكة البحرين ومؤسساتها من المتخصصين، والباحثين في مجالات السياحة المختلفة. وتطرح الخطة الحالية للبرنامج عددًا من المسارات الفرعية وهي: إدارة الشركات السياحية، والإرشاد السياحي، وإدارة الفنادق. وفي وقت الزيارة الميدانية، بلغ العدد الإجمالي للطلبة المسجلين في البرنامج (161) طالبًا، وبلغ العدد الإجمالي للخريجين (150) خريجًا. ويسهم في تقديم البرنامج حاليًا عضوان من أعضاء هيئة التدريس؛ يعملان بدوام كامل، ويساندهما عضوٌ واحدٌ يعمل بدوام جزئي، كما يستعين البرنامج بأساتذة من الأقسام الأخرى لتدريس بعض المقررات المطلوبة فيه، إضافةً إلى (7) موظفين إداريين.

هـ. ملخص أحكام المراجعة

جدول رقم 2: ملخص أحكام مراجعة برنامج البكالوريوس في السياحة

المؤشر	الحُكم
1: برنامج التعلُّم	مستوفٍ
2: كفاءة البرنامج	مستوفٍ
3: المعايير الأكاديمية للخريجين	غير مستوفٍ
4: فاعلية إدارة وضمان الجودة	مستوفٍ
الاستنتاج العام	**هناك قدر محدود من الثقة**

1. المؤشر (1): برنامج التعلّم

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

1.1 لدى برنامج البكالوريوس في السياحة إطار واضح، حيث يرتكز البرنامج على الخطة الإستراتيجية للجامعة والكلية، ويتضمن مجموعة من الإجراءات التي ترمي إلى تعزيز الجودة في البرامج الأكاديمية. وتتوافر لبرنامج البكالوريوس في السياحة أهداف تتلاءم مع نوعه ومستواه، مثل: "تلبية احتياجات مملكة البحرين ومؤسساتها من المتخصصين والباحثين في مجالات العمل السياحي المختلفة"، وتنمية مهارات اللغات الأجنبية مثل الإنجليزية والفرنسية، وإعداد كفاءات أكاديمية قادرة على مواصلة البحث، وتقديم الخدمات المجتمعية. وتعكس هذه الأهداف رسالة كلية الآداب، والتي تؤكد على ضرورة تزويد الطالب بالأدوات المعرفية، والمهارات العلمية والمهنية، التي تجعلهم قادرين على الاندماج في سوق العمل، وحركة التنمية، وكذلك تتناسب أهداف البرنامج مع أهداف الكلية الإستراتيجية، والتي تركز على ثلاثة محاور رئيسة، وهي: التعليم، والبحث العلمي، والمشاركة المجتمعية، ويسهم البرنامج في تحقيق الأهداف المرتبطة بالتعليم والتعلم المشار إليها في "نظام الدراسة والامتحانات في جامعة البحرين"، والخطة التطويرية للجامعة للأعوام 2016–2021. لذا، فإنَّ لجنة المراجعة تُقدِّر وجود إطار تخطيط أكاديمي واضح للبرنامج، له أهداف تتلاءم مع نوعه ومستواه، وهي مرتبطة برسالة الجامعة والكلية.

1.2 لدى برنامج البكالوريوس في السياحة خطة دراسية متاحة على موقع الجامعة الإلكتروني، وتتطلب اجتياز الطالب (128) ساعة معتمدة مقسمة إلى: (11) ساعة معتمدة لمتطلبات الجامعة، و(18) ساعة معتمدة لمتطلبات الكلية، و(39) ساعة معتمدة لمتطلبات القسم الإجبارية، و(30) ساعة معتمدة لمتطلبات القسم الاختيارية. وبحسب تقرير التقييم الذاتي يجب على الطالب اجتياز (30) ساعة معتمدة إضافية في أحد المسارات الفرعية التالية: إدارة الشركات السياحية، والإرشاد السياحي، وإدارة الفنادق. وقد بُنيت الخطة الدراسية لتقديم البرنامج على مدار أربعة أعوام أكاديمية، يجب أن يقوم الطالب خلالها بدراسة واجتياز من (5) إلى (6) مقررات دراسية في الفصل الدراسي الواحد؛ لاكمال الخطة الدراسية في الوقت المحدد. وترى لجنة المراجعة أن الأعباء الأكاديمية خلال الفصل

الدراسي الواحد مناسبة للطلبة، كما أنَّ المنهج الدراسي للبرنامج منظم بشكل يتيح التدرج من سنة إلى أخرى. وتشتمل متطلبات القسم على مجموعة من المقررات النظرية، مثل مقرر: مدخل في صناعة السياحة والسفر (سياحة 101)، والعلاقات العامة للسياحة (سياحة 220)، إلى جانب بعض المقررات التطبيقية، مثل مقرر: التدريب العملي (1) (سياحة 399)، والتدريب العملي (2) (سياحة 499)، ومشروع التخرج (سياحة 498)، وبعض المقررات الدراسية التي تجمع بين الساعات النظرية والساعات التطبيقية، مثل: مقرر نظم الطيران المدني (سياحة 445)، ومقرر: شركات السياحة، ووكالات السفر (سياحة 340)، والتي تبين من خلال المقابلات التي جرت مع أعضاء هيئة التدريس والخريجين والطلبة أن تدريس الساعات العملية في هذه المقررات يتم من خلال بعض التمارين العملية، أو باستخدام أسلوب دراسة الحالة. وعليه، تقدر لجنة المراجعة أن المنهج الدراسي للبرنامج منظم بشكل يتيح التدرج من سنة إلى أخرى، ويشتمل على المقررات الأساسية للتخصص، كما أن الأعباء الأكاديمية مناسبة للطلبة. إلا أن لجنة المراجعة لاحظت خلال المقابلات، وفحص الأدلة، زيادة عدد الساعات النظرية عن عدد الساعات التطبيقية الفعلية في البرنامج؛ مما قد يؤثر بالسلب على مهارات الطالب المهنية المطلوب اكتسابها لتحقيق أهداف البرنامج، مثل: إيجاد القدرات، والخبرات العملية في مجالات السياحة، وتنمية مهارات الاتصال، وفن التعامل. وقد تضمنت خطة تحسين البرنامج، والخطة الدراسية المقترحة، بعض جوانب التحسين لدعم التوازن بين النظرية والتطبيق؛ ومن ثمَّ، توصي اللجنة بأنه ينبغي على الكلية –الإسراع في تطبيق الخطة الدراسية المقترحة، ودعم الجوانب التطبيقية في المنهج الدراسي؛ لإيجاد التوازن بين النظرية والتطبيق، وبين المعارف والمهارات؛ لضمان تحقيق أهداف البرنامج المرجوة.

1.3 اطلعت لجنة المراجعة على ملفات المقررات الدراسية، التي تشتمل على: توصيف المقرر، وما يحتويه من معلومات تفصيلية عن أهداف البرنامج، المخرجات التعليمية للمقرر، الطرائق المستخدمة في التدريس، أدوات التقييم، موضوعات المحاضرات الأسبوعية، والكتب المستخدمة، والدوريات والمجلات الأكاديمية، فضلا عن توافر نماذج من الأعمال الطلابية، ونماذج للامتحانات الفصلية، وامتحان نهاية الفصل الدراسي، والإجابة النموذجية، واستمارة تقييم المقرر الدراسي من قبل عضو هيئة التدريس. وبمراجعة توصيف المقررات الدراسية، تبين للجنة المراجعة أن التوصيف مناسب للمقررات من حيث السعة والعمق، ويلائم مستواها، ومخرجاتها، والمصادر التعليمية المستخدمة، كما يتوافق مع المتطلبات المهنية الحديثة، مثل مقرر: السياحة والبيئة (سياحة 331)،

الآثار والمتاحف السياحية (سياحة 380)، السياحة الإلكترونية (سياحة 390)، فنون العمارة والتراث (سياحة 483). ومع ذلك، فإنَّ اللجنة تحث الكلية على إدخال نظم الحجز الإلكترونية مثل: (Amadeus or Sabre) في مقرر: نظم الطيران المدني (سياحة 445)؛ للتأكد من تطبيق الساعات العملية داخل الكلية. كما لاحظت اللجنة غياب الأدلة الخاصة باستخدام النتائج البحثية الجديدة، والممارسات المهنية الحديثة والراهنة في تدريس المقررات الدراسية. وعليه، تنصح الكلية بالاستفادة من النتائج البحثية، والممارسة المهنية الراهنة في تدريس المقررات الدراسية؛ لإثراء محتواها.

1.4 توجد استمارة توصيف لبرنامج البكالوريوس في السياحة، تتضمن مخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج والتي من بينها: القدرة على الاتصال، وحسن التعامل مع السياح والزوار، وتأهيل الطلبة لتشغيل وإدارة نظم الحجز لشركات السياحة، والسفر، والطيران، والفنادق، والعمل في الأقسام الإدارية المختلفة في الفنادق، والمنتجعات السياحية. وترى لجنة المراجعة أن مخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج تستوفي الفئات المطلوبة، كالمعرفة، والمهارات المتصلة بالتخصص، والتفكير النقدي، والمهارات العامة، وهي مناسبة لمستوى البرنامج، وتساهم في تحقيق الأهداف المتعلقة بتزويد الطلبة بالمعارف، والعلوم التاريخية، والجغرافية السياحية، ومهارات الاتصال، وفن التعامل مع السياح والزوار، وتنمية مهارات بعض اللغات الأجنبية لدى الطالب، والقدرات العملية في مجالات السياحة المختلفة. غير أن اللجنة لاحظت أن هناك تفاوت في صياغة هذه المخرجات، حيث كتب البعض منها في صيغة أهداف صعبة القياس، فضلا عن التشابه الشديد بين مخرجات البرنامج "أ"، و"ب"، و"ت". وقد قدم للجنة المراجعة خلال الزيارة الميدانية نسخة أخرى من توصيف البرنامج تحتوي على مخرجات التعلم المطلوبة له، إلا أنه قد تبين للجنة المراجعة أن هذه النسخة لم يقرها مجلس الجامعة، كما لاحظت اللجنة عدم تطابق المستندات المقدمة من الكلية، بما في ذلك ما جاء في تقرير التقييم الذاتي. لذا، توصي اللجنة بأنه ينبغي على الكلية مراجعة مخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج؛ لتكون قابلة للقياس، وضمان وجود نسخة معتمدة، معروفة للطلبة وأعضاء هيئة التدريس.

1.5 اطلعت لجنة المراجعة على عينة من ملفات المقررات الدراسية، ولاحظت أنَّ مخرجات التعلّم المطلوبة الخاصة بالمقررات الدراسية تتناسب مع محتوى ومستوى معظم المقررات الدراسية، وأنه

تم إعداد مصفوفة؛ للتأكد من ملاءمة مخرجات التعلم الخاصة بالمقررات الدراسية لمخرجات تعلم البرنامج. ومن خلال المقابلات التي أُجريت أثناء الزيارة الميدانية، اتضح أنَّ كل عضو هيئة تدريس يقوم بملء استمارة تقييم المقرر الدراسي في نهاية كل فصل دراسي؛ للتأكد من تحقيق مخرجات التعلم للمقرر، وأن القسم يستند إلى الإطار الوطني للمؤهلات؛ لضمان ملاءمة مخرجات التعلّم المطلوبة للمقررات لمستوى المقرر نفسه، حسب دليل الجودة في الجامعة. وعلاوة على ذلك، فإنَّ الطلبة الذين قابلتهم اللجنة على دراية بمخرجات التعلم المطلوبة للمقررات التي يدرسونها، كما أنهم يتسلمون توصيف المقرر من أستاذه في بداية كل فصل دراسي. بيد أن لجنة المراجعة قد لاحظت أنَّ مخرجات التعلم المطلوبة لعدد من المقررات الدراسية تقيس المعرفة والفهم فقط، مثل مقرر: مدخل في السياحة والسفر (سياحة 101)، جغرافية السياحة (1) (سياحة 231)، كما أن مخرجات التعلم في عدد كبير من المقررات الدراسية يصعب قياسها؛ نتيجة صياغتها في صورة موضوعات في المحتوى الدراسي، مثل مقرر: مبادئ صناعة الضيافة (سياحة 102)، مقرر: اقتصاديات السياحة (سياحة 211)، مقرر: العلاقات العامة للسياحة (سياحة 220)، مقرر: الإحصاء السياحي (سياحة 418)، فضلًا عن عدم تناسب المخرجات التعليمية المطلوبة لمقرر: السياحة الإلكترونية (سياحة 390) مع محتواه. وبمراجعة مصفوفة ربط مخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج مع المخرجات المطلوبة للمقررات، تبين أن عملية الربط تمت، ولكن بشكل تلزمه الدقة، فعلى سبيل المثال: مخرج (1) لمقرر: مدخل في السياحة والسفر (سياحة 101)، ومخرج (2) لمقرر: مبادئ صناعة الضيافة (سياحة 102)، ومخرج (6) لمقرر: اقتصاديات السياحة (سياحة 211)، ومخرجات مقرر: التسويق السياحي (سياحة 213)، لا تتطابق مع المخرج (ث) للبرنامج. ولذا، توصي لجنة المراجعة بأنه ينبغي على الكلية أنْ تقوم بمراجعة مخرجات التعلم المطلوبة للمقررات؛ لضمان ملاءمتها لأهداف ومحتوى كل مقرر، وتحقيقها لمخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج، ومن ثم، مراجعة خارطة ربط مخرجات المقررات الدراسية بمخرجات البرنامج.

