



محاضرة جامعية

حل الشكاوى والحوادث في اللغة
الإنجليزية المتقدمة في بيئة العمل



الجامعة
التكنولوجية **tech**

محاضرة جامعية حل الشكاوى والحوادث في اللغة الإنجليزية المتقدمة في بيئة العمل

« طريقة الدراسة: عبر الإنترنت

« مدة الدراسة: 6 أسابيع

« المؤهل العلمي من: TECH الجامعة التكنولوجية

« مواعيد الدراسة: وفقاً لوتيرتك الخاصة

« الامتحانات: عبر الإنترنت

رابط الدخول إلى الموقع الإلكتروني: www.techitute.com/ae/school-of-languages/postgraduate-certificate/advanced-english-writing-techniques

الفهرس

01

المقدمة

صفحة 4

02

الأهداف

صفحة 8

03

هيكل الإدارة وأعضاء هيئة تدريس الدورة التدريبية

صفحة 12

04

الهيكل والمحتوى

صفحة 16

05

المنهجية

صفحة 20

05

المؤهل العلمي

صفحة 28

المقدمة

في هذا البرنامج المكثف، سيتمكن الطلاب ذوي المستوى المتوسط من اللغة من تعزيز معارفهم وتقوية مهاراتهم في اللغة الإنجليزية، مما يُعدهم لعالم العمل بدون حواجز تواصلية. من خلال هذا التدريب الشامل، سيكون المحترف قادرًا على التعبير عن نفسه بطريقة حازمة ومباشرة وواضحة، مع نهج ولغة متطلبة ومتنوعة، حتى في المجالات ذات التعقيد البسيط، التي تتطلب إتقانًا متقدمًا للغة، مثل الشكاوى أو حل المشكلات في بيئة العمل. فرصة فريدة للمحترف الذي يرغب في تحسين مهاراته التواصلية باللغة والتميز في مجاله الوظيفي.

ستتعلم كيفية استخدام مجموعة من الروابط
وعناصر التماسك الأخرى، لإقامة علاقات من التناغم
الداخلي في العروض التقديمية باللغة الإنجليزية"



AIMS

هذه المحاضرة الجامعية في الشكاوى وحل الحوادث باللغة الإنجليزية في مكان العمل تحتوي على البرنامج العلمي التعليمي الأكثر اكتمالاً وحدائثاً في السوق. أبرز خصائصه هي:

- ♦ تطوير الحالات العملية التي يقدمها الخبراء
- ♦ محتوياتها البيانية والتخطيطية والعملية بشكل بارز التي يتم تصورها من خلالها، تجمع المعلومات العلمية والعملية حول تلك التخصصات التي لا غنى عنها في الممارسة المهنية
- ♦ التمارين العملية حيث يمكن إجراء عملية التقييم الذاتي لتحسين التعلم
- ♦ تركيزها بشكل خاص على المنهجيات المبتكرة في تدريس اللغة
- ♦ كل هذا سيتم استكماله بدروس نظرية وأسئلة للخبراء ومنتديات مناقشة حول القضايا المثيرة للجدل وأعمال التفكير الفردية
- ♦ توفر المحتوى من أي جهاز ثابت أو محمول متصل بالإنترنت

بدءاً من المستوى B1 ، في اللغة الإنجليزية وفقاً للإطار المرجعي الأوروبي الموحد للغات، سيكتسب الطالب خلال فترة الدراسة الجامعية المعرفة والمهارات المناسبة للمستوى C1/ B2. هدفها الرئيسي هو المساعدة في اكتساب مهارات الاتصال اللازمة لتكون قادرة على أداء بنجاح في قطاع العمل.

خلال هذه الأسابيع من التدريب، سيتعلم الطالب كيفية إنتاج نصوص شفوية معقدة ومفصلة، مع مراعاة الفروق بين الأساليب؛ وسيعرف كيفية التعامل مع المشكلات والإجراءات الإدارية، وفقاً لقواعد الأنواع النصية الشائعة في المجال التجاري، وسيتعلم كيفية التفاعل بشكل مناسب مع العميل، باستخدام تعبيرات تحترم قواعد اللياقة، بالإضافة إلى مسائل أخرى ذات أهمية كبيرة للمحترف الذي يرغب في تحقيق إتقان عالٍ للغة.

هذا البرنامج عبر الإنترنت 100% فرصة فريدة لأولئك الذين يريدون أو يحتاجون إلى إتقان متقدم للغة الإنجليزية في مهنتهم. سيوفر للطالب سهولة الدراسة بشكل مريح، في أي وقت وأي مكان يريده ستحتاج فقط إلى جهاز متصل بالإنترنت لبدء حياتك المهنية خطوة أخرى إلى الأمام. نموذج يتماشى مع العصر الحالي، مع جميع الضمانات لتحسين مهارات التواصل للمحترف الذي يدرس فيه.



بفضل هذا البرنامج المكثف، ستتمكن من استخدام المفردات والتعبيرات الوصفية لهيكل الأعمال“

حقق أهدافك في تحسين مهاراتك المهنية،
مع جودة برنامج مصمم لدفعك نحو التميز.

