**ورقة الدرجات –: تلبية متطلبات العملاء**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **رقم المركز:** |  | **اسم المركز:** |  |
| **رقم تسجيل المتعلم:** |  | **اسم المتعلم:** |  |
| **تعليمات للتقييم وكيفية استخدام ورقة الدرجات** يجب إجراء التقييم بالرجوع إلى معايير التقييم (AC). ولاجتياز هذه الوحدة، يجب استيفاء جميع معايير التقييم.سيعطي القائمون على التقييم درجات على كل معيار تقييم، ثم يجمعونها في هيئة نسبة مئوية. بيد أنه يوجد خيار للاستغناء عن استخدام الدرجات نهائيًا لإضفاء درجة أكبر من البساطة، والاكتفاء باستخدام كلمة ”مقبول“ أو ”إحالة“ في المربع (أسفل يمين الصفحة). لاجتياز الوحدة يتعين الحصول على تقدير ”مقبول“ لكل معيار تقييم **عند إعطاء الدرجات وفقًا لمدى استيفاء إجابات المتعلم لكل معيار من معايير التقييم أثناء التقديم، يتعين أن يتم استيفاء كل معيار تقييم، أي أن يحصل على نصف الدرجات على الأقل (أي 20‏/10 كحد أدنى). أي معيار تقييم يحصل على درجة تقل عن الحد الأدنى ينتج عنه إحالة تلقائية لعملية التقديم (بغض النظر عن الدرجة الإجمالية التي تم الحصول عليها).** تم توفير محددات الكفاية كنوع من الاسترشاد. إذا كان أحد معايير التقييم تبلغ درجته 20 درجة وكانت الإجابة الواردة في عملية التقديم قريبة من المحدد ”نجاح“، فيشير ذلك إلى إعطاء الإجابة تقييم 10 من 20، وفي حال كانت قريبة من المحدد ”نجاح بمعدل جيد“ يتعين إعطاء تقييم 15 من 20 تقريبًا. والمحددات ليست هي الفيصل الشامل، ولا يمكن لها أن تكون كذلك، إذ أن هناك طرق عدة يمكن خلالها أن تتجاوز عملية التقديم الشروط المطلوبة أو لا تستوفيها. | 1. **يؤكد المتعلم المذكور اسمه أعلاه على صحة عملية التقديم.**
2. **يستخدم معهد آي إل إم ILM عمليات التقديم الخاصة بالمتعلمين بصورة مجهولة الهوية، وذلك بغرض التوحيد القياسي للتقييم. أوافق بموجب التقديم على أنه يحق لمعهد آي إل إم ILM استخدام كشف الدرجات هذا شريطة أن يتم حذف كل المعلومات التي قد تحدد هويتي.**

**بيد أنه في حال عدم الرغبة في السماح لمعهد آي إل إم ILM باستخدام كشف درجاتك.يُرجى إبداء الرفض من خلال وضع علامة على المربع: □** |
| **حصيلة التعلم/القسم الأول:** معرفة كيفية تلبية متطلبات العملاء‏[100 درجة] |
| **معايير التقييم (AC)** | **محددات الكفاية***[معيار قياسي في حال تكراره عبر عملية التقديم بأكملها، قد ينتج عنه إحالة أو نجاح بمعدل ضعيف أو نجاح بمعدل جيد]* | **تعقيب المُقَيّم على معايير التقييم** *[التعليقات ليست ضرورية في كل مربع]* |
| معيار التقييم 1.1* تحديد العملاء الداخليين والخارجيين
 | **إحالة [2‏/8 تقريبًا]** | **نجاح [4‏/8]** | **نجاح بمعدل جيد [6‏/8 تقريبًا]** |  |
| * تم تحديد أقل من اثنين من العملاء الداخليين و/أو الخارجيين
* تم تحديد العملاء الداخليين والخارجيين، ولكنهم غير صحيحين أو غير ملائمين
 | * تم تحديد اثنين على الأقل من العملاء الداخليين واثنين من العملاء الخارجيين بصورة صحيحة وملائمة
 | * تم تحديد العديد من العملاء الداخليين والخارجيين وكذلك احتياجات هؤلاء العملاء والعلاقات التي تربطهم معًا
 |
| / 8(الحد الأدنى 4 درجات) | النجاح أو الإحالة |
| معيار التقييم 1.2* شرح كيفية التعرف على احتياجات العملاء
 | **إحالة [6‏/24 تقريبًا]** | **نجاح [12‏/24]** | **نجاح بمعدل جيد [18‏/24 تقريبًا]** |  |
| * تمت مناقشة التعرف على احتياجات العملاء بصورة عامة، **ولكن** لم يتم شرح آلية القيام بذلك
* تم شرح كيفية التعرف على العملاء **وليس** التعرف على احتياجاتهم
* تم شرح كيفية التعرف على احتياجات العملاء، **ولكن** الشرح غير صحيح أو غير ملائم أو غير كافٍ
 | * تم شرح كيفية التعرف على احتياجات العملاء بصورة صحيحة وملائمة، إلا أن الشرح قد يكون محدودًا
 | * تم شرح كيفية التعرف على احتياجات العملاء بصورة وافية بالتفصيل
