



محاضرة جامعية

الشكاوى وحل الحوادث باللغة  
الإنجليزية في مكان العمل



الجامعة  
التكنولوجية  
**tech**

## محاضرة جامعية الشكاوى وحل الحوادث باللغة الإنجليزية في مكان العمل

- « طريقة التدريس: أونلاين
- « مدة الدراسة: 6 أسابيع
- « المؤهل الجامعي من: TECH الجامعة التكنولوجية
- « مواعيد الدراسة: وفقاً لوتيرتك الخاصة
- « الامتحانات: أونلاين

رابط الدخول إلى الموقع الإلكتروني: [www.techtute.com/ar/school-of-languages/postgraduate-certificate/workplace-complaints-incident-resolution-english](http://www.techtute.com/ar/school-of-languages/postgraduate-certificate/workplace-complaints-incident-resolution-english)

# الفهرس

02

الأهداف

صفحة 8

01

المقدمة

صفحة 4

05

المؤهل العلمي

صفحة 24

04

المنهجية

صفحة 16

03

الهيكل والمحتوى

صفحة 12

# المقدمة

تتواصل الشركات المعولمة مع العملاء والموردين والاستشاريين والمتعاونين من مختلف البلدان. ولذلك، من الضروري أن يتمتع موظفوها بمهارات التواصل باللغة الإنجليزية كلغة مشتركة تسمح لهم بتحسين ممارساتهم اليومية، وحل الشكوك والشكاوى أو الحوادث الأساسية في عملهم. من خلال هذا البرنامج، تُتاح للطلاب إمكانية تحسين مهاراتهم اللغوية في هذه اللغة، مما يعطي دفعة لحياتهم المهنية، الأمر الذي سيتيح لهم الوصول إلى المزيد من المناصب ذات الصلة.



إذا كنت تعمل في شركات دولية ويتعين عليك إجراء اتصالات داخلية باللغة الإنجليزية، فهذا هو البرنامج المناسب لك. سوف تتعلم اللغة بطلاقة وبالمتطلبات التي تحتاجها وظيفتك“



مما لا شك فيه أن عولمة الأسواق جعلت من التحدث باللغة الإنجليزية أمراً ضرورياً في مجتمع اليوم، خاصةً على مستوى الأعمال. معرفة اللغة الإنجليزية هي إحدى المهارات الأساسية التي تتطلبها معظم الشركات من موظفيها. تتواصل الشركات على نحو متزايد مع أشخاص من الخارج، سواء كانوا جزءاً من قوتها العاملة، أو عملاء محتملين أو موردين محتملين على سبيل المثال. نتيجة لذلك، غالباً ما يكون من الضروري إجراء المحادثات، شخصياً أو هاتفياً أو كتابياً، بلغة أخرى. لهذا السبب، قررت جامعة TECH إنشاء هذه المحاضرة الجامعية في حل الشكاوى والحوادث باللغة الإنجليزية في بيئة العمل.

هو برنامج يتضمن التقنيات الرئيسية لتعلم كيفية الاتصال بالعملاء بشأن شكاواهم، وكذلك إجراء الاتصالات بين الإدارات التي تسمح للموظفين بمواكبة الإجراءات الرئيسية للشركة أو التعامل بسرعة وأمان مع المهام المتعلقة بالموظفين، مثل الإجازات المرضية أو الاستقالات الطوعية أو طلبات الإجازات. باختصار، هناك عدد لا حصر له من الإجراءات اليومية التي يمكن حلها بسهولة أكبر إذا كان المحاور مفهوماً بوضوح، ولهذا، لا يوجد أفضل من تحسين مستوى اللغة الإنجليزية مع هذه الدورة الجامعية.

بالإضافة إلى ذلك، تتمثل إحدى المزايا الرئيسية لهذا البرنامج في أنه يتم تقديمه بصيغة إلكترونية 100%، من خلال حرم جامعي افتراضي حيث يمكن للطلاب العثور على العديد من الموارد النظرية والعملية. بهذه الطريقة، سيتمكن الطالب من إدارة عملية التعلم ذاتياً بسهولة، ودمجها بشكل مثالي مع بقية أنشطته اليومية.

