



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

إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني تقرير المراجعة

معهد سكور للتدريب
النويدات
مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 26 فبراير - 2 مارس 2023

VO099-C4-R034

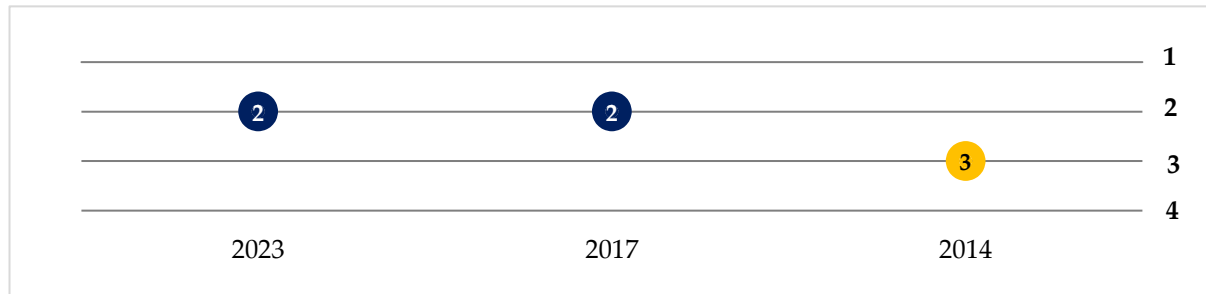
المقدمة

قامت إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني بهيئة جودة التعليم والتدريب، بإجراء هذه المراجعة على مدى خمسة أيام من قِبَل فريق مراجعة مكون من ستة من المراجعين. وخلال المراجعة، قام الفريق بملاحظة حصص التدريب والأنشطة الأخرى ذات العلاقة، وتحليل البيانات الخاصة بالبرامج التي أكملوها، والمؤهلات التي حصل عليها المتدربون، وفحص أعمالهم التحريرية، والأعمال والمستندات والمواد الأخرى المقدمة من المعهد؛ فضلا عن التغذية الراجعة التي تم جمعها من المتدربين، وأرباب الأعمال، والمدربين وموظفي الإدارة والدعم.

يوجز هذا التقرير النتائج التي توصل إليها فريق المراجعة خلال مراجعته لما يُقدم في معهد سكور للتدريب، وما توصل إليه من توصيات حول ما يجب على المعهد القيام به لتطوير الأداء.

ملخص أحكام المراجعة		
الحكم	المجال	
2	إنجاز المتدربين	المخرجات
2	فاعلية التعليم/ التدريب والتقييم	البرامج والعمليات
2	جودة الدورات/البرامج	
2	دعم المتدربين وإرشادهم	
3	فاعلية القيادة والإدارة والحوكمة	الإدارة والحوكمة
3	القدرة على التحسن والتطور	
2	الفاعلية بوجه عام	

فاعلية المؤسسة بوجه عام خلال المراجعات الثلاث الأخيرة



4	غير ملائم	3	مُرَضٍ	2	جَيِّدٍ	1	ممتاز
---	-----------	---	--------	---	---------	---	-------

مبررات الحكم

- يحصل معهد سكور للتدريب في جميع المجالات على حكم: "جيد"، باستثناء مجال فاعلية القيادة والإدارة والحوكمة، حيث حصل على حكم: "مُرَضٍ".
- يبني فريق الإدارة في المعهد تَوَجُّهَهُ الإستراتيجي على مراقبة أداء المتدربين والمدربين، وتوثيقها بصورة فاعلة، حيث يراقب الأهداف الإستراتيجية، ويضع الخطط التطويرية الملائمة؛ للاستفادة منها في أغراض التحسين. إلا أن هناك بعض الأهداف وبعض مؤشرات الأداء لم يتم تحديدها بصورة جيدة، أو تتم مراقبتها بشكل فاعل.
- لدى المعهد ممارسات فاعلة لضمان جودة ما يتم تقديمه، وهي مُدَعَمَةٌ بمجموعة من السياسات والإجراءات، كما أن عددًا من هذه السياسات ليست مُفَصَّلَةً أو شاملة لجميع مجالات التعلم والتدريب.
- يكتسب المتدربون المعارف والمهارات المهنية الفاعلة ويطورونها؛ نتيجة حضورهم برامج تدريبية ذات هيكلية جيدة وتخطيط هادف، متضمنة طرائق التقييم الفاعلة والمرتبطة بمخرجات التعلم المطلوبة، والتي تلبى احتياجاتهم. كما أن معظم المتدربين قادرين على إكمال المهام المحددة وتحقيق المخرجات، إلا أن قلة منهم لا يُتَقَنُونَ عددًا من المهارات، ولا يحققون المؤهلات التي يطمحون إليها في المواعيد المحددة.
- يحظى المتدربون بالدعم والإرشاد الفاعلين والمُتَمَدِّمِينَ من مدربين مؤهلين، ذوي خبرة مهنية، كما يوظف المدربون غالبًا أساليب تعلم تفاعلية تشاركية؛ لإثراء عملية التدريب، إلا أنه - في قلة من الحالات - لا يتم تحفيز المتدربين بالصورة الكافية طوال الحصة التدريبية.

