

تقنية رقمية 3-1

معلم المادة / أ-حسام مساعد الثقفي



محتويات المنهج

مستندات ونماذج وتقارير الأعمال

في هذه الوحدة سيتعرف الطلبة على أنواع مستندات الأعمال المختلفة ومبادئ التصميم الخاصة بها. والاختلاف بين المستندات الرسمية وغير الرسمية.

الشبكات المتقدمة

في هذه الوحدة سيتعرف على الفئات الأساسية للشبكات، وكيف يمكن تصنيف الشبكات وما هي الطرق المختلفة للاتصال بالإنترنت إضافة إلى كيفية إنشاء شبكة افتراضية.

البرمجة بواسطة المايكروبت

في هذه الوحدة سيتعرف كيفية برمجة متحكم دقيق باستخدام لغة نصية. وسيتعرفون على أداة مايكروسوفت ميك كود لبرنامج المايكروبت وكيفية البرمجة باستخدام لغة بايثون



الوحدة الأولى

مستندات ونماذج وتقارير الأعمال





الدرس الرابع نماذج الأعمال 2



نماذج الأعمال 1

مراجعة الدرس السابق

اختار الإجابة الصحيحة			الفقرات
نماذج الأعمال المطبوعة	نماذج الأعمال الإلكترونية	نماذج الأعمال عبر الويب	يمكن إكمال النماذج وقراءتها من أي مكان بدون اتصال بالإنترنت
نموذج استطلاع رضا العملاء	نموذج تقارير الأعمال	نموذج فاتورة البيع	يعد الأكثر استخداماً من النماذج المطبوعة أو النماذج عبر الويب الذي تستخدمه الشركات
تنسيق (PDF)	تنسيق (JPG)	تنسيق (AI)	أكثر تنسيقات الملفات شيوعاً فهو خيار جيد للويب

أهداف الدرس الرابع

- 1 التعرف على مفهوم نماذج الاستطلاع.
- 2 التمييز بين أنواع أسئلة استخراج آراء العملاء.
- 3 التعرف على استطلاع رضا العملاء.
- 4 إنشاء وتصميم استطلاع رضا العملاء في سكريوس

رقم النشاط	1	موضوع النشاط	تهيئة
مدة النشاط	5 دقائق	نوع النشاط	جماعي
<p>باستخدام استراتيجية (القراءة الفعالة) قم بقراءة الكتاب صفحة 52 وأجب عن الأسئلة التالية :</p>			

☐ في ماذا يتم استخدام نموذج استطلاع رضا العملاء ؟

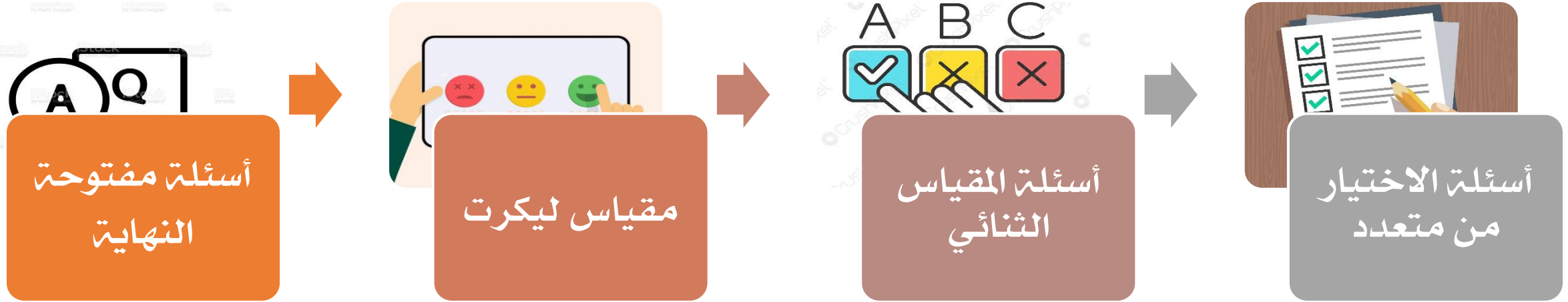
☐ ما الفائدة من استخدام نموذج استطلاع رضا العملاء ؟

☐ عدد أنواع الأسئلة التي يمكن من خلالها استخراج آراء العملاء ؟



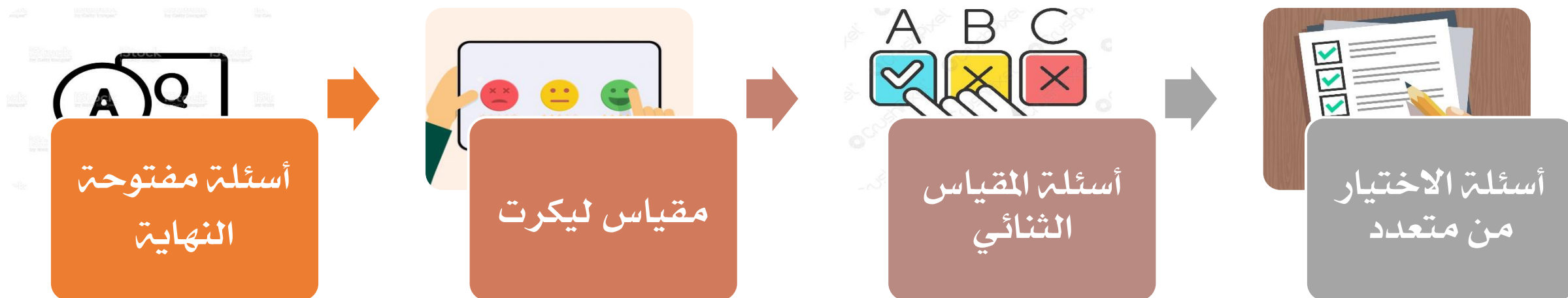
استطلاع رضا العملاء

- يستخدم نموذج استطلاع رضا العملاء **لجمع البيانات حول استطلاع آراء العملاء** بخصوص المنتجات أو الخدمات التي تقدمها الشركات.
- تكون الفائدة من النموذج **بتحسين المنتجات والخدمات بشكل استراتيجي** وذلك بناء على **آراء رضا العملاء**.
- هناك **أربع أنواع من الأسئلة** تساعد في **استخراج آراء العملاء** حول تجربتهم مع الشركة ، ويمكن لكل منها تزويدك بمعرفة **محددة**.

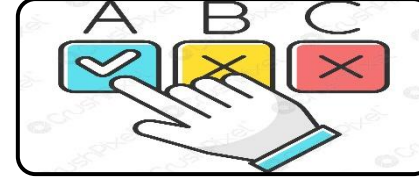
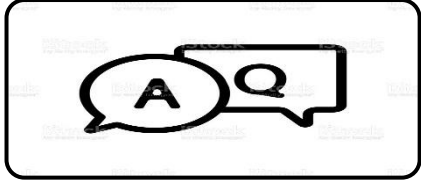


رقم النشاط	2	موضوع النشاط	تهيئة
مدة النشاط	10 دقائق	نوع النشاط	جماعي
<p>باستخدام استراتيجية (القراءة الفعالة) صفحة 52 يطلب من كل مجموعة قراءة الجزء المخصص لها ومن ثم شرحها أمام بقية المجموعات مع ذكر مثال لكل نوع :</p>			

أنواع الاسئلة



أنواع مستندات الأعمال



أسئلة الاختيار من متعدد	أسئلة المقياس الثنائي	مقياس ليكرت	أسئلة مفتوحة النهاية
في هذا النوع توجد إجابات محددة يتم تقديمها ويجب على المستخدم أن يختار إحداها بناء على رأيه .	تقتصر الإجابة في هذا المقياس على الاختيار بين إجابتين محتملتين ، مثل " نعم / لا " ، أو " موافق / غير موافق " .	في هذا النوع يوجد سؤال مثل " ما مدى رضاك ؟ " ويختار المستخدم رقما (الرقم 1 يعني عدم الرضا والرقم 5 يعني الرضي تماما)	يمنح هذا النوع من الأسئلة المستجيبين الحرية الكاملة في كتابة ما يحلو لهم .

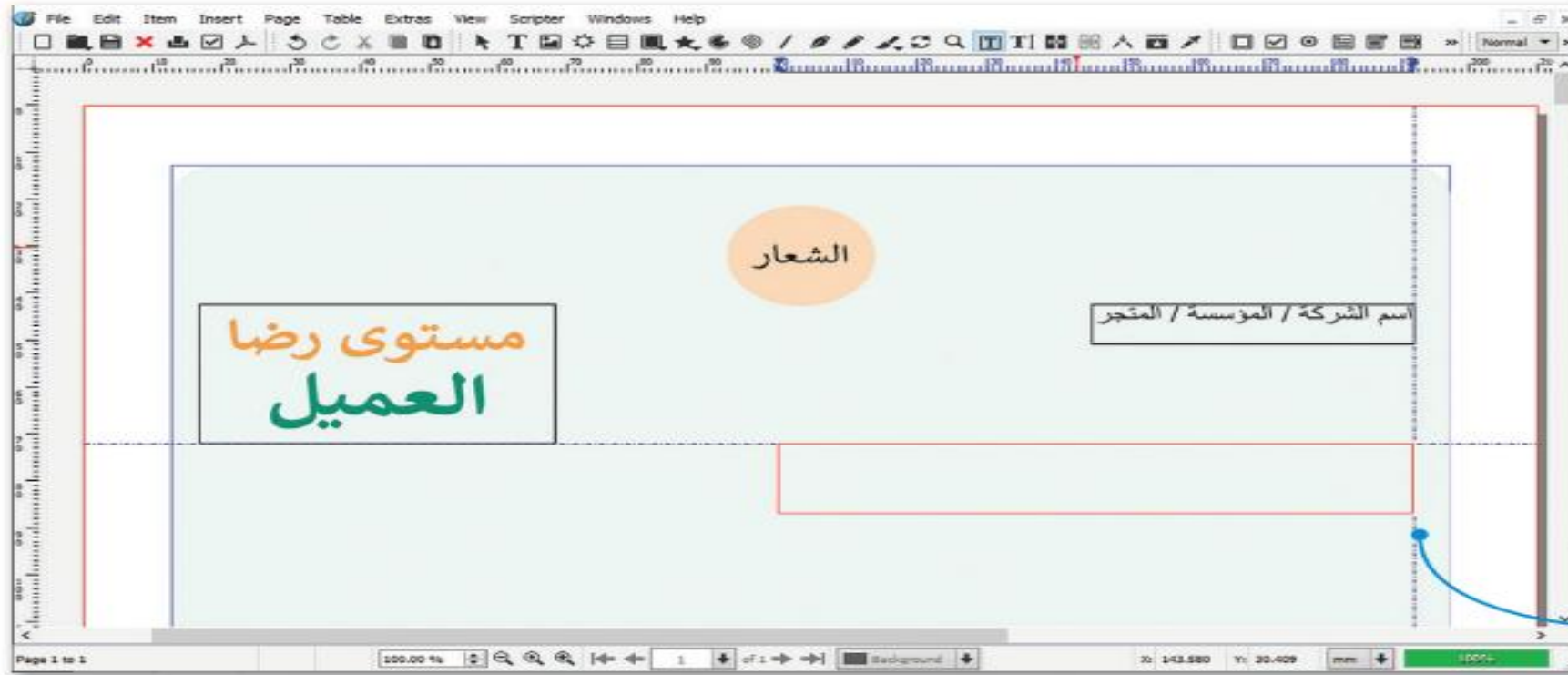
إنشاء استطلاع رضا العملاء

- عند إنشاء استطلاع رضا العملاء يجب عليك اختيار أسئلة الاستطلاع الصحيحة.
- يمكن أن يحتوي الاستبيان على نوع واحد أو أكثر من الإجابات.

الشعار	
اسم الشركة / المؤسسة / المتجر	
عزيزي العميل : سعدنا لتجويد خدماتنا وتقديمها بالشكل الأمثل لمتطلباتكم نأمل منكم منحنا بعضاً من الوقت للإجابة على الاستبانة التالية:	
1. أنا.... A. عميل جديد. B. عميل سابق. C. لست عميلاً، لكني أفكر أن أصبح أحد عملائكم. D. لست عميلاً ولا أفكر في أن أصبح كذلك.	إذا كان اختيارك A أو B أكمل الاستبيان A . B . C . D
2. هل تفي منتجاتنا بالغرض الذي من أجله تم شراؤها؟	نعم <input type="radio"/> لا <input type="radio"/>
3. هل تنصح بمنتجاتنا لأصدقائك ومعارفك؟	نعم <input type="radio"/> لا <input type="radio"/>
4. بشكل عام، ما مدى رضاك عن الخدمة المقدمة من موظف خدمة العملاء؟	① ② ③ ④ ⑤
1. غير راضي أبداً 2. غير راضي 3. محايد 4. راضي 5. راضي جداً	
5. برأيك، ما مزايا منتجاتنا؟	
6. برأيك، ما سلبيات منتجاتنا؟	
7. هل تجد شيء من منتجاتنا يضر بالصحة الجسدية؟ إذا كانت الإجابة بـ(نعم) اذكرها	
8. هل تجد شيء من منتجاتنا يضر بالصحة العقلية؟ إذا كانت الإجابة بـ(نعم) اذكرها.	
9. ما مقترحاتك لتحسين جودة المنتجات؟	
شكراً لمشاركتم في تحسين خدماتنا، ونسعى للتطوير بما يحقق رضاكم.	

إنشاء استطلاع رضا العملاء في سكريوس

- الخطوة الأولى هي فتح برنامج سكريوس والبدء بإدخال المحتوى في نموذج استطلاع رضا العملاء.
- إدخال الشعار والنص بالطريقة التي تعلمناها خلال الدرس السابق.
- استخدام الأدلة لتنظيم العناصر لأنها تساعد في وضع العناصر في المواضع المفضلة.



ضع الأدلة يدويًا بالضغط بزر
الفأرة على المسطرة وسحبها في
المكان المحدد في التخطيط.

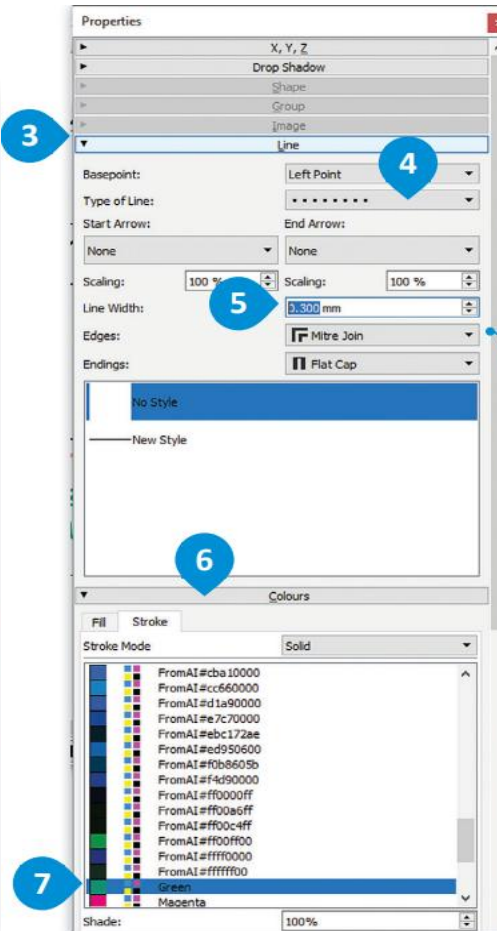
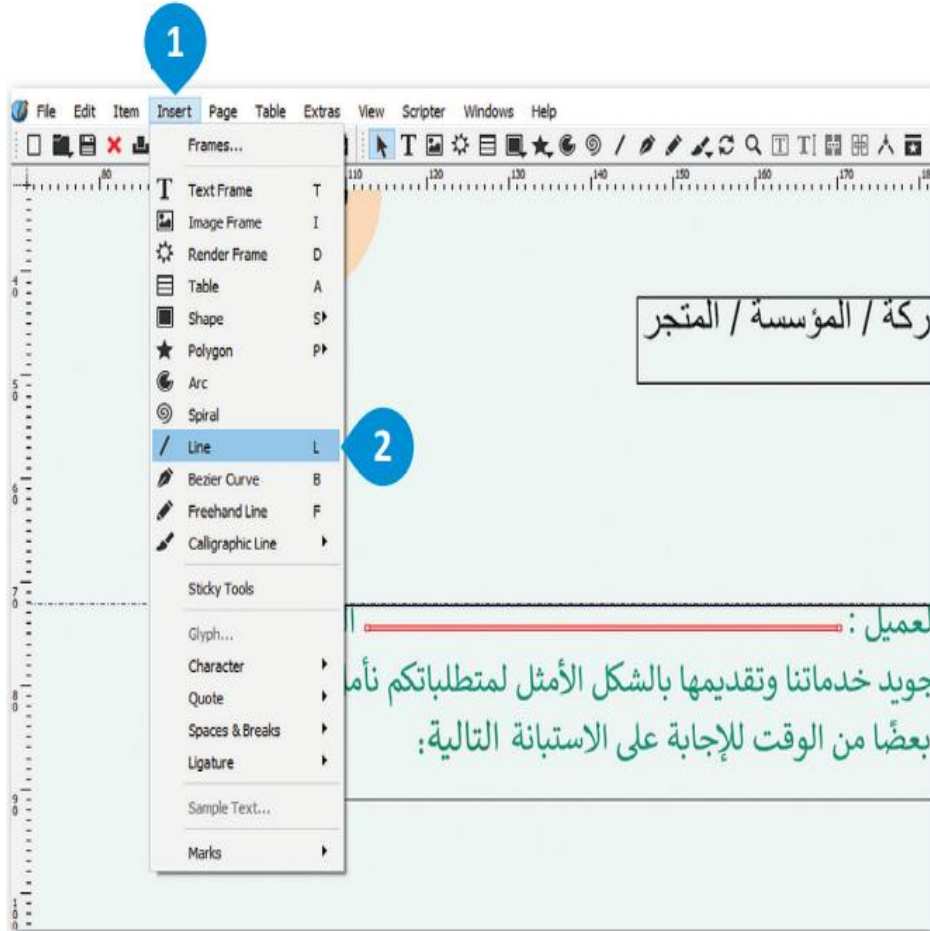
لتعديل الخط وإضافة اللون:

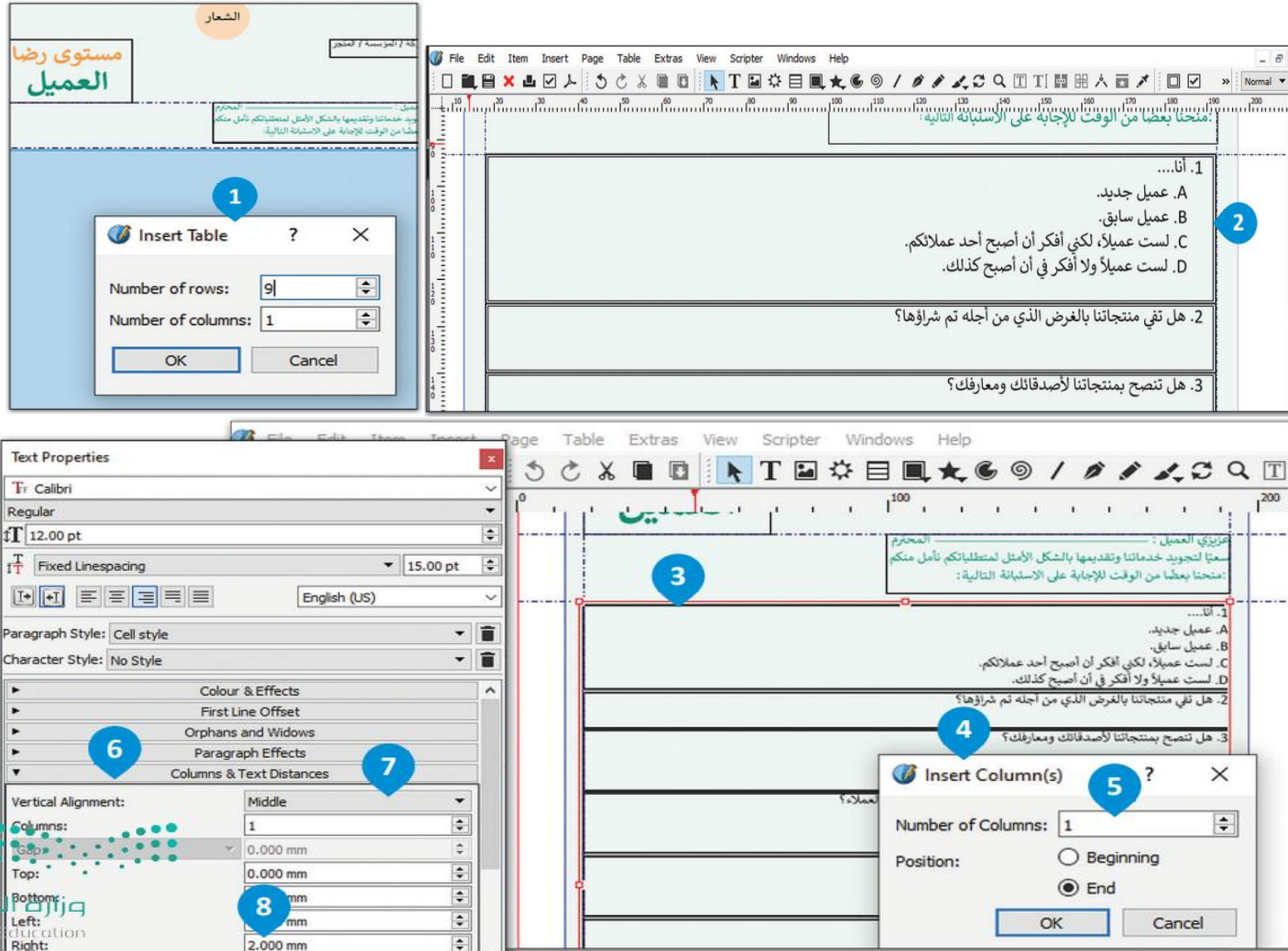
< من علامة تبويب Insert (إدراج)، 1 اضغط على Line (الخط). 2

< من نافذة Properties (الخصائص)، حدد Line (الخط) 4 لتعديل نوع الخط. حدد الخط المنقط، 5 وادخل قيمة Line width (عرض الخط) 0.300 بوصة.

< من النافذة نفسها، حدد Colours (الألوان) 6 واختر اللون الأخضر. 7

من نافذة الخصائص، يمكننا تغيير خط الحواف والنهايات وكذلك تطبيق التظليل على عرض الخط.





الشعار

مستوى رضا العميل

العميل: ...
يوجد خدماتنا وتقديمها بالشكل الأمثل لمتطلباتكم تأمل منكم
منحنا بعضاً من الوقت للإجابة على الاستشارة التالية:

1. أنا.....
A. عميل جديد.
B. عميل سابق.
C. لست عميلاً، لكني أفكر أن أصبح أحد عملائكم.
D. لست عميلاً ولا أفكر في أن أصبح كذلك.

2. هل تفي منتجاتنا بالغرض الذي من أجله تم شراؤها؟

3. هل ننصح بمنتجاتنا لأصدقائك ومعارفك؟

Insert Table ?

Number of rows: 9
Number of columns: 1

OK Cancel

Text Properties

Font: Calibri
Size: 12.00 pt
Fixed Linespacing: 15.00 pt
English (US)

Paragraph Style: Cell style
Character Style: No Style

Colour & Effects
First Line Offset
Orphans and Widows
Paragraph Effects
Columns & Text Distances

Vertical Alignment: Middle
Columns: 1
Top: 0.000 mm
Bottom: 0.000 mm
Left: 0.000 mm
Right: 2.000 mm

Insert Column(s) ?

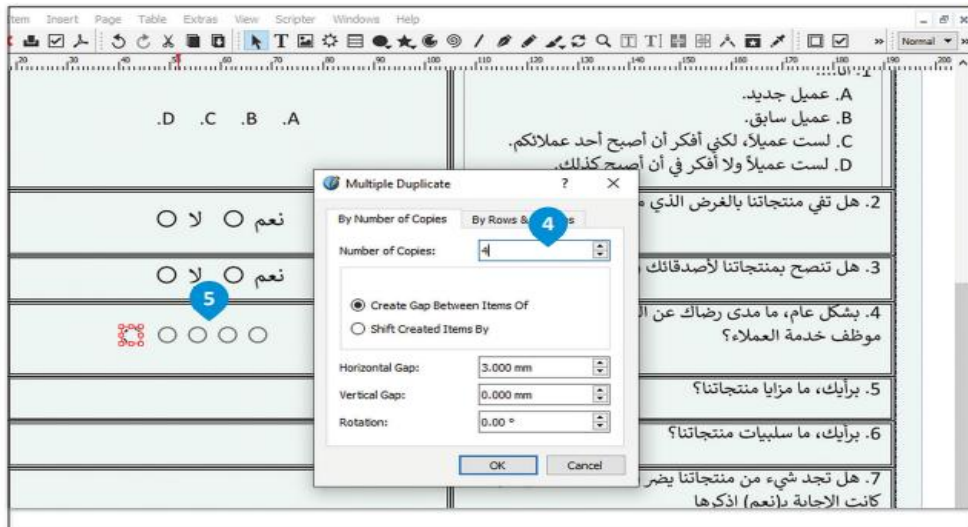
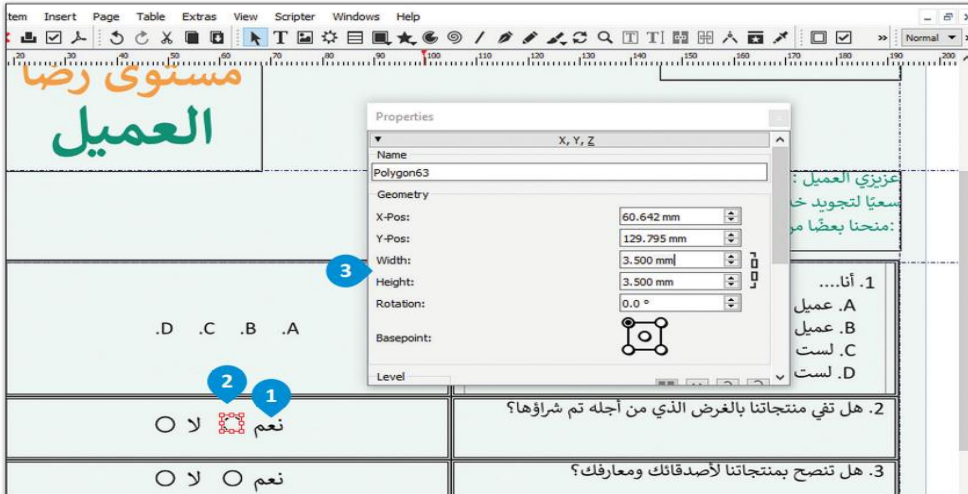
Number of Columns: 1
Position: ☐ Beginning ☒ End

OK Cancel

إدراج أعمدة الجدول:

- 1 < قم بإدراج Table (جدول) مع 9 صفوف وعمود واحد.
- 2 < اضغط بداخل الخلايا واكتب الأسئلة.
- 3 < اضغط بزر الفأرة الأيمن على الخلية لإدراج عمود آخر للإجابات. ستظهر نافذة منبثقة.
- 4 < اضغط على Insert Columns (إدراج أعمدة).
- 5 < اضغط على Number of Columns (عدد الأعمدة) 1، ثم حدد Position End (نهاية الوضعية) ثم اضغط على OK (موافق).
- 6 < من نافذة Text Properties (خصائص النص)، اضغط Columns & Text Distances (مسافات الأعمدة والنصوص) وحدد 7 و Vertical Alignment Middle (المحاذاة العمودية للوسط).
- 8 Right (اليمين) 2.000mm لجعله ظريفاً ومقروءاً.

لتحويل الأشكال إلى إطارات نصية



لتحويل الأشكال إلى إطارات نصية:

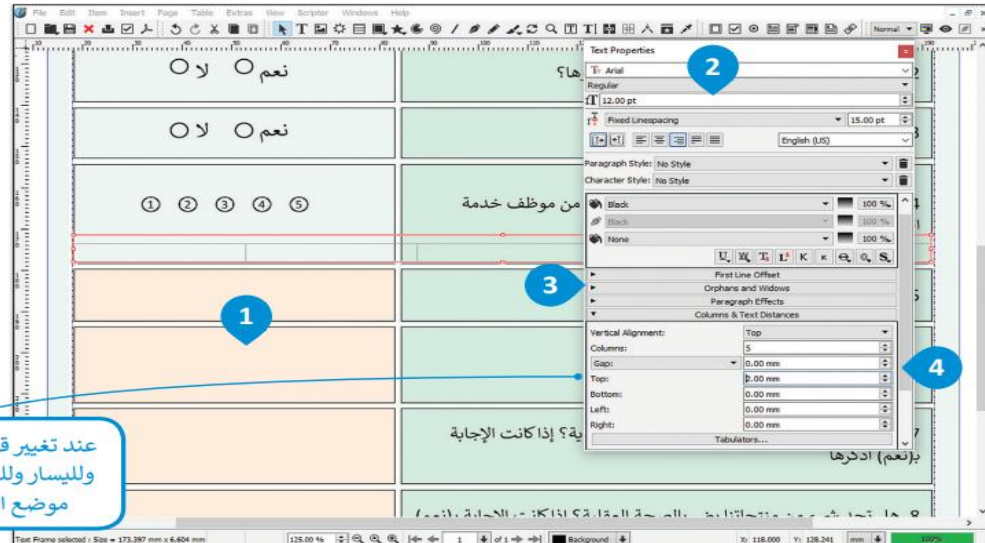
1. اضغط ضغطًا مزدوجًا في الخلية واكتب النص.
2. قم بإدراج دائرة بجانب النص.
3. من نافذة **Properties** (الخصائص)، قم بتغيير **Width** (العرض) و **Height** (الارتفاع).
4. كرر الدائرة (**Ctrl + D**) واستمر بإضافة الدوائر لبقية الإجابات.
5. قم بمحاذاة وتوزيع الدوائر لتحديد موقعها بشكل صحيح في الخلايا.
6. اضغط بزر الفأرة الأيمن على الدوائر التي تريد كتابة الأرقام فيها وقم بتحويلها إلى **TextFrame** (إطار نص).
7. اكتب الأرقام داخل الدائرة.



لإدراج أعمدة في إطار النص

لإدراج أعمدة في إطار النص:

- 1 < قم بإدراج ووضع إطار نص أسفل السؤال الرابع.
- 2 < من نافذة Text Properties (خصائص النص)، افتح Columns & Text Distances (الأعمدة ومسافات النص).
- 3 < قم بتغيير قيمة الأعمدة إلى 5 و Top (الأعلى) إلى 2.00.
- 4 < اكتب النص في كل عمود.
- 5 < أضف مربع نص آخر في نهاية النموذج لشكر العملاء.
- 6 < من قائمة View (عرض)، اضغط على Preview Mode (وضع المعاينة) لمشاهدة النموذج بالكامل بدون أدلة.



عند تغيير قيم للأعلى، للأسفل، وللليسار ولليمين، يمكنك تغيير موضع النص في الأعمدة.





- | | |
|--|--|
| | <p>1 هناك ستة أنواع من الأسئلة تساعد في استخراج آراء العملاء</p> |
| | <p>2 في مقياس ليكرت تقتصر الإجابة في هذا المقياس على الاختيار بين إجابتين محتملتين ، مثل " نعم / لا " ، أو " موافق / غير موافق " .</p> |
| | <p>3 يستخدم نموذج استطلاع رضا العملاء لجمع البيانات حول استطلاع آراء العملاء</p> |
| | <p>4 تكون الفائدة من نموذج استطلاع رضا العملاء لتحسين المنتجات والخدمات بشكل استراتيجي</p> |



نهاية الدرس الرابع