

إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي تقرير مراجعة البرامج في الكلية

برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال
كلية إدارة الأعمال
بوليتكنك البحرين
مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 22-24 سبتمبر 2014
HC034-C1-R034

جدول المحتويات

1. عملية مراجعة البرامج في الكلية	2
2. المؤشر (1): برنامج التعلم	8
3. المؤشر (2): كفاءة البرنامج	15
4. المؤشر (3): المعايير الأكاديمية للخريجين	27
5. المؤشر (4): فاعلية إدارة وضمان الجودة	36
6. الاستنتاج	43

1. عملية مراجعة البرامج في الكلية

1.1 إطار مراجعة البرامج في الكلية

من أجل الحاجة إلى تلبية نظام صارم لضمان الجودة في منظومة التعليم في مملكة البحرين، قامت إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي التابعة للهيئة الوطنية للمؤهلات وضمان جودة التعليم والتدريب بتطوير وتنفيذ عمليتين للمراجعة الخارجية للجودة هما المراجعة المؤسسية ومراجعة البرامج في الكلية حيث إن من المؤمل أن تؤدي نتائجهم إلى زيادة الثقة في نظام التعليم العالي في مملكة البحرين على المستوى الوطني، والإقليمي، 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 للخريجين، والجهات الأخرى ذات العلاقة) بأحكام تستند إلى الأدلة حول جودة برامج التعلم؛
 - دعم تطوير العمليات الداخلية لضمان الجودة من خلال المعلومات حول الممارسات الجيدة الناشئة والتحديات، إلى جانب الآراء التقييمية والتحسين المستمر؛
 - تعزيز سمعة قطاع التعليم العالي البحريني إقليمياً وعالمياً.
- أما المؤشرات الأربعة التي تستخدم لقياس ما إذا كان البرنامج مستوفياً للحد الأدنى من المعايير أم لا، فهي:

المؤشر (1): برنامج التعلم

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

المؤشر (2): كفاءة البرنامج

يُعدّ البرنامج كفؤاً من حيث مواصفات الطلبة المقبولين، واستخدام المصادر المتاحة، والتوظيف، والبنية 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 المتخذة 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 لكل منها، فستكون هناك عبارة استنتاجية تذكر أنّ هناك "ثقة" في البرنامج.

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

جدول رقم 1: معايير الحكم

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

2.1 عملية مراجعات البرامج الأكاديمية في الكلية في بوليتكنك البحرين

أُجريت عملية "مراجعة البرامج في الكلية" في بوليتكنك البحرين من قبل إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي التابعة للهيئة الوطنية للمؤهلات وضمان جودة التعليم والتدريب، بموجب التحويل الممنوح لها لمراجعة جودة التعليم العالي في مملكة البحرين. وقد تم إجراء الزيارة الميدانية في تاريخ 22-24 سبتمبر 2014، لغرض مراجعة البرامج التي تطرحها الكلية، وهي: برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال، وبرنامج البكالوريوس إدارة اللوجستيات العالمية.

ومن ثمّ يقدم هذا التقرير وصفاً لعملية مراجعة البرامج في الكلية التي قامت بها إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي، والنتائج التي توصلت إليها لجنة المراجعة لبرنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال؛ استناداً إلى تقرير التقييم الذاتي والملاحق التي قدمتها بوليتكنك 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 بوليتكنك البحرين في شهر أكتوبر 2013، بأنها سوف تخضع لعمليات مراجعة البرامج الأكاديمية في كلية إدارة الأعمال، إلى جانب إجراء زيارة ميدانية لها خلال الفترة 22-24 سبتمبر 2014. واستعداداً لهذه العملية، قامت بوليتكنك البحرين بعملية تقييم ذاتي لكلا البرنامجين الأكاديميين في الكلية؛ قدمت على أثرها تقرير التقييم الذاتي مع الملحقات، وذلك في الموعد المتفق عليه لهذا الغرض في شهر مايو 2014.

شكّلت إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي التابعة للهيئة الوطنية للمؤهلات وضمان جودة التعليم والتدريب لجنة مراجعة مؤلفة من خبراء في المجال الأكاديمي لإدارة الأعمال، وإدارة اللوجستيات العالمية، ممن لديهم خبرة في المراجعات الخارجية لجودة البرامج الأكاديمية. وقد تكوّنت هذه اللجنة من ثلاثة مراجعين خارجيين.

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

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

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

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

3.1 نبذة عامة حول كلية إدارة الأعمال

تأسست كلية إدارة الأعمال في عام 2010. وتتكون من قسم إدارة الأعمال، والذي يطرح برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال؛ وقسم اللوجستيات والدراسات البحرية، والذي يطرح برنامج البكالوريوس إدارة اللوجستيات العالمية. في العام الدراسي 2013-2014، بلغ عدد الطلبة الملتحقين بالكلية 1100 طالب. كما بلغ عدد الموظفين الأكاديميين والإداريين 65 موظفًا. ويعمل في قسم إدارة الأعمال 51 موظفًا أكاديميًا يدعمهم فريق إداري مؤلف من مدير الكلية، وخمسة مديري برنامج، وفريق من الموظفين الإداريين. وإضافة إلى دعم الكلية، يتلقى القسم

دعمًا مهمًا من أقسام بولينتكك البحرين الأخرى؛ تشمل قسم العلوم الإنسانية، والتسجيل، والتطوير الأكاديمي، والخدمات الطلابية، والموارد البشرية، والمالية.

4.1 نبذة عامة حول برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال

يُطرح برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال من قبل قسم إدارة الأعمال في كلية إدارة الأعمال، والذي تأسس في شهر يوليو 2009. وقد ازداد عدد الطلبة بشكلٍ سريع في السنوات الأربع الأولى ليصل إلى 900 طالب؛ الأمر الذي يعكس مدى الاقبال على تخصص إدارة الأعمال لدى خريجي المدارس الثانوية. وفي العام الأكاديمي 2013-2014، كان هناك ما يزيد عن 800 طالب. وقد تم اقتناء المنهج الدراسي الأصلي لإدارة الأعمال من كلية إدارة الأعمال المعتمدة من رابطة الكليات الجامعية العليا لإدارة الأعمال (AACSB) في جامعة أوكلاهو للتكنولوجيا (AUT) في نيوزيلندا، والتي لديها معايير وأطر تدريسية مماثلة لتلك الموجودة في بولينتكك البحرين. ومنذ ذلك الحين، تم تنفيذ العديد من التغييرات التدريجية، باعتبارها جزءًا من عملية المراجعات السنوية للبرنامج؛ من أجل تنفيذ تطبيع أفضل للبرنامج مع المتطلبات البحرينية. وقد خضع برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال مؤخرًا إلى مراجعة دورية مهمة في نهاية الدورة الأولى؛ من أجل تقييم مصداقيته وإثراء توجهه المستقبلي. ونتيجة لذلك، فسوف يتم تبني بعض التغييرات الهيكلية في البرنامج بوصفها جزءًا من خطة تحسين الجودة في القسم للعام الأكاديمي 2014-2015. وحتى الآن، فهناك 342 خريجًا قد أكملوا برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال.

5.1 ملخص أحكام المراجعة

جدول رقم 2: ملخص أحكام مراجعة برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال

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

2. المؤشر (1): برنامج التعلم

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

1.2 برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال لديه إطار عمل أكاديمي واضح يوضح الأهداف العامة للبرنامج، ومخرجات التعلم المطلوبة، وإستراتيجية التقييم. ويهدف البرنامج إلى إعداد خريجين مزوَّدين بمعرفة واسعة عن إدارة الأعمال، ومهارات اللغة الإنجليزية، إلى جانب المهارات التي تجعل منهم متعلمين مدى الحياة. وخلال المقابلات، علمت لجنة المراجعة أنَّ برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال قد تم تطويره ليتناول أهداف الرؤية الاقتصادية لمملكة البحرين 2030، في تخريج خريجين مُزوَّدين بمهارات العمل. ولجنة المراجعة تُقدِّر أنَّ هناك إطار عمل أكاديميًا واضحًا يبيِّن الأهداف العامة لبرنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال، وكيفية مساهمة هذه الأهداف في تحقيق رسالة المؤسسة.

2.2 المنهج الدراسي لبرنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال هو امتدادٌ لبرنامج من ثلاث سنوات؛ تم تطبيقه من جامعة أوكلاند للتكنولوجيا في نيوزيلندا. ومع تمديد البرنامج ذي الثلاث سنوات؛ ليكون برنامجًا لأربع سنوات، قامت بوليتكنك البحرين بتطوير إطار المؤهلات الخاص بها، بالرجوع إلى أنظمة أسكتلندية ونيوزيلندية، وتصنيف المقررات الدراسية في البرنامج إلى مستويات (5، 6، و7) من حيث تدرج التعلم والمحتوى. كما يتكون المنهج الدراسي من 480 ساعة معتمدة (كل عشر ساعات تعلم تساوي ساعة معتمدة واحدة)، يجب إكمالها في أربع سنوات، وهي مقسَّمة ومنظَّمة لتتيح للطلبة إحراز تقدمٍ أكاديميٍّ من سنة لأخرى، ومن مقرر دراسي إلى آخر. ولبرنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال وتخصصاته معارف ومهارات مطلوبة، مع وجود توازن جيّد بين النظرية والممارسة. ويُمكِّن المشروع الصناعي - الذي يعادل 60 ساعة معتمدة، والتدريب العملي إلى جانب المشروعات المحددة في المقررات الدراسية - الطلبة من اكتساب المهارات العملية المطلوبة، والتي لها صلة بالتوظيف. ولجنة المراجعة تُقدِّر أنَّ المنهج الدراسي يُتيح تدرجًا أكاديميًا مناسبًا وتوازنًا جيّدًا بين النظرية والممارسة.

3.2 يقدم المنهج الدراسي في السنتين الأولى والثانية مقررات دراسية مشتركة لجميع الطلبة، حيث يكتسبون خلالها معارف ومهارات عامة مناسبة، في حين يتخصص الطلبة في السنتين الثالثة والرابعة في أحد التخصصات الأربعة وهي: الإدارة، التسويق، العلوم المالية والمصرفية، والمحاسبة. إضافة لذلك، فإن المفردات الدراسية موثقة وموجودة على الـ SharePoint في الموقع الإلكتروني لبوليتكنك البحرين. أما سعة، وعمق، وصلة المفردات الدراسية فقد استرشد القسم بالبرنامج الذي تم تطبيقه من كلية إدارة الأعمال بجامعة أوكแลนด์ في نيوزيلندا، وبالتغذية الراجعة من اللجنة الاستشارية للمنهج الدراسي. وخلال المقابلات مع أعضاء هيئة التدريس والطلبة، لاحظت لجنة المراجعة مشاركة الاختصاصيين الصناعيين في تدريس برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال، واستخدام دراسات الحالة المناسبة للواقع. كما يلقي التطابق مع الممارسة الاحترافية المزيد من الدعم من خلال اعتماد معهد القيادة والإدارة، ورابطة المحاسبين المرخصين المعتمدين (ACCA)، ومعهد التسويق الرقمي. ولجنة المراجعة تُقدّر أنّ المفردات الدراسية موثقة بشكل جيد، مع وجود مراجع مناسبة للمحتوى والممارسة الاحترافية الحديثة ونتائج الأبحاث.

4.2 بينما تُقرّر لجنة المراجعة بأن برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال يهدف إلى تخريج خريجين محترفين ورواد أعمال لديهم مواصفات تستند إلى مهارات عملية، فإن اللجنة ترى أنّ برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال يجب أن يزود خريجه بمهارات حسابية تُمكنهم من أن يكونوا متعلمين أكفاء في مقررات المستوى الأعلى، كالمحاسبة، وطرق البحث الكمي. وإضافة لذلك، فإن إضافة مقرر واحد آخر في الاقتصاد سوف يُمكن الطلبة من أن تكون لديهم قاعدة جيدة في علم الاقتصاد، الذي يعتبر من المقررات الهامة لخريجي برامج إدارة الأعمال. وخلال المقابلات، أُبلغت لجنة المراجعة أنّ فريق المراجعة على مستوى بوليتكنك البحرين يبحث حالياً لتعزيز تقديم مواد الرياضيات، حيث يجري النظر حالياً في إضافة مقررات دراسية إضافية في مواد الرياضيات في المرحلة التأسيسية في السنة الأولى من البرنامج. ومن ثمّ توصي لجنة المراجعة قسم إدارة الأعمال، ضمن الدورة القادمة من مراجعة البرنامج، بأن يُدخل مواد الرياضيات، والإحصاء، ومقرر إضافي في الاقتصاد في المنهج الدراسي لبرنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال، وهو ما سيساهم في إثراء التكوين العام لخريجي برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال.

5.2 مخرجات التعلّم المطلوبة لبرنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال محددة في وثيقة الموافقة على البرنامج، ومُصنّفة إلى ثلاثة مجالات رئيسة، هي: "المهارات العامة والقابلة للنقل"، و"المعرفة والفهم"، و"المعرفة التطبيقية والفهم". ومجموعة مواصفات الخريجين في كل مجال دراسي رئيس، وهي: الإدارة، التسويق، المحاسبة، العلوم المالية والمصرفية، هي الأخرى منصوصٌ عليها. وعلى الرغم من أنّ مخرجات التعلّم المطلوبة للبرنامج، قد تم تطويرها، بشكلٍ عام، فإنّ لجنة المراجعة تقترح - بالنسبة للمجال الثالث وهو "المعرفة التطبيقية والفهم" - أن يقوم فريق البرنامج أكثر بتوضيح عبارة: "يُظهرون كفاءةً في مجالات تخصصاتهم الدراسية الرئيسة" بشكلٍ أكثر توسعاً في كل مجال رئيس في البرنامج. كما أنّ مخرجات التعلّم المطلوبة مُعبّرٌ عنها على مستوى المقررات ومنصوصٌ عليها بوضوح في وثيقة توصيف المقررات. وتلاحظ لجنة المراجعة، وكجزء من المراجعة السنوية للبرنامج، أنّ مخرجات التعلّم المطلوبة للبرنامج وللمقررات الدراسية يتم تعديلها، إن كان ذلك ضرورياً؛ لكي تعكس التحديثات الأخيرة، كالرسالة المُعدّلة لبوليكنك البحرين على سبيل المثال.