ستتعلم كيفية استخدام الموارد اللغوية
اللازمة للتعامل مع المواقف المعقدة في
التواصل في مجال العمل.

من خلال هذا التخصص المكثف، سوف تتعلم
استخدام سلسلة من الروابط وعناصر التماسك الأخرى
ذات المستوى المتقدم، والتي تضمن تماسك الخطاب“

تضم في هيئة التدريس متخصصين ينتمون إلى مجال التعليم، الذين يسكبون خبراتهم العملية في خبرة العمل هذه،
بالإضافة إلى متخصصين معترف بهم ينتمون إلى مجتمعات رائدة وجامعات مرموقة.
بفضل محتوى الوسائط المتعددة الذي تم تطويره بأحدث التقنيات التعليمية، سيسمحون للمهني المتخصص بالتعلم
حسب السياق، بما معناه، بيئة محاكاة ستوفر تعليماً غامراً مبرمجاً للتدريب في مواقف حقيقية.
يركز تصميم هذا البرنامج على التعلم القائم على المشكلات، والذي يجب على المدرس من خلاله محاولة حل الحالات
المختلفة للممارسة المهنية التي تُطرح على مدار هذه الدورة الأكاديمية. لهذا، سيحصل المعلم على مساعدة من نظام
فيديو تفاعلي مبتكر من صنع متخصصين معترف بهم في مجال التدريس.

الأهداف

تقدم TECH Global University التخصص الأكثر اكتمالاً، من الخبراء الرائدة في هذا المجال. تصميم البرنامج سيتمكن الطالب من اكتساب المهارات التواصلية اللازمة لتحديث وتحسين إجادته للغة الإنجليزية في ممارسة مهنته اليومية. لتحقيق هذه الغاية، تضع TECH سلسلة من الأهداف العامة والمحددة لتحقيق قدر أكبر من الرضا للخريج المستقبلي.





سوف تتعرف على الجوانب الاجتماعية
الأكثر أهمية في مواقف الحياة اليومية،
وأشكال العلاقات الاجتماعية الأكثر شيوعًا.

الأهداف العامة



- ♦ حل المهام التواصلية الصعبة وأداء الوظائف المعقدة لهذه المهام، سواء في بيئة العمل أو في المواقف اليومية
- ♦ التفاعل والتعبير عن النفس في هذه المواقف بشكل مستقل ومناسب، في سجل قياسي للغة الشفوية
- ♦ تحديد الجوانب الاجتماعية الأكثر صلة بمواقف الحياة اليومية، والتعرف على الأشكال الأكثر شيوعًا للعلاقات الاجتماعية
- ♦ استخدام الموارد اللغوية اللازمة للتعامل مع المواقف المعقدة في التواصل ضمن بيئة العمل
- ♦ تطوير الموارد والأدوات التي تسمح لك بتقييم وتحسين تعلمك واستخدامك للغة

الأهداف المحددة



- ♦ إنتاج نصوص شفوية معقدة ومفصلة، مع مراعاة الفروقات في الأسلوب
- ♦ الاستجابة للحوادث والإجراءات الإدارية، باتباع قواعد الأنواع النصية، النموذجية في عالم الأعمال
- ♦ التواصل بأسلوب لائق مع العميل باستخدام تعابير تحترم قواعد المجاملة
- ♦ استخدام مجموعة من أدوات الربط وغيرها من العناصر المتماثلة ذات المستوى المتقدم، التي تضمن تماسك الخطاب
- ♦ معرفة كيفية استخدام المفردات والتعبيرات الوصفية لهيكل الأعمال

ستعمل على تحسين كفاءتك في التواصل بسرعة
وكفاءة على يد مدرسين من أهل اللغة يتمتعون
بسنوات من الخبرة في التدريس الجامعي"



هيكل الإدارة وأعضاء هيئة تدريس الدورة التدريبية

معلمون هذا الماجستير المتقدم هم خبراء في المسؤولية الاجتماعية للشركات والتزام الشراكة (Corporate Compliance). بالتالي، يتكون أعضاء المعدات هؤلاء من مهنيين رفيعي المستوى، يتمتعون بمعرفة وخبرة عميقة في الامتثال وأخلاقيات العمل والاستدامة والمسؤولية الاجتماعية للشركات. بالإضافة إلى ذلك، فهو ملتزم بالنمو للطلاب، وتقديم الدعم والمشورة لمساعدتهم على تحقيق أهدافهم.

NE

سيقوم أعضاء هيئة التدريس الأكثر شهرة وخبرة بنقل التقنيات الأكثر تقدماً في التزام الشراكة *Corporate Compliance* والمسؤولية الاجتماعية للشركات بطريقة مباشرة وديناميكية”



EPHON

المدير الدولي المستضاف

تعتبر Shubha Shridharan رائدة معترف بها دولياً في مجال تحويل الموارد البشرية، وتتمتع بسجل حافل بالنجاح في وضع وتنفيذ الاستراتيجيات التنظيمية التي تدفع نمو الأعمال ونجاحها. وفي هذا الصدد، انصبّ تركيزها على خلق تجارب استثنائية للمواهب، واستخدام حلول الموارد البشرية المتطورة، وإدارة فرق العمل في مختلف المناطق لتعزيز الشمول والتعلم المستمر وتطوير القيادة. وقد أظهر التزاماً قوياً بتحسين معنويات الموظفين وخلق بيئات عمل محفزة ومحترمة.

