



## الهيكل الإداري لكلية التربية - جامعة طنطا

إجراء

قياس رضا العملاء

**Customer Satisfaction Procedure**

كود رقم: TP0EDD00Q00P150000

البيان	إعداد	مراجعة	اعتماد
الاسم	د/ شادية السيد خليل	أ.د./ إيمان عبد الرحيم صحصاح	أ.د./ أحمد الحسيني هلال
الوظيفة	مسئول مراقبة الوثائق والبيانات	مستشار وحدة الجودة	عميد الكلية
التوقيع			
التاريخ	٢٠٢٥/٩/٢٩	٢٠٢٥/١٠/٢	٢٠٢٥/١٠/٤

إصدار رقم: (٢)	نسخة رقم: (١)
تاريخ الإصدار: ٢٠٢٥/١٠/٤	عدد الصفحات: (١٦)
تاريخ التطبيق: ٢٠٢٥/١٠/٤	

اصدار / تعديل رقم : ( ٠ / ٢ )	<p>اجراء قياس رضا العملاء</p> <p><b>Customer Satisfaction Procedure</b></p> <p>كود رقم: TP0EDD00Q00P150000</p>	<p>كلية التربية جامعة طنطا</p> 
تاريخ التعديل : ٢٠٢٥/١٠/٤		
صفحة رقم : ١٦ / ٢		

بيان التعديلات				
الاعتماد	ملخص التعديل	رقم الصفحات المعدلة	التاريخ	رقم التعديل

اصدار / تعديل رقم : ( ٠ / ٢ )	اجراء قياس رضا العملاء <b>Customer Satisfaction Procedure</b> كود رقم: TP0EDD00Q00P150000	
تاريخ التعديل : ٢٠٢٥/١٠/٤		
صفحة رقم : ١٦ / ٣		

١. الغرض:	وضع نظام يحدد إجراءات ومسؤوليات مراقبة وقياس رد فعل العملاء ومدى رضا العملاء والاستفادة من المعلومات المرتدة من العملاء في تحسين نظام إدارة الجودة وتطوير وتحسين الخدمة التعليمية بما يتوافق مع متطلبات المواصفة الدولية QMS ISO9001:2015 والمواصفة ISO21001:2018 الخاصة بنظام الإدارة في المؤسسات التعليمية EOMS
٢. مجال التطبيق:	نظام إدارة الجودة بالهيكل الإداري لكلية التربية - جامعة طنطا
٣. المسؤولية:	١-٣ عميد الكلية ٢-٣ أمين الكلية ٣-٣ مستشار وحدة ضمان الجودة ٣-٣ رؤساء الأقسام ٤-٣ مديرو الإدارات كل فيما يخصه
٤. النماذج:	١-٤ استطلاع رأى الخريج في الجهاز الإداري للكلية نموذج رقم TP0EDD00Q00F150001 ٢-٤ استطلاع رأى أولياء الأمور نموذج رقم TP0EDD00Q00F150002 ٣-٤ استبيان لاستطلاع رأى أصحاب المصلحة في خريجي الكلية نموذج رقم TP0EDD00Q00F150003 ٤-٤ استبيان رضا الطلاب نموذج رقم TP0EDD00Q00F150004 ٥-٤ استبيان رضا أعضاء هيئة التدريس ومعاونتهم نموذج رقم TP0EDD00Q00F150005 ٦-٤ استبيان قياس الرضا الوظيفي لأعضاء الجهاز الإداري نموذج رقم TP0EDD00Q00F150006 ٦-٤ تقرير عن نتائج تحليل استطلاع رأى العميل نموذج رقم TP0EDD00Q00F150007 ٧-٤ استبيان تحديد الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة نموذج رقم TP0EDD00Q00F150008 ٨-٤ استبيان تحديد الاحتياجات التدريبية للجهاز الإداري نموذج رقم TP0EDD00Q00F150009 ٩-٤ استبيان تحديد الاحتياجات التدريبية للطلاب والخريجون نموذج رقم TP0EDD00Q00F1500010
٥. التعريفات:	العملاء هم :- ➤ أعضاء هيئة التدريس ➤ الهيئات التابعة للكلية ➤ المجتمع المحيط ➤ ولى الامر ➤ الخريج ➤ الاداريين

#### ٦. خطوات التطبيق :-

٦-١ تقوم مؤسسات ومنظمات الدولة المختلفة بالتنسيق مع وحدة ضمان الجودة بقياس رضا العملاء عن الكلية والذي يتمثل في :

٦-١-١ الخريج -

٦-١-١-١ يقوم مستشار وحدة ضمان الجودة بالتنسيق مع مدير إدارة خدمة المواطنين بإعداد وتنفيذ عملية استطلاع رأى الخريج في أداء الكلية (الجهاز الإداري) طبقاً للنموذج رقم TP0EDD00Q00F150001 .

٦-١-١-٢ تقوم إدارة خدمة المواطنين باستطلاع الرأى لخريج الكلية في حالة تقديم خدمة للخريج.

٦-١-١-٣ تقوم وحدة ضمان الجودة بتجميع الطلبات المستوفاة وتحليلها بإحدى الطرق الإحصائية المناسبة وذلك باستخدام النموذج TP0EDD00Q00F150004 وإعداد التوصيات والقرارات اللازمة لتحسين وتطوير العملية التعليمية في ظل نظام

اصدار / تعديل رقم : ( ٠ / ٢ )	اجراء	
تاريخ التعديل : ٢٠٢٥/١٠/٤	قياس رضا العملاء	
صفحة رقم : ١٦ / ٤	<b>Customer Satisfaction Procedure</b> كود رقم: TP0EDD00Q00P150000	

إدارة الجودة للكلية.

