



# تقرير المستكشف الخفي لقياس الخدمات المُقَدَّمة للمتدربين - المرحلة السادسة

ربيع الثاني - 1445هـ  
أكتوبر - 2023 م

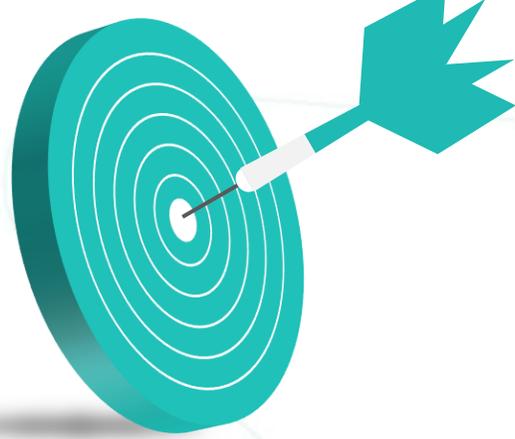
الإدارة العامة لجودة التدريب





## المستكشف الخفي:

هو أحد أدوات قياس رضا المتدرب عن الخدمات المُقدَّمة له في المنشآت التدريبية، وذلك من خلال عمل زيارات ميدانية وسرية للمنشآت التدريبية؛ وتتم الزيارات من قبل أشخاص مؤهلون بهدف تنفيذ عمليات التقييم بموضوعية وحيادية لمعرفة مستوى الخدمات المُقدَّمة وتحديد نقاط القوَّة وفرص التحسين.



## أهداف المستكشف الخفي:

- ❖ تحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030 المرتبطة بتحسين جودة التعليم والتدريب.
- ❖ الارتباط بالأهداف الاستراتيجية للمؤسسة والتي تركز على رفع مستوى الأداء وجودة التدريب.
- ❖ معرفة مدى التزام المنشآت التدريبية بتقديم الخدمات وفق المتطلبات.
- ❖ تطوير كفاءة المنشآت التدريبية من حيث تقديم الخدمات ورفع مستوى الرضا.
- ❖ إعداد تقارير تقييمية شاملة لقياس الأداء لدعم عمليات تحسين الخدمة.

## (تدفق عمليات الإعداد والتنفيذ) للمستكشف الخفي 6



1 مراجعة الخدمات ومعايير التقييم

6 إعداد التقرير النهائي للمستكشف الخفي في مرحلته السادسة على مستوى جميع المناطق

5 إعداد تقرير مبدئي على مستوى المنطقة من قبل مشرف الجودة بالمنطقة

4 إعداد نموذج إلكتروني من خلاله يتم رفع تقييم الخدمات المقدمة في المنشآت التدريبية على أن تتم تعبئته من قبل المستكشف الخفي

2 التعريف بالبرنامج لجميع منسوبي المؤسسة وذلك من خلال فيديو تعريفي  
<https://ethaq.tvtc.gov.sa/ethaqplus/index.php/s/rHAJSJ4GPP6o5dE>

3 تنفيذ ورشة عمل تعريفية؛ تضمنت المحاور التالية:

- ❖ التعريف بالمشروع
- ❖ آلية التهيئة لمشرفي الجودة بالمناطق\*
- ❖ إيضاح الخطة التنفيذية
- ❖ عرض النماذج الداعمة

## الخط الزمني لتنفيذ أداة الاستكشاف الخفي (زيارة المستكشف الخفي - 6)



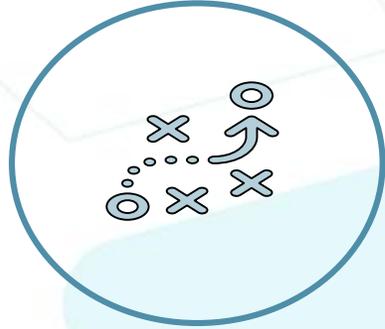
### التقارير ومتابعة خطط التحسين

متابعة خطط التحسين، وإعداد التقارير من قبل مشرف المنطقة والرفع بها للإدارة العامة لجودة التدريب



### النتائج

جمع النتائج ووضع خطط تحسين من قبل مشرف الجودة في المنطقة



### التوجيه

توجيه المستكشفين للمنشآت التدريبية ( غير معروف لدى الجهة - التوقيت - بطاقة إثبات (مستكشف))



### التدريب

تنفيذ برنامج تدريبي قصير للتعريف بألية التنفيذ (التقييم - السرية - الحيادية - الشواهد)



### ترشيح المستكشفين

يتم مراعاة عامل (العمر - الموثوقية - الالتزام )



