**ورقة الدرجات –** تلبية احتياجات العملاء

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **رقم المركز:** | |  | | **اسم المركز:** | | |  | | | | | | |
| **رقم تسجيل المتعلم:** | |  | | **اسم المتعلم:** | | |  | | | | | | |
| **تعليمات للتقييم وكيفية استخدام ورقة الدرجات**  يجب أن يُجرَى التقييم بالرجوع إلى معايير التقييم (AC). يجب استيفاء كل معيار من معايير التقييم لاجتياز الوحدة.  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، حيث تُستخدم فقط 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 /10‏20 كحد أدنى). أي معيار تقييم يحصل على درجة تقل عن الحد الأدنى ينتج عنه إحالة تلقائية لعملية التقديم (بغض النظر عن الدرجة الإجمالية التي يتم الحصول عليها).**  تم توفير محددات الكفاءة كنوع من الاسترشاد. إذا كان أحد معايير التقييم تبلغ درجته 20 درجة وكانت الإجابة الواردة في عملية التقديم قريبة من محدد ”نجاح“، فيشير ذلك إلى إعطاء الإجابة تقييم 10 من 20، وفي حال كانت قريبة من محدد ”النجاح بمعدل جيد“ يتعين إعطاء تقييم 15 من 20. والمحددات ليست هي الفيصل الشامل ولا يمكن لها أن تكون كذلك، إذ أن هناك طرق عدة يمكن من 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:** فهم رعاية العملاء وفوائد رعاية العملاء الجيدة ‏ [28 درجة] | | | | | | | | | | | | | |
| **معايير التقييم (AC)** | **محددات الكفاءة**  *[هي 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   * سرد المبادئ الأساسية المرتبطة برعاية العملاء الجيدة | **إحالة [/7‏28 تقريبًا]** | | **نجاح [/14‏28 تقريبًا]** | | | **نجاح بمعدل جيد [21‏28/ تقريبًا]** | | | |  | | | |
| * تم سرد أقل من مبدأين من المبادئ الأساسية المرتبطة برعاية العملاء الجيدة * تم سرد مبدأين على الأقل من المبادئ الأساسية المرتبطة برعاية العملاء الجيدة ولكنها غير مناسبة | | * تم سرد مبدأين على الأقل من المبادئ الأساسية المرتبطة برعاية العملاء الجيدة | | | * تم سرد العديد من المبادئ الأساسية المرتبطة برعاية العملاء الجيدة بالتفصيل | | | |
| / 4  (الحد الأدنى 2) | | معدل مقبول أو إعادة | |
| معيار التقييم 1.2   * توضيح سياسة رعاية العملاء لشركة من الشركات | * لم يتم توضيح سياسة رعاية عملاء ملموسة للشركة * تم توضيح سياسة رعاية العملاء، ولكنها عامة ولا تركز على مكان العمل | | * تم توضيح سياسة رعاية العملاء للشركة، إلا أن التوضيح قد يكون موجزًا | | | * تم تقديم توضيح تفصيلي لسياسة رعاية العملاء بالشركة | | | |  | | | |
| / 4  (الحد الأدنى 2) | | معدل مقبول أو إعادة | |
| معيار التقييم 1.3   * شرح المزايا التي تحظى بها مؤسسة تطبق معايير خدمة العملاء | * لا يوجد شرح للمزايا التي تحظى بها مؤسسة تطبق معايير خدمة العملاء * تم شرح المزايا التي تحظى بها مؤسسة تطبق معايير خدمة العملاء، لكن الشرح أقل من الحد الأدنى أو غير صحيح | | * تم تقديم شرح للمزايا التي تحظى بها مؤسسة تطبق معايير خدمة العملاء، إلا أن الشرح يرتبط بمكان العمل ضمنيًا وليس صراحة | | | * تم تقديم شرح تفصيلي وصريح للمزايا التي تحظى بها مؤسسة تطبق معايير خدمة العملاء * قد يتضمن الشرح أيضًا العواقب المترتبة على عدم تطبيق معايير خدمة عملاء من قبل إحدى الشركات | | | |  | | | |
| / 8  (الحد الأدنى 4) | | معدل مقبول أو إعادة | |
| معيار التقييم 1.4   * توضيح العوائق الشائعة التي تواجه رعاية العملاء الجيدة | * لم يتم توضيح أي عوائق شائعة ملموسة تواجه رعاية العملاء الجيدة * تم توضيح أقل من عائقين شائعين من العوائق التي تواجه رعاية العملاء الجيدة | | * تم توضيح عائقين شائعين أو أكثر من العوائق التي تواجه رعاية العملاء الجيدة، إلا أن التوضيح قد يكون موجزًا | | | * تم توضيح العديد من العوائق الشائعة التي تواجه رعاية العملاء الجيدة بالتفصيل | | | |  | | | |
| / 4  (الحد الأدنى 2) | | معدل مقبول أو إعادة | |
