**ورقة الدرجات –: التواصل في مكان العمل**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **رقم المركز:** | |  | | **اسم المركز:** | | |  | | | | | | |
| **رقم تسجيل المتعلم:** | |  | | **اسم المتعلم:** | | |  | | | | | | |
| **تعليمات للتقييم وكيفية استخدام ورقة الدرجات**  يجب إجراء التقييم بالرجوع إلى معايير التقييم (AC). ولاجتياز هذه الوحدة، يجب استيفاء جميع معايير التقييم.  سيعطي القائمون على التقييم درجات على كل معيار تقييم، ثم يجمعونها في هيئة نسبة مئوية. بيد أنه يوجد خيار للاستغناء عن استخدام الدرجات نهائيًا لإضفاء درجة أكبر من البساطة، والاكتفاء باستخدام كلمة “مقبول” أو “إحالة” في المربع (أسفل يمين الصفحة). لاجتياز الوحدة يتعين الحصول على تقدير “مقبول” لكل معيار تقييم  **عند إعطاء الدرجات وفقًا لمدى استيفاء إجابات المتعلم لكل معيار من معايير التقييم أثناء التقديم، يتعين أن يتم استيفاء كل معيار تقييم، أي أن يحصل على نصف الدرجات على الأقل (أي 20‏/10 كحد أدنى). أي معيار تقييم يحصل على درجة تقل عن الحد الأدنى ينتج عنه إحالة تلقائية لعملية التقديم (بغض النظر عن الدرجة الإجمالية التي تم الحصول عليها).**  تم توفير محددات الكفاية كنوع من الاسترشاد. إذا كان أحد معايير التقييم تبلغ درجته 20 درجة وكانت الإجابة الواردة في عملية التقديم قريبة من المحدد “نجاح”، فيشير ذلك إلى إعطاء الإجابة تقييم 10 من 20، وفي حال كانت قريبة من المحدد “نجاح بمعدل جيد” يتعين إعطاء تقييم 15 من 20 تقريبًا. والمحددات ليست هي الفيصل الشامل، ولا يمكن لها أن تكون كذلك، إذ أن هناك طرق عدة يمكن خلالها أن تتجاوز عملية التقديم الشروط المطلوبة أو لا تستوفيها. | | | | | | | | 1. **يؤكد المتعلم المذكور اسمه أعلاه على صحة عملية التقديم.** 2. **يستخدم معهد آي إل إم ILM عمليات التقديم الخاصة بالمتعلمين بصورة مجهولة الهوية، وذلك بغرض التوحيد القياسي للتقييم. أوافق بموجب التقديم على أنه يحق لمعهد آي إل إم ILM استخدام كشف الدرجات هذا شريطة أن يتم حذف كل المعلومات التي قد تحدد هويتي.**   **بيد أنه في حال عدم الرغبة في السماح لمعهد آي إل إم ILM باستخدام كشف درجاتك.يُرجى إبداء الرفض من خلال وضع علامة على المربع: □** | | | | | |
| **حصيلة التعلم/القسم الأول:** إدراك أهمية التواصل الفعّال [44 درجة] | | | | | | | | | | | | | |
| **معايير التقييم (AC)** | **محددات الكفاية**  *[معيار قياسي في حال تكراره عبر عملية التقديم بأكملها، قد ينتج عنه إحالة أو نجاح بمعدل ضعيف أو نجاح بمعدل جيد]* | | | | | | | | | | **تعقيب المُقَيّم على معايير التقييم**  *[التعليقات ليست ضرورية في كل مربع]* | | |
| معيار التقييم 1.1   * شرح أسباب ضرورة التواصل الواضح والفعّال في مكان العمل | **إحالة [4‏‏/‏16 تقريبًا]** | | **نجاح [8‏‏/‏16]** | | | **نجاح بمعدل جيد [12‏/16 تقريبًا]** | | | | |  | | |
| * لا يوجد شرح لأسباب ضرورة التواصل الواضح والفعّال في مكان العمل * الشرح غير كافٍ أو غير صحيح | | * تقديم شرح لأسباب ضرورة التواصل الواضح والفعّال بصورة عامة، على الرغم من أنه يرتبط ضمنيًا وليس صراحةً بمكان العمل و/أو لم يتم شرح ما قد تؤول إليه النتيجة إذا كان التواصل غير واضح و/أو فعّال | | | * تقديم شرح مفصل حول أسباب ضرورة التواصل الواضح والفعّال، بالإضافة إلى توضيح أهميته لمكان العمل * شرح ما يشكل التواصل الواضح والفعّال وكيفية ضمان مدى وضوحه وفعاليته * شرح ما قد تكون عليه النتيجة إذا كان التواصل غير واضح و/أو فعّال | | | | |
| / 16  (الحد الأدنى 8 درجات) | | النجاح أو الإحالة |
| معيار التقييم 1.2   * توضيح المراحل الأساسية في عملية التواصل | **إحالة [3‏/12 تقريبًا]** | | **نجاح [6‏/12]** | | | **نجاح بمعدل جيد [9‏/12 تقريبًا]** | | | | |  | | |
| * لم يتم تقديم عملية تواصل معترف بها * لم يتم تقديم مراحل عملية التواصل أو تم تقديمها بطريقة غير صحيحة | | * تم وصف المراحل الأساسية في عملية التواصل بإيجاز، مع ذكر بعض المراحل وليس جميعها وهي، المرسل والرسالة والتشفير والقناة والمستلم وفك التشفير والتعقيبات | | | * تم تقديم شرح واضح ودقيق للمراحل الأساسية في عملية التواصل يتضمن: المرسل والرسالة والتشفير والقناة والمستلم وفك التشفير والتعقيبات. تم أيضًا تناول الاهتمام باحتياجات المستلم. تم شرح هذه المصطلحات وتوضيحها بمثال (أمثلة) لتعزيز الشرح | | | | |
| / 12  (الحد الأدنى 6 درجات) | | النجاح أو الإحالة |
| معيار التقييم 1.3   * سرد العوائق المحتملة للتواصل وشرح كيفية التغلب عليها | **إحالة [4‏/16 تقريبًا]** | | **نجاح [8‏/16]** | | | **نجاح بمعدل جيد [12‏/16 تقريبًا]** | | | | |  | | |
| * لم يتم تقديم العوائق المحتملة للتواصل * تم تقديم العوائق وليس طرق التغلب عليها * طرق التغلب على العوائق غير صحيحة أو غير ملائمة | | * تم تقديم اثنين على الأقل من العوائق المحتملة للتواصل (التي قد تتضمن بعضًا من الاختلافات اللغوية أو الإهمال أو تراكم المعلومات أو التجاهل أو الضوضاء أو العواطف أو العوائق الأخرى الملائمة)، وتم شرح كيف يمكن التغلب على بعض من هذه العوائق بإيجاز | | | * تم وصف العديد من العوائق المحتملة للتواصل (التي قد تتضمن معظم: الاختلافات اللغوية أو الإهمال أو تراكم المعلومات أو التجاهل أو الضوضاء أو العواطف أو العوائق الأخرى الملائمة)، بدلاً من سردها، وتم شرحبعض الطرق المتعلقة بالكيفية التي يمكن بها التغلب على كل عائق معين بالتفصيل | | | | |
| / 16  (الحد الأدنى 8 درجات) | | النجاح أو الإحالة |
| **تعليقات التقييم** (اختياري): | | | | | **تعقيبات المراجعة** (اختياري): | | | | | | | | |
| **حصيلة التعلم/القسم الثاني:** إدراك طرق التواصل‏ [16 درجة] | | | | | | | | | | | | | |
| **معايير التقييم (AC)** | **محددات الكفاية**  *[معيار قياسي في حال تكراره عبر عملية التقديم بأكملها، قد ينتج عنه إحالة أو نجاح بمعدل ضعيف أو نجاح بمعدل جيد]* | | | | | | | | | | **تعقيب المُقَيّم على معايير التقييم**  *[التعليقات ليست ضرورية في كل مربع]* | | |
| معيار التقييم 2.1   * شرح الطرق والاستخدام الأمثل لها عند التواصل مع الفريق | **إحالة [4‏/16 تقريبًا]** | | **نجاح [8‏/16]** | | | **نجاح بمعدل جيد [12‏/16 تقريبًا]** | | | | |  | | |
| * لم يتم شرح طرق التواصل * تم سرد بعض طرق التواصل، ولكن ليست الأفضل عند التواصل مع الفريق | | * تم شرح اثنين على الأقل من طرق التواصل (مثل الكتابية أو عن طريق الهاتف أو البريد الإلكتروني أو المناقشات وجهًا لوجه أو الاجتماع مع الفريق أو التقييمات أو المناقشات غير الرسمية مع المجموعة أو غيرها من الطرق الملائمة) وكيفية استخدام كل طريقة عند التواصل مع الفريق على الرغم من أن هذا الشرح ربما كان محدودًا | | | * تم شرح مجموعة من طرق التواصل بالتفصيل، وتم توضيح استخدامها الأمثل بالتفصيل عند التواصل مع الفريق * تم وصف مزايا/عيوب طرق التواصل | | | | |
| / 16  (الحد الأدنى 8 درجات) | | النجاح أو الإحالة |
| **تعليقات التقييم** (اختياري): | | | | | **تعقيبات المراجعة** (اختياري): | | | | | | | | |
| **حصيلة التعلم/القسم الثالث:** إدراك أهمية الاحتفاظ بسجلات دقيقة للتواصل‏ [40 درجة] | | | | | | | | | | | | | |
| **معايير التقييم (AC)** | **محددات الكفاية**  *[معيار قياسي في حال تكراره عبر عملية التقديم بأكملها، قد ينتج عنه إحالة أو نجاح بمعدل ضعيف أو نجاح بمعدل جيد]* | | | | | | | | | | **تعقيب المُقَيّم على معايير التقييم**  *[التعليقات ليست ضرورية في كل مربع]* | | |
| معيار التقييم 3.1  شرح أسباب أهمية الاحتفاظ بسجل التواصل | **إحالة [4‏/16 تقريبًا]** | | **نجاح [8‏/16]** | | | **نجاح بمعدل جيد [12‏/16 تقريبًا]** | | | | |  | | |
| * لم يتم تقديم أي شيء بشأن الاحتفاظ بسجلات التواصل و/أو مدى أهميتها * تم مناقشة سجلات التواصل، ولكن لم يتم تقديم شرح لمدى أهميتها | | * تم تقديم أسباب أهمية وجود سجل للتواصل. وقد شملت الأسباب، ولكن على سبيل المثال لا الحصر: كتذكرة لما حدث أو ما اتُفق عليه والأطراف المتفقة؛ ولتوفير إمكانية الرجوع إليها؛ وكدليل على أن شيئاً ما حدث و/أو تم تنفيذه قانونيًا أو أخلاقيًا؛ ولتوثيق المسائل التأديبية المحتملة؛ وللامتثال لحقوق الأفراد في الحصول على المعلومات؛ وقد يكون هناك ارتباط بقانون حماية البيانات‎ | | | * تم شرح الأسباب الشائعة والواضحة، ربما مع ذكر أمثلة، بالتفصيل بشأن سبب ضرورة وجود سجل للتواصل، وتم توضيح مدى أهمية هذه السجلات * تم تقديم شرح بشأن ما قد تكون عليه النتيجة إذا لم يتم الاحتفاظ بسجلات للتواصل | | | | |
| / 16  (الحد الأدنى 8 درجات) | | النجاح أو الإحالة |
| معيار التقييم 3.2  توضيح أهمية الاحتفاظ بسجل للتواصل الشفهي | **إحالة [2‏/8 تقريبًا]** | | **نجاح [4‏/8]** | | | **نجاح بمعدل جيد [6‏/8 تقريبًا]** | | | | |  | | |
| * ‎لم يتم تقديم أي شيء بشأن أهمية الاحتفاظ بسجل للتواصل الشفهي * تمت مناقشة سجلات التواصل الشفهي ولكن لم يتم ذكر مدى أهميتها | | * تم تقديم وصف موجز لسبب أهمية الاحتفاظ بسجل للتواصل الشفهي. قد شمل ذلك، ولكن على سبيل المثال لا الحصر: الصراحة في التفاعلات وشفافيتها؛ وكتذكرة واقعية لما حدث أو اتُفق عليه؛ وكدليل على أن شيئًا ما حدث و/أو تم تنفيذه قانونيًا أو أخلاقيًا؛ ولتوثيق المسائل التأديبية المحتملة؛ وللامتثال لحقوق الأفراد في الحصول على المعلومات؛ وقد يكون هناك ارتباط بقانون حماية البيانات‎ | | | * تم شرح الأسباب الشائعة والواضحة وربما مع ذكر أمثلة، بدلاً من توضيحها، بشأن سبب ضرورة وجود سجل للتواصل الشفهي وتم توضيح مدى أهمية هذه السجلات * تم توضيح ما قد تكون عليه النتيجة إذا لم يتم الاحتفاظ بسجلات للتواصل | | | | |
| / 8  (الحد الأدنى 4 درجات) | | النجاح أو الإحالة |
| معيار التقييم 3.3  وصف طرق الاحتفاظ بسجلات دقيقة للتواصل الإلكتروني والشفهي | **إحالة [4‏/16 تقريبًا]** | | **نجاح [8‏/16]** | | | **نجاح بمعدل جيد [12‏/16 تقريبًا]** | | | | |  | | |
| * لم يتم تقديم طرق للاحتفاظ بسجلات دقيقة للتواصل الإلكتروني والشفهي * تم الاكتفاء بسرد طرق الاحتفاظ بسجلات دقيقة للتواصل الإلكتروني والشفهي ولم يتم تقديم أي وصف لها، أو إذا تم وصفها، فهي غير صحيحة أو غير ملائمة للاحتفاظ بسجلات دقيقة | | * تم تقديم اثنين على الأقل من طرق الاحتفاظ بسجلات دقيقة للتواصل الإلكتروني والشفهي مع أن الوصف ربما كان محدودًا. وينبغي أن تتيح بعض الطرق مراقبة دقة السجلات | | | * تم وصف مجموعة متنوعة من طرق الاحتفاظ بسجلات دقيقة للتواصل الإلكتروني والشفهي وصفاً شاملاً وربما تم شرحها. وكانت بعض هذه الطرق ورقية وبعضها إلكترونية. وتم تقديم أمثلة لكل واحدة منها. | | | | |  | | |
| / 16  (الحد الأدنى 8 درجات‏) | | النجاح أو الإحالة |
| **التعليقات الخاصة بهذا القسم** (اختياري): | | | | | **تعقيبات المراجعة** (اختياري): | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | **/100** | | | **إجمالي الدرجات** | |
| **قرار المُقَيّم** | | | | | **استخدام ضمان الجودة** | | | | | | | | |
| **الحصيلة** ‏(*حذف أينما جاز تطبيق ذلك*): **نجاح/إحالة** | | **توقيع المُقَيّم:**  **التاريخ:** | | | **الحصيلة** ‏(*حذف أينما جاز تطبيق ذلك*): **نجاح/إحالة** | | | | | **توقيع المسؤول عن ضمان الجودة:**  **تاريخ فحص ضمان الجودة:** | | | |