القدرة على التحسن والتطور: ' مرضي '

مبررات الحكم

- تنفيذها بصورة مناسبة؛ ومع ذلك، فهي إلى الآن لا تشمل كافة جوانب العملية التدريبية.
- بناءً على فهم إدارة المعهد لمتطلبات السوق والأطراف ذات العلاقة، تم التوسع في نطاق البرامج المُقدَّمة بالحصول على شراكات جديدة من جهات مانحة دولية، كشراكاتها مع The National، و City & Guilds، و Open College Network (NOCN)، و Northern Council for Further Learning و Education (NCFE) و Resource Network (LRN)، والتي تم تقديم عدد من برامجها.
- ارتفع عدد المتدربين المُسجّلين بالبرامج المختلفة في العام 2022 ارتفاعاً ملحوظاً مقارنة بالأعوام السابقة، كما ارتفعت معدلات الإنجاز بصورة ملحوظة في الفترة من 2019 إلى 2022، إلا أنّ هذه المعدلات لا يمكن الاعتماد عليها لقياس مستويات التقدم عبر السنوات، حيث اختلفت طبيعة البرامج المُقدَّمة في المعهد.

- منذ المراجعة الأخيرة، قامت الإدارة بالتحسينات المناسبة؛ للمحافظة على أداء المعهد، وهي متعلقة برفع إنجاز المتدربين وتحسين جودة ما يتم تقديمه، إلا أنّ بعض التوصيات لم تتم معالجتها بالصورة الفاعلة، كالتوصية المتعلقة بالتخطيط الإستراتيجي المبني على عملية تقييم ذاتي صارم ومنتظم.
- استجاب فريق الإدارة للظروف الاستثنائية؛ بوضع وتنفيذ الإجراءات المناسبة لضمان استمرارية أعمال المعهد، إلا أنّ المعهد يفنقر إلى خطة طوارئ مُفصَّلة ومكتوبة.
- يُعدُّ الهيكل التنظيمي الحالي للمعهد مناسباً، كما استحدث مؤخرًا وظائف جديدة، كأخصائي ضمان الجودة؛ لتعزيز تطبيق الممارسات المتعلقة بصورة أفضل. كما يمتلك المعهد الموارد المادية الكافية، ويتم الاستثمار في مصادر تعلم وتعليم إضافية؛ لإثراء البرامج المُقدَّمة.
- قام المعهد باستحداث وتحديث عدد من السياسات والإجراءات ذات الصلة، وتكييفها مع متطلبات الظروف الاستثنائية، والتي يتم

جوانب القوة الرئيسية

- حصول المتدربين على المؤهلات التي يطمحون إليها في المواعيد المحددة، بناءً على توظيف طرائق تقييم فاعلة تتوافق ومخرجات التعلم المطلوبة.
- الممارسات الفاعلة لمراقبة وتحليل إنجاز المتدربين، ومستويات أداء المدربين.
- فاعلية تخطيط البرامج، وهيكلتها، وتكييفها لتتناسب مع طريقة التقديم واحتياجات المتدربين المختلفة، والتي يتم إثرائها لتعزيز خبرات تعلمهم.
- تقديم الدعم والمساندة المستمرة للمتدربين؛ لتحقيق نتائج أفضل.