1.6 لدى برنامج البكالوريوس في السياحة مقرران للتعلُّم القائم على العمل، وهما: مقرر التدريب العملي (1) (سياحة 399)، ومقرر التدريب العملي (2) (سياحة 499)، حيث ينسق مكتب التدريب العملي في القسم تدريب الطلبة في إحدى المؤسسات السياحية في مملكة البحرين تحت إشراف أستاذ المادة، ويخصص لمقرر: التدريب العملي (1) ثلاث ساعات معتمدة بواقع ثلاثة أيام عمل أسبوعيًّا، بجانب أيام الدراسة في الكلية، ويجب إكمال (60) ساعة معتمدة من متطلبات البرنامج

كمتطلب سابق. أما فيما يتعلق بمقرر: التدريب العملي (2)؛ فيشترط للتسجيل فيه أن ينهي الطالب (99) ساعة معتمدة من متطلبات البرنامج كحد أدنى، ويجتاز مقرر: التدريب العملي (1) كمتطلب سابق له، وبصفة عامة يشترط ألا يقل المعدل التراكمي للطالب عن (2.0)، ويكون لمدة فصل دراسي كامل؛ يتفرغ فيه الطالب تفرغًا كاملاً للتدريب، ولا يسمح بتسجيل مقررات أخرى مع هذا المقرر باستثناء مقرر: مشروع التخرج (سياحة 498)، ومن خلال المقابلات مع أعضاء هيئة التدريس والطلبة، تبين أن هناك سياسة معتمدة ومعلنة وملائمة؛ لتقييم التدريب العملي في قسم الإعلام والسياحة والفنون، ومدعومة بدليل للتدريب العملي يوضح النظم، والآليات، ومهام القائمين على التدريب، وأساليب التقييم، حيث يخضع الطلبة المتدربون إلى التقييم من قبل المشرف على التدريب في مجال العمل (وتخصص له 70% من الدرجة النهائية للمقرر)، إضافة إلى تقييم عضو هيئة التدريس، وذلك من خلال التقارير الأسبوعية للطالب، والتقرير النهائي الذي يقدمه الطالب بعد انتهاء فترة التدريب، والذي تخصص له (30% من الدرجة النهائية). ومن خلال فحص الأدلة المقدمة، ووفقًا لتقرير التقييم الذاتي، تبين وجود مخرجات تعلم محددة لمقرريْ التدريب العملي، كما أنَّ هذه المخرجات تتوافق مع مخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج إلى حد ما. ومن خلال المقابلات مع الطلبة والمسئولين عن التدريب العملي، علمت اللجنة أنَّ الطلبة على دراية بالمخرجات المطلوبة من خلال توصيف المقرر الذي يوزع عليهم في بداية كل فصل دراسي. ومن وجهة نظر كل من أعضاء هيئة التدريس، والطلبة، وجهات التدريب، فإنَّ مقرري التدريب العملي يساهمان في تنمية المهارات العملية للطلبة من خلال إجراء الحجوزات الافتراضية، وبعض الحجوزات الفعلية لتذاكر الطيران باستخدام نظام Sabre للحجز الإلكتروني، تحت إشراف مسئول التدريب. وتقدر لجنةُ المراجعة وجودَ مكونٍ خاصٍّ بالتعلم القائم على العمل في الخطة الدراسية، وله مخرجات تعلم وسياسة تقييم واضحة وملائمة.

1.7 توجد سياسة واضحة للتعليم والتعلم على مستوى الجامعة وملائمة لطبيعة البرنامج، وتشتمل على العديد من طرائق التعليم والتعلم، مثل: التدريس المباشر، والتدريس غير المباشر، والتعليم التفاعلي، والتعلم الذاتي. ويشتمل توصيف المقررات على جدول زمني لموضوعات الدرس، وطرائق وأساليب التعليم والتعلم المستخدمة فيه، والتي تساهم في تحقيق مخرجات التعلم المطلوبة للمقررات. ومن خلال الأدلة المقدمة، ولقاء أعضاء هيئة التدريس، والطلبة، وأرباب الأعمال، والخريجين تبين للجنة المراجعة أنَّ البرنامج يشجع الطلبة على التعلم المستقل من خلال تكليفهم بالأعمال الفصلية

الفردية والجماعية في معظم المقررات الدراسية، وأنَّ طرائق التعليم والتعلم المستخدمة في مقررات البرنامج متنوعة، وتشتمل على ساعات تطبيقية تتمثل في التمارين والتدريبات العملية، الزيارات الميدانية، دراسات الحالة، والعصف الذهني. وتقدر لجنة المراجعة تنوع طرائق التعليم والتعلم في البرنامج، فضلاً عن تشجيع الطلبة على التعلم ذاتيًّا في معظم المقررات الدراسية. ولكن، وعلى الرغم من أن التعلم الإلكتروني، حسب ما ورد في تقرير التقييم الذاتي، وما ذكر أثناء اللقاءات التي تمت خلال الزيارة الميدانية، يعدُّ جزءًا من سياسة التعليم والتعلم – والذي يعتمد بصورة رئيسة على خدمات "مركز زين للتعلم الإلكتروني"، واستخدام برنامج (Blackboard) الذي توفره جامعة البحرين لمنتسبيها – لاحظت اللجنة عدم فاعلية الدور الذي يؤديه التعلم الإلكتروني في العملية التعليمية، حيث يقتصر دوره على كونه وسيلة للتواصل بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة من خلال احتوائه على المادة العلمية للمقررات الدراسية، فضلا عن إخطار الطلبة بمواعيد تسليم التكليفات الفردية والجماعية. ولذلك، توصي لجنة المراجعة بأنه ينبغي على الكلية أن تقوم بتطبيق الإجراءات التي تساهم في استخدام التعلم الإلكتروني بشكل مناسب وفعال، وفقا لإستراتيجية التعليم والتعلم للجامعة؛ لتحقيق المخرجات التعليمية، وقياس فاعليتها.

1.8 توجد سياسة واضحة ومحددة لتقييم الطلبة؛ تتلاءم مع طبيعة ومستوى البرنامج، وتتمثل في التقدير النهائي للطالب، والذي يعتمد على كل من: التقييم التكويني (60%)، والمتمثل في الأنشطة التقويمية المطلوبة من الطالب على مدار الفصل الدراسي من تكليفات، وامتحانات، وواجبات وغيرها، فضلا عن معدل تقييم امتحان نهاية الفصل الدراسي (40%). وتنص السياسة على توفير التغذية الراجعة للطلبة خلال ثلاثة أسابيع من أي تقييم، وألا تتجاوز الأسئلة الموضوعية نسبة (50%) من الدرجة الكلية لأي ورقة امتحان، كما تتضمن إجراءات لمنع الانتحال الأكاديمي، والغش، والتعامل معهما، وإجراءات أخرى؛ لتنظيم حق الطالب في التظلم من نتيجة مقرر، وإعادة مراجعة درجاته. كما يحتوي توصيف المقرر على أساليب التقييم، وتفاصيل الدرجات، وطريقة توزيعها على مختلف التقييمات، وربط أساليب التقييم مع موضوعات الدرس. وترى لجنة المراجعة أنَّ هذه الإجراءات مناسبة لبرنامج البكالوريوس في السياحة. وخلال الزيارة الميدانية تبين أنَّ الطلبة، وأعضاء هيئة التدريس على دراية كافية بسياسات وآليات التقييم، وذلك من خلال توصيف المقرر، والذي يتم توزيعه على الطلبة في بداية الفصل الدراسي، وكذلك من خلال دليل الطالب، وموقع الجامعة الإلكتروني. ومن خلال الأدلة المتوفرة، والمقابلات مع أعضاء هيئة التدريس، والطلبة،

والخريجين، تبين للجنة المراجعة أنه يتم تزويد الطلبة بالتغذية الراجعة عن الاختبارات التكوينية إمَّا شفهيًّا أو من خلال النظام الإلكتروني للكلية. أما بالنسبة للأعمال الطلابية، فيتم إعادتها مرة أخرى إلى الطلبة بعد تصحيحها، مع كتابة بعض الملاحظات للاستفادة من التغذية الراجعة عن أداء الطلبة، إلا أنَّه بفحص الأعمال الفصلية للطلبة، تبين عدم تزويد بعضها بالتغذية الراجعة، كما أنه لم يتم تقييم بعضها الآخر. ويشير تقرير التقييم الذاتي إلى أنه يتم ضمان تحقيق العدالة في الدرجات، وتصحيح الاختبارات النهائية من خلال إعداد الإجابة النموذجية لجميع الاختبارات لمختلف المقررات الدراسية، وتحديد معايير التصحيح. كما يقوم رئيس القسم المعني بالموافقة على الدرجات النهائية بعد إدخالها في النظام الإلكتروني لعمادة القبول والتسجيل من قبل عضو هيئة تدريس المادة. وقد لمست اللجنة وجود آليات لتحقيق الشفافية والصرامة في منح الدرجات، تكمن في التأكد من خضوع الطلبة في الشعب المختلفة لامتحانات موحدة خلال الفصل الدراسي الواحد بمشاركة أساتذة شعب المقرر، وإعلان عضو هيئة تدريس المقرر الطلبةَ بالدرجات التكوينية لأعمال المقرر الدراسي وهي (60%) قبل فترة الامتحانات النهائية، وإتاحة إمكانية التظلم ضد نتيجة المقرر خلال أسبوعين من إعلان نتيجة امتحان نهاية الفصل الدراسي، ورفعها إلى القسم على النموذج المعد لذلك، ويتولى القسم فحص التظلم بواسطة لجنة خاصة لا يشترك فيها العضو القائم بالتدريس، ويتم اعتماد نتيجة التظلم من قبل رئيس القسم والعميد. لذا، تقدر لجنة المراجعة وجود سياسة واضحة ومحددة على مستوى الجامعة لتقييم الطلبة، تتلاءم مع طبيعة ومستوى البرنامج، وأن أعضاء هيئة التدريس والطلبة على دراية بها، وتشمل إجراءات تظلم عادلة. إلا أن اللجنة لاحظت أن الأليات الخاصة بمواجهة الانتحال الأكاديمي لا تطبق. وعليه، تحث اللجنة الكليةَ على تطبيق الآليات الخاصة بمواجهة الانتحال الأكاديمي في أعمال الطلبة (انظر الفقرة: 3.3).

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

- يوجد إطار تخطيط أكاديمي واضح للبرنامج، وله أهداف مرتبطة برسالة الجامعة والكلية.
- المنهج الدراسي للبرنامج منظم بشكل يتيح التدرج من سنة إلى أخرى، ويشتمل على المقررات الأساسية للتخصص، كما أن الأعباء الأكاديمية مناسبة للطلبة.
- يوجد مكون خاص للتعلم القائم على العمل في الخطة الدراسية، وله مخرجات تعلم وسياسة تقييم واضحة وملائمة.

- توجد طرائق متنوعة للتعليم والتعلم في البرنامج، فضلا عن تشجيع الطلبة على التعلم الذاتي في معظم المقررات الدراسية.
- توجد سياسة واضحة ومحددة على مستوى الجامعة لتقييم الطلبة، تتلاءم مع طبيعة ومستوى البرنامج، وأن أعضاء هيئة التدريس والطلبة على دراية بها، وتشمل إجراءات تظلم عادلة.

1.10 وفيما يتعلق بالتحسينات، فإنَّ لجنة المراجعة **توصي** الكلية القيام بما يلي:

- إعادة النظر من خلال المراجعة الدورية القادمة للبرنامج في توزيع الساعات النظرية والتطبيقية في المنهج الدراسي؛ لضمان وجود توازن مناسب بين النظرية والتطبيق، وبين المعارف والمهارات؛ لضمان تحقيق أهداف البرنامج المرجوة.
- مراجعة مخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج؛ لتكون قابلة للقياس، وضمان وجود نسخة معتمدة، ومعروفة للطلبة وأعضاء هيئة التدريس.
- مراجعة مخرجات التعلم المطلوبة لبعض المقررات الدراسية؛ لضمان ملاءمتها لأهداف ومحتوى المقرر، ومساهمتها في تحقيق مخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج.
- تطبيق الإجراءات التي تساهم في استخدام التعلم الإلكتروني بشكل مناسب وفاعل وفقا لإستراتيجية التعليم والتعلم للجامعة؛ لتحقيق المخرجات التعليمية، وقياس فاعليتها.

1.11 **الحُكم النهائي:**

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

2. المؤشر (2): كفاءة البرنامج

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

2.1 لدى جامعة البحرين سياسة قبول واضحة ومنشورة على موقعها الإلكتروني، تتضمن شروطًا عامة للقبول مطبقة على مستوى الجامعة، وهي: حصول الطالب على الثانوية العامة، أو ما يعادلها بمعدل لا يقل عن (70%)، وألا يكون قد مضى على حصوله عليها مدة تزيد عن سنتين دراسيتين، بالإضافة إلى اجتيازه المقابلة الشخصية التى تجريها الجامعة معه، كما يُعفى الطلبة الحاصلون على (90%) أو أكثر في الثانوية العامة، أو الحاصلون على (500) في اختبار الـ (TOEFL)، أو (5.5) نقطة في اختبار الـ (IELTS) من البرنامج التمهيدي للغة الإنجليزية، أما الطلبة الحاصلون على نسبة ما بين (80%–89.9%) في الثانوية العامة، فإنهم يخضعون لامتحان لكي يُعفوا من البرنامج التمهيدي. وعلى مستوى القسم، فإنه يشترط للالتحاق به اجتياز الاختبار التحريري باللغتين العربية والإنجليزية، واجتياز المقابلة الشخصية، واختبار القدرات الفنية الخاصة. وقد أكدت المقابلات مع أعضاء هيئة التدريس توقف القسم منذ فترة عن تطبيق المقابلات الشخصية للمتقدمين، والتوقف عن إجراء اختبار القدرات الفنية – والذي بررره أعضاء هيئة التدريس خلال المقابلات؛ بسبب التزايد المستمر فى أعداد الطلبة المتقدمين لبرامج قسم الإعلام والسياحة والفنون في السنوات الأخيرة – واقتصار الشروط على اختبار المعلومات العامة التحريري باللغتين العربية والإنجليزية، والذي لاحظت اللجنة تنوع أسئلته بشكل كبير. وقد أكد مسئولو الإدارة العليا أنه يتم توزيع الطلبة مركزيًّا على الكليات المختلفة في الجامعة، وفقًا لأدائهم ورغباتهم، وقد تبين للجنة المراجعة خلال المقابلات التي تمت أثناء الزيارة الميدانية دراية من لهم صلة بسياسات القبول بالبرنامج. وعليه، تقدر اللجنة وجود سياسة قبول واضحة ومنشورة على مستوى الجامعة، ومعروفة لجميع الأطراف ذات العلاقة.

2.2 اتضح للجنة المراجعة من خلال الأدلة المقدمة أنَّ مواصفات الطلبة المقبولين تتطابق مع معايير القبول المشار إليها في الفقرة أعلاه، حيث يخضع الطلبة المقبولون إلى اختبار القدرات العامة، والمقابلة الشخصية التى تجريها الجامعة، بالإضافة إلى اختبار تحريري على مستوى القسم.

وبحسب سياسة القبول، يقبل في البرنامج الطلبة الذين يُجيدون استخدام المفاهيم السياحية الأساسية باللغة العربية والإنجليزية، كما يعفى الطلبة الحاصلون على (90%) فما فوق في الثانوية العامة من البرنامج التمهيدي باللغة الإنجليزية. إلا أنه قد تبين للجنة المراجعة خلال المقابلات مع أعضاء هيئة التدريس، والخريجين، والطلبة، وأرباب الأعمال، عدم إجادة بعض الطلبة المقبولين اللغة الإنجليزية، إلا أنه تجدر الإشارة إلى بعض الجهود الفردية التي يبذلها أعضاء هيئة التدريس لتوجيه الطلبة ذوي القدرات المتدنية في اللغة الإنجليزية للالتحاق بمركز National Geographic Centre، الذي تم افتتاحه في 6 نوفمبر 2017؛ لتنمية مهاراتهم اللغوية في القراءة والاستماع، واستخدام الحاسب الآلي لتصفح المواقع الإلكترونية باللغة الإنجليزية. وتحث اللجنة الكلية على ضرورة اعتماد آليات متابعة تقدم الطلبة الأكاديمي في ضوء البيانات المتاحة عن مواصفات المقبولين وتقدمهم الدراسي (الفقرة: 3.9). كما لاحظت اللجنة عدم وجود آلية منهجية على مستوى القسم لمراجعة شروط القبول، أو لتقييم مدى فاعليتها كمؤشرات لتحديد النجاح في البرنامج، كما أنه لا يتم مقايستها مرجعيًّا. وعليه، توصي اللجنة بأنه ينبغي على الكلية بالتنسيق مع الجامعة التدقيق في تطبيق سياسات القبول في البرنامج بشكل متكامل، ووضع آلية مناسبة لتقييم مدى تناسب معايير القبول للارتقاء بمستوى الطلبة المقبولين فيه، وبما يتوافق مع أهدافه واحتياجاته.