وعلى هذا النحو، شغلت مناصب مهمة، منها على سبيل المثال منصب الرئيس العالمي للمواهب في مجموعة Adecco، إحدى أكبر شركات المواهب والتكنولوجيا في العالم. في هذا المنصب، قادت عملية وضع استراتيجيات داخلية لتعزيز تطوير فريقها العالمي، وتنفيذ ممارسات مبتكرة في مجال المواهب وضمان أن يكون التنوع والمساواة والشمول في صميم الثقافة التنظيمية. كما شغلت أيضاً منصب الرئيس التنفيذي للموارد البشرية في نفس الشركة، حيث أشرفت على أكثر من 100,000 مؤسسة و3.5 مليون شخص، مع التركيز على تكييف وتحسين استراتيجيات المواهب والنماذج التنظيمية في الأسواق شديدة التنوع.

والجدير بالذكر أن Shubha Shridharan عملت كرئيسة لقسم التعلّم والتطوير في شركة Signify، التي كانت تُعرف سابقاً باسم Philips Lighting، حيث لعبت دوراً رئيسياً في تحويل صناعة الإضاءة، وساهمت في تطور الشركة لتصبح رائدة في مجال إنترنت الأشياء وحلول كفاءة الطاقة. كما شغلت أيضاً منصب مدير التطوير التنظيمي، حيث قادت مبادرات التخطيط الاستراتيجي للقوى العاملة على مستوى العالم، ودعمت نمو القدرات الأساسية في أكثر من 65 دولة.

الرئيسة العالمية للمواهب والرئيسة التنفيذية للموارد البشرية في مجموعة Adecco، سنغافورة، زيورخ.



أ. Shridharan, Shubha

- ♦ الرئيسة العالمية للمواهب والرئيسة التنفيذية للموارد البشرية في مجموعة Adecco، سنغافورة، زيورخ.
- ♦ مديرة التعلم والتطوير في شركة Signify
- ♦ مديرة التطوير التنظيمي في شركة فيليبس للإضاءة
- ♦ رئيسة قسم إدارة الوظائف والأداء التنفيذي في ING
- ♦ مديرة التدريب العالمي وإدارة التغيير في شركة فيليبس
- ♦ ماجستير في إدارة الأعمال والإدارة العامة من كلية هارفارد للأعمال
- ♦ ماجستير في إدارة الأعمال في الموارد البشرية والإدارة العامة من الكلية الدولية للأعمال والإعلام
- ♦ بكالوريوس في الإلكترونيات من جامعة بونه

بفضل TECH ستتمكن من
التعلم مع أفضل المحترفين في
العالم"



الهيكل والمحتوى

تضمن TECH للطلاب جودة المحتوى ومُفًا لتوقعاتهم، مما يمنحهم الفرصة للتميز في منطقة عملهم. لقد صمم خبراء من المستوى الأول في مجال التعليم، ذوي خبرة واسعة وسمعة مرموقة في المهنة، هيكل ومحتوى هذه التخصصية المرموقة سيتكون فريق التدريس في هذا البرنامج المكثف من أساتذة ناطقين باللغة الأصلية، ذوي سنوات من الخبرة في القطاع، ومعرفة واسعة بالتقنيات الحديثة المطبقة في التعليم.



سوف تتعلم كيفية التفاعل مع المتحدثين
الأصليين بدرجة متقدمة من الطلاقة والطبيعية"



الوحدة 1. حل الحوادث والتواصل بين الإدارات

- 1.1 الأقسام والمناصب المتخصصة في الشركة
- 2.1 المسؤوليات والواجبات المعقدة للأقسام والمناصب
- 3.1 التسلسل الهرمي في مكان العمل
- 4.1 أنواع حوادث الشغل والشكاوى , المعقدة والمفصلة
- 5.1 معالجة حوادث الشغل والشكاوى , المعقدة والمفصلة وحلها
- 6.1 التواصل الأحادي الجانب في بيئة أعمال تجارية ومزايه
- 7.1 التواصل التجاري الشئني ومزايه
- 8.1 الاستقلالات الطوعية وطلبات الإجازة
- 9.1 الإجازات الطبية وإجازات الأمومة/الأبوة



سوف تدرس باستخدام منهجية
مصممة للمحترفين لتحقيق
أقصى تأثير في أقل وقت ممكن"