6.2 مخرجات التعلّم المطلوبة للمقررات الدراسية موثّقة في توصيف المقرر ومُصنّفة إلى: "المهارات العامة والقابلة للنقل"، و"المعرفة والفهم"، و"المعرفة التطبيقية والفهم". وترى لجنة المراجعة أنّ مخرجات التعلّم هذه مناسبة لمستوى المقررات، والساعات المعتمدة المُبيّنة في التوصيفات. وخلال المقابلات، علمت لجنة المراجعة أنّ مخرجات التعلّم المطلوبة للمقررات يتم وضعها وفقاً لإطار المؤهلات الخاص ببوليكنك البحرين؛ لضمان مناسبتها وملاءمتها لأهداف ومستوى المقرر. كما أبلغت لجنة المراجعة أيضاً أنّ البرنامج قد شارك في المرحلة التجريبية للإطار الوطني للمؤهلات، والتي تم من خلالها تسكين 53 مقرراً دراسياً من خلال تحليل مخرجات التعلّم المطلوبة والتقييمات المرتبطة الخاصة بها. وتلاحظ لجنة المراجعة أنّ مقررين دراسيين فقط قد أخفقا في التسكين عند المستوى الصحيح في الإطار الوطني للمؤهلات، وقد تم تعديلهما في حينها وفقاً لذلك. ومن خلال الأدلة ومقابلات الزيارة الميدانية، لاحظت لجنة المراجعة أنّ قسم إدارة الأعمال على دراية جيدة بأهمية تشكيل مخرجات التعلّم المطلوبة للمقررات مقابل مخرجات التعلّم المطلوبة للبرنامج كأداة لتحقيق الكفاءة في منهجها الدراسي. ولجنة المراجعة تُقدّر أنّ هناك مخرجات تعلم مطلوبة للمقررات تناسب أهداف ومستوى المقررات مُطبّقة وموثّقة بشكلٍ مناسب. إلا أنّ لجنة المراجعة ترى أنّ هناك حاجة لتطوير مخرجات تعلم مطلوبة صريحة لكل

تخصص، وأن يتم تشكيلها في مقابل المقررات المطروحة في ذلك التخصص؛ لضمان أن مخرجات التعلم المطلوبة لجميع التخصصات مغطاة في المقررات الدراسية في ذلك المجال، وأنها غير مكررة أكثر من المطلوب. وفي تقرير النقيص الذاتي للبرنامج، يُقر قسم إدارة الأعمال بأنه في حاجة إلى إيضاح المشاركة النسبية لكل مقرر في مخرجات التعلم الخاصة بالتخصص. ولجنة المراجعة تتفق معه في ذلك، ومن ثم توصي بإعطاء الموظفين الأكاديميين المزيد من التدريب على ربط مخرجات التعلم المطلوبة للمقررات الدراسية بمخرجات التعلم المطلوبة للتخصصات في برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال؛ لتعزز - بشكل أكثر - مساهمة المنهج الدراسي في تحقيق رسالة بوليتكنك البحرين.

7.2 يتضمن برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال مشروعًا صناعيًا يقع في الفصل الدراسي الثاني في السنة الأخيرة من الدراسة. ويتيح هذا المشروع الفرصة للطلبة لـ "تطبيق المعارف والمهارات التي اكتسبوها في البكالوريوس في إدارة الأعمال"، و"اكتساب الخبرة في ممارسات العمل"، إضافة إلى "التأمل في مهاراتهم الاحترافية والشخصية في مكان العمل". ويتوافق المشروع بشكل مباشر مع التعلم المتعلق "بالمهارات العامة والقابلة للنقل"، و"ممارسة المعارف التطبيقية والفهم". ومن خلال الزيارة الميدانية والوثائق المُقدّمة، فقد كان واضحًا للجنة المراجعة أن المشروع الصناعي مُصمّم بشكل جيد، ويخضع للمراقبة والتقييم، ويُمكن الطلبة من تحقيق مخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج. وإلى جانب المشروع الصناعي، تلاحظ لجنة المراجعة أن هناك فرصًا أخرى للتعلم المستند على العمل؛ يتم تضمينها في المنهج الدراسي للبرنامج (كالواجبات، ودراسات الحالة، والتدريبات العملية، والزيارات الميدانية)، وهي تساهم في تحقيق المشاركة الصناعية، وتعزز مهارات سوق العمل. ولجنة المراجعة تُقدّر أن التعلم المستند على العمل يساهم في تحقيق مخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج، وأن المهارات العملية التي يكتسبها الطلبة تعزز من تفهمهم مع بيئة العمل بشكلٍ سلس للغاية.

8.2 تسترشد فلسفة التدريس في برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال بعدد من الوثائق المؤسسية الأساسية التي تشمل: مبادئ وإرشادات تطوير المنهج الدراسي، إستراتيجية التعلم الإلكتروني، وخطة مشروع التعلم القائم على حل المشكلات في التدريس. وخلال الزيارة الميدانية، بدا واضحًا للجنة المراجعة أن هناك مجموعة واسعة من طرق التدريس تُستخدم في تقديم برنامج البكالوريوس

في إدارة الأعمال؛ وتشمل: المحاضرات التقليدية مع وجود عدد لا يتجاوز الـ 20 طالبًا في القاعة كحدٍّ أقصى، والعروض الجماعية، وعروض الفيديو، ودراسات الحالة، وورش العمل، والمناقشات الجماعية. وإضافة لذلك، تُستخدم بيئة التعلم الافتراضي المودل Moodle لدعم الطلبة في أنشطتهم الأكاديمية بما في ذلك المواد الدراسية للمقررات، والواجبات إلى جانب تقديم التغذية الراجعة عن أعمال الطلبة. كما أنَّ ساعات التعلم المستقل محددة في توصيف المقرر، وأن العديد من المقررات مدعومة بمصادر التعلم الإلكتروني (Intuition). وخلال المقابلات مع الموظفين الأكاديميين، علّمت لجنة المراجعة أنَّ فلسفة التدريس في بوليتكنك البحرين تركز على أسلوب حل المشكلات في التدريس، وأنَّ الطالب هو محور العملية التعليمية، وكليهما يرتبط بطرق التدريس ومخرجات التعلم المطلوبة للمقررات الدراسية. وقد أكّد الطلبة الذين قابلتهم لجنة المراجعة رضاهم عن مجموعة طرق التدريس المستخدمة، وأنهم قد وجدوها فعّالة في دعم خبرات تعلّمهم القائم على حل المشكلات في التدريس. ولجنة المراجعة تُقدّر أنَّ هناك مجموعة واسعة ومبتكرة من طرق التدريس مستخدمة؛ لضمان تحقيق مخرجات التعلم. كما تلاحظ لجنة المراجعة أيضًا أنَّ فاعلية التدريس الذي به يقوم الموظفون الأكاديميون مُعزّز من خلال إلحاقهم ببرنامج "شهادة التدريس والتعلم في التعليم العالي"، والذي يقوم بإعدادهم بشكلٍ مناسب لفلسفة التدريس في بوليتكنك البحرين.

9.2 كلية إدارة الأعمال لديها سياسات تقييم موثّقة وإرشادات للتنفيذ بشكلٍ جيد. والسياسات المتعلقة بالتقييم موجودة على منصة الـ SharePoint للموظفين الأكاديميين، وفي الكُتَيْب الإرشادي للطلاب، والمودل Moodle بالنسبة للطلبة. كما أنَّ هناك مجموعة من طرق التقييم الكمي والنوعي المُستخدمة في التقييم مثل: الاختبارات الصفية، والواجبات، والعروض، والامتحانات، والمشروعات العملية في إدارة الأعمال، والمشروعات البحثية. كما أنَّ هناك عناية كبيرة تُعطى للتدقيق القبلي والبُعدي لكل الواجبات؛ من أجل ضمان أن تكون الامتحانات والواجبات عادلة، وصحيحة، وموثوق بها، وتناسب المستوى المعني بها. كذلك هناك سياسة للاعتراض والتظلم مُطبّقة، ومعروفة لدى الطلبة بشكلٍ جيد؛ إذ توضح للطلبة القواعد والضوابط الخاصة بعملية الاعتراض والتظلم على درجاتهم. وفي المقابلات التي أجرتها لجنة المراجعة، أكّد أعضاء هيئة التدريس أنَّ الطلبة يتلقون معايير منح الدرجات مع تقييمات واجباتهم، وأنَّ هناك تغذية راجعة فورية حول تقييماتهم تقدّم لهم عن طريق المودل MOOLE. وتلاحظ لجنة المراجعة مع

التقدير أنّ الموظفين الأكاديميين ملتزمون بسياسة تقديم تغذية راجعة فعّالة عن التقييمات في غضون 10 أيام عمل. كما يتم تقييم التغذية الراجعة من قبل أعضاء هيئة التدريس بغض النظر عما إذا كان هذا التقديم إلكترونياً أو ورقياً. وقد أكد الطلبة الذين قابلتهم لجنة المراجعة أنّهم يشعرون بالرضا عن التغذية الراجعة الفورية التي يتلقونها. ومن ثم فإنّ لجنة المراجعة تُقدّر أنّ برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال لديه مجموعة موثقة بشكل جيد من سياسات التقييم والإرشادات الخاصة بالتنفيذ، وهي في متناول كافة الجهات ذات العلاقة.

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

- هناك إطار عمل أكاديمي واضح يوضح الأهداف العامة لبرنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال، وكيفية مساهمة هذه الأهداف في تحقيق رسالة المؤسسة.
- المنهج الدراسي يتيح التقدم الدراسي، مع وجود توازن جيد بين المعارف والمهارات، وبين النظرية والممارسة.
- المفردات الدراسية لبرنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال موثقة بشكل جيد، مع مراجع للممارسات الاحترافية، ونتائج الأبحاث الراهنة والحديثة.
- مخرجات التعلّم المطلوبة للمقررات الدراسية مناسبة لأهداف ومستوى المقررات، تم ربطها بمخرجات التعلّم المطلوبة للبرنامج.
- التعلّم المستند على العمل مضمن في المنهج الدراسي، ويساهم في تحقيق المواصفات التوظيفية للخريجين.
- تُستخدم مجموعة واسعة ومبتكرة من طرق التدريس؛ لضمان تحقيق مخرجات التعلّم المطلوبة للمقررات الدراسية.
- فاعلية التدريس لدى الموظفين الأكاديميين معززة من خلال إلحاقهم ببرنامج "شهادة التدريس والتعلّم في التعليم العالي"، والذي يُعدّهم بصورة مناسبة لفلسفة التدريس في بوليتكنك البحرين.
- تُقدم تغذية راجعة فعّالة وفورية عن التقييمات للطلبة.

- هناك مجموعة موثقة بشكل جيد من سياسات وإرشادات التقييم، ومُطبَّقة وفي متناول كافة الجهات ذات العلاقة.

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

- يُدخِل في الدورة القادمة من المراجعة، مقررات في الرياضيات، والإحصاء، ومقررًا إضافيًا في الاقتصاد في المنهج الدراسي لبرنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال، والتي سوف تساهم في البناء العام لخريجي البرنامج.
- يُوفّر للموظفين الأكاديميين المزيد من التدريب على ربط مخرجات التعلُّم المطلوبة للمقررات بمخرجات التعلم المطلوبة للتخصصات الموجودة في برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال؛ لكي تعزز مساهمة المنهج الدراسي في تحقيق رسالة بوليتكنك البحرين بشكلٍ أكثر.

12.2 الحكم النهائي

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

3. المؤشر (2): كفاءة البرنامج

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

1.3 بوليتكنك البحرين لديها سياسة قبول واضحة؛ يجب بمقتضاها على الطالب المقبول في السنة الأولى أن يكون (أ) حاصلاً على شهادة التخرج من المدرسة الثانوية؛ (ب) وأن يكون معدل درجاته فيها 70% أو أكثر؛ تُحسبُ بناءً على السنتين الأخيرتين في المرحلة الثانوية؛ (ج) وأن يكون مستواه في اللغة الإنجليزية بما يعادل 4.00 على الأقل في اختبار الآيلتس IELTS. كما تتطلب معايير القبول في البكالوريوس في إدارة الأعمال مستوى مقبولاً في الرياضيات، وفي اللغة الإنجليزية. بالنسبة للرياضيات، فيجب على الطالب اجتياز "اختبار الاختيار في الرياضيات"، وأن يكون حاصلاً على درجة 5.00 في اختبار الآيلتس، أو أكثر بوصفه متطلباً في اللغة الإنجليزية. أمّا الطلبة غير المستوفين لهذه الشروط فعليهم دراسة البرنامج التأسيسي لبوليتكنك البحرين. وترى لجنة المراجعة أنّ متطلبات القبول مناسبة لمستوى ونوع البرنامج. وقد أكّد الطلبة والموظفون الذين قابلتهم لجنة المراجعة أنّ سياسة القبول منقولة للموظفين والطلبة بشكلٍ كافٍ عن طريق الكُتَيْب الإرشادي للطلاب، ومنصة الـ SharePoint، والكُتَيْب الإرشادي للموظفين، وتتمّ مراجعتها كل ثلاث سنوات. وتلاحظ لجنة المراجعة - مع التقدير - أنّ هناك سياسة قبول مُطبّقة ومنقولة بشكلٍ كافٍ للجهات ذات العلاقة. إلا أنّه وفي ضوء توصية لجنة المراجعة بزيادة عدد مقررات الرياضيات في البرنامج (انظر الفقرة 2-4)، فإنّ لجنة المراجعة ترى أنّ معايير القبول في الرياضيات بحاجة للتعزيز في دورة المراجعة القادمة للبرنامج. ولجنة البرنامج تُقرّ أنّ القسم قد قام فعلاً بدراسة هذه القضية، وينظر في زيادة معيار القبول الخاص بالرياضيات، وأنّ يقدّم المزيد من الدعم للرياضيات في السنتين الأولى والثانية من الدراسة.