التوصيات

لكي يتحسن معهد سكور للتدريب؛ فيجب:

- تعزيز اكتساب المتدربين المزيد من المعارف والمهارات المهنية في البرامج، وإحراز مستوى التقدم الكافي؛ لتحقيق مخرجات التعلم المطلوبة في المواعيد المقررة.
- توظيف المدربين إستراتيجيات التدريب الفاعلة؛ لتحفيز المتدربين - بِشَكْلِ مُثْمِرٍ - طوال الحصة التدريبية، وتنمية مهارات التفكير العليا لديهم، في قلة من الحالات.
- تعزيز القيادة والإدارة من خلال ما يلي:
 - تنفيذ تقييم ذاتي دقيق ومنتظم وشامل، والاستفادة من نتائجه في التخطيط الإستراتيجي الفاعل؛ بهدف رفع مستوى إنجاز المتدربين، وجودة ما يتم تقديمه.
 - تحسين نظام ضمان الجودة الداخلي؛ ليتضمن سياسات وإجراءات مُفَصَّلَةً وشاملة، وضمان تنفيذها بشكل صارم ومتسق، وخصوصًا المتعلقة بتصميم البرامج وتحديثها ومراجعتها، والقبول والالتحاق، ودعم مختلف فئات المتدربين، بمن فيهم المتدربون ذوو الاحتياجات الخاصة.

مبررات الحكم

- يكتسب المتدربون المعرفة الكافية، ويطور معظمهم المهارات المهنية ذات الصلة بمجال تعلمهم بصورة فاعلة. حيث تبيّن ذلك من خلال نتائج تقييم المتدربين، ومستويات فهمهم وتفاعلهم في الحصص التدريبية. ومع ذلك، فإن أقلية من المتدربين يجدون صعوبة في إكمال المهام التي يتطلبها البرنامج بإتقان.
- عبّر معظم المتدربين عن رضاهم عن البرامج، واعتبروها مفيدة للغاية، وساهمت بشكل إيجابي في تحسين مهاراتهم، كما أنّ هناك العديد من قصص النجاح للمتدربين، وبالأخص متدربو برنامج مهارات التوظيف، حيث حصل عدد منهم على وظائف مناسبة، إلا أنّ أقلية من المتدربين أعربوا عن عدم رضاهم بمستوى الاستفادة من البرامج التي حضروها.
- لدى المعهد عملية تقييم مُمنهجة، فغالبًا ما يتم تقييم إنجاز المتدربين بدقة، وتنفيذ عملية التحقق بفاعلية من قِبَل الجهات المانحة. هذا ويحقق الغالبية العظمى من المتدربين مخرجات التعلم المطلوبة، ويحصلون على المؤهلات التي يطمحون إليها بنجاح وفي
- المواعيد المحددة، مع الأخذ في الاعتبار أنظمة ولوائح الجهة المانحة.
- يطبق المعهد أساليب ملائمة؛ لتقييم مستويات التقدم لدى المتدربين، حيث يتم إجراء التقييمات المناسبة قبل بدء البرنامج ذي الصلة، ويُحرز المتدربون تقدمًا كافيًا؛ مما يُمكنهم من المُضيّ قُدّمًا نحو تحقيق المؤهلات في البرامج المعتمدة دوليًا، وينعكس ذلك في درجاتهم المُسجّلة في التقييمات النهائية، وفي إنجازهم المهام المُسنّدة أثناء ملاحظة الحصص التدريبية.
- هذا وقد بلغت نسب إنجاز واستبقاء المتدربين للفترة من 2019 إلى 2022، (90%) و(92%) على التوالي، بيد أنّ ما يقارب (10%) من المتدربين جاءت نسب النجاح لديهم متدنية؛ وبالأخص متدربو المستويات المتقدمة لبرامج المحاسبة Association of Accounting Technicians (AAT) حيث لم يتمكن بعض المتدربين من اجتياز جميع وحدات البرنامج؛ للحصول على المؤهل الذي يطمحون إليه.
- لدى المعهد سياسة حضور ومواظبة واضحة يتم تنفيذها بشكل ملائم، ومتابعتها بشكل

ويشاركون بخبراتهم، ويطرحون حججهم المدعّمة بالأدلة، ويثيرون تساؤلاتهم بثقة.

- تتمكن الغالبية العظمى من المتدربين من العمل بشكل مستقل وتعاوني، كما أنهم يُظهرون مستوى عاليًا من الثقة في استكمال المهام الموكلة إليهم؛ على الرغم من أنّ في قلة من الحالات، وفي داخل المجموعة الواحدة، يهيم عدد منهم على المناقشة، في حين تتطلب أقلية منهم دعمًا وتوجيهًا من المدرب أو المتدربين؛ لتمكينهم من المضيّ قُدّمًا وإكمال المهام المحددة.