### النماذج

مشاركة المناطق المستهدفة بالنماذج ووسيلة التواصل

تاريخ الإنجاز  
نهاية الفصل  
التدريبي

تاريخ الإنجاز  
الأسبوع السادس والسابع

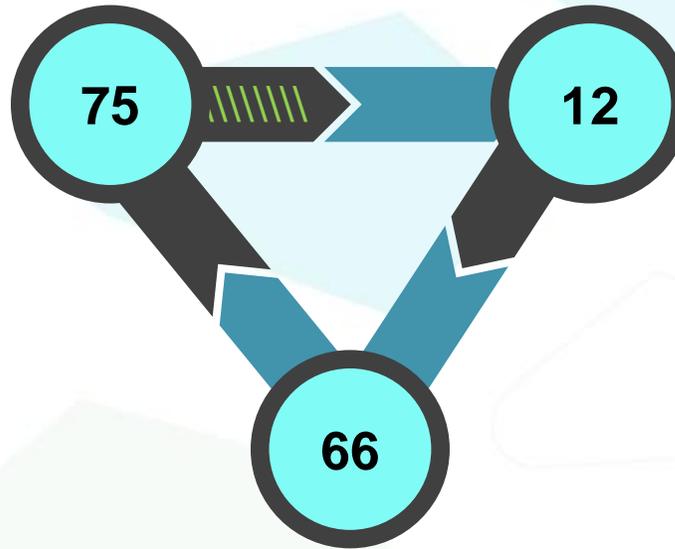
تاريخ الإنجاز  
الأسبوع  
الخامس

تاريخ الإنجاز  
الأسبوع الأول

تاريخ الإنجاز  
الأسبوع الأول



عدد المعايير الفرعية  
للخدمات (محل القياس)



عدد الخدمات  
(محل القياس)

عدد المنشآت التدريبية  
التي تم زيارتها

# متوسط تقييم الخدمات في المنشآت التدريبية



(١) خدمات مكتب القبول والتسجيل والوثائق

92%

(٤) الأنشطة اللاصفية

88%

(٥) خدمات التموين والمطاعم

75%

(٦) خدمات تقنية المعلومات

86%

(٣) خدمات مكتب التنسيق الوظيفي

89%

(٢) برنامج التدريب  
التعاوني (خاص بالكليات)

90%



(١٠) خدمات مكتب التوجيه والإرشاد

(٧) التعامل مع الشكاوى والاقتراحات

94%

88%

(١٢) العيادة الطبية

(١١) الصحة والسلامة المهنية

59%

87%

68%

82%

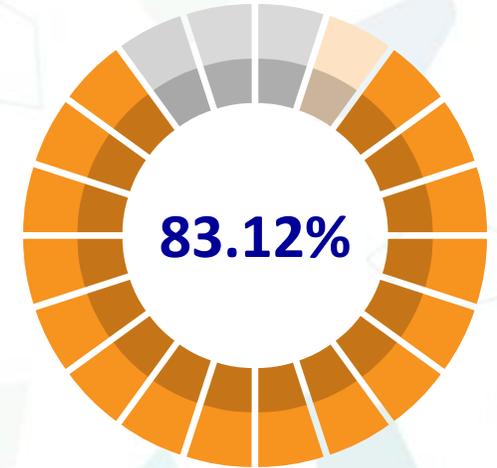
(٩) خدمات المكتبة

(٨) دعم ذوي الإعاقة الخاصة

## متوسط تقييم الخدمات في المنشآت التدريبية (مرتبة من الأعلى للأقل)



التقييم	الخدمة	م
93.51%	خدمات مكتب التوجيه والإرشاد	1
92.26%	خدمات مكتب القبول والتسجيل والوثائق	2
90.20%	برنامج التدريب التعاوني (خاص بالكليات)	3
89.38%	خدمات مكتب التنسيق الوظيفي	4
87.96%	التعامل مع الشكاوى والاقتراحات	5
87.96%	الأنشطة اللاصفية	6
86.96%	الصحة والسلامة المهنية	7
85.52%	خدمات تقنية المعلومات	8
81.92%	دعم ذوي الإعاقة الخاصة	9
75.04%	خدمات التموين والمطاعم	10
67.68%	خدمات المكتبة	11
58.90%	العيادة الطبية	12
<b>83.12%</b>	<b>متوسط تقييم الخدمات</b>	