2.3 ملائمة مواصفات الطلبة مع برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال مدعومة بنسب عالية للنجاح في المقررات، ونسب التقدم الدراسي بشكلٍ عام. وخلال المقابلات التي أُجريت أثناء الزيارة الميدانية، علّمت لجنة المراجعة أنّ الطلبة المقبولين في البرنامج التأسيسي يتلقون دعماً في الرياضيات واللغة الإنجليزية؛ لتمكينهم من دخول السنة الأولى لبرنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال. وقد تمت مقابلة الطلبة الذين التحقوا بالبرنامج عبر البرنامج التأسيسي، ولم يسيروا إلى

أي صعوبات في إكمال مقرراتهم الدراسية. وقد بلغت أعداد الطلبة للعام الأكاديمي 2012 - 2013، 960 طالباً؛ منهم 380 طالباً في السنتين الأولى والثانية، و580 طالباً في السنتين الثالثة والرابعة للتخصصات. وترى لجنة المراجعة أنَّ أعداد الطلبة مناسبة في ظل المصادر المتاحة للبرنامج؛ لاسيما أن البرنامج يهدف إلى قبول عددًا ثابتًا من الطلبة الجدد بمعدل 600 طالب سنوياً. وخلال الجولة التفقدية في مرافق المؤسسة، رافق لجنة المراجعة أعضاء من المجلس الطلابي لبرنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال والذين قاموا بتنظيم تلك الجولة، وكانوا بمثابة الدليل طيلة الجولة التي استغرقت 90 دقيقة. كما سنحت الفرصة للجنة المراجعة بإجراء مقابلة مُنظمة وأخرى بدون تخطيط مسبق مع طلبة برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال. وتلاحظ لجنة المراجعة - مع التقدير - المستوى المثير للإعجاب من الدافعية، والمشاركة، إلى جانب مهارات التواصل التي لدى هؤلاء الطلبة، وهو ما تنتظر إليه اللجنة على أنه مؤشرٌ على ملائمة مواصفاتهم لمواصفات البرنامج.

3.3 تُدار كلية إدارة الأعمال من قِبل العميد، ومدير الكلية، كما يُدار قسم إدارة الأعمال من قِبل رئيس القسم، والذي يقوم بالإشراف على جميع جوانب العمليات الإدارية داخله. ويساعد رئيس القسم خمسة مديري برامج، أحدهم مسئول عن مقررات السنتين الأولى والثانية، والأربعة الآخرون مسئولون عن التخصصات الأربعة، وهي: الإدارة، والتسويق، والمحاسبة، والعلوم المصرفية والمالية. ويرتبط أعضاء هيئة التدريس مباشرةً بمديري برامجهم الذين يُعدُّون الجهة الأولى في عملية تقييم أدائهم. بالإضافة إلى ما سبق، فإن الكلية لديها عددٌ من الموظفين الإداريين أيضاً. فعلى مستوى الكلية، هناك مديرٌ لعمليات الكلية (مع اثنين من الموظفين الإداريين)، وباحث، وأربعة مديرين آخرين لكل من (الجودة الأكاديمية، التدريس المرن، الدورات والأعمال القصيرة، التعلم المتكامل). ويساعد رئيس القسم منسق موقع العمل مع اثنين من مديريه. كما أن واجبات ومسؤوليات كلٍّ من الموظفين الأكاديميين والإداريين موضحة في لوائح المؤسسة، وكذلك في الكُتَيْب الإرشادي للموظفين. وإضافة لذلك فإن اللجان الأكاديمية للكلية ولبرنامج إدارة الأعمال؛ وهي: لجنة برنامج إدارة الأعمال، واللجنة الاستشارية للمنهج الدراسي لبرنامج إدارة الأعمال، ومجلس الكلية لديها خطوط واضحة للمسؤولية، كما أنها تعقد اجتماعات منتظمة ومزودةً بجداول أعمال محددة، وقد اتخذت فيها قرارات فورية وهي مُسجلة بشكلٍ مناسب. وجميع محاضرات اجتماعات هذه اللجان متوافرة على منصة الـ SharePoint، وهي في متناول جميع الموظفين.

إلا أنَّ لجنة المراجعة ترى أنَّ عدد الاجتماعات واللجان على مستوى الكلية والقسم قد يتسبب في بعض البيروقراطية. ومن ثمَّ ترى لجنة المراجعة أنَّ مخطط الهيكل التنظيمي للكلية من الممكن أن يستفيد إذا تمت مراجعته؛ من أجل تعزيز الكفاءة الإدارية في كلٍّ من الكلية وقسم إدارة الأعمال. وفي تقرير التقييم الذاتي، يشير قسم إدارة الأعمال إلى أن البنى الإدارية لكلية إدارة الأعمال هي الآن قيد المراجعة؛ لضمان أن تخدم احتياجات البرنامج في المرحلة القادمة من تطور الكلية. وقد تأكَّد هذا خلال المقابلات التي أُجريت أثناء الزيارة الميدانية مع كبار المديرين. ولجنة المراجعة تتفق مع الكلية وتشجعها على إجراء هذه المراجعة في ضوء نتائج التقييم التي تمخضت عنها الدورة الكاملة الأولى للبرامج الأكاديمية.

4.3 قسم إدارة الأعمال لديه 43 موظفًا بمن فيهم رئيس القسم وخمسة مديري برامج. وستة موظفين من بين أعضاء هيئة التدريس حاصلون على شهادة البكالوريوس، ويواصلون دراستهم إلى الآن للحصول على درجة الماجستير، في حين يحمل 31 عضو هيئة تدريس درجة الماجستير، إضافة إلى ستة أعضاء هيئة تدريس يحملون درجة الدكتوراه. وإضافة لذلك، فقد أكمل معظم الموظفين برنامج "شهادة التدريس والتعلُّم في التعليم العالي" لبوليتكنك البحرين في التدريب والتعلُّم. وفي العام الأكاديمي 2013-2014، كانت نسبة الطلبة إلى نسبة أعضاء هيئة التدريس 17:1، وهي نسبة تراها لجنة المراجعة مناسبة. ومن خلال المقابلات التي جرت أثناء الزيارة الميدانية، تلاحظ لجنة المراجعة - مع التقدير - أنَّ أعضاء هيئة التدريس لديهم الدافعية، ومتحمسون، ويُظهرون معرفة جيدة بطرق ومهارات التدريس، مع وجود توجهات إيجابية نحو التطوير، وقد عبَّر الطلبة الذين قابلتهم لجنة المراجعة أنَّهم يشعرون بالرضا عن جودة التعلُّم، وأنَّ أعضاء هيئة التدريس يقدمون لهم الدعم، ويمكن الوصول إليهم والتواصل معهم؛ نظرًا للنسبة الجيدة بين أعداد الطلبة والموظفين، واعتماد سياسة الباب المفتوح. ووفقًا للمراجعة السنوية للبرنامج للعام الأكاديمي 2012-2013، فلاتزال هناك حاجة لتعيين عشرة أعضاء هيئة تدريس جدد ليعملوا بدوام كامل في برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال؛ خاصة في تخصصي العلوم المالية والمصرفية والمحاسبة بوصفهما تخصصين على درجة كبيرة من الأهمية. وقد ظهر هذا الهاجس من قبل الطلبة أثناء مقابلاتهم في الزيارة الميدانية. وعلى الرغم من أنَّ لجنة المراجعة تُقرُّ بتعيين موظفٍ أكاديميٍّ في تخصص المحاسبة مؤخرًا، فإنَّ اللجنة توصي قسم إدارة الأعمال

بالإسراع في تعيين المزيد من أعضاء هيئة التدريس من ذوي الخبرة؛ لدعم تقديم تخصصات المحاسبة، والعلوم المالية والمصرفية.

5.3 يُدرك قسم إدارة الأعمال الحاجة إلى تشجيع جميع الموظفين على الحصول على العضوية، وعلى شهادات احترافية مناسبة إلى جانب شهاداتهم الأكاديمية. وفي المقابلات التي أجرتها لجنة المراجعة، تم تسليط الضوء على أنه من بين أولويات القسم الاستثمار في التطوير المهني والبحرنة التدريجية للموظفين الأكاديميين؛ لضمان ديمومة البرنامج. وقد أكد الموظفون الذين قابلتهم لجنة المراجعة أنهم قد حضروا مؤتمرات وورش عمل إقليمية وعالمية. ولكن، وعند فحص المخرجات البحثية للقسم، فإن لجنة المراجعة ترى أن أعضاء هيئة التدريس بحاجة للمشاركة بشكل أكثر في الأنشطة البحثية، بما في ذلك نشر المقالات البحثية. ولذا توصي لجنة المراجعة قسم إدارة الأعمال بتطوير وتنفيذ آليات مناسبة؛ لتشجيع أعضاء هيئة التدريس على تحسين مؤهلاتهم الأكاديمية، وأن يصبحوا أكثر نشاطاً في مجال الأبحاث.

6.3 هناك إجراءات واضحة لتعيين الموظفين في برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال. كما يتم تعيين أعضاء هيئة التدريس والإداريين حالياً من قبل ديوان الخدمة المدنية، بالتعاون مع كلية إدارة الأعمال وإدارة الموارد البشرية، وقد سمعت لجنة المراجعة بشكل متواتر، في مقابلات مختلفة، عن الصعوبات التي واجهتها بوليتكنك البحرين في تعيين موظفين أكاديميين منذ أن تولى ديوان الخدمة المدنية هذه المسؤولية في عام 2012، فعلى سبيل المثال، يقتضي التغيير الأخير في توصيف العمل أن يكون عضو هيئة التدريس حاصلاً على "شهادة عليا" على الأقل، بخلاف "شهادة البكالوريوس وشهادة الخبرة الصناعية" قبل عام 2012. إضافة لذلك، فإن هناك فترة زمنية طويلة تفصل بين التوصية بتعيين المتقدم للعمل، وتقديم عرض العمل له. وعلاوة على ذلك، فإن المكافأة المالية التي يقدمها ديوان الخدمة المدنية للوظيفة تتسبب - بنسبة كبيرة - في رفض عروض العمل من قبل المتقدمين. وعلى الرغم من أن بعض الإجراءات المؤقتة قد تم اتخاذها من قبل بوليتكنك البحرين؛ من أجل تقليل تحديات التعيين، فإن لجنة المراجعة تشجع القسم على استكشاف إجراءات مستدامة؛ لضمان معالجة هذا التحدي بصورة مناسبة.

7.3 تم وضع عملية جديدة لتقييم الموظفين باسم "عملية تحسين الأداء"، في شهر ديسمبر 2013، وقد قُدمت عينات من استمارات تقييم الموظفين للجنة المراجعة. وتغطي استمارة التقييم هذه كافة

الوظائف الأساسية لعضو هيئة التدريس، وهي: فاعلية التدريس، والأبحاث، ومشاركة المجتمع. كما يؤخذ في الاعتبار - في عملية التقييم - مراجعة النظير، إلى جانب استطلاعات الطلبة لتقييم المقرر في عملية التقييم. كما تتم مراقبة الاستمارة من قبل رئيس القسم والعميد، ويتم استخدامها لتشخيص جوانب التطوير الوظيفي. وهناك عمليات تعريف راسخة لدى بوليتكنك البحرين لجميع الموظفين المعيّنين حديثاً. وتشمل هذه العمليات تعريفاً عاماً متاحاً عن بوليتكنك البحرين لجميع الموظفين، إضافة إلى "شهادة التدريس والتعلم في التعليم العالي" لأعضاء هيئة التدريس. وقد أكد أعضاء هيئة التدريس الجدد الذين قابلتهم لجنة المراجعة وجود هذه العمليات التعريفية. ولجنة المراجعة تُقدّر أنّ هناك عمليات تعريفية مناسبة يتم تطبيقها بشكلٍ منظمٍ لجميع الموظفين الجدد في برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال. أما ترقية أعضاء هيئة التدريس في كلية إدارة الأعمال فتتم بالتدرج من درجة "مدرس مساعد" إلى درجة "مدرس"، ثم إلى درجة "مدرس أول"، في ضوء الأداء الأكاديمي وتوصية رئيس القسم. وتلاحظ لجنة المراجعة عدم وجود سياسات ترقية واستبقاء رسمية مطبقة إلى الآن، إلا أنّ اللجنة أبلغت أثناء المقابلات أنّ عملية جديدة لتعزيز الأداء سوف يتم استخدامها لتشخيص الموظفين ذوي الأداء العالي؛ من أجل منحهم الحوافز. ومن ثمّ توصي لجنة المراجعة أنّ تقوم كلية إدارة الأعمال بتطوير وتنفيذ سياسات ترقية واستبقاء مناسبة للتعامل مع هذا الجانب المهم؛ نظراً لأن رأس المال الفكري هو حجر الزاوية في البرنامج الأكاديمي.