هذه ال محاضرة 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 المقدمة من قبل معلمي اللغة الإنجليزية
- ♦ محتوياتها الرسومية والتخطيطية والعملية البارزة التي يتم تصورها بها، تجمع المعلومات العلمية والعملية حول تلك التخصصات الأساسية للممارسة المهنية
- ♦ التمارين العملية حيث يمكن إجراء عملية التقييم الذاتي لتحسين التعلم
- ♦ تركيزها بشكل خاص على المنهجيات المبتكرة في تدريس اللغة
- ♦ دروس نظرية، أسئلة للخبير، منتديات نقاش حول مواضيع مثيرة للجدل وأعمال التفكير الفردي
- ♦ توفر المحتوى من أي جهاز ثابت أو محمول متصل بالإنترنت



إن إتقان اللغة الإنجليزية سيتيح لك الوصول إلى  
مناصب ذات مسؤولية أكبر في شركتك، والتواصل مع  
العملاء والموردين الدوليين“

تقدم جامعة TECH للطلاب العديد من الموارد التعليمية التي يمكنهم من خلالها تحسين مهاراتهم في اللغة الإنجليزية.

ستساعدك في تحسين مستواك في اللغة الإنجليزية على حل مشاكل العملاء الأجانب

تبحث الشركات عن مهنيين قادرين على الدفاع عن أنفسهم باللغة الإنجليزية ويعرفون كيفية التعامل مع شكاوى العملاء. سيعلمك هذا البرنامج كل ما تحتاج إلى معرفته للعمل أمام الجمهور"

تضم في طاقم التدريس معلمي اللغة الإنجليزية الأصليين الذين يجلبون خبراتهم العملية إلى هذا البرنامج، بالإضافة إلى متخصصين معترف بهم من المجتمعات الرائدة والجامعات المرموقة.

إن محتوى الوسائط المتعددة الذي تم تطويره باستخدام أحدث التقنيات التعليمية، والذين سيتيح للمهني فرصة للتعلم الموضوعي والسياقي، أي في بيئة محاكاة ستوفر تعليماً غامراً مبرمجاً للتدريب في مواقف حقيقية.

يركز هذا البرنامج مبني على التعلم القائم على حل المشكلات، والذي يجب على الطالب من خلاله محاولة حل مواقف الممارسة المهنية المختلفة التي تنشأ خلال البرنامج. للقيام بذلك، سيحصل على مساعدة من نظام فيديو تفاعلي مبتكر من قبل خبراء مشهورين.



# الأهداف

الهدف الرئيسي من هذه المحاضرة الجامعية التقنية هو منح الطلاب مؤهلاً عالياً يسمح لهم بتحسين مستواهم في اللغة الإنجليزية، والوصول إلى معرفة محددة حول القضايا المتعلقة بالشكاوى وحل الحوادث. بهذه الطريقة، سيتمكن الطالب من القيام بعمله اليومي بطريقة أكثر كفاءة، والوصول إلى مستويات التميز التي تتطلبها شركته في هذا المجال.



