**ورقة الدرجات –: أساليب تحسين الأعمال**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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:** إدراك أهمية التحسين المستمر للجودة والأداء في مكان العمل‏ [32 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* شرح أسباب أهمية التحسين المستمر للجودة والأداء بالنسبة لأي مؤسسة
 | **إحالة [4‏/16 تقريبًا]** | **نجاح [8‏/16]** | **نجاح بمعدل جيد [12‏/16 تقريبًا]** |  |
| * تمت مناقشة التحسين المستمر للجودة والأداء بشكل عام ولكن دون الإشارة إلى أهميتهما
* تم الاكتفاء بوصف أهمية التحسين المستمر للجودة والأداء للمؤسسة بدلاً من شرحها؛ وإذا تم شرحها، فهو غير صحيح
 | * تم تقديم شرح لأسباب أهمية التحسين المستمر للجودة والأداء لأيّ مؤسسة مع أن الشرح كان محدودًا ويقتصر إما على **تحسين** الجودة **أو** الأداء
 | * تم تقديم شرح مفصل لأسباب **أهمية** التحسين المستمر للجودة **والأداء** لأيّ مؤسسة
* قد يشمل أثر إخفاق المؤسسات في تحسين الأداء والجودة مع الأمثلة
 |
| / 16(الحد الأدنى 8 درجات) | النجاح أو الإحالة |
| معيار التقييم 1.2* شرح كيفية تشجيع الفريق لتبني أساليب التحسن المستمر
 | **إحالة [4‏/16 تقريبًا]** | **نجاح [8‏/16]** | **نجاح بمعدل جيد [12‏/16 تقريبًا]** |  |
| * تم شرح أساليب التحسين المستمر بدون ذكر أي شيء عن اتباع الفريق لها
* تمت مناقشة اتباع الفريق لأساليب التحسين المستمر باستخدام عبارات عامة، ولكن لم يتم شرح كيف يمكن تشجيعهم على القيام بذلك
 | * شرح كيف يمكن تشجيع الفريق (مثلاً، من خلال المشاركة والتدريب والحوافز وخطط الاقتراح والقدوة الإيجابية وغير ذلك) على اتباع أساليب التحسين المستمر
 | * شرح كيف يمكن تشجيع الفريق (مثلاً، من خلال المشاركة والتدريب والحوافز وخطط الاقتراح والقدوة الإيجابية وغير ذلك) على اتباع أساليب التحسين المستمر
* يتم تقديم أمثلة لتعزيز الشرح
 |
| / 16(الحد الأدنى 8 درجات) | النجاح أو الإحالة |
| **تعليقات التقييم** (اختياري): | **تعقيبات المراجعة** (اختياري): |
| **حصيلة التعلم/القسم الثاني:** معرفة كيفية استخدام أدوات وأساليب تحسين الأعمال من أجل لتحسين المستمر لمكان العمل‏ [44 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 2.1* تحديد مشكلة في الفريق أو المنطقة الخاصة بالمؤسسة
 | **إحالة [2‏/8 تقريبًا]** | **نجاح [4‏/8]** | **نجاح بمعدل جيد [6‏/8 تقريبًا]** |  |
| * لم يتم تحديد أي مشكلة داخل الفريق أو في المنطقة الخاصة بالمؤسسة أو الذي تم تحديده ليس مشكلة بل أمرًا روتينيًا
* المشكلة منتشرة أو لم يتم تحديدها بوضوح أو هي مجموعة من المشكلات
 | * تم تحديد مشكلة (أي انحراف عن الخطة أو القاعدة) داخل الفريق أو المنطقة الخاصة بالمؤسسة بوضوح وكانت حالة أو مسألة تمثل صعوبة
 | * تم تحديد مشكلة (أي انحراف عن الخطة أو القاعدة) داخل الفريق أو المنطقة الخاصة بالمؤسسة وتم تقديم حدود/دلائل المشكلة
* تم استخدام أداة مثل مخطط السبب والأثر/هيكل السمكة أو مخطط باريتو (Pareto Chart) أو مخطط تدفق العملية أو رسم التبعثر أو مخطط المراقبة/الاتجاه في تحديد المشكلة
 |
| / 8(الحد الأدنى 4 درجات) | النجاح أو الإحالة |
| معيار التقييم 2.2* شرح اثنين من الأسباب المحتملة للمشكلة
 | **إحالة [2‏/8 تقريبًا]** | **نجاح [4‏/8]** | **نجاح بمعدل جيد [6‏/8 تقريبًا]** |  |
| * لم يتم شرح الأسباب المحتملة أو سبب واحد محتمل للمشكلة
* لم يتم ذكر الأسباب الحقيقية وتم الاكتفاء بمناقشة المشكلة وتاريخها وأعراضها وما إلى ذلك
* تم الاكتفاء بوصف الأسباب بدون شرح كيف أدى السبب إلى حدوث المشكلة
 | * تم شرح اثنين من الأسباب المحتملة للمشكلة إلا أن الشرح كان محدودًا وقد كانت الصلة بين السبب والمشكلة ضمنية وغير واضحة تمامًا
 | * تم شرح اثنين من الأسباب المحتملة للمشكلة بالتفاصيل
* تم شرح الصلة بين الأسباب وآثار المشكلة وتوضيحها تمامًا
 |