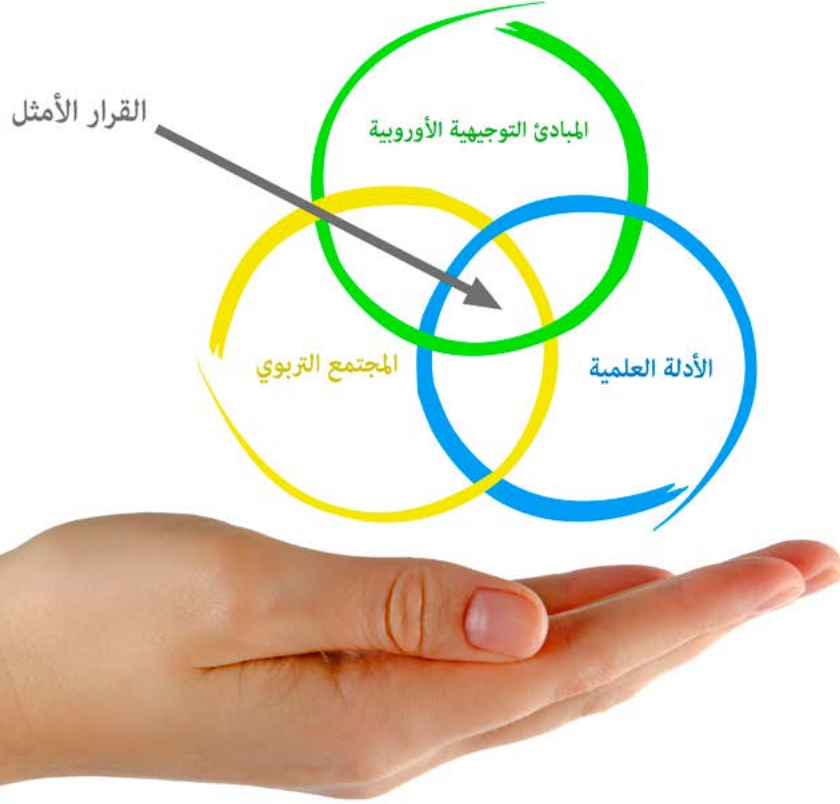
المنهجية

يقدم هذا البرنامج التدريبي طريقة مختلفة للتعلم. فقد تم تطوير منهجيتنا من خلال أسلوب التعليم المرتكز على التكرار: *Relearning* أو ما يعرف بمنهجية إعادة التعلم. يتم استخدام نظام التدريس هذا، على سبيل المثال، في أكثر كليات الطب شهرة في العالم، وقد تم اعتباره أحد أكثر المناهج فعالية في المنشورات ذات الصلة مثل مجلة نيو إنجلند الطبية (*New England Journal of Medicine*).



اكتشف منهجية *Relearning* (منهجية إعادة التعلم)، وهي نظام يتخلى عن التعلم الخطي التقليدي ليأخذك عبر أنظمة التدريس التعليم المرتكزة على التكرار: إنها طريقة تعلم أثبتت فعاليتها بشكل كبير، لا سيما في المواد الدراسية التي تتطلب الحفظ"





في كلية التربية بجامعة TECH نستخدم منهج دراسة الحالة

أمام حالة معينة، ما الذي يجب أن يفعله المهني؟ خلال البرنامج، سيواجه الطلاب حالات محاكاة متعددة، بناءً على مواقف واقعية يجب عليهم فيها التحقيق ووضع فرضيات، وأخيراً حل الموقف. هناك أدلة علمية وفيرة على فعالية المنهج.

مع جامعة TECH يمكن للمُدرِّب أو المعلم أو المدرس تجربة طريقة تعلم تهز أسس الجامعات التقليدية في جميع أنحاء العالم.

إنها تقنية تنمي الروح النقدية وتعد المُدرِّب لاتخاذ القرار والدفاع عن الحجج وتباين الآراء.