2.3 يوجد هيكل تنظيمي لكلية الآداب وقسم الإعلام والسياحة والفنون؛ يتمثل في ترؤس عميد الكلية الهرم الإداري، ومجلس الكلية، ولجان كلية الآداب، ثم رئيس القسم، ومجلس القسم، وأخيرًا لجان القسم. كما يتم توزيع الهيئة الأكاديمية على اللجان الأكاديمية والإدارية المختلفة في بداية كل عام أكاديمي. ويتم تحديد منسق خاص لكل شعبة من شعب القسم الثلاث، وهي: شعبة الإعلام، وشعبة السياحة، وشعبة الفنون. ومن خلال الزيارة الميدانية تبين أنَّ رئيس قسم الإعلام والسياحة والفنون يتولى إدارة البرنامج واتخاذ القرارات الإدارية اللازمة، ورفع ما يلزم إلى العميد، في حين أنَّ القرارات الأكاديمية للبرنامج يتم اتخاذها من خلال مجلس القسم، وترفع إلى مجلس الكلية. ومن خلال الأدلة المتاحة، والمقابلات مع أعضاء هيئة التدريس، تبين للجنة المراجعة عدم تفعيل اللجان داخل البرنامج؛ وأن مسئولية إدارة وتنسيق جميع البرامج بالقسم تقع على عاتق رئيس القسم، فضلاً عن عدم وضوح سلطات، وصلاحيات، والتوصيف الوظيفي لمنسق البرنامج. وتنصح لجنة المراجعة بأنه ينبغي على الكلية تفعيل دور منسق البرنامج، وتحديد مسئوليات واضحة له، ومتابعة عمل اللجان؛ للتأكد من اجتماعها بصورة دورية فاعلة.

2.4 يسهم في تقديم برنامج البكالوريوس في السياحة عضوا هيئة تدريس في تخصص الجغرافيا السياحية، وتخصص التسويق، فضلا عن أحد أعضاء هيئة التدريس المتقاعدين الذي يقوم بتدريس (12) ساعة معتمدة في البرنامج، كما تبين من خلال المقابلات مع أعضاء هيئة التدريس أن البرنامج يستعين بأساتذة من الأقسام الأخرى لتدريس بعض المقررات المطلوبة في البرنامج. وبلغ عدد الطلبة وقت الزيارة الميدانية (161) طالبًا، وبالتالي تكون نسبة أعضاء هيئة التدريس العاملين وفقًا لنظام الدوام الكامل إلى الطلبة (80:1)، وهي نسبة كبيرة جدًّا، لا تتناسب مع لوائح الجامعة في هذا الشأن، ولا مع معايير الجودة المطبقة عالميًّا. ومن خلال فحص السير الذاتية لأعضاء هيئة التدريس، ومقابلاتهم، والأدلة المقدمة، اتضح للجنة المراجعة أنَّ أعضاء هيئة التدريس لديهم خبرات مهنية قوية، وأنَّ مسئولياتهم تشمل: التدريس، والإرشاد الأكاديمي، والبحث العلمي، وأعمال اللجان، والخدمة المجتمعية، غير أنَّ التركيز الأساسي ينصب على التدريس. وتتضمن لائحة أعضاء هيئة التدريس في جامعة البحرين، والمنشورة في الجريدة الرسمية بتاريخ 8 مارس 2006، المتطلبات الرسمية لساعات العمل في الجامعة، حيث تنص على أنَّ "ساعات العمل الأسبوعي لعضو هيئة التدريس هي (40) ساعة عمل، تخصص منها (12) ساعة معتمدة، أو (15) ساعة صفية لحملة الدكتوراه، وتوزع بقية الساعات من قبل رئيس القسم على الأعمال التالية: (1) البحث العلمي، (2) الإرشاد الطلابي، و(3) مراجعات الطلبة". ولاحظت اللجنة أنَّ أعضاء هيئة التدريس يقومون بتدريس سبعة أو ثمانية مقررات دراسية في الفصل الدراسي الواحد، وقد يصل عبء التدريس إلى (21) ساعة معتمدة، علاوة على (9) ساعات معتمدة للإشراف على رسالة الماجستير؛ مما لا يتناسب مع اللوائح المشار إليها، كما أدى النقص الملحوظ في عدد أعضاء هيئة التدريس إلى قيامهم بتدريس بعض المقررات العلمية خارج تخصصهم. كما تدعم الجامعة أعضاء هيئة التدريس في إجراء الأبحاث العلمية من خلال بعض السياسات، مثل مكافأة الباحثين المجدين ماديًّا ومعنويًّا، وتمكين أعضاء هيئة التدريس من استخدام مختبراتها، وأجهزتها لإجراء الأبحاث العلمية. إلا أنه خلال المقابلات مع أعضاء هيئة التدريس، علمت اللجنة أن زيادة الأعباء التدريسية قد أثر بشكل كبير على قدرة أعضاء هيئة التدريس على إجراء البحث العلمي، والمشاركة في الخدمات المجتمعية. وعليه، توصي لجنة المراجعة بأنه ينبغي على الكلية وضع خطة واضحة لزيادة عدد أعضاء هيئة التدريس ذوي التخصصات العلمية المناسبة للبرنامج، وذلك لتخفيض عبئهم الأكاديمي، وتوفير الوقت اللازم لإجراء الأبحاث، والقيام بخدمة المجتمع، وفقًا لأهداف الكلية والجامعة.

2.5 لدى جامعة البحرين إجراءات معتمدة، معلنة ومطبقة لتعيين أعضاء هيئة التدريس في جامعة البحرين، وفقًا للائحة أعضاء هيئة التدريس في الجامعة، وسياسة ديوان الخدمة المدنية فى مملكة البحرين. وتتميز إجراءات التعيين بالشفافية، حيث أكد أعضاء هيئة التدريس أنَّ الإجراءات تبدأ من القسم، الذي يقوم بطلب تعيين أعضاء هيئة التدريس بناءً على احتياجاته، ومن ثم يتم الإعلان عن المناصب الشاغرة من خلال الموقع الإلكتروني للجامعة، وتقوم لجنة التوظيف بالقسم العلمي بفحص الطلبات المقدمة، ومقابلة المرشحين الذين تنطبق عليهم شروط الوظيفة، وأخيرًا رفع ترشيح مجلس القسم إلى الكلية والجامعة للموافقة النهائية على التعيين. غير أن اللجنة لم تجد أن هناك خطة مناسبة مطبقة لضمان وجود عدد مناسب من أعضاء هيئة التدريس للبرنامج (انظر التوصية في الفقرة السابقة). وخلال لقاء أعضاء هيئة التدريس، علمت اللجنة أنَّ رئيس القسم يقوم بتقييم أداء أعضاء هيئة التدريس بصورة سنوية؛ بناءً على معايير مطبقة ومعتمدة بقرار مجلس الجامعة رقم: 2016/528، والتي من بينها: أنشطة التدريس، والبحث العلمي، وخدمة الجامعة، ودورات التنمية المهنية وغيرها، ويتم الإعلان عن هذه المعايير من خلال الموقع الإلكتروني للجامعة. كما أكد أعضاء هيئة التدريس وجود نظام لتقييم أداء أعضاء هيئة التدريس بواسطة الطلبة يطبق إلكترونيًّا في نهاية كل فصل دراسي. كما لاحظت اللجنة – من خلال الوثائق المقدمة والمقابلات مع أعضاء هيئة التدريس – أنَّ مدة استبقاء أعضاء هيئة التدريس الحاليين في البرنامج عالية؛ إذ تربو على عشر سنوات. لذا، تقدر اللجنة وجود إجراءات واضحة وشفافة لتعيين الأكاديميين، كما توجد أدلة على أن نسب استبقائهم في البرنامج عالية. وتوجد سياسة للترقية واضحة، ومحددة، ومعتمدة، وفقًا لقرار مجلس الجامعة رقم: (9) لعام 2012، والتي تتضمن معايير تشكيل لجان الترقية الأكاديمية على مستوى القسم، والكلية، والجامعة، وآلية عمل هذه اللجان، ومتطلبات الترقية الأكاديمية. إلا أنَّ لجنة المراجعة لاحظت تأخر ترقية أعضاء الهيئة الأكاديمية بشكل عام، حيث استمر بعض أعضاء هيئة التدريس على الدرجة الأكاديمية نفسها طوال مدة خدمتهم في الجامعة. وخلال مقابلات أعضاء هيئة التدريس، علمت اللجنة أنَّ سبب التأخير في التقدم للترقية هو كثرة الأعباء الأكاديمية والإدارية المكلفين بها، وبطء إجراءات الترقية. ولذا، توصي اللجنة بأنه ينبغي على الكلية تطبيق خطة واضحة لدعم أعضاء الهيئة الأكاديمية في التقدم للترقية. وبالنسبة لتعريف الأكاديميين الجدد في الجامعة، ونظامها، وخدماتها، ومواردها، فقد تبين للجنة المراجعة – خلال مقابلات أعضاء هيئة التدريس – أنَّ هذا النشاط يتم على مستوى القسم، ولكن بصورة غير رسمية، لذا توصي اللجنة

بأنه ينبغي على الكلية تنظيم برنامج تعريفي رسمي للأكاديميين الجدد على مستوى القسم، والكلية، والجامعة؛ لتعريفهم بسياسات الجامعة، ولوائحها، ومواردها، وخدماتها المتنوعة، وتقييم فاعليته.

2.6 حسب ما ورد في تقرير التقييم الذاتي، يتوفر لدى الجامعة عددٌ من أنظمة المعلومات الحديثة والمفعلة، من أمثلتها: نظام التسجيل الإلكتروني، والإرشاد الأكاديمي، والجداول الدراسية، والموارد البشرية. وخلال الزيارة الميدانية، اتضح للجنة المراجعة أنَّ الجامعة توفر عبر موقعها الإلكتروني إمكانية حصول الهيئة الإدارية والأكاديمية على المعلومات إلكترونيًّا فيما يتعلق بمفردات المرتب، وتقارير الحضور والغياب، والساعات الإضافية للموظفين الإداريين، وغير ذلك مما يحتاجه الموظف الإدارى والأكاديمي، كما يمكن للطلبة تسجيل مقرراتهم، ودفع الرسوم من خلال هذا النظام. كذلك يتم استخراج كشوف الطلبة المسجلين في البرنامج، وجداولهم الدراسية، واسم المرشد الأكاديمي لكل طالب في بداية كل فصل دراسي. وقد أظهرت المقابلات مع أعضاء الهيئة الأكاديمية إمكانية تسجيل حالات الغياب، ورصد الدرجات إلكترونيًّا. وعلى الرغم من توفر نظام لإدارة المعلومات، وملائم لأهداف البرنامج واحتياجاته، ويتم استخدامه بصورة محدودة في إدارة البرنامج، والطلبة، والموارد المختلفة، إلا أن اللجنة لم تجد دليلا على استخدامه بصورة إستراتيجية متكاملة؛ لتعزيز عملية اتخاذ القرار. لذا، تقدر اللجنة وجود نظام لإدارة المعلومات، وملائم لأهداف البرنامج واحتياجاته؛ وتنصح الكلية بزيادة الاستفادة منه؛ من أجل تعزيز عملية اتخاذ القرار على مستوى إستراتيجي للبرنامج.

2.7 لدى جامعة البحرين سياسات، وإجراءات مفعلة، ومطبقة بصورة دورية؛ لضمان أمن سجلات الطلبة، والامتحانات، والنتائج من خلال حفظ البيانات مركزيًّا. ويطبق مركز تقنية المعلومات في الجامعة إجراءاتٍ صارمةً لضمان سرية بيانات الطلبة، وسجلات الأساتذة من خلال نظام متعدد المراحل لتقييد الدخول إلى البيانات التي تتطلب رقم هوية، وكلمة مرور يتم تغييرها كل (120) يومًا، أما بالنسبة لعملية إدخال الدرجات؛ فيختص بها أستاذ المقرر، ويعتمدها رئيس القسم، ويتم تغييرها إذا تطلب الأمر ذلك، بصورة رسمية بعد موافقة رئيس القسم والعميد. وخلال الجولة التفقدية، اتضح أنَّ إدارة البرنامج تقوم بحفظ كراسات الإجابة الخاصة بالامتحانات النهائية، ومشروعات الطلبة لمدة فصلين دراسيين في غرفة محكمة وآمنة. كما أنَّ هناك خطة لإدارة المخاطر مطبقة من قبل مركز تكنولوجيا المعلومات في حالة حدوث كوارث، أو أحداث طارئة، من بينها عمل نسخة إلكترونية

لاسترجاع البيانات بشكل دوري. كما أنَّ هناك (خوادم Servers) مؤمنة داخل الحرم الجامعي للتخزين الاحتياطي للبيانات، وكذلك في مكان آخر خارج الحرم الجامعي. وتقدر لجنة المراجعة وجود نظام محكم لإدارة المخاطر، والحفاظ على أمن السجلات، ودقة وسلامة المعلومات الخاصة بالمتعلمين، والموظفين، ودقة نتائج البرنامج.