**متوسط تقييم  
الخدمات**



ترتيب المناطق حسب نتيجة تقييم الخدمات		الخدمة	م
أقل	أعلى		
المنطقة الشرقية	تبوك - الباحة	خدمات مكتب القبول والتسجيل والوثائق	1
المنطقة الشرقية	تبوك - نجران	برنامج التدريب التعاوني(خاص بالكليات)	2
الحدود الشمالية	حائل - نجران	خدمات مكتب التنسيق الوظيفي	3
جازان	تبوك	الأنشطة اللاصفية	4
الرياض	مكة المكرمة	خدمات التموين والمطاعم	5
جازان	تبوك	خدمات تقنية المعلومات	6
جازان	نجران	التعامل مع الشكاوى والاقتراحات	7
الحدود الشمالية	حائل	دعم ذوي الإعاقة الخاصة	8
الحدود الشمالية	حائل	خدمات المكتبة	9
القصيم	الباحة - نجران	خدمات مكتب التوجيه والإرشاد	10
نجران	المدينة المنورة	الصحة والسلامة المهنية	11
حائل	المدينة المنورة	العيادة الطبية	12

## ترتيب المناطق من الأعلى للأقل (حسب نتائج تقييم الخدمات)



ترتيب المناطق تصاعدياً حسب النتيجة العامة		
م	المنطقة	متوسط التقييم
1	مكة المكرمة	92.00%
2	المدينة المنورة	91.45%
3	تبوك	91.20%
4	حائل	90.15%
5	نجران	87.23%
6	عسير	85.04%
7	الباحة	83.85%
8	الجوف	81.84%
9	القصيم	80.34%
10	الرياض	79.13%
11	المنطقة الشرقية	75.45%
12	جازان	74.36%
13	الحدود الشمالية	68.46%
	<b>المتوسط العام</b>	<b>83.12%</b>



