



الهيكل الإداري لكلية الزراعة - جامعة طنطا

إجراء

قياس رضا العملاء

Customer Satisfaction Procedure

كود رقم: TP0AGD00Q00P150000

البيان	إعداد	مراجعة	اعتماد
الاسم	أ/ محمد مسعد	أ.د/أسامة عبد الحميد	أ.د/ محمد السيد
الوظيفة	مسئول التوثيق	مدير وحدة الجودة	عميد الكلية
التوقيع			
التاريخ	٢٠٢١/١١/١٠	٢٠٢١/١١/٢٥	٢٠٢١/١١/٢٨

إصدار رقم: (١)	نسخة رقم: ()
تاريخ الإصدار: ٢٠٢١/١٢/٦	عدد الصفحات: (٩)
تاريخ التطبيق: ٢٠٢١/١٢/٦	

اصدار / تعديل رقم : (٠ / ١)	<p>اجراء قياس رضا العملاء Customer Satisfaction Procedure كود رقم: TP0AGD00Q00P150000</p>	
تاريخ التعديل : /--/-- /----		
صفحة رقم : 2 / 9		

بيان التعديلات				
الاعتماد	ملخص التعديل	رقم الصفحات المعدلة	التاريخ	رقم التعديل

اصدار / تعديل رقم : (٠ / ١)	اجراء	
تاريخ التعديل : /--/--/----	قياس رضا العملاء	
صفحة رقم : 3 / 9	Customer Satisfaction Procedure كود رقم: TP0AGD00Q00P150000	

الغرض:	١. وضع نظام يحدد إجراءات ومسئوليات 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
مجال التطبيق:	٢. نظام إدارة الجودة بالهيكل الإداري لكلية الزراعة - جامعة طنطا
المسئولية:	٣. ١-٣ عميد الكلية ٢-٣ أمين الكلية ٣-٣ مدير وحدة ضمان الجودة ٣-٣ مديرو العموم ٤-٣ مديرو الإدارات كل فيما يخصه
النماذج:	٤. ١-٤ استطلاع رأى الخريج في الجهاز الإداري لكلية ٢-٤ استطلاع رأى أولياء الأمور ٣-٤ استبيان لاستطلاع رأى أصحاب المصلحة في خريجي الكلية ٤-٤ تقرير عن نتائج تحليل استطلاع رأى العميل نموذج رقم TP0AGD00Q00F150001 نموذج رقم TP0AGD00Q00F150002 نموذج رقم TP0AGD00Q00F150003 نموذج رقم TP0AGD00Q00F150004
التعريفات:	٥. العملاء هم :- ➤ أعضاء هيئة التدريس ➤ الهيئات التابعة لكلية ➤ 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 مدير وحدة ضمان الجودة بالتنسيق مع مدير إدارة خدمة المواطنين بإعداد وتنفيذ عملية استطلاع رأى الخريج في أداء الكلية (الجهاز الإداري) طبقاً للنموذج رقم TP0AGD00Q00F150001.

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

٦-١-١-٣ يقوم وحدة ضمان الجودة بتجميع الطلبات المستوفاة وتحليلها بإحدى الطرق الإحصائية المناسبة وذلك باستخدام النموذج TP0AGD00Q00F150004 وإعداد التوصيات والقرارات اللازمة لتحسين وتطوير العملية التعليمية في ظل نظام إدارة الجودة لكلية.

اصدار / تعديل رقم : (٠ / ١)	اجراء	
تاريخ التعديل : /--/--/----	قياس رضا العملاء	
صفحة رقم : 4 / 9	Customer Satisfaction Procedure كود رقم: TP0AGD00Q00P150000	

٢-١-٦ ولي الأمر :-

١-٢-١-٦ يقوم مدير وحدة ضمان الجودة بالتنسيق مع مدير إدارة خدمة المواطنين بتنفيذ عملية استطلاع الرأي لأولياء الأمور طبقاً لنموذج رقم TP0AGD00Q00F150002 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 الإلكتروني – إرسال النموذج عن طريق الطالب – أو عند زيارة أولياء الأمور للكلية – أو عن طريق النشر الإعلامي)

١-٢-٢-٦ تقوم وحدة ضمان الجودة بتجميع الطلبات المستوفاة و تحليلها بإحدى الطرق الإحصائية المناسبة وذلك باستخدام النموذج رقم TP0AGD00Q00F150004 وإعداد التوصيات و القرارات اللازمة لتحسين وتطوير العملية التعليمية في ظل نظام إدارة الجودة للكلية.