2.8 قامت لجنة المراجعة خلال الزيارة الميدانية بجولة تفقدية في الكلية والجامعة، وقد لاحظت توافر (17) قاعةً دراسيةً مجهزة بأجهزة عرض تابعة للقسم، ومتوفرة لاستخدام البرنامج، إلى جانب المختبرات المتوفرة في الكلية، والمجهزة بالتجهيزات، والأجهزة الأساسية، والتي تتناسب مع عدد الطلبة في البرنامج، فضلا عن تخصيص مختبرين لطلبة القسم لإعداد مشاريعهم خارج أوقات الدراسة، علاوة على إمكانيات مركز تسهيلات البحرين للإعلام، وما يضمه من استديوهات إذاعية، وتليفزيونية، ومسرح. إلا أنَّ اللجنة ترى أن إدخال بعض الأنظمة الإلكترونية في مختبرات برنامج البكالوريوس في السياحة، مثل برنامج Sabre لحجز تذاكر الطيران إلكترونيًّا، سيساهم في تعزيز المهارات المهنية للطلبة. وعليه، توصي لجنة المراجعة بأنه ينبغي على الكلية توفير الأنظمة الإلكترونية المناسبة للبرنامج. كما توفر الجامعة أماكن لتواجد الطلبة في حرمها مثل الصالات، علاوةً على أماكن متعددة لممارسة الطلبة للأنشطة مثل نادي الفنون والموسيقى والمسرح والشطرنج، والصالة الرياضية، والمركز الصحي. وتوجد مكاتب فردية كافية لأعضاء هيئة التدريس مزودة بأجهزة كمبيوتر، وملائمة للعمل، ولاستقبال الطلبة. ويوفر مركز زين للتعلم الإلكتروني منظومتيه الإلكترونيتين (Moodle و Blackboard) اللتين تسمحان للأساتذة بتقديم أجزاء من مقرراتهم بشكل إلكتروني، إلى جانب توفير خدمة الإنترنت، الـ (Wi-Fi)، والبريد الإلكتروني. وخلال المقابلات، أعرب الطلبة والموظفون عن ارتياحهم للمرافق والخدمات التي توفرها الجامعة. إلا أنه لوحظ عدم استفادة أعضاء هيئة التدريس في برنامج البكالوريوس في السياحة من موقع صفحات أعضاء هيئة التدريس المتصل بموقع جامعة البحرين الإلكتروني، والذي يتيح لهم إنشاء صفحة إلكترونية؛ لعرض سيرهم الذاتية، وأعمالهم البحثية، ومصادرهم التعليمية. ويتوافر في المكتبة العديد من المصادر العلمية الورقية العربية والإنجليزية، ولكن البعض منها غير محدث، كما لوحظ توافر العديد من الخدمات المميزة مثل: قواعد المعلومات الإلكترونية باللغة الإنجليزية والعربية مثل: (Business Source, Thompson Reuters, EBSCO)، وخدمات الإعارة، ومركز التصوير، والإرشاد المكتبي، وأدلة المكتبة، كما تتوافر غرفة منفصلة ومجهزة لذوي الاحتياجات

الخاصة، ويمكن استخدام فهرس المكتبة عن طريق الهاتف النقال لأعضاء هيئة التدريس، وغيرها من الخدمات النوعية المتوفرة في المكتبة. لذا، تقدر اللجنة وجود موارد ومصادر تعلم ملائمة للبرنامج، وتفي بحاجات التعلم لكل من الطلبة وأعضاء هيئة التدريس، وتشجع الكلية على تحديث المصادر والمراجع العلمية المطبوعة، والتي تتعلق ببعض المجالات السياحية مثل: التسويق السياحي، والسياحة الإلكترونية، ومناهج البحث والتنمية المستدامة.

2.9 لدى جامعة البحرين نظامٌ لتتبع استخدام مواردها المختلفة، حيثُ لاحظت اللجنة – خلال الزيارة الميدانية – أنَّ الجداول الدراسية لاستخدام القاعات والمختبرات تعلق خارجها، ويوفر مركز تقنية المعلومات في الجامعة الدعم الفني للمختبرات والموظفين، وحيث يتم تلقي وتتبع طلبات الدعم الفني من خلال منضدة مساعدة بنظام إلكتروني. ويوفر مركز زين للتعلم الإلكتروني منصة إلكترونية للمقررات المدرجة ضمن التعلم الإلكتروني، كما يجمع النظام بيانات عن استخدام مصادره، ويصدر تقارير مختلفة عن حجم الاستخدام وأشكاله. كما أنَّ لدى المكتبة نظامًا رصينًا لرصد حجم المتعاملين والمترددين عليها، وكذلك المستخدمين لقواعد البيانات العالمية، ولعملية الاستعارة. وتقر لجنة المراجعة بوجود أنظمة تتبع تسمح بتقييم مدى الاستفادة من الموارد المختلفة، إلا أنه لم تجد دليلًا على استخدام تقارير تلك الأنظمة من قبل إدارة البرنامج بشكل دوري، ومنتظم في عملية صنع القرار. ومن ثم، توصي لجنة المراجعة بأنه ينبغي على الكلية زيادة استخدام تقارير التتبع، والبيانات المستحدثة من نظم المتابعة؛ لتعزيز اتخاذ القرارات التي تساهم في رفع كفاءة العملية التعليمية.

2.10 تبين للجنة المراجعة – خلال الزيارة الميدانية والأدلة المقدمة – توفر دعم طلابي مناسب فيما يتعلق بالمكتبة، والمختبرات، والتعلم الإلكتروني، سواء من حيث البنية التحتية، أو تطبيقات الحاسوب المتاحة، أو دعم الموارد البشرية، مثل دعم فنيي المختبرات، أو المتخصصين داخل المكتبة. أما بالنسبة لنظام الإرشاد الأكاديمي؛ فيتم من خلاله التعرف على ميول الطالب، ومساعدته في اختيار المواد الملائمة له، ويتعين على كل مرشد أكاديمي تقديم تقرير سنوي إلكتروني لرئيس قسم الإعلام والسياحة والفنون، كما يتوفر العديد من أوجه الدعم للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة مثل: مساعدتهم في تسجيل المقررات الدراسية، توفير سيارة مجهزة، تقديم خدمات الدعم من قبل الطلبة المتطوعين، فضلاً عن توفر دليل للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة، وأنَّ المكتبة توفر أيضا خدمات لهم من خلال توفير غرفة لذوي الإعاقة البصرية؛ بها جهاز كمبيوتر مجهز خصيصًا لهم. ويعمل مكتب

الإرشاد المهني التابع لمكتب نائب رئيس الجامعة لخدمة المجتمع والخريجين على إعداد الطلبة لمواجهة تحديات سوق العمل عن طريق تقديم عدة خدمات لهم مثل يوم المهن، وتسلم السيرة الذاتية، وخدمة الترشيح، وخدمة التوظيف في الحرم الجامعي. كما أنَّ دائرة التوجيه والإرشاد التابعة لعمادة شئون الطلبة توفر التوجيه والمشورة للطلبة بواسطة مرشدين اجتماعيين متخصصين. وقد تبين خلال المقابلات التي تمت مع الطلبة أنهم راضون عن مختلف خدمات الدعم المقدمة لهم، كما اطلعت اللجنة على الاستبانات لقياس درجة رضا الطلبة الذين هم على وشك التخرج، إلا أنه لوحظ عدم كفاية الأدلة التي تشير إلى استخدامها؛ لتحسين الخدمات المختلفة، والمقدمة للدعم الطلابي. وتقدر اللجنة خدمات الدعم المختلفة التي تقدمها الجامعة للطلبة، وتقترح توسيع نطاق قياس الرضا عن خدمات الدعم الطلابي؛ لتشمل طلبة جميع المراحل الجامعية، وأنْ يتم ذلك بصورة دورية ومنتظمة، وكذلك الاستفادة من نتائجها في تحسين الدعم المتوفر للبرنامج.

2.11 وفقًا لتقرير التقييم الذاتي، تنظم دائرة التوجيه والإرشاد في عمادة شئون الطلبة بالتعاون مع كليات الجامعة برنامجَ "يوم التهيئة"، وهو نشاط تعريفي للطلبة الجدد؛ يتم من خلاله تعريفهم بأماكن الكليات، والمرافق، والخدمات المتوفرة في الجامعة، والبرامج الأكاديمية المختلفة، وكذلك سياسات ولوائح الجامعة، علاوة على بعض الخدمات الأخرى التي تقدمها عمادة شئون الطلبة. ويتم توزيع كتيبات توضيحية عليهم تشمل دليل الطالب، وحقوق الطلبة، وواجباتهم، ولائحة المخالفات السلوكية، وعلى مستوى كلية الآداب، يتم تعريفهم بمختلف الأقسام، والبرامج، وشرح أنظمة الدراسة في كل برنامج على حدة. وخلال المقابلات مع أعضاء هيئة التدريس؛ تبين أنه لا توجد أية ترتيبات لتعريف الطلبة المنقولين للبرنامج، كما أشار أعضاء هيئة التدريس إلى أنَّ كافة المعلومات التعريفية عن البرنامج متاحة على الموقع الإلكتروني، كما يُتاح لأي طالب قد لا يتمكن من حضور البرنامج التعريفي الاطلاع عليها، في حين أشاد الطلبة – أثناء المقابلات – بالدور الذي يقوم به مجلسهم الطلابي في تعريف الطلبة الجدد الذين لم يحضروا اليوم التعريفي بالخدمات والأنشطة المختلفة داخل الجامعة، وعلمت اللجنة – خلال المقابلات – أنه لم يتم توزيع استمارات لاستطلاع مدى رضاهم عن فعالية "يوم التهيئة"، إلا أنهم بصفة عامة راضون عن فعاليته. وتقدر اللجنة الترتيبات التي تتخذها إدارة الجامعة لتعريف الطلبة الجدد بالبرنامج، والخدمات المقدمة، وتنصح بمتابعة قياس رضا الطلبة الجدد عن فعالية يوم التهيئة بصورة منهجية، والاستفادة منها في تحسين البرنامج التعريفي للطلبة.

2.12 خلال الزيارة الميدانية، تبين أنَّ لدى جامعة البحرين نظامًا للإرشاد الأكاديمي، حيث يتم توزيع الطلبة على المرشدين الأكاديميين مع بداية العام الأكاديمي، وتحديد الساعات المكتبية لمقابلة الطلبة، والإعلان عن مواعيدها على أبواب مكاتب أعضاء هيئة التدريس. ويطبق نظام الإنذار والفصل الأكاديمي على الطلبة المتعثرين أكاديميًّا، كما يرصد نظام الإرشاد مشكلات الطلبة المتعثرين أكاديميًّا، ممن تقل معدلاتهم التراكمية عن (2.0)، حيث يلتقي الطالب المتعثر بمرشده الأكاديمي الذي يساعده، ويقدم له النصيحة المناسبة التي تمكنه من رفع معدله التراكمي وقد وضَّح أعضاء هيئة التدريس – خلال المقابلات – أنَّ الطالب المتعثر يمنع من التسجيل الإلكتروني إذا لم يرجع إلى مرشده الأكاديمي؛ لمساعدته على تجاوز أسباب تعثره الأكاديمي. وخلال لقاء الطلبة، وأعضاء هيئة التدريس، تبين للجنة المراجعة اقتصار الإرشاد الأكاديمي المقدم للطلبة المتعثرين على مساعدتهم في تسجيل المقررات الدراسية، وكذلك لاحظت اللجنة ارتفاع عدد الطلبة الموزعين على كل مرشد أكاديمي، والذي يصل إلى (80) طالبًا لكل مرشد أكاديمي، فضلاً عن عدم وجود دليل على متابعة القسم لتقدم الطلبة المتعثرين في البرنامج. وبحسب ما ورد في تقرير التقييم الذاتي، وما توافر خلال مقابلات الهيئة الأكاديمية، تقوم شعبة التدريب والتنمية الطلابية بطرح برنامج تعليم الأقران في كل فصل دراسي، ويقدم هذا البرنامج حلقات تعليمية داخل فصول دراسية يضم كل منها عددًا من الطلبة ممن يعانون قصورًا في أدائهم الأكاديمي، ويحتاجون للمساعدة من أقرانهم المتفوقين. وعلى الرغم من إيجابية برنامج تعليم الأقران، لم تلاحظ اللجنة – خلال الأدلة المقدمة أو خلال لقاء الطلبة – مشاركة طلبة البرنامج فيه، سواء أكانوا متعلمين أم معلمين. كما تبين للجنة توفر أشكال الدعم الأكاديمي للطلبة المتعثرين في اللغة الإنجليزية من خلال مركز National Geographic Centre لمصادر التعلم الذي افتتح مؤخرًا. وبناءً على ما تقدم، تقر لجنة المراجعة وجود نظام إرشاد أكاديمي للطلبة، ووجود سياسات تحديد الطلبة المتعثرين، إلا أنها توصي بأنه ينبغي على الكلية تطبيق خطة واضحة لتقديم الدعم والمساندة الأكاديمية الكافية للطلبة المعرضين لخطر الإخفاق الأكاديمي؛ لكي تساعدهم على النجاح، وأن تقيس فاعليتها بصورة دورية.

2.13 حسب تقرير التقييم الذاتي، والمستندات، والوثائق، والأدلة المتوفرة، يتمتع طلبة البرنامج بفرص متنوعة لتوسيع معارفهم وخبراتهم من خلال الأنشطة الداعمة، والتي تشمل: الاشتراك في برنامج صيف البحرين، وأنشطة، ومعارض طلابية بالتعاون مع جمعيات ونوادي الكلية، وزيارات مؤسسات داخل وخارج مملكة البحرين، والمساعدة في تنظيم مؤتمرات، وورش عمل، وندوات في القسم.

وخلال المقابلات والزيارة الميدانية، اتضح للجنة المراجعة توفر فرص لاشتراك الطلبة في مجموعة واسعة من أنشطة التعلم غير الرسمية التي تنظمها جهات مختلفة في الجامعة، وتشمل الأنشطة الثقافية، والاجتماعية، والفعاليات الرياضية، والحلقات النقاشية، وورش مختلفة تنظمها الجامعة، ويوم المهن، وبرنامج تعليم الأقران. بالإضافة إلى توسعة معارف الطلبة التنظيمية، ومهارات التواصل من خلال إنجاز مشروعات تخرجهم، كما أنَّ الطلبة يتعلمون أخلاقيات العمل أثناء التدريب العملي. وخلال المقابلات، أعرب الطلبة عن رضاهم عن الفرص التي توفرها الجامعة، والكلية، ومركز تسهيلات البحرين للإعلام؛ لتوسيع نطاق تعلمهم. وتقدر لجنة المراجعة وجود بيئة تعليمية في الجامعة؛ تساهم في توسيع معارف وخبرات الطلبة، والتي تدعم أنشطة التعلم غير الرسمية.

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

- توجد سياسة قبول على مستوى الجامعة والقسم العلمي، واضحة ومنشورة.
- توجد إجراءات تخص التعيين وتقييم أداء الأكاديميين واضحة وشفافة، وهناك ترتيبات تساعد في استبقائهم.
- يوجد نظام لإدارة المعلومات ملائم لأهداف البرنامج واحتياجاته، ويمكن الاستفادة منه في تطوير البرنامج.
- هناك سياسات وإجراءات مُطبقة لضمان سلامة المعلومات الخاصة بالمتعلمين والموظفين، ودقة النتائج بالبرنامج، ويوجد نظام محكم لإدارة المخاطر والحفاظ على أمن السجلات.
- هناك موارد ومصادر تعلم ملائمة للبرنامج، وتفي بحاجات التعلم لكل من الطلبة وأعضاء هيئة التدريس.
- توفر الجامعة خدمات الدعم المختلفة الطبيعية والمادية للطلبة.
- توجد ترتيبات مطبقة لتعريف الطلبة الجدد بالبرامج الأكاديمية، واللوائح والخدمات والأنشطة المختلفة التي تقدمها الجامعة.
- توجد بيئة تعليمية في الجامعة؛ تساهم في توسيع معارف وخبرات الطلبة، والتي تدعم أنشطة التعلم غير الرسمية.