سيتيح لك التحدث باللغة الإنجليزية إجادة المهام  
المختلفة المتعلقة بعملك“



## الأهداف العامة



- ♦ حل المهام التواصلية الأساسية والبسيطة لتحقيق وظائفها، سواء في بيئة العمل أو في مواقف الحياة اليومية
- ♦ التفاعل والتعبير عن النفس في المواقف بشكل مستقل ومناسب، في وجود سجل قياسي في التواصل الشفهي والكتابي
- ♦ تحديد الجوانب الاجتماعية الأكثر صلة بمواقف الحياة اليومية، والتعرف على الأشكال الأكثر شيوعاً للعلاقات الاجتماعية
- ♦ استخدام الموارد اللغوية اللازمة للعمل في مواقف التواصل في مكان العمل
- ♦ تطوير الموارد والأدوات التي تسمح لك بتقييم وتحسين تعلمك واستخدامك للغة
- ♦ القدرة على فهم النقاط الرئيسية للنصوص الواضحة باللغة القياسية، إذا كانت تتناول قضايا مألوفة لك، سواء في العمل أو المواقف الشخصية
- ♦ القدرة على التعامل مع معظم المواقف التي من المحتمل أن تنشأ في مكان العمل حيث تُستخدم اللغة الإنجليزية كلفة مشتركة
- ♦ القدرة على إنتاج نصوص بسيطة ومتناسكة حول مواضيع مألوفة لديه في العمل أو التي لديه اهتمام شخصي بها
- ♦ القدرة على وصف تجارب العمل والأحداث والرغبات والتطلعات، بالإضافة إلى تبرير آرائك بإيجاز أو شرح خطط عملك

## الأهداف المحددة



- ♦ إنتاج نصوص شفوية بسيطة مع مراعاة الفروق في السجل
- ♦ فهم واستخدام المفردات البسيطة المتعلقة بالأقسام والمناصب في الشركة
- ♦ الاستجابة للحوادث والإجراءات الإدارية , باتباع القواعد من الأنواع النصية النموذجية لبيئة الأعمال
- ♦ التواصل مع العميل بشكل مناسب, باستخدام تعبيرات بسيطة تحترم قواعد التهذيب
- ♦ استخدام سلسلة من الروابط البسيطة وعناصر أخرى لضمان تماسك الخطاب
- ♦ استخدام المفردات والتعبيرات الوصفية لهيكل العمل

سيساعدك هذا البرنامج على تطوير المهارات التي تحتاجها لتلبية متطلبات العملاء باللغة الإنجليزية



# الهيكل والمحتوى

طوّرت جامعة TECH هذه المحاضرة الجامعية مع مراعاة الاحتياجات الأكاديمية للطلاب الذين يتطلعون إلى تحسين مهاراتهم في اللغة الإنجليزية من أجل إتقانها في بيئة العمل. تحقيقاً لهذه الغاية، يبدأ المنهج الدراسي من مستوى A2 من المعرفة، مع التركيز بشكل خاص على المفردات والمفاهيم المتعلقة بحل المشكلات والتواصل بين الأقسام في بيئات العمل. برنامج عالي المستوى يمثل علامة قبل وبعد في مؤهلاتك.



MMS



ادخل إلى برنامج حصري ستجد فيه أحدث العوارذ  
لتتعلم اللغة الإنجليزية بطلاقة

## الوحدة 1. حل الحوادث والتواصل بين الإدارات

- 1.1. عموميات حول الإدارات والمناصب في الشركة
- 2.1. المسؤوليات والواجبات البسيطة للأقسام والمناصب
- 3.1. التسلسل الهرمي في مكان العمل
- 4.1. أنواع الحوادث والشكاوى البسيطة
- 5.1. التعامل مع الحوادث والتظلمات البسيطة وحلها
- 6.1. التواصل من جانب واحد في بيئة الأعمال التجارية
- 7.1. التواصل الثنائي في بيئة الأعمال التجارية
- 8.1. الاستقالات الطوعية وطلبات الإجازة
- 9.1. الإجازات الطبية الأمومة/الأبوة
- 10.1. إجراءات التوبيخ والفصل

