



تقرير المستكشف الخفي لقياس الخدمات المُقَدَّمة للمتدربين - المرحلة السابعة

صفر - 1446هـ
أغسطس - 2024 م

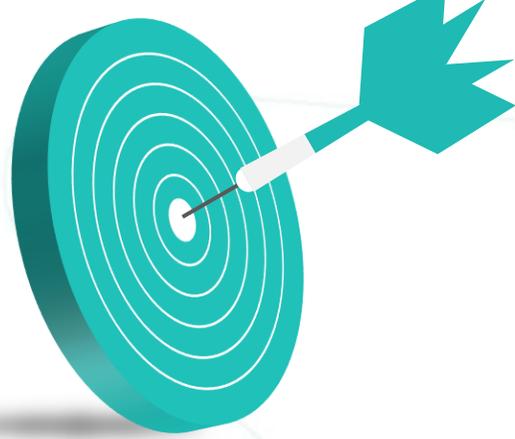
الإدارة العامة لجودة التدريب





المستكشف الخفي:

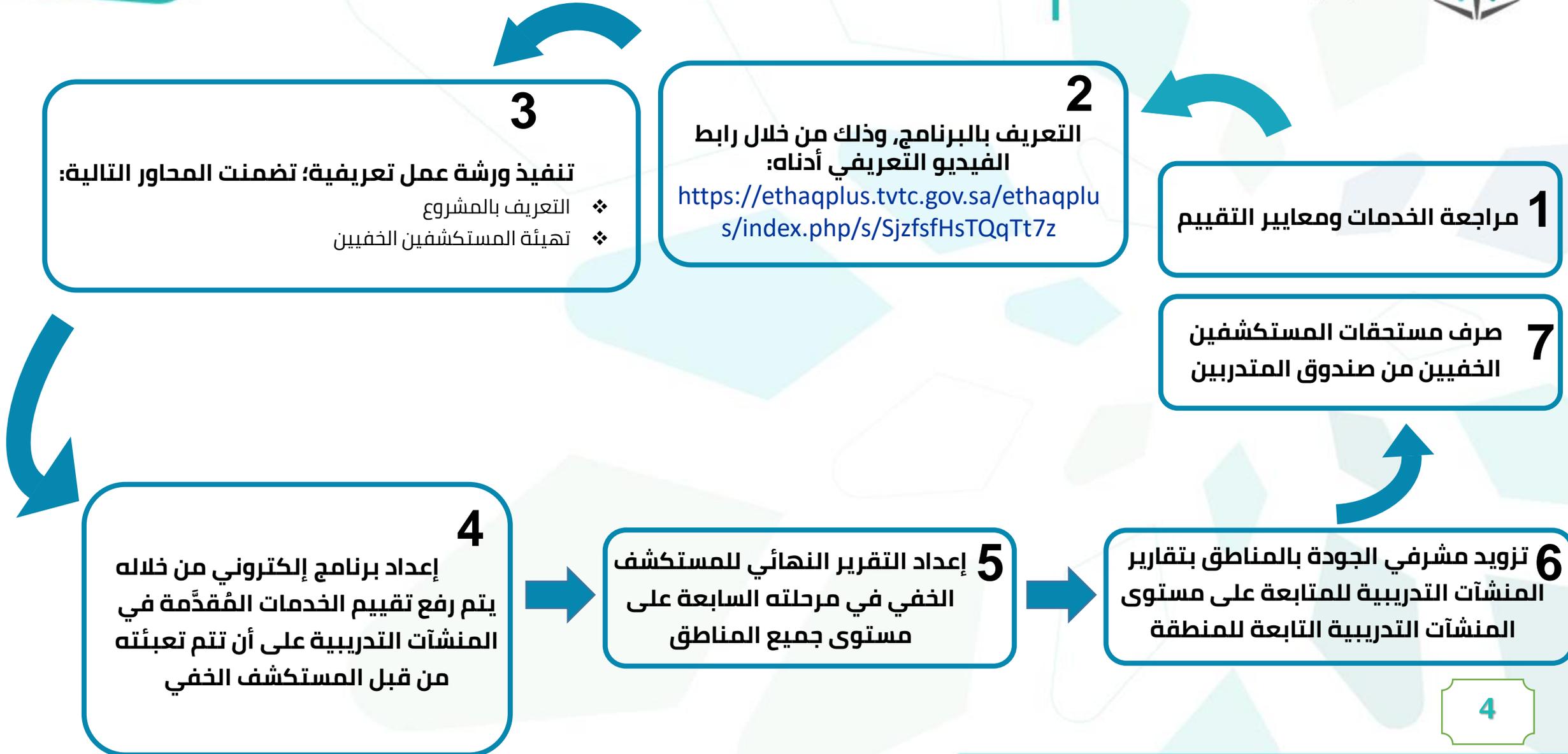
هو أحد أدوات قياس رضا المتدرب عن الخدمات المُقدَّمة له في المنشآت التدريبية، وذلك من خلال عمل زيارات ميدانية وسرية للمنشآت التدريبية؛ وتتم الزيارات من قبل أشخاص مؤهلون بهدف تنفيذ عمليات التقييم بموضوعية وحيادية لمعرفة مستوى الخدمات المُقدَّمة وتحديد نقاط القوَّة وفرص التحسين.