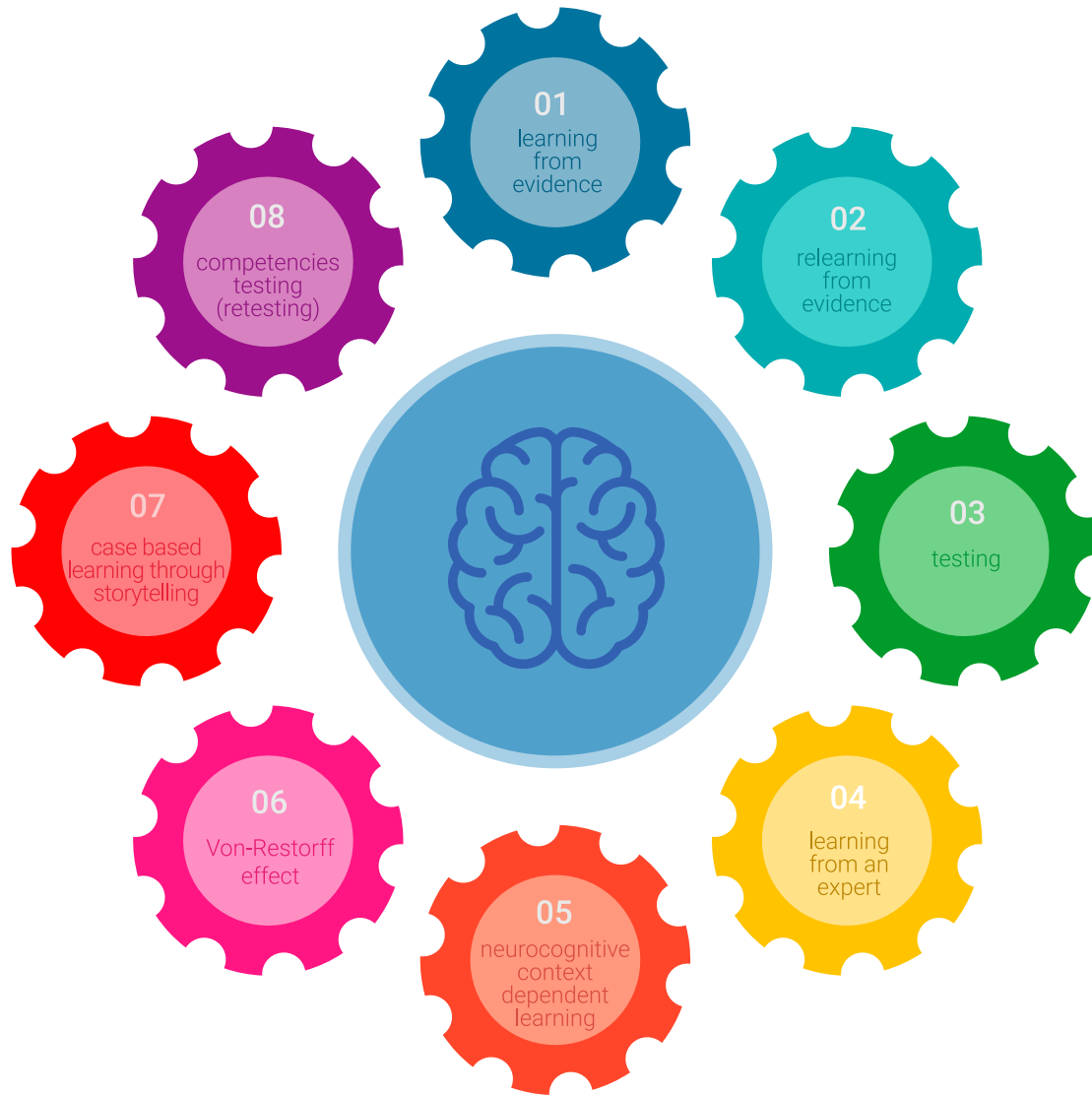
هل تعلم أن هذا المنهج تم تطويره عام 1912 في جامعة هارفارد للطلاب دارسي القانون؟ وكان يتمثل منهج دراسة الحالة في تقديم مواقف حقيقية معقدة لهم لكي يقوموا باتخاذ القرارات وتبرير كيفية حلها. وفي عام 1924 تم تأسيسها كمنهج تدريس قياسي في جامعة هارفارد"

تُبرر فعالية المنهج بأربعة إنجازات أساسية:

1. المربون الذين يتبعون هذا المنهج لا يحققون فقط استيعاب المفاهيم، ولكن أيضاً تنمية قدراتهم العقلية من خلال التمارين التي تقيم المواقف الحقيقية وتقوم بتطبيق المعرفة المكتسبة.
2. يركز المنهج التعلم بقوة على المهارات العملية التي تسمح للمربين بالاندماج بشكل أفضل في الممارسات اليومية.
3. يتحقق استيعاب أبسط وأكثر كفاءة للأفكار والمفاهيم بفضل عرض الحالات التي نشأت عن التدريس الحقيقي.
4. يصبح الشعور بكفاءة الجهد المستثمر حافزاً مهماً للغاية للطلاب، مما يترجم إلى اهتمام أكبر بالتعلم وزيادة في الوقت المخصص للعمل في المحاضرة الجامعية.

منهجية إعادة التعلم (Relearning)

تجمع جامعة TECH بين منهج دراسة الحالة ونظام التعلم عن بعد، 100% عبر الانترنت والقائم على التكرار، حيث تجمع بين 8 عناصر مختلفة في كل درس. نحن نعزز منهج دراسة الحالة بأفضل منهجية تدريس 100% عبر الانترنت في الوقت الحالي وهي: منهجية إعادة التعلم والمعروفة بـ *Relearning*.



سوف يتعلم المُرنَّب من خلال الحالات الحقيقية وحل
المواقف المعقدة في بيئات التعلم المحاكاة. تم تطوير
هذه المحاكاة من أحدث البرامج التي تسهل التعلم الغامر.

