

استمارة رضا المستفيد عن برنامج تدريبي

م	العناصر الرئيسية للتقييم	العناصر الفرعية للتقييم	الدرجة المستحقة	التقييم
١	مادة البرنامج	أهداف البرنامج واضحة وقابلة للتطبيق		
٢		المادة التدريبية واضحة ومتكاملة		
٣		تمارين وأنشطة المادة هادفة ومفيدة		
٤		أُخرجت المادة وطبعت بشكل جيد وجميل		
٥	مدرب البرنامج	يملك المدرب معرفة كافية بموضوع البرنامج		
٦		وظف المدرب أساليب تدريبية متنوعة		
٧		حفّز المدرب المتدربين على المشاركة والنقاش		
٨		تقبل المدرب آراء وأسئلة المتدربين وأجاب عنها		
٩	البيئة والخدمات	القاعة التدريبية (أثاث - إضاءة - تهوية - تجهيزات وأدوات تدريب) مناسبة للبرنامج		
١٠		مستوى المتدربين وعددهم كان ملائماً		
١١		قدمت خدمات الضيافة بشكل كافٍ وجيد		
١٢		قام منسق البرنامج بأدوار فاعلة لإنجاح البرنامج		
١٣	أثر البرنامج	البرنامج ساهم في زيادة المستوى المعرفي لدى هذا المجال		
١٤		تفاعلت مع التمارين والأنشطة في البرنامج		
١٥		سوف أستمّر بتطبيق ما تعلمته من نظريات وتطبيقات في البرنامج		
١٦		سوف أوصي زملائي بالالتحاق بهذا البرنامج مستقبلاً		

استمارة رضا المستفيد عن مادة تعليمية

م	العناصر الفرعية للتقييم	الدرجة المستحقة	التقييم
١	شرح المدرس واضح ومفهوم للمادة العلمية أثناء المحاضرات و أسلوب تدريس المقرر سلس ومتدرج من السهل للاصعب		
٢	يلتزم المدرس بموعد وجدول محاضرات المقرر.		
٣	قام المدرس بإعطاء المحتوى العلمي للمقرر كاملا.		
٤	يقوم المدرس بالربط الواضح بين موضوعات المقرر والواقع العملي.		
٥	يقوم المدرس باستغلال وقت المحاضرة كاملا في شرح المادة العلمية		
٦	يقوم المدرس بتحفيز الطلبة على التفاعل من خلال الأسئلة والحوار العلمي أثناء المحاضرة.		
٧	يحرص المدرس على التأكد من فهم الطلاب للمحاضرة .		
٨	يقوم المدرس بتكليف الطلاب بإجراء أبحاث أو كتابة مقالات تتعلق بالمقرر وإنجاز الواجبات أو الاختبارات البيتية		
٩	يستخدم المدرس وسائل تعليمية وتقنية مختلفة ومتنوعة في تدريس المقرر.		
١٠	يقوم المدرس بالتأكيد على ضرورة الاستعانة بمصادر علمية خارجية (المكتبة)		
١١	يعتبر أسلوب الكتاب أو المرجع الخاص بالمقرر والذي حدده المدرس سهل وواضح		
١٢	جاءت الاختبارات متوافقة مع مستوى الطالب المتوسط		
١٣	أشعر بعدالة الدرجة التي حصلت عليها في الاختبار.		
١٤	أرغب في دراسة مقررات أخرى عند ذات المدرس.		
١٥	أشعر بملل أثناء المحاضرة.		
١٦	تشعر بوجود ترابط بين المادة العلمية النظرية المعطاة والتمارين		