### ٦-١-٢ ولي الأمر :-

٦-١-٢-١ يقوم مستشار وحدة ضمان الجودة بالتنسيق مع مدير إدارة خدمة المواطنين بتنفيذ عملية استطلاع الرأي لأولياء الأمور طبقاً نموذج رقم TP0EDD00Q00F150002 كل عام دراسي علي الأقل و قبل نهاية العام الدراسي بمدة لا تقل عن أربعة أسابيع لعدد من أولياء أمور الطلاب بما لا يقل عن ٥٠% من أولياء الأمور بإحدى الطرق المناسبة ( البريد – البريد الالكتروني – إرسال النموذج عن طريق الطالب – أو عند زيارة أولياء الأمور للكلية – أو عن طريق النشر الإعلامي ..... )

٦-١-٢-٢ تقوم وحدة ضمان الجودة بتجميع الطلبات المستوفاة و تحليلها بإحدى الطرق الإحصائية المناسبة وذلك باستخدام النموذج رقم TP0EDD00Q00F150004 وإعداد التوصيات و القرارات اللازمة لتحسين وتطوير العملية التعليمية في ظل نظام إدارة الجودة للكلية.

### ٦-١-٣ المجتمع و رجال الاعمال:-

٦-١-٣-١ يقوم مستشار وحدة ضمان الجودة بالتنسيق مع مدير إدارة خدمة المواطنين بتنفيذ عملية استطلاع رأي أصحاب المصلحة في خريجي الكلية طبقاً نموذج رقم TP0EDD00Q00F150003 مرة واحدة على الأقل في السنة و بنسبة مناسبة على أن تغطي معظم المدن الصناعية و مجتمعات رجال الأعمال المختلفة عن طريق إعداد قاعدة بيانات عن الخريجين بالتعاون مع وحدة شئون الخريجين بالكلية تشمل علي أماكن عملهم حيث يتم توزيع نماذج استطلاع الرأي عليهم ثم القيام بتحليل النتائج و تقييم أداء و قدرات ومهارات وسلوكيات الخريجين باستخدام النموذج رقم TP0EDD00Q00F150004.

### ٦-١-٤ الطلاب :-

٦-١-٤-١ يقوم مستشار وحدة ضمان الجودة بالتنسيق مع مدير إدارة خدمة المواطنين بتنفيذ عملية استطلاع الرأي الطلاب طبقاً نموذج رقم TP0EDD00Q00F150004 كل عام دراسي علي الأقل و قبل نهاية العام الدراسي بمدة لا تقل عن أربعة أسابيع لعدد من الطلاب بما لا يقل عن ٥٠% من أولياء الأمور بإحدى الطرق المناسبة ( البريد – البريد الالكتروني – إرسال النموذج عن طريق الطالب – أو عند زيارة أولياء الأمور للكلية – أو عن طريق النشر الإعلامي ..... )

٦-١-٤-٢ تقوم وحدة ضمان الجودة بتجميع الطلبات المستوفاة و تحليلها بإحدى الطرق الإحصائية المناسبة وذلك باستخدام النموذج رقم TP0EDD00Q00F150007 وإعداد التوصيات و القرارات اللازمة لتحسين وتطوير العملية التعليمية في ظل نظام إدارة الجودة للكلية.

### ٦-١-٥ أعضاء هيئة التدريس :-

٦-١-٥-١ يقوم مستشار وحدة ضمان الجودة بالتنسيق مع مدير إدارة خدمة المواطنين بتنفيذ عملية استطلاع الرأي لأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة طبقاً نموذج رقم TP0EDD00Q00F150005 كل عام دراسي علي الأقل و قبل نهاية العام الدراسي بمدة لا تقل عن أربعة أسابيع لعدد من الطلاب بما لا يقل عن ٥٠% من أولياء الأمور بإحدى الطرق المناسبة ( البريد – البريد الالكتروني – إرسال النموذج عن طريق الطالب – أو عند زيارة أولياء الأمور للكلية – أو عن طريق النشر الإعلامي ..... )

٦-١-٥-٢ تقوم وحدة ضمان الجودة بتجميع الطلبات المستوفاة و تحليلها بإحدى الطرق الإحصائية المناسبة وذلك باستخدام النموذج رقم TP0EDD00Q00F150007 وإعداد التوصيات و القرارات اللازمة لتحسين وتطوير العملية التعليمية في ظل نظام إدارة الجودة للكلية.

### ٦-١-٦ الجهاز الإداري :-

٦-١-٦-١ يقوم مستشار وحدة ضمان الجودة بالتنسيق مع مدير إدارة خدمة المواطنين بتنفيذ عملية استطلاع الرأي الطلاب طبقاً نموذج رقم TP0EDD00Q00F150006 كل عام دراسي علي الأقل و قبل نهاية العام الدراسي بمدة لا تقل عن أربعة أسابيع لعدد من الطلاب بما لا يقل عن ٥٠% من أولياء الأمور بإحدى الطرق المناسبة ( البريد – البريد الالكتروني – إرسال النموذج عن طريق الطالب – أو عند زيارة أولياء الأمور للكلية – أو عن طريق النشر الإعلامي ..... )

٦-١-٦-٢ تقوم وحدة ضمان الجودة بتجميع الطلبات المستوفاة و تحليلها بإحدى الطرق الإحصائية المناسبة وذلك باستخدام النموذج رقم TP0EDD00Q00F150007 وإعداد التوصيات و القرارات اللازمة لتحسين وتطوير العملية التعليمية في ظل

اصدار / تعديل رقم : ( ٠ / ٢ )	اجراء قياس رضا العملاء <b>Customer Satisfaction Procedure</b> كود رقم: TP0EDD00Q00P150000	
تاريخ التعديل : ٢٠٢٥/١٠/٤		
صفحة رقم : ١٦ / ٥		

نظام إدارة الجودة للكلية.