بفضل هذا البرنامج ستتمكن من حل المشاكل  
المتعلقة بالعمل باللغة الإنجليزية



# 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*).

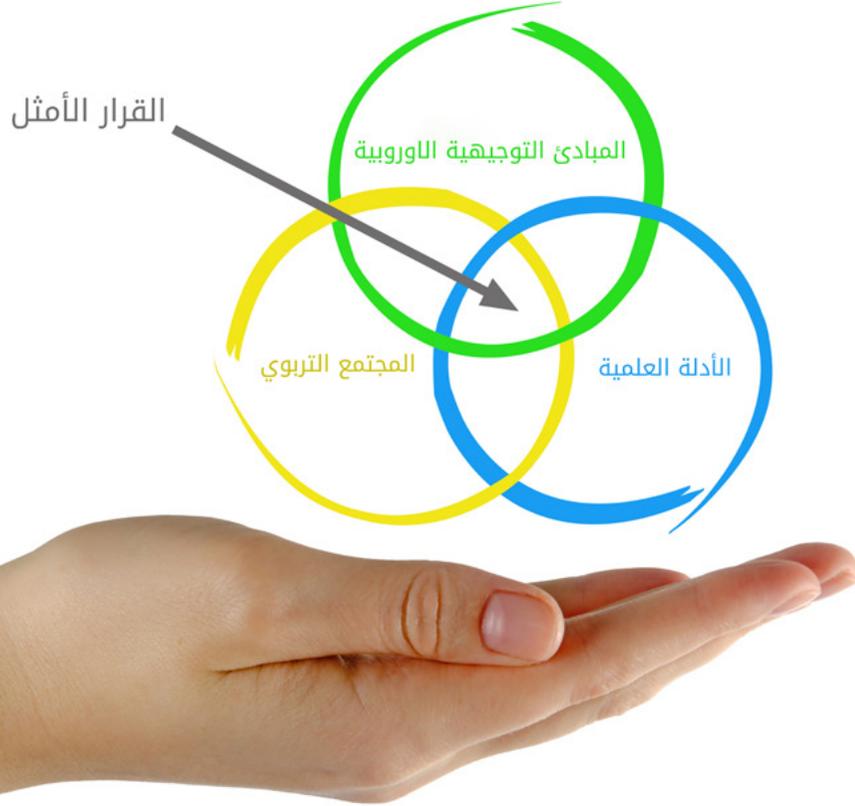




اكتشف منهجية *Relearning* (منهجية إعادة التعلم)، وهي نظام يتخلى عن التعلم الخطي التقليدي ليأخذك عبر أنظمة التدريس التعليم المرتكزة على التكرار: إنها طريقة تعلم أثبتت فعاليتها بشكل كبير، لا سيما في المواد الدراسية التي تتطلب الحفظ"

## 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 للقرّبي أو المعلم أو المدرس تجربة طريقة تعلم تهز أسس الجامعات التقليدية في جميع أنحاء العالم.

