

تحضير مادة تقنية المعلومات العام الدراسي 2025/2024 م

● اسم المعلم: إسماعيل محمد مصطفى

الصف: 11	الوحدة: وثائق الاعمال	عنوان الدرس / الموضوع: استطلاع رضا العملاء 1
----------	-----------------------	--

اليوم والتاريخ	2024/11/26					
الحصة	3					
الشعبة						
أرقام الأهداف/المخرجات	1-2					

التعلم القبلي/التمهيد/ المفاهيم			ابداً بطرح سؤال تفاعلي: "ما رأيكم بأهمية معرفة رأي العملاء؟" (5 دقائق)		
الأهداف / المخرجات التعليمية	الاستراتيجيات/ طرق التدريس	آلية التنفيذ/ الأنشطة التدريبية/ التعليمية	الوسائل ومصادر التعلم		
يتوقع من الطالب في نهاية الحصة أن:	(1) الحوار والمناقشة.	1.----- (10 دقائق)	الحاسب الالي		
1. يتعرف مفهوم استطلاع رضا العملاء	(2) العصف الذهني.	اقدم شرحاً مبسطاً لاستطلاع رضا العملاء			
العملاء	() التعلم التعاوني.	اتحاور مع الطلبة حول أهداف استطلاع رضا العملاء (مثال:	جهاز العرض		
2. يعدد أنواع استطلاع رضا العملاء	(1) الشرح	تحسين الجودة، تحسين الخدمات (...).			
	() الاستكشاف والاستقراء	2.----- (20 دقيقة)	الكتاب المدرسي		
أهداف وجدانية	() التطبيق الموجه.	يعدد الطالب أنواع استطلاع رضا العملاء			
1. غرس الوعي بأهمية جمع آراء العملاء لتحسين الأداء	() التعلم الذاتي.	اشرح للطلبة الأنواع المختلفة لاستطلاعات رضا العملاء (مثل			
	() التعلم بالأقران،	CES)، NPS، CSAT			
	() حل المشكلات.				

	اتحاور مع الطلبة حول الفرق بين مختلف أنواع استطلاعات رضا العملاء		
--	--	--	--

الواجب المنزلي	التقويم الختامي	نشاط إثرائي / علاجي تفريد التعليم	التقويم التكويني
	3. ما أهمية نماذج استطلاعات رضا العملاء (5 دقائق)	<p>نشاط اثرائي</p> <p>البحث عن أمثلة لاستطلاعات رضا العملاء من شركات معروفة وتحليل تصميمها.</p> <p>نشاط علاجي:</p> <p>قم بتحليل بيانات استطلاع رضا العملاء منجزة مسبقا وتقديم تقرير شامل.</p>	<p>1. ما الهدف من استطلاع رضا العملاء؟</p> <p>2. ما الفرق بين درجة رضا العميل ونقاط جهد العميل؟</p>
			ملاحظات المعلم

يعتمد،،، المشرف التربوي

يعتمد،، المعلم الأول