٣-١-٦ المجتمع و رجال الاعمال:-

١-٣-١-٦ يقوم مدير وحدة ضمان الجودة بالتنسيق مع مدير إدارة خدمة المواطنين بتنفيذ عملية استطلاع رأي أصحاب المصلحة في خريجي الكلية طبقاً لنموذج رقم TP0AGD00Q00F150003 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 و مهارات و سلوكيات الخريجين باستخدام النموذج رقم TP0AGD00Q00F150004.

٢-٦ يقوم مدير وحدة ضمان الجودة بالتنسيق مع الإدارة العامة لمركز المعلومات بتجميع وتسجيل المعلومات المرتدة من العملاء (نتائج استطلاع الرأي – المطالب – المقترحات) وتحليلها وتصنيفها وتطبيق تجميع وتحليل البيانات طبقاً لإجراء إعداد التقارير وتجميع البيانات TP0AGD00Q00P100000 والخروج بنتائج محددة وقرارات وتوصيات لتحسين الخدمة التعليمية ويعتبر هذا مؤشراً لقياس كفاءة نظام إدارة الجودة بالكلية.

٣-٦ يقوم مدير وحدة ضمان الجودة بإبلاغ أمين عام الكلية بخلاصة النتائج التي تم الحصول عليها في صورة تقرير على النموذج رقم TP0AGD00Q00F150004 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 TP0AGD00Q00P070000.

٥-٦ يقوم مدير 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 مدير وحدة ضمان الجودة بالتنسيق مع الإدارة العامة للعلاقات العامة بحفظ سجلات إجراء قياس رضا العميل طبقاً لإجراءات ضبط سجلات الجودة رقم TP0AGD00Q00P030000

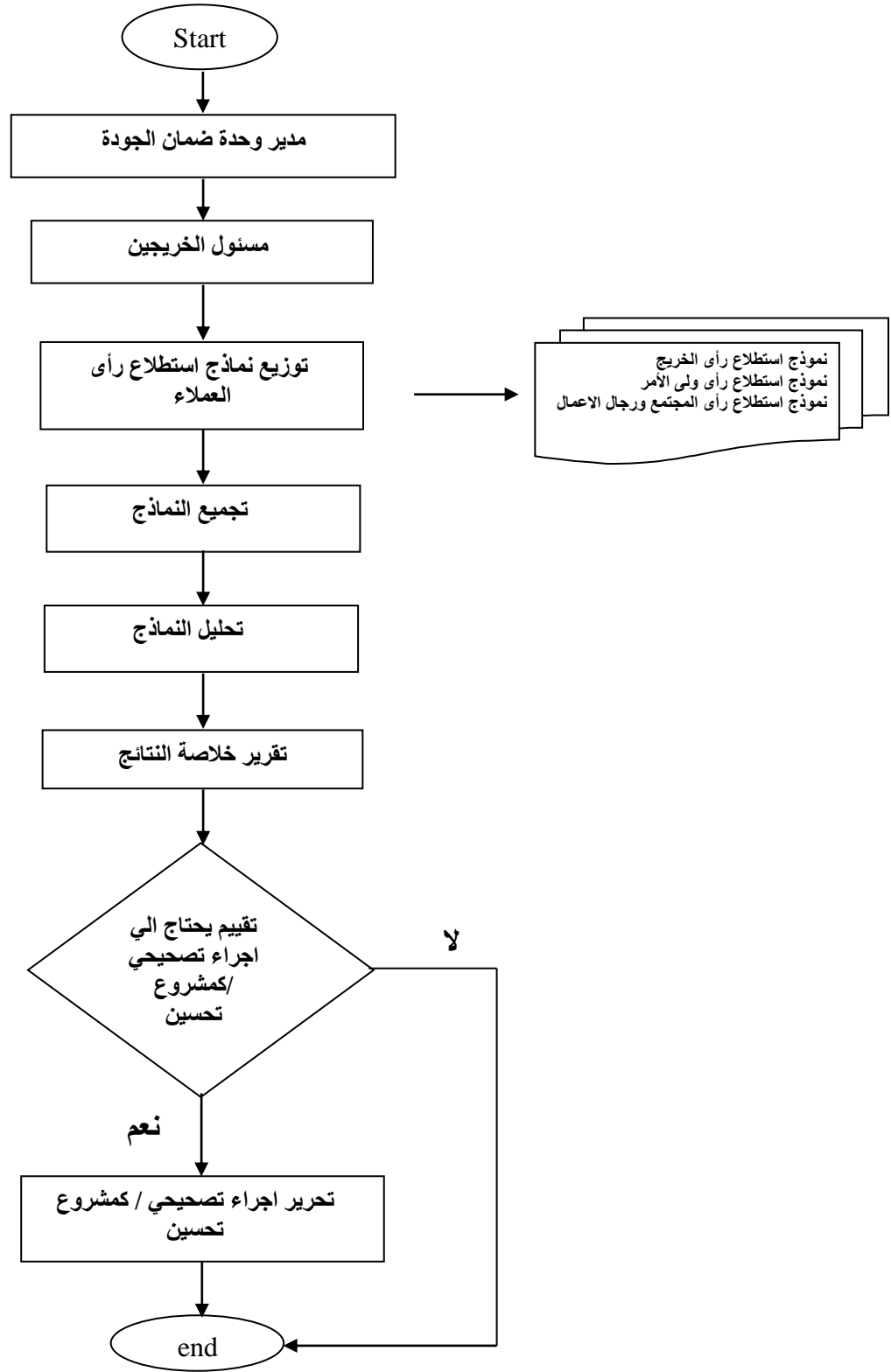
٧-٦ يقوم مسئول وحدة استطلاعات الرأي بتنفيذ إجراء قياس رضا العميل طبقاً لخريطة التدفق مرفق رقم (١)

٧. الوثائق المرجعية:

١-٧ المواصفة الدولية: ISO 9001:2015

٢-٧ المواصفة الدولية: ISO21001:2018

اصدار / تعديل رقم : (٠ / ١)	اجراء قياس رضا العملاء	
تاريخ التعديل : ---/--/----	Customer Satisfaction Procedure	
صفحة رقم : 9 / 5	كود رقم: TP0AGD00Q00P150000	



مرفق رقم (١)

اصدار / تعديل رقم : (٠ / ١)	اجراء	
تاريخ التعديل : /--/--/----	قياس رضا العملاء	
صفحة رقم : 9 / 6	Customer Satisfaction Procedure كود رقم: TP0AGD00Q00P150000	

استبيان لاستطلاع رأى الخريج فى 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 الرأى في الكلية					
٨	توفر الكلية مناخ إدارى جيد يدفع العملية التعليمية للأمام					
٩	يتواجد أعضاء الإدارة بصفة مستمرة					
١٠	تتفاعل الإدارة مع الخريج بأسلوب ديمقراطى					
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 TP0AGD00Q00F150001

إصدار (١) ٢٠٢١/١٢/٦

اصدار / تعديل رقم : (٠ / ١)	اجراء	
تاريخ التعديل : /--/-- ----	قياس رضا العملاء	
صفحة رقم : 9 / 7	Customer Satisfaction Procedure كود رقم: TP0AGD00Q00P150000	

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 TP0AGD00Q00F150002

إصدار (١) ٢٠٢١/١٢/٦



اجراء
قياس رضا العملاء
Customer Satisfaction Procedure
كود رقم: TP0AGD00Q00P150000

اصدار / تعديل رقم : (٠ / ١)

تاريخ التعديل : /--/-- ----

صفحة رقم : 9 / 8

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 TP0AGD00Q00F150003

إصدار (١) ٢٠٢١/١٢/٦



اجراء
قياس رضا العملاء
Customer Satisfaction Procedure
كود رقم: TP0AGD00Q00P150000

اصدار / تعديل رقم : (٠ / ١)
تاريخ التعديل : / - / - -
صفحة رقم : 9 / 9

تقرير عن نتائج تحليل استطلاع رأى العميل

المجتمع و رجال أعمال		ولى أمر		الخريج	
----------------------	--	---------	--	--------	--

١- نقاط قوة :-

.....
.....
.....

٢- نقاط ضعف :-

.....
.....
.....

٣- نقاط مطلوب تحسينها :-

.....
.....
.....

٤- الخلاصة (القرارات و التوصيات)

.....
.....
.....

مدير خدمة المواطنين

.....
.....
- - - / - - / - -
.....

مدير وحدة ضمان الجودة

.....
.....
- - - / - - / - -
.....

الاسم :
الوظيفة :
التاريخ :
التوقيع :

نموذج رقم TP0AGD00Q00F150004

إصدار (١) ٢٠٢١/١٢/٦