أهداف المستكشف الخفي:

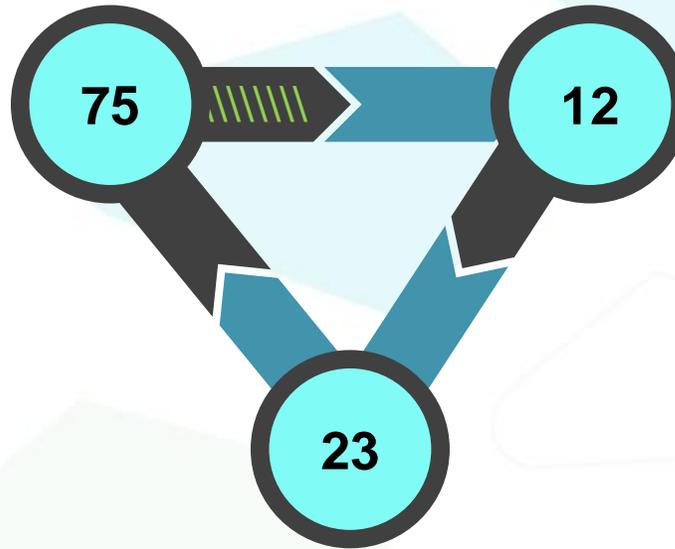
- ❖ تحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030 المرتبطة بتحسين جودة التعليم والتدريب.
- ❖ الارتباط بالأهداف الاستراتيجية للمؤسسة والتي تركز على رفع مستوى الأداء وجودة التدريب.
- ❖ معرفة مدى التزام المنشآت التدريبية بتقديم الخدمات وفق المتطلبات.
- ❖ تطوير كفاءة المنشآت التدريبية من حيث تقديم الخدمات ورفع مستوى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

(تدفق عمليات الإعداد والتنفيذ) للمستكشف الخفي 7





عدد المعايير الفرعية
للخدمات (محل القياس)



عدد الخدمات
(محل القياس)