8.3 برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال مدعوم من نظامين من أنظمة إدارة المعلومات؛ هما: Banner Student و SharePoint. ويستخدم نظام Banner Student بشكلٍ أساسي في عملية التسجيل والالتحاق، وتخزين السجلات الأكاديمية، وتخطيط البرنامج، ومتابعة حضور الطلبة. وخلال الجولة التفقدية في مرافق المؤسسة، علمت لجنة المراجعة أنّ الدخول إلى نظام Banner Student يخضع للسيطرة التامة؛ من أجل قصر دخول كل مستخدم إلى المعلومات ذات الصلة بالمقررات التي يريدها فقط، سواء أكان طالباً، أم موظفاً، أم مديراً. كما أبلغت لجنة المراجعة أيضاً أنّ بوليتكنك البحرين بصدد ترقية نظام Banner Student إلى النسخة رقم: (9). وقد أكد الموظفون الأكاديميون الذين قابلتهم لجنة المراجعة أنهم مُدرّبون على استخدام الـ Banner بوصفه جزءاً من برنامجهم التدريبي التعريفي. أما نظام SharePoint فيستخدم بشكلٍ رئيس من قبل أعضاء هيئة التدريس لتشارك المواد الدراسية، والكراسات التدريبية، والكُتبيات

التعريفية للموظفين، وسياسات وإجراءات نظام إدارة الجودة، ومحاضرات الاجتماعات فيما بينهم. وأثناء الزيارة الميدانية، قُدم للجنة المراجعة عرض عن نظام الـ SharePoint، يشمل عينة من ملفات المقررات الدراسية ونظام إدارة الجودة. وخلال المقابلات تأكدت اللجنة من وجود أنظمة تخزين احتياطي كافية لتقنية المعلومات، داخل وخارج الحرم الجامعي. ولجنة المراجعة تُقدّر استخدام أنظمة إدارة المعلومات لدعم البرنامج وضمان ديمومة مصادر المعلومات الخاصة به. إلا أن لجنة المراجعة ترى أن كلية إدارة الأعمال بحاجة لتعزيز استخدام هذه الأنظمة في إنتاج تقارير تحليلية، كالتحليل البياني لمجموعات الطلبة، تدعم عملية اتخاذ القرارات وإعداد السياسات. وفي تقرير التقييم الذاتي، تُقر بوليتكنك البحرين بحاجتها إلى توجيه بُنية أنظمتها لإدارة المعلومات؛ لتلبية حاجاتها المتزايدة للبيانات والمعلومات، لاسيما في ضوء النمو السريع في السنوات القليلة الماضية. وقد تم إصدار عروض مناقصات لهذا الغرض. ولجنة المراجعة تتفق مع بوليتكنك البحرين وتشجعها على الإسراع في اقتناء الأنظمة الجديدة لإدارة المعلومات.

9.3 بوليتكنك البحرين لديها سياسات وإجراءات مناسبة مُطبقة لضمان أمن معلومات الطلبة، ودقة النتائج. وهذه السياسات تشمل أمن وحماية ملفات الطلبة. ومن خلال برنامج الـ BANNER، تُستخدم إجراءات أمنية مناسبة في إدارة سجلات الطلبة. كذلك يُقدّم الدعم الفني من قبل قسم تقنية المعلومات في بوليتكنك البحرين، وهو المسؤول أيضاً عن التخزين الاحتياطي اليومي للنظام، وتخزينه في أماكن خارجية. أما إدارة درجات الطلبة، ومنذ اللحظة الأولى لرصد الدرجة حتى وقت الإعلان عنها، فهي متوافقة مع الممارسات المقبولة بهذا الصدد. وخلال المقابلات مع أعضاء هيئة التدريس، أُبلغت لجنة المراجعة أن درجات جميع التقييمات يتم تسجيلها على الـ BANNER من قبل عضو هيئة التدريس، وبمجرد التصديق على النتائج واعتمادها من قبل المجلس الأكاديمي يكون المسجل هو الشخص الوحيد الذي في وسعه تحديث سجلات الطلبة. أما الإفصاح عن أي معلومات تتعلق بالطالب فهو أمر يخضع للسيطرة التامة من قبل المُسجل. وقد ظهر لدى الطلبة - الذين قابلتهم لجنة المراجعة - فهم كافٍ لحقوقهم فيما يتعلق بمراجعات الدرجات والسياسات التي تحكم هذه العملية وتقف وراءها. ولجنة المراجعة تُقر بوجود سياسات وإجراءات مناسبة مُنفذة بشكلٍ منظم لضمان أمن سجلات الطلبة ودقة النتائج.

10.3 تشارك بوليتكنك البحرين حالياً حرمها الجامعي مع حرم جامعة البحرين في مدينة عيسى، إلا أنَّ هناك حرماً جامعياً جديداً لها في مراحل التصميمية الأخيرة. كما أنَّ هناك العديد من القضايا التي سلطت وثيقة المراجعة السنوية للبرنامج 2012-2013، عليها الضوء فيما يتعلق بالأمكان المناسبة، ومساحات المكاتب، وعدم وجود مختبرات كافية للحاسوب. وترى لجنة المراجعة أنَّ بعض هذه القضايا ذات طبيعة تشغيلية، ولذلك فقد تم حلها عند إنارتها، وإن خطة تطوير الحرم الجامعي المزمع إنشاؤه، والتي لم تُنفذ بعد سوف تزيل بعض هذه الضغوط. وخلال الزيارة الميدانية، تفقدت لجنة المراجعة الحرم الجامعي، ولاحظت توفر عدد كافٍ من القاعات الدراسية مزوداً بأجهزة (سمعية - بصرية) كافية، وورش عمل للتعليم القائم على حل المشكلات في التدريس، وقاعات الحلقات النقاشية (Seminars) للطلبة الحاليين. وترى لجنة المراجعة أنَّ هذه المرافق مشابهة لأي مرافق أخرى في أي حرم جامعي عالمي. والمكتبة، على وجه التحديد، مُصممة بشكل جيد، وفيها مساحات كافية للطلبة للاطلاع والمذاكرة، ومساحات للنقاشات الجماعية التي يمكن أن تتم دون إزعاج الطلبة الآخرين إضافةً إلى المساحات العامة المعتادة. وهناك مجموعات كافية من مجلات إدارة الأعمال، وقواعد البيانات التي تشمل: Proquest, Emerald, EBESCO Host, Harvard Business Review، إضافة إلى المجالات المحلية والإقليمية الخاصة بإدارة الأعمال. وعلاوة على ذلك، فقد قامت بوليتكنك البحرين مؤخراً باقتناء مكتبة إلكترونية (Ebrary) كمكتبة افتراضية. وتلاحظ لجنة المراجعة - مع التقدير - أنَّ المكتبة تُدار من قبل موظفة مكتبات تملك المعرفة والخبرة، وحاصلة على درجة الماجستير في علم المكتبات، وهو ما يُعدُّ مكسباً للبرنامج. كما تلاحظ لجنة المراجعة أيضاً أنَّ استطلاعات الطلبة تبين أنَّ 83% منهم راضون عن المرافق، و90% راضون عن المعدات والتكنولوجيا. وقد أكد ذلك الطلبة الذين قابلتهم لجنة المراجعة.

11.3 تلاحظ لجنة المراجعة التقدير أنَّ بوليتكنك البحرين قد قامت بإنشاء مركز للتعليم المكتبي على أحدث طراز، ويشمل قسماً لتعليم الكتابة؛ من أجل تنمية المهارات اللغوية في الكتابة لدى الطلبة. كما يتيح المركز فرصة الوصول إلى التكنولوجيا المتكاملة، بما في ذلك التكنولوجيا المساعدة، والألعاب، وشاشات اللمس التي تلبي حاجات مجتمع بوليتكنك البحرين. كما تتوافر خدمة الواي فاي Wi-Fi، في عموم الحرم الجامعي لكل من الطلبة والموظفين. وخلال المقابلات، علمت لجنة المراجعة أنَّ الكلية قامت بإنشاء قسم لريادة الأعمال في مركز "ريادات"

بمنطقة عالي؛ لكي يتعايش الطلبة مع البيئة الحاضنة لإدارة الأعمال. كما أبلغت لجنة المراجعة كذلك أنّ الكلية تدرس الآن إقامة مختبر للتحليلات المالية مع جهات معروفة مثل Bloomberg. ولجنة المراجعة تقرّ بجهود الكلية لاستكشاف وتنفيذ المزيد من المبادرات؛ لتعزيز خبرات تعلم طلبة برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال.

12.3 بوليتكنك البحرين لديها إجراءات راسخة لمتابعة الاستفادة من مصادرها. وتتم متابعة معلومات الطلبة عن طريق برنامج الـ BANNER، وعمل الجداول باستخدام Celcat، ونظام إدارة المكتبات عن طريق Millennium، وبيئة التعلم الافتراضي بواسطة الـ Moodle، ونظام إدارة المعلومات بواسطة SharePoint. أما استخدام جميع القاعات الدراسية العامة والغرف المخصصة كالمختبرات، فيمكن التعرف عليها بواسطة نظام الجدولة Timetabling System أو وضع إعلان عن استخدامها على أبوابها. ويقوم قسم تقنية المعلومات بمتابعة استخدام الإنترنت، والهواتف، وأجهزة الطباعة تفصيلياً، ويتم استخدام هذه البيانات لضبط الاستخدام. وهناك تقييم متواصل لاستخدام المصادر المادية والرقمية. ولجنة المراجعة تُقدّر توافر نظام متابعة كفوء؛ لمتابعة الاستفادة من المصادر وتحسين عملية اتخاذ القرارات.

13.3 بوليتكنك البحرين لديها نظام راسخ لدعم الطلبة فيما يتعلق بالمكتبة، والمختبرات، والتعلم الإلكتروني، والتوجيه، والرعاية. وبينما يقدم قسم الخدمات الطلابية خدمات رعاية للطلبة، يقدم الموجهون ومركز التعلم المكتبي المساعدة الأكاديمية للطلبة المعرضين لخطر الإخفاق الأكاديمي. كما يقدم مركز التعلم المكتبي خدمة فردية مباشرة في اللغة الإنجليزية، ومهارات الكتابة، كما يقدم دعماً أكاديمياً عاماً. وفي المقابلات التي أجرتها مع الطلبة، أبلغت لجنة المراجعة أنّ مركز التعلم المكتبي يُقدم برنامج PASS مع الطلبة القدامى؛ ليقوموا بالتدريس إلى زملائهم عندما يُطلب من المركز تقديم المساعدة الأكاديمية. كما علمت لجنة المراجعة أنّ المركز ينظم ورش عمل للطلبة حول عدد من الموضوعات؛ البعض منها بخصوص إدارة الوقت، وإستراتيجيات القراءة والإملاء، والاقتباس. ولدى بوليتكنك البحرين ترتيبات للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة كمنحهم وقتاً إضافياً خلال الامتحانات، في حين أنها بحاجة لتحسين بُنيته التحتية؛ لتأهيل الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة بشكل أكثر كفاءة. كما يتلقى الطلبة دعماً في استخدام الحاسوب من خلال مكتب المساعدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

ICT Helpdesk، والذي يقدم المساعدة في القضايا المتعلقة بالدخول على الشبكة، أو البريد الإلكتروني، أو الوصول إلى خدمة البريد الإلكتروني المتنقل (Mobile e-mail)، أو الموودل Moodle. أما الاتصال اللاسلكي فيتم عن طريق الاستعانة بمصادر من الخارج، ويخضع للمراقبة بشكل تام. وعلاوة على ذلك، فإن مركز العمل والتوظيف يقدم الخدمة لمن يلجأ إليه من الطلبة؛ من أجل مساعدتهم في كيفية التخطيط لوظائفهم وتنمية مهاراتهم. وخلال المقابلات مع الطلبة، فقد عبروا عن رضاهم بشكل عام عن نوع وجودة خدمات الدعم الطلابي المقدمة لهم. ولجنة المراجعة تُقدّر أنّ هناك نظام دعم طلابي راسخاً وفعالاً ومتوفرًا لتعزيز خبرات تعلّم الطلبة.

14.3 يتم تنظيم البرنامج التعريفي للطلبة الجدد بمن فيهم الطلبة المنتقلون من مؤسسات أخرى من قبل إدارة الخدمات الطلابية، وفق جدول يوضع لهذا الغرض قبل بداية كل فصل دراسي. ويُنظم البرنامج التعريفي على مدى 2 - 3 أيام؛ يتعرف الطلبة خلاله على أعضاء هيئة التدريس، والموجهين، ويحضر عددًا من ورش العمل حول القواعد، والضوابط، والسلوكيات المطلوبة لدى بوليتكنك البحرين. كما يُعطى لهؤلاء الطلبة أرقامًا تعريفية وبطاقات هوية جامعية، ويتعلمون كيفية الدخول لأنظمة الحاسوب الخاصة ببوليتكنك البحرين؛ للحصول على جداولهم الدراسية. وقد أكد الطلبة الذين قابلتهم لجنة المراجعة أنهم يحصلون على نسخ من الكُتيّب الإرشادي للطلاب، والذي يتضمن معلومات عن متطلبات حضور الدروس، والخدمات، والمرافق العامة، والتوجيه إضافة إلى الجوانب المتعلقة بالصحة والسلامة. ولجنة المراجعة تقرأ أنّ هناك ترتيبات مناسبة مُنفّذة للطلبة الجدد والطلبة المنتقلين.