| معيار التقييم 1.5   * وصف أمثلة عن الممارسة الجيدة في رعاية العملاء | * تم طرح أقل من مثالين للممارسة الجيدة في رعاية العملاء * تم الاكتفاء بسرد أمثلة عن الممارسة الجيدة في رعاية العملاء أو لم يتم تقديم وصف لها أو تم وصف أمثلة غير صحيحة أو غير ملائمة | | * تم وصف مثالين أو أكثر عن الممارسة الجيدة في رعاية العملاء، إلا أن الوصف قد يكون محدودًا. | | | * تم وصف أمثلة عديدة للممارسة الجيدة في رعاية العملاء بصورة كاملة | | | |  | | | |
| / 8  (الحد الأدنى 4) | | معدل مقبول أو إعادة | |
| **تعليقات التقييم** (اختياري): | | | | | **تعقيبات المراجعة** (اختياري): | | | | | | | | |
| **حصيلة التعلم/القسم الثاني:** التعرّف على كيفية تلبية احتياجات العملاء‏ [36 درجة] | | | | | | | | | | | | | |
| **معايير التقييم (AC)** | **محددات الكفاءة**  *[هي 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 2.1   * وصف الفارق بين العملاء الداخليين والخارجيين | **إحالة [/9‏36 تقريبًا]** | | **نجاح [/18‏36]** | | | **نجاح بمعدل جيد [27‏36/ تقريبًا]** | | | |  | | | |
| تم الاكتفاء بذكر أو سرد الفارق بين العملاء الداخليين والخارجيين بدلاً من وصفه   * تم تقديم وصف للفارق بين العملاء الداخليين والخارجيين، **لكن** الوصف غير صحيح أو غير ملائم أو أقل من الحد الأدنى | | * تم وصف الفارق بين العملاء الداخليين والخارجيين، إلا أن الوصف قد يكون محدودًا | | | * تم تقديم وصف تفصيلي شامل عن الفارق بين العملاء الداخليين والخارجيين * قد يتم دعم الاختلافات الموصوفة بأمثلة وثيقة الصلة | | | |
| / 8  (الحد الأدنى 4) | | معدل مقبول أو إعادة | |
| معيار التقييم 2.2   * تحديد احتياجات العميل وتوقعاته | * تم تحديد احتياجات العميل وتوقعاته، لكن بصورة أقل من الحد الأدنى أو غير ملائمة * لم يتم تحديد احتياجات العميل وتوقعاته | | * تم تحديد احتياجات العميل وتوقعاته إلا أن التحديد قد يكون محدودًا | | | * تم تقديم تحديد تفصيلي وشامل لاحتياجات العميل وتوقعاته | | | |  | | | |
| / 4  (الحد الأدنى 2) | | معدل مقبول أو إعادة | |
| معيار التقييم 2.3   * اشرح أسباب أهمية تلبية توقعات العميل أو تجاوزها | * لم يتم تقديم أي شرح عن سبب أهمية تلبية توقعات العميل أو تجاوزها، أو أنه تم تقديم شرح غير صحيح أو غير دقيق * تم الاكتفاء بذكر أهمية تلبية توقعات العميل أو تجاوزها أو سردها بدلاً من شرحها | | * تم شرح أسباب أهمية تلبية توقعات العميل أو تجاوزها إلا أن الشرح قد يكون محدودًا | | | * تم شرح أسباب أهمية تلبية توقعات العميل أو تجاوزها بالتفصيل * يتم تقديم أمثلة لتعزيز الشرح | | | |  | | | |
| / 12  (الحد الأدنى 6) | | معدل مقبول أو إعادة | |
| معيار التقييم 2.4  شرح كيفية التعامل بفعالية مع الشكاوى في نطاق المسؤولية | * لم يتم تقديم أي شرح حول كيفية التعامل بفعالية مع الشكاوى في نطاق المسؤولية، أو تم تقديم شرح غير صحيح أو غير دقيق * تم تقديم شرح حول كيفية التعامل بفعالية مع الشكاوى، لكن الشرح غير مرتبط بنطاق المسؤولية بشكل ملموس | | * تم تقديم شرح حول كيفية التعامل بفعالية مع الشكاوى إلا أن الشرح مرتبط ضمنيًا أكثر منه صراحة بنطاق المسؤولية | | | * تم تقديم شرح صريح ومفصل عن كيفية التعامل بفعالية مع الشكاوى في نطاق المسؤولية | | | |  | | | |
| / 8  (الحد الأدنى 4) | | | معدل مقبول أو إعادة |
| معيار التقييم 2.5   * وصف كيفية التعامل مع سلوك العميل صعب المراس | * تم الاكتفاء بذكر كيفية التعامل مع سلوك العميل صعب المراس، بدلاً من وصف تلك الكيفية * تم تقديم وصف حول كيفية التعامل مع سلوك العميل صعب المراس، لكن الوصف غير صحيح أو غير ملائم | | * تم تقديم وصف حول كيفية التعامل مع سلوك العميل صعب المراس، إلا أن الوصف قد يكون محدودًا | | | * تم تقديم وصف تفصيلي وشامل حول كيفية التعامل مع سلوك العميل صعب المراس | | | |  | | | |