| / 8(الحد الأدنى 4 درجات) | النجاح أو الإحالة |
| معيار التقييم 2.3* شرح كيفية معالجة المشكلة باستخدام أداة و/أو أسلوب تحسين الأعمال المعترف به
 | **إحالة [4‏/16 تقريبًا]** | **نجاح [8‏/16]** | **نجاح بمعدل جيد [12‏/16 تقريبًا]** |  |
| * لم يتم تقديم أيّ شرح بشأن كيفية معالجة المشكلة باستخدام أداة و/أو أسلوب تحسين الأعمال المعترف به أو أن الشرح المقدم لم يستخدم أداة و/أو أسلوب تحسين الأعمال المعترف به
 | * مع أن شرح كيفية معالجة المشكلة كان محدودًا، إلا أنه تم شرح استخدام أداة و/أو أسلوب تحسين الأعمال المعترف به (مثل تحسين أداء العمليات أو الإدارة المرئية أو فلسفة كايزن (Kaizen) أو معايير سيجما الستة (Six Sigma) أو حلقات الجودة أو مجموعات تحسين الجودة أو المقارنة المرجعية أو حل المشكلات أو ما شابه)
 | * تم تقديم شرح شامل ودقيق بشأن كيفية معالجة المشكلة باستخدام أداة و/أو أسلوب تحسين الأعمال المعترف به مثل تحسين أداء العمليات أو الإدارة المرئية أو فلسفة كايزن (Kaizen) أو معايير سيجما الستة (Six Sigma) أو حلقات الجودة أو مجموعات تحسين الجودة أو المقارنة المرجعية أو حل المشكلات أو ما شابه
* تم تقديم أفكار إبداعية وتقديم حلول مبتكرة للمشكلات
 |
| / 16(الحد الأدنى 8 درجات) | النجاح أو الإحالة |
| معيار التقييم 2.4* توضيح طريقة واحدة يمكن استخدامها في قياس مدى فعالية أداة أو أسلوب التحسين المقترح
 | **إحالة [3‏/12 تقريبًا]** | **نجاح [6‏/12]** | **نجاح بمعدل جيد [9‏/12 تقريبًا]** |  |
| * لم يتم توضيح أي طريقة يمكن استخدامها في قياس مدى فعالية أداة أو أسلوب التحسين المقترح، أو إذا تم توضيحها، تكون عملية القياس غير صحيحة أو غير دقيقة
* تم توضيح طريقة مراقبة بدلاً من قياس مدى الفعالية
 | * تم توضيح طريقة واحدة يمكن استخدامها في قياس مدى فعالية أداة أو أسلوب التحسين المقترح
 | * تم وصف طريقة واحدة ببعض التفصيل يمكن استخدامها في قياس مدى فعالية أداة أو أسلوب التحسين المقترح بما في ذلك، على سبيل المثال، معايير النجاح وإجراءات التقييم
 |
| / 12(الحد الأدنى 6 درجات) | النجاح أو الإحالة |
| **تعليقات التقييم** (اختياري): | **تعقيبات المراجعة** (اختياري): |
| **حصيلة التعلم/القسم الثالث:** معرفة كيفية نشر فوائد التحسين المحدّد لتطبيقها‏ [24 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 3.1توضيح سبب (أسباب) اختيار تحسين محدّد  | **إحالة [3‏/12 تقريبًا]** | **نجاح [6‏/12]** | **نجاح بمعدل جيد [9‏/12 تقريبًا]** |  |
| * لم يتم توضيح سبب (أسباب) اختيار تحسين محدّد
* تم توضيح أحد الأسباب، ولكنه غير ملائم أو غير صحيح
 | * تم توضيح سبب (أسباب) اختيار تحسين محدّد بما في ذلك **إما** التكاليف والفوائد المالية **أو** الفوائد غير المالية
 | * تم توضيح سبب (أسباب) اختيار تحسين محدّد وتم تحديد معايير اختيار القرار
* تم توضيح العوامل التي كان ينبغي أخذها بعين الاعتبار عند اتخاذ القرارات بشأن التحسين المقترح
* تضمنت الأسباب **كلاً** من التكاليف والفوائد المالية **و**الفوائد غير المالية
 |
| /12(الحد الأدنى 6 درجات) | النجاح أو الإحالة |
| معيار التقييم 3.2وصف كيف يمكن رفع تقارير فوائد التحسين المحدّد  | **إحالة [3‏/12 تقريبًا]** | **نجاح [6‏/12]** | **نجاح بمعدل جيد [9‏/12 تقريبًا]** |  |
| * لم يتم تقديم أيّ وصف حول رفع تقارير بشأن فوائد التحسين المحدّد
* تم وصف عمليات التحسين وفوائدها بدون وصف كيف يمكن رفع تقارير عنها
 | * تم وصف كيف يمكن رفع تقارير بشأن فوائد التحسين المحدّد على الرغم من أن الوصف ربما كان محدودًا
 | * تم وصف كيف يمكن رفع تقارير بشأن فوائد التحسين المحدّد بالتفاصيل
* تم تقديم طرق مختلفة لتقديم تقارير إلى قطاع مختلف من الجمهور مع ذكر أمثلة لتعزيز الشرح
* تضمنت الفوائد الموصوفة **كلاً** من الفوائد المالية **و**غير المالية
 |
| / 12(الحد الأدنى 6 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:** |