استمارة رضا المستفيد من برنامج أكاديمي - تعليمي

م	العناصر الرئيسية للتقييم	العناصر الفرعية للتقييم	الدرجة المستحقة	التقييم
١	خدمات	تم الإعلان عن البرنامج قبل البدء فيه بوقت كافٍ		
٢	الإعلان عن البرنامج	طريقة التسجيل في البرنامج سهلة وميسرة.		
٣	البرنامج	أساليب التعريف بالبرنامج تميزت بالتنوع واليسر		
٤	إجراءات التسجيل بالبرنامج	إجراءات المقابلة الشخصية واقعية ومناسبة.		
٥		قيمة الرسوم المدفوعة تعتبر مناسبة مع طبيعة الخدمة المقدمة للبرنامج. "خاص بتعلم"		
٦	رؤية البرنامج	يلبي البرامج احتياجاتي التعليمية.		
٧		ساعدني البرنامج المقدم على اكتساب معلومات ومهارات جديدة.		
٨		تم استخدام أساليب حديثة في تقديم البرنامج.		
٩		مدة البرنامج كافية.		
١٠		انعكست المقررات التي أدرسها على حياتي وآرائي.		
١١		يحفزني البرنامج الذي أدرس به على المزيد من التعلم.		
١٢		المعارف والمهارات التي أتعلمها ذات أهمية بالنسبة لي.		
١٣		مدربي ومدربات البرنامج تميزن بالكفاءة والتعامل الحسن.		
١٤	خدمات المرافق والتجهيزات	القاعات والتجهيزات (بما في ذلك قاعات المحاضرات، والمعامل ..) جذابة ومريحة.		
١٥		مستوى المتدربين وعددهم كان ملائماً		
١٦		قدمت خدمات المقصف بشكل كافٍ وجيد		
١٧		قدمت خدمة حضارة الأطفال بشكل جيد وملائم.		
١٨	أسلوب التعامل مع المستفيد من البرنامج	مستوى التعليم في روضة الأطفال مناسب لأعمارهم.		
١٩		تتواصل الإدارة مع المتدربات بشكل جيد.		
٢٠		تستمع الإدارة إلى احتياجات المتدربات وتفهمها وتتفاعل معها بشكل ملائم.		
٢١		تتفاعل الإدارة مع المتدربات بشكل جيد		
٢٢	الرضا العام	تساهم الإدارة في حل المشكلات التي تواجهني بسرعة وفعالية..		
٢٣		أشعر بالرضا بشكل عام عن الخدمات المقدمة.		



معرفة بالمدنية المنورة
الوزارة العامة للتعليم العالي والبحث العلمي
بغداد - العراق (٢٠٠٠)

م	العناصر الرئيسية للتقييم	العناصر الفرعية للتقييم	الدرجة المستحقة	التقييم
٣٦		يحرص المتعلمون على ممارسة الأنشطة المختلفة		
٤١	التأهيل	المعلمين على مستوى عال من الإعداد الأكاديمي		
٤٢		المعلمين على مستوى عال من الإعداد التربوي		
٤٣		يسود الارتياح والتعاون والتقدير والاحترام بين جميع المعلمين .		
٤٥		التفاهم الواضح بين كافة كوادر العمل رؤساء ومعلمين .		
٤٦	الأنظمة	تطبق الأنظمة بشكل لا يؤثر على الروح المعنوية لكافة المتعاملين بالنظام التعليمي .		
٤٧		تطبق الأنظمة بمرونة على كافة المتعاملين بالنظام التعليمي.		
٤٨		تطبق الأنظمة بمساواة وعدالة بين كافة المتعاملين بالنظام التعليمي.		
٤٩		توجد آليات ونظم واضحة ومحددة لكافة التعاملات بالعمل .		
٥٠		يوجد نظام متكامل لكافة الجوانب الإدارية للعملية التعليمية .		

استمارة رضا الموظفين

م	العناصر الرئيسية للتقييم	العناصر الفرعية للتقييم	الدرجة المستحقة	التقييم
١	العمليات الداخلية	وضوح الإجراءات الإدارية في العمل.		
٢		الخدمات الإدارية المقدمة بالعمل.		
٣		سهولة التواصل مع القيادات.		
٤		تتم وتسمع القيادة لآراء الموظفين ويقدرهم أعذارهم.		
٥		ترحب القيادة بالاقتراحات وأفكار التطوير.		
٦		أسلوب الرقابة والإشراف والحضور والانصراف المتبع بالعمل مناسب		
٧		العدالة في توزيع أعباء العمل بين العاملين.		
٨		مشاركة العاملين في اتخاذ القرار.		
٩		نظام الأجور والحوافز والمكافآت مناسب.		
١٠		تتم القيادة بحل المشكلات الوظيفية.		
١١		الحرض على التواصل الفعال مع جميع العاملين بالمؤسسة.		
١٢		تتم القيادة بما يبذل من جهد وتثمنه.		
١٣	مقرات العمل	المبنى والمكان لمقر العمل مناسبين.		
١٤		التهوية والإضاءة للمقر مناسبين.		
١٥		بمقر العمل يتوافر الاستراحة والخدمات الخاصة بالعاملين.		
١٦		مناسبة بعد المقر عن السكن وسهولة الوصول له		
١٧		مناسبة المقر لمجال العمل ويخدمه بشكل جيد		
١٨	الأثاث والتجهيزات	الإدارات والأقسام مزودة بالأجهزة اللازمة لإتمام العمل (كمبيوتر-طابعة - تكييف -).		
١٩		المكاتب والأثاث مناسب للعمل.		
٢٠		تتوفر الأدوات والمتطلبات التي يحتاجها العمل (قرطاسيات - مواد -) .		
٢١		مناسبة الأثاث و التجهيزات لطبيعة العمل .		
٢٢	النظم واللوائح	تطبق اللوائح والقوانين بشكل لا يؤثر على الروح المعنوية للعاملين .		
٢٣		تطبق اللوائح والقوانين بمرونة على جميع العاملين .		
٢٤		تطبق اللوائح والنظم بمساواة وعدالة بين العاملين .		