متوسط التقييم ( حسب المنطقة )													المنطقة	العدد الفعلي للمنشآت المستهدفة
المتوسط الرضا العام للمنطقة	المعيار ١٢	المعيار ١١	المعيار ١٠	المعيار ٩	المعيار ٨	المعيار ٧	المعيار ٦	المعيار ٥	المعيار ٤	المعيار ٣	المعيار ٢	المعيار ١		
	العيادة الطبية	الصحة والسلامة المهنية	خدمات مكتب التوجيه والإرشاد	خدمات المكتبة	دعم ذوي الإعاقة الخاصة	التعامل مع الشكاوى والاقتراحات	خدمات تقنية المعلومات	خدمات التمرين والمطاعم	الانشطة اللاصفية	خدمات مكتب التنسيق الوظيفي	برنامج التدريب التعاوني (خاص بالكليات)	خدمات مكتب القبول والتسجيل والوثائق.		
%٨٧,٢٣	%٦٦,٦٧	%٦٦,٦٧	%١٠٠,٠٠	%٣٣,٣٣	%٩٦,٦٧	%١٠٠,٠٠	%٩٣,٣٣	%٩٢,٥٠	%٩٨,٣٣	%١٠٠,٠٠	%١٠٠,٠٠	%٩٩,٢٦	نجران	٣
%٩٢,٠٠	%٨٣,٥٠	%٩٢,٥٠	%٩٦,٠٧	%٨٤,٢٩	%٩٢,٠٨	%٩١,٦٧	%٩٢,٠٠	%٩٣,٧٥	%٩٣,٧٥	%٩٥,٠٠	%٩٥,٨٣	%٩٣,٦١	مكة المكرمة	٨
%٧٤,٣٦	%٥٨,٠٠	%٨١,٦٧	%٨٥,٠٠	%٦٣,٥٧	%٦٨,٣٣	%٧٦,٦٧	%٧٣,٠٠	%٥١,٨٨	%٧٧,٥٠	%٨٥,٠٠	%٨٣,٣٣	%٨٨,٣٣	جازان	٤
%٩١,٢٠	%٧٦,٠٠	%٩٧,٠٨	%٩٩,٢٩	%٧٢,١٤	%٩٠,٨٣	%٩٩,١٧	%٩٨,٠٠	%٦٣,٧٥	%٩٨,٧٥	%٩٩,٣٨	%١٠٠,٠٠	%١٠٠,٠٠	تبوك	٤
%٨٠,٣٤	%٤٨,٦٧	%٨٢,٧٨	%٨١,٩٠	%٨٢,٣٨	%٨٧,٢٢	%٨٤,٤٤	%٨٦,٦٧	%٧٥,٨٣	%٨٢,٠٨	%٨٢,٠٨	%٨٦,٠٠	%٨٤,٠٧	القصيم	٦
%٦٨,٤٦	%٢٥,٠٠	%٨٢,٩٢	%٩٨,٥٧	%٢٥,٠٠	%١٥,٨٣	%٨٦,٦٧	%٧٦,٠٠	%٨٢,٥٠	%٨٠,٠٠	%٧١,٢٥	%٨٤,٤٤	%٩٣,٣٣	الحدود الشمالية	٤
%٨١,٨٤	%٨٠,٠٠	%٨٦,٤٠	%٨٥,٨٠	%٦٨,٦٠	%٧٤,٠٠	%٨٣,٤٠	%٧٦,٨٠	%٨١,٦٠	%٨٧,٦٠	%٨٧,٥٠	%٨٠,٠٠	%٨٨,٨٩	الجوف	٥
%٨٣,٨٥	%٦٠,٠٠	%٨٢,٧٨	%١٠٠,٠٠	%٦٦,٦٧	%٩٥,٥٦	%٩٦,٦٧	%٨٥,٣٣	%٥٩,١٧	%٨٦,٦٧	%٨٦,٦٧	%٨٦,٦٧	%١٠٠,٠٠	البياحة	٣
%٨٥,٠٤	%٦٦,٢٢	%٩١,٣٠	%٩٦,٥١	%٧٩,٦٨	%٨٨,٨٩	%٨٤,٨١	%٨٧,١١	%٧١,١١	%٨٢,٥٠	%٩٠,٨٣	%٩٣,٣٣	%٨٨,١٥	عسير	٩
%٧٩,١٣	%٥٤,٢٢	%٨٧,٤١	%٩٣,٠٢	%٦٨,٨٩	%٨٥,٩٣	%٨٣,٣٣	%٨٠,٠٠	%٤١,٣٩	%٨٩,٤٤	%٨٧,٥٠	%٨٩,٠٥	%٨٩,٣٨	الرياض	٩
%٩١,٤٥	%٩٦,٨٠	%٩٧,٣٣	%٩٦,٥٧	%٧١,٤٣	%٩٤,٠٠	%٩٠,٠٠	%٨٤,٨٠	%٩٢,٠٠	%٨٦,٠٠	%٩٥,٠٠	%٩٨,٣٣	%٩٥,١١	المدينة المنورة	٥
%٩٠,١٥	%٢٢,٦٧	%٩٦,٦٧	%٩٩,٠٥	%٩٨,١٠	%٩٨,٨٩	%٨٨,٨٩	%٩٧,٣٣	%٩٠,٠٠	%٩٨,٣٣	%١٠٠,٠٠	%٩٥,٥٦	%٩٦,٣٠	حائل	٣
%٧٥,٤٥	%٢٨,٠٠	%٨٥,٠٠	%٨٣,٨١	%٦٥,٧١	%٧٦,٦٧	%٧٧,٧٨	%٨١,٣٣	%٨٠,٠٠	%٨٢,٥٠	%٨١,٦٧	%٨٠,٠٠	%٨٢,٩٦	المنطقة الشرقية	٣
%٨٣,١٢	%٥٨,٩٠	%٨٦,٩٦	%٩٣,٥١	%٦٧,٦٨	%٨١,٩٢	%٨٧,٩٦	%٨٥,٥٢	%٧٥,٠٤	%٨٧,٩٦	%٨٩,٣٨	%٩٠,٢٠	%٩٢,٢٦	متوسط الرضا العام لكل معيار	

## متوسط تقييم الخدمات على مستوى منشآت المناطق



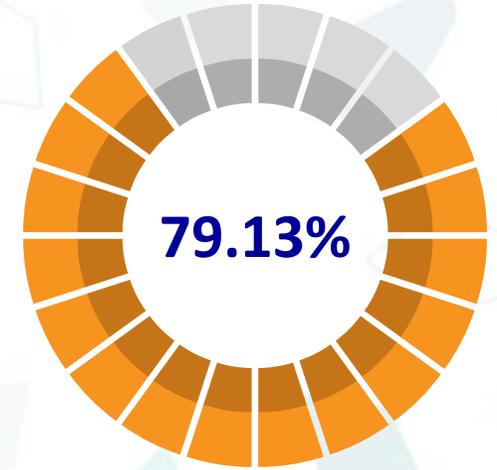
عسير		المدينة المنورة		مكة المكرمة		الرياض	
متوسط التقييم	عدد المنشآت	متوسط التقييم	عدد المنشآت	متوسط التقييم	عدد المنشآت	متوسط التقييم	عدد المنشآت
85.04%	9	91.45%	5	92.00%	8	79.13%	9
تبوك		جازان		القصيم		المنطقة الشرقية	
متوسط التقييم	عدد المنشآت	متوسط التقييم	عدد المنشآت	متوسط التقييم	عدد المنشآت	متوسط التقييم	عدد المنشآت
91.20%	4	74.36%	4	80.34%	6	75.45%	3
نجران		الحدود الشمالية		حائل		الباحة	
متوسط التقييم	عدد المنشآت	متوسط التقييم	عدد المنشآت	متوسط التقييم	عدد المنشآت	متوسط التقييم	عدد المنشآت
87.23%	3	68.46%	4	90.15%	3	83.85%	3
الجوف							
متوسط التقييم	عدد المنشآت						
81.84%	5						