عدد المنشآت التدريبية
التي تم زيارتها

متوسط تقييم الخدمات في المنشآت التدريبية



(1) خدمات مكتب القبول والتسجيل والوثائق

93%

(4) الأنشطة اللاصفية

83%

(5) خدمات التموين والمطاعم

(6) خدمات تقنية المعلومات

77%

62%

85%

95%

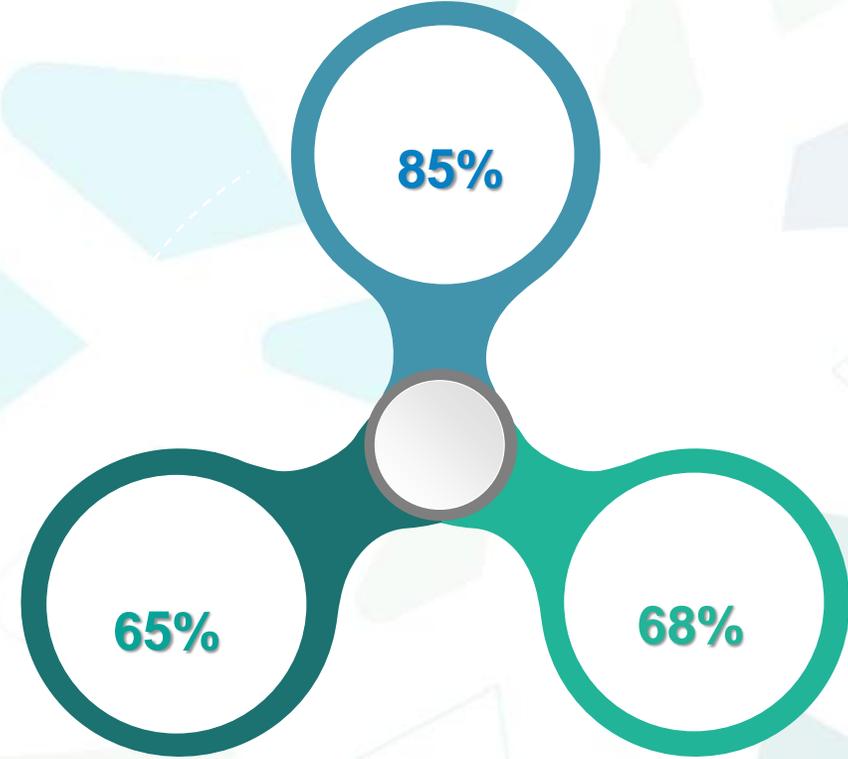
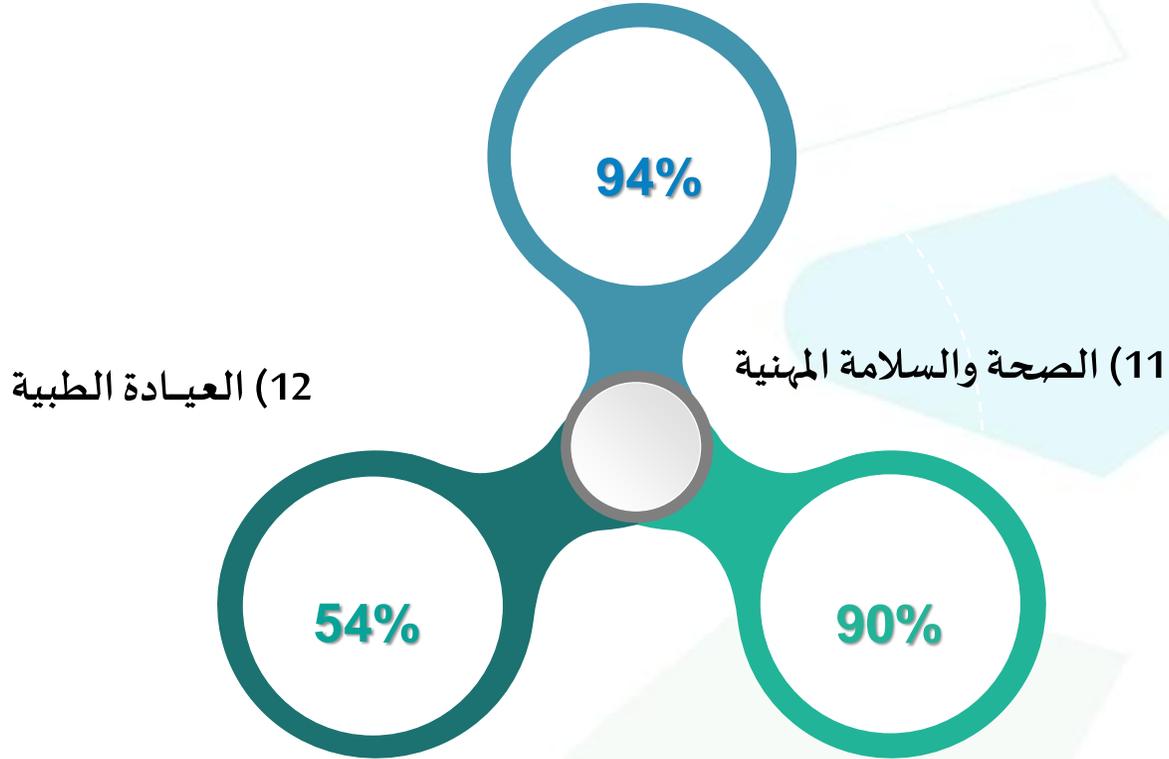
(3) خدمات مكتب التنسيق الوظيفي

(2) برنامج التدريب
التعاوني (خاص بالكليات)