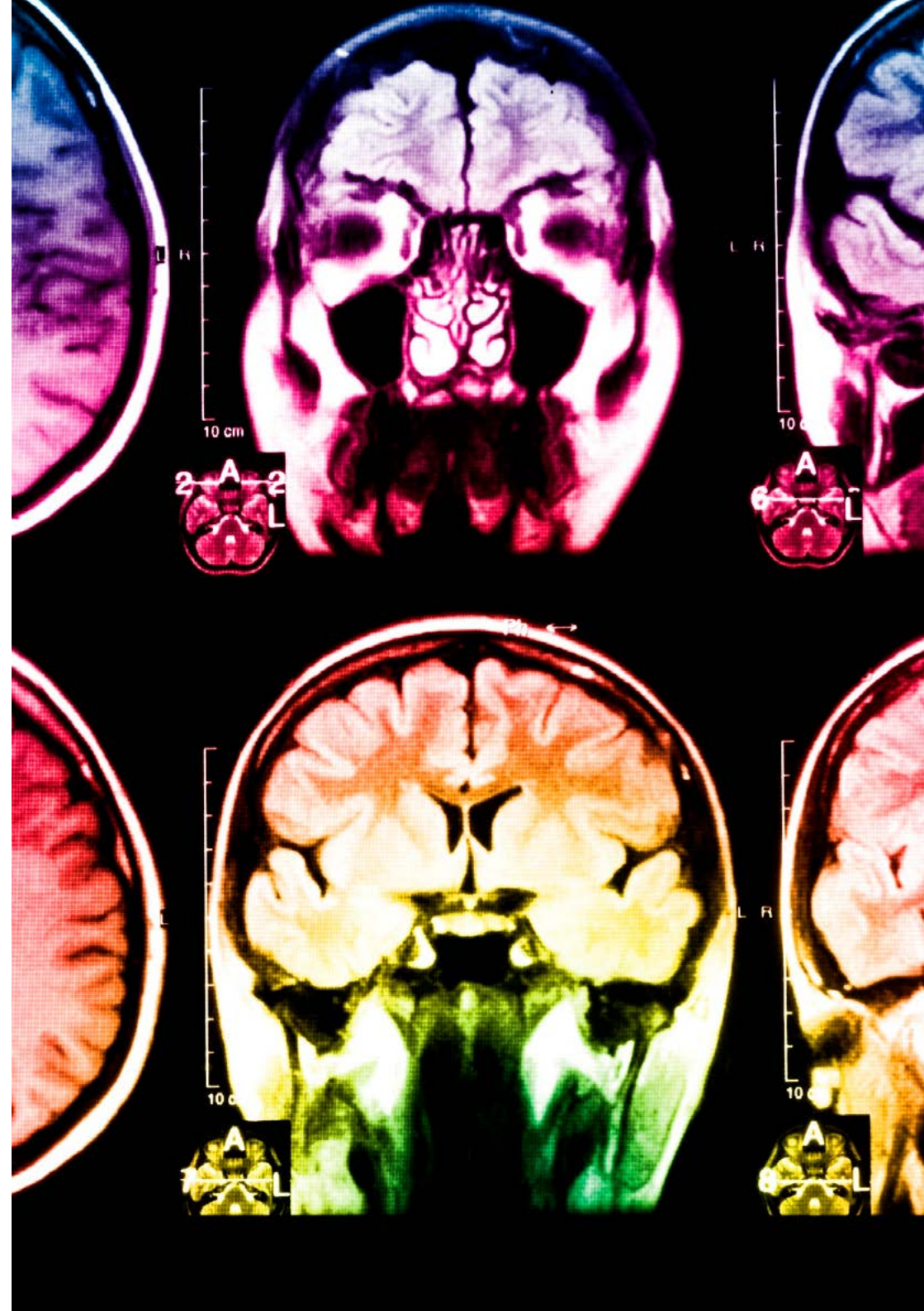
في طليعة المناهج التربوية في العالم، تمكنت منهجية إعادة التعلم من تحسين مستويات الرضا العام للمهنيين، الذين أكملوا دراساتهم، فيما يتعلق بمؤشرات الجودة لأفضل جامعة عبر الإنترنت في البلدان الناطقة بالإسبانية (جامعة كولومبيا).

من خلال هذه المنهجية، قمنا بتدريب أكثر من 85000 مُربي بنجاح لم يسبق له مثيل في جميع التخصصات. تم تطوير منهجيتنا التربوية في بيئة شديدة المتطلبات، مع طلاب جامعيين يتمتعون بمظاهر اجتماعي واقتصادي مرتفع ومتوسط عمر يبلغ 43.5 عاماً.

ستتيح لك منهجية إعادة التعلم والمعروفة بـ Relearning، التعلم بجهد أقل ومزيد من الأداء، وإشراكك بشكل أكبر في تخصصك، وتنمية الروح النقدية لديك، وكذلك قدرتك على الدفاع عن الحجج والآراء المتباينة: إنها معادلة واضحة للنجاح.

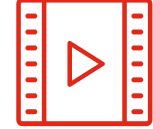
في برنامجنا، التعلم ليس عملية خطية، ولكنه يحدث في شكل لولبي (نتعلم ثم نطرح ماتعلمناه جانباً فنسأه ثم نعيد تعلمه). لذلك، يتم دمج كل عنصر من هذه العناصر بشكل مركزي.

النتيجة الإجمالية التي حصل عليها نظامنا للتعلم هي 8.01، وفقاً لأعلى المعايير الدولية.



يقدم هذا البرنامج أفضل المواد التعليمية المُعدَّة بعناية للمهنيين:

المواد الدراسية



يتم إنشاء جميع محتويات التدريس من قبل المربين الذين سيقومون بتدريس البرنامج الجامعي، وتحديدًا من أجله، بحيث يكون التطوير التعليمي محددًا وملموسًا حقًا.