فاعل. ويُظهر المتدربون التزامهم تجاه خبرة تعلمهم، حيث تلتزم الغالبية العظمى منهم بالمواطبة على حضور الحصص التدريبية بانتظام؛ إلا أنّ عددًا منهم يحضر متأخرًا، أو يتغيب عن حصص تدريبية متصلة.

- يتسم معظم المتدربين بالتحفيز الذاتي، ويُظهرون سلوكيات إيجابية تجاه خبرة تعلمهم، وكذلك يُظهر غالبيتهم الاهتمام في بيان مدى فهمهم، وعرض أعمالهم، كما يعكس غالبيتهم خبرة تعلمهم بشكل ناقد،

الجوانب التي تحتاج إلى تحسين

- إتقان المتدربين للمهارات المهنية والنقد المُحرز؛ لتحقيق مخرجات التعلم المطلوبة في بعض البرامج، وبخاصة في برامج المحاسبة في المستويات المتقدمة.

مبررات الحكم

- يقوم المدربون بتكييف طرائق التدريب بفاعلية لتتواءم مع مستويات المتدربين المختلفة، كما يستخدم المدربون نتائج التقييم المسبق والتكويني المستمر؛ لتحديد وتلبية احتياجات المتدربين المختلفة.
- يقوم المدربون بتحفيز المتدربين على اكتساب مهارات التفكير العليا، والتحليل، والتفكير الناقد بصورة ملائمة، من خلال طرح الأسئلة وفتح باب النقاش فيما بينهم لتحفيزهم، وغالبًا ما يقوم المدربون بتحفيز المتدربين على التعلم الذاتي من خلال تقديم الأنشطة المحفزة على البحث، والمشاركة في عرض وتقديم المادة التعليمية، إلا أنه تَبَيَّنَ أنَّ في عدد من الحالات لم تُعْطَ للمتدربين فرص واضحة؛ لتحدي قدراتهم خلال الأنشطة والمهام الصفية المطلوبة.
- يتم قياس أداء المتدربين بصورة منظمة ومُنَهَجَةٍ باستخدام مجموعة من طرائق التقييم التكوينية والختامية المتصلة بمخرجات التعلم المطلوبة، وبشكل عام يتم تقييم أعمال المتدربين بصورة منصفة، كما يقوم المعهد بالتحقق من فاعلية عملية التصحيح، والتدقيق على أدوات التقييم المطبقة بصورة مناسبة.
- تنعكس الخبرة النظرية والمهنية للمدربين على تقديم الشروح الدقيقة والمعززة بأمثلة مهنية مفيدة، والإجابة عن استفسارات المتدربين. وغالبًا ما يُوظَّفُ المدربون مجموعة من إستراتيجيات التدريب الهادفة؛ لمشاركة المتدربين وتحفيزهم على النقاش، كما يستخدمون موارد التعلم المتاحة والمميزات المختلفة للمنصة الإلكترونية بشكل فاعل؛ لتعزيز فهم المتدربين وتوسيع نطاق اهتماماتهم. إلا أنَّ إستراتيجيات التدريب التي يَتَّبِعُها المدربون في قلة من الحالات، لم تتمكن من تحفيز المتدربين طوال الحصة التدريبية بصورة فاعلة.
- يقوم المدربون غالبًا بتخطيط وتقديم البرامج التدريبية بشكل مُنَهَجٍ، حيث يتم تحديث الخطط اليومية للحصص التدريبية، والاستفادة من نتائج التقييم المسبق والتكويني المستمر. كما يتمكن المدربون من إدارة الحصص التدريبية من خلال إدارة الوقت بشكل فاعل؛ ليشمل مخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج، ويحدد الوقت الزمني الملائم لها، وبما يتناسب مع طريقة تقديم التدريب.

الحرص التدريبي؛ لمساعدتهم على التحسن بشكل ملحوظ وطوال تجربة التعلم. كما يقوم المدربون بتزويد المتدربين بالتغذية الراجعة الكتابية المُفَصَّلَة حول مستوى أدائهم في مقابلات التوظيف، وجوانب القوة، بالإضافة إلى الجوانب التي بحاجة إلى تطوير. إلا أنه لوحظ في التقييمات التكوينية من خلال التدقيق أن التغذية الراجعة الكتابية في أعمال المتدربين غير كافية، وتختلف في جودتها باختلاف المدربين من حيث الدقة وجوانب التحسين.