15.3 بوليتكنك البحرين لديها سياسات وإجراءات راسخة لتوجيه إنذار مبكر للطلبة المعرضين لخطر الإخفاق الأكاديمي؛ من أجل تقديم الدعم الأكاديمي لهم. والسياسة الخاصة بالطلبة المعرضين لخطر الإخفاق الأكاديمي شاملة، حيث تتضمن فقرات عن قضايا مثل: خطر الإخفاق الأكاديمي المرتبط بالتقدم الأكاديمي، القضايا الشخصية والنفسية، القضايا المتعلقة بالصحة/ السلامة، القضايا المالية، والقضايا الاجتماعية/ السلوكية. ويتم تشخيص الطلبة المعرضين لخطر الإخفاق الأكاديمي من خلال سجلات حضورهم على برنامج الـ BANNER. كما يُتوقع من أعضاء هيئة التدريس أن يكونوا استباقيين في معرفة ذلك، ومن ثمّ يتابعون الطلبة الغائبين. وبشكل عام،

يُسمح للطلبة بالغياب عن المحاضرات بنسبة 20% من الوقت المحدد لحضورهم؛ نتيجة لحالات المرض الطارئ، أو أي عوارض أخرى. إضافة لذلك، يتم تسجيل الطلبة الذين لا يتمكنون من الحصول على الدرجة المطلوبة للنجاح؛ ليخضعوا للملاحظة، ويُخصص لهؤلاء الطلبة عبءً دراسيً منخفضٌ لحين نجاحهم. ويتم إحاطة الموظفين علمًا بالطلبة المعرضين لخطر الإخفاق الأكاديمي عن طريق وثيقة معلومات مختصرة خاصة بالموظفين؛ تبين أسباب تعرضهم لخطر الإخفاق الأكاديمي كإعدام التقدم الأكاديمي، أو الحضور غير المنتظم للمحاضرات. ولجنة المراجعة ترى أنَّ وثيقة المعلومات هذه هي ممارسة جيدة؛ كونها ترشد الموظف عن كيفية تشخيص حالة هؤلاء الطلبة، وتبين بعض الأمثلة على أنواع الدعم الذي يمكن تقديمه لهم (بحسب الظروف)، ومن ثم تتضح العملية كاملة من خلال مخطط بياني. إضافة لذلك فإن هذه الوثيقة تشخص الفئات الفعلية للطلبة المعرضين لخطر الإخفاق الأكاديمي، إلى جانب التدخلات الفعلية التي يمكن إدراجها على شكل جدول في وثيقة المعلومات. وخلال المقابلات، أكد أعضاء هيئة التدريس أنهم يتلقون معلومات عن كيفية تشخيص الطلبة المعرضين لخطر الإخفاق الأكاديمي، وكيفية إحالتهم للحصول على الدعم الصحيح. ويُطلب من هؤلاء الطلبة حضور الجلسات الأسبوعية لمرشد التعلم الخاص بهم وجهًا لوجه؛ من أجل تلقّيهم التدريس الفردي. كما يمكن لهم أن يحضروا كذلك جلسات التدريس مع النظراء. وتلاحظ لجنة المراجعة أنَّه من بين الـ 33 طالبًا في برنامج إدارة الأعمال، والذين تم تشخيصهم بوصفهم طلبة معرضين لخطر الإخفاق الأكاديمي، لم يكن هناك سوى سبعة منهم بحاجة للمزيد من الدعم في الفصل الدراسي القادم. ولجنة المراجعة تُقدّر أنَّ البنى المؤسسية الفعّالة وآليات الدعم مُنفّذة لمساعدة الطلبة المعرضين لخطر الإخفاق الأكاديمي.

16.3 بوليتكنك البحرين لديها عددٌ من الترتيبات لتهيئة بيئة تعلم مناسبة للطلبة في دراساتهم، وحياتهم الشخصية. وتنظم إدارة الخدمات الطلابية مجموعة من المناسبات الاجتماعية، والتوعوية، والثقافية على امتداد السنة الدراسية. كما تساهم الرابطة الطلابية المنتخبة في هذه المناسبات. كذلك يقدم مركز العمل والتوظيف مجموعة من الخدمات البعض منها: ورش عمل حول كيفية كتابة السيرة الذاتية، تنظيم يوم لمعرض الوظائف من خلال دعوة الشركات لعرض مهن مختلفة وطرح فرص للتوظيف. ويقدم مركز التعلم المكتبي فرصًا للتعلم غير الرسمي من خلال مبادرات مثل الركن الأمريكي، والذي يُنظم مناسبات مثل "إرشاد سيدات الأعمال البحرينيات"، وريادة

الأعمال، والشركات المتوسطة والصغيرة. ومن جهة أخرى، يقدم مركز الصحة والعافية بمديريه الاثنين دروساً جماعية أسبوعية عن اللياقة البدنية. ويحتوي هذا المركز على صالة رياضية مُجهزة بالكامل، وملاعب داخلية لكرة السلة، وصالة رياضية صغيرة للسيدات. وخلال المقابلات، عبّر الطلبة عن إعجابهم فيما يتعلق بأنظمة الدعم والمبادرات التي تنفذها بوليتكنك البحرين؛ لتحسين خبراتهم الدراسية. ولجنة المراجعة تُقدّر أنّ بيئة التعلّم تشجع وتساعد على توسيع خبرات ومعارف الطلبة من خلال التعلّم غير الرسمي.

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

- هناك سياسة قبول مناسبة مُنفّذة بشكلٍ مُنظم، ومنقولة بشكلٍ كافٍ للموظفين والطلبة، وتخضع للمراجعة بصورة منتظمة.
- لدى طلبة البرنامج مستوى مثير للإعجاب من الدافعية، والمشاركة، إلى جانب مهارات التواصل، وهو ما تنظر إليه اللجنة على أنه مؤشرٌ على ملائمة مواصفاتهم لمواصفات البرنامج.
- هناك خطوط واضحة للمسئولية والمحاسبة فيما يتعلق بإدارة البرنامج.
- أعضاء هيئة التدريس متحمسون، ولديهم دافعية، ويُظهرون معرفة ومهارات جيدة بطرق التدريس، مزوّدة بتجربة عالمية واسعة.
- هناك عمليات تعريفية مناسبة مُنفّذة بشكلٍ منظمٍ على جميع موظفي برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال.
- هناك مجموعة من أنظمة إدارة المعلومات مستخدمة لدعم البرنامج؛ ولضمان ديمومة مصادر المعلومات الخاصة به.
- تُدار المكتبة بواسطة موظف مكتبات يملك معرفة وخبرة، ويحمل درجة الماجستير في علم المكتبات، وهو الأمر الذي يُعدّ مكسباً للبرنامج.
- هناك مركز للتعلّم المكتبي حديث الطراز يُقدّم دعماً شاملاً للطلبة في مجموعة واسعة من الجوانب.

- هناك نظام متابعة فعال، مزوّد إجراءات راسخة، مطبّق لمتابعة الاستفادة من المصادر وإثراء قرارات التحسين.
- هناك نظام راسخ وفعال ومتوفر لدعم الطلبة؛ لتعزيز خبرة التعلّم لديهم.
- هناك بُنى مؤسسية فعّالة وآليات دعم مُنفّذة لمساعدة الطلبة المعرضين لخطر الإخفاق الأكاديمي.
- بيئة التعلّم مشجعة على توسيع معارف الطلبة وخبراتهم من خلال التعلّم غير الرسمي.

18.3 وفيما يتعلق بالتحسينات، فإن لجنة المراجعة **توصي** بأنه على قسم إدارة الأعمال القيام بما يلي:

- يُسرّع في تعيين المزيد من أعضاء هيئة التدريس، ممن لديهم الخبرة اللازمة لدعم تدريس تخصصات المحاسبة، والعلوم المصرفية والمالية.
- يُطوّر وينفّذ سياسات لتشجّع الموظفين على تحسين مؤهلاتهم الأكاديمية، وأن يصبحوا ناشطين بحثياً.
- يطوّر وينفّذ سياسات للترقية والاستبقاء للتعامل مع هذا الجانب المهم ، باعتبار أن رأس المال الفكري هو حجر الزاوية بالنسبة للبرنامج الأكاديمي.

19.3 الحكم النهائي

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

4. المؤشر (3): المعايير الأكاديمية للخريجين

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

1.4 برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال لديه أهداف ومواصفات خريجين لكل مجال من المجالات التخصصية منصوص عليها بوضوح في وثيقة الموافقة على البرنامج. ومخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج ولكل مقرر من المقررات الدراسية موثقة بشكل واضح ومحوّلة إلى مواصفات خريجين على شكل مصفوفة. وإضافة لذلك، فإن مخرجات التعلم المطلوبة محوّلة إلى مواصفات عامة على مستوى شبكة التوصيفات الخاصة بإطار مؤهلات بوليتكنك البحرين. وخلال مقابلاتها مع فريق البرنامج، علّمت لجنة المراجعة أنّ البرنامج قد شارك في المرحلة التجريبية للإطار الوطني للمؤهلات، والتي قامت بها الهيئة الوطنية للمؤهلات وضمان جودة التعليم والتدريب - البحرين، والذي عززت نتائجه مصداقية ومخرجات التعلم. وتلاحظ لجنة المراجعة أنّ توصيفات كل مقرر من المقررات الدراسية تبين مخرجات التعلم المطلوبة والتقييمات الخاصة بكل مقرر. كما تُقدّم هذه التوصيفات للطلبة ضمن وثيقة توصيف المقرر. وعند فحص وثائق المراجعة السنوية للبرنامج وتوصيفات المقررات، لاحظت لجنة المراجعة أنّ هناك مجموعة من طرق التقييم، لكلّ من التقييم التكويني والتجميعي، مُنفّذة لتحديد إنجاز مخرجات التعلم. ولجنة المراجعة تُقدّر أنّ مواصفات الخريجين منصوص عليها بوضوح، وأنّ هناك ربطاً بين مخرجات التعلم المطلوبة، وأنواع التقييمات، ومجموعة مواصفات الخريجين. وتُقرّر لجنة المراجعة بالجهود الأخيرة للبرنامج؛ لربط مخرجات التعلم المطلوبة بمهارات العمل. كما تشجع اللجنة قسم إدارة الأعمال على توسيع نطاق التقييم غير المباشر لمواصفات الخريجين مع تخرج المزيد من الدفعات في السنوات القادمة.

2.4 يذكر تقرير التقييم الذاتي أنّ "المقارنة المرجعية الراهنة تميل إلى التركيز على المناهج الدراسية؛ لضمان المحافظة على حداثة البرنامج". وقد قام قسم إدارة الأعمال بمقارنات مرجعية غير رسمية لمقرراته الدراسية مع العديد من المؤسسات بما في: نورث تكساس (North Texas)، في ولاية تنسي (Tennessee State)، وجامعة البحرين (University of Bahrain)، والجامعة الأهلية (Ahlia University)، وكلّيات التقنية العليا

(Higher Colleges of Technology)، وجامعة موناخ (Monash University) وكلية ترينيتي دبلن (Trinity College Dublin)، وجامعة بوليتكنك هونغ كونغ (Hong Kong Polytechnic University). كما تمت أيضًا مقارنة مرجعية لبرنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال من حيث المؤهلات الاحترافية في الجوانب الدراسية التخصصية وشملت: رابطة المحاسبين المرخصين، معهد القيادة والإدارة، معهد التسويق، ومعهد الأوراق المالية والاستثمارات. وقسم إدارة الأعمال يُدرك أنه "وعلى الرغم من أن ممارسات المقارنة المرجعية من قبل القسم كانت مفيدة في التأسيس من أجل التكافؤ العام مع المؤسسات المشابهة، فإنه من المناسب القيام بمقارنة مرجعية مع عدد أقل من المؤسسات بما يتوافق وتوجهه الإستراتيجي". وخلال المقابلات متع الادارة التنفيذية، أُبلغت لجنة المراجعة أن القسم يعمل على "إتمام عمليات رصينة سوف يتم القيام بها مع مؤسسات مماثلة". وفي هذا الصدد، بادرت الكلية إلى إقامة شراكات مع كل من: جامعة هاجا هليا (HAGA-HELIA University of Applied Sciences) في فنلندا، وجامعة شرق لندن في المملكة المتحدة (University of East London)، ومعهد كورك للتكنولوجيا في إيرلندا (Cork Institute). ولجنة المراجعة تتفق على أن قسم إدارة الأعمال بحاجة لإجراء مقارنة مرجعية رسمية مع برامج إقليمية وعالمية؛ تتبنى النهج التدريسي الابتكاري القائم على حل المشكلات في التدريس. ولذا توصي لجنة المراجعة أن يقوم قسم إدارة الأعمال بتطوير وتنفيذ سياسات وإجراءات للمقارنة المرجعية الرسمية تحدد بشكل صريح الهدف من وراء المقارنة، واختيار ما يراد مقارنته، وكيفية إدارة عملية المقارنة، وكيفية استخدام النتائج المترتبة عليها.