ثم يتم تطبيق هذه المحتويات على التنسيق السمعي البصري الذي سيخلق منهج جامعة TECH في العمل عبر الإنترنت. كل هذا بأحدث التقنيات التي تقدم أجزاء عالية الجودة في كل مادة من المواد التي يتم توفيرها للطالب.

أحدث التقنيات والإجراءات التعليمية المعروضة في الفيديوهات



تقدم TECH للطالب أحدث التقنيات وأحدث التطورات التعليمية والتقنيات الرائدة في الوقت الراهن في مجال التعليم. كل هذا، بصيغة المتحدث، كل هذا، بأقصى دقة، في الشرح والتفصيل لاستيعابه وفهمه. وأفضل ما في الأمر أنه يمكنك مشاهدتها عدة مرات كما تريد.

ملخصات تفاعلية

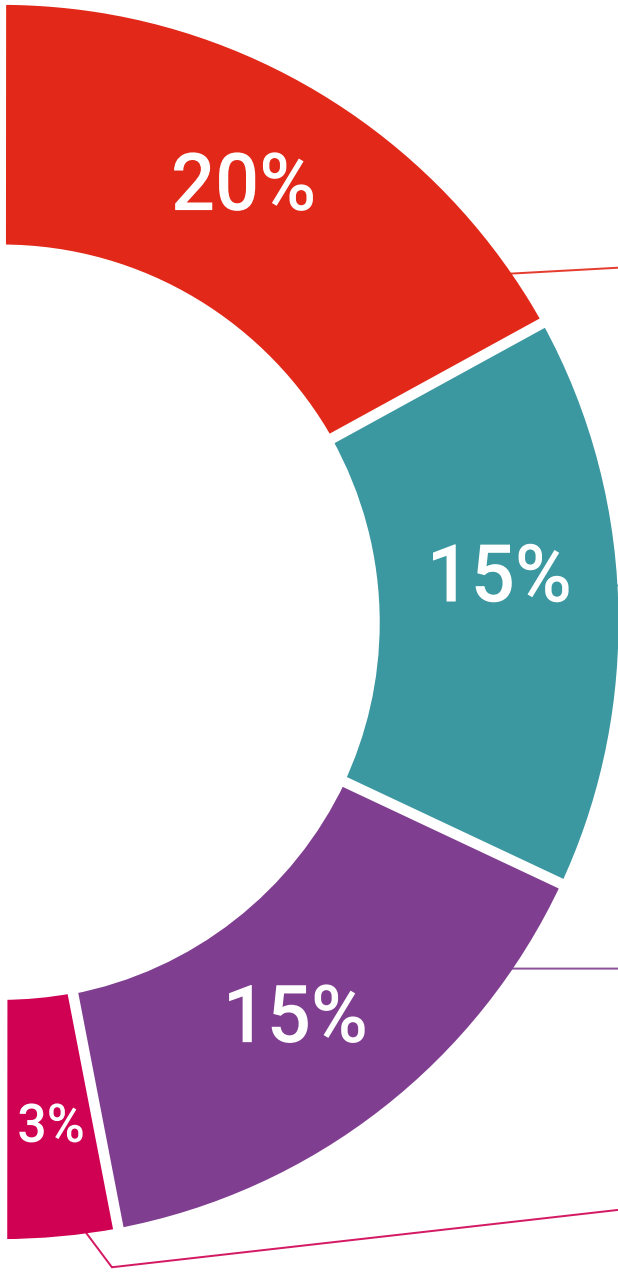


يقدم فريق جامعة TECH المحتويات بطريقة جذابة وديناميكية في أقراص الوسائط المتعددة التي تشمل الملفات الصوتية والفيديوهات والصور والرسوم البيانية والخرائط المفاهيمية من أجل تعزيز المعرفة. اعترفت شركة مايكروسوفت بهذا النظام التعليمي الفريد لتقديم محتوى الوسائط المتعددة على أنه "قصة نجاح أوروبية".

قراءات تكميلية



المقالات الحديثة، ووثائق اعتمدت بتوافق الآراء، والأدلة الدولية.. من بين آخرين. في مكتبة جامعة TECH الافتراضية، سيتمكن الطالب من الوصول إلى كل ما يحتاجه لإكمال تدريبه.





تحليل الحالات التي تم إعدادها من قبل الخبراء وإرشاد منهم

يجب أن يكون التعلم الفعال بالضرورة سياقياً. لذلك، تقدم TECH تطوير حالات واقعية يقوم فيها الخبير بإرشاد الطالب من خلال تنمية الانتباه وحل المواقف المختلفة: طريقة واضحة ومباشرة لتحقيق أعلى درجة من الفهم.



الاختبار وإعادة الاختبار

يتم بشكل دوري تقييم وإعادة تقييم معرفة الطالب في جميع مراحل البرنامج، من خلال الأنشطة والتدريبات التقييمية وذاتية التقييم: حتى يتمكن من التحقق من كيفية تحقيق أهدافه.



