



ترجمة ملخص نتائج تقرير تدقيق جودة البرنامج التأسيسي العام

لجامعة السلطان قابوس

1.

نظرة عامة حول عملية تدقيق جودة البرامج التأسيسية العامة

يوثق تقرير تدقيق جودة البرنامج التأسيسي العام المنشور باللغة الإنجليزية (ويشار له لاحقاً بـ "التقرير") الاستنتاجات التي توصلت إليها عملية تدقيق الجودة التي أجرتها الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي على البرنامج التأسيسي العام لجامعة السلطان قابوس (الجامعة).

وقد جرت عملية التدقيق وفق الضوابط التي تتبناها الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي في دليل تدقيق جودة البرامج التأسيسية العامة¹. كما تم استخدام "المعايير الأكاديمية العمانية للبرامج التأسيسية العامة"² (ويشار لها لاحقاً بـ "المعايير") بوصفها نقطة مرجعية خارجية.

وقد بدأت عملية تدقيق جودة البرنامج التأسيسي العام لجامعة السلطان قابوس مع قيام الجامعة بإجراء دراسة ذاتية شاملة تضمنت رسالتها ورؤيتها وأنظمتها المتعلقة بالبرنامج التأسيسي العام، ثم تم تلخيص نتائج تلك الدراسة وإدراجها ضمن وثيقة الدراسة الذاتية للبرنامج التأسيسي العام، والتي قدمتها الجامعة في 14 نوفمبر 2018م للهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي.

بعدها قامت الهيئة بتشكيل فريق (الفريق - انظر القسم 4) من مراجعين محليين ودوليين من ذوي المؤهلات والخبرات المناسبة؛ لتدقيق جودة البرنامج التأسيسي العام للجامعة. وقد اجتمع الفريق يوم 10 يناير 2019م (تم الاتصال بالمراجعين الدوليين عن طريق الهاتف)؛ للنظر في الدراسة الذاتية للبرنامج التأسيسي العام. وإثر ذلك، قام أحد أعضاء الفريق المحليين وممثل عن مدير عملية المراجعة بزيارة تخطيطية للجامعة نيابة عن الفريق بتاريخ 14 فبراير 2019م؛ لاستيضاح بعض الأمور وطلب وثائق إضافية، وكذلك لعمل الترتيبات الضرورية للزيارة التدقيقية.

وقبل الزيارة التدقيقية، وجه الفريق دعوة عامة إلى كل من لديه ملاحظات وطروحات حول جودة مختلف أنشطة الجامعة المتعلقة بالبرنامج التأسيسي العام للتقدم بها خطياً للهيئة. ولم يستلم الفريق أي ملاحظات بهذا الشأن.

¹ <http://www.oaaa.gov.om/Docs/To%20upload-FINAL-GFP%20Quality%20Audit%20Manual%2025%20April%202017.pdf>

² <http://www.oaaa.gov.om/Docs/GFP%20Standards%20FINAL.pdf>

وقد جرت الزيارة التدقيقية في الفترة من 24 إلى 28 مارس 2019م، حيث التقى خلالها بما يقارب 90 شخصا، بمن فيهم الطلبة والموظفين ومجموعة أخرى من الجهات ذات العلاقة في الجامعة. كما قام الفريق أثناء تلك الزيارة بجولة تفقدية شملت بعض مرافق الجامعة، واطّلع على عدد من المواد والوثائق الإضافية أثناء الزيارة.

ويتضمن تقرير تدقيق جودة البرنامج التأسيسي الذي أصدرته الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي ملخصا للنتائج الرسمية الموثقة والمدعومة بالأدلة، التي توصل إليها الفريق أثناء عملية التدقيق. كما يتضمن التقرير الإشارات بجوانب الأداء الجيد التي شخّصها الفريق في عمل الجامعة، والتوكيدات على بعض الجوانب التي تبذل فيها الجامعة جهودا متواصلة لتحسين أدائها، والتي رأى الفريق ضرورة دعمها ومساندتها، إلى جانب عدد من التوصيات التي أراد الفريق أن يلفت اهتمام الجامعة نحوها بوصفها فرصا مهمة لتحسين الأداء، لم تقم الجامعة بمعالجتها على النحو المناسب حتى تاريخ الزيارة التدقيقية. وبعبارة أخرى، فإن تقرير تدقيق جودة البرنامج التأسيسي العام يهدف إلى بيان عدد من الملاحظات المهمة والمتوازنة، ولكنه لا يتناول جميع القضايا والأنظمة المطبقة في الجامعة.

ومن الجدير بالذكر أن كافة أنشطة تدقيق جودة البرنامج التأسيسي التي قام بها فريق التدقيق، بالإضافة إلى إعداد التقرير، قد جرت وفق الضوابط التي وضعها مجلس إدارة الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي في عمليات التدقيق. ولم يأخذ فريق التدقيق بعين الاعتبار أي معلومات أو بيانات تم استحداثها بعد تاريخ 28 مارس 2019م (باعتباره اليوم الأخير من الزيارة التدقيقية) لأغراض عملية التدقيق هذه، باستثناء تلك البيانات الموجودة مسبقا والتي طلبها فريق التدقيق سلفا على وجه التحديد، و/أو التي قدمتها الجامعة ضمن ردها على مسودة النسخة الخامسة من التقرير. وقد صادق مجلس الإدارة بتاريخ 9 ديسمبر 2019م على هذا التقرير.