٢-٦ يقوم مستشار وحدة ضمان الجودة بالتنسيق مع الإدارة العامة لمركز المعلومات بتجميع وتسجيل المعلومات المرتردة من العملاء (نتائج استطلاع الرأي - المطالب - المقترحات ) وتحليلها وتصنيفها وتطبيق تجميع وتحليل البيانات طبقاً لإجراء إعداد التقارير وتجميع البيانات **TP0EDD00Q00P100000** والخروج بنتائج محددة وقرارات وتوصيات لتحسين الخدمة التعليمية ويعتبر هذا مؤشراً لقياس كفاءة نظام إدارة الجودة بالكلية.

٣-٦ يقوم مستشار وحدة ضمان الجودة بإبلاغ أمين عام الكلية بخلاصة النتائج التي تم الحصول عليها في صورة تقرير على النموذج رقم **TP0EDD00Q00F150007** عن نتائج تحليل استطلاع آراء العملاء.

٤-٦ يقوم أمين الكلية باتخاذ القرارات والتوصيات والإجراءات اللازمة وإبلاغها الى المستويات المختلفة بالكلية وذلك لتلافي السلبيات التي ظهرت في نتائج استطلاع الرأي واتخاذ إجراءات التحسين المستمر واتخاذ إجراء تصحيحي إذا لزم الأمر طبقاً لإجراء الإجراءات التصحيحية رقم **TP0EDD00Q00P070000**

٥-٦ يقوم مستشار وحدة ضمان الجودة ومدير إدارة خدمة المواطنين بإجراء الدراسات عن مطالب العملاء وإجراء اتصالات فعالة معهم للتعريف بالخدمة التعليمية المقدمة لهم والرد على جميع استفسارات العملاء ومقارنة فعالية وكفاءة الخدمة التعليمية المقدمة مع مثيلاتها في المعاهد الأخرى.

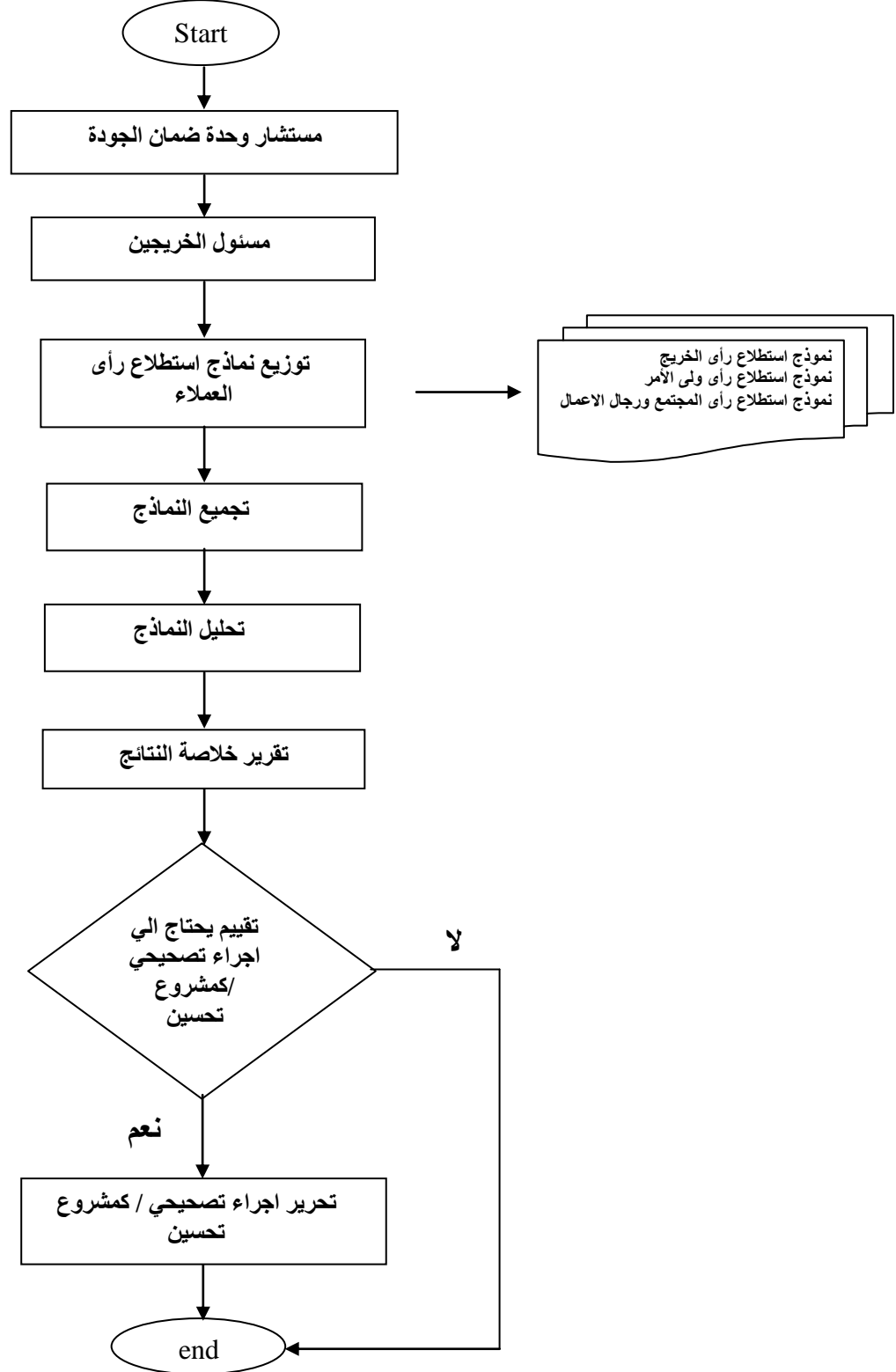
٦-٦ يقوم مستشار وحدة ضمان الجودة بالتنسيق مع الإدارة العامة للعلاقات العامة بحفظ سجلات إجراء قياس رضا العميل طبقاً لإجراءات ضبط سجلات الجودة رقم **TP0EDD00Q00P030000**