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



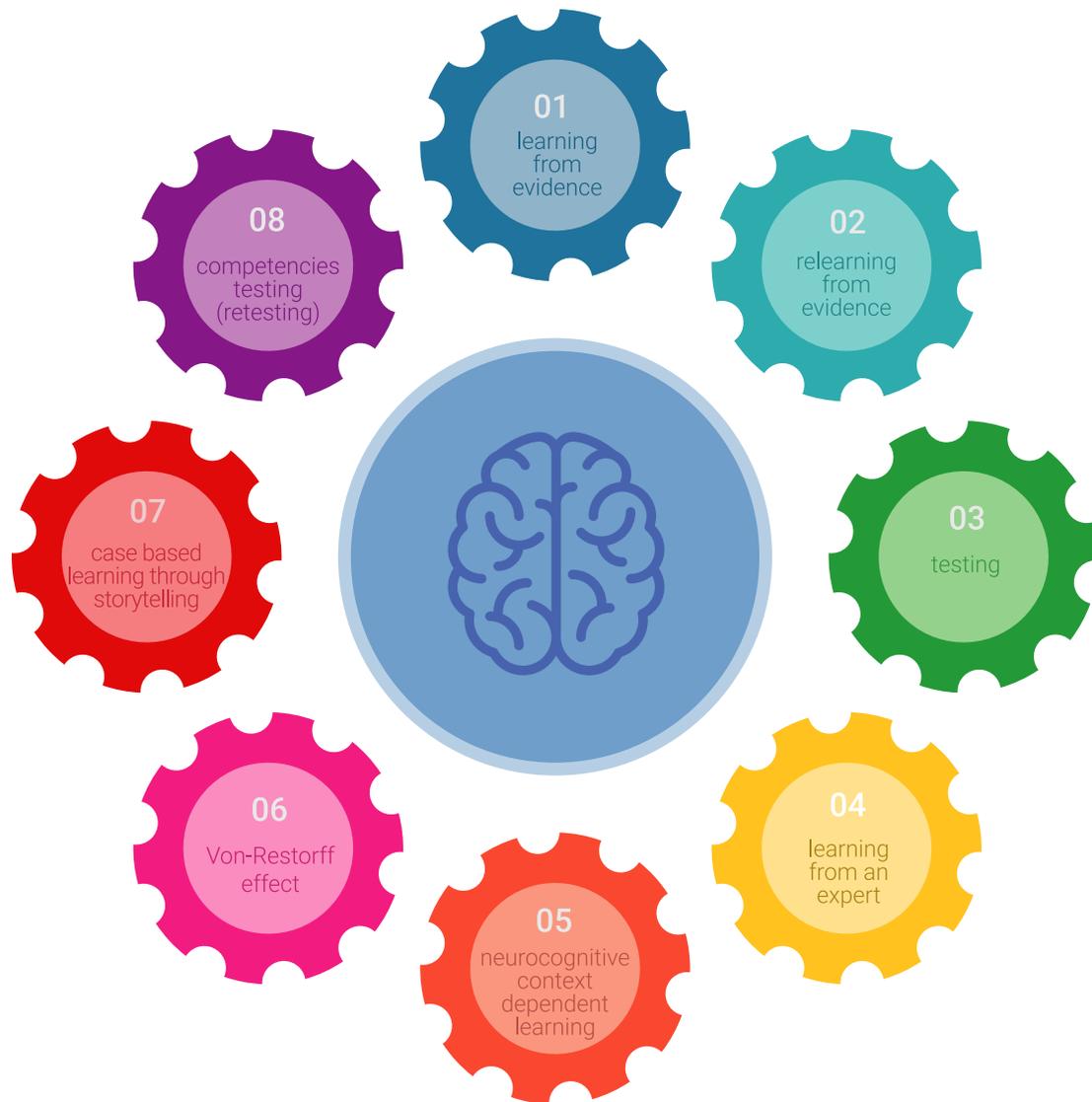
هل تعلم أن هذا المنهج تم تطويره عام 1912 في جامعة هارفارد للطلاب دارسي القانون؟ وكان يتمثل منهج دراسة الحالة في تقديم مواقف حقيقية معقدة لهم لكي يقوموا باتخاذ القرارات وتبرير كيفية حلها. وفي عام 1924 تم تأسيسها كمنهج تدريس قياسي في جامعة هارفارد"