* تم تقديم وصف كامل ومفصل لكيفية التعرف على مختلف أنواع العملاء وتوقعاتهم واحتياجاتهم
* تم تقديم أمثلة لتعزيز الشرح
 |
| / 24(الحد الأدنى 12 درجة) | النجاح أو الإحالة |
| معيار التقييم 1.3* شرح كيفية وضع اتفاقيات مستوى الخدمة ومستويات رضا العملاء ومراقبتها
 | **إحالة [7‏/28 تقريبًا]** | **نجاح [14‏/28]** | **نجاح بمعدل جيد [21‏/28 تقريبًا]** |  |
| * تم الاكتفاء بتحديد أو وصف كيفية وضع اتفاقيات مستوى الخدمة ومستويات رضا العملاء ومراقبتها بدلاً من شرحها
* تم تقديم شرح لكيفية وضع اتفاقيات مستوى الخدمة ومستويات رضا العملاء ومراقبتها، **ولكن** الشرح غير صحيح أو غير ملائم أو غير كافٍ
* تم شرح كيفية وضع اتفاقيات مستوى الخدمة ومراقبتها **وليس** مستويات رضا العملاء أو تم شرح مستويات رضا العملاء **وليس** اتفاقيات مستوى الخدمة
 | * تم تقديم شرح ملائم لكيفية وضع اتفاقيات مستوى الخدمة ومستويات رضا العملاء ومراقبتها، ولكن شرح أحدهما أو كلاهما قد يكون محدودًا
 | * تم تقديم شرح مفصل لكيفية وضع اتفاقيات مستوى الخدمة ومستويات رضا العملاء ومراقبتها مع وصف للتدابير (مثل مؤشرات الأداء) المستخدمة وذكر أمثلة لتعزيز الشرح
 |
| / 28(الحد الأدنى 14 درجة) | النجاح أو الإحالة |
| معيار التقييم 1.4* تفسير التعقيبات ومؤشرات الأداء البسيطة لمعرفة مدى إجادة تلبية متطلبات العملاء
 | **إحالة [5‏/20 تقريبًا]** | **نجاح [10‏/20]** | **نجاح بمعدل جيد [15‏/20 تقريبًا]** |  |
| * تمت مناقشة التعقيبات ومؤشرات الأداء البسيطة بشكل عام، **ولكن** ليس هناكتفسير
* تم إعطاء بعض التفسير غير المحدد للتعقيبات ومؤشرات الأداء البسيطة، **ولكن** هذا التفسير لا يتيح معرفة مدى إجادة تلبية متطلبات العملاء
* تم تفسير التعقيبات ومؤشرات الأداء البسيطة لمعرفة مدى إجادة تلبية متطلبات العملاء، **ولكن** التفسير لا يفضي إلى أي اكتشاف/استنتاج مُقدم
 | * تم تفسير التعقيبات واثنين على الأقل من مؤشرات الأداء البسيطة بطريقة صحيحة وملائمة لمعرفة مدى إجادة تلبية متطلبات العملاء، وبالرغم من أن التفسير قد يكون محدودًا، إلا أنه يفضي إلى بعض الاكتشافات/الاستنتاجات المصاغة والمقدمة
 | * تم تفسير التعقيبات والعديد من مؤشرات الأداء البسيطة بصورة وافية لمعرفة مدى إجادة تلبية متطلبات العملاء، والعديد من الاكتشافات/الاستنتاجات المفصلة مصاغة ومقدمة
 |
| / 20(الحد الأدنى 10 درجات) | النجاح أو الإحالة |
| معيار التقييم 1.5* توضيح الإجراءات التي يمكن اتخاذها لتناول الأداء في تلبية احتياجات العملاء
 | **إحالة [5‏/20 تقريبًا]** | **نجاح [10‏/20]** | **نجاح بمعدل جيد [15‏/20 تقريبًا]** |  |
| * تم توضيح أقل من اثنين من الإجراءات التي يمكن اتخاذها لتناول الأداء في تلبية احتياجات العملاء
* تم الاكتفاء بذكر الإجراءات التي يمكن اتخاذها لتناول الأداء في تلبية احتياجات العملاء بدلاً من توضيحها، أو الإجراءات غير صحيحة أو غير ملائمة
 | * تم توضيح إجراءين صحيحين وملائمين على الأقل من الإجراءات التي يمكن اتخاذها لتناول الأداء في تلبية احتياجات العملاء بالرغم من أن قدرتها على تحسين الأداء قد تكون ضمنية أكثر منها صريحة
 | * تم وصف العديد من الإجراءات الصحيحة والملائمة التي يمكن اتخاذها لتناول الأداء من أجل تلبية احتياجات العملاء وتجاوزها، بدلاً من الاكتفاء بتوضيحها، وتم توضيح قدرتها على تحسين الأداء بصورة صريحة، مع توضيح كيفية تحسين الإجراءات للأداء
 |
| / 20(الحد الأدنى 10 درجات‏) | النجاح أو الإحالة |
| **تعليقات التقييم** (اختياري): | **تعقيبات المراجعة** (اختياري): |
|  | **/100** | **إجمالي الدرجات** |
| **قرار المُقَيّم** | **استخدام ضمان الجودة** |
| **الحصيلة ‏(حذف أينما جاز تطبيق ذلك): نجاح/إحالة** | **توقيع المُقَيّم:****التاريخ:** | **الحصيلة ‏(حذف أينما جاز تطبيق ذلك): نجاح/إحالة** | **توقيع المسؤول عن ضمان الجودة:****تاريخ فحص ضمان الجودة:** |