٧-٦ يقوم مسئول وحدة استطلاعات الرأي بتنفيذ إجراء قياس رضا العميل طبقاً لخريطة التدفق مرفق رقم ( ١ )

٧. الوثائق المرجعية:

- ١-٧ المواصفة الدولية: ISO 9001:2015
- ٢-٧ المواصفة الدولية: ISO21001:2018

اصدار / تعديل رقم : ( ٠ / ٢ )	اجراء قياس رضا العملاء <b>Customer Satisfaction Procedure</b> كود رقم: TP0EDD00Q00P150000	
تاريخ التعديل : ٢٠٢٥/١٠/٤		
صفحة رقم : ١٦ / ٦		



اصدار / تعديل رقم : ( ٠ / ٢ )	اجراء قياس رضا العملاء <b>Customer Satisfaction Procedure</b> كود رقم: TP0EDD00Q00P150000	
تاريخ التعديل : ٢٠٢٥/١٠/٤		
صفحة رقم : ١٦ / ٧		

### استبيان لاستطلاع رأى الخريج في إدارة الكلية

برجاء وضع علامة (√) أمام كل بند تعبر عن تقييمك علماً بأن: ٥ ممتاز، ٤ جيد جداً، ٣ جيد، ٢ مقبول، ١ ضعيف.

م	البند	درجة التقييم				
		١	٢	٣	٤	٥
١	تضع إدارة الكلية مصلحة الخريج في مقدمة اهتماماتها					
٢	تفي إدارة الكلية بتنفيذ وعودها					
٣	تحرص إدارة الكلية على حل مشكلات الخريج					
٤	يسهل الاتصال بإدارة الكلية عند تعرض الخريج لمشاكل					
٥	تتفهم إدارة الكلية احتياجات ورغبات الخريج					
٦	تستجيب إدارة الكلية لشكاوى ومقترحات الخريج					
٧	أشعر دائماً بحرية التعبير عن الرأي في الكلية					
٨	توفر الكلية مناخ إداري جيد يدفع العملية التعليمية للأمام					
٩	يتواجد أعضاء الإدارة بصفة مستمرة					
١٠	تتفاعل الإدارة مع الخريج بأسلوب ديمقراطي					
١١	تحرص الإدارة على تأكيد الاحترام المتبادل بينها وبين الخريج					
١٢	يسهل وصول الخريج للوحدات الإدارية					
١٣	يتسم موظفو الإدارة بالجدية والرقى في التعامل مع الخريج					
١٤	تستجيب الكلية لشكاوى الخريج في الوقت المناسب وبسرعة					

نموذج رقم TP0EDD00Q00F150001

اصدار (٢) ٢٠٢٥/١٠/٤

اصدار / تعديل رقم : ( ٠ / ٢ )	اجراء قياس رضا العملاء <b>Customer Satisfaction Procedure</b> كود رقم: TP0EDD00Q00P150000	
تاريخ التعديل : ٢٠٢٥/١٠/٤		
صفحة رقم : ١٦ / ٨		

### بيان استطلاع رأي ولي أمر الطالب

برجاء وضع علامة (√) أمام كل بند تعبر عن تقييمك علماً بأن: ٥ ممتاز، ٤ جيد جداً، ٣ جيد، ٢ مقبول، ١ ضعيف.

م	البند	درجة التقييم				
		١	٢	٣	٤	٥
١	المصروفات مناسبة مقابل الخدمة التعليمية					
٢	مواعيد الامتحانات يتم جدولتها بطريقة مناسبة للطلاب					
٣	سهولة الاتصال بالكلية					
٤	مدي توفر وسائل مواصلات					
٥	المتابعة المستمرة فيما يخص المستوى التعليمي وسلوكيات وانتظام الطالب					
٦	النتائج المتوقعة من الكلية					
٧	مدي تحقيق الكلية للأهداف المتوقعة من وجهة نظر أولياء الامور.					
٨	مدي تأثير الكلية على سلوكيات وشخصية الطالب.					
٩	مدي توافر آلية لحل الشكاوى بالكلية .					

مقترحات و اراء اخري :-

---



---



---



---

نموذج رقم TP0EDD00Q00F150002

اصدار (٢) ٢٠٢٥/١٠/٤

اصدار / تعديل رقم : ( ٠ / ٢ )	اجراء قياس رضا العملاء <b>Customer Satisfaction Procedure</b> كود رقم: TP0EDD00Q00P150000	
تاريخ التعديل : ٢٠٢٥/١٠/٤		
صفحة رقم : ١٦ / ٩		

استبيان لاستطلاع رأى أصحاب المصلحة ورجال الاعمال فى خريجي الكلية

الإسم : ..... إسم المؤسسة التى يعمل بها الخريج : .....  
الزميل الكريم / مدير المؤسسة .....  
بعد التحية ،،

من فضلك ضع تقديراً للخريج الذى يعمل فى مؤسستكم وذلك؛  
بوضع علامة ( √ ) أمام كل بند تعبر عن تقييمك علماً بأن: ٥ ممتاز، ٤ جيد جداً، ٣ جيد، ٢ مقبول، ١ ضعيف.

