

نموذج المحتوى التدريبي

|                             |                  |             |
|-----------------------------|------------------|-------------|
| نموذج نظام الإدارة المتكامل | رقم الإصدار: ٣/١ | الصفحة: ٧/١ |
|-----------------------------|------------------|-------------|

| العنوان باللغة العربية: | مهارات لغة الأعمال المحادثة في اللغة الانجليزية                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | العنوان باللغة الإنجليزية: | Business English language |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------|
| عدد الساعات التدريبية:  | ( ٢٤ ) ساعة تدريبية                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                            |                           |
| قاعة / مختبر:           | قاعات الاكاديمية                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                            |                           |
| الرسوم المقررة:         | لأعضاء الغرفة ( ٥٠ ) دينار.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | لغير الأعضاء (١٠٠) دينار.  |                           |
| خصم المجموعات:          | <p>خصم بنسبة ١٠٪ على رسوم المشارك الواحد ابتداءً من المشارك الثاني في حال قامت المنشأة بإنتداب إثنين من موظفيها وبحد أقصى أربعة موظفين.</p> <p>خصم بنسبة ١٥٪ على رسوم المشارك الواحد ابتداءً من المشارك الثاني في حال قامت المنشأة بإنتداب أكثر من أربعة من موظفيها.</p> <p><b>٥٥ ميثاق رضا مُتلقّي خدمات أكاديمية غرفة تجارة عمان للتدريب</b></p> <p>تجربة تدريبية متميزة: برامجنا يقدمها نخبة من المدربين الخبراء لضمان تجربة تعليمية رائدة.</p> <p>الالتزام بالمواعيد: تنفيذ البرامج التدريبية في المواعيد المعلنة دون تأخير.</p> <p>رضاك هو أولويتنا: إذا لم يحقق تابرنامج توقعاتك, يمكنك الانسحاب بعد الجلسة الأولى و استرداد الرسوم كاملة.</p> <p><a href="https://ammanchamber.org.jo/wsimages/٨.٨.٨٠.pdf">https://ammanchamber.org.jo/wsimages/٨.٨.٨٠.pdf</a></p> |                            |                           |
| اليوم                   | التاريخ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | عدد الساعات                | مواعيد انعقاد المحاضرات   |
| الأحد                   | ٢٠٢٦/٨/٢٣                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ٤ ساعات                    | ١٢:٠٠ PM - ٠٤:٠٠ PM       |
| الاثنين                 | ٢٠٢٦/٨/٢٤                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ٤ ساعات                    | ١٢:٠٠ PM - ٠٤:٠٠ PM       |
| الثلاثاء                | ٢٠٢٦/٨/٢٥                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ٤ ساعات                    | ١٢:٠٠ PM - ٠٤:٠٠ PM       |
| الأربعاء                | ٢٠٢٦/٨/٢٦                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ٤ ساعات                    | ١٢:٠٠ PM - ٠٤:٠٠ PM       |
| الخميس                  | ٢٠٢٦/٨/٢٧                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ٤ ساعات                    | ١٢:٠٠ PM - ٠٤:٠٠ PM       |
| الأحد                   | ٢٠٢٦/٨/٣٠                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ٤ ساعات                    | ١٢:٠٠ PM - ٠٤:٠٠ PM       |

| نموذج المحتوى التدريبي      |                  |             |
|-----------------------------|------------------|-------------|
| نموذج نظام الإدارة المتكامل | رقم الإصدار: ٣/١ | الصفحة: ٧/٢ |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |          |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ التواصل بثقة باللغة الإنجليزية في مواقف العمل اليومية.</li> <li>■ تطوير مهارات التحدث للمحادثات والمناقشات المهنية.</li> <li>■ استخدام مفردات وتعبيرات الأعمال بشكل مناسب في بيئة العمل.</li> <li>■ المشاركة بفعالية في الاجتماعات والمناقشات والتفاعلات المهنية.</li> <li>■ تحسين مهارات الاستماع والاستجابة عند التواصل مع الزملاء والعملاء.</li> <li>■ التعبير عن الأفكار والآراء والطلبات بوضوح واحترافية باللغة الإنجليزية.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | الأهداف: |
|  | <p>المحور الأول:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• التعارف وتقديم النفس بطريقة مهنية.</li> <li>• استخدام التحيات والعبارات المهنية المناسبة.</li> <li>• تقديم المعلومات الشخصية والوظيفية.</li> <li>• الحديث عن الوظيفة والمسؤوليات والمهام.</li> <li>• طرح الأسئلة والإجابة عنها بطريقة واضحة.</li> <li>• استخدام العبارات الأساسية لبدء وإنهاء المحادثة.</li> <li>• التدريب على النطق الصحيح والكلمات الشائعة في بيئة العمل.</li> <li>• تطبيقات ومحادثات عملية بين المشاركين.</li> </ul> <p>المحتويات:</p> <p>المحور الثاني:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• إجراء المحادثات القصيرة مع الزملاء.</li> <li>• الحديث عن المهام اليومية وخطط العمل.</li> <li>• طلب المعلومات والتوضيحات.</li> <li>• تقديم المساعدة وعرض الدعم للآخرين.</li> <li>• التعامل مع سوء الفهم وطلب إعادة الشرح.</li> <li>• استخدام العبارات المناسبة للموافقة والاختلاف.</li> </ul> |          |

| نموذج المحتوى التدريبي      |                  |             |
|-----------------------------|------------------|-------------|
| نموذج نظام الإدارة المتكامل | رقم الإصدار: ٣/١ | الصفحة: ٧/٣ |

- التحديث عن المواعيد والمهام والأولويات.
- تدريبات عملية على مواقف العمل اليومية.