وتوجد استمارات وتقارير تَحَقُّقٍ وتدقيق ملائمة للغرض، والتي تُطَبَّقُ باتباع تعليمات وإرشادات الجهات المانحة، كما أن عملية التدقيق على عملية التصحيح في التقييمات الداخلية تُنَفَّذُ بصورة مناسبة.

- يحتفظ المعهد بسجلات دقيقة وموثوقة لأداء المتدربين في البرامج المختلفة، إلا أنه لم يكن هناك أدلة واضحة لتسجيل انضباط المتدربين.
- يقدم المدربون باستمرار التغذية الراجعة اللفظية الفورية الفاعلة للمتدربين أثناء

الجوانب التي تحتاج إلى تحسين

- إستراتيجيات التدريب المُتَّبَعَةُ في قلة من الحالات؛ لتحفيز المتدربين، وتنمية مهارات التفكير العليا لديهم.
- التغذية الراجعة الكتابية للمتدربين في التقييمات التكوينية.

مبشرات الحكم

- يُقدم المعهد برامج تدريبية ذات مسارات تَقَدِّمُ واضحة ومحددة، ومعتمدة من جهات دولية في مجالات المحاسبة ومهارات التوظيف والمهارات الإدارية، وبالتعاون مع جهات مانحة مختلفة.
- لدى المعهد ترتيبات فاعلة؛ لتحديد وتلبية احتياجات المتدربين المختلفة، حيث تستند البرامج إلى التحليل والفهم الجيد لاحتياجات ومتطلبات سوق العمل والأطراف ذات العلاقة، فيما يتعلق بمجال البرامج، ومستواها، والمهارات المطلوبة من خلال قنوات متعددة، كالاستفادة من الدراسات المَسْحِيَّة المتوفرة، ودراسة معايير وأنظمة جهات الاعتماد الدولية، وتحليل وجهات نظر المتدربين والأطراف ذات العلاقة، بالإضافة إلى الاستعانة بخبرات المدربين، كُلاً في مجاله؛ مما ساهم في تقديم البرامج المناسبة لتحسين مهارات المتدربين ومستويات أدائهم.
- لبرامج المعهد المُقَدِّمة توصيفات مُحدَّثة وملائمة، وتنص بوضوح على طبيعة البرنامج والوحدات المتضمنة، ومخرجات التعلم المطلوبة، وطرائق التقييم المتوافقة معها والمُجدولة بطريقة متوازنة.
- تُصمَّمُ البرامج وفق إجراءات واضحة؛ لتعزيز ودعم خبرة التعلم النظرية والعملية، ويتم تخطيطها وهيكلتها بصورة فاعلة؛ مما يحقق اكتساب المتدربين التدريجي للمعارف، والمهارات، والكفايات، وتحقيق مخرجات التعلم المطلوبة، كما أنَّ ساعات التدريب المخصصة للبرنامج كافية، ويتم تكييفها بما يلائم طريقة تقديم التدريب، في حين أنَّ السياسة المعتمدة لهذا الغرض غير مُفصَّلة لتتناسب وجميع البرامج المُقدَّمة.
- المواد التدريبية مُنظَّمة، وتشمل أهداف البرامج بشكل مناسب، كما يتم تعزيزها بالملخصات الزاخرة بالمعلومات، والأمثلة، والتمارين، والأنشطة العملية الفردية والجماعية؛ لضمان اكتساب المتدربين للمهارات.
- يحرص المعهد على تقديم البرامج المُحدَّثة والمعتمدة، والمتوافقة مع متطلبات ومعايير الجهات المانحة. كما لدى معهد سكور لجنة تتولى مسؤولية تصميم البرامج، وهي مكونة من أعضاء مؤهلين ولديهم الخبرة المهنية للقيام بأدوارهم، حيث تقوم اللجنة بمراجعة المواد التدريبية المُعدَّة محلياً، وطرائق التقييم

- يتم تقييم مستويات وفئات المتدربين، ومعارفهم السابقة بشكل ملائم، ويتم الاستفادة من النتائج بشكل مناسب؛ لضبط محتوى ولغة البرامج، وطريقة تقديم التدريب وفقاً لاحتياجات المتدربين. كما أنّ سياسة القبول والالتحاق مُنصَّفةً، ويتم التقيد بالمتطلبات وشروط القبول، بيد أنّ المعهد يفتقر لسياسة مُفصَّلةٍ وشاملة بهذا الصدد.