| / 4  (الحد الأدنى 2) | | | معدل مقبول أو إعادة |
| **تعليقات التقييم** (اختياري): | | | | | **تعقيبات المراجعة** (اختياري): | | | | | | | | |
| **حصيلة التعلم/القسم الثالث:** فهم أهمية جمع تعقيبات العملاء وحفظها وتحليلها [36 درجة] | | | | | | | | | | | | | |
| **معايير التقييم (AC)** | **محددات الكفاءة**  *[هي 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 3.1  شرح أهمية تعقيبات العميل | **إحالة [/9‏36 تقريبًا]** | | **نجاح [/18‏36]** | | | **نجاح بمعدل جيد [/27‏36 تقريبًا]** | | | |  | | | |
| * لم يتم تقديم أي شرح عن أهمية تعقيبات العميل * تم تقديم شرح، لكنه غير صحيح أو غير دقيق | | * تم شرح أهمية تعقيبات العملاء، إلا أن الشرح قد يكون موجزًا | | | * تم تقديم شرح واضح ومفصل عن أهمية تعقيبات العميل | | | |
| / 8  (الحد الأدنى 4) | | معدل مقبول أو إعادة | |
| معيار التقييم 3.2  وصف الطرق المختلفة لجمع التعقيبات الرسمية وغير الرسمية من العملاء | * تم وصف أقل من طريقتين من طرق جمع التعقيبات الرسمية وغير الرسمية من العملاء * تم الاكتفاء بذكر الطرق المختلفة لجمع التعقيبات الرسمية وغير الرسمية من العملاء أو الاكتفاء بسردها بدلاً من وصفها | | * تم وصف طريقتين على الأقل من الطرق المختلفة لجمع التعقيبات الرسمية وغير الرسمية من العملاء، إلا أن الوصف قد يكون محدودًا | | | * تم وصف مجموعة من الطرق المختلفة لجمع التعقيبات الرسمية وغير الرسمية من العملاء بالتفصيل * قد يتم دعم الطرق المتنوعة التي يتم وصفها بالأمثلة | | | |  | | | |
| / 8  (الحد الأدنى 4) | | معدل مقبول أو إعادة | |
| معيار التقييم 3.3  شرح كيفية تحليل تعقيبات العملاء | * لم يتم تقديم أي شرح حول كيفية تحليل تعقيبات العملاء * تم تقديم شرح، لكنه غير صحيح أو غير دقيق | | * تم تقديم شرح حول كيفية تحليل تعقيبات العملاء لكنه محدود | | | * تم تقديم شرح واضح ومفصل حول كيفية تحليل تعقيبات العملاء | | | |  | | | |
| / 8  (الحد الأدنى 4) | | معدل مقبول أو إعادة | |
| معيار التقييم 3.4    وصف كيفية تحسين رضا العميل | * لم يتم تقديم أي شيء أو تم تقديم القليل حول كيفية تحسين رضا العميل * تم وصف كيفية تحسين رضا العميل، إلا أن الوصف غير ملائم أو أقل من الحد الأدنى | | * تم وصف كيفية تحسين رضا العميل إلا أن الوصف قد يكون محدودًا | | | * تم وصف كيفية تحسين رضا العميل كاملة بالتفصيل | | | |  | | | |
| / 8  (الحد الأدنى 4) | | معدل مقبول أو إعادة | |
| معيار التقييم 3.5    توضيح التضمينات في قانون حماية البيانات فيما يتعلق بجمع تعقيبات العملاء وحفظها واستخدامها | * تم توضيح تضمينات قانون حماية البيانات، ولكن دون أن يشمل التوضيح جمع تعقيبات العملاء أو حفظها أو استخدامها * تم توضيح تضمينات قانون حماية البيانات فيما يتعلق بجمع تعقيبات العملاء وحفظها واستخدامها، ولكن بصورة أقل من الحد الأدنى أو بصورة غير صحيحة * تم توضيح تضمين واحد فقط لقانون حماية البيانات فيما يتعلق بجمع تعقيبات العملاء وحفظها واستخدامها | | * تم توضيح اثنين أو أكثر من تضمينات قانون حماية البيانات فيما يتعلق بجمع تعقيبات العملاء وحفظها واستخدامها، إلا أن التوضيح قد يكون موجزًا | | | * تم تقديم توضيح مفصل حول العديد من تضمينات قانون حماية البيانات فيما يتعلق بجمع تعقيبات العملاء وحفظها واستخدامها | | | |  | | | |
| / 4  (الحد الأدنى 2) | | معدل مقبول أو إعادة | |
| **تعليقات التقييم** (اختياري): | | | | | **تعقيبات المراجعة** (اختياري): | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | **/100** | | **إجمالي الدرجات** | | |
| **قرار المُقَيّم** | | | | | **استخدام ضمان الجودة** | | | | | | | | |
| **الحصيلة** ‏(*حذف أينما جاز تطبيق ذلك*): **نجاح/إحالة** | | | **الحصيلة** ‏(*حذف أينما جاز تطبيق ذلك*): **نجاح/إحالة** | | | | | | | **تاريخ فحص ضمان الجودة:** | | | |