\* في عملية اختيار عدد المنشآت التدريبية تم مراعاة أعداد المنشآت التدريبية في المنطقة



التقييم	الخدمة	م
100%	الكلية التقنية للبنات بالأفلاج	1
98.85%	الكلية التقنية بالخرج	2
96.55%	الكلية التقنية للبنات بالمجمعة	3
90.34%	الكلية التقنية بالزلفي	4
76.78%	معهد وفرع الكلية التقنية بحوطة سدير	5
74.48%	الكلية التقنية بالمجمعة	6
70.37%	المعهد الصناعي الثانوي بوادي الدواسر	7
60.25%	المعهد الصناعي الثانوي بالأفلاج	8
48.51%	كلية السياحة بالمزاحمية	9
<b>79.13%</b>	<b>متوسط تقييم الخدمات</b>	

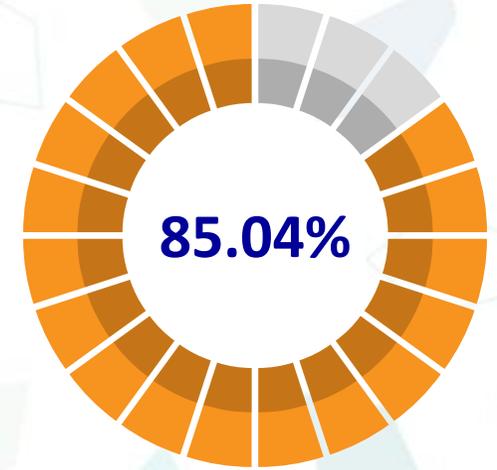
## منطقة الرياض

متوسط تقييم  
الخدمات



التقييم	الخدمة	م
100%	الكلية التقنية ببلقرن	1
98.16%	الكلية التقنية للبنات بمحایل عسير	2
92.84%	المعهد الصناعي الثانوي بمحایل عسير	3
91.49%	الكلية التقنية للبنات بخميس مشيط	4
91.49%	الكلية التقنية بالنماص	5
86.44%	الكلية التقنية للبنات ببيشة	6
85.75%	الكلية التقنية للبنات بأبها	7
73.58%	المعهد الصناعي الثانوي بخميس مشيط	8
49.20%	الكلية التقنية للبنات بسراة عبيدة	9
<b>85.04%</b>	<b>متوسط تقييم الخدمات</b>	

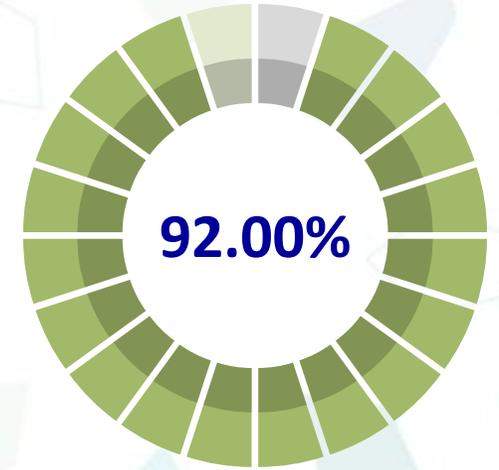
## منطقة عسير

متوسط تقييم  
الخدمات



## منطقة مكة المكرمة

التقييم	الخدمة	م
100%	المعهد الصناعي الثانوي بمكة المكرمة	1
100%	الكلية التقنية بميسان	2
99.77%	الكلية التقنية بالطائف	3
99.54%	المعهد الصناعي الثانوي بجدة	4
98.62%	الكلية التقنية برنية	5
94.25%	الكلية التقنية الرقمية للبنات بجدة	6
80.46%	الكلية التقنية للبنات بجدة	7
65.75%	الكلية التقنية بجدة	8
<b>92.00%</b>	<b>متوسط تقييم الخدمات</b>	