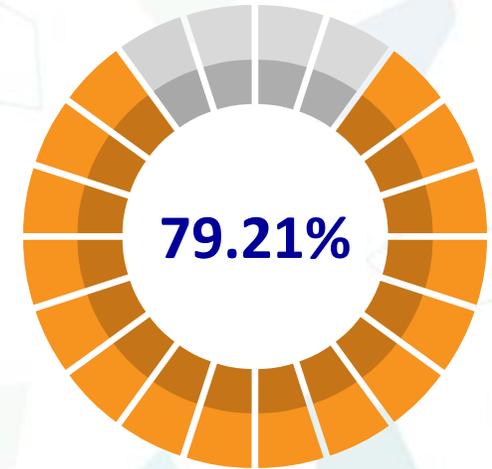
(10) خدمات مكتب التوجيه والإرشاد

(7) التعامل مع الشكاوى والاقتراحات





التقييم	الخدمة	م
94.75%	برنامج التدريب التعاوني (خاص بالكليات)	1
93.91%	خدمات مكتب التوجيه والإرشاد	2
93.35%	خدمات مكتب القبول والتسجيل والوثائق	3
89.76%	الصحة والسلامة المهنية	4
84.87%	التعامل مع الشكاوى والاقتراحات	5
84.63%	خدمات مكتب التنسيق الوظيفي	6
83.23%	الأنشطة اللاصفية	7
77.17%	خدمات تقنية المعلومات	8
68.36%	دعم ذوي الإعاقة الخاصة	9
65.22%	خدمات المكتبة	10
61.68%	خدمات التموين والمطاعم	11
53.55%	العيادة الطبية	12
79.21%	متوسط تقييم الخدمات	



متوسط تقييم الخدمات

ترتيب المناطق من الأعلى للأقل (حسب نتائج تقييم الخدمات)



ترتيب المناطق تصاعدياً حسب النتيجة العامة		
م	المنطقة	متوسط التقييم
1	الباحة	97.46%
2	حائل	93.57%
3	الشرقية	89.70%
4	عسير	89.58%
5	الجوف	89.19%
6	تبوك	86.63%
7	الرياض	86.19%
8	جازان	82.40%
9	القصيم	76.78%
10	مكة المكرمة	64.78%
11	المدينة المنورة	62.68%
12	الحدود الشمالية	45.92%
	المتوسط العام	79.21%



متوسط التقييم (المنشآت التدريبية)

متوسط التقييم العام للمنشأة التدريبية	المعيار 12	المعيار 11	المعيار 10	المعيار 9	المعيار 8	المعيار 7	المعيار 6	المعيار 5	المعيار 4	المعيار 3	المعيار 2	المعيار 1	المنشأة التدريبية	المرتبة
	العيادة الطبية	الصحة والسلامة المهنية	خدمات تقنية المعلومات	خدمات التموين والمطاعم	دعم ذوي الإعاقة الخاصة	خدمات مكتب القبول والتسجيل والوثائق	خدمات مكتب التوجيه والإرشاد	خدمات مكتب التنسيق الوظيفي	خدمات المكتبة	برامج التدريب التعاوني	التعامل مع الشكاوى والاقتراحات	الأنشطة اللاصفية		
99.15%	100.00%	98.18%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	92.00%	100.00%	الكلية التقنية للبنات بالباحة	1
99.14%	0.00%	100.00%	90.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	96.67%	100.00%	100.00%	100.00%	الكلية التقنية بالحناط	2
95.77%	100.00%	94.55%	100.00%	100.00%	96.00%	85.00%	96.67%	100.00%	100.00%	100.00%	96.00%	91.43%	الكلية التقنية بالباحة	3
94.08%	25.00%	98.18%	75.00%	97.14%	100.00%	87.50%	86.67%	100.00%	83.33%	100.00%	100.00%	100.00%	الكلية التقنية للبنات بمحايل عسير	4
93.03%	100.00%	85.45%	90.00%	62.86%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	لا ينطبق	100.00%	100.00%	الكلية التقنية بالقريرات	5
92.31%	100.00%	85.45%	100.00%	77.14%	100.00%	100.00%	100.00%	82.86%	100.00%	لا ينطبق	100.00%	91.43%	المعهد الصناعي الثانوي الثالث بالأحساء	6
91.52%	70.00%	100.00%	85.00%	68.57%	100.00%	100.00%	96.67%	91.43%	73.33%	لا ينطبق	100.00%	94.29%	الكلية التقنية بالخرج	7
89.86%	100.00%	92.73%	80.00%	71.43%	80.00%	90.00%	100.00%	100.00%	76.67%	100.00%	100.00%	94.29%	الكلية التقنية بتيوك	8
89.58%	100.00%	96.36%	100.00%	77.14%	60.00%	100.00%	100.00%	100.00%	83.33%	100.00%	100.00%	65.71%	الكلية التقنية بجازان	9
88.00%	100.00%	96.00%	75.00%	71.43%	100.00%	82.50%	96.67%	94.29%	73.33%	100.00%	88.00%	88.57%	الكلية التقنية للبنات بحائل	10
87.08%	30.00%	96.36%	70.00%	70.00%	72.00%	97.50%	96.67%	88.57%	80.00%	لا ينطبق	96.00%	85.71%	المعهد الصناعي الثانوي بحفر الباطن	11
86.76%	70.00%	98.18%	70.00%	94.29%	24.00%	87.50%	93.33%	97.14%	93.33%	92.00%	76.00%	97.14%	الكلية التقنية للبنات بالرس	12