- الداخلية. وعلى الرغم من وجود ممارسات فاعلة لتصميم البرامج التدريبية محلياً، وتحديثها، ومراجعتها بصورة دورية، إلا أنّ المعهد لا يمتلك السياسات والإجراءات المُفصَّلة لذلك.
- تُدعّم البرامج بمجموعة كافية من مصادر ومواد التعلم المناسبة لطبيعة البرامج المُقدّمة وطريقة تقديمها، والتي تلبّي احتياجات المتدربين بصورة فاعلة، وتُمكنهم من تحقيق مخرجات التعلم المطلوبة.

الجوانب التي تحتاج إلى تحسين

- السياسات والإجراءات المتعلقة بتصميم البرامج، وتحديثها، ومراجعتها، وسياسة القبول والالتحاق بالبرامج.

مبررات الحكم

البرامج المُقدَّمة. لذا يحرص المعهد على مشاركة المتدربين في أول يوم تدريبي لكل برنامج؛ ليقدم المعهد التهيئة المناسبة، حيث يتم تزويدهم بمعلومات مُفصَّلة عن البرنامج، وأحياناً تُرسلُ بالبريد الإلكتروني، أو عن طريق المحادثات الكتابية في تطبيق الـ WhatsApp؛ لتمكينهم من الاستقرار بصورة سريعة.

• يطبق المعهد ممارسات فاعلة؛ لتحديد المتدربين المعرضين لخطر الإخفاق، ويقدم لهم الدعم والمساندة اللازمين خلال العملية التدريبية. كما تمت ترجمة بعض من المواد التدريبية إلى اللغة العربية لمتدربي برنامج مهارات التوظيف، بما في ذلك التقييمات التكوينية؛ تلبيةً لاحتياجات المتدربين الخاصة. كما أنّ هناك أمثلة وأدلة على قصص نجاح؛ إذ تم تقديم الدعم للمتدربين لتحسين مستويات حضورهم وانضباطهم، وتطوير سلوكياتهم.

• يحصل المتدربون على الاستشارات والإرشاد؛ لتطوير مهاراتهم العملية والحياتية، حيث يُوفَّر المعهد فرصاً متعددة من خلال مجموعة من الأنشطة الإثرائية المتنوعة والفاعلة ذات

• يتم تقديم الدعم والمساندة للمتدربين بشكل فاعل؛ مما أُنثر إيجابياً في رفع مستويات إنجازهم. هذا وقد نجح المعهد في تقديم الدعم للمتدربين؛ للتغلب على مشكلات التعلم لديهم، وتحسين مهاراتهم لتحقيق مخرجات التعلم بصورة أفضل. وعلى الرغم من وجود سياسات للدعم والإرشاد، إلا أنها ليست شاملة ومُفصَّلة، ولا تعكس الممارسات المُتبَّعة في المعهد؛ لدعم كافة فئات المتدربين المسجلين في البرامج المُقدَّمة.

• لدى المعهد سياسات واضحة للنظم والشكاوى، والتي تتضمن إجراءات مبسطة لضمان عدالة التقييم، حيث تتم مشاركتها مع المتدربين، ومن الجدير بالذكر أنه لا توجد أيُّ حالات تظلم خلال هذه المراجعة. كما تتم معالجة الشكاوى ومقترحات المتدربين المتعلقة بخبرة تعلمهم، أو الأمور الشخصية الأخرى بطريقة مُنصَّفة.

• يقدم المعهد المشورة والإرشاد الفاعلين للمتدربين، ويتم توفير معلومات كافية وحديثة بشأن البرامج المُقدَّمة إليهم. ويحتوي موقع المعهد الإلكتروني على معلومات محدودة لتوصيف البرامج وغير مُحدَّثة ليشمل جميع

الأطراف ذات العلاقة على مستويات أداء المتدربين بانتظام.