3.4 ينفذ قسم إدارة الأعمال سياسة بوليتكنك البحرين الخاصة بالتقييم والتدقيق والتي تخضع للمراجعة بشكلٍ منتظم، ويتم تعديلها من قبل وحدة المناهج الدراسية في ضوء التغذية الراجعة من الجهات ذات العلاقة. وبعد فحص هذه السياسة، ترى لجنة المراجعة أن إجراءاتها واضحة وشاملة، وتغطي إجراءات التقييم والتدقيق، والتقييم الجماعي، والتقييم المستند على العمل. وخلال المقابلات مع أعضاء هيئة التدريس والطلبة، علمت لجنة المراجعة أن سياسات التقييم تتم مناقشتها في الاجتماعات، ويمكن الاطلاع عليها من خلال منصة الـ SharePoint والمودل Moodle. كما أُبلغت لجنة المراجعة أن برنامج Turnitin لكشف الانتحال يُستخدم للتأكد من

النزاهة الأكاديمية لإنجازات الطلبة المُقدّمة. وقد كان الطلبة الذين قابلتهم لجنة المراجعة على دراية بمفهوم "الانتحال"، وأشاروا إلى أن تنفيذ برنامج Turnitin يُرشدهم، ويدعم تعزيز مهارات الكتابة الأكاديمية لديهم. كما ستتم مناقشة تنفيذ سياسات التقييم بشكلٍ أكثر في الفقرات القادمة. ومن خلال الأدلة المُقدّمة والمقابلات التي أُجريت خلال الزيارة الميدانية، كان واضحاً للجنة المراجعة أنّ سياسات التقييم منقولة بشكلٍ فعّال لجميع الجهات ذات العلاقة، وأنها مُنفّذة بشكلٍ مُنظّم. ولجنة المراجعة تُقدّر أنّ هناك سياسات وإجراءات راسخة مُنفّذة بشكلٍ منظم، وتحت المراقبة، وتخضع للمراجعة المنتظمة، وموضوعة في متناول الجهات ذات العلاقة.

4.4 الآليات التي تضمن التوافق بين التقييم ومخرجات التعلّم مُفصّلة في وثائق "التقييم والتدقيق" و"النتائج وإعداد التقارير". وقد أشار أعضاء هيئة التدريس الذين قابلتهم لجنة المراجعة أنّهم يستخدمون مجموعة من المعايير؛ لضمان أن يكون التقييم منسجماً مع مخرجات التعلّم. كما أنّ الربط بين التقييم ومخرجات التعلّم المطلوبة للمقررات الدراسية يخضع للمراقبة عن كثب من قبل لجنة البرنامج ومجلس الكلية. وخلال المقابلات، أكّد الطلبة أنّ جميع طرق التقييم موثّقة في توصيف المقرر، وأنهم يشعرون بالرضا نحو الواجبات التقييمية. ولجنة المراجعة تُقرّ بأنّ هناك آليات مناسبة مُنفّذة؛ لضمان أن تكون الواجبات التقييمية مُصمّمة لكي تقيس بدقّة تعلم الطالب، بالتوافق مع مستوى مخرجات التعلّم الخاصة بالمقرر.

5.4 يُطبّق قسم إدارة الأعمال سياسة وإجراءات المؤسسة فما يتعلق بالتدقيق الداخلي والذي يُطبق على مرحلتين: مرحلة ما قبل التقييم، ومرحلة ما بعد التقييم. وقد أشار أعضاء هيئة التدريس الذين قابلتهم لجنة المراجعة إلى أن التدقيق في مرحلة ما قبل التقييم يتم على يد أحد النظراء قبل الامتحان؛ لضمان أن يكون الامتحان منسجماً مع مخرجات التعلّم المطلوبة، وأن معايير منح الدرجة مناسبة. أما التدقيق في مرحلة ما بعد التقييم، من جهة أخرى، فيتضمن تصحيح الأوراق الامتحانية من قبل زميل آخر؛ لضمان التناسق في التقييم. كما علّمت لجنة المراجعة أنّ قسم إدارة الأعمال يخصص ساعة واحدة في الأسبوع من النّصاب التدريسي لأعضاء هيئة التدريس؛ للقيام بعملية التدقيق الداخلي. وتتم مراقبة وتحليل التقارير التي تُعدّ حول التدقيق الداخلي؛ من أجل التحسين على مستوى البرنامج، بجانب الإشراف عليه من قبل لجنة برنامج إدارة الأعمال. وتلاحظ لجنة المراجعة أنّ هناك خطة تدقيق سنوية يتم إعدادها من قبل منسق المقرر، وأن

التوصيات التي تتمخض عنها عملية التقييم يتم إدخالها ضمن خطة تحسين المقرر. وتشير عينات التدقيق الداخلي إلى أن هذه العمليات مُنفَّذة بشكلٍ صارم. ولجنة المراجعة تُقدّر أن هناك عمليات تدقيق فعّالة ومُنَفَّذة؛ لضمان أن تكون تقييمات المقررات الدراسية ملائمة للهدف في برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال.

6.4 وعلى الرغم من السياسة المؤسسية للتقييم والتدقيق قيد التطبيق، فإن التدقيق الخارجي لم يُجرَ إلا على مقررَيْن، هما: بيئة إدارة الأعمال (BSB5002)، والعلومة وإدارة الأعمال (BSB5000) من قبل جامعة أوكلاند للتكنولوجيا في السنة الأولى التي قُدِّم فيها هذان المقرران. ومنذ ذلك الحين، لم يتمَّ أيُّ تدقيق خارجي لمقررات برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال. ويشير تقرير التقييم الذاتي إلى عدد من القيود التي تجعل القيام بالتدقيق الخارجي الآن أمرًا صعبًا. كما يشير تقرير التقييم الذاتي إلى أن "استئناف التدقيق الخارجي داخل البرنامج يشكّل أولوية لقسم إدارة الأعمال، وسوف يدخل ضمن خطة تحسين الجودة للعام الأكاديمي 2014-2015". وخلال المقابلات، علمت لجنة المراجعة أن كلية إدارة الأعمال تدرس مسألة تعيين مُدقق خارجي من جامعة ماسترخت؛ مهمته التدقيق المستقبلي على أساس العينات. ولذا توصي لجنة المراجعة أن يُسرّع قسم إدارة الأعمال في تنفيذ عملية تدقيق خارجي فعّال؛ لكي يضمن بشكلٍ أكثر تطبيق المعايير الأكاديمية لبرنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال.

7.4 ملائمة مستويات التقييم تُضمّن من خلال تنفيذ إطار مؤهلات بوليتكنك البحرين، حيث يتم التأكد من أن مقررات المستويات العليا تتطلب المزيد من المهارات العليا. وإضافة لذلك، فإن السياسة المؤسسية للنتائج وإعداد التقارير، تنص على نطاق الأداء المطلوب في المقرر المعني، كما هو منعكس في مخرجات التعلّم. وقد أُتيحت الفرصة للجنة المراجعة لفحص عينات كافية من أعمال الطلبة التي خضعت للتقييم، بما فيها الامتحانات النهائية، والواجبات، والمشروعات الصناعية، إلى جانب تقارير التدقيق الداخلي ومعايير التقييم. وتلاحظ لجنة المراجعة - مع التقدير - أن مستوى إنجازات الطلبة يتوافق مع مستويات البرامج الإقليمية والعالمية المماثلة. وخلال المقابلات مع أعضاء هيئة التدريس، علمت لجنة المراجعة أن البرنامج قد شارك مؤخرًا في المرحلة التجريبية للإطار الوطني للمؤهلات، والتي تشير نتائجها إلى أن الطلبة يجري تقييمهم وفق مستويات مناسبة من منظور وطني وعالمي. ولجنة المراجعة تُقدّر أن هناك آليات

فعالة ومُنَفَّذة؛ لكي تضمن أنَّ الطلبة يجري تقييمهم وفق مستويات مناسبة من منظور وطني وعالمي.

8.4 المشروع الصناعي، والذي يستوعب مخرجات التعلُّم المطلوبة لبرنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال هو ممثل لإنجازات الخريجين. وبعد فحص عدد من المشروعات الصناعية، لاحظت لجنة المراجعة أنَّ الطلبة قد مزجوا بين المهارات والمعارف التي نمت لديهم خلال سنوات دراستهم في البرنامج، ولذلك فإنَّ اللجنة مقتنعة بأنَّ خريجي برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال قد حققوا الهدف العام، ومخرجات التعلُّم المطلوبة للبرنامج. واستنتجُ لجنة المراجعة هذا مدعومٌ من خلال عمليات التدقيق الداخلي الصارمة، إضافةً إلى التقرير الأخير الذي أعدته لجنة الخبراء لفحص البرنامج. وفي هذا التقرير، أشارت لجنة الخبراء إلى المشروع الصناعي على أنه "مكسب أساسي لبوليتكنك البحرين؛ يتيح لها تمييز نفسها عن المؤسسات الأخرى". ولجنة المراجعة تشجع قسم إدارة الأعمال على تدقيق المشروع الصناعي خارجياً؛ للتأكد من أن إنجازات الطلبة المتخرجين تتسجم مع البرامج المماثلة عالمياً. أما توزيع الدرجات في المشروعات الصناعية فهو متطابقٌ مع أداء الطلبة في المقررات السابقة لبرنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال. وإضافةً لذلك، تلاحظ لجنة المراجعة أنَّ الاستطلاع الذي أجراه قسم إدارة الأعمال على الدفعة الأولى من خريجيه في 31 ديسمبر 2013، يشير إلى أن من بين 38 خريجاً تم التواصل معهم، حصل 31 خريجاً على فرصة عمل خلال ستة أشهر. وإضافةً لذلك، فقد كان الخريجون وأرباب العمل الذين قابلتهم لجنة المراجعة يشعرون بالرضا كثيراً عن المعارف، والمهارات، والكفايات التي يحصل عليها الخريجون. ولجنة المراجعة تُقدِّر أنَّ مستوى إنجازات الخريجين يلبي أهداف البرنامج ومخرجات التعلُّم، كما هو واضحٌ من النتائج النهائية، وتوزيع الدرجات، والتأكد من خلال الفحص المستقل.

9.4 لا تعمل بوليتكنك البحرين وفق نظام الدفعات، ولذلك لا يوجد هناك قياس لمعدلات التقدم الدراسي، والاستبقاء وطول مدة الدراسة. وبدلاً من ذلك، فإن معدلات التقدم في كل مقرر من المقررات تُذكر بوصفها جزءاً من عملية المراجعة السنوية، وتتم مقارنتها مع النسبة التي حددتها المؤسسة والبالغة 90% في الخطة الإستراتيجية الأولى لبوليتكنك البحرين. وقد أكَّد الموظفون الإداريون على أن قياس معدلات التقدم الدراسي للطلبة هو أمر مشكِل؛ نظراً لأن الطلبة لديهم

مسارات محددة في برنامجهم الدراسي وأن نظام الـ BANNER يتابع تقدم كل طالب على حدة. ويشير تقرير التقييم الذاتي إلى أن هناك 220 طالباً تم قبولهم في الفصل الدراسي الأول، و142 طالباً في الفصل الدراسي الثاني في العام الأكاديمي 2009 - 2010. ومن الدفعة الأولى، تخرج 65% من الطلبة (144 طالباً)، و5% (11 طالباً) نُقلوا إلى برامج أخرى، و15% (33 طالباً) انسحبوا/ أُخرجوا من البرنامج، في حين لا يزال 15% (32 طالباً) يواصلون دراستهم في برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال. وبعد فحص الدفعة الثانية، وُجد أنه، ومن بين 142 طالباً التحقوا بالبرنامج، لم يتخرج سوى 30% (43 طالباً) في حين لا يزال 39% (55 طالباً) لا يزالون يواصلون دراستهم و31% (44 طالباً) انسحبوا/ أُخرجوا من البرنامج. وترى لجنة المراجعة أنَّ نسبة العدد المتناقص للطلبة المقبولين، إلى نسبة العدد المتزايد للطلبة المنسحبين من برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال (من 15% إلى 31%) بحاجة لأن تُدرس بعناية في تقرير التقييم الذاتي، كما يُدرك قسم إدارة الأعمال أهمية وضع مقاييس وآلية مُنظمة للدفعات. ولجنة المراجعة تتفق مع كلية إدارة الأعمال، وتوصيها بتنفيذ التحليل البياني لمجموعات الطلبة، وأن تستفيد من النتائج في إثراء عملية اتخاذ القرارات في الكلية.

10.4 هناك سياسات مناسبة موضوعة لتنفيذ ومراقبة التعلُّم المستند على العمل. وفي المقابلات التي أُجريت مع أعضاء هيئة التدريس، علّمت لجنة المراجعة أنَّه، ولأغراض التقييمات القائمة على العمل، هناك موجه مُعيّن للتنسيق مع المشرف في مقر العمل، وتقييم الدعم للطلبة؛ من أجل إكمال الواجب التقييمي. كما تتم استشارة المرشدين الصناعيين حول أدائهم. وقد تأكّدت هذه الإجراءات أثناء المقابلات التي أُجريت خلال الزيارة الميدانية مع الطلبة والمشرفين. وبعد فحص الأدلة المُقدّمة، لاحظت لجنة المراجعة أنَّ تقييمات المشروعات المستندة على العمل، وكما هي الحال بالنسبة للامتحانات أو الواجبات الأخرى، تخضع للتدقيق والتصحيح الداخلي، بجانب استخدام معايير مناسبة. ويتم رفع نتائج هذا التدقيق إلى لجنة البرنامج، حتى تُستخدم لفحص وتحسين تقديم التقييمات بحسب الحاجة. ولجنة المراجعة تُقدّر أنَّ هناك سياسات فعّالة ومُطبّقة بشكل منظم في إدارة وتقييم التعلُّم المستند على العمل؛ للتأكد من أن تكون خبرة التعلُّم ملائمة.

11.4 السياسات والإجراءات والإرشادات الخاصة بالمشروع الصناعي مُصممة بشكل جيد، تشمل: توصيف المشروع الصناعي، والاتفاقية الصناعية مع الشركة المُستضيفة، وتعيين عضو هيئة

تدريس بوصفه مشرفاً، والتدقيق الداخلي: وتطبيق معايير التقييم بعد اكتمال المشروع. وقد أكد الطلبة الذين قابلتهم لجنة المراجعة أنهم يحصلون على كُتَيْب إرشادي يقدم لهم نظرة عامة عن المشروع، وعن حقوقهم ومسئولياتهم، بجانب اتفاقية المحافظة على السرية. إضافة لذلك، فهناك اتفاقية يوقع عليها الطالب ويتم إكمالها وحفظها باعتبارها ملفاً خاصاً به. وخلال المقابلات مع مشرفي المشروعات، علمت لجنة المراجعة أن اختيار الطلبة يتم على أساس نطاق المجال الخاص بالمشروع. ويجب على كل طالب أن يكون لديه مجال عمل فردي لإكمال المشروع بوصفه جزءاً من حزمة المشروع ككل. كما علمت لجنة المراجعة أن ساعات الإشراف تدخل ضمن نصاب التدريس الكلي لعضو هيئة التدريس كساعات تواصل فعلي مع الطلبة. ولجنة المراجعة تُقدّر أن هناك سياسات وإجراءات رصينة مُنفَّذة لإدارة المشروعات الصناعية.

12.4 لقد قامت بولينتكك البحرين بإنشاء لجنة استشارية للمنهج الدراسي بناءً على المبادئ التي تتضمنها الخطة الإستراتيجية 2008. كما تشجع عضوية وصلاحيات هذه اللجنة - التي تتضمنها وثيقة السياسة الخاصة باللجنة - المشاركة المُجدية مع القطاع الخاص، والجهات الاحترافية، والجهات الحكومية، والجهات الأخرى ذات العلاقة. وجميع محاضرات اجتماعات هذه اللجنة موثَّقة وموجود على منصة الـ SharePoint. وتلاحظ لجنة المراجعة - مع التقدير - أنه، وعلى الرغم من أنه من المقرر أن تعقد اللجنة الاستشارية للمنهج الدراسي اجتماعاتها مرتين في العام، فإنها قد عقدت ستة اجتماعات خلال العام الأكاديمي 2013. وخلال لقاءاتها مع أعضاء اللجنة الاستشارية للمنهج الدراسي، وجدت لجنة المراجعة أن أعضاء اللجنة الاستشارية لديهم الكثير من الحماس، ويتوقعون للمشاركة بشكل أكثر من كونهم مجرد استشاريين لتقديم المشورة حول المنهج الدراسي لضمان تسويق خريجي برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال، وحصولهم على فرص العمل. وقد عبّر أعضاء اللجنة الاستشارية للمنهج الدراسي عن رغبة قوية في تغيير مسمى اللجنة الاستشارية للمنهج الدراسي؛ نظراً لأن مساهمتهم أوسع من المنهج الدراسي. ولجنة المراجعة تشجع قسم إدارة الأعمال على التفكير في إعادة تسمية اللجنة الاستشارية للمنهج الدراسي. وقد أكد فريق كبار المديرين الذين قابلتهم لجنة المراجعة أنهم يشعرون بالرضا كثيراً نحو التغذية الراجعة التي تقدمها اللجنة الاستشارية للمناهج الدراسية حول تطوير المناهج الجديدة، والمساعدة التي تقدمها هذه اللجنة في إيجاد مشروعات صناعية لطلبة

الفصل الدراسي الأخير. ولجنة المراجعة تُقدّر أنّ هناك لجنة استشارية للمنهج الدراسي ناشطة موجودة، فيها أعضاء متحمسون، وتُستخدم توصياتهم بصورة منتظمة في إثراء تحسين البرنامج.

13.4 برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال كان لديه دفعتان فقط من الخريجين أثناء القيام بالزيارة الميدانية، ولذلك فإن عملية جمع البيانات من الخريجين وأرباب العمل كانت في مراحلها الأولى. وتلاحظ لجنة المراجعة أنّ مركز الأعمال والتوظيف قد قام باستطلاع هاتفي عن الحالة الوظيفية لخريجي الدفعة الأولى. إلا أنّ نتائج الاستطلاع، والتي تم تسجيلها في تقرير الخريجين، لم تتناول قضايا رضا الخريجين، ولا جودة مواصفات الخريج. وخلال المقابلات، أُبلغت لجنة المراجعة أنّ قسم إدارة الأعمال يعكف حالياً على تطوير قاعدة بيانات لخريجي برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال، وأرباب العمل، ويعمل على تصميم استطلاعات لتقييم رضاهم عن مواصفات الخريج، وكيفية تحسين مواصفات الخريجين فيما يتعلق بالمعارف، والمهارات، والكفايات التي قد حصلوا عليها عند التخرج من البرنامج. ولجنة لمراجعة تُقرّ بجهود قسم إدارة الأعمال التي يبذلها في إنشاء "المنتدى الصناعي للقسم" و"منتدى خريجي القسم"؛ لاستطلاع آرائهم عن "ما الجوانب التي يمكن تحسينها في مواصفات الخريجين"؛ من أجل تحسين المعايير الأكاديمية للبرنامج.

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

- مواصفات الخريجين منصوصٌ عليها بوضوح وهناك صلة بين مخرجات التعلّم المطلوبة، ونوع التقييمات، ومجموعة مواصفات الخريجين.
- هناك سياسات وإجراءات تقييم راسخة مُنفّذة بشكلٍ منظم، وتحت المراقبة، وتخضع لمراجعة منتظمة، وفي متناول كافة الجهات ذات العلاقة.
- هناك عمليات تدقيق داخلي فعّالة لتضمن أن تكون تقييمات المقررات الدراسية ملائمة للهدف الذي وضعت لأجله في برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال.
- مستوى إنجازات الطلبة يلبي أهداف البرنامج ومخرجات التعلّم، كما هو واضح في النتائج النهائية، وتوزيع الدرجات والتأكد من ذلك بواسطة التحقق المستقل.

- هناك آليات فعّالة مُنفّذة؛ لتضمن تقييم الطلبة وفق مستويات مناسبة من منظور وطني وعالمي.
- مستوى إنجازات الخريجين يلبي أهداف البرنامج ومخرجات التعلّم، كما هو واضح في النتائج النهائية، وتوزيع الدرجات والتأكّد من ذلك بواسطة التحقق المستقل
- هناك سياسات فعّالة مُنفّذة لإدارة وتقييم التعلّم المستند على العمل؛ للتأكّد من أن تكون خبرة التعلّم مناسبة.
- هناك سياسات وإجراءات رصينة مُنفّذة في إدارة المشروعات الصناعية.
- توجد لجنة استشارية للمنهج الدراسي ناشطة، وفيها أعضاء متحمسون، وتُستخدم توصياتهم بصورة منتظمة في إثراء تحسين البرنامج.

15.4 وفيما يتعلق بالتحسينات، فإن لجنة المراجعة توصي بأنه على قسم إدارة الأعمال القيام بما يلي:

- يُطوّر وينفّذ سياسات وإجراءات للمقارنة المرجعية الرسمية مع مؤسسات مماثلة؛ تتبنى فلسفة التعلّم القائم على حل المشكلات في التدريس.
- يُسرّع في تنفيذ التدقيق الخارجي؛ لكي يضمن تطبيق المعايير الأكاديمية للبرنامج بصورة أكبر.
- يُنفّذ التحليل البياني لمجموعات الطلبة ويستفيد من النتائج؛ لإثراء عملية اتخاذ القرارات في الكلية.

16.4 الحكم النهائي

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

5. المؤشر (4): فاعلية إدارة وضمان الجودة

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

1.5 نظام إدارة الجودة في بوليتكنك البحرين لديه سجلٌ مركزي للسياسات، والإجراءات، واختصاصات الحوكمة الأكاديمية، ويشمل البعض منها تظلمات الطلبة، وقبول الطلبة، والنتائج وإعداد التقارير، والموافقة على البرامج، والأنشطة العلمية. وتتم إدارة السياسات تحت رعاية إدارة وتخطيط قياس الجودة. ويتم وضع السياسات التي تتم الموافقة عليها في متناول الموظفين الأكاديميين عن طريق منصة الـ SharePoint في "موقع الجودة"، في حين تُنشر تلك السياسات المتعلقة بالطلبة، كسياسة التقييم، على الموديل MOODLE. وقد أكَّد الطلبة الذين قابلتهم لجنة المراجعة أنَّهم يفهمون بشكل تام السياسات التي تتعلق بهم ويُحاطون علمًا بها. ويتم التحقق من الانسجام بين السياسات الأكاديمية من قِبل لجنة البرنامج، ومجلس الكلية، والمجلس الأكاديمي على مستوى الكلية، ولجنة ضمان الجودة الأكاديمية التي يرأسها المدير التنفيذي للمشروعات ومساعد له على المستوى المؤسسي. ومن أجل ضمان استمرارية التطوير المتناسق للسياسات ومراقبة تنفيذها على مستوى البرنامج، فقد تم مؤخرًا تعيين مدير برنامج لأغراض الجودة في كل كلية. ولجنة المراجعة تُقدِّر أنَّ سياسات المؤسسة، وإجراءاتها، وضوابطها مُطبَّقة بفاعلية وبشكل مُنظَّم في عموم الكلية.

2.5 من أجل ضمان التنسيق بين البنى الحوكمية وأهداف الكلية، فإن القيادة تظهر من خلال بُنى حوكمية واضحة وموضوعة لهذا الغرض. وبالتحديد، وعلى مستوى الكلية، يتلقى العميد دعمًا من مدير البرنامج، والذي يتلقى بدوره دعمًا من منسقي المقررات الدراسية. وهناك لجنة برنامج، بجانب ممثلين من جهات الدعم الأساسية من خارج الكلية، تشرف على سير البرنامج وترفع تقارير شهرية لمجلس الكلية، الذي بدوره يرفعها إلى المجلس الأكاديمي. كما أنَّ هناك قيادة موضَّحة تجاه عملية تعزيز الأداء، والتي تتاح الفرصة من خلالها للموظفين الأكاديميين لتحديد أنشطة التحسن؛ لأجل تطويرهم الشخصي والوظيفي. كما أنَّ هناك قيادة تشعر بالمسؤولية تجاه البنية الإدارية المستقرة التي تدعم تطوير بنية حوكمية مناسبة، فرئيس القسم والعميد، مثلاً، هما عضوان نشيطان في المجلس الأكاديمي، كما يشارك العميد في فريق الإدارة العليا. وإضافة

لذلك، فإن مشروع الإستراتيجية هو إشارة إلى أن قسم إدارة الأعمال لديه توجه واضح للسنوات الخمس القادمة. ولجنة المراجعة تُقدّر أن قيادة البرنامج فعّالة وعلى مستوى جيد من المسؤولية.

3.5 يعمل نظام إدارة الجودة وفق مستويات متنوعة. أولاً، وعلى المستوى المؤسسي فإن عملية تحليل وتخطيط قياس الجودة مسئولة عن إدارة السياسات والإجراءات، كما تم شرحه في الفقرة 5-1، ولجنة ضمان الجودة الأكاديمية تضمن أن أنظمة إدارة الجودة مُنفّذة بشكلٍ متجانس في جميع الكليات. وثانياً، وعلى مستوى الكلية، فإن مدير البرنامج لأغراض الجودة يُشرف على ضمان جودة البرامج، في حين تراقب لجنة البرنامج وتُقيّم تنفيذ السياسات الأكاديمية على مستوى البرنامج. وهناك فرصة لتقاسم الممارسات الجيدة من خلال عملية المراجعة السنوية للبرنامج. وهناك أيضاً عمليات تستخدم لضمان الجودة، وتشمل: استطلاعات الطلبة، واستطلاعات ومراجعات المقررات الدراسية، والتدقيق الداخلي، والمراجعات وعمليات التحقق السنوية والدورية للبرنامج. وقد تأكّدت عمليات ضمان الجودة في قسم إدارة الأعمال في المراجعة التي أُجريت مع الموظفين الأكاديميين والإداريين في برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال. كما توجد هناك عملية ضمان جودة لتطوير برامج جديدة، بما في ذلك عملية بحث حالة السوق، والتحقق، والمقارنة المرجعية، وتشكيل الأطر الخاصة بالمؤهلات والاعتماد. ولجنة المراجعة تُقدّر أن هناك نظاماً واضحاً لإدارة ضمان الجودة مُنفّذ بشكلٍ منظم، وتتم مراقبته وتقييمه.

4.5 تتم مناقشة قضايا ضمان الجودة في منتديات متنوعة كاجتماعات الموظفين، والحلقات التدريبية الدورية، حيث ينظمها بشكلٍ رئيس برنامج "شهادة التدريس والتعلّم في التعليم العالي"، والجلسات النقاشية الجماعية. كما أن كل الأدوار، والمسؤوليات، والمعلومات العامة الخاصة بالبرنامج، وتدقيق التقييمات منقولة للموظفين الأكاديميين في "الكتيّب الإرشادي للموظفين 2014". إضافة لذلك، فإنه يتم تناول قضايا ضمان الجودة خلال برنامج "شهادة التدريس والتعلّم في التعليم العالي" والذي يتوجب على جميع الموظفين الجُدد الالتحاق به والنجاح فيه. ويقوم أعضاء هيئة التدريس بإعداد توصيفات مقرراتهم الدراسية، والتي تخضع للتدقيق الداخلي. وقد علّمت لجنة المراجعة من خلال المقابلات أن كلية إدارة الأعمال قد وضعت خطة للموظفين الأكاديميين؛ من أجل تعزيز ضمان الجودة وتحمل المسؤولية. ومن خلال مقابلات مختلفة أثناء الزيارة الميدانية،

لاحظت لجنة المراجعة - مع التقدير - الفهم القوي والمشارك بين جميع الموظفين والطلبة فيما يتعلق بضمان الجودة.

5.5 السياسة الخاصة بالموافقة على البرامج تبيّن بوضوح الإجراءات المُتبعة في تطوير برامج وتخصصات جديدة في برنامج ما، إلى جانب الإجراءات الخاصة بالموافقة على المقررات الدراسية. وخلال المقابلات، علّمت لجنة المراجعة أنّ أفكارًا لبرنامج جديد أو تخصص جديد (مفاهيم مختصرة) قد تم تقديمها لفريق كبار المديرين؛ من أجل الحصول على الدعم؛ لتحليل حاجات السوق، كبرنامج إدارة الموارد البشرية، وإدارة الأعمال السياحية على سبيل المثال. كما أنّ الملاءمة مع الهدف واضحة في إنتاج خريجين يلّتون حاجات سوق العمل في البحرين، إلى جانب ضمان عدم وجود تداخل أو حتى تداخل محدود مع الجهات الخارجية الأخرى التي تطرح هذا البرنامج، ومع عموم البرامج التي تطرحها بوليتكنك البحرين. ولجنة المراجعة تُقدّر أنّ هناك سياسات وإجراءات رصينة لتطوير برامج جديدة؛ لضمان صلتها وملاءمتها مع الهدف في تلبية حاجات الاقتصاد الوطني.

6.5 تخضع البرامج لمراجعات سنوية في كل سنة دراسية، وتُدار هذه العمليات وتُنسّق من قبل وحدة المناهج الدراسية، كما تُراقب من قبل لجنة ضمان الجودة الأكاديمية لغرض الإشراف المؤسسي. ويتم إطلاق المعلومات الخاصة بالإحصائيات الأساسية عن البرنامج في الوقت المناسب من قبل إدارة التسجيل، ونتائج استطلاعات المقررات الدراسية من قبل وحدة الجودة في شهر سبتمبر من كل عام. وخلال المقابلات، أُبلّغت لجنة المراجعة أنّ فريق البرنامج يكتب تقرير مراجعة البرنامج، بما في ذلك مراجعات المقررات الدراسية مع خطة عمل. كما يتم تقديم تحديث المعلومات بخصوص خطة العمل السابقة ومراقبتها من قبل لجنة البرامج طوال العام. ولجنة المراجعة تُقدّر أنّ هناك ترتيبات مناسبة للتقييمات الداخلية السنوية للبرنامج، وتنفيذ التوصيات الخاصة بالتحسين. وقسم إدارة الأعمال يُدرك الحاجة إلى أن يحقق تكاملاً أفضل للتقارير المختلفة مع عمليات اتخاذ القرارات الإجرائية على مستوى لجنة البرنامج ومجلس الكلية. ولتحقيق هذه الغاية، يوجد هناك مشروع لتنفيذ نظام لإدارة المنهج الدراسي يُحدّث تكاملاً بين التسجيل، ومركز التعلّم المكتبي، وأنظمة الموارد البشرية، ويربطها جميعاً بحاجات برامج الكلية. وتوصي

لجنة المراجعة الكلية أن تسرع في اقتناء آلية لإعداد التقارير؛ من أجل تعزيز الحصول على البيانات لأغراض مراجعات الجودة واتخاذ القرار.

7.5 توجد آليات للمراجعات السنوية الدورية الخارجية والداخلية لبرنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال، كما هو منصوص عليه في سياسة التقييم والمراجعة، وإطار الجودة المؤسسية. وتنص سياسة التقييم والمراجعة على أن التغذية الراجعة حول عملية المراجعة يجب تحصيلها من الجهات الداخلية والخارجية ذات العلاقة، وتوضح وثيقة الموافقة على البرنامج أن المراجعات الدورية تسترشد بمعايير الهيئة الوطنية للمؤهلات وضمان جودة التعليم والتدريب - البحرين، والتغذية الراجعة الخارجية. وتشمل الأدلة المتوفرة عن كل من عمليات المراجعة الداخلية والخارجية خطط تحسين الجودة التي تتمخض عنها وتشمل: تقرير المراجعة السنوية للبرنامج في عام 2012، والمراجعات السنوية للبرنامج، والتي يقوم بها الموظفون الأكاديميون في الكلية. وتقرير عملية إعادة فحص البرنامج، والتي قامت بها لجنة تضم 13 خبيراً عالمياً في شهر يناير 2014. وقد علمت لجنة المراجعة من خلال المقابلات أن هناك تغييرات رئيسة قد حدثت في البرنامج بناءً على المراجعة السنوية في عام 2012، كما أن هناك عملية تجري الآن للجمع بين تخصصي العلوم المصرفية والمالية، في ضوء التغذية الراجعة من لجنة الخبراء العالميين في شهر يناير 2014. كما علمت لجنة المراجعة أنه قد تم تعيين مدقق خارجي من جامعة ماسترخت لتدقيق تنفيذ التوصيات التي تمخضت عنها عملية الفحص. ونظراً لأن برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال يعتبر برنامج تم طرحه حديثاً، فقد كان من الضروري أن تكون هناك مراجعات داخلية وخارجية معمقة. ولكن، وفي المستقبل، فإن لجنة المراجعة تقترح أن تحصل المراجعات الخارجية في دورة تتراوح ما بين أربع إلى خمس سنوات. وتلاحظ لجنة المراجعة - مع التقدير - أن التغذية الراجعة من عملية المراجعة، ومن كل من الجهات الداخلية والخارجية ذات العلاقة تؤخذ في الاعتبار، وأنها يتم تغذيتها مجدداً في عمليات التحسين.

8.5 توجد آليات لتحصيل وتحليل التغذية الراجعة من الطلبة متوافقة مع "إطار استطلاعات الجودة المؤسسية". وتشمل الاستطلاعات التي يتم إجراؤها: استطلاع التدريس، استطلاع المقررات الدراسية، استطلاع خبرات الطلبة، واستطلاع الخدمات الطلابية. ويتم جمع وتحليل استطلاعات التدريس في كل فصل دراسي من قبل لجنة تحليل وتخطيط قياس الجودة، والتي تقوم بعد ذلك

بإرسال ملخصات الاستطلاعات إلى العميد، ورئيس القسم، وإلى أعضاء هيئة التدريس كلٌّ منهم على حدة. ويتم التعامل مع استطلاعات المقررات الدراسية بالطريقة نفسها، كما يتم إعادة إرسالها إلى العميد، ومدير الكلية، وإلى منسق المقرر المعني. وخلال المقابلات مع فريق البرنامج، علّمت لجنة المراجعة أنّ نتائج استطلاعات التدريس تُستخدم لأغراض خطط التطوير الوظيفي لعضو هيئة التدريس، في حين يتم تضمين نتائج استطلاعات المقررات الدراسية في خطة العمل الخاصة بالمراجعة السنوية للبرنامج. وتلاحظ لجنة المراجعة - مع التقدير - أنّ نتائج استطلاعات المقررات والتحسينات من الفصل الدراسي السابق، يتم نقلها إلى الطلبة في الأسابيع الأولى من دراسة المقرر. وبالإضافة إلى ذلك، فإن استطلاعات اللجنة الاستشارية للمنهج الدراسي تُجرى سنوياً من قبل فريق الارتباط الصناعي، ويتم تحليلها من قبل لجنة تحليل وتخطيط قياس الجودة. وتتم مناقشة نتائج الاستطلاعات في اجتماعات اللجنة الاستشارية للمنهج الدراسي، مع بعض القضايا المُشخّصة والمُضافة من خطة العمل المُدرجة في محاضر الاجتماعات. ولجنة المراجعة تُشجع الكلية على جمع معلومات من جهات خارجية أخرى ذات علاقة، كأرباب العمل المُحتملين للخريجين. وفي حالة القيام بذلك، سيتلقى برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال تغذية راجعة حول أنواع جديدة من "المعرفة" (المقررات الدراسية) التي تحتاجها ممارسة إدارة الأعمال وأنوع الكفايات المطلوبة.

9.5 تلاحظ لجنة المراجعة أنّه ومنذ أن تخرجت الدفعة الأولى من الطلبة في نهاية العام الأكاديمي 2012-2013، فإن هناك حاجة للحصول على تغذية راجعة شاملة من الخريجين. وقد قام نادي الخريجين المُشكّل حديثاً باستطلاع الخريجين بعد ثلاثة إلى ستة أشهر من تخرجهم فيما يتعلق بحالتهم الوظيفية والراتب والراتب، وقد تم إعداد تقريرين أوليين بهذا الصدد. وخلال الزيارة الميدانية، علّمت لجنة المراجعة أنّ هناك مسودة استطلاع للخريجين عبر الإنترنت قد تم تطويرها مؤخراً، ولكنها لم تحصل بعد على الموافقة لتنفيذها. وعند فحص مسودة الاستطلاع، لاحظت لجنة المراجعة أنّ بعض الأسئلة تتكون من عناصر متعددة، وأن بعض الأسئلة المتعلقة بمهارات التوظيف بحاجة لإعادة صياغة. ولجنة المراجعة تشجع قسم إدارة الأعمال على تعديل مسودة استطلاع الخريجين؛ لتوضح الأسئلة المتعلقة بمهارات التوظيف، وإلى أي مدى ساهمت المؤسسة في تنمية هذه المهارات بين خريجها، حيث إن ذلك سيكون مناسباً بشكل أكثر؛ لتحسين كيفية تنمية البرنامج لهذه المهارات لدى طلبة الدفعات الحالية.

10.5 هناك لجنة مؤسسية لطلبات التطوير الوظيفي تدرس طلبات التمويل والحصول على الإجازة لأغراض التطوير الوظيفي. وتستوجب هذه الطلبات موافقة ديوان الخدمة المدنية عليها. وقد تم تدشين عملية جديدة لتعزيز الأداء في شهر ديسمبر 2013، يُطلب بموجبها أن يقوم الموظفون ومديروهم المباشر بالاتفاق على خطة للتطوير الوظيفي في كل عام بناءً على جوانب التطوير المُشخصة في عملية تقييم الأداء. إضافة لذلك، وخلال المقابلات مع أعضاء هيئة التدريس، أكدوا أنهم يشعرون بالرضا عن الدعم الرسمي وغير الرسمي المُقدّم لهم من قبل وحدة التدريس والتعلّم للموظفين الأكاديميين؛ من أجل التطوير الوظيفي، بما في ذلك البرنامج التعريفي. كما أكد أعضاء هيئة التدريس أنهم وعلى الرغم من أن البحث العلمي في مراحله الأولى، فإنهم يتلقون تشجيعاً ودعماً لحضور المؤتمرات المحلية والعالمية، والحلقات النقاشية، وورش العمل، والإجازات الدراسية، والامتحانات الاحترافية، والدورات. ولجنة المراجعة تشجع كلية إدارة الأعمال - بوليتكنك البحرين على تحفيز أعضاء هيئة تدريسها على القيام بالأبحاث الأكاديمية، وذلك من خلال منحهم حوافز مناسبة (انظر الفقرة 3-5). وتلاحظ لجنة المراجعة - مع التقدير - أنّ حاجات التطوير الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس تُشخّص من خلال عملية تعزيز الأداء، وأن خطط التطوير تخضع للمراقبة والتقييم.

11.5 وفيما يتعلق بالتعرف على حالة سوق العمل، يعتمد قسم إدارة الأعمال على الأبحاث الخارجية؛ لتحليل حاجات وتشخيص الفرص الجديدة. وقد ذكرت التغذية الراجعة المتحصلة من عملية إعادة فحص البرنامج من قبل لجنة خبراء عالميين في شهر يناير 2014، أنّ جمع البيانات عن سوق العمل هو من أفضل الممارسات، وهي العملية التي تجري الآن تعميمها في المؤسسة؛ لتقديم مقترحات بخصوص البحث المستمر لحالة سوق العمل. وإضافة لذلك، فإن اللجنة الاستشارية للمنهج الدراسي، والتي تضم خبراء في التخصص الصناعي، تُقدّم مُدخلات صناعية للمنهج الدراسي، في حين تضمن فيه التوافق بين تطوير البرنامج وحاجات سوق العمل. ولجنة المراجعة تشجّع قسم إدارة الأعمال على مواصلة ارتباطها الوثيق مع الجهات الصناعية ذات العلاقة فيما يتعلق بحاجات السوق في البحرين وفي منطقة الخليج.

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

- سياسات، وإجراءات، وضوابط المؤسسة مُطبَّقة بشكلٍ فعَّالٍ ومُنظَّم في عموم الكلية.
- قيادة البرنامج فعَّالة على قدر جيد من المسؤولية.
- هناك نظام إدارة ضمان جودة واضح مُطبَّق بشكلٍ مُنظَّم، وتحت المراقبة، ويخضع للتقييم.
- هناك فهم قوي ومشارك بين جميع الموظفين والطلبة حول ضمان الجودة.
- هناك سياسات وإجراءات رصينة لتطوير برامج جديدة؛ لضمان أنها ذات صلة وملائمة للهدف في تلبية حاجات الاقتصاد الوطني.
- هناك ترتيبات مناسبة للتقييمات الداخلية والخارجية للبرنامج وللتغذية الراجعة من كلٍّ من الجهات الخارجية والداخلية ذات العلاقة، ومأخوذة في الاعتبار ومُنفَّذة في عمليات التحسين.
- نتائج استطلاعات المقررات والتحسينات من الفصل الدراسي السابق تُنقل للطلبة في الأسابيع الأولى من دراسة المقرر.
- خطط التطوير المهني لأعضاء هيئة التدريس مرتبطة بنتائج تقييمهم، وتحت المراقبة وتخضع للتقييم.

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

- يُسرَّع في اقتناء آلية لإعداد التقارير؛ من أجل تعزيز الحصول على البيانات لأغراض مراجعات الجودة وعملية اتخاذ القرار.

14.5 الحُكم النهائي

تطبيقاً للمعايير؛ توصلت لجنة المراجعة إلى استنتاج مفاده أنَّ 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 البكالوريوس في إدارة الأعمال الذي تطرحه كلية إدارة الأعمال ببوليتكنك البحرين جدير بالثقة.