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

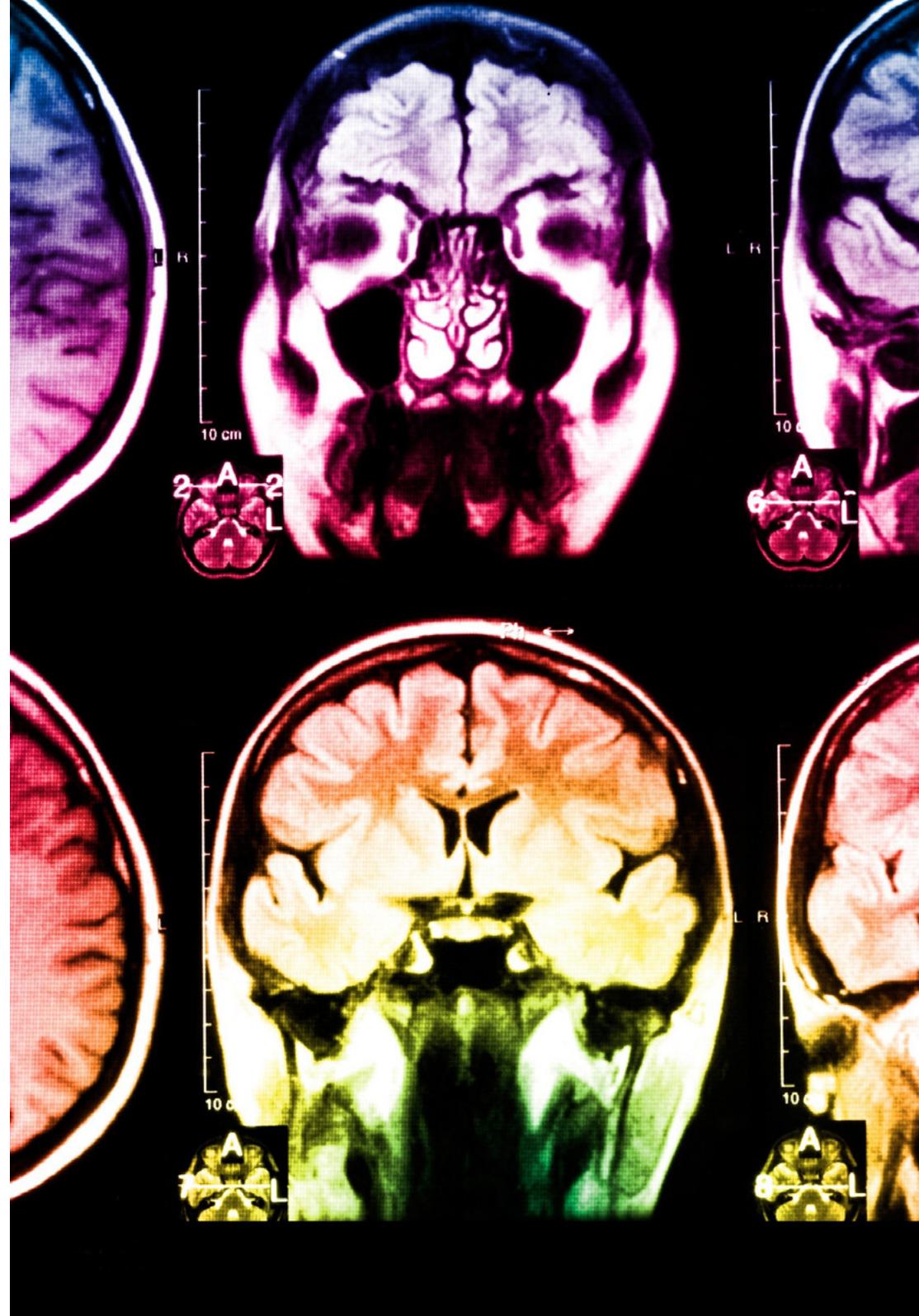
في طليعة المناهج التربوية في العالم، تمكنت منهجية إعادة التعلم من تحسين مستويات الرضا العام للمهنيين، الذين أكملوا دراساتهم، فيما يتعلق بمؤشرات الجودة لأفضل جامعة عبر الإنترنت في البلدان الناطقة بالإسبانية (جامعة كولومبيا).

من خلال هذه المنهجية، قمنا بتدريب أكثر من 85000 فُرسي بنجاح لم يسبق له مثيل في جميع التخصصات. تم تطوير منهجيتنا التربوية في بيئة شديدة المتطلبات، مع طلاب جامعيين يتمتعون بمظهر 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.

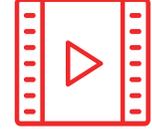
في برنامجنا، التعلم ليس عملية خطية، ولكنه يحدث في شكل لولبي (نتعلم ثم نطرح ماتعلمناه جانباً فننساه ثم نعيد تعلمه). لذلك، يتم دمج كل عنصر من هذه العناصر بشكل مركزي.