م	البند	درجة التقييم				
		١	٢	٣	٤	٥
١	تكوين علاقات طيبة مع الزملاء					
٢	تكوين علاقات طيبة مع القيادات					
٣	يستخدم الوسائل التكنولوجية الحديثة					
٤	تنمية المهارات العملية					
٥	ميوله واهتماماته وأثرها فى عمله					
٦	قدرته على استخدام التفكير العلمى فى مواجهة المشكلات					
٧	بصفة عامة إلى أى مدى تعتقد أن الخريج ناجح فى عمله					
٨	التعامل بأسلوب محترم مع العملاء					
٩	يتبع الخريج القوانين والسياسات والقواعد المنصوص عليها من جهة العمل					
١٠	القدرة علي تخطيط وتنظيم المهام المطلوبة منه					
١١	حسن إدارة الوقت					
١٢	المشاركة فى الرحلات والأنشطة الترفيهية					
١٣	الإيجابية فى ممارسة الواجبات الاجتماعية					
١٤	التمكن من مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين					
١٥	القدرة علي توزيع المسئوليات والأدوار					
١٦	ضبط النفس والالتزام فى السلوك					
١٧	متابعة الجديد فى مجال التخصص					
١٨	توجيه العمل نحو تحقيق رؤية المؤسسة ورسالتها					
١٩	توظيف مهارات البحث العلمى					

نموذج رقم TP0EDD00Q00F150003

اصدار (٢) ٢٠٢٥/١٠/٤

اصدار / تعديل رقم : ( ٠ / ٢ )	اجراء	
تاريخ التعديل : ٢٠٢٥/١٠/٤	قياس رضا العملاء	
صفحة رقم : ١٦ / ١٠	<b>Customer Satisfaction Procedure</b> كود رقم: TP0EDD00Q00P150000	

### استبيان رضا الطلاب (تقييم نظام التعليم عن بُعد)

برجاء وضع علامة (√) أمام كل بند تعبر عن تقييمك علماً بأن: ١ ضعيفة، ٢ متوسطة، ٣ كبيرة

م	البند	درجة التقييم		
		٣	٢	١
١	أولا - تقييم عضو هيئة التدريس [عرض المادة التعليمية يتم بطريقة جيدة]			
٢	أولا - تقييم عضو هيئة التدريس [ينوع عضو هيئة التدريس في أساليب عرض المادة التعليمية.]			
٣	أولا - تقييم عضو هيئة التدريس [يشجع عضو هيئة التدريس على النقاش الجماعي خلال المحاضرة.]			
٤	أولا - تقييم عضو هيئة التدريس [محتوى المادة التعليمية المعروض الكترونيا شامل ومناسب.]			
٥	أولا - تقييم عضو هيئة التدريس [يسمح عضو هيئة التدريس بطرح أي تساؤلات أو استفسارات أثناء المحاضرة]			
٦	أولا - تقييم عضو هيئة التدريس [يدير عضو هيئة التدريس المحاضرة بكفاءة عالية.]			
٧	أولا - تقييم عضو هيئة التدريس [يلتزم عضو هيئة التدريس بمواعيد المحاضرة من حيث بدايتها ونهايتها]			
٨	أولا - تقييم عضو هيئة التدريس [يتعامل عضو هيئة التدريس مع الطلبة بعدالة وتفهم واحترام.]			
٩	أولا - تقييم عضو هيئة التدريس [تحتوي المادة التعليمية على واجبات وتمارين تساعدك على التعلم عن بعد]			
١٠	أولا - تقييم عضو هيئة التدريس [يتابع عضو هيئة التدريس ملاحظات الطلبة المتعلقة حول مشاكل التعلم عن بعد]			
١١	ثانيا - تقييم التعليم عن بعد [تستطيع الدخول إلى المحاضرة عن بعد بكل يسر]			
١٢	ثانيا - تقييم التعليم عن بعد [تعتبر عملية التعليم مشوقة وغير مملة.]			
١٣	ثانيا - تقييم التعليم عن بعد [أسلوب التعليم عن بعد أفضل من أسلوب التعليم داخل الكلية.]			
١٤	ثانيا - تقييم التعليم عن بعد [وفرت الكلية الفيديوهات الكافية للطلبة لكيفية ممارسة التعلم عن بعد]			
١٥	ثانيا - تقييم التعليم عن بعد [أشعر بالرضا العام عن عملية التعليم عن بعد]			
١٦	ثانيا - تقييم التعليم عن بعد [يتم تصحيح الواجبات الالكترونية والاختبارات بشكل مناسب]			
١٧	ثانيا - تقييم التعليم عن بعد [توجد أنشطة تتم بين مجموعات من الطلاب أثناء المحاضرة أونلاين (بشكل متزامن بواسطة tem)]			
١٨	ثانيا - تقييم التعليم عن بعد [توجد أنشطة تتم يتم تقديمها بواسطة كل طالب أو مجموعة طلاب]			