الجمهورية العربية السورية
الوزارة العامة للتعليم العالي والبحث العلمي
سنة ١٤٤١ هـ (٢٠٢٠ م)

م	العناصر الرئيسية للتقييم	العناصر الفرعية للتقييم	الدرجة المستحقة	التقييم
٢٥		توجد آليات ونظم واضحة ومحددة لكافة التعاملات بالعمل .		
٢٦		يوجد وصف وظيفي واضح وما يرتبط به من نظم .		
٢٧		يوجد ميثاق أخلاقي او منظومة قيمية مفعلة بين العاملين.		
٢٨		يوجد نظام إداري متكامل (سلم رواتب - نظم الترقية - الحوافز - المكافآت - ..)		
٢٩	العلاقات بين العاملين	يسود الارتياح والتعاون بين جميع العاملين .		
٣٠		الشعور بالتقدير والاحترام بين جميع العاملين .		
٣١		تلقي المبادرة والاجتهاد من العاملين بالتشجيع .		
٣٢		يحرص الجميع في المشاركة في المناسبات الاجتماعية		
٣٣		يسود جو من المساعدة للآخرين والتعاون عند زيادة حجم العمل .		
٣٤		التفاهم الواضح بين كافة كوادر العمل رؤساء والعاملين .		
٣٥		يتميز أسلوب التعامل بين العاملين بالرقى والإهتمام .		

قياس رضا المستفيدين من الجمعية

١- يقدم الموظف/ة الخدمات اللازمة وينجزها في الوقت المناسب

- موافق بدرجة كبيرة
- موافق بدرجة متوسطة
- موافق بدرجة ضعيفة
- غير موافق

٢- يمتلك الموظف/ة المعرفة التامة للإجابة على أسئلة المراجعين

- موافق بدرجة كبيرة
- موافق بدرجة متوسطة
- موافق بدرجة ضعيفة
- غير موافق

٣- يبدي الموظف/ة الرغبة في مساعدة المراجعين

- موافق بدرجة كبيرة
- موافق بدرجة متوسطة
- موافق بدرجة ضعيفة
- غير موافق

٤- يشعر الموظف/ة المراجعين بمواعيد إنجاز الخدمة

- موافق بدرجة كبيرة
- موافق بدرجة متوسطة
- موافق بدرجة ضعيفة
- غير موافق

٥- يتعامل الموظف/ة مع المراجعين بلطف واحترام

- موافق بدرجة كبيرة
- موافق بدرجة متوسطة
- موافق بدرجة ضعيفة
- غير موافق

٥- يستخدم الموظف/ة التقنية الحديثة في تنفيذ الخدمة

- موافق بدرجة كبيرة
- موافق بدرجة متوسطة
- موافق بدرجة ضعيفة
- غير موافق

ماهي المقترحات التي ترى إضافتها لتحسين وتطوير خدمات جمعية ترفيه من وجهة نظرك؟

قياس رضا المانحين

اسم الجهة:

أرقام التواصل:

التواصل من قبل الجمعية والرد على الاستفسارات.

راض.

غير راض.

يحتاج تحسين.

وصول تقارير الجمعية بشكل دوري لكم.

راض.

غير راض.

يحتاج تحسين.

تقوم الجمعية بصرف الدعم المقدم فيما خصص له.

راض.

غير راض.

يحتاج تحسين.

حققت الجمعية تطلعاتكم

راض.

غير راض.

يحتاج تحسين.

رضائك عن التعامل مع الجمعية.

راض.

غير راض.

يحتاج تحسين.