**ورقة الدرجات – تقديم جودة عالية للعملاء**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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 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 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:** إدراك أهمية الجودة داخل المؤسسة‏ [52 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 1.1شرح أهمية الجودة بالنسبة للعميل | **إحالة [5‏/‏20 تقريبًا]** | **نجاح [10/20‏‏]** | **نجاح بمعدل جيد [15‏/‏20‏ تقريبًا]** |  |
| * تم الاكتفاء بذكر أهمية الجودة بالنسبة للعميل بدلاً من شرحها
* تم شرح أهمية الجودة بالنسبة للعميل، **ولكن** هذا الشرح غير صحيح أو غير ملائم أو غير كافٍ
 | * تم شرح أهمية الجودة بالنسبة للعميل إلا أن هذا الشرح قد يكون محدودًا
 | * تم تقديم شرح شامل ومفصل لأهمية الجودة بالنسبة للعميل
 |
| / 20(الحد الأدنى 10) | معدل مقبول أو إعادة |
| معيار التقييم 1.2شرح الفارق بين ضمان الجودة والرقابة على الجودة | **إحالة [5‏/‏20 تقريبًا]** | **نجاح [10‏/‏20]** | **نجاح بمعدل جيد [15‏/‏20 تقريبًا]** |  |
| لم يتم تقديم شرح للفارق بين ضمان الجودة والرقابة على الجودةتم تقديم شرح للفارق بين ضمان الجودة والرقابة على الجودة، **ولكن** هذا الشرح غير صحيح أو غير ملائم أو غير كافٍتم شرح ضمان الجودة والرقابة على الجودة، ولكن لم يتم توضيح الفارق بينهما  | تم شرح الفارق بين ضمان الجودة والرقابة على الجودة، إلا أن الفروق بينهما قد تكون محدودة | تم شرح العديد من الفروق بين ضمان الجودة والرقابة على الجودة بالتفصيل |
| / 20(الحد الأدنى 10) | معدل مقبول أو إعادة |
| معيار التقييم 1.3توضيح نظام جودة متعلق بالمؤسسة | **إحالة [3‏/‏12 تقريبًا]** | **نجاح [6‏/‏12]** | **نجاح بمعدل جيد [9‏/‏12 تقريبًا]** |  |
| * تم الاكتفاء بذكر نظام جودة متعلق بالمؤسسة بدلاً من وصفه بإيجاز
* تم تقديم وصف موجز لنظام جودة متعلق بالمؤسسة، **ولكن** الوصف غير ملائم أو غير كافٍ أو غير متعلق بالمؤسسة على نحو معلوم
 | تم تقديم وصف موجز لنظام جودة متعلق بالمؤسسة | * تم تقديم وصف موجز لنظام جودة متعلق بالمؤسسة والذي قد يكون مصحوبًا بأمثلة أو توضيحات
 |
| / 12(الحد الأدنى 6) | معدل مقبول أو إعادة |
| **تعليقات التقييم** (اختياري): | **تعقيبات المراجعة** (اختياري): |
| **حصيلة التعلم/القسم الثاني:** معرفة كيفية تقديم الجودة داخل المؤسسة‏ [48 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 2.1توضيح طريقة لمراقبة جودة عمل الفريق | **إحالة [3‏/‏12 تقريبًا]** | **نجاح [6‏/‏12]** | **نجاح بمعدل جيد [9‏/‏12 تقريبًا]** |  |
| تم الاكتفاء بذكر طريقة واحدة لمراقبة جودة عمل الفريق بدلاً من وصفها بإيجازتم تقديم وصف **موجز لطريقة** واحدة لمراقبة جودة عمل الفريق، **ولكن** الوصف غير ملائم أو غير كافٍ  | تم تقديم وصف موجز لطريقة واحدة لمراقبة جودة عمل الفريق | تم تقديم وصف موجز لطريقة واحدة لمراقبة جودة عمل الفريق والذي قد يكون مصحوبًا بتوضيحات مستمدة من مكان العمل |
| / 12(الحد الأدنى 6) | معدل مقبول أو إعادة |
| معيار التقييم 2.2توضيح الأشياء التي يمكن للفريق القيام بها لتحسين الجودة | **إحالة [3‏/‏12 تقريبًا]** | **نجاح [6‏/‏12]** | **نجاح بمعدل جيد [9‏/‏12 تقريبًا]** |  |
| * تم الاكتفاء بذكر شيئين يمكن للفريق القيام بهما لتحسين الجودة بدلاً من وصفهما بإيجاز
* تم تقديم وصف موجز لشيئين يمكن للفريق القيام بهما لتحسين الجودة، **ولكن** الوصف غير ملائم أو غير كافٍ أو
 | تم تقديم وصف موجز لشيئين يمكن للفريق القيام بهما لتحسين الجودة | * تم تقديم وصف موجز لشيئين يمكن للفريق القيام بهما لتحسين الجودة واللذين قد يكونا مصحوبين بأمثلة أو توضيحات مستمدة من مكان العمل
 |
| / 12(الحد الأدنى 6) | معدل مقبول أو إعادة |
| معيار التقييم 2.3وصف طريقة تُمكِن الفريق من قياس أيّ تحسن في الجودة | **إحالة [6‏/‏24 تقريبًا]** | **نجاح [12‏/‏24]** | **نجاح بمعدل جيد [18‏/‏24 تقريبًا]** |  |
| تم الاكتفاء بذكر طريقة واحدة تُمكِن الفريق من قياس أي تحسن في الجودة بدلاً من وصفهاتم تقديم وصف لطريقة واحدة تُمكِن الفريق من قياس أي تحسن في الجودة، **ولكن** الوصف غير صحيح أو غير ملائم أو غير كافٍ | * تم تقديم وصف لطريقة واحدة تُمكِن الفريق من قياس أي تحسن في الجودة إلا أن الوصف قد يكون محدودًا
 | * تم تقديم وصف شامل ومفصل لطريقة واحدة تُمكِن الفريق من قياس أي تحسن في الجودة
 |
| / 24(الحد الأدنى 12) | 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:** |
| **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:** |