اصدار / تعديل رقم : ( ٠ / ٢ )	اجراء قياس رضا العملاء <b>Customer Satisfaction Procedure</b> كود رقم: TP0EDD00Q00P150000	
تاريخ التعديل : ٢٠٢٥/١٠/٤		
صفحة رقم : ١٦ / ١١		

م	البند	درجة التقييم		
		٣	٢	١
	بشكل لاحق للمحاضرة الأونلاين (بشكل غير متزامن))			
١٩	ثالثا - تقييم البنية التحتية [تقدم الكلية خدمة الدعم التقني في حال وجود مشاكل بسرعة]			
٢٠	ثالثا - تقييم البنية التحتية [عدم توفر الانترنت المنزلي يعتبر من أهم تحديات التعلم عن بعد]			
٢١	ثالثا - تقييم البنية التحتية [عدم توفر الحاسوب الشخصي أو الحاسوب المحمول يعتبر من أهم تحديات التعلم عن بعد]			
٢٢	ثالثا - تقييم البنية التحتية [الاعتماد على الهاتف المحمول يعتبر من أهم تحديات التعلم عن بعد]			
٢٣	ثالثا - تقييم البنية التحتية [أشعر بالرضا العام عن البنية التحتية لعملية التعليم عن بعد]			
٢٤	ثالثا - تقييم البنية التحتية [تعمل وحدة التعليم عن بعد بالكلية على تقديم الحلول الممكن للطلاب]			
٢٥	ثالثا - تقييم البنية التحتية [سهولة الوصول الى معلومات حسابك على تيمز]			
٢٦	ثالثا - تقييم البنية التحتية [سهولة الوصول الى منصة الكتاب الالكتروني]			

نموذج رقم TP0EDD00Q00F150004

اصدار (٢) ٢٠٢٥/١٠/٤

اصدار / تعديل رقم : ( ٠ / ٢ )	اجراء	
تاريخ التعديل : ٢٠٢٥/١٠/٤	قياس رضا العملاء	
صفحة رقم : ١٦ / ١٢	<b>Customer Satisfaction Procedure</b> كود رقم: TP0EDD00Q00P150000	

### استبيان رضا الطلاب عن (تقييم عناصر العملية التعليمية)

برجاء وضع علامة (√) أمام كل بند تعبر عن تقييمك علماً بأن: ١ ضعيفة، ٢ متوسطة، ٣ كبيرة

م	البند	درجة التقييم		
		٣	٢	١
١	أولاً - تقييم المقرر والمحاضرات [يتم إيضاح الهدف العام من المنهج وأهدافه التفصيلية في بداية الفصل]			
٢	أولاً - تقييم المقرر والمحاضرات [يساعد المقرر على تنمية مهارات التفكير والبحث والتعلم الذاتي]			
٣	أولاً - تقييم المقرر والمحاضرات [يساعد المقرر على المناقشة بلغة التخصص]			
٤	أولاً - تقييم المقرر والمحاضرات [يتناسب محتوى المحاضرة مع المدة الزمنية المحددة لها]			
٥	أولاً - تقييم المقرر والمحاضرات [تتضمن المحاضرات المشاركة من جانب الطلاب]			
٦	أولاً - تقييم المقرر والمحاضرات [إبراعي المقرر الفروق الفردية بين الطلاب]			
٧	أولاً - تقييم المقرر والمحاضرات [يساعد المقرر الطالب على تلبية متطلبات سوق العمل]			
٨	أولاً - تقييم المقرر والمحاضرات [تنتم موضوعات المقرر بالتنوع والثراء]			
٩	ثانياً : أداء عضو هيئة التدريس. [يلتزم بالموعد المحدد للمحاضرة.]			
١٠	ثانياً : أداء عضو هيئة التدريس. [يرحب بالمناقشة ويتقبل وجهات نظر الطلاب.]			
١١	ثانياً : أداء عضو هيئة التدريس. [يجذب انتباه الطلاب باستخدام طرق تدريس متعددة (مناقشة - عصف ذهني - تدريبات)]			
١٢	ثانياً : أداء عضو هيئة التدريس. [يلتزم المحاضر بمحتويات المقرر]			
١٣	ثانياً : أداء عضو هيئة التدريس. [يحفز الطالب على أساليب التعلم الذاتي.]			
١٤	ثانياً : أداء عضو هيئة التدريس. [يشجع الطالب على المشاركة والتفاعل أثناء المحاضرة]			
١٥	ثالثاً : القاعات الدراسية والمعامل والمكتبات والمراجع [المراجع المتعلقة بالمقرر متوفرة بالمكتبة]			
١٦	ثالثاً : القاعات الدراسية والمعامل والمكتبات والمراجع [ساعات عمل المكتبة تناسب مواعيد المحاضرات]			
١٧	ثالثاً : القاعات الدراسية والمعامل والمكتبات والمراجع [مدى جودة الكتاب الالكتروني الخاص بالمقرر.]			
١٨	ثالثاً : القاعات الدراسية والمعامل والمكتبات والمراجع [المكان المخصص للمحاضرات النظرية مناسب من حيث المساحة- التهوية والإضاءة - الصوت - النظافة - ووسائل العرض التكنولوجي]			
١٩	أداء عضو الهيئة المعاونة (إن وجد) [يعتبر دور عضو الهيئة المعاونة فعالاً]			
٢٠	أداء عضو الهيئة المعاونة (إن وجد) [عضو الهيئة المعاونة دائماً على استعداد للرد على أي استفسارات]			
٢١	أداء عضو الهيئة المعاونة (إن وجد) [يبدو عضو الهيئة المعاونة ملماً بموضوعات المقرر]			
٢٢	أداء عضو الهيئة المعاونة (إن وجد) [يوفر عضو الهيئة المعاونة لنا التطبيقات الكافية]			
٢٣	أداء عضو الهيئة المعاونة (إن وجد) [يقدم عضو الهيئة المعاونة المساعدة لكل طالب عند الحاجة لذلك]			