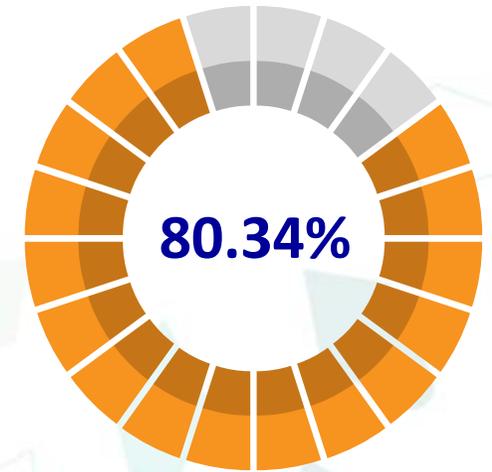


متوسط تقييم  
الخدمات



التقييم	الخدمة	م
95.86%	الكلية التقنية للبنات بالرس	1
86.44%	الكلية التقنية للبنات بالبدائع	2
79.51%	المعهد الصناعي الثانوي الثاني ببريدة	3
79.08%	الكلية التقنية بالمذنب	4
74.94%	الكلية التقنية للسياحة والفندقة بالقصيم	5
69.43	المعهد الصناعي الثانوي وفرع الكلية التقنية بالبدائع	6
<b>80.34%</b>	<b>متوسط تقييم الخدمات</b>	

## منطقة القصيم

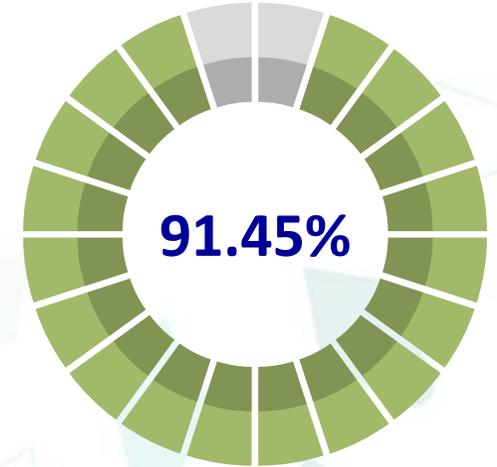
متوسط تقييم  
الخدمات

## متوسط تقييم الخدمات في المنشآت التدريبية (حسب المنطقة)



التقييم	الخدمة	م
96.78%	الكلية التقنية بالمدينة المنورة	1
95.40%	كلية السياحة والفندقة بالمدينة المنورة	2
94.48%	المعهد الصناعي الثانوي الثاني بالمدينة المنورة	3
90.57%	الكلية التقنية للبنات بالمدينة المنورة	4
80.49%	المعهد الصناعي الثانوي الأول بالمدينة المنورة	5
<b>91.45%</b>	<b>متوسط تقييم الخدمات</b>	

## منطقة المدينة المنورة

متوسط تقييم  
الخدمات

## متوسط تقييم الخدمات في المنشآت التدريبية (حسب المنطقة)



التقييم	الخدمة	م
94.02%	الكلية التقنية بتبوك	1
92.84%	المعهد الصناعي الثانوي بالوجه	2
91.60%	المعهد الصناعي الثانوي بتبوك	3
85.93%	المعهد الصناعي الثانوي وفرع الكلية التقنية بضباء	4
<b>91.20%</b>	<b>متوسط تقييم الخدمات</b>	

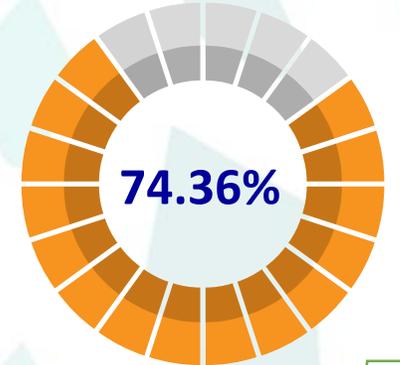
## منطقة تبوك



متوسط تقييم الخدمات

التقييم	الخدمة	م
82.99%	الكلية التقنية بجازان	1
82.99%	الكلية التقنية للبنات بجازان	2
70.80%	الكلية التقنية بالعارضة	3
63.21%	المعهد الصناعي الثانوي بجازان	4
<b>74.36%</b>	<b>متوسط تقييم الخدمات</b>	