2.15 وفيما يتعلق بالتحسينات، فإنَّ لجنة المراجعة ***توصي*** بأنه على الكلية القيام بما يلي:

- التنسيق مع الجامعة للتدقيق في تطبيق سياسات القبول في البرنامج بشكل متكامل، ووضع آلية مناسبة لتقييم مدى تناسب معايير القبول للارتقاء بمستوى الطلبة المقبولين فيه، وبما يتوافق مع أهدافه واحتياجاته.
- وضع خطة واضحة لزيادة عدد أعضاء هيئة التدريس ذوي التخصصات العلمية المناسبة بالبرنامج، لتخفيض العبء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس في البرنامج.
- اعتماد خطة واضحة تساعد على التقدم للترقية.
- تنظيم برنامج تعريفي رسمي للأكاديميين الجدد على مستوى القسم، والكلية، والجامعة؛ لتعريفهم بسياسات الجامعة، ولوائحها، ومواردها، وخدماتها المتنوعة، وتقييم فاعليته.
- توفير الأنظمة الإلكترونية المناسبة للبرنامج.
- زيادة استخدام تقارير التتبع، والبيانات المستحدثة من نظم المتابعة؛ لتعزيز اتخاذ القرارات التي تساهم في رفع كفاءة العملية التعليمية.
- تطبيق خطة واضحة لتقديم الدعم والمساندة الأكاديمية للطلبة المعرضين لخطر الإخفاق الأكاديمي وقياس فاعلية هذا الدعم.

2.16 **الحُكم النهائي:**

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

3. المؤشر (3): المعايير الأكاديمية للخرِّيجين

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

3.1 حددت جامعة البحرين مخرجات تعلم مطلوبة على مستوى الجامعة، تشمل: مهارات التواصل، مهارات تقنية المعلومات، ومهارات التفكير التحليلي والنقدي، ومهارات المعلومات، والمسئولية الأخلاقية المهنية، والتعلم الذاتي المستمر. كما أنَّ مواصفات الخريجين على مستوى البرنامج، مبينة ضمن مخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج، ومنها: القدرة على الاتصال، وحسن التعامل مع السياح، إدارة وتشغيل شركات السياحة والسفر، إعداد البحوث العلمية، إجادة المفاهيم السياحية الأساسية باللغات العربية والإنجليزية والفرنسية، والتي تتوافق إلى حد كبير مع الأهداف التعليمية للبرنامج. وبحسب تقرير التقييم الذاتي، تُستخدم الدرجات النهائية للطلبة كمؤشر مبدئي لضمان استيفاء مواصفات الخريج، وخلال المقابلات التي جرت مع أعضاء هيئة التدريس، وفحص ملفات المقررات، علمت اللجنة أنَّ كل عضو هيئة تدريس يقوم بتقييم مدى تحقق مخرجات كل مقرر من خلال استمارة تقييم المقرر. كما يتم استخدام مؤشرات الأداء وربطها بكل مقرر على حدة، وقياس مدى تحققها بالنسبة لكل مخرج من مخرجات البرنامج. وتقدر لجنة المراجعة وجود مواصفات للخريجين محددة على مستوى الجامعة، ومتضمنة في مخرجات التعلم الخاصة بالبرنامج، وأنَّه تم تحديد إجراءات لتقييم مواصفات الخريجين خلال عمليات التقييم. إلا أنَّ لجنة المراجعة تعرب عن قلقها من أنَّ الآليات المستخدمة لا تنفذ بشكل متسق يضمن فاعليتها في قياس مدى تحقق مخرجات التعلم المطلوبة ومواصفات الخريجين، كما سيتم تفصيله في الفقرات القادمة لهذا المؤشر.

3.2 توجد سياسة رسمية للمقايسة المرجعية على مستوى الجامعة أُقِرَّتْ في العام 2015، وتتضمن إجراءاتٍ مناسبةً لأنشطة المقايسة المرجعية ونطاق تنفيذها. وخلال المقابلات التي تمت أثناء الزيارة الميدانية، تبين للجنة المراجعة أن المقايسة المرجعية تتم بصورة غير رسمية، حيث تمت مقايسة البرنامج مع برامج مماثلة تقدم من خلال عدد من الجامعات الإقليمية. وترى اللجنة أنَّ عمليات المقايسة التي تمت لم تلتزم بكل ما جاء في سياسة الجامعة الخاصة بالمقايسة المرجعية، حيث لم يتضح للجنة المراجعة ما الأساس الذي تم عليه اختيار البرامج التي تمت المقايسة معها،

ولماذا اقتصرت على برامج يتم تقديمها من قبل مؤسسات إقليمية فقط، كما لم تشمل الدراسة مختلف عناصر البرنامج، مثل المعايير الأكاديمية، وتكافؤ مخرجات برنامج البكالوريوس في السياحة مع البرامج الأخرى التي تمت المقايسة معها. ولذلك، توصي اللجنة بأنه ينبغي على الكلية تفعيل سياسة الجامعة بشأن المقايسة المرجعية، وعمل مقايسة مرجعية رسمية لجميع جوانب البرنامج مع برامج مماثلة، والاستفادة من نتائجها في تطوير البرنامج.

3.3 تنتهج الجامعة سياسة واضحة ومحددة لتقييم الطلبة، تتلاءم مع طبيعة ومستوى البرنامج، منها: أساليب التقييم التكويني، والمتمثل في الأنشطة التقويمية المطلوبة من الطالب على مدار الفصل الدراسي من تكليفات، وامتحانات، وواجبات وغيرها. وقد أكد الطلبة – خلال المقابلات – معرفتهم بما يستجد من أساليب التقييم من خلال توصيف المقرر الدراسي الذي يوزع عليهم في بداية كل فصل دراسي، ويقوم أعضاء هيئة التدريس بنشر نتائج التقييمات، وأعمال السنة للطلبة قبل الامتحان النهائي، ويتاح للطالب مناقشتها، أما الامتحان النهائي؛ فيمكن للطالب التظلم على درجته وفقًا لآلية التظلم المعتمدة في الجامعة. وخلال مقابلات أعضاء هيئة التدريس وخلال الأدلة المتاحة، تبين أنَّ معظم سياسات وإجراءات التقييم تطبق بشكل مستمر، وواضح، وأنَّ المسئول عن ضمان فاعليتها هو أستاذ المقرر، باستثناء التظلم من الامتحان النهائي، وإضافة إلى ذلك يقوم مركز ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في الجامعة، ومكتب ضمان الجودة في الكلية بالتدقيق الداخلي لملفات المقررات بعد انتهاء عملية التقييم، ووضع توصيات للتحسين بشكل دوري. إلا أنه بفحص الأدلة، وجدت اللجنة أن نطاق تطبيق التوصيات الواردة في تقرير التدقيق الداخلي محدود جدًّا. كما تأكد للجنة المراجعة عدم وجود تدقيق داخلي على الامتحانات قبل عملية التقييم، وعدم الاستعانة بممتحنين أو مدققين خارجيين في البرنامج. بالإضافة إلى ذلك، فإنَّ التغذية الراجعة المكتوبة على الامتحانات التي تم تصحيحها محدودة جدًّا، وهو الأمر الذي تأكد من خلال المقابلات مع الطلبة. كما لاحظت اللجنة أن سياسة وعقوبات الانتحال الأكاديمي، والموجودة على مستوى الجامعة غير مطبقة بشكل فعال، الأمر الذي أكده تقرير التدقيق الداخلي للكلية. ولذا، توصي اللجنة بأنه ينبغي على الكلية تنفيذ آليات رصينة للتحقق من تفعيل جميع سياسات وإجراءات الجامعة المتعلقة بتقييم إنجازات الطلبة، كتزويد الطلبة بالتغذية الراجعة، والكشف عن الانتحال الأكاديمي، والتدقيق، على مستوى البرنامج؛ للتأكد من أن الخريجين مستوفون للمعايير الأكاديمية للبرنامج.

3.4 بحسب ما ورد في تقرير التقييم الذاتي يتم التأكد من التوافق بين التقييم ومخرجات التعلم المطلوبة لكل مقرر من خلال استمارة تقييم مخرجات المقرر، حيث يقوم عضو هيئة التدريس بربط أدوات التقييم بمخرجات التعلم المطلوبة للمقرر من خلال ملء تلك الاستمارة، ومن ثمَّ تستخدم هذه النتائج لقياس مدى تحقق مخرجات التعلم المطلوبة على مستوى البرنامج. لذا، تقدر اللجنة وجود آليات ملائمة لضمان تطابق عملية التقييم مع مخرجات التعلم. غير أنَّ لجنة المراجعة لاحظت من خلال فحص الأدلة، ضعف الآليات المطبقة لضمان التوافق بين التقييم ومخرجات التعلم المطلوبة للمقررات؛ إذ يتم الاعتماد بصورة رئيسة على عضو هيئة التدريس. وبمراجعة الامتحانات النهائية للمقررات تبين أنَّ عددًا منها يقيس المعرفة والمهارات الذهنية فقط، مثل مقررات: السياحة والبيئة (سياحة 331)، الإعلام والإعلان السياحي (سياحة 323)، الآثار والمتاحف السياحية (1) (سياحة 380)، لغة إنجليزية للسياحة (2) (سياحة 463)، نظم الطيران المدني (سياحة 445)، شركات السياحة ووكالات السفر (سياحة 340)، العلاقات العامة للسياحة (سياحة 220)، في حين تقيس عدد من الامتحانات النهائية لبعض المقررات المعرفة، مثل مقررات: التشريعات السياحية (سياحة 345)، ومدخل في السياحة والسفر (سياحة 101)، كذلك تبين عدم ملاءمة الامتحان النهائي لمقرر السياحة الإلكترونية (سياحة 390) لمخرجاته. لذا، تحث لجنة المراجعة الكلية على تفعيل عمليات التدقيق الداخلي والخارجي لأدوات التقييم (انظر الفقرتين: 3.5 و3.6)، وإجراء مراجعة دقيقة لملفات المقررات؛ للكشف عن حالات عدم التوافق بين عملية التقييم ومخرجات التعلم، واتخاذ إجراءات ملائمة بشأنها.

3.5 لدى جامعة البحرين نظامٌ لاعتدال الامتحانات وتقييم الطلبة، يشتمل على متطلبات الاعتدال، والتحقق الداخلي المسبق للامتحانات، علاوة على التحقق اللاحق من اعتدال درجات المقررات. وبحسب ما ورد في تقرير التقييم الذاتي، فإنه "بالنسبة للمقررات المتعددة الشعب، يُعَينُ منسقٌ واحدٌ يقوم بعقد اجتماعات تنسيقية لوضع اختبار نهائي موحد بما يتناسب مع قوانين الجامعة"، و"يقوم مكتب ضمان الجودة في الكلية بمراجعة ملفات المقررات والتي تتضمن الأجوبة النموذجية لكل فصل؛ للتأكد من مدى ملاءمة مستوى أسئلة الاختبارات مع المخرجات التعليمية". وبعد الاطلاع على ملفات المقررات، ومن خلال مقابلات أعضاء هيئة التدريس، تبين أن تطبيق تلك الإجراءات لا يتم بشكل منتظم، فنظرًا لقلة عدد أعضاء هيئة التدريس والطلبة، لا يتم تدريس شعب مختلفة من المقرر نفسه، وبالتالي يستأثر أستاذ واحد للمقرر بتحديد طرائق التقييم المتبعة، ومعظم ملفات

المقررات لا تتضمن الأجوبة النموذجية لأسئلة الاختبارات، كما أنَّ القائمين بعملية التدقيق الداخلي لملفات المقررات هم أعضاء لجان ضمان الجودة على مستوى الجامعة والكلية، ومعظمهم وإن لم يكن كلهم غير متخصصين في مجال السياحة. وبناءً عليه، ترى اللجنة أن الآليات المتبعة للتدقيق الداخلي لطرائق التقييم المتبعة في البرنامج سواء في مرحلة ما قبل، أو ما بعد التقييم ضعيفة، ولا تقيس بشكل مناسب مدى استيفاء المعايير الأكاديمية المطلوبة. ولذا، توصي اللجنة بأنه ينبغي على الكلية تفعيل إجراءات الجامعة المتعلقة بالتدقيق الداخلي لأدوات التقييم على مستوى البرنامج وتقييم فاعليتها، وأنْ تتم عملية التدقيق الداخلي بواسطة أساتذة في مجال التخصص، وبصورة دورية ومنتظمة.

3.6 لدى جامعة البحرين سياسة لاعتدال الامتحانات وتقييم الطلبة؛ اعتمدها مجلس الجامعة في العام 2015، وتشمل: متطلبات التدقيق الداخلي، والتدقيق الخارجي، وآليات للاعتدال القبلي والبعدي للامتحانات، وقد تبين للجنة المراجعة خلال المقابلات، وتقرير التقييم الذاتي أنَّ البرنامج يخضع للمراجعة من قبل مركز ضمان الجودة في الجامعة، كما تتم مراجعة مخرجات التعلم المطلوبة للمقررات بواسطة أعضاء هيئة التدريس في القسم؛ لتتناسب مع متطلبات الإطار الوطني للمؤهلات، إلا أنَّ إجراءات التدقيق الخارجي غير معمول بها على مستوى البرامج – حيث لم تقدم للجنة المراجعة أي أدلة تفيد بوجود إجراءات معتمدة وموثقة للتدقيق الخارجي لأدوات التقييم وأعمال الطلبة المُقَيَّمة – على الرغم من أنَّ سياسة الجامعة تشترط التدقيق الدوري الداخلي والخارجي للبرامج الأكاديمية. لذا، توصي لجنة المراجعة بأنه ينبغي على الكلية تطبيق إجراءات رسمية ملائمة للتدقيق الخارجي، على أنْ تشتمل على معايير محددة لاختيار المدققين الخارجيين، وإجراءات التعاقد معهم؛ للاستفادة من التغذية الراجعة من تقارير التدقيق الخارجي في تطوير البرنامج، ومراجعة وتحسين المقررات.

3.7 قامت لجنة المراجعة بفحص ملفات المقررات من مستويات مختلفة، ووجدت أنَّ الأعمال الفصلية تمثل نسبة (60%) من الدرجة النهائية للمقرر، وتتمثل معظمها في التكليفات الفردية أو الجماعية للطلبة. وبمراجعة هذه التكليفات، تبين أنَّ معظمها يعتمد على مهارات الحفظ والنقل مثل: مقرر الآثار والمتاحف السياحية (سياحة 380)، السياحة والبيئة (سياحة 331)، باستثناء عدد محدود من المقررات التي تستند إلى مهارات وقدرات أعلى كالإبداع، والنقد، والتحليل، مثل مقررات:

السياحة والبيئة (سياحة 331)، إعلام وإعلان سياحي (سياحة 323). وبمراجعة عينة من التقارير الطلابية لمقرر التدريب العملي، وجدت اللجنة أن مستوى كتابة تلك التقارير لا يدل على اكتساب الطالب المهارات المطلوبة من التدريب (انظر الفقرة: 3.10). كما لاحظت اللجنة أنه لم يتم تقييم الأعمال الفصلية الخاصة ببعض المقررات الدراسية، فضلا عن عدم وضوح معايير تقييم عدد من الأعمال الفصلية المقيمة. وترى اللجنة أنَّ الامتحانات في بعض المقررات ذات درجة صعوبة غير ملائمة، ولا تقيس المهارات المطلوبة، وأن مستوى أعمال الطلبة غير ملائم في عدد من المقررات، كما أن هناك مبالغة في منح درجات الطلبة، بما لا يعكس مستواهم الحقيقي. ولذا، توصي لجنة المراجعة بأنه ينبغي على الكلية تنفيذ تدابير صارمة؛ لضمان قياس الامتحانات مهارات التفكير الناقد إلى جانب مهارات الحفظ والتذكر، وأن يكون مستوى أدوات التقييم وإنجازات الطلبة في المقررات الدراسية ملائمًا لمستوى وأهداف البرنامج التعليمية.