نموذج رقم TP0EDD00Q00F150004

اصدار (٢) ٢٠٢٥/١٠/٤

اصدار / تعديل رقم : ( ٠ / ٢ )	اجراء قياس رضا العملاء <b>Customer Satisfaction Procedure</b> كود رقم: TP0EDD00Q00P150000	
تاريخ التعديل : ٢٠٢٥/١٠/٤		
صفحة رقم : ١٦ / ١٣		

### استبيان رضا الطلاب (عن الإرشاد الأكاديمي)

برجاء وضع علامة (√) أمام كل بند تعبر عن تقييمك علماً بأن: ١ ضعيفة، ٢ متوسطة، ٣ كبيرة

م	البند	درجة التقييم		
		٣	٢	١
١	الإرشاد الأكاديمي [تلقيت معلومات كافية عن أهمية الإرشاد الأكاديمي في حياتي الجامعية من المرشد.]			
٢	الإرشاد الأكاديمي [استفدت من المرشد الأكاديمي في معرفة الصلة بين المقررات الدراسية وتخصصي ومجالات العمل.]			
٣	الإرشاد الأكاديمي [يتواجد المرشد الأكاديمي خلال الساعات المكتبية المخصصة للإرشاد الأكاديمي.]			
٤	الإرشاد الأكاديمي [تم تسجيل مقرراتي بسهولة منذ بدايه المستوي الدراسي.]			
٥	الإرشاد الأكاديمي [تتعدد طرق التواصل مع المرشد الأكاديمي.]			
٦	الإرشاد الأكاديمي [كان المرشد الأكاديمي متعاون معي لسرعة حل مشكلاتي وتقديم المشورة والنصح.]			
٧	الإرشاد الأكاديمي [وجدت تشجيعاً من المرشد الأكاديمي لتطوير أفكارى وتوجهاتى فى مجال تخصصى.]			
٨	الإرشاد الأكاديمي [استفدت من اللقاءات الفردية التي عقدها معي المرشد الأكاديمي.]			
٩	الإرشاد الأكاديمي [استفدت من اللقاءات الجماعية التي عقدها معنا المرشد الأكاديمي.]			
١٠	الإرشاد الأكاديمي [يتابع المرشد الأكاديمي مدى تقدمي أثناء الفصل الدراسي.]			
١١	الإرشاد الأكاديمي [علاقتي جيدة بالمرشد الأكاديمي.]			
١٢	الإرشاد الأكاديمي [أشعر بالرضا بشكل عام عن مستوى جودة الإرشاد الأكاديمي في الكلية.]			
١٣	ما هي أوجه القصور في نظام الإرشاد الأكاديمي من وجهة نظرك؟			

نموذج رقم TP0EDD00Q00F150004

اصدار (٢) ٢٠٢٥/١٠/٤

اصدار / تعديل رقم : ( ٠ / ٢ )	اجراء	
تاريخ التعديل : ٢٠٢٥/١٠/٤	قياس رضا العملاء	
صفحة رقم : ١٦ / ١٤	<b>Customer Satisfaction Procedure</b> كود رقم: TP0EDD00Q00P150000	

**استبيان رضا أعضاء هيئة التدريس ومعاونتهم**  
 برجاء وضع علامة (√) أمام كل بند تعبر عن تقييمك علماً بأن: ١ ضعيفة، ٢ متوسطة، ٣ كبيرة

م	البند	درجة التقييم		
		١	٢	٣
١	[هل الخدمات المعلوماتية التي يقدمها البرنامج مرضية لك]			
٢	[هل تملك آراء وافكار غير مطبقة حالياً]			
٣	[هل اعباء التدريس مناسبة]			
٤	[هل القيادة ااكاديمية تتناسب مع وضع لبرنامج]			
٥	[هل العلاقة مع القاء القيادات ااكاديمية طيبة.]			
٦	[هل تشارك في اتخاذ القرارات اات بالبرنامج]			
٧	[هل تري أن مجالس ااقسام تقوم بدور فعال]			
٨	[هل تضطر دائماً إلى اللجوء بقيادة البرنامج لحل المشاكل المشاة]			
٩	[تجد الدعم المالي للبحث العلمي مناسباً لطبيعة اابحث]			
١٠	[هل تشارك في اللجان المنبثقة عن مجلس القسم بالبرنامج]			
١١	[هل تري ان الكلية والجامعة توفر المناخ المناسب لابتكارات والتطوير]			
١٢	[اذا وجدت ما هل تجد العون الكلي من ادارة البرنامج لحلها]			
١٣	[اتجد صعوبة اابداء رأيك عند اتخاذ القرارات بمجالس ااقسام بالبرنامج]			
١٤	[اثرني هناك عدالة في توزيع ااشراف على الرسائل العلمية]			
١٥	[هل قمت بأعداد توصيف وتقرير المقررات التي تقوم بتدريسها]			
١٦	[هل تقوم بتدريس المقررات المناسبة من حيث التخصص وعدد الساعات]			
١٧	[انت راضي عن نظام التعيين والترقيات]			
١٨	[هل تستطيع توفير دعم مالي اجراء اابحث بطريقتك الخاصة]			
١٩	[اتري فاعلية لورش العمل الخاصة بتنمية قدرات ااعضاء هيئة التدريس]			
٢٠	[هل انت راضي عن نظام توزيع طاب الدراسات العليا على المشرفين]			
٢١	[هل معايير تقويم ااداء الحالية فعالة كما يجب]			
٢٢	[هل المكتبات مزودة بكل ما يساعد على البحث العلمي والتدريس]			
٢٣	[هل توجد مصادقية للجهاز ااداري في كافة المجالات]			
٢٤	[هل تشارك بشكل فعال ومباشر في حل مشك اات البرنامج]			
٢٥	[هل يستمع الجهاز ااداري جيداً لآخرين ويتحقق من صحة ما ينقل إليه من معلومات]			