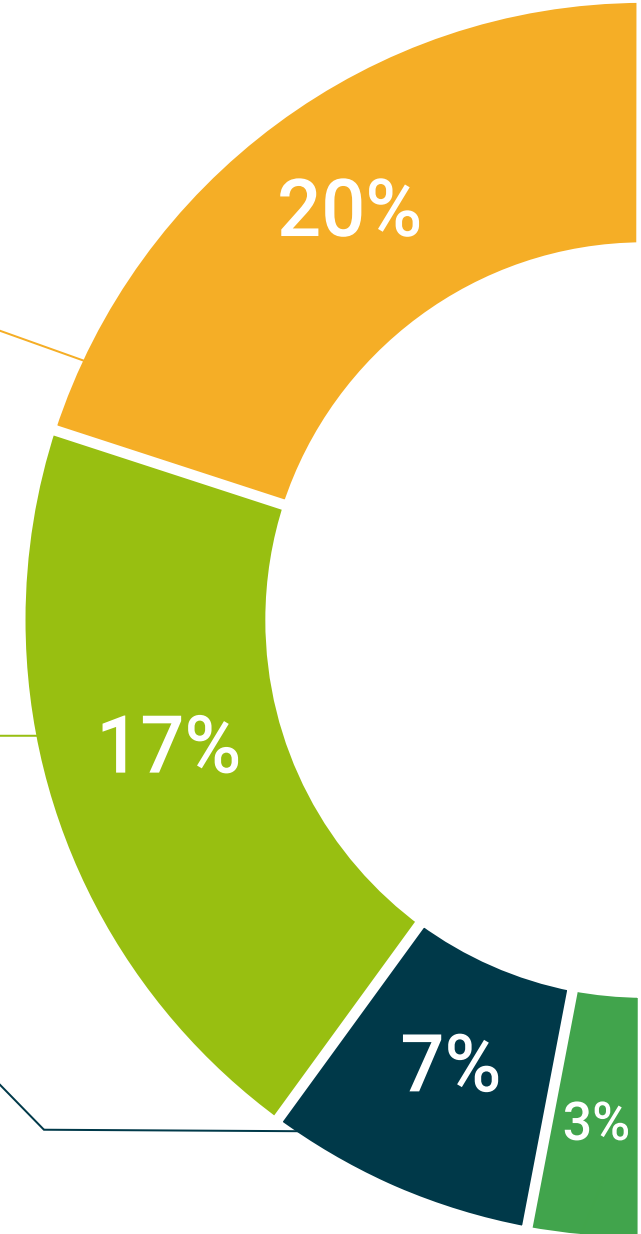
المحاضرات الرئيسية

هناك أدلة علمية على فائدة المراقبة بواسطة الخبراء كطرف ثالث في عملية التعلم. إن مفهوم ما يسمى *Learning from an Expert* أو التعلم من خبير يقوي المعرفة والذاكرة، ويولد الثقة في القرارات الصعبة في المستقبل.



إرشادات توجيهية سريعة للعمل

تقدم جامعة TECH المحتويات الأكثر صلة بالمحاضرة الجامعية في شكل أوراق عمل أو إرشادات توجيهية سريعة للعمل. إنها طريقة موجزة وعملية وفعالة لمساعدة الطلاب على التقدم في تعلمهم.



المؤهل العلمي

تضمن المحاضرة الجامعية في حل الشكاوى والحوادث في اللغة الإنجليزية المتقدمة في بيئة العمل بالإضافة إلى التدريب الأكثر دقة وحدائقة، الحصول على مؤهل المحاضرة الجامعية الصادر عن TECH الجامعة التكنولوجية.



اجتاز هذا البرنامج بنجاح واحصل على مؤهل علمي دون الحاجة إلى السفر أو القيام بأية إجراءات مرهقة"



تحتوي المحاضرة الجامعية في حل الشكاوى والحوادث في اللغة الإنجليزية المتقدمة في بيئة العمل على البرنامج الأكثر اكتمالا وحدائثة في السوق.

بعد اجتياز التقييم، سيحصل الطالب عن طريق البريد العادي* مصحوب بعلم وصول مؤهل المحاضرة الجامعية الصادر عن TECH الجامعة التكنولوجية.

إن المؤهل الصادر عن TECH الجامعة التكنولوجية سوف يشير إلى التقدير الذي تم الحصول عليه في المحاضرة الجامعية وسوف يفي بالمتطلبات التي عادة ما تُطلب من قبل مكاتب التوظيف ومسابقات التعيين ولجان التقييم الوظيفي والمهني.

المؤهل العلمي: المحاضرة الجامعية في حل الشكاوى والحوادث في اللغة الإنجليزية المتقدمة في بيئة العمل
طريقة الدراسة: عبر الإنترنت
مدة الدراسة: 6 أسابيع



tech الجامعة
التيكنولوجية

محاضرة جامعية

حل الشكاوى والحوادث في اللغة
الإنجليزية المتقدمة في بيئة العمل

« طريقة الدراسة: عبر الإنترنت

« مدة الدراسة: 6 أسابيع

« المؤهل العلمي من: TECH الجامعة التكنولوجية

« مواعيد الدراسة: وفقاً لوتيرك الخاصة

« الامتحانات: عبر الإنترنت

محاضرة جامعية

حل الشكاوى والحوادث في اللغة
الإنجليزية المتقدمة في بيئة العمل