متوسط التقييم (المنشآت التدريبية)

متوسط التقييم العام للمنشأة التدريبية	المعيار 12	المعيار 11	المعيار 10	المعيار 9	المعيار 8	المعيار 7	المعيار 6	المعيار 5	المعيار 4	المعيار 3	المعيار 2	المعيار 1	المنشأة التدريبية	المرتبة
	العيادة الطبية	الصحة والسلامة المهنية	خدمات تقنية المعلومات	خدمات التموين والمطاعم	دعم ذوي الإعاقة الخاصة	خدمات مكتب القبول والتسجيل والوثائق	خدمات مكتب التوجيه والإرشاد	خدمات مكتب التنسيق الوظيفي	خدمات المكتبة	برنامج التدريب التعاوني	التعامل مع الشكاوى والاقتراحات	الأنشطة اللاصفية		
85.35%	0.00%	90.91%	95.00%	82.86%	28.00%	92.50%	100.00%	91.43%	90.00%	100.00%	80.00%	77.14%	الكلية التقنية بالجوف	13
85.07%	0.00%	94.55%	100.00%	14.29%	48.00%	97.50%	100.00%	100.00%	83.33%	100.00%	100.00%	97.14%	الكلية التقنية ببلقرن	14
83.39%	100.00%	100.00%	90.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	لا ينطبق	60.00%	لا ينطبق	100.00%	100.00%	المعهد الصناعي الثانوي بالوجه	15
80.86%	0.00%	86.00%	90.00%	57.14%	100.00%	97.50%	100.00%	100.00%	0.00%	84.00%	68.00%	100.00%	الكلية التقنية للبنات بالأفلاج	16
76.90%	90.00%	70.91%	50.00%	60.00%	72.00%	97.50%	80.00%	91.43%	73.33%	96.00%	76.00%	71.43%	الكلية التقنية بالمدينة المنورة	17
75.21%	100.00%	94.55%	80.00%	42.86%	52.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%	88.00%	100.00%	54.29%	الكلية التقنية للبنات بجازان	18
73.24%	0.00%	100.00%	90.00%	0.00%	4.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	88.57%	الكلية التقنية بميسان	19
66.79%	0.00%	88.00%	55.00%	74.29%	لا ينطبق	100.00%	93.33%	لا ينطبق	50.00%	لا ينطبق	32.00%	14.29%	الكلية التقنية للبنات بالبدائع	20
56.31%	0.00%	89.09%	0.00%	62.86%	0.00%	97.14%	100.00%	11.43%	0.00%	لا ينطبق	36.00%	100.00%	المعهد الصناعي الثانوي بمكة المكرمة	21
48.45%	0.00%	78.18%	60.00%	0.00%	48.00%	62.50%	60.00%	0.00%	43.33%	84.00%	48.00%	45.71%	كلية السياحة والفندقة بالمدينة المنورة	22
45.92%	46.67%	30.91%	30.00%	34.29%	20.00%	72.50%	60.00%	28.57%	40.00%	72.00%	64.00%	57.14%	الكلية التقنية للبنات بعرعر	23
79.21%	53.55%	89.76%	77.17%	61.68%	68.36%	93.35%	93.91%	84.63%	65.22%	94.75%	84.87%	83.23%	متوسط الرضا العام لكل معيار	

