|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **العنوان:** | **التواصل مع الأشخاص من خارج فريق العمل** | | |
| **المستوى:** | 2 |  |  |
| **قيمة الساعات المعتمدة:** | 1 |  |  |
| **ساعات التعلم الموجّه للوحدة** | 6 |  |  |
| **حصيلة التعلم (المتعلم سوف)** | | **معايير التقييم (المتعلم يستطيع)** | |
| 1 فهم أهمية التواصل الفعّال مع الأشخاص من خارج الفريق  32 | | 1.1  1.2  1.3 | شرح سبب أهمية التواصل الفعّال مع الأشخاص من خارج الفريق  16  تقديم أمثلة لطرق التواصل مع الأشخاص من خارج الفريق  8  سرد مميزات وعيوب كل طريقة  8 |
| 2 فهم كيفية تقديم انطباع إيجابي لهؤلاء الأشخاص من خارج الفريق  68 | | 2.1  2.2  2.3  2. | توضيح أسباب أهمية إظهار انطباع إيجابي للعملاء الداخليين والخارجيين  12  شرح أسباب أهمية المعرفة بالمنتج/الخدمة في تقديم انطباع إيجابي للأشخاص من خارج الفريق  20  شرح أسباب أهمية التقيد بالقواعد القانونية والتنظيمية والأخلاقية عند تقديم المعلومات للعملاء  20  توضيح مهارات التواصل التي قد تحسّن العلاقة مع العملاء  16 |
| **معلومات إضافية عن الوحدة** | | | |
| غرض الوحدة وهدفها (أهدافها) |  | تكوين تصور عن التواصل مع الأشخاص من خارج الفريق وفقًا لما هو مطلوب من قائد الفريق الممارس أو المحتمل أو قائد المجموعة. | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| تاريخ مراجعة الوحدة | | غير متاح |
| تفاصيل العلاقة بين الوحدة والمعايير المهنية الوطنية أو المعايير المهنية أو المناهج ذات الصلة (إذا كان ذلك ملائمًا) | | روابط إلى المعايير المهنية الوطنية (NOS) الخاصة بمركز معايير الإدارة (MSC) لعام 2004: الوحدة “D1” |
| متطلبات التقييم أو دليله الاسترشادي المحدد من قبل قطاع أو هيئة تنظيمية (إذا كان ملائمًا) | |  |
| دعم مقدم إلى الوحدة من قبل أحد مجالس قطاع تنمية المهارات أو هيئة أخرى معنية (عند الحاجة) | | مجلس الإدارة المختص (CfA) |
| مبادئ المساواة المتفق عليها للوحدة (عند الحاجة) | | الوحدة “M2.14” التواصل مع أشخاص من خارج فريق العمل |
| موقع الوحدة داخل ”موضوع/قسم“ نظام التصنيف | | 15.3 إدارة الأعمال |
| اسم المؤسسة التي تقدم الوحدة | | معهد القيادة والإدارة |
| إمكانية الاستخدام | | مقيدة |
| **إرشادات إضافية حول الوحدة** | | |
| **المحتوى الدلالي:** | | |
| 1 | • بناء علاقات عمل فعّالة مع من هم من خارج الفريق والحفاظ عليها | |
| 2 | ‎• متى تجدر الإشارة إلى من خارج الفريق‎  • كيفية خلق انطباع إيجابي  • تعزيز العلاقات الإيجابية مع العملاء  • أهمية المعرفة بالخدمة/المنتج  • مهارات التواصل وتشمل:  • طرح الأسئلة  • الاستماع باهتمام  • الإبلاغ  • التفاوض  • أهمية مراقبة القواعد القانونية والتنظيمية الخاصة بتقديم المعلومات إلى العملاء | |