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، وتحديداً من أجله، بحيث يكون التطوير التعليمي محدداً وملموحاً حقاً.

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

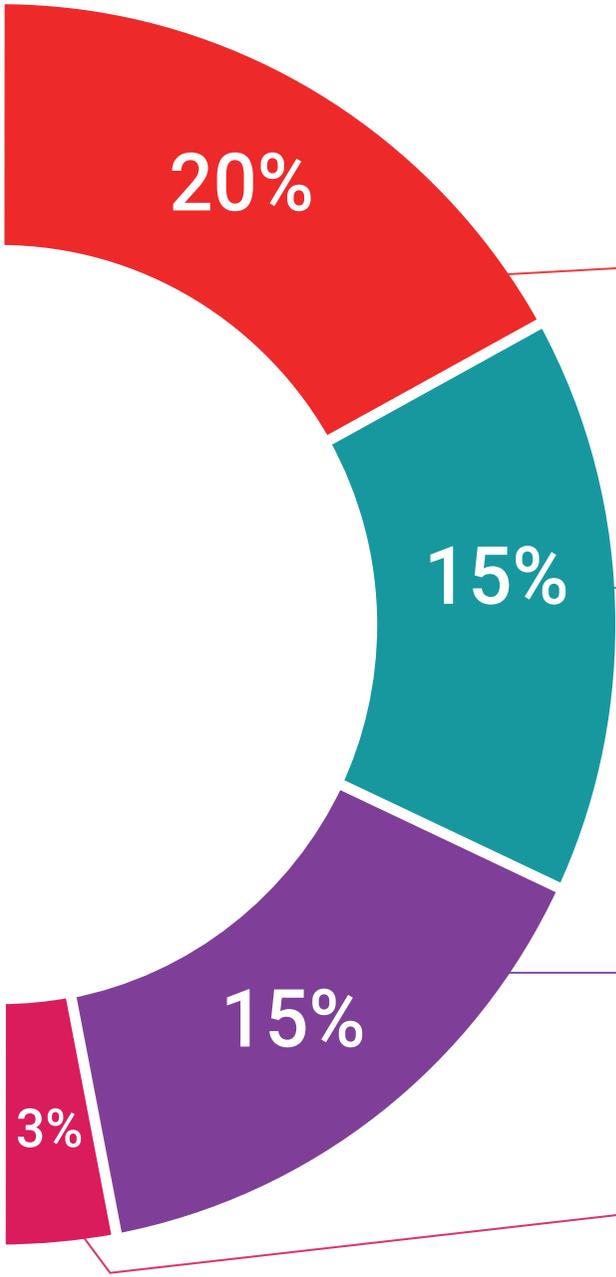


يقدم فريق جامعة TECH المحتويات بطريقة جذابة وديناميكية في أقراص الوسائط المتعددة التي تشمل الملفات الصوتية والفيديوهات والصور والرسوم البيانية والخرائط المفاهيمية من أجل تعزيز المعرفة. اعترفت شركة مايكروسوفت بهذا النظام التعليمي الفريد لتقديم محتوى الوسائط المتعددة على أنه "قصة نجاح أوروبية".