متوسط تقييم الخدمات على مستوى منشآت المناطق



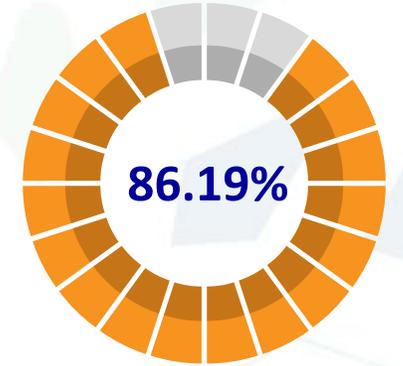
عسير		المدينة المنورة		مكة المكرمة		الرياض	
متوسط التقييم	عدد المنشآت	متوسط التقييم	عدد المنشآت	متوسط التقييم	عدد المنشآت	متوسط التقييم	عدد المنشآت
89.58%	2	62.68%	2	64.78%	2	86.19%	2
تبوك		جازان		القصيم		المنطقة الشرقية	
متوسط التقييم	عدد المنشآت	متوسط التقييم	عدد المنشآت	متوسط التقييم	عدد المنشآت	متوسط التقييم	عدد المنشآت
86.63%	2	82.40%	2	76.78%	2	89.70%	2
الجوف		الحدود الشمالية		حائل		الباحة	
متوسط التقييم	عدد المنشآت	متوسط التقييم	عدد المنشآت	متوسط التقييم	عدد المنشآت	متوسط التقييم	عدد المنشآت
89.19%	2	45.92%	1	93.57%	2	97.46%	2

متوسط تقييم الخدمات في المنشآت التدريبية (حسب المنطقة)



منطقة الرياض

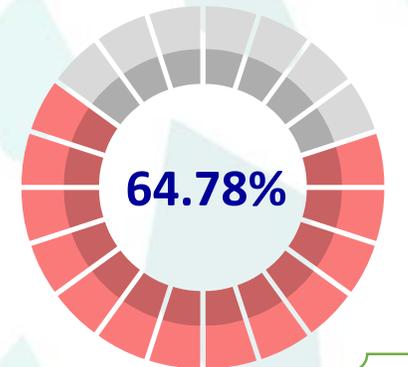
التقييم	المنشأة التدريبية	م
91.52%	الكلية التقنية بالخرج	1
80.86%	الكلية التقنية للبنات بالأفلاج	2
86.19%	متوسط تقييم الخدمات	



متوسط تقييم الخدمات

منطقة مكة المكرمة

التقييم	المنشأة التدريبية	م
73.24%	الكلية التقنية بميسان	1
56.31%	المعهد الصناعي الثانوي بمكة المكرمة	2
64.78%	متوسط تقييم الخدمات	

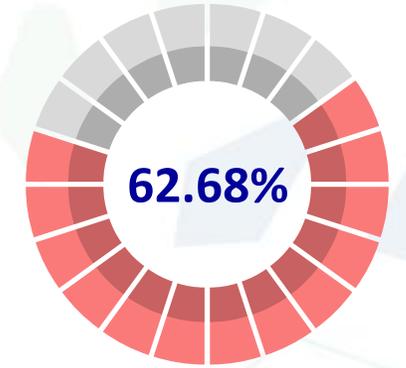


متوسط تقييم الخدمات

متوسط تقييم الخدمات في المنشآت التدريبية (حسب المنطقة)

منطقة المدينة المنورة

التقييم	المنشأة التدريبية	م
76.90%	الكلية التقنية بالمدينة المنورة	1
48.45%	كلية السياحة والفندقة بالمدينة المنورة	2
62.68%	متوسط تقييم الخدمات	

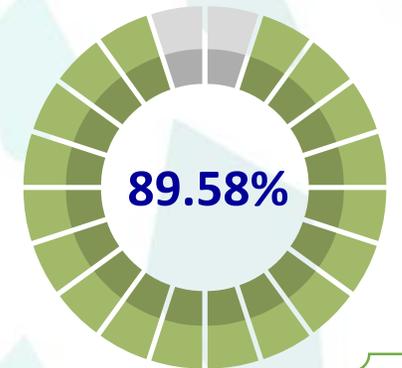


متوسط تقييم الخدمات

التقييم	المنشأة التدريبية	م
94.08%	الكلية التقنية للبنات بمحائل عسير	1
85.07%	الكلية التقنية ببلقرن	2
89.58%	متوسط تقييم الخدمات	

متوسط تقييم الخدمات

منطقة عسير

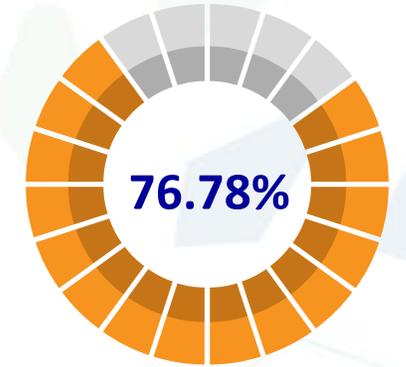


متوسط تقييم الخدمات في المنشآت التدريبية (حسب المنطقة)