#### المحور الثالث:

- المفردات والتعبيرات المستخدمة في الاجتماعات.
- كيفية افتتاح الاجتماع والمشاركة فيه.
- تقديم الأفكار والاقتراحات.
- طلب الرأي من الآخرين.
- التعبير عن الموافقة أو عدم الموافقة بطريقة مهنية.
- مقاطعة المتحدث بطريقة مهذبة.
- توضيح النقاط ومناقشة القضايا.
- تلخيص القرارات والإجراءات المتفق عليها.
- تطبيق اجتماع عملي باللغة الإنجليزية.

#### المحور الرابع:

- إجراء المكالمات الهاتفية باللغة الإنجليزية.
- الرد على المكالمات بطريقة احترافية.
- تقديم النفس وشرح سبب الاتصال.
- طلب التحدث مع شخص معين.
- أخذ الرسائل وتسجيل المعلومات.
- التعامل مع ضعف الاتصال أو عدم وضوح المعلومات.
- تحويل المكالمات ووضع المتصل على الانتظار.
- إنهاء المكالمة بطريقة مهنية.

| نموذج المحتوى التدريبي |                  |                             |
|------------------------|------------------|-----------------------------|
| الصفحة: ٧/٤            | رقم الإصدار: ٣/١ | نموذج نظام الإدارة المتكامل |

- تدريبات عملية على سيناريوهات هاتفية مختلفة.

#### المحور الخامس:

- استقبال العملاء والزوار باللغة الإنجليزية.
- تقديم الترحيب والمساعدة.
- فهم احتياجات العميل وطرح الأسئلة المناسبة.
- تقديم المعلومات والخدمات بطريقة واضحة.
- التعامل مع الاستفسارات والشكاوى.
- استخدام اللغة المهنية عند التعامل مع المواقف الصعبة.
- الاعتذار وتقديم الحلول والبدائل.
- الحفاظ على أسلوب إيجابي ومهني أثناء الحوار.
- محاكاة مواقف خدمة العملاء.

#### المحور السادس:

- أساسيات لغة التفاوض في بيئة الأعمال.
- تقديم العروض والمقترحات.
- شرح المزايا والفوائد.
- التعبير عن المواقف والمطالب.
- تقديم البدائل والحلول.
- التعامل مع الرفض والاعتراضات.
- استخدام عبارات الإقناع والتأثير.
- الوصول إلى اتفاق بطريقة مهنية.
- تطبيقات عملية على مواقف تفاوضية.

| نموذج المحتوى التدريبي |                  |                             |
|------------------------|------------------|-----------------------------|
| الصفحة: ٧/٥            | رقم الإصدار: ٣/١ | نموذج نظام الإدارة المتكامل |

#### المحور السابع:

- كيفية إعداد عرض تقديمي مهني.
- افتتاح العرض والتعريف بالموضوع.
- تنظيم الأفكار وتسلسلها.
- استخدام العبارات الانتقالية بين النقاط.
- شرح البيانات والأرقام والرسوم البيانية.
- التأكيد على النقاط المهمة.
- التعامل مع أسئلة الجمهور.
- إنهاء العرض وتلخيص أهم النقاط.
- تقديم عروض قصيرة من قبل المشاركين مع التغذية الراجعة.

#### المحور الثامن:

- مناقشة المشكلات والتحديات باللغة الإنجليزية.
- تحليل المشكلة وشرح أسبابها.
- اقتراح الحلول والبدائل.
- التعبير عن وجهات النظر المختلفة.
- إدارة النقاش والمحافظة على مساره.
- التعامل مع الاختلاف في الآراء.
- الوصول إلى قرارات واتفاقات.
- استخدام اللغة الدبلوماسية في بيئة العمل.
- تطبيق اجتماع متكامل يتضمن مشكلة واتخاذ قرار.

| نموذج المحتوى التدريبي |                  |                             |
|------------------------|------------------|-----------------------------|
| الصفحة: ٧/٦            | رقم الإصدار: ٣/١ | نموذج نظام الإدارة المتكامل |

#### المحور التاسع:

- إجراء مقابلات العمل والمقابلات المهنية.
- الحديث عن الخبرات والمهارات والإنجازات.
- بناء العلاقات المهنية والتواصل مع الآخرين.
- إجراء المحادثات غير الرسمية في بيئة الأعمال.
- التواصل مع أشخاص من ثقافات مختلفة.
- التعامل مع المواقف غير المتوقعة.