نموذج رقم TP0EDD00Q00F150005

اصدار (٢) ٢٠٢٥/١٠/٤

اصدار / تعديل رقم : ( ٠ / ٢ )	اجراء	
تاريخ التعديل : ٢٠٢٥/١٠/٤	قياس رضا العملاء	
صفحة رقم : ١٦ / ١٥	<b>Customer Satisfaction Procedure</b> كود رقم: TP0EDD00Q00P150000	

### استبيان قياس الرضا الوظيفي لاعضاء الجهاز الاداري

برجاء وضع علامة (√) أمام كل بند تعبر عن تقييمك علماً بأن: ١ ضعيفة، ٢ متوسطة، ٣ كبيرة

م	البند	درجة التقييم		
		١	٢	٣
١	أولاً : نظام العمل [يوجد معايير عادله ومعلنه للحوافز والدعم المعنوي]			
٢	أولاً : نظام العمل [تقييم الأداء يتم وفقاً لمعايير معلنة]			
٣	أولاً : نظام العمل [يتم اعلامي بنتائج التقييم]			
٤	أولاً : نظام العمل [يتم توزيع المهام والأعمال الوظيفية بشكل عادل]			
٥	أولاً : نظام العمل [يساعدني رئيسي بالعمل علي حل المشكلات التي تواجهني]			
٦	أولاً : نظام العمل [يتم تسكينني في العمل وفقاً لمؤهلي وتخصصي الوظيفي]			
٧	أولاً : نظام العمل [تتعامل الإدارة معنا بروح الود والشفافية]			
٨	أولاً : نظام العمل [يتم البت في المشكلات والتظلمات بسرعة وبدون تجاهل]			
٩	أولاً : نظام العمل [نظام الجزاءات والتظلمات عادل]			
١٠	أولاً : نظام العمل [يتم تقييم ادائي بصفه دوريه ومنتظمه]			
١١	أولاً : نظام العمل [يسمح لي بالمشاركة في وضع سياسات العمل بادارتى]			
١٢	أولاً : نظام العمل [توزيع الموارد البشريه المتاحه(العاملين)ملائم وفقاً للاحتياجات الفعلية للمؤسسه]			
١٣	أولاً : نظام العمل [يتم عمل اجتماعات دوريه بين الموظفين بالكلية والقياده لتحديد مدي الرضا الوظيفي]			
١٤	ثانياً: بيئة العمل والتجهيزات المتاحة [تهتم إدارة الكلية بنظافة البيئة التي أعمل]			
١٥	ثانياً: بيئة العمل والتجهيزات المتاحة [تهتم إدارة الكلية بتوافر عوامل الأمن والسلامة في أماكن العمل]			
١٦	ثانياً: بيئة العمل والتجهيزات المتاحة [يتوافر الأثاث اللازم ويتناسب مع عدد الموظفين المتواجدين]			
١٧	ثانياً: بيئة العمل والتجهيزات المتاحة [التهوية جيدة والإضاءة منوفرة في أماكن العمل]			
١٨	ثانياً: بيئة العمل والتجهيزات المتاحة [تتوافر أجهزة الحاسب الآلي في مكان عملي بطريقة تساعد علي إنجاز المهام والاعمال المطلوبة]			
١٩	ثانياً: بيئة العمل والتجهيزات المتاحة [يتم تدريبي لتنمية مهاراتي المهنية وتأهيلي لتطوير الأداء]			
٢٠	ثانياً: بيئة العمل والتجهيزات المتاحة [التدريب يتم وفقاً لاحتياجاتي التدريبية]			
٢١	ثانياً: بيئة العمل والتجهيزات المتاحة [توجد معايير موضوعية ومعلنة لاختيار المتدربين]			

نموذج رقم TP0EDD00Q00F150006

اصدار (٢) ٢٠٢٥/١٠/٤

اصدار / تعديل رقم : ( ٠ / ٢ )	اجراء قياس رضا العملاء <b>Customer Satisfaction Procedure</b> كود رقم: TP0EDD00Q00P150000	
تاريخ التعديل : ٢٠٢٥/١٠/٤		
صفحة رقم : ١٦ / ١٦		

تقرير عن نتائج تحليل استطلاع رأى العميل

المجتمع و رجال أعمال	ولي أمر	الخريج
----------------------	---------	--------

١- نقاط قوة :-

-----  
-----  
-----

٢- نقاط ضعف :-

-----  
-----  
-----

٣- نقاط مطلوب تحسينها :-

-----  
-----  
-----

٤- الخلاصة ( القرارات و التوصيات )

-----  
-----  
-----

مدير خدمة المواطنين

مستشار وحدة ضمان الجودة

-----  
-----  
----- / ----- / -----  
-----

الاسم :  
الوظيفة :  
التاريخ :  
التوقيع :

أ.د.  
-----  
----- / ----- / -----  
-----

نموذج رقم TP0EDD00Q00F150007

اصدار (٢) ٢٠٢٥/١٠/٤