## منطقة جازان



متوسط تقييم الخدمات

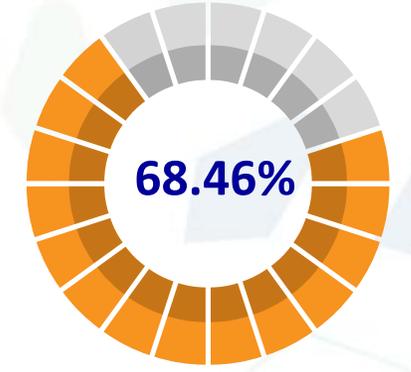
## متوسط تقييم الخدمات في المنشآت التدريبية (حسب المنطقة)



التقييم	الخدمة	م
91.26%	الكلية التقنية للبنات بعرج	1
73.33%	المعهد الصناعي الثانوي برفحاء	2
65.29%	الكلية التقنية والمعهد الصناعي الثانوي بطريف	3
54.25%	الكلية التقنية برفحاء	4
<b>68.46%</b>	<b>متوسط تقييم الخدمات</b>	

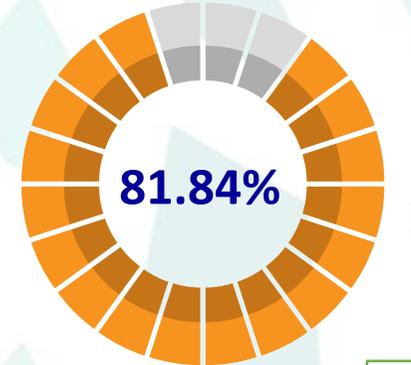
التقييم	الخدمة	م
80.20%	الكلية التقنية للبنات بالجوف	1
83.40%	الكلية التقنية للبنين بالقرينات	2
79.40%	المعهد الصناعي الثانوي بالقرينات	3
80.60%	المعهد الصناعي الثانوي بالجوف	4
85.60%	الكلية التقنية للبنين بالجوف	5
<b>81.84%</b>	<b>متوسط تقييم الخدمات</b>	

## منطقة الحدود الشمالية



متوسط تقييم الخدمات

## منطقة الجوف



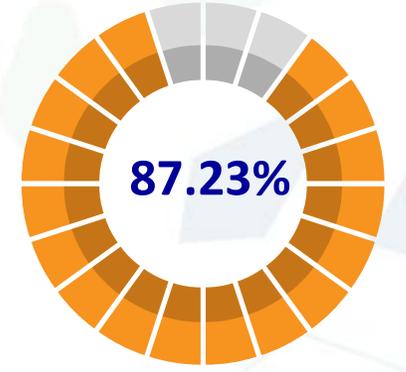
متوسط تقييم الخدمات

## متوسط تقييم الخدمات في المنشآت التدريبية (حسب المنطقة)



التقييم	الخدمة	م
97.24%	الكلية التقنية بنجران	1
89.38%	المعهد الصناعي الثانوي بنجران	2
72.41%	الكلية التقنية للبنات بنجران	3
<b>87.23%</b>	<b>متوسط تقييم الخدمات</b>	

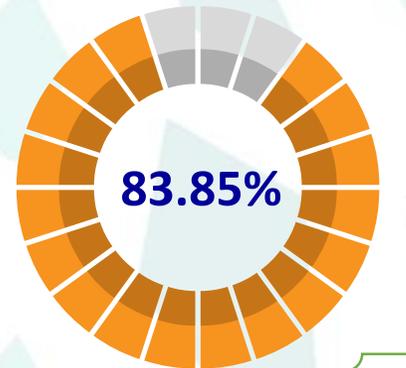
## منطقة نجران



متوسط تقييم الخدمات

التقييم	الخدمة	م
100%	الكلية التقنية للبنات بالباحة	1
87.40%	الكلية التقنية بالباحة	2
64.08%	الكلية التقنية بالمندق	3
<b>83.85%</b>	<b>متوسط تقييم الخدمات</b>	

## منطقة الباحة



متوسط تقييم الخدمات

## متوسط تقييم الخدمات في المنشآت التدريبية (حسب المنطقة)



التقييم	الخدمة	م
90.06%	الكلية التقنية بالحائط	1
89.40%	الكلية التقنية بالشنان	2
91.00%	الكلية التقنية للبنات بحائل	3
<b>90.15%</b>	<b>متوسط تقييم الخدمات</b>	

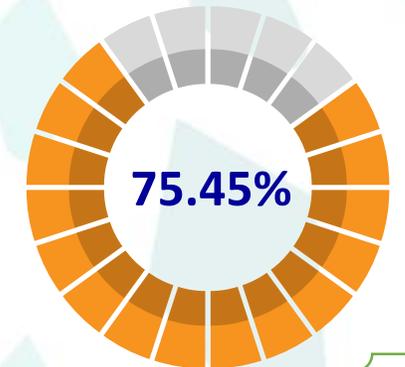
## منطقة حائل



متوسط تقييم الخدمات

التقييم	الخدمة	م
82.20%	المعهد الصناعي الثانوي بحفر الباطن	1
68.60%	الكلية التقنية الرقمية للبنات بالأحساء	2
75.40%	المعهد الصناعي الثانوي الثالث بالأحساء	3
<b>75.45%</b>	<b>متوسط تقييم الخدمات</b>	