### 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.



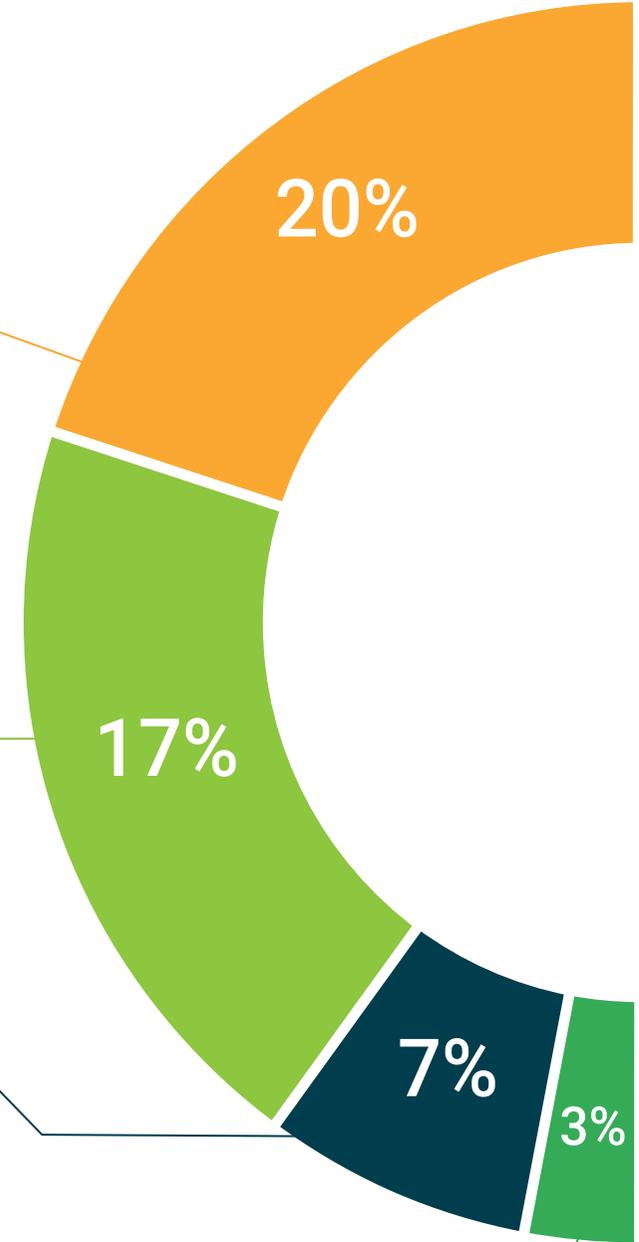
### المحاضرات الرئيسية

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 الشكاوى وحل الحوادث باللغة الإنجليزية في مكان العمل، التدريب الأكثر دقة وحدائقة، بالإضافة إلى الحصول على مؤهل علمي للمحاضرة الجامعية الصادر عن TECH الجامعة التكنولوجية.



اجتاز هذا البرنامج بنجاح واحصل على مؤهلك العلمي الجامعي  
دون الحاجة إلى السفر أو القيام بأية إجراءات مرهقة"



تحتوي ال محاضرة جامعية في الشكاوى وحل الحوادث باللغة الإنجليزية في مكان العمل البرنامج العلمية الأكثر اكتمالا و حداثة في السوق.

بعد اجتياز التقييم، سيحصل الطالب عن طريق البريد العادي\* مصحوب بعلم وصول مؤهل ال محاضرة الجامعية الصادرعن **TECH الجامعة التكنولوجية**.

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

المؤهل العلمي: محاضرة جامعية في الشكاوى وحل الحوادث باللغة الإنجليزية في مكان العمل

طريقة: عبر الإنترنت

مدة : 6 أسابيع



المستقبل

الأشخاص

الصحة

الثقة

التعليم

المرشدون الأكاديميون المعلومات

الضمان

التدريس

الاعتماد الأكاديمي

المؤسسات

التعلم

المجتمع

الالتزام

التقنية

**tech** الجامعة  
التكنولوجية

الحاضر

الابتكار

الحاضر

الجودة

محااضرة جامعية

الشكاوى وحل الحوادث باللغة

الإنجليزية في مكان العمل

« طريقة التدريس: أونلاين

« مدة الدراسة: 6 أسابيع

« المؤهل الجامعي من: TECH الجامعة التكنولوجية

« مواعيد الدراسة: وفقاً لوتيرتك الخاصة

« الامتحانات: أونلاين

التدريب الافتراضي

المؤسسات

الفصول الافتراضية

اللغات

محاضرة جامعية

الشكاوى وحل الحوادث باللغة  
الإنجليزية في مكان العمل