

## عرض بوربوينت تقديمي للدرس الرابع نماذج الأعمال 2 من الوحدة الثانية مستندات ونماذج وتقارير أعمال لمقرر التقنية الرقمية



### تم تحميل هذا الملف من موقع المناهج السعودية

موقع المناهج ← المناهج السعودية ← الصف الأول الثانوي ← المهارات الرقمية ← الفصل الأول ← ملفات متنوعة ← الملف

تاريخ إضافة الملف على موقع المناهج: 23:11:43 2026-01-07

ملفات اكتب للمعلم اكتب للطالب | اختبارات الكترونية | اختبارات | حلول | عروض بوربوينت | أوراق عمل  
منهج انجليزي | ملخصات وتقارير | مذكرات وبنوك | الامتحان النهائي | للمدرس

المزيد من مادة  
المهارات  
الرقمية:

إعداد: نجوم دحمان

### التواصل الاجتماعي بحسب الصف الأول الثانوي



صفحة المناهج  
السعودية على  
فيسبوك

الرياضيات

اللغة الانجليزية

اللغة العربية

التربية الاسلامية

المواد على تلغرام

### المزيد من الملفات بحسب الصف الأول الثانوي والمادة المهارات الرقمية في الفصل الأول

توزيع منهج التقنية الرقمية 1

1

حل مذكرة التقنية الرقمية مسارات

2

اختبارات التقنية الرقمية ( نظري ) الفترة الأولى 1447هـ مسارات

3

مراجعة محلولة للوحدة الرابعة البرمجة باستخدام لغة ترميز النص الشعبي

4

مراجعة محلولة للوحدة الثانية العمل عبر الانترنت

5

مقرر التقنية الرقمية ١-٣ أول ثانوي

الفصل الدراسي الثالث



المعلمة

نجود دحمان

اللهم احفظ بلادنا وقيادتنا  
من كيد الكائدين وحسد الحاسدين وعبث العابثين



النشيد الوطني

# محتويات المنهج



١ مستندات ونماذج وتقارير الأعمال



٢ الشبكات

٣ البرمجة بواسطة المايكروبت

المادة : التقنية الرقمية ٣-١ التاريخ : ١٤٤٦ / ٩ / هـ الوحدة الأولى : مستندات ونماذج وتقارير الأعمال

## الوحدة الأولى

## مستندات ونماذج وتقارير الأعمال





# الدرس السابق

١	يعد برنامج سكريبوس ( Scribus ) من برامج تصميم مستندات الأعمال :	<input checked="" type="checkbox"/>
٢	نماذج الأعمال الإلكترونية يمكن إكمال النماذج وقراءتها من أي مكان بدون اتصال بالإنترنت	<input type="checkbox"/>
٣	نموذج فاتورة البيع يعد الأكثر استخداماً من النماذج المطبوعة أو النماذج عبر الويب الذي تستخدمه الشركات	<input checked="" type="checkbox"/>

# محتويات الوحدة

الكتابة في مستندات الأعمال.

مبادئ تصميم مستندات الأعمال.

نماذج الأعمال ١

نماذج الأعمال ٢ ✓

تقارير الأعمال .

المشروع

## التقويم القبلي

ما المقصود باستطلاع رضا العملاء ؟

هل سبق لك الإجابة على أحد نماذج استطلاع رضا العملاء ؟

أذكر بعض الأسئلة التي يمكن أن ترد في الاستطلاع .





الوحدة الأولى: مستندات ونماذج وتقارير الأعمال

التاريخ: ١٠ / ١٤٤٦ هـ

المادة: التقنية الرقمية ٣-١



الدرس الرابع

نماذج الأعمال ٢



## أهداف الدرس

### ستتعلم في هذا الدرس

- ☐ استطلاع رضا العملاء .
- ☐ إنشاء استطلاع رضا العملاء باستخدام برنامج سكريبوس .

# استطلاع رضا العملاء

**يصمم استطلاع رضا العملاء كنموذج** لجمع البيانات لمساعدة الشركات على استطلاع آراء عملائهم بخصوص المنتجات أو الخدمات التي تقدمها تلك الشركات.

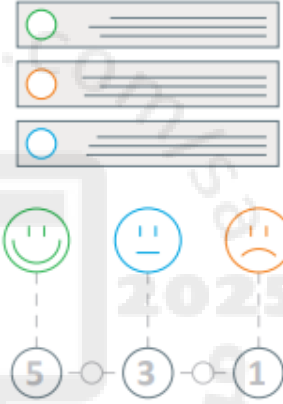

تسمح استطلاعات رضا العملاء للشركات والمؤسسات بتحسين المنتجات

والخدمات بشكل استراتيجي وذلك بناء على متطلبات السوق .

# الفهم القرائي

## باستخدام استراتيجيات ( القراءة الفعالة، البحث )

الكتاب ص ٣٢٢، أقرأ ، ثم أجيب

أنواع الأسئلة		
أسئلة الاختيار من متعدد	<p>في هذا النوع توجد إجابات محددة يتم تقديمها ويجب على المستخدم أن يختار إحداها بناءً على رأيه.</p> <p>يُعد مقياس ليكرت (Likert) من أمثلة أسئلة الاختيار من متعدد، حيث يطرح سؤال مثل "ما مدى رضاك؟" ويختار المستخدم رقماً من 1 إلى 5 يمثل مدى رضاه.</p>	
أسئلة المقياس الثنائي	<p>تقتصر الإجابة في هذا المقياس على الاختيار بين إجابتين محتملتين، مثل "نعم / لا"، أو "موافق/غير موافق".</p>	
أسئلة مفتوحة النهاية	<p>يمنح هذا النوع من الأسئلة المستجيبين الحرية الكاملة في كتابة ما يحلو لهم.</p>	

رقم النشاط	١	موضوع النشاط	فهم قرائي
مدة النشاط	٢ دقائق	نوع النشاط	جماعي
<p>باستخدام استراتيجية ( القراءة الفعالة، البحث ) من خلال ما قرأته</p>			

أذكر بعض الأسئلة التي يمكن أن ترد في الاستطلاع ؟




---

---

---

---

هناك العديد من الطرق لاستخلاص آراء العملاء حول تجربتهم مع الشركة ويمكن لكل منها تزويدك بمعرفة حول تجربة العملاء

هناك أربعة أنواع من الاسئلة



# أنواع الاسئلة

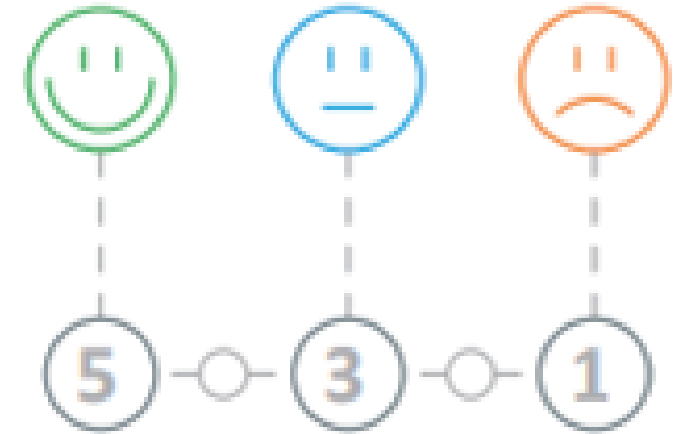
## أسئلة الاختيار من متعدد

هذا النوع توجد إجابات محددة يتم تقديمها ويجب على المستخدم أن يختار إحداها بناء على رأيه.



## مقياس ليكرت / Likert

من أمثلة أسئلة الاختبار من متعدد حيث يطرح سؤال مثل (ما مدى رضاك؟) ويختار المستخدم رقما من ١ إلى ٥ يمثل مدى رضاه.



## أسئلة المقياس الثنائي

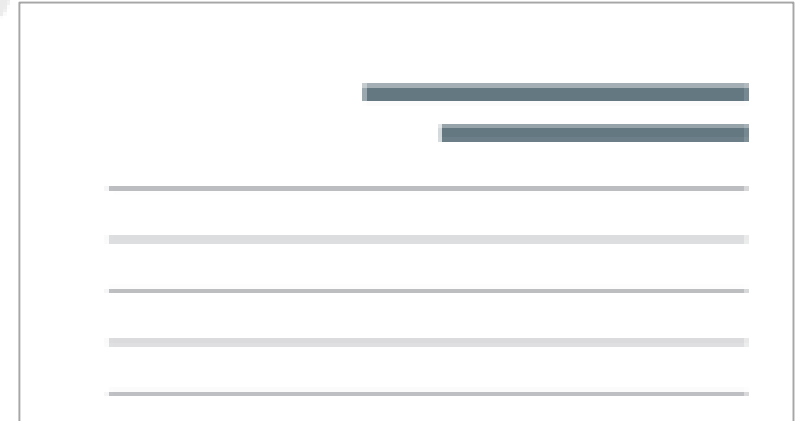
تقتصر الإجابة في هذا المقياس على الاختيار بين إجابتين محتملتين،  
مثل (نعم / لا)، أو (موافق / غير موافق).



The diagram illustrates a binary scale question format. It consists of two identical rows. Each row contains a line of text followed by a green circle and an orange circle, representing the two possible responses.

## أسئلة مفتوحة النهاية

يمنح هذا النوع من الأسئلة المستجيبين الحرية الكاملة  
في كتابة ما يحلو لهم.



The diagram illustrates an open-ended question format. It shows a rectangular box with several horizontal lines, indicating a space for the respondent to write their answer.

## إنشاء استطلاع رضا العملاء

عند إنشاء استطلاع رضا العملاء، يجب عليك اختيار أسئلة الاستطلاع الصحيحة.

**على سبيل المثال:**

عليك التركيز على أسئلة محددة تطلب من عملائك تزويدك بمعلومات حول كيفية تحسين خدماتك ، يمكن أن يحتوي الاستبيان على نوع واحد أو أكثر من الإجابات.

# التطبيق العملي



# فتح برنامج سكريبوس والبدء بإدخال المحتوى في نموذج استطلاع رضا العملاء.

ستقوم بإدخال الشعار والنص بالطريقة التي تعلمتها.

هناك طريقة أخرى لتنظيم العناصر في الصفحة وهي

استخدام الأدلة ، يمكن أن تساعد الأدلة بوضع

العناصر في المواضيع المفضلة.

الشعار

اسم الشركة / المؤسسة / المتجر

عزيزي العميل !  
سعدنا لتجديد خدماتنا والتغذية بالمشاكل التي نعاني منها لنعلمكم بأفضل منكم  
متحنا بعملاً من الوقت الإجابة على الاستشارة التالية.

مستوى رضا العميل

1. أجب عن الأسئلة التالية:

A. عميل جديد.  
B. عميل سابق.  
C. لست عميل لك في أفكر أن أصبح أحد عملائكم.  
D. لست عميلاً ولا أفكر في أن أصبح كذلك.

2. هل تلي منتجنا بالعرض الذي من أجله لم نرؤوها؟

3. هل تصبح بمنتجاتنا لأصدقائك ومعارفك؟

4. بشكل عام، ما مدى رضاك عن الخدمة المقدمة من موظف خدمة العملاء؟

5. 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" لا تكرر)

8. هل تجد شيء من منتجاتنا يضر بالصحة العقلية؟ (إذا كانت الإجابة بـ "نعم" لا تكرر)

9. ما مقترحاتك لتحسين جودة المنتجات؟

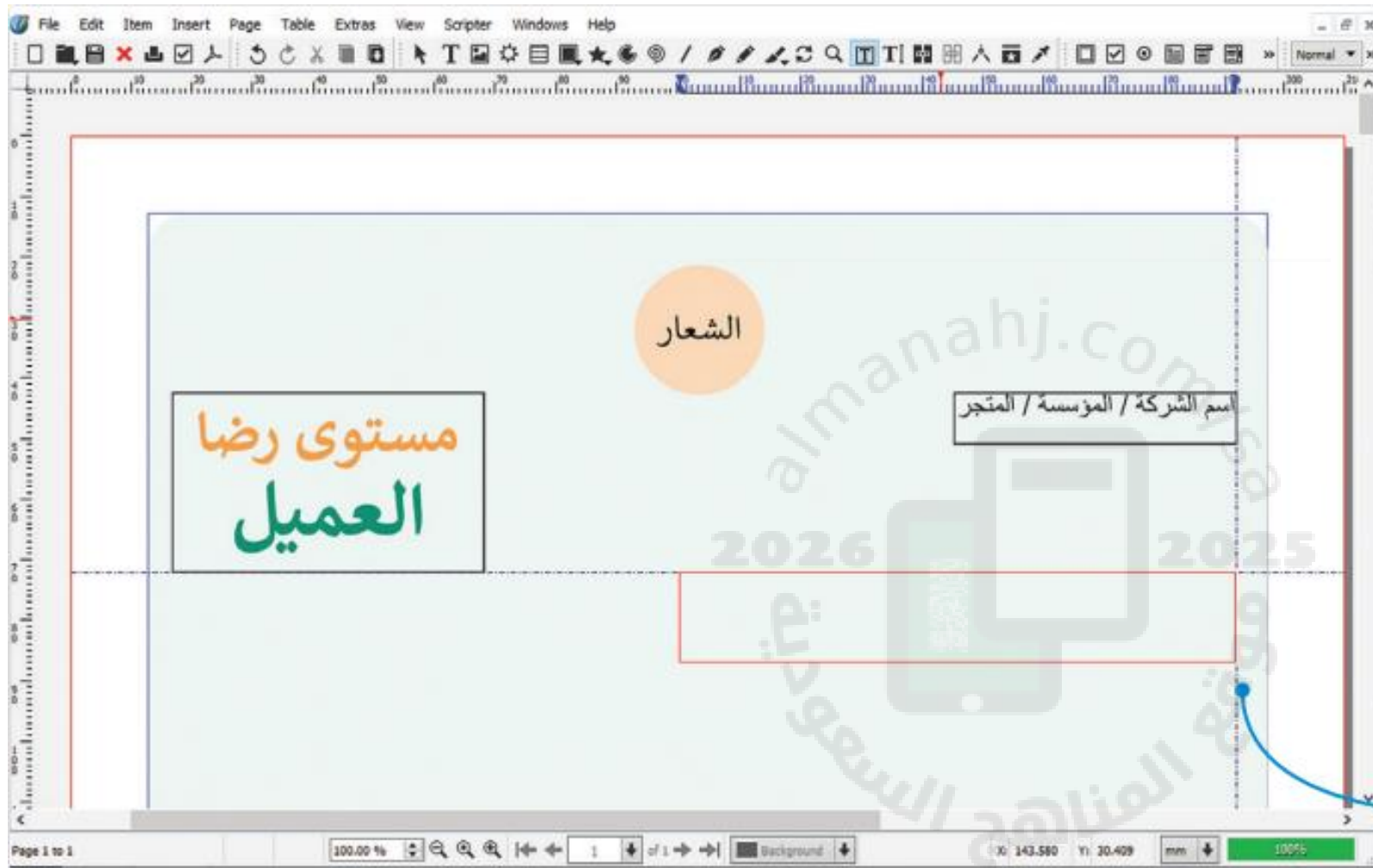
شكراً لمشاركتكم في تحسين خدماتنا، ونسعى لتطويرها بما يحقق رضاكم.

أسئلة الاختيار من متعدد

أسئلة المقياس الثنائي

أسئلة مقياس ليكرت

أسئلة مفتوحة النهاية



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



تعدیل الخط وإضافة اللون

# تعديل الخط وإضافة اللون

من علامة تبويب Insert / إدراج

1

اضغط على Line / الخط.

2



## من نافذة

## الخصائص / Properties

حدد / Line الخط

## لتعديل نوع الخط.



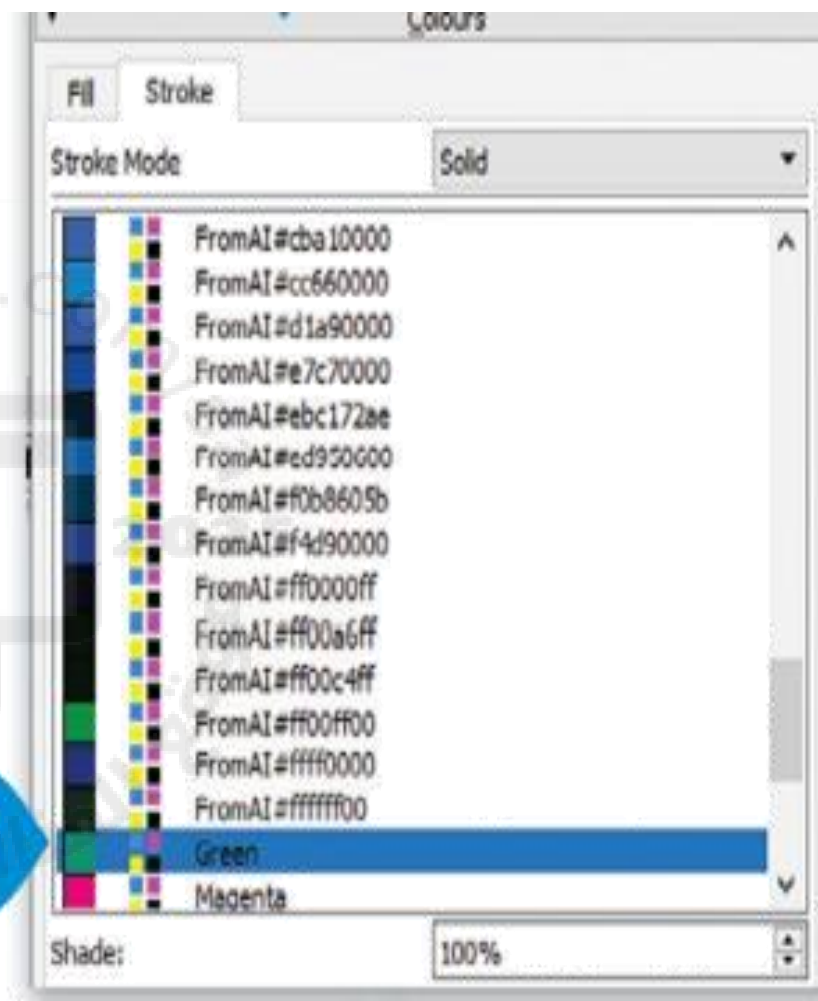
### حدد الخط المنقط، وادخل قيمة

## عرض الخط / Line width

0.300 بوصة.

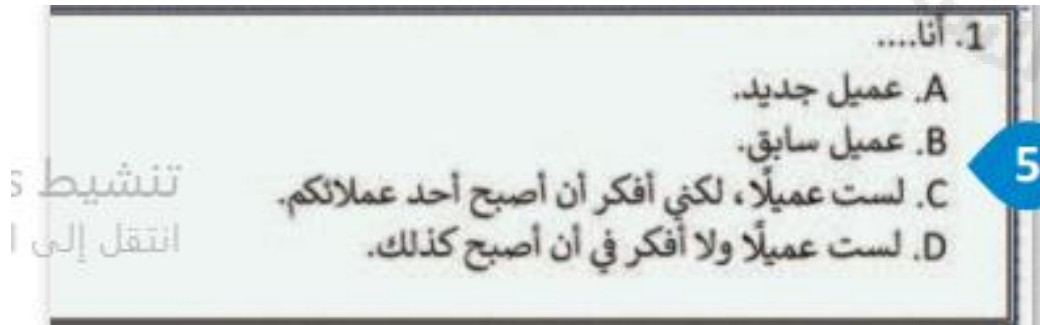
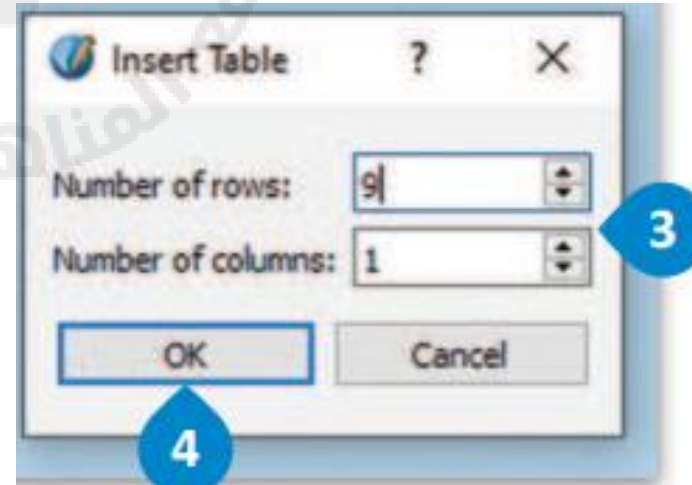
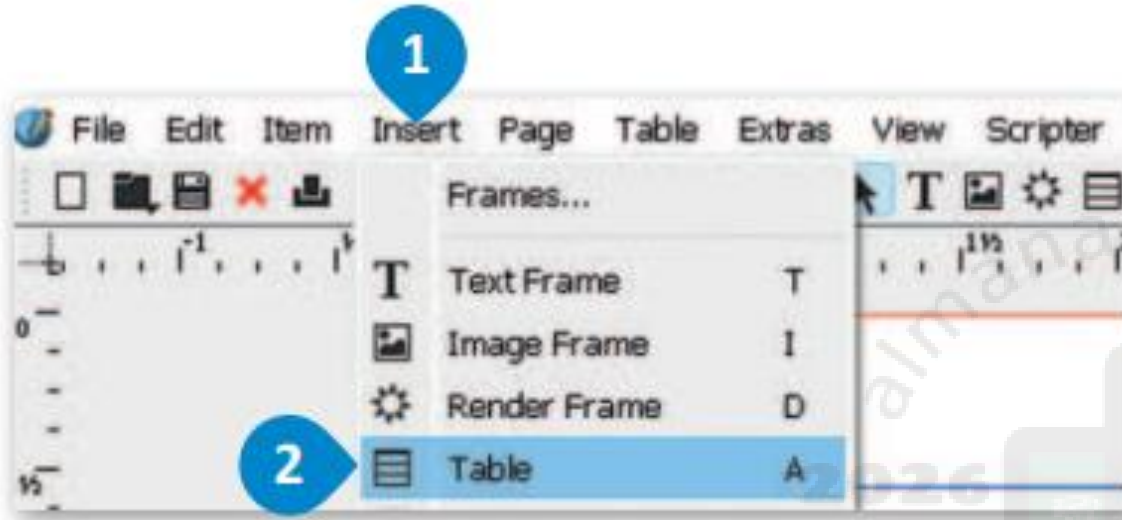
من نافذة الخصائص، يمكننا تغيير خط الحواف والنهايات وكذلك تطبيق التظليل على عرض الخط.

من النافذة نفسها، حدد  
Colours / الألوان  
واختار اللون الأخضر.



# إدراج أعمدة الجدول

# إدراج أعمدة الجدول





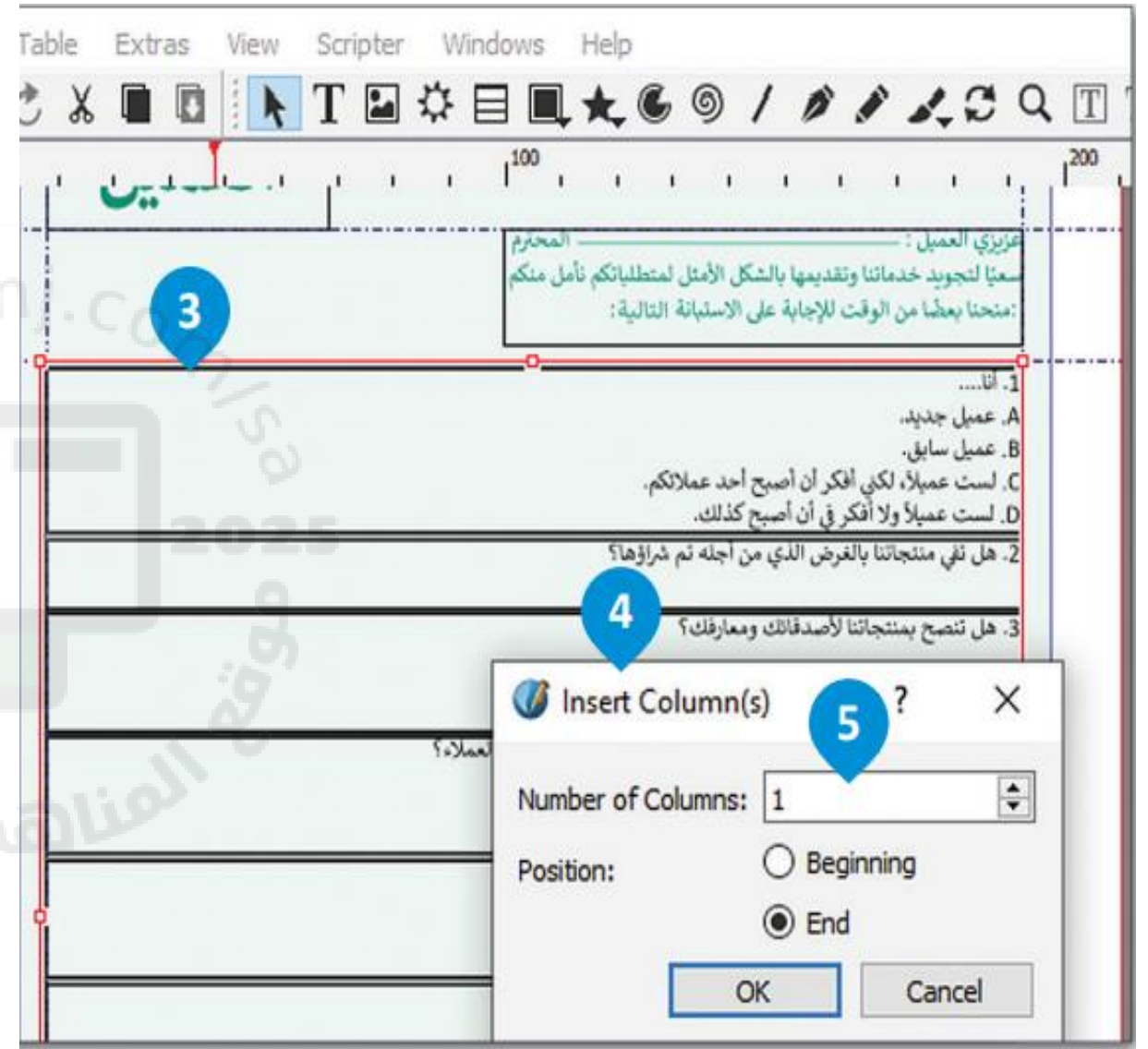
٣ . اضغط بزر الفأرة الأيمن على الخلية لإدراج عمود آخر للإجابات. ستظهر نافذة منبثقة.

٤ . اضغط على **Insert Columns / إدراج أعمدة**.

٥ . اضغط على **Number of Columns / عدد الأعمدة**

ثم حدد **Position End / نهاية الوضعية**

ثم اضغط على **OK / موافق**.

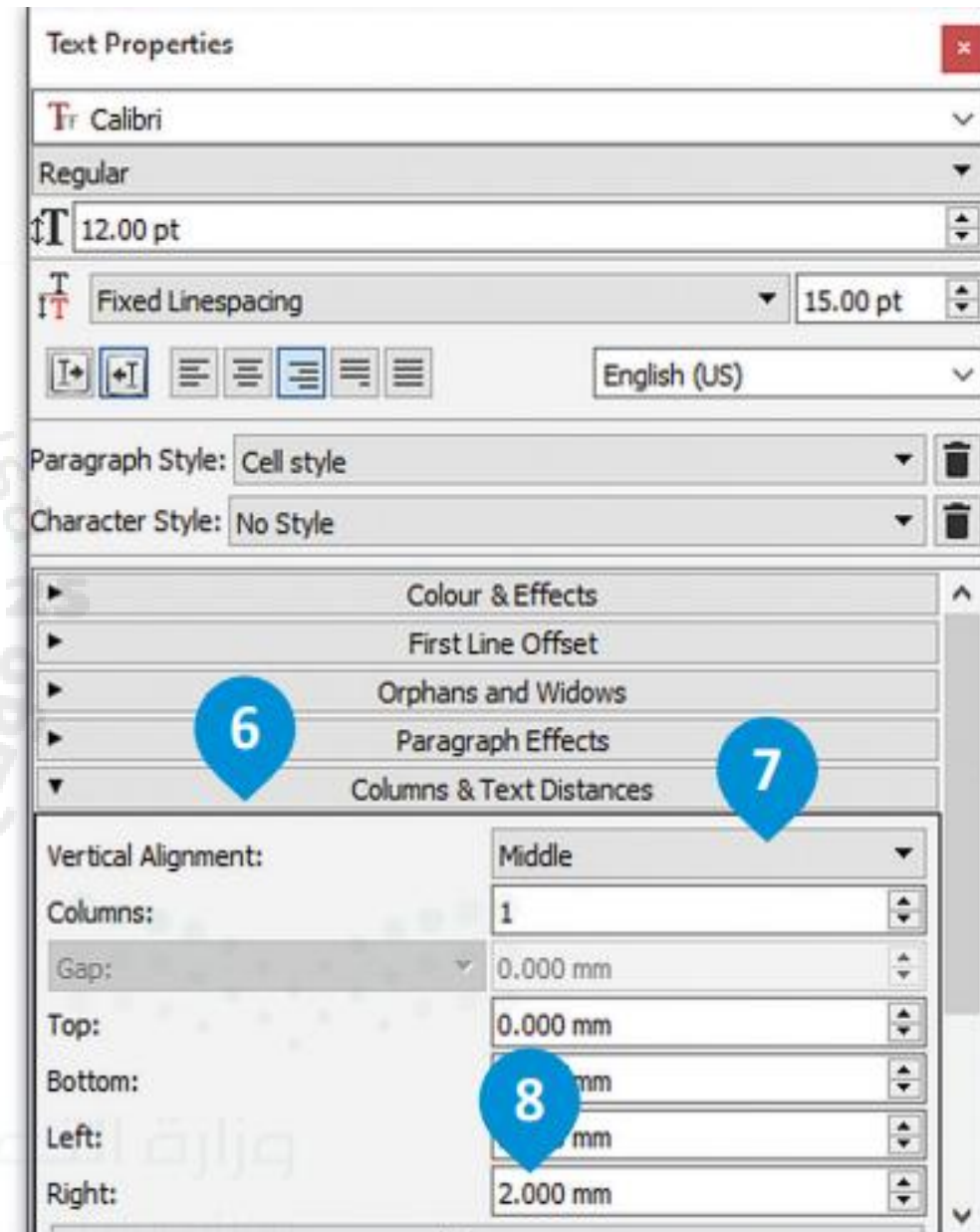


من نافذة Text Properties / خصائص النص

اضغط Columns & Text Distances / مسافات الاعمدة والنصوص

وحدد Vertical Alignment Middle / المحاذاة العمودية للوسط

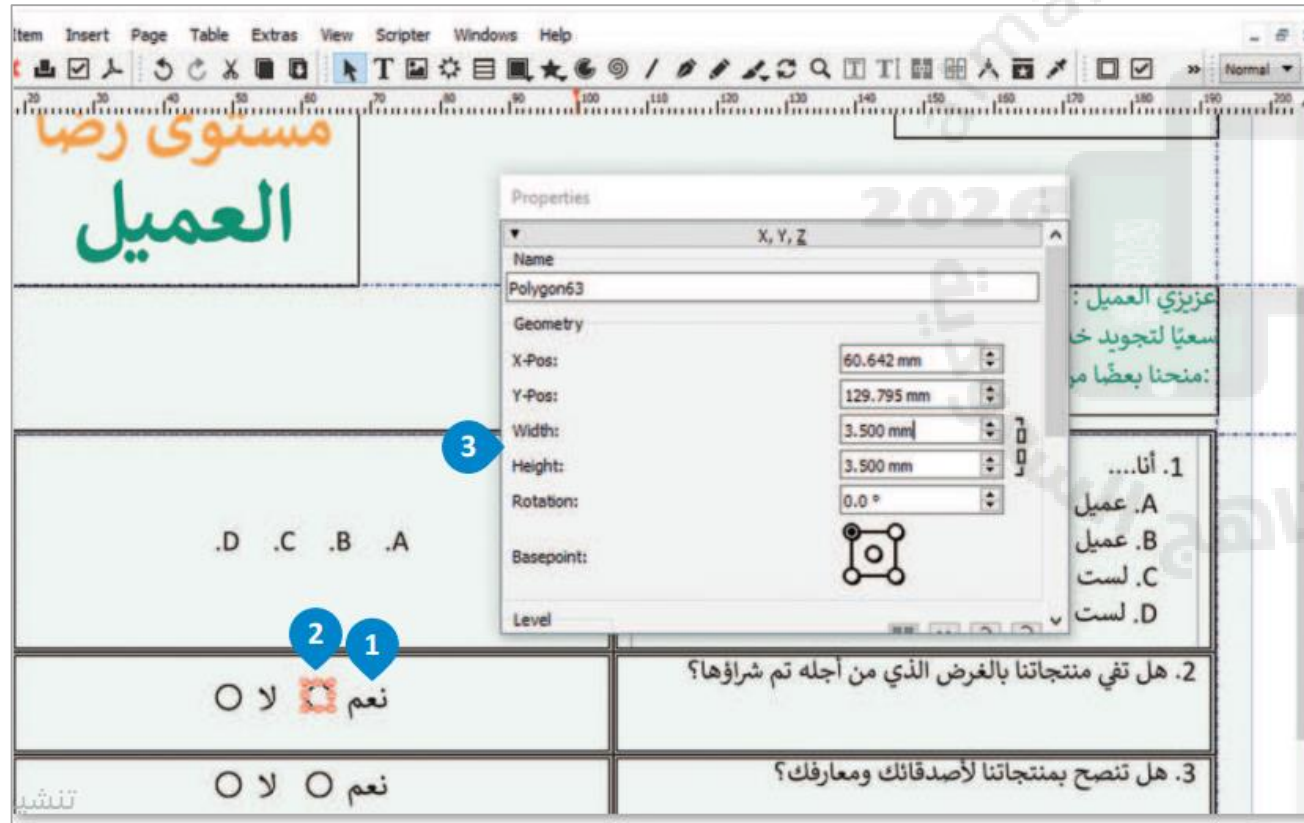
و Right / اليمين 2.000mm لجعله ظريفا ومقروءا.



# تحويل الأشكال إلى إطارات نصية



# تحويل الأشكال إلى إطارات نصية

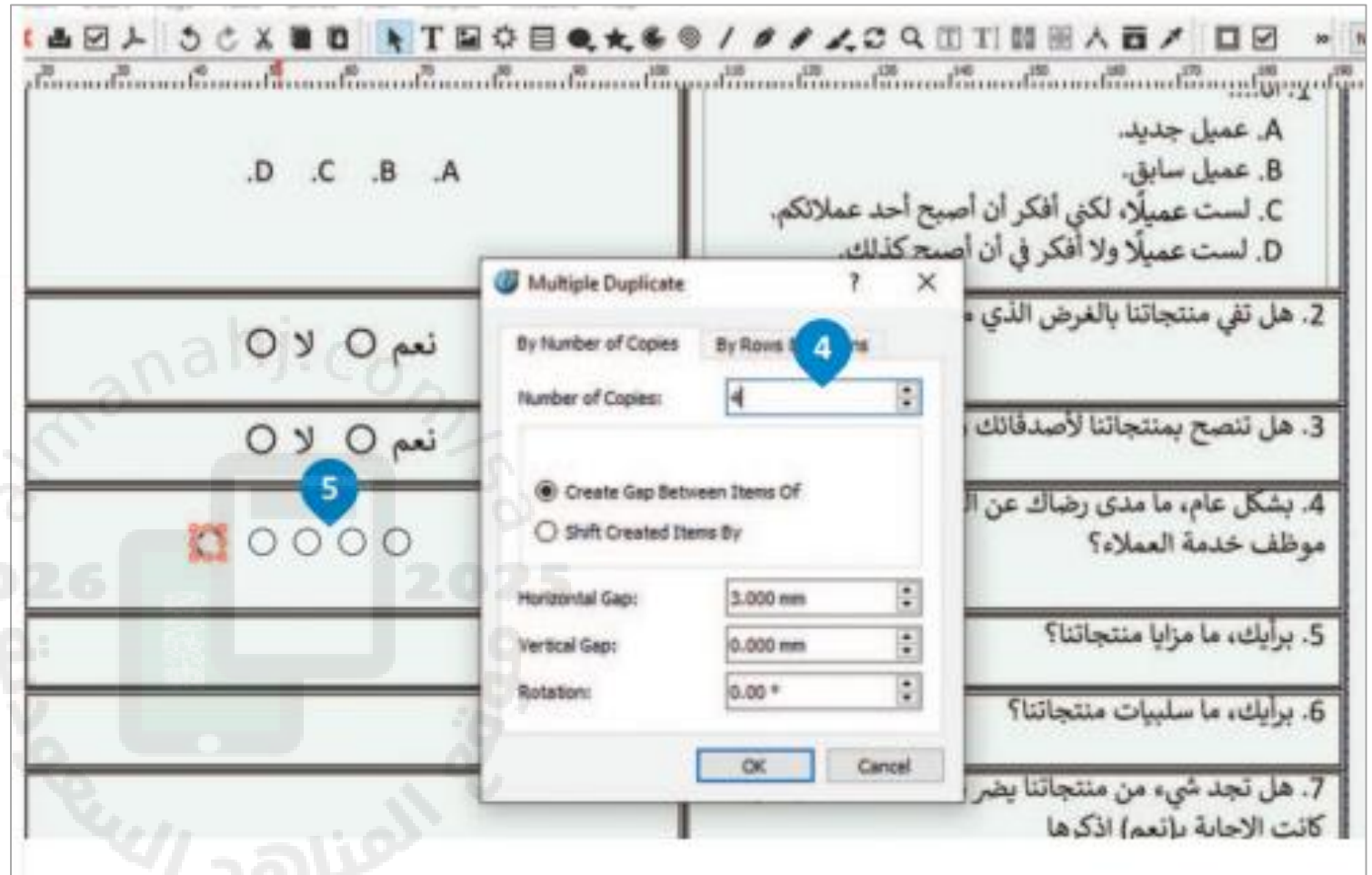


١. اضغط ضغطاً مزدوجاً في الخلية وأكتب النص.

٢. قم بإدراج دائرة بجانب النص.

٣. من نافذة **Properties / الخصائص**

قم بتغيير العرض / **Width** الارتفاع / **Height**



٤ . كرر الدائرة (Ctrl+D) واستمر بإضافة الدوائر لبقية الإجابات.

٥ . قم بمحاذاة وتوزيع الدوائر لتحديد موقعها بشكل صحيح في الخلايا.



٦ . اضغط بزر الفأرة الأيمن على الدوائر التي تريد كتابة الأرقام فيها وقم بتحويلها إلى

**Text Frame / إطار نص.**

٧ . اكتب الأرقام داخل الدائرة.







# لإدراج أعمدة في إطار النص

١. قم بإدراج ووضع إطار نص أسفل السؤال الرابع.

٢. من نافذة

٣. **Properties Text / خصائص النص**، افتح

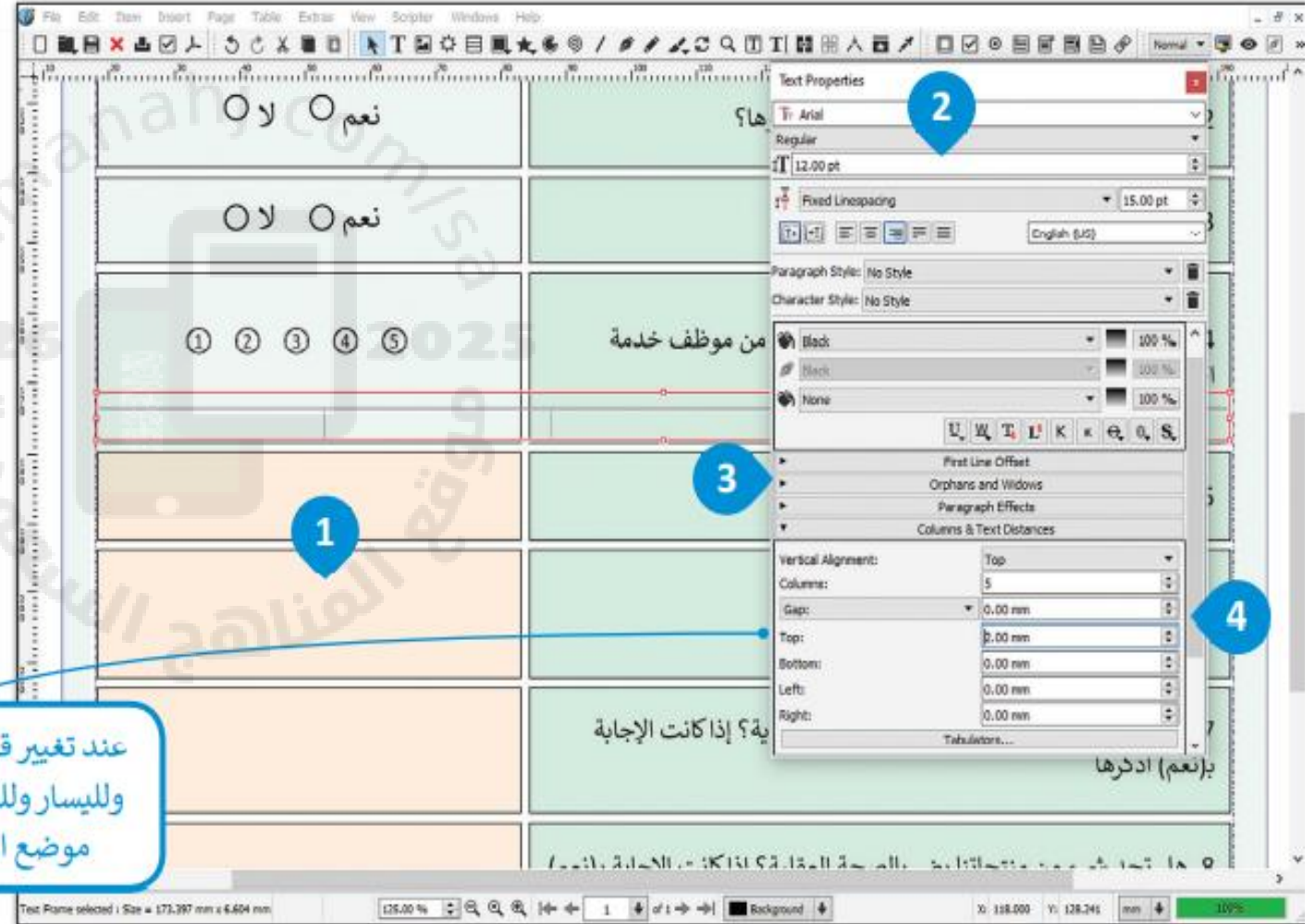
**Columns & Text Distances / الأعمدة**

ومسافات النص.

٤. قم بتغيير قيمة الأعمدة إلى 5

و **Top / الأعلى** إلى 2.00.

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



٥ . اكتب النص في كل عمود.

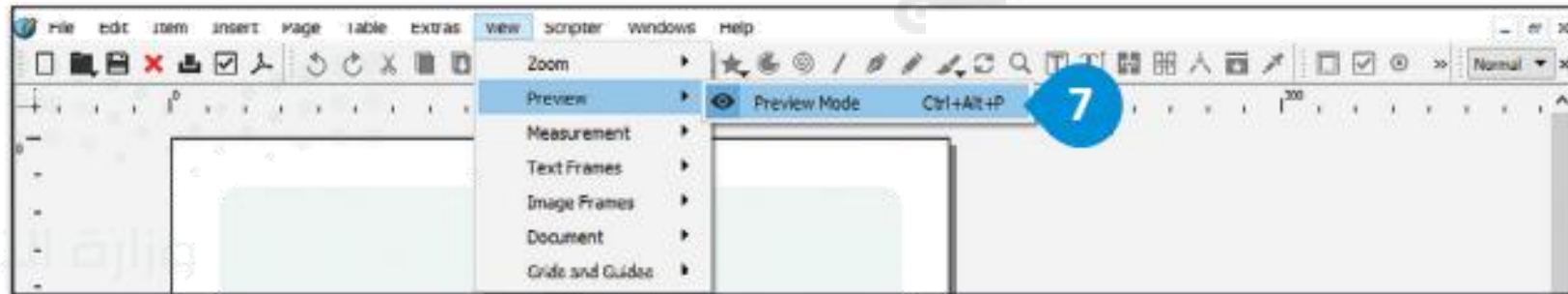
٦ . اصف مربع نص آخر في نهاية النموذج لشكر العملاء.

٧ . من قائمة **View** / **عرض**، اضغط على **Preview Mode** / **وضع المعاينة** لمشاهدة النموذج بالكامل بدون أدلة.

①	②	③	④	⑤
4. بشكل عام، ما مدى رضاك عن الخدمة المقدمة من موظف خدمة العملاء؟				
1. غير راضٍ أبدًا	2. غير راضٍ	3. محايد	4. راضٍ	5. راضٍ جدًا

9. ما مقترحك لتحسين جودة المنتجات؟
------------------------------------

شكراً لمشارككم في تحسين خدماتنا، ونسئلكم بالتعليق بما يهبط رضاكم.



يمكن استخدام **استطلاع رأي** لدراسة القيم الدينية على سلوك الفرد في المجتمع

يمكن أيضاً استخدام **استطلاع رأي** كمثال في

مدى التزام الشباب بالصلاة أو العبادات الأخرى وتأثيرها على حياتهم .

القيمة الدينية

استخدام **استطلاعات الرأي** في قضايا المواطنة الصالحة مثل :

احترام القوانين والعمل التطوعي وأيضاً جمع آراء المواطنين حول تأثير التنمية  
المستدامة على مستقبل الوطن ، وغيرها الكثير ..

القيمة الوطنية

# التقويم الختامي





## تقويم ختامي

❌	هناك ستة أنواع من الأسئلة تساعد في استخراج آراء العملاء	١
✅	يستخدم نموذج استطلاع رضا العملاء لجمع البيانات حول استطلاع آراء العملاء	٢
✅	تكون الفائدة من نموذج استطلاع رضا العملاء لتحسين المنتجات والخدمات بشكل استراتيجي	٣



انتهت الحصة 😊

