|  |  |
| --- | --- |
| **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 الفعّال44 | 1.11.21.3 | شرح أسباب ضرورة التواصل الواضح والفعّال في مكان العمل16توضيح المراحل الأساسية في عملية التواصل12سرد العوائق المحتملة للتواصل وتوضيح كيفية التغلب عليها16 |
| 2 إدراك طرق التواصل16 |  | 2.1 | شرح الطرق والاستخدام الأمثل لها عند التواصل مع الفريق16 |
| 3 إدراك أهمية الاحتفاظ بسجلات دقيقة للتواصل40 | 3.13.23.3 | شرح أسباب أهمية الاحتفاظ بسجل للتواصل16توضيح أهمية الاحتفاظ بسجل للتواصل الشفهي8وصف طرق الاحتفاظ بسجلات دقيقة للتواصل الإلكتروني والشفهي16 |
| **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) |