3.8 وفقًا لتقرير التقييم الذاتي، يتم تقييم مدى توافق إنجازات الخريجين مع أهداف البرنامج ومخرجاته بصورة مباشرة، من خلال قياس نتائج الامتحانات والمشروعات، باستخدام استمارة تقييم المقرر. وتشير الأدلة إلى التوزيع الطبيعي لدرجات الخريجين، وإن شابها بعض المبالغة، كما تم التطرق إليه في (الفقرة: 3.7). كما علمت اللجنة، خلال الزيارة الميدانية، أنَّ البرنامج يقيِّم توافق إنجازات الخريجين مع أهدافه ومخرجاته بأسلوب غير مباشر من خلال استبانات رضا أرباب الأعمال والخريجين، غير أن انخفاض معدل الاستجابة للاستبانات يحد من رصانة نتائجها، ومدى قدرة البرنامج على الاستفادة منها، كما لاحظت اللجنة حالةً من عدم الرضا عن مخرجات البرنامج لدى أرباب الأعمال والخريجين الذين قابلتهم اللجنة أثناء الزيارة الميدانية (انظر الفقرة: 3.10). بالإضافة إلى عدم تنفيذ سياسات الجامعة المتصلة بالتدقيق الداخلي والخارجي لأدوات التقييم في البرنامج (انظر الفقرة: 3.5 و3.6)، والتفاوت في مستويات مشروعات الطلبة (انظر الفقرة: 3.11)، وتعرب اللجنة عن قلقها من مدى تلبية مستوى إنجازات الخريجين لأهداف البرنامج. وعليه، توصي لجنة المراجعة بأنه ينبغي على الكلية تطبيق إجراءات واضحة للتحقق من مدى تلبية إنجازات الخريجين لأهداف ومخرجات التعلُّم المطلوبة للبرنامج، تشمل التدقيق الداخلي والخارجي.

3.9 ينص دليل الجودة الخاص بمركز ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في جامعة البحرين على إجراء تحليلٍ للدفعات في البرامج الأكاديمية من خلال التقييم الذاتي كل سنتين. وقد اطلعت لجنة

المراجعة على البيانات التي قدمها القسم عن إحصائيات الطلبة والخريجين، وتبين من خلال صورتها الأولية أنها دون تنقيح أو تحليل. وخلال المقابلات مع أعضاء الهيئتين الأكاديمية والإدارية، تبين أنه في إمكان القسم الحصول على تحليلات دقيقة من عمادة القبول والتسجيل حول إحصائيات الطلبة والخريجين، إلا أنه لم يستدل على قيام القسم بذلك. ومن خلال فحص ملفات المقررات، وجدت لجنة المراجعة أنَّ معدلات الرسوب في المقررات الدراسية مقبولة، كما لاحظت اللجنةُ تزايدًا نسبيًّا في أعداد الطلبة المقبولين منذ العام 2011 إلى العام 2016، وثباتًا نسبيًّا في أعداد الطلبة الذين ينسحبون من البرنامج (في حدود (6) طلبة في السنة)، إلا أن عدد الطلبة – بوجه عام – قليل، حيث يمثل طلبة البرنامج حوالي (7%) من طلبة قسم الإعلام والسياحة والفنون، وقد وجدت اللجنة – خلال المقابلات – أنَّ خريجي البرنامج يحصلون على وظائف مناسبة. وترى اللجنة أنَّ المدة التي يستغرقها الطلبة للتخرج في البرنامج لا تتوافق مع خطته الدراسية، ولا مع برامج مماثلة على المستوى الإقليمي أو الدولي، حيث تتمكن الغالبية العظمى من الطلبة من استيفاء متطلبات التخرج بعد خمس سنوات دراسية على الأقل، كما لاحظت اللجنة عدم وجود أدلة على قيام البرنامج – بصورة رسمية – بدراسة نتائج تحليل الدفعات ونسب الخريجين إلى الطلبة المقبولين، ومعدلات التسرب في البرنامج على مدار السنوات السابقة، والبيانات الخاصة بنسب الاستبقاء، والتقدم من سنة إلى أُخرى، وطول فترة الدراسة، والوجهة الأولى للخريجين، والاستفادة منها في تطوير البرنامج. ومن ثمَّ، توصي اللجنة بأنه ينبغي على الكلية إجراء دراسة شاملة، وتحليل منهجي لدفعات طلبة البرنامج؛ لتتبع تقدمهم بصورة سنوية، ومعرفة أسباب ارتفاع طول الفترة الدراسية اللازمة لتخرجهم، ومقارنتها ببرامج مماثلة، واستعمال نتائجها في تحسين البرنامج.

3.10 حسب ما ورد في (الفقرة: 1.6) من هذا التقرير، توجد هناك سياسة وإجراءات لإدارة عملية التعلم المستند إلى العمل وتقييمها، وهي عملية ملائمة لتلبية مخرجات التعلم، وتطبق في مقرري التدريب العملي الإجباريين: التدريب العملي (1) (سياحة 399)، ومقرر التدريب العملي (2) (سياحة 499). ووفقًا لتقرير التقييم الذاتي والمقابلات التي تمت أثناء الزيارة الميدانية، يخضع الطلبة المتدربون إلى التقييم من قبل المشرف على التدريب في مجال العمل (70%)، وتقييم آخر من قبل عضو هيئة التدريس من خلال التقارير الأسبوعية للطالب، إلى جانب تقرير الطالب النهائي عقب انتهاء فترة التدريب (30%). ويقوم عضو هيئة التدريس بمتابعة التزام الطلبة، وبزيارة مكان

التدريب. ويلتزم الطالب بالبحث عن جهات التدريب، والحصول على موافقة كتابية منها بتدريبه فيها. وترى اللجنة أنَّ تلك السياسات تساهم في تلبية مخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج، وعلى وجه الخصوص المهارات العملية. وقد تبين رضا كل من الطلبة، والمشرفين في مكان التدريب، وأعضاء هيئة التدريس المشرفين عن التدريب عن الترتيبات الخاصة بإدارة، ومتابعة، والإشراف على العملية التدريبية للطلبة، كما أثنوا على إيجابيات التدريب العملي للطلبة؛ كونها تمدهم ببعض المهارات المهنية اللازمة للعمل في المجال السياحي، إلى جانب عدد من المهارات العامة مثل: احترام المواعيد، وتقبل النقد، والعمل في فريق. لذا، تقدر اللجنة أنَّ الطلبة، وأرباب الأعمال، وأعضاء هيئة التدريس راضون عن الترتيبات الخاصة بإدارة المكون المستند إلى العمل في البرنامج، وأنَّه يساهم في تزويد الطلبة ببعض المهارات المهنية اللازمة للعمل في المجال السياحي، إلى جانب عدد من المهارات العامة. غير أن اللجنة لاحظت، من فحص بعض التقارير المطروحة في ملف مقرر التدريب العملي (1) (سياحة 399)، عدم وجود معلومات عن المهارات المهنية التي تم اكتسابها خلال فترة التدريب، وأنه في بعض الأحيان يتم تدريب الطلبة بما لا يتناسب مع طبيعة التخصص المهني للطالب عقب التخرج، كما لم تقدم أدلة للجنة المراجعة عن الاستفادة من قيام البرنامج بقياس رضا الطلبة، وجهات العمل عن التدريب العملي في تطوير البرنامج، لذا، تنصح اللجنة بضرورة وضع الآليات اللازمة لضمان تدريب الطلبة في جهات ذات صلة؛ لضمان تحقيق أهداف البرنامج، وقياس رضا الطلبة عن التدريب العملي بشكل دوري ومنتظم.

3.11 تتضمن لائحة برنامج البكالوريوس في السياحة مقرر مشروع التخرج (سياحة 498) في الفصل الدراسي الثامن، ويخصص له ثلاث ساعات معتمدة، ويسجله الطلبة بعد إكمال (99) ساعة معتمدة من متطلبات البرنامج. وبمراجعة ملف المقرر، تبين للجنة المراجعة استخدام استمارة خاصة بمعايير تقييم المشروع، كما تبين استخدام الطالب الأسلوب العلمي السليم في كتابة البحث، وأنَّ مستوى بعض مشروعات الطلبة تناظر مثيلاتها في الجامعات الإقليمية الأخرى، ومع ذلك فقد لاحظت اللجنة من فحص عينات المشروعات التي تم توفيرها أثناء الزيارة الميدانية، أن بعضها لم يتضمن مختلف الجوانب اللازمة لإتمام البحث العلمي مثل: منهجية المشروع، مشكلة البحث، التوصيات الخاصة بالبحث، فضلاً عن عدم توثيق المراجع بطريقة علمية سليمة؛ مما يشير إلى ضعف الآليات المتبعة للتدقيق الداخلي لتلك المشروعات. وخلال لقاء أعضاء هيئة التدريس والطلبة، تبين للجنة أنَّ مسئولية الإشراف على الطالب في مقرر مشروع التخرج، يتولاها أحد

أعضاء هيئة التدريس في البرنامج، والذي يقوم بدوره بإخطار الطلبة بمعايير التقييم في بداية الفصل الدراسي، وتحديد ساعتين مكتبيتين أسبوعيًّا لمتابعة أعمالهم، كما أنَّ الطلبة راضون عما يكتسبونه من خبرات ومهارات في مقرر مشروع التخرج، إلا أنَّه خلال المقابلات التي تمت أثناء الزيارة الميدانية، لاحظت اللجنة تباين فاعلية النظم المتبعة في الإشراف على مشروعات التخرج، حيث يختلف شكل الإشراف باختلاف عضو هيئة التدريس المشرف على مشروع التخرج. لذا، توصي لجنة المراجعة بأنه ينبغي على الكلية تطوير وتطبيق سياسة وإجراءات؛ للإشراف على وتقييم مقرر مشروع التخرج، وأن تكون مسئوليات وواجبات الطالب والمشرف محددة وموثقة.

3.12 حسب ما يشير إليه دليل الجودة الخاص بمركز ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في جامعة البحرين، فإنه ينبغي على البرامج الأكاديمية الاستعانة بمجالس استشارية لدعمها، كما ينص بوضوح على مهامها، والتي تتضمن تقديم التغذية الراجعة بشأن الاحتياجات المهنية للبرنامج، واحتياجات سوق العمل. وبحسب تقرير التقييم الذاتي، قام القسم بتشكيل مجلسين استشاريين للبرنامج، أحدهما خاص بأرباب الأعمال، وهو مكون من عينة من أرباب الأعمال في القطاع السياحي في البحرين، والآخر خاص بالطلبة. وتشير الأدلة المقدمة إلى أنه قد تم تشكيل المجلسين في العام الأكاديمي 2011–2012، ثُمَّ أُعيد تشكيلهما مرة أُخرى في العام الأكاديمي 2016–2017؛ بهدف إبداء الرأي في مراجعات البرنامج ومخرجاته التعليمية. غير أنه، وبدراسة محاضر الاجتماعات المقدمة، تبين للجنة المراجعة عدم انتظام اجتماعات المجلسين، والذي أكد عليه تقرير التقييم الذاتي للبرنامج، حيث أشار إلى أنه "لم تعقد لقاءات مع المعنيين بالبرنامج". ولذا، توصي لجنة المراجعة بأنه ينبغي على الكلية ضمان دور فاعل للمجلس الاستشاري لأرباب العمل؛ للاستفادة من مقترحاته وتوصياته بشكل أكبر في عملية صنع القرار في البرنامج.

3.13 يشير تقرير التقييم الذاتي إلى أن الكلية تعتمد على نتائج الاستبانات لتقييم مدى رضا الخريجين وأرباب الأعمال عن مواصفات ومستوى خريجي البرنامج، حيث يشير التقرير إلى أنه قد تم توزيع استمارات استطلاع الآراء على أرباب الأعمال خلال الفصل الدراسي الأول من العام الأكاديمي 2011–2012، وأعيد توزيعها مرة أُخرى في الفصل الدراسي الثاني من العام الأكاديمي 2016–2017، على أربعة من أرباب الأعمال في مجال السياحة؛ مما يشير إلى عدم إجراء تلك الاستبانات بشكل دوري، ونظرًا لصغر حجم العينة، فلا يمكن التعويل على نتائجها، خاصة أنَّ معظم إجابات

أرباب الأعمال كانت حيادية فيما يتعلق بدور البرنامج في دعم المعلومات المعرفية، وتنمية مهارات الطالب العملية واللغوية، ومهارات التواصل مع الآخرين، في حين لم تتم الإجابة على السؤال الخاص بتحقيق هدف البرنامج المتعلق بتنمية مهارات الطالب البحثية. وكذلك تم توزيع استمارات الاستطلاع والرد عليها من قبل (20) من خريجي البرنامج، وتبين أن نسبة (20%) فقط اتفقت على أن البرنامج يساهم في إكساب الطالب الخبرة النظرية والعملية في مجال العمل السياحي، ونسبة (40%) منهم موافقة على أن البرنامج يساهم في تنمية المهارات اللغوية لديهم، ونسبة (10%) منهم ترى أن البرنامج يساهم في تنمية مهارات التواصل وفن التعامل مع السائحين. وخلال مقابلات الخريجين وأرباب الأعمال، لاحظت اللجنة عدم الرضا عن مواصفات خريجي البرنامج، خاصة فيما يتعلق بالمهارات العملية؛ نظرًا لقلة عدد المقررات الدراسية ذات الجانب العملي – كما ورد في (الفقرة: 1.2)، وكذلك ضعف مستوى اللغة الأجنبية لدى الخريج، في حين تم الاتفاق على توافر بعض المهارات العامة لدى الخريج مثل: مهارة التواصل، واحترام المواعيد. وتحث اللجنةُ الكليةَ على ضرورة تطبيق إجراءات فعالة، وبطريقة دورية لقياس درجة رضا كل من الخريجين وأرباب الأعمال عن مستوى خريج البرنامج، ومدى مساهمته في تحقيق أهداف البرنامج، ومن خلال عينة ممثلة، على أنَّ يتم الاستفادة من نتائجها في تطوير البرنامج (انظر التوصية في الفقرة: 4.8).

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

- مواصفات الخريجيين محددة على مستوى الجامعة ومتضمنة في مخرجات التعلم الخاصة بالبرنامج، وأنه تم تحديد إجراءات لتقييم مواصفات الخريجين من خلال عمليات التقييم.
- هناك آليات ملائمة لضمان تطابق عملية التقييم مع مخرجات التعلم.
- رضا كل من الطلبة، وأرباب الأعمال، وأعضاء هيئة التدريس عن الترتيبات الخاصة بإدارة المكون المستند إلى العمل في البرنامج، وأنه يساهم في تزويد الطلبة ببعض المهارات المهنية اللازمة للعمل في المجال السياحي، إلى جانب عدد من المهارات العامة.

