|  |  |
| --- | --- |
| **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 الفريق32 | 1.11.21.3 | شرح سبب أهمية التواصل الفعّال مع الأشخاص من خارج الفريق16تقديم أمثلة لطرق التواصل مع الأشخاص من خارج الفريق8سرد مميزات وعيوب كل طريقة8 |
| 2 فهم كيفية تقديم انطباع إيجابي لهؤلاء الأشخاص من خارج الفريق68 | 2.12.22.32. | توضيح أسباب أهمية إظهار انطباع إيجابي للعملاء الداخليين والخارجيين12شرح أسباب أهمية المعرفة بالمنتج/الخدمة في تقديم انطباع إيجابي للأشخاص من خارج الفريق20شرح أسباب أهمية التقيد بالقواعد القانونية والتنظيمية والأخلاقية عند تقديم المعلومات للعملاء20توضيح مهارات التواصل التي قد تحسّن العلاقة مع العملاء16 |
| **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 |