منطقة القصيم

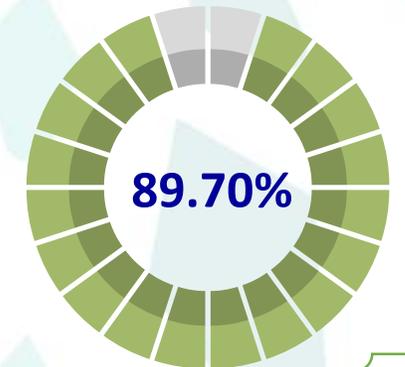
التقييم	المنشأة التدريبية	م
86.76%	الكلية التقنية للبنات بالرس	1
66.79%	الكلية التقنية للبنات بالبدائع	2
76.78%	متوسط تقييم الخدمات	



متوسط تقييم الخدمات

المنطقة الشرقية

التقييم	المنشأة التدريبية	م
92.31%	المعهد الصناعي الثانوي الثالث بالأحساء	1
87.08%	المعهد الصناعي الثانوي بحفر الباطن	2
89.70%	متوسط تقييم الخدمات	



متوسط تقييم الخدمات

متوسط تقييم الخدمات في المنشآت التدريبية (حسب المنطقة)



منطقة حائل

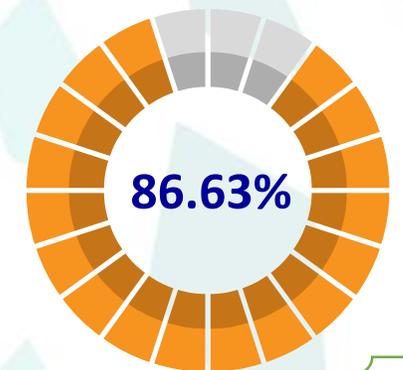
التقييم	المنشأة التدريبية	م
99.14%	الكلية التقنية بالحائط	1
88.00%	الكلية التقنية للبنات بحائل	2
93.57%	متوسط تقييم الخدمات	



متوسط تقييم الخدمات

منطقة تبوك

التقييم	المنشأة التدريبية	م
89.86%	الكلية التقنية بتبوك	1
83.39%	المعهد الصناعي الثانوي بالوجه	2
86.63%	متوسط تقييم الخدمات	



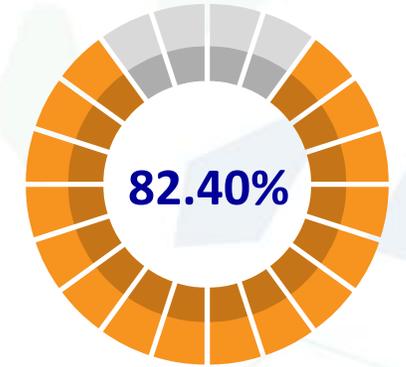
متوسط تقييم الخدمات

متوسط تقييم الخدمات في المنشآت التدريبية (حسب المنطقة)



منطقة جازان

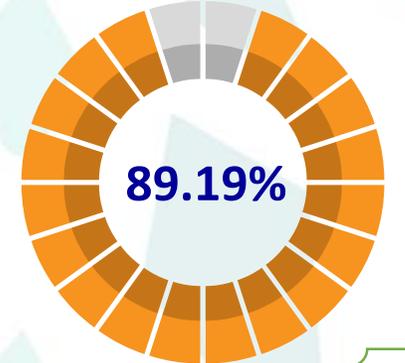
التقييم	المنشأة التدريبية	م
89.58%	الكلية التقنية بجازان	1
75.21%	الكلية التقنية للبنات بجازان	2
82.40%	متوسط تقييم الخدمات	



متوسط تقييم الخدمات

منطقة الجوف

التقييم	المنشأة التدريبية	م
93.03%	الكلية التقنية بالقريات	1
85.35%	الكلية التقنية بالجوف	2
89.19%	متوسط تقييم الخدمات	