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

- تفعيل سياسة الجامعة بشأن المقايسة المرجعية، فضلا عن تحديد المجالات المختلفة للمقايسة، وإجراء دراسة معتمدة وموثقة عن أوجه التشابه والاختلاف بين البرنامج وبرامج مماثلة أُخرى مطروحة محليًّا وإقليميًّا ودوليًّا، والاستفادة من نتائجها في تطوير البرنامج.
- تنفيذ آليات رصينة للتحقق من تفعيل جميع سياسات وإجراءات الجامعة المتعلقة بتقييم إنجازات الطلبة، كتزويد الطلبة بالتغذية الراجعة، والكشف عن الانتحال الأكاديمي، والتدقيق؛ للتأكد من أن الخريجين مستوفون للمعايير الأكاديمية للبرنامج.
- تفعيل إجراءات الجامعة الخاصة بالتدقيق الداخلي لطرائق التقييم بالبرنامج وتقييم فاعليتها، وأن تتم عملية التدقيق الداخلي بصورة دورية ومنتظمة.
- اعتماد تطبيق إجراءات سياسة للتدقيق الخارجي لطرائق التقييم في البرنامج، على أنْ تشتمل على معايير محددة لاختيار المدققين الخارجيين، وإجراءات التعاقد معهم، وآلية التأكد من نزاهة وفاعلية عملية التدقيق.
- تنفيذ تدابير صارمة لضمان مستوى صعوبة التقييم ومستوى إنجازات الطلبة في المقررات الدراسية؛ لتكون ملائمة لأهداف، والمخرجات التعليمية للمقرر والبرنامج.
- تطبيق إجراءات واضحة للتحقق من مدى تلبية إنجازات الخريجين لأهداف ومخرجات التعلّم المطلوبة للبرنامج، تشمل التدقيق الداخلي والخارجي.
- إجراء دراسة شاملة لتحليل دفعات الطلبة، وتتبع تقدمهم بصورة سنوية، فضلا عن خلق قنوات للتواصل، ولمتابعة الخريجين بعد التخرج لتحديد وجهاتهم الأولى، واستعمال نتائجها في تحسين البرنامج.
- تطوير وتطبيق سياسة وإجراءات؛ للإشراف على وتقييم مقرر مشروع التخرج، وأن تكون مسئوليات وواجبات الطالب والمشرف محددة وموثقة.
- ضمان دور فاعل للمجلس الاستشاري لأرباب العمل حسب سياسة الجامعة، وعقد اجتماعاته بصورة دورية، للاستفادة من مقترحاته وتوصياته بشكل أكبر في عملية اتخاذ القرارات الخاصة بتحسين البرنامج.

3.16 **الحُكم النهائي:**

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

4. المؤشر (4): فاعلية إدارة وضمان الجودة

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

4.1 لدى جامعة البحرين سياسات وأنظمة مؤسسية، تغطي مختلف جوانبها الأكاديمية والإدارية، وتشمل: سياسات القبول، والأنظمة الطلابية، الامتحانات، البحث العلمي، التعليم المستمر وخدمة المجتمع، الخريجين، الشئون الإدارية، تقنية المعلومات، الأمن والسلامة والصحة، ولائحة أعضاء هيئة التدريس، ونظام الترقيات الأكاديمية، ونظام الإرشاد الأكاديمي، ولائحة البعثات العلمية، وبرنامج الشهادة العليا في تطوير الممارسة الأكاديمية، وبرنامج التطوير المستمر لأعضاء هيئة التدريس. وبالنسبة لسياسات وأنظمة الجودة، فتضم: "سياسة الجامعة في ضمان الجودة"، و"سياسة ضمان جودة البرامج وتعزيزها"، و"سياسة المقايسة المرجعية"، و"نظام طرح البرامج الأكاديمية والمقررات الدراسية"، وغيرها. وترى اللجنة أن هذه السياسات والأنظمة تلبي احتياجات البرنامج الأساسية. كما أنها متوفرة على الموقع الرسمي للجامعة، بحيث يستطيع كل عضو هيئة تدريس الاطلاع عليها، كما أفاد أعضاء هيئة التدريس في البرنامج خلال المقابلات إلى أنهم على دراية بهذه السياسات من خلال عدة قنوات، من بينها النشرات الدورية لإدارة الجامعة، وعمادة الكلية، ورئاسة القسم، كما يقوم أعضاء هيئة التدريس بإبداء الرأي في تلك السياسات من خلال المجالس الرسمية. وتضمن جامعة البحرين تطبيق هذه السياسات، والأنظمة من خلال الهيكلية التالية: مركز ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي على مستوى الجامعة، مكاتب ضمان الجودة على مستوى الكلية، والقسم، إلى جانب لجنة ضمان الجودة المُشَكَّلة من بعض أعضاء هيئة التدريس في قسم الإعلام والسياحة والفنون. ويشارك عمداء الكليات، ورؤساء الأقسام العلمية في مسئولية تطبيق السياسات والأنظمة على مستوى البرنامج. كما أفادت الإدارة العليا أن هذه السياسات تراجع دوريًّا كل خمس سنوات، وأنَّ بعض أعضاء هيئة التدريس يشاركون في مراجعتها، بالإضافة إلى مسئولي ضمان الجودة في الجامعة، والكلية، والقسم، وفقًا لـ "نظامٌ لاقتراح ومراجعة وتطوير السياسات". لذا، فإن اللجنة تقدر وجود سياسات وأنظمة مؤسسية موثقة تلبي احتياجات البرنامج، وأن أعضاء هيئة التدريس على دراية بها، ومشاركة بعضهم في مراجعتها بصفة دورية. غير أن اللجنة لاحظت أن تنفيذ بعض هذه السياسات لا يتم بالشكل المطلوب، كسياسة عبء التدريس، والاعتدال، والانتحال، والمقايسة

المرجعية، والتواصل مع الخريجين واللجان الاستشارية وغيرها. وتحث لجنة المراجعة الكليةَ على التأكد من تفعيل سياسات الجامعة بطريقة متسقة على مستوى البرنامج، والتي تم الإشارة إليها في فقرات مختلفة من هذا التقرير.

4.2 ينظم المرسومُ بقانونِ إنشاءِ وتنظيمِ جامعةِ البحرينِ إدارةَ البرامج الأكاديمية بها، ووفقًا لتقرير التقييم الذاتي، والهيكل التنظيمي لجامعة البحرين، تقع مسئولية إدارة البرنامج على عاتق رئيس القسم، ويعاونه ثلاثة منسقون عن برامج القسم الثلاثة، وتُتخذ القرارات الخاصة بإدارة البرنامج من خلال مجلس القسم، الذي يرفعها إلى مجلس الكلية، ثم إلى مجلس الجامعة للموافقة النهائية. وتقع مسئولية إدارة الكلية على عميدها، الذي يرأس مجلسها، ويندرج تحت العمادة عددٌ من الأقسام الأكاديمية، ومكتب الدراسات العليا، ومكتب ضمان الجودة. كما يضم مجلس الكلية في عضويته: رؤساء الأقسام، وأقدم عضو هيئة تدريس في كل قسم، علاوة على ثلاثة أعضاء خارجيين وفقًا للمقابلات التي أجرتها اللجنة، يشارك أعضاء هيئة التدريس في اتخاذ القرارات من خلال مجلس القسم، والذي يرفع قراراته إلى مجلس الكلية، ومن ثم إلى مجلس الجامعة، كما توجد خطوط واضحة لمسئولياتها المختلفة. وبناءً على ذلك، تقر اللجنة وجود قيادة مسئولة عن إدارة البرنامج.

4.3 هناك سياسات وإجراءات واضحة لضمان الجودة على مستوى الجامعة، والكلية، والقسم، حيث يقوم مركز ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي على مستوى الجامعة، بمتابعة أعمال وحدات ضمان الجودة في الكليات، ويقوم مكتب ضمان الجودة في الكلية – والذي يتبع عميدها مباشرة – بمراقبة نظام الجودة في البرامج، وعلى مستوى القسم توجد لجنة ضمان الجودة، التي تضم منسقي البرامج، وترى اللجنة أن لجنة ضمان الجودة كفيلة بتلبية احتياجات نظام الجودة الخاص بالبرنامج. وعليه، تقدر اللجنة وجود سياسات وإجراءات رسمية وملائمة لضمان الجودة على مستوى الجامعة والكلية. وقد أفاد أعضاء هيئة التدريس في البرنامج خلال المقابلات، أنهم شاركوا في أنشطة ضمان الجودة التي نظمها مكتب ضمان الجودة في الكلية، مثل: ورش العمل، والإشراف على ملفات المقررات، وكيفية ملء استمارات تقييم المقررات، كما أشاروا إلى أنه جرت بعض التحسينات على البرنامج، ومن أمثلتها: إصدار تقرير التدقيق الداخلي للكلية، والعمل باستمارة تقييم المقررات، والاهتمام بالإرشاد المهني. وتمت مراقبة نظام الجودة في البرنامج من خلال قيام لجنة مشكلة من مركز ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في الجامعة بالتعاون مع مكتب ضمان الجودة في كلية الآداب

بزيارة الكلية في يونيو 2016؛ لإجراء عملية التدقيق للبرامج الأكاديمية فيها. وعلى الرغم من ذلك، تشير الأدلة إلى عدم الاتساق في تطبيق سياسات وآليات ضمان الجودة في البرنامج، فعلى الرغم من استخدام استمارات التقييم للمقررات الدراسية في معظم المقررات، فهناك ملفات لم تتضمن هذه الاستمارات، بالإضافة إلى الملاحظات التي أبدتها اللجنة في أجزاء مختلفة من هذا التقرير عن المقايسات المرجعية والتدقيق، بجانب ما تطرق إليه تقرير التدقيق الأكاديمي للكلية الصادر في يونيو 2016. وعليه، توصي اللجنة بأنه ينبغي على الكلية تحسين أساليب المراقبة، والتقييم لنظام إدارة ضمان الجودة في البرنامج، وقياس فاعليتها.

4.4 تبين للجنة المراجعة خلال الزيارة الميدانية، أن مكتب ضمان الجودة في الكلية وبالمشاركة مع مركز ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي على مستوى الجامعة يقوم بتنظيم ورش عمل؛ لبناء قدرات، وتعزيز فهم الهيئة الأكاديمية والموظفين لنظام الجودة، من بينها ورشة عمل حول كيفية صياغة المخرجات التعليمية، ودورة تقييم الأهداف والمخرجات، وأخرى حول الإطار الوطني للمؤهلات، إلى جانب تنظيم ورش حول كيفية كتابة تقرير التقييم الذاتي، وإعداد ملفات المقررات، وغيرها. وقد قُدمت للجنة المراجعة أدلة على حضور بعض أعضاء هيئة التدريس مثل تلك الورش، غير أنه لم تقدم أدلة على قياس أثرها على الأداء في مجال الجودة. وقد تبين للجنة المراجعة خلال المقابلات مع أعضاء هيئة التدريس، أنهم على دراية بدورهم في ضمان الجودة في حدود ما اطلعوا عليه، وشاركوا به من أنشطة وفعاليات خاصة بضمان الجودة، والتي اقتصرت على إعداد توصيف المقررات الدراسية، وملفاتها، واستمارة تقييم المقرر الدراسي في نهاية الفصل الدراسي، غير أن اللجنة لاحظت عدم إلمامهم بدورهم في بعض مجالات ضمان الجودة الأخرى في البرنامج مثل: المراجعة الداخلية للبرنامج، التقييم الذاتي، إعداد خطط التحسين السنوية للبرنامج، متابعة الخريجين، التواصل مع أرباب الأعمال في مختلف المجالات. لذا، تقدر اللجنة جهود الجامعة، والكلية؛ لنشر ثقافة الجودة بين أعضاء هيئة التدريس والموظفين. وتنصحُ الكليةَ بقياس مدى فاعلية ورش العمل المقدمة في مجال الجودة.

4.5 لدى جامعة البحرين "نظام طرح البرامج الأكاديمية والمقررات الدراسية وتطويرها"، الذي أُقر في العام 2013، وهو منشور على موقع الجامعة الإلكتروني. ويتضمن النظام وصفًا لكيفية طرح البرامج الأكاديمية والمقررات الدراسية وتطويرها، وإغلاق البرامج الأكاديمية أو إيقافها، كما توجد

استمارات لكافة المعاملات الخاصة بهذا النظام. وقد اطلعت اللجنة على هذا النظام، وبعد الفحص الدقيق تبين للجنة المراجعة أنَّه ينص على أنَّ طرح البرنامج الجديد، أو تطوير البرنامج القائم لابد أن يتم من خلال دراسة تحليلية تستطلع متطلبات سوق العمل في الوقت الحالي، والرؤى المستقبلية، والخطط الإستراتيجية، وتستطلع آراء المعنيين بشأن احتياجاتها، وبصفة خاصة الجهات الرسمية ذات العلاقة كالوزارات، والمؤسسات، والهيئات الحكومية، والجمعيات المهنية، إلى جانب استطلاع آراء المستفيدين كالطلبة وغيرهم. وتتدرج آلية اتخاذ القرارات وفقًا لهذا النظام من مجلس القسم، مرورًا بمجلس الكلية، ثم وصولًا إلى مستوى الجامعة. وخلال المقابلات، تبين للجنة المراجعة أن القسم قد طبَّق بعض الإجراءات التي تم الإشارة إليها في شأن طرح برامج جديدة، وذلك قبل أن تقر الجامعة "نظام طرح البرامج الأكاديمية والمقررات الدراسية وتطويرها"، حيث بادر في العام الأكاديمي 2001–2002، بوضع تصور مبدئي لبرنامج البكالوريوس في السياحة الذي مر عبر قنوات الجامعة الرسمية، وحظي بموافقة مجلس الجامعة. وتعرب اللجنة عن رضاها عن وجود سياسة موثقة للجامعة، وملائمة لإعداد وطرح برامج أكاديمية جديدة.

4.6 لدى جامعة البحرين سياسات وإجراءات؛ لضمان وتعزيز جودة البرامج، تنص على تقديم تقرير تقييم ذاتي للبرنامج سنويًّا إلى مركز ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في الجامعة، بحيث يشمل تقييم إنجازات الطلبة، والأهداف التعليمية للبرنامج، ويستقصي آراء الخريجين، وأرباب الأعمال، والطلبة الذين هم على وشك التخرج، ويستعين بالتغذية الراجعة من الجهات ذات العلاقة مثل المجلس الاستشاري لأرباب الأعمال، والمجلس الاستشاري للطلبة بعد تحليلها، وإعداد خطة تحسين ومتابعة تنفيذها. غير أنه لم يُقَدَّم للجنة المراجعة أدلة على إجراء تقييم سنوي للبرنامج بصورة منتظمة. من ناحية أخرى، يقوم مركز ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في الجامعة، ومكتب ضمان الجودة في الكلية بالتدقيق على البرامج الأكاديمية في الأقسام العلمية، وتتضمن عملية التدقيق مقابلة مجموعة من الطلبة، وإجراءات أخرى مناسبة. ووفقًا لذلك – حسب تقرير التقييم الذاتي – فقد جرت ترتيبات لمراجعة الخطة الدراسية للبرنامج في العام الأكاديمي 2012–2013، في ضوء نتائج استمارات استطلاع أرباب الأعمال، وخريجي البرنامج. وفي العام 2016، قامت لجنة مشكلة من مركز ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في الجامعة، ومكتب ضمان الجودة في الكلية بمراجعة البرامج في القسم بما في ذلك برنامج البكالوريوس في السياحة، وإعداد تقرير التدقيق الداخلي، وقد أشار التقرير للأهمية القصوى لمراجعة خطة برنامج البكالوريوس في السياحة. وفي

ضوء نتائج التقرير قام أعضاء هيئة التدريس بإعداد خطة لتحسين البرنامج، وقد علمت لجنة المراجعة خلال المقابلات التي تمت أثناء الزيارة الميدانية أنَّ الخطة قيد التنفيد، وأن القسم سيقدم تقريرًا حول ما تم إنجازه من خطة التحسين في ديسمبر 2017. لذا، تقر اللجنة وجود بعض الترتيبات لإجراء تقييم داخلي سنوي للبرنامج يتضمن إعداد تقرير التدقيق الداخلي لأنشطة الجودة، وتقرير التقييم الذاتي، وخطة تحسين للبرنامج. وتنصحُ الكليةَ باتخاذ الترتيبات اللازمة؛ لضمان التنفيذ المتسق للسياسات، ومتابعة تقييم فاعلية خطة التحسين.