## المنطقة الشرقية



متوسط تقييم الخدمات



عدم توفر العيادة الطبية في العديد من المنشآت التدريبية

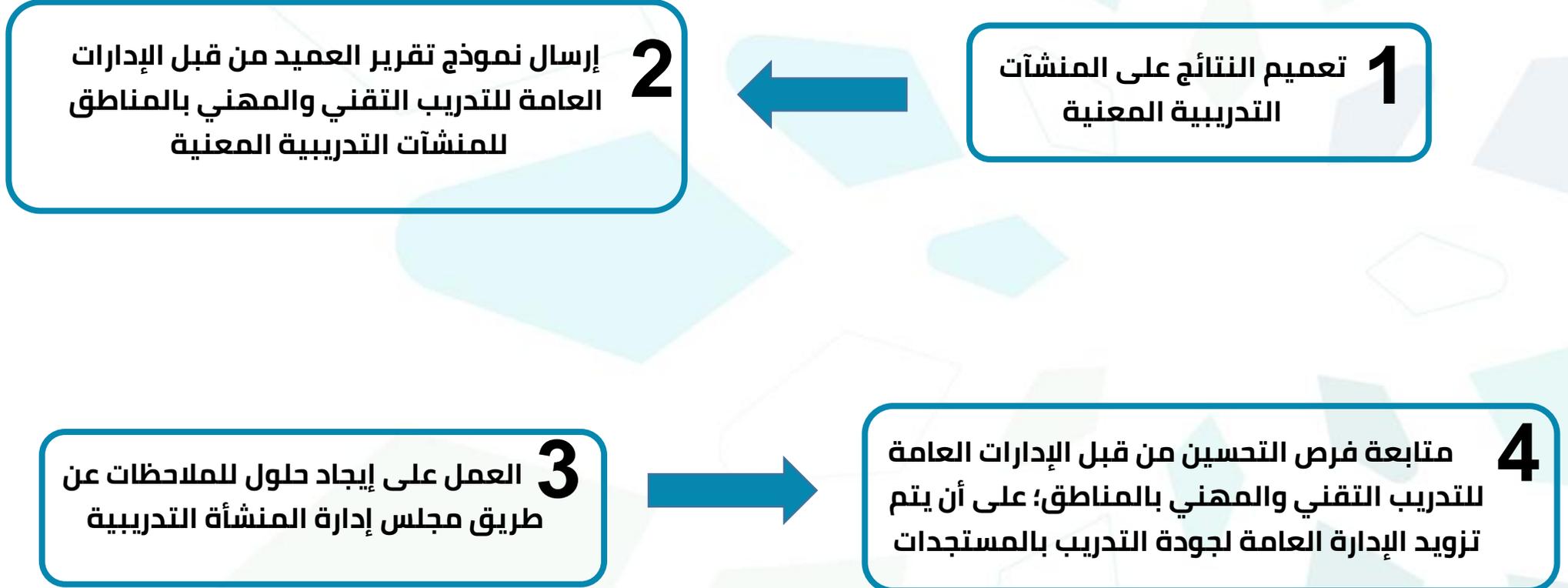
عدم تكثيف الجهود حيال تأهيل المستكشف الخفي وفق معايير التقييم بما يحقق رفع مستوى الدقة في تقييم المنشآت التدريبية

## أبرز الملاحظات

ضعف في تقييم خدمة التموين والمطاعم

عدم توفر المكتبة في العديد من المنشآت التدريبية

## ما بعد النتائج (الدعم والإشراف)





**2**

**التوصية الثانية**

رفع مستوى الخدمات المقدمة للمتدربين والمتدربات في المنشآت التدريبية

**1**

**التوصية الأولى**

تكثيف الجهود حيال تأهيل المستكشف الخفي وفق معايير التقييم بما يحقق رفع مستوى الدقة في تقييم المنشآت التدريبية

**3**

**التوصية الثالثة**

متابعة الإدارات العامة للتدريب التقني والمهني بالمناطق لمعالجة الملاحظات الواردة؛ وفق خطة زمنية محددة



# نهاية التقرير الإدارة العامة لجودة التدريب