- تتوفر في مقر المعهد المرافق المناسبة والمجهزة للمتدربين ذوي الاحتياجات التدريبية الخاصة و/ أو ذوي الإعاقة، ولكن من ناحية أخرى، لا يمتلك المعهد سياسة مُفصَّلةً ومتكاملة؛ لتحديد ودعم هذه الفئة من المتدربين في جميع البرامج المُقدَّمة، حيث إنَّ السياسة الحالية تدعم هذه الفئة من المتدربين عند تقديمهم التقييمات الخاصة ببرامج (AAT) فقط. ومن الجدير بالذكر أنه لا توجد أيُّ حالات لذوي الاحتياجات التدريبية الخاصة خلال هذه المراجعة.

الصلة الوثيقة بالبرامج المُقدَّمة؛ لتعزيز خبرة التعلم لديهم وتعزيز إمكاناتهم وقدراتهم. كما تبيَّن أنَّ هناك أدلة على أنَّ المعهد قد عمل على توفير فرص وظيفية ملائمة لعدد من المتدربين.

- يتواصل المعهد مع الأطراف ذات العلاقة، بما يختص بعدم انضباط المتدربين، وفي حال مواجهتهم صعوبات خلال فترة تعلمهم. كما يشارك المعهد المتدربين بتقارير كتابية تفصيلية فردية عن مستويات أدائهم في بعض الأنشطة، كالمقابلات. والجدير بالذكر، أنَّه ليس للمعهد إجراءات رسمية لكيفية اطلاع

الجوانب التي تحتاج إلى تحسين

- السياسات والإجراءات المختصة بتحديد ودعم مختلف فئات المتدربين، بمن فيهم المتدربون ذوو الاحتياجات الخاصة.

فاعلية القيادة والإدارة والحوكمة: ' مرضي '

مبررات الحكم

- لدى فريق الإدارة توجُّه إستراتيجي يركز على رفع مستوى إنجاز المتدربين وخبراتهم، وتحسين جودة ما يتم تقديمه، وخطة إستراتيجية مبنية على عملية التقييم الذاتي، والمتضمنة لأهداف وخطط عمل وإجراءات ملائمة، إلا أنَّ عددًا من الأهداف الإستراتيجية ومؤشرات الأداء لم يتم تحديدها بشكل واضح، أو تعيين الشخص المسؤول عن تنفيذها بشكل دقيق، أو مراقبتها بشكل فاعل ومدروس. فضلاً عن ذلك، لا يقوم المعهد بتنفيذ عملية التقييم الذاتي الشاملة والدقيقة بانتظام؛ لدفع عجلة التطوير والتحسين.
- والجدير بالذكر، أنَّ استمارة التقييم الذاتي المُقدَّمة لغرض هذه المراجعة، تتضمن المعلومات المناسبة وذات العلاقة، ولكنها تفتقر إلى بعض التفاصيل الأساسية في عدد من المعايير، وتبالغ في الأحكام الممنوحة للمجالات والمعايير. وعلى الرغم من استجابة الإدارة للظروف الاستثنائية بشكل ملائم بحسب سياسة المعهد، لا يمتلك المعهد خطة مكتوبة ومُفصَّلة للطوارئ.
- تتبَّع الإدارة عددًا من الممارسات الفاعلة؛ لمراقبة وتحليل إنجاز المتدربين، مثل: الرصد والمتابعة المُستمرِّين لمستويات الأداء أثناء الحصص التدريبية، وإعداد التقارير السنوية المناسبة لكافة البرامج التدريبية المُقدَّمة. كما تتم مناقشة الجوانب المتعلقة بإنجاز المتدربين في الاجتماعات الدورية، واتخاذ الإجراءات اللازمة في الوقت المحدد، عندما يتطلب الأمر ذلك.
- لدى المعهد ممارسات مناسبة لمراقبة أداء المدربين بشكل مستمر، كملاحظات للحصص التدريبية المنتظمة، والتي يتم من خلالها استخدام استمارة خاصة لهذا الغرض، إلا أنَّ هذه الاستمارة تفتقر إلى جوانب هامة، كإنجاز المتدربين. كما تبيَّن من نماذج الاستمارة التي تم الاطلاع عليها، أنَّ الملاحظات ناقدة إلى حد ما، حيث تحدد نقاط القوة وأحيانًا الجوانب التي تحتاج إلى تطوير بصورة عامة، مع العلم أنَّ المعهد لا يمتلك سياسة خاصة مُفصَّلة لهذا الغرض.
- تقوم الإدارة بمراقبة أداء الموظفين بانتظام، ويتم تقييمهم سنويًا من خلال استمارة مناسبة. كما تتوفر فرص التدريب والتطوير المهني

تفاصيلها وشموليتها لكافة جوانب عملية التدريب والتعلم.