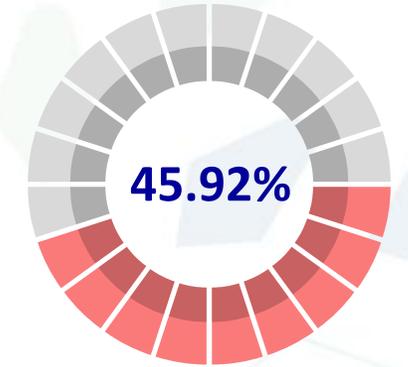


متوسط تقييم الخدمات

متوسط تقييم الخدمات في المنشآت التدريبية (حسب المنطقة)

منطقة الحدود الشمالية

التقييم	المنشأة التدريبية	م
45.92%	الكلية التقنية للبنات بعرعر	1
45.92%	متوسط تقييم الخدمات	



متوسط تقييم الخدمات

التقييم	المنشأة التدريبية	م
99.15%	الكلية التقنية للبنات بالباحة	1
95.77%	الكلية التقنية بالباحة	2
97.46%	متوسط تقييم الخدمات	

متوسط تقييم الخدمات





عدم توفر العيادة الطبية في العديد من المنشآت التدريبية

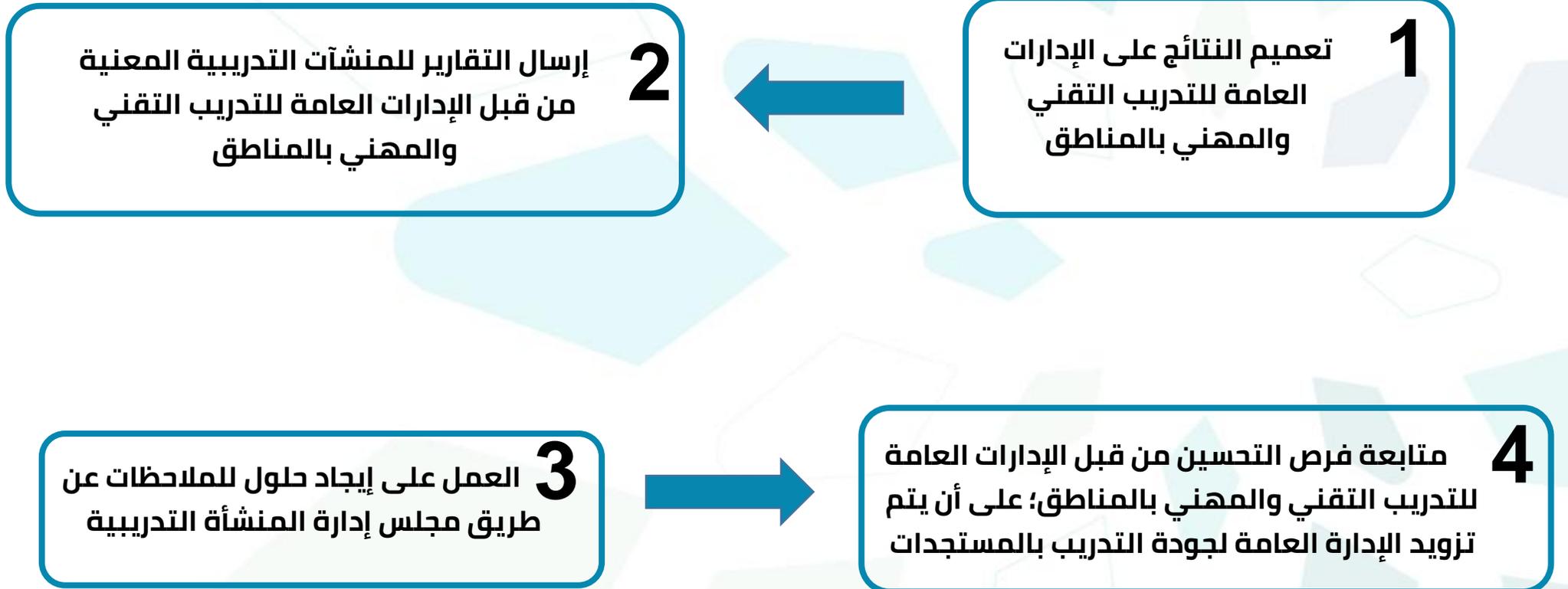
عدم العناية المتطلع إليها في خدمة ودعم ذوي الإعاقة الخاصة

أبرز الملاحظات

ضعف تقييم خدمة التموين والمطاعم

ضعف تقييم خدمات 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 التعريف بالمستكشف الخفي وما يهدف إليه على مستوى 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