4.7 تنص سياسة ضمان جودة البرامج وتعزيزها في جامعة البحرين على إجراء مراجعة دورية للبرامج الأكاديمية؛ لضمان تحقيق مخرجات التعلم، وفاعلية المنهج الدراسي، والاستفادة من التغذية الراجعة من الجهات ذات العلاقة في عملية المراجعة. غير أن لجنة المراجعة لاحظت أن تطبيق هذه السياسة في برنامج البكالوريوس في السياحة لا يتم بشكل شامل، ولا يغطي جميع العناصر المتصلة بالبرنامج، فضلاً عن عدم كفاية الأدلة التي تشير إلى وجود ترتيبات للمراجعة الداخلية والخارجية الدورية للبرنامج، وإصدار التقارير الخاصة بها. وتبين خلال المقابلات أن المراجعة الداخلية التي يقوم بها مركز ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في الجامعة، ومكتب ضمان الجودة في الكلية، تساهم في المراجعة الدورية للبرنامج، وأن القسم قام بمراجعة خطة البرنامج داخليًّا في العام الأكاديمي 2012–2013. كما أعد القسم تقريرًا حول فرص التحسين في أكتوبر 2016، والذي غطى عددًا من عناصر البرنامج، إلا أن اللجنة وجدت أنه لم يتم تغطية بعض العناصر المتصلة بالبرنامج، والتي تنفذ على نطاق الجامعة مثل القبول والتسجيل، ودور البرنامج في خدمة المهنة والمجتمع، وأنَّ التركيز انصب على نشاط القسم مثل: المصادر التعليمية، والمرافق، والمختبرات، والمنهج الدراسي. وبفحص تقارير المراجعة التي قُدمت للجنة تبين شمول المراجعة آراء الطلبة المنتظمين في الدراسة، والمجالس الاستشارية لأرباب الأعمال، والخريجين، إلا أن ذلك تم في نطاق محدود بالنسبة لاستطلاع آراء مَنْ لهم صلة بالبرنامج خارجيًّا، كما أنه غير مطبق بشكل منتظم ودوري، وبالتالي فإن الاستطلاع الداخلي قد تم بصورة أفضل نسبيًّا. كما لاحظت اللجنة أن آليات تطبيق التوصيات للتحسين غير كافية، وبحاجة للمتابعة الحثيثة. لذا، تقر اللجنة وجود سياسة للمراجعة الداخلية للبرنامج، ووضع آليات للتحسين. ومن ثمَّ، توصي اللجنة بأنه ينبغي على الكلية اعتماد ترتيبات المراجعة الدورية للبرامج بصورة متكاملة، وتطوير الآليات المرتبطة بتنفيذ التحسينات، ومراقبتها، وإصدار تقارير دورية عن معدلات إنجاز التحسينات.

4.8 كما ورد في (الفقرة: 4.6)، تنص سياسة ضمان جودة البرامج وتعزيزها في جامعة البحرين على إجراءات واضحة لتجميع، وتحليل الآراء للبرامج الأكاديمية وبصفة دورية، ويقوم مركز ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في الجامعة بإجراء عدد من الاستبانات لهذا الغرض. وتتوافر آليات مفعلة ومطبقة بشكل دوري لجمع آراء الطلبة في المقررات الدراسية، من خلال استمارة استطلاع إلكترونية خاصة بكل مقرر دراسي، تُملأ من قِبل الطلبة في نهاية كل فصل دراسي، ثم يتم تحليلها، وتزويد أعضاء هيئة التدريس، ورئيس القسم بنتائجها؛ لترشدهم في تحسين الأداء. كما يقوم مركز ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي باستطلاع آراء الطلبة الذين هم على وشك التخرج، وتحليل نتائج الاستبانات لقياس درجة الرضا عن العملية التعليمية بشكل عام، ولكن لوحظ عدم كفاية الأدلة التي تشير إلى استخدام هذه النتائج بصورة منتظمة لتحسين البرنامج كما ورد في (الفقرة: 2.10). وبحسب ما ورد في تقرير التقييم الذاتي، تم توزيع استبانات استطلاع على أربعة من أرباب الأعمال والخريجين في مجال السياحة؛ بهدف استطلاع رأي الجهات الخارجية ممن لهم صلة بالبرنامج بمدى نجاح البرنامج في إعداد خريجين ذوي مهارات وقدرات تتلاءم مع احتياجات سوق العمل السياحي، إلا أن تلك الاستطلاعات حديثة، كما لا توجد أدلة على تنفيذها بصورة دورية منتظمة، كما أن معدل الاستجابة لها منخفض، وبالتالي فإن نتائجها لا تصلح للاستناد إليها والتعويل عليها بشكل كبير. كذلك يشير تقرير التقييم الذاتي والأدلة المقدمة إلى مجموعة من الملاحظات التي أشار إليها أرباب الأعمال وخريجو البرنامج، مثل: انخفاض مستوى اللغة الإنجليزية لدى خريجي البرنامج، وعدم كفاية المقررات العملية به، وقصور المهارات العملية للخريجين، إلا أنه لم تقدم للجنة المراجعة أدلة لإجراءات قد أُتُّخذت لمعالجة تلك النقاط بصورة وافية ومتكاملة، الأمر الذي أكده الطلبة وأرباب الأعمال الذين تمت مقابلتهم أثناء الزيارة الميدانية. وعليه، توصي لجنة المراجعة بأنه ينبغي على الكلية مواصلة تطوير آلياتها لاستطلاع الرأي من الجهات الخارجية ذات العلاقة، ومن خلال عينة ممثلة، وعلى نطاق أكبر في سوق العمل، وأن يتم تحليل الاستبانات بصورة دورية، ومنتظمة، على ان تستخدم النتائج في تطوير البرنامج؛ وإبلاغ مَنْ لهم علاقة بالبرنامج داخليًّا وخارجيًّا بالنتائج.

4.9 ينص "نظام تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس" على أنَّ يقدم عضو هيئة التدريس تقريرًا سنويًّا عن إنجازاته، ويقوم رئيس القسم بتقييمه؛ استنادًا إلى إنجازاته المبينة في التقرير وتقييمات الطلبة، وبناءً على ذلك يضع خطة لتطوير وتحسين أدائه بشكل مستمر. وتتضمن معايير التقييم السنوي:

التدريس، والإشراف على الطلبة، والبحث والنشر العلمي، وخدمة الجامعة والمجتمع. ووفقًا لتقرير التقييم الذاتي، فقد استحدثت الجامعة "وحدة التميز في التعليم ومهارات القيادة"؛ لتطوير الهيئة الأكاديمية مهنيًّا، وقد حصلت تلك الوحدة على الاعتمادية من أكاديمية التعليم العالي البريطانية. وتطرح الوحدة برنامج الدراسات العليا في الممارسة الأكاديمية لأعضاء هيئة التدريس الجدد، وبرنامج التطوير الأكاديمي المستمر لأعضاء هيئة التدريس ذوي الخبرة، كما تعقد العديد من الدورات التدريبية، والورش القصيرة، والمحاضرات، والندوات العلمية المتخصصة، والمؤتمرات؛ لتطوير أعضاء هيئة التدريس مهنيًّا وعلميًّا، كذلك تقدم الاستشارات الفنية والتقنية للكليات والأقسام؛ لمساعدتها على تطوير هيئتها الأكاديمية مهنيًّا. وخلال المقابلات، أكد أعضاء هيئة التدريس على استفادتهم من هذه البرامج. بالإضافة لنشاط الوحدة – وكما تبين من تقرير التقييم الذاتي – ينظم مكتب ضمان الجودة في الكلية بالتعاون مع مركز ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في الجامعة عددًا من الورش والدورات لأعضاء هيئة التدريس، إلى جانب عددٍ من الورش التى تقدمها جهات أخرى إعلامية وحكومية وأكاديمية من خارج الجامعة لأعضاء هيئة التدريس. كما تبين خلال المقابلات مع أعضاء هيئة التدريس، أن مركز ضمان الجودة في الجامعة يتواصل مع الكليات، والأقسام العلمية؛ لاستطلاع حاجات أعضاء هيئة التدريس. كما تبين أن الجامعة تدعم أعضاء هيئة التدريس لحضور المؤتمرات إذا قدموا بحوثا علمية، وكذلك ترصد مكافآت لنشر الأبحاث في المجلات والدوريات العلمية. وتقدر اللجنة جهود جامعة البحرين في توفير العديد من الفرص من بينها إنشاء وحدة التميز في التعليم والقيادة؛ من أجل تطوير الممارسات التعليمية والمهنية لأعضاء هيئة التدريس الجدد والمستمرين. ومع ذلك، فإنَّ اللجنة تلاحظ أن تحديد احتياجات التطوير المهني لأعضاء هيئة التدريس – في الوقت الحالي – لا يتم وفق أسلوب منهجي منظم، أو مركزي من خلال الجامعة، بل عبر مبادرات متفرقة من أطراف عدة. كما أن احتياجات تطوير أعضاء هيئة التدريس مهنيًّا ليست مرتبطة بالتقييم الرسمي لهم حسب سياسة الجامعة، فضلاً عن أنه لم تقدم أدلة على وجود أساليب مراقبة وتقييم لفاعلية أنشطة التطوير المهني. ومن ثمَّ، تنصح اللجنةُ الكليةَ بتحديد حاجات التطوير المهني لأعضاء هيئة التدريس وفقًا لنتائج تقييم الأداء، وإجراء تقييم مستمر لفاعلية أنشطة التطوير المهني تمهيدًا لتحسينها.

4.10 يشير تقرير التقييم الذاتي إلى أن برنامج البكالوريوس في السياحة يعتمد على التغذية الراجعة من الشركاء لاستشراف حاجات سوق العمل، وضمان تلبية برنامج الإعلام لتلك الحاجات، كما يستعين

بآراء المجالس الاستشارية لأرباب الأعمال والطلبة في ذلك، إلا أنَّ عمل هذه المجالس غير منتظم (الفقرة: 3.12). كذلك تم توزيع استبانات على عينة من أرباب الأعمال والخريجين؛ بهدف استطلاع رأي من لهم صلة خارجيًّا بالبرنامج بمدى نجاح البرنامج في إعداد خريجين ذوي مهارات وقدرات تتلاءم مع احتياجات سوق العمل السياحي، وقد تمثلت عينة الدراسة في: متحف البحرين، والمتحف الوطني، وفندق الموفنبيك، البدر للسياحة، جامعة البحرين، فندق جولدن تيوليب ومحمية العرين، وتم إعداد التقرير الخاص بها، ومع ذلك، فتجد اللجنة أن العينة ما زالت صغيرة للتعويل على نتائجها كمؤشر لمدى نجاح البرنامج. وقد أشار – خلال المقابلات – كل من أرباب الأعمال وخريجو البرنامج بعدم اتخاذ أي من الإجراءات التصحيحية في بعض نقاط الضعف في البرنامج، والتي تم الإشارة إليها في استمارات الاستطلاع الموزعة، والتي تم ذكرها في (الفقرة: 4.8). وقد تبين للجنة المراجعة عدم وجود دراسة دورية موثقة ومعتمدة، والتي تسترشد من التغذية الراجعة، ومشاركة عينة ممثلة من شركات ومؤسسات القطاعين العام والخاص في مجال السياحة؛ لضمان ارتباط البرامج بحاجات سوق العمل، فضلا عن عدم تنفيذ آليات استطلاع رأي أرباب الأعمال والخريجين في البرنامج بصورة دورية. ولذا، توصي اللجنة بأنه ينبغي على الكلية إجراء دراسات دورية رصينة وشاملة لسوق العمل، توفر معلومات تفصيلية، تمكن البرنامج من تحديد احتياجات سوق العمل الحالية والمستقبلية.

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

- توجد سياسات وأنظمة مؤسسية موثقة تلبي مختلف الجوانب الأكاديمية والإدارية في الجامعة، وتكفي لتلبية احتياجات البرنامج.
- توجد سياسات وإجراءات رسمية وملائمة لضمان الجودة على مستوى الجامعة والكلية.
- هناك جهود عديدة على مستوى الجامعة، والكلية؛ لنشر ثقافة الجودة بين أعضاء هيئة التدريس والموظفين.
- توفر الجامعة الفرص العديدة التي يتم تقديمها من عدة جهات من بينها وحدة التميز في التعليم والقيادة؛ من أجل تطوير الممارسات التعليمية والمهنية لأعضاء هيئة التدريس الجدد والمستمرين.

4.12 وفيما يتعلق بالتحسينات، فإنَّ لجنة المراجعة **توصي** بأن على الكلية القيام بما يلي:

- تحسين أساليب المراقبة والتقييم لنظام إدارة ضمان الجودة في البرنامج، وقياس فاعليتها.
- اعتماد ترتيبات المراجعة الدورية للبرامج بصورة متكاملة، وتطوير الآليات المرتبطة بتنفيذ التحسينات ومراقبتها.
- الاستمرار في تطوير آليات استطلاع الرأي من الجهات الخارجية ذات العلاقة، ومن خلال عينة ممثلة، وعلى نطاق أكبر، على أنْ يتم تحليل الاستبانات بصورة دورية ومنتظمة، وأن يتم إبلاغ من لهم علاقة بالبرنامج داخليًّا وخارجيًّا بالنتائج.
- إجراء دراسات دورية رصينة وشاملة لسوق العمل، توفر معلومات تفصيلية، تمكن البرنامج من تحديد احتياجات سوق العمل الحالية والمستقبلية.

4.13 **الحُكم النهائي:**

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

5. الاستنتاج

بعد أخذ تقرير التقييم الذاتي الذي قامت المؤسسة بإعداده، والأدلة التي جُمعت من المقابلات والوثائق التي كانت متوفرة أثناء الزيارة الميدانية في الاعتبار، فإنَّ 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 لهيئة جودة التعليم والتدريب:

أنَّ برنامج البكالوريوس في السياحة الذي تطرحه كلية الآداب في جامعة البحرين على "قدر محدود من الثقة".