- تُعدُّ بيئة التعلم صحية، وخالية من المخاطر الظاهرة، ومُجَهَّزَةً بعدد من الصفوف الملائمة. كذلك لدى المعهد سياسة عامة للصحة والسلامة؛ مصحوبة بإجراءات وممارسات مناسبة، بالإضافة إلى عدد من المسعفين المعتمدين؛ من أجل التعامل مع حالات الطوارئ.
- تتوفر ترتيبات مناسبة؛ لجمع وجهات نظر المتدربين والأطراف ذات العلاقة أثناء وبعد كل برنامج تدريبي من خلال قنوات متعددة، حيث يقوم المعهد بتحليل نتائج التغذية الراجعة المُقدَّمة، وبناءً عليها يتخذ أحياناً إجراءات التحسين المناسبة.
- يحتفظ المعهد بعلاقات مثمرة مع عدد من الجهات المانحة للشهادات والجهات التنظيمية الأخرى، وتواصل محدود مع المجتمع المحلي.

الداخلي و/ أو الخارجي الملائمة للموظفين والمدربين بحسب طبيعة أدوارهم ومسئولياتهم الوظيفية واحتياجاتهم.

- يُعدُّ الهيكل التنظيمي للمعهد مناسباً لتحقيق متطلبات البرامج المطروحة، كما يمتلك المعهد الموارد البشرية المطلوبة والمتخصصة والمؤهلة، والتي تعمل بحسب أوصافها الوظيفية ومسئولياتها المحددة. وعلى الرغم من أن بعض الموظفين قد التحقوا بالعمل في المعهد مؤخراً، إلا أنه تم تدريبهم وتطويرهم بشكل فاعل، حيث تبيَّنت معرفتهم بالممارسات المطبقة حالياً. كما تقدم الإدارة التهيئة الملائمة للموظفين والمدربين وفقاً لما تقتضيه الأوضاع الطارئة.
- لدى معهد سكور عدد من السياسات والإجراءات المقرونة بالاستمارات ذات العلاقة، والتي يتم تنفيذها بشكل ملائم، إلا أن هذه السياسات والإجراءات تتفاوت في

الجوانب التي تحتاج إلى تحسين

- دقة عملية التقييم الذاتي، وشموليتها، وانتظامها؛ من أجل التخطيط الإستراتيجي السليم والفاعل.
- المحتوى الشامل، والتنفيذ الصارم لنظام ضمان الجودة الداخلي؛ لتغطية جميع جوانب التدريب والتعلم.

الملحق (1): معلومات حول المؤسسة

Score Training Institute				اسم المؤسسة (باللغة الإنجليزية)	
معهد سكور للتدريب				اسم المؤسسة (باللغة العربية)	
وزارة العمل				جهة الترخيص	
2011				سنة التأسيس	
16+ الى 60 سنة				الفئات العمرية للمتدربين	
156	المجموع	127	أنثى	29	ذكر
<ul style="list-style-type: none"> • مجال المحاسبة ➤ جمعية فني المحاسبة – المملكة المتحدة (AAT-UK). • مهارات التوظيف والمهارات الإدارية والموارد البشرية ➤ City & Guilds. ➤ The National Open College Network (NOCN). ➤ Northern Council for Further Education (NCFE). ➤ Learning Resource Network (LRN). 				<ul style="list-style-type: none"> • شهادة ممنوحة من جهة خارجية 	
<ul style="list-style-type: none"> • اللغات ➤ Learning Resource Network (LRN) ➤ Northern Council for Further Education (NCFE). 					

<ul style="list-style-type: none"> • الصحة والسلامة ➤ Highfield. • تقنية المعلومات ➤ برنامج الرخصة الدولية لقيادة الحاسب الآلي (ICDL). 		
لا يوجد	• شهادة اجتياز محلية	
لا يوجد	• شهادة حضور	
	Zoom	منصات التعلم الإلكترونية المستخدمة
	لم تدرج بعد على الإطار الوطني للمؤهلات	الإدراج المؤسسي
	لا يوجد	قائمة المؤهلات المسكّنة/ المسندة على الإطار الوطني للمؤهلات (NQF)