وتجدر الإشارة إلى أن الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي قد أنشئت بموجب المرسوم السلطاني رقم 2010/54. وللمزيد من المعلومات عن الهيئة، بالإمكان زيارة موقعها الإلكتروني <http://www.oaaa.gov.om/>

2. ملخص النتائج

يلخص هذا الجزء من التقرير النتائج الرئيسية التي توصل إليها الفريق ومجموعة الاستنتاجات الرسمية المتمثلة من الإشارات والتوكيدات والتوصيات. علما بأن تسلسل النتائج الواردة في التقرير لا يعني بأي حال من الأحوال أهمية أو أولوية بعضها على البعض الآخر، ولكنها مدرجة حسبما وردت في التقرير. ومن الجدير بالذكر أن التقرير يحتوي، في مواضع مختلفة منه، على عدد آخر من التعليقات الإيجابية ومقترحات التحسين، إلى جانب هذه الاستنتاجات.

جامعة السلطان قابوس، والتي أنشئت في عام 1986م، هي الجامعة الحكومية الوحيدة في سلطنة عمان. وفي وقت الزيارة التدقيقية للبرنامج التأسيسي العام، كان عدد المسجلين بالجامعة 15 ألف طالبا يدرسون

برامج جامعية وبرامج دراسات عليا باللغتين العربية والإنجليزية في تسع كليات، هي: كلية العلوم الزراعية والبحرية، وكلية الآداب والعلوم الاجتماعية، وكلية الاقتصاد والعلوم السياسية، وكلية التربية، وكلية الهندسة، وكلية الحقوق، وكلية الطب والعلوم الصحية، وكلية العلوم وكلية التمريض. ويقع حرم الجامعة في الخوض بمحافظة مسقط.

وقد بدأت الجامعة بتقديم البرنامج التأسيسي العام (الذي يعرف في الجامعة بالبرنامج التأسيسي) في عام 2010م، ويتألف من أربعة مكونات، وهي اللغة الإنجليزية، والرياضيات، وتقنية المعلومات، والمهارات الدراسية. ومقرر اللغة الإنجليزية هو أكبر هذه المكونات، حيث يضم ستة مستويات يتم تدريسها من خلال ستة وحدات في المستوى التأسيسي (وحدات اللغة الإنجليزية للبرنامج التأسيسي). وقد تضمن مكون "الرياضيات للبرنامج التأسيسي" إلى وقت غير بعيد مستويين، تم دمجهما منذ خريف 2018م في مقرر واحد من ثلاث نسخ، يختار طلبة البرنامج التأسيسي فيما بينها وفقا للبرامج الجامعية التي يريدون التوجه إليها. وتقدم هذه المقررات باللغة الإنجليزية أو العربية. ولا يُدرّس مكون المهارات الدراسية من خلال مقرر خاص به، بل هو مضمن في سائر المكونات، لا سيما في مقرر اللغة الإنجليزية، ضمن وحدات اللغة الإنجليزية للبرنامج التأسيسي. وتفيد الجامعة بأن تصميم مخرجات التعلم الخاصة بمقررات البرنامج التأسيسي قد تم وفقا للمعايير الأكاديمية العمانية للبرامج التأسيسية العامة الصادرة عن الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي، وأن مناهج هذه المقررات تركز على مخرجات تعلم موسعة تشمل المهارات والاستراتيجيات التي ينتظر من المتعلمين اكتسابها قبل إنهاء أي مقرر من مقررات البرنامج التأسيسي.

عند التسجيل في الجامعة، يخضع الطلبة الجدد لاختبار يهدف إلى تحديد مستوياتهم في اللغة الإنجليزية. وبناء على أدائهم في هذا الاختبار يتم تصنيفهم على المستويات الستة المتمثلة في وحدات اللغة الإنجليزية للبرنامج التأسيسي أو يسمح لهم بأخذ اختبار خروج في اللغة الإنجليزية. وبوسع الطلبة أخذ اختباري خروج في مكوني الرياضيات وتقنية المعلومات، وفي حال نجاحهم في أي منهما يعفون من المقررات ذات الصلة. كما يمكن إعفاء الطلبة من البرنامج التأسيسي إذا كانوا حاصلين على مؤهلات تعادل شهادته، مثل شهادة النظام الدولي لاختبار اللغة الإنجليزية (IELTS) أو اختبار اللغة الإنجليزية لغير الناطقين بها (TOEFL)، ورخصة الحاسوب الدولية (International Computer Driving Licence-ICDL) أو شهادة مهارات الإنترنت والحاسوب الأساسية (IC3) للمهارات الرقمية بالنسبة لمقرر تقنية المعلومات. وحتى الطلبة الذين يعتزمون دراسة برامجهم الجامعية باللغة العربية مطالبون بأخذ اختبار تحديد المستوى للغة الإنجليزية، ولكنهم يحصلون على إعفاء من وحدات اللغة الإنجليزية المقررة للبرنامج التأسيسي إذا حصلوا على نتائج تعادل أو تفوق المستوى الخامس في اختبار تحديد المستوى. وإذا حصلوا على أقل من ذلك، فإن عليهم دراسة مقرر (1025 أو 1026). وعلى جميع الطلبة إنهاء البرنامج التأسيسي في غضون عامين أكاديميين.

كان البرنامج التأسيسي في بادئ الأمر يقدم من قبل مركز اللغات وكلية العلوم على نحو منفصل، حيث يقدم المركز مكوني اللغة الإنجليزية والمهارات الدراسية، فيما تقدم الكلية مكوني الرياضيات وتقنية المعلومات. ثم تم في 2016م إنشاء مركز الدراسات التحضيرية (Centre for Preparatory Studies)

(CPS) لتقديم كامل البرنامج التأسيسي بمكوناته الأربعة من خلال ضمن حزمة واحدة. وقد بدأ المركز عمله رسمياً انطلاقاً من خريف 2017م. ويقدم المركز، بالإضافة إلى البرنامج التأسيسي، مقررات في مستويات أعلى من اللغة الإنجليزية (مقررات تحمل ساعات معتمدة)، كانت في السابق تقدم من خلال مركز اللغات، وهي متطلبات جامعية لطلبة الدراسات الجامعية. وعند إطلاق البرنامج التأسيسي من خلال مركز اللغات في عام 2010م، كان عدد طلبته 2762، في حين يسجل مركز الدراسات التحضيرية حالياً ما يقارب 3000 طالب في البرنامج التأسيسي سنوياً، تبدأ غالبيتهم الساحقة (أكثر من 95% منهم) دراستها في فصل الخريف. وللمركز مدير ونائبان، ويقدم مقررات البرنامج ثلاثة أقسام، هي قسم اللغة الإنجليزية للعلوم الإنسانية (DoEH)، وقسم اللغة الإنجليزية للعلوم (DoES)، وقسم الرياضيات وتقنية المعلومات (DoMIT). ويتوفر الدعم الإضافي لطلبة البرنامج من خلال عدد من مراكز دعم التعلم التابعة للمركز، بما فيها مركز دروس التقوية، ومركز الكتابة، ومركز التعلم الذاتي، ومكتبة المركز. ويبلغ عدد موظفي المركز 276، من بينهم 244 موظفاً أكاديمياً (مدرس برنامج تأسيسي) من مختلف الرتب، و32 موظفاً إدارياً. وتعمل غالبية الموظفين الأكاديميين (89%) في أقسام اللغة الإنجليزية.

تعكس الدراسة الذاتية جهوداً حقيقية بذلها المركز للخروج بتقويم مبني على الأدلة، ومنظم ويتبع نموذج التحليل الرباعي (نهج-تنفيذ-نتائج-تحسين). فقد تم في البداية تشكيل لجنة إعداد الدراسة، تشمل في عضويتها ممثلين عن كلية التربية، وكلية الآداب والعلوم، ومكتب ضمان الجودة بالجامعة، ومدير مركز اللغات ونائبه، والرئيس السابق لوحدة البرنامج التأسيسي. وقد أعدت هذه اللجنة دراسة ذاتية بناء على مقررات الرياضيات وتقنية المعلومات التي تقدمها كلية العلوم ومقررات اللغة الإنجليزية والمهارات الدراسية التي يقدمها مركز اللغات. وبعد إنشاء مركز الدراسات التحضيرية في 2016م، التأمّت اللجنة مرة أخرى وشكلت فريق عمل لكل مجال من مجالات نطاق تدقيق البرامج التأسيسية العامة. وكلفت هذه الفرق بإعداد مسودة أخرى من وثيقة الدراسة الذاتية في 2016-2017 تتضمن مبررات طيف واسع من الجهات المعنية. وفي 2018م، تم تشكيل فريق تدقيق لدمج الأجزاء المتعلقة بمجالات نطاق التدقيق الأربع وإعداد النسخة الكاملة من الدراسة قبل إحالتها إلى مراجع خارجي للتعليق عليها. كما تم كذلك إجراء تدقيق تجريبي، واستفيد من نتائجه وملاحظات المراجع الخارجي لإعداد نسخة الدراسة النهائية التي تم تقديمها للهيئة.

لا يمتلك البرنامج التأسيسي العام في الجامعة رسالة ورؤية وقيماً خاصة به، ولكنها موجودة لدى مركز الدراسات التحضيرية الذي يقدم البرنامج. وتتواءم رؤية المركز ورسالته مع رؤية الجامعة ورسالتها. ويهدف البرنامج التأسيسي في المقام الأول إلى إعداد الطلبة لبرامجهم الجامعية من خلال تطوير مهاراتهم في اللغة الإنجليزية والرياضيات وتقنية المعلومات والتعلم، ورسالة المركز تعكس هذا التوجه، مما يدعم بدوره رسالة الجامعة التي تستهدف "التميز في التعليم والتعلم...". وتركز رؤية المركز على "المساعدة في تحقيق رؤية الجامعة بأن تكون من أفضل الجامعات في المنطقة". وقد تم تطوير الرؤية والرسالة والقيم عند تأسيس المركز في عام 2016م، ولكن تعميمها على الجهات المعنية لم يكن منتظماً، مما أدى إلى فجوات في فهم هذه النصوص وتحقيقها. ويمتلك المركز هيكلًا تنظيميًا واضحاً، على رأسه مدير يساعده نائبان، ورؤساء الأقسام الأكاديمية والتقسيمات الإدارية، وأعضاء هيئة تدريس البرنامج التأسيسي، والموظفين المساعدين. ولم يتم إدخال أي تعديلات على الهيكل بعد،

نظرا لحدثة عهده، ولكن هيكل اللجان يخضع حاليا للمراجعة، بعد أن لاحظت إدارة المركز وجود عدد كبير منها مع بعض التتبايق في المسؤوليات. وفريق التدقيق يدعم هذه المراجعة لضمان وجود اختصاصات واضحة ومحددة لكل لجنة. وليس للمركز أي ارتباط مؤسسي لأغراض البرنامج التأسيسي أو لضمان الجودة، ولكن هنالك خطط للدخول في اتفاقيات مع مؤسسات تعليم عال أخرى لأغراض القياس المرجعي.

يرتكز التخطيط في البرنامج التأسيسي على خطة الجامعة الاستراتيجية 2016-2020، والتي اشتق منها المركز الأهداف والمبادرات المتصلة بنشاطه وطورها في خطته التنفيذية الاستراتيجية 2016-2020. إلا أن التقدم في تحقيق هذه الأهداف وتنفيذ المبادرات بطيء، كما أن هنالك احترازا حول ملائمة هذه الخطة. وللمركز كذلك خطة تشغيلية تم تطويرها على أساس المبادرات المضمنة في الخطة التشغيلية للجامعة. ولكن هذه الخطة التشغيلية ليست متوائمة مع الخطة التنفيذية الاستراتيجية. فكيفية تطبيق الخطط في المركز ومراقبتها غير واضحة، رغم مسؤولية لجنة القيادة واللجنة التنفيذية عن ذلك. وهنالك حاجة لتطوير عملية تخطيط تشغيلي تضمن مواءمة الخطط الاستراتيجية والتشغيلية على مستوى الجامعة والمركز، ويشترك فيها طيف من الجهات المعنية. كما يجب أن يخضع تنفيذ الخطط ومخرجاتها للمراقبة المستمرة. ويحصل البرنامج التأسيسي على مصادره المالية من خلال عملية رأسية (تتطلق من القاعدة) لتحديد ميزانيته، حيث يقدم رؤساء الأقسام والوحدات في المركز ملاحظاتهم بناء على احتياجات البرنامج التأسيسي. ثم يقوم مدير الشؤون الإدارية بتجميع هذه الاحتياجات في ميزانية المركز ورفعها إلى المجلس الأكاديمي للجامعة للمصادقة عليها. وفي السنوات الأخيرة تم تقليص ميزانية المركز بسبب التقشف في القطاع العام في السلطنة، ولكن هذا التقليص لم يؤثر على الخدمات الأكاديمية، وقد عمل المركز على ضمان مصادر دخل بديلة. وتعتبر ترتيبات إدارة المخاطر في المركز حديثة نسبيا، حيث لم تتشكل لجنة إدارة المخاطر إلا في 2018م. وقد تم إحراز بعض التقدم تمثل في تطوير بعض أقسام المركز خططا لإدارة المخاطر وفتح سجلات لها، ولكن هنالك شعورا بأن هذه المبادرات لا تزال في مراحلها الأولى (الجنينية)، وأن هنالك حاجة للمزيد من العمل. والفريق يتفق مع هذا التقويم ويؤيد الجهود الذي يبذلها المركز.

لم يخضع البرنامج التأسيسي للمراجعة الشاملة (بوصفه برنامجا متكاملًا) منذ 2015م، ولا يوجد جدول يضمن مراجعته على نحو منتظم. ومع ذلك، فقد خضعت مكونات البرنامج للمراجعة، ولكن هنالك حاجة جلية لتطوير وتطبيق نظام للمراجعة والمراقبة للبرنامج برمته، يتضمن التغذية الراجعة من الجهات المعنية، والقياس المرجعي والمقارنة مقابل نقاط مرجعية خارجية، حتى يتسنى تحسين أداء البرنامج.

للمركز نظام رصين للتظلم من الدرجات، يتم تنفيذه من خلال لجان التظلم في كل قسم، رغم وجود بعض الاختلاف في تطبيقه. ولكن المركز يفتقر إلى نظام رسمي للنظر في الشكاوى غير الأكاديمية، وهذه مسألة يتوجب حلها حتى يتسنى إدارة شكاوى الطلبة وحفظها بفاعلية، وإخطار الطلبة بما تم اتخاذه في شأنها.

لم ينظم المركز سوى تدريباً واحداً على عملية الإخلاء أثناء نشوب الحرائق منذ 2016م، كما أن هنالك العديد من المسائل المتعلقة بالصحة والسلامة التي ينبغي حلها. إن المركز واحد من التقسيمات القليلة في الجامعة التي ليس بها لجان للصحة والسلامة، حيث تم تفويض لجنة إدارة المخاطر بذلك. وبناء على ذلك، فإن هنالك حاجة لنظام رسمي للصحة والسلامة في المركز، يتم إعلام جميع الجهات المعنية به، ويتضمن مسؤوليات واضحة على تطبيقه، وتدريب الجهات المعنية على إجراءات الصحة والسلامة، ومتابعة هذا الجانب على نحو متواصل.

وفيما يتعلق بالبرنامج التأسيسي، فإن غايته تنعكس في أهدافه. ولكل مقرر من مقررات البرنامج مخرجات تعلم خاصة به، وتخضع للتقويم. ومخرجات التعلم الخاصة بمقرري اللغة الإنجليزية وتقنية المعلومات تتواءم كلياً مع معايير مخرجات التعلم المحددة في وثيقة المعايير الأكاديمية العمانية للبرامج التأسيسية العامة. ولكن الفريق لاحظ بعض الفجوات في مخرجات تعلم مقرري الرياضيات والمهارات الدراسية، والتي يتعين على المركز سدها. وترجع هذه الفجوات إلى دمج مقرري الرياضيات البحتة والرياضيات التطبيقية في مقرر رياضيات واحد مؤخراً. ولا يقدم المركز مقرراً مستقلاً للمهارات الدراسية، وإنما يتم تغطية جلها-وليس كلها- في وحدات مقرر اللغة الإنجليزية. وهنالك مقترح بتطوير مقرر خاص بالمهارات الدراسية، والفريق يدعم هذا المقترح. وبسبب نقص التفاعل المنتظم للمركز مع كليات الجامعة والتغذية الراجعة منها، فإنه يفتقر إلى أداة رسمية لتقييم فاعليته في إعداد الطلبة للبرامج الجامعية، الذي يمثل أحد أغراضه الأساسية. ويجب على المركز حل هذه المسألة من خلال تطوير آليات رسمية للحصول على تغذية راجعة من الجهات المعنية بالبرامج الجامعية (ما بعد التأسيسي). وتتم مراجعة منهج البرنامج التأسيسي وتحديثه، في كل فصل دراسي، من قبل لجان المناهج على مستوى المركز والأقسام، وهذا ما يضمن بدوره تعديل مقررات البرنامج بناءً على مخرجات التعلم وأداء الطلبة في الفصل السابق. ويتم توثيق التعديلات في وثيقة المنهج الشاملة، والفريق يرى أن هذه الممارسة تستحق الإشادة.

للبرنامج التأسيسي معايير دخول وخروج واضحة ومتوائمة مع المعايير الأكاديمية العمانية للبرامج التأسيسية العامة. ويتم استخدام اختبارات تحديد المستوى واختبارات الخروج لتحديد كفايات الطلبة في اللغة الإنجليزية، ومدى حاجتهم لدراسة مقررات الرياضيات وتقنية المعلومات. ومعايير الاختبارات وإجراءاتها محددة بوضوح في كل من دليل طلبة البرنامج التأسيسي، ومسودة دليل الموظفين، ووثيقة المنهج الشاملة، وهي مطبقة على أرض الواقع. إلا أن مستويات كفايات اللغة الإنجليزية لم تخضع للقياس المرجعي منذ عام 2012م، وقد أقر المركز بأولوية إجراء هذا القياس. والفريق يؤيد هذه العملية ويرحب بحصول المركز على الموافقات والموارد المالية لها. كما أن معايير الدخول في مقرري الرياضيات وتقنية المعلومات هي الأخرى بحاجة إلى قياس مرجعي مقابل مستويات مرجعية خارجية.

تتم مراقبة جودة التدريس في المركز من خلال استطلاعات المقررات والمدرسين إضافة إلى المشاهدات الصفية. ولدعم جودة مهاراتهم التدريسية، بوسع مدرسي البرنامج التأسيسي العمل على مشاريع خاصة ذات صلة بالتدريس، يحصلون على تفرغ جزئي للقيام بها، وكذلك المشاركة في الندوات البحثية. والبرنامج التأسيسي من أول البرامج في الجامعة التي تمتلك سياسة للأمانة العلمية

وتعتمد برمجية (Turnitin) لاكتشاف حالات الانتحال الأكاديمي. ورغم زيادة البرنامج التأسيسي في هذا الجانب، فإن تطبيق السياسة ونظام اكتشاف السرقات الأدبية غير منتظم بين الأقسام والمقررات. فبرمجية (Turnitin) لا تستخدم سوى في مقرري لغة انجليزية (من بين ستة مقررات)، وتطبق فقط على اختبار واحد (تقرير من 500 كلمة). ولا توجد آليات لكشف السرقات الأدبية في مقررات الرياضيات وتقنية المعلومات. ولا بد من إعطاء الأولوية لسد هذه الفجوات من خلال تنفيذ آليات لصون الأمانة العلمية في جميع مقررات البرنامج، وتوفير المزيد من التدريب لطلبة البرنامج وموظفيه، والتعامل مع الحالات المنافية للأمانة العلمية بصورة متسقة، وحفظ سجل بهذه الحالات لرصد تكرارها. ويتم تقويم مدى تحقيق الطلبة لمخرجات التعلم من خلال طيف من الوسائل والأدوات، وقد لمس الفريق مثالا لأفضل الممارسات في الطريقة التي تستخدمها وحدة القياس والتقويم في تصميم الاختبارات الموضوعية لمقرري القراءة والإنصات، وإدارتها وتصحيحها. ويحصل الطلبة على تغذية راجعة شفوية حول أدائهم في الاختبارات، كما يتم التصحيح مقابل مجموعة محددة من المقاييس. وتتولى وحدة الاختبارات حفظ أمن ونزاهة الامتحانات من خلال إجراءات وضوابط رصينة منعت حدوث أي خرق في الامتحانات طوال الأعوام العشر الماضية. والفريق يشيد بهذا النهج والطريقة التي تم بها تطبيقه.

يخضع استبقاء وتقديم طلبة البرنامج التأسيسي للمراقبة، وتفيد البيانات بتحسّن نسب التقدم وإكمال الدراسة مع مرور الوقت في أغلب المقررات، باستثناء الرياضيات. وينهي 90% من الطلبة البرنامج في غضون أربعة فصول. وترتبط البرنامج بخريجه علاقات غير رسمية وغير محددة، كما أن ملاحظاتهم حول البرنامج ومشاركاتهم في المراجعات لا تؤخذ بعين الاعتبار. وبناء عليه، فإن مركز الدراسات التحضيرية مدعو إلى معالجة هذه المسألة من خلال تطبيق نظام رسمي للحصول على التغذية الراجعة من خريجي البرنامج التأسيسي حول تجربتهم فيه، وتجميع البيانات المتعلقة بتقدمهم في برامجهم الجامعية.

توفر الجامعة والمركز لطلبة البرنامج التأسيسي مجموعة من الخدمات الأكاديمية وخدمات الدعم، ويتم الاسترشاد بالإحصاءات المتعلقة بالتسجيل وخصائص مجتمع طلبة البرنامج في التخطيط متى دعت الحاجة لذلك. وتسجل عمادة القبول والتسجيل طلبة البرنامج بوصفهم طلبة في الجامعة، ولكن قسم الإرشاد الطلابي والتسجيل بمركز الدراسات التحضيرية هو الذي يدير جداولهم الدراسية الفردية وتسجيلهم في المقررات. ويشارك هذا القسم كذلك في البرنامج التعريفي لطلبة البرنامج من خلال فتح مكتب استقبال خلال الأسابيع الثلاثة الأولى من العام الأكاديمي. إلا أنه الطلبة، وباستثناء مكتب الاستقبال والعرض الذي يقدمه مدير المركز، لا يحصلون على أي نشاط آخر يعرّفهم بالبرنامج. فالبرنامج التعريفي يتم تنظيمه على مستوى الجامعة فحسب، وهو يركز على برامج التعليم العالي والخدمات الجامعية. ومن هنا فإنه يجب على مركز الدراسات التحضيرية تطوير وتطبيق برنامج تعريفي رسمي خاص بطلبة البرنامج التأسيسي الجدد يوفر لهم المعلومات والدعم اللازمين. وتتضمن موارد التدريس والتعلم المتوفرة لطلبة البرنامج مكتبة المركز، ومختلف مواد التدريس (التي تم تطوير جزء منها محليا وتتوفر على منصة التعلم "موودل")، وقاعات المحاضرات ومختبرات الحاسوب. ولكن لا توجد وسيلة لتقييم فاعلية وملاءمة هذه الموارد، حتى يتسنى إدخال التحسينات عليها. ويجب أن تتم معالجة هذا الجانب من خلال تطبيق آليات دورية لجمع ملاحظات الطلبة ومقترحاتهم. والمركز

لا يخصص مرشدين أكاديميين لطلبة البرنامج التأسيسي، ويعوّل في ذلك على أعضاء هيئة التدريس ومنسق شؤون الطلبة. إلا أن تشعب مسارات البرنامج ومتطلبات التقدم، بالإضافة إلى الحاجة إلى تحديد الطلبة المهددين بخطر الفشل الدراسي، يفرضان تطوير نظام إرشاد أكاديمي لطلبة البرنامج، يخضع للمراجعة للتأكد من فاعليته. ومن جهة أخرى، فقد أرسى المركز نظاماً قوياً لدعم التعلم لطلبة البرنامج من خلال مركزي دروس التقوية والكتابة اللذين يقدمان دعماً ملائماً لتعلم الطلبة يستحق الإشادة ويحظى بتقدير عال بين الطلبة. ومع ذلك، فإن المناخ العام لطلبة البرنامج ورضاهم على مختلف الخدمات والمرافق، بما فيها خدمات ومرافق الدعم غير الأكاديمي المتوفرة لهم، لا تخضع للمراقبة ولا يتم إجراء استطلاع لرضا الطلبة. ولأن هذا الاستطلاع في غاية الأهمية لإدخال التحسينات، فإن تطويره يعدُّ من أخذ الأولويات. وهناك مجلس ممثلي الطلبة في المركز. ويتم تأمين المشاركة الخارجية من خلال سلسلة من الأنشطة الاحترافية التي يقدمها أعضاء هيئة تدريس البرنامج التأسيسي الذين تتم دعوتهم لتقديم مداخلات في فعاليات خارجية واستضافة ورش عمل يقدمها المركز الثقافي البريطاني. والحدث الخارجي الأهم هو المؤتمر السنوي لتعليم اللغة الإنجليزية والذي ينظمه المركز.

غالبية الموظفين في مركز الدراسات التحضيرية أكاديميون، يحملون مؤهلات تتفق مع متطلبات المعايير الأكاديمية العمانية للبرامج التأسيسية العامة. ولكن لا يوجد تحليل لاحتياجات المركز من الموظفين، ولا خطة طويلة الأجل تضمن توفير الدعم الكامل للبرنامج التأسيسي. وعلى المركز سد هذه الفجوة والاسترشاد بخطة محددة في تسهيل عملية الاختيار والتوظيف. أما البرنامج التعريفي الذي تنظمه لجنة البرنامج التعريفي للموظفين الجدد، فهو برنامج فاعل بدرجة كبيرة، مما يضمن أداء الموظفين لأدوارهم بنجاح. ويتم تنفيذ خطط التطوير الوظيفي من خلال ورش وحلقات العمل اليومية والأسبوعية، وكذلك من خلال منح إجازات مؤقتة وتمويل للمشاريع والبحوث. ولكن هذه البرامج لا تنفذ باتساق بين جميع الأقسام الأكاديمية، وقد وقف المركز على ضرورة اتباع نهج يسمح بمشاركة أوسع، ويخضع للتقييم لضمان فاعليته. والفريق يتفق مع هذا التوجه. ونظام تقويم الأداء الحالي في طريقه للاستبدال بنظام على مستوى الجامعة سيشرع في تطبيقه في 2019م. وكما هو الحال بالنسبة لطلبة البرنامج التأسيسي، فإن المركز لا يجري مسحاً دورية حول تجربة الموظفين في المركز. ولا بد من تنفيذ آليات منتظمة لجمع التغذية الراجعة لضمان أخذ ملاحظات الموظفين في الاعتبار والاهتمام بما يشغلهم. وتتوقف استراتيجية التعمين في المركز على توفر الدرجات المالية الخاصة بالعُمانيين، والتي تتم المصادقة عليها من خلال الجامعة، بالتنسيق مع وزارة المالية.

أ. ملخص الإشادات

الإشادة الرسمية هي الاعتراف بأحد الجوانب المتميزة من الأداء الجيد.

1. تشيد الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي بجامعة السلطان قابوس لتطبيقها عملية رصينة لإدخال التعديلات على مقررات منهج البرنامج التأسيسي، والتي أفضت إلى تحسينات مستمرة على مستوى المقررات ومدونة في وثيقة المنهج الشاملة.
2. تشيد الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي بجامعة السلطان قابوس لتطبيقها نهجا صارما ورصينا وشاملا لتطوير اختبارات موضوعية والتحقق منها، الأمر الذي تمخض عنه تقويم فاعل لمدى تحقيق الطلبة لمخرجات التعلم في مقررات اللغة الإنجليزية للبرنامج التأسيسي.
3. تشيد الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي بجامعة السلطان قابوس للإجراءات الفاعلة التي طورتها وحدة التقويم بمركز الدراسات التحضيرية، والمتعلقة بالأمن الأكاديمي ومراقبة اللجان الامتحانية مما بضمن سير الامتحانات في ظروف آمنة.
4. تشيد الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي بجامعة السلطان قابوس لخدمات دعم التعلم الفاعلة التي تقدمها لطلبة البرنامج التأسيسي من خلال مركز الكتابة ومركز دروس التقوية، والتي تستجيب لاحتياجات طلبة البرنامج، وتوفر لهم الدعم من خلال الأقران، وتعزز عموم تجربتهم التعليمية.
5. تشيد الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي بجامعة السلطان قابوس للنظام التعريفي والإرشادي الشامل والفاعل الذي طبقه لفائدة موظفي البرنامج التأسيسي الأكاديميين، والذي يوفر الموظفين الجدد التوجيه ويدعمهم في أداء أدوارهم.

ب. ملخص التوكيدات

- التوكيد الرسمي إقرار بأن المؤسسة قامت بتشخيص إحدى الفرص المهمة للتحسين، وأنها أظهرت التزاماً واضحاً ومناسباً للتعامل مع تلك الحالة.
1. تتفق الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي مع جامعة السلطان قابوس حول ضرورة مراجعة هيكل لجان مركز الدراسات التحضيرية لضمان تحديد اختصاصات جميع اللجان، وإزالة تداخل المسؤوليات فيما بينها، وتحقيق عبء عملي أكثر توازناً للموظفين الأكاديميين، وتؤيد الهيئة الجهود الأولية التي تقوم بها اللجنة المؤقتة التي تم تشكيلها للغرض.
 2. تتفق الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي مع جامعة السلطان قابوس حول ضرورة تطبيق نظام إدارة المخاطر على نحو كلي في البرنامج التأسيسي، وعلى ضرورة تحديد المخاطر الأكاديمية وغير

الأكاديمية ذات العلاقة بالبرنامج ومراقبتها دوريا، وتؤيد الهيئة جهود مركز الدراسات التحضيرية في هذا الجانب، والتي تتضمن تشكيل لجنة لإدارة المخاطر وتطوير سجل للمخاطر.

3. تتفق الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي مع جامعة السلطان قابوس حول ضرورة التضمين الكامل للجزء الخاص بالمهارات الدراسية من المعايير العمانية الأكاديمية للبرامج التأسيسية العامة في منهج البرنامج التأسيسي، والتدريس والتقييم؛ لضمان تحقيق جميع معايير مخرجات التعلم في هذا الجانب، وتؤيد الهيئة جهود الجامعة لتطوير مقرر منفصل للمهارات الدراسية تعلم ضمن هذا البرنامج.

4. تتفق الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي مع جامعة السلطان قابوس حول ضرورة مراجعة اختبارات الخروج من البرنامج التأسيسي وقياسها مقابل مستويات مرجعية خارجية، وتؤيد الخطوات التي اتخذها مركز الدراسات التحضيرية لإجراء قياس مرجعي بوصفه أولوية.

5. تتفق الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي مع جامعة السلطان قابوس ضرورة تطوير استراتيجية تطوير وظيفي أكثر شمولاً لجميع موظفي البرنامج التأسيسي، وتطبيقها ومراقبة فاعليتها، وتؤيد الهيئة الجهود الأولية في هذا الجانب، المتمثلة في تشكيل لجان ذات صلة ومبادرة تنفيذ البطاقة الرقمية.

ج. ملخص التوصيات

التوصية الرسمية هي لفت انتباه المؤسسة إلى وجود فرصة مهمة للتحسين في جانب ما من جوانب أدائها، لم تشخصها الجامعة بصورة دقيقة، أو أنها لم تقم بمعالجتها على النحو المناسب حتى الآن.

1. توصي الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي جامعة السلطان قابوس بضمان نشر رسالة ورؤية وقيم مركز الدراسات التحضيرية بشكل متسق في جميع الوثائق ذات الصلة، ومن خلال قنوات الاتصال؛ حتى يتسنى لجميع الجهات المعنية فهمها والوصول إليها.

2. توصي الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي جامعة السلطان قابوس بتطوير وتطبيق نظام منهجي وفاعل للتخطيط التشغيلي في مركز الدراسات التحضيرية، يشارك فيه مختلف الجهات المعنية، لضمان التواءم الكامل لجميع خططه التشغيلية مع خطط الجامعة ومبادراتها، على أن يتضمن ذلك أهدافا وموارد ذات صلة في هذه الخطط، وكذلك مؤشرات أداء رئيسية لمراقبة الإنجاز باستمرار.

3. توصي الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي جامعة السلطان قابوس بتطوير وتطبيق نظام فاعل لمراقبة البرنامج التأسيسي برمته ومراجعته بانتظام، يتضمن ملاحظات من مجموعة من الجهات المعنية داخليا وخارجيا، والقياس المرجعي وغيره من النقاط المرجعية ذات الصلة.

4. توصي الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي جامعة السلطان قابوس بتطوير وتطبيق عملية رسمية لتسجيل الشكاوى غير الأكاديمية لطلبة البرنامج التأسيسي وإدارتها وحلها، على أن تتضمن هذه العملية إبلاغ الطلبة بنتائج شكاواهم، وأن تخضع للمراجعة الدورية لضمان فاعليتها.
5. توصي الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي جامعة السلطان قابوس بتطوير وتطبيق نظام للصحة والسلامة في مركز الدراسات التحضيرية، يتضمن نهجا رسميا لإدارة المسائل المتعلقة بالصحة والسلامة، وأن يتم إعلام جميع الجهات المعنية به، ويتضمن مسؤوليات واضحة على تطبيقه، وتدريب الجهات المعنية على إجراءات الصحة والسلامة، ومتابعة هذا الجانب بصورة متواصلة.
6. توصي الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي جامعة السلطان قابوس بالعمل على تضمين جميع المعايير الأكاديمية العمانية للبرامج التأسيسية العامة الخاصة بالرياضيات في منهج البرنامج التأسيسي وتدريبه وتقييمه.
7. توصي الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي جامعة السلطان قابوس بتطوير وتطبيق نهج منظم للحصول على تغذية راجعة من خريجي البرنامج التأسيسي والجهات الخارجية المعنية (البرامج الجامعية) حول البرنامج وجاهزية خريجيه، والاسترشاد بهذه التغذية الراجعة لضمان فاعلية البرنامج في تحقيق غاياته.
8. توصي الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي جامعة السلطان قابوس بتوسيع وتقويم نهجها الحالي لحفظ ثقافة الأمانة العلمية، وتضمين آليات ملائمة لكشف حالات الانتحال الأدبي في جميع مقررات البرنامج التأسيسي، وتوفير تدريب إضافي لطلبة البرنامج وموظفيه، والتعامل باتساق مع الحالات المنافية للأمانة العلمية، وحفظ سجل بحالات الانتحال الأكاديمي لرصد تكرارها.
9. توصي الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي جامعة السلطان قابوس بتطوير وتطبيق نظام رسمي لجمع البيانات المتعلقة بتقدم خريجي البرنامج التأسيسي في دراساتهم الجامعية، والاسترشاد بهذه البيانات في تعزيز البرنامج التأسيسي.
10. توصي الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي جامعة السلطان قابوس بوضع وتنفيذ برنامج تعريفي رسمي لطلبة البرنامج التأسيسي الجدد، ينظمه مركز الدراسات التحضيرية، ويوفر معلومات ملائمة ويدعم دخول الطلبة للبرنامج، ومراجعة هذا البرنامج التعريفي بانتظام لضمان فاعليته.
11. توصي الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي جامعة السلطان قابوس بالتقييم المستمر لفاعلية موارد التعليم والتعلم التي توفرها للبرنامج التأسيسي، وضمان تلبية هذه الخدمات لاحتياجات التعلم لطلبة البرنامج ولمتطلبات تدريسه.
12. توصي الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي جامعة السلطان قابوس بتطوير وتطبيق نظام إرشاد أكاديمي في البرنامج التأسيسي للتعرف على الطلبة المعرضين لخطر الفشل الدراسي ودعمهم،

ومراقبة تقدم كل طالب في البرنامج، ويكون مرتبطاً بدعم تعلم الطلبة، وخاضعاً للتقويم لضمان فاعليته.

13. توصي الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي جامعة السلطان قابوس بتطوير وتطبيق نظام يضمن المراقبة المنتظمة لرضا طلبة البرنامج التأسيسي على مختلف الخدمات المتوفرة لهم، وإبلاغ الجهات المعنية بالخطوات التي يتم اتخاذها استجابة للملاحظات التي يبديها طلبة البرنامج للجهات المعنية، وذلك لضمان مناخ إيجابي وبناء وداعم للطلبة.

14. توصي الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي جامعة السلطان قابوس بوضع وتنفيذ خطة طويلة الأجل للموارد البشرية الخاصة بالبرنامج التأسيسي، تسترشد بخصائص الكادر الوظيفي، وذلك لتسهيل عملية التوظيف والاختيار، وضمان توفر الموارد البشرية الملائمة لدعم تقديم البرنامج على المدى الطويل.

15. توصي الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي جامعة السلطان قابوس بتطوير وتطبيق نظام لمراقبة رضا موظفي البرنامج التأسيسي، يتضمن الاستخدام المنتظم لآليات جمع التغذية الراجعة، ويضمن إخطار الموظفين بالإجراءات التي يتم اتخاذها استجابة لملاحظاتهم.

3. التعريفات

في هذا الملخص، يكون للكلمات والمصطلحات أدناه المعنى الموضح قرين كل منها، ما لم يقتض السياق غير ذلك:

- التدقيق: عملية تدقيق جودة البرنامج التأسيسي لجامعة السلطان قابوس
- التقرير: النسخة النهائية الكاملة من تقرير تدقيق جودة البرنامج التأسيسي العام لجامعة السلطان قابوس
- الفريق: فريق تدقيق جودة البرنامج التأسيسي (العام) لجامعة السلطان قابوس
- الجامعة: جامعة السلطان قابوس
- المركز: مركز الدراسات التحضيرية بجامعة السلطان قابوس
- الهيئة: الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي

4. فريق التدقيق

- | | |
|-------------------|--|
| أبول هيلدر | مدير المركز الثقافي البريطاني بسلطنة عمان سابقاً (رئيس الفريق) |
| د. سليمان الحسيني | مدير معهد الدراسات التأسيسية، جامعة نزوى، سلطنة عمان |
| د. ماريون هيرون | مدرس أول بالتعليم العالي، جامعة سري، المملكة المتحدة |

د. بدرية الفارسية أستاذ مساعد، قسم اللغة الإنجليزية، كلية العلوم التطبيقية بعبري، سلطنة
عمان
د. ليلي فراز اليتش الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي (مديرة عملية المراجعة)

5. ملاحظة قانونية

هذه الترجمة هي ملخص للنسخة الأصلية من تقرير تدقيق جودة البرنامج التأسيسي لجامعة السلطان قابوس ، الصادر باللغة الإنجليزية، والمنشور في الموقع الإلكتروني للهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي على الرابط: http://www.oaaa.gov.om/Review/21562772_SQU%20GFP%20QA%20Report%20-%20E.pdf وفي حال وجود أي اختلاف في المضامين بين التقرير وترجمة الملخص، فإن التقرير يُعد المرجع الأصلي.