|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **العنوان:** | **التواصل في مكان العمل** | | | |
| **المستوى:** | 2 |  |  | |
| **قيمة الساعات المعتمدة:** | 1 |  |  | |
| **ساعات التعلم الموجّه للوحدة** | 5 |  |  | |
| **حصيلة التعلم (المتعلم سوف)** | | **معايير التقييم (المتعلم يستطيع)** | | |
| 1 إدراك أهمية التواصل الفعّال  44 | | 1.1  1.2  1.3 | شرح أسباب ضرورة التواصل الواضح والفعّال في مكان العمل  16  توضيح المراحل الأساسية في عملية التواصل  12  سرد العوائق المحتملة للتواصل وتوضيح كيفية التغلب عليها  16 | |
| 2 إدراك طرق التواصل  16 |  | 2.1 | شرح الطرق والاستخدام الأمثل لها عند التواصل مع الفريق  16 | |
| 3 إدراك أهمية الاحتفاظ بسجلات دقيقة للتواصل  40 | | 3.1  3.2  3.3 | شرح أسباب أهمية الاحتفاظ بسجل للتواصل  16  توضيح أهمية الاحتفاظ بسجل للتواصل الشفهي  8  وصف طرق الاحتفاظ بسجلات دقيقة للتواصل الإلكتروني والشفهي  16 | |
| **معلومات إضافية عن الوحدة** | | | | |
| غرض الوحدة وهدفها (أهدافها) |  | تكوين تصور عن مفهوم التواصل وفقًا لما هو مطلوب من قبل 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: الوحدات “B5” و“C1” و“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 “M2.16” التواصل في مكان العمل |
| موقع الوحدة داخل ”موضوع/قسم“ نظام التصنيف | | 15.3 إدارة الأعمال |
| اسم المؤسسة التي تقدم الوحدة | | معهد القيادة والإدارة |
| إمكانية الاستخدام | | خاص |
| **إرشادات إضافية حول الوحدة** | | |
| **المحتوى الدلالي:** | | |
| 1 | • مراحل عملية التواصل  • الاهتمام باحتياجات المستلم  • العوائق التي تواجه التواصل وكيفية التغلب عليها | |
| 2 | • مجموعة من طرق التواصل المباشر المتعلقة بالفريق وبما يتسم به من مزايا وعيوب  • مجموعة من طرق التواصل المباشر المتعلق بالأشخاص من خارج نطاق المسؤولية، بما في ذلك النقاشات الكتابية والهاتفية وعبر البريد الإلكتروني والمناقشات وجهًا لوجه  ‎• جوانب التواصل وجهًا لوجه، بما في ذلك المظهر والوقع ولغة الجسد‎ | |
| 3 | • أهمية وجود سجلات دقيقة وموجزة للتواصل الشفوي بين شخص وآخر  • أسباب الاحتفاظ بسجلات للتواصل بين شخص وآخر (مثل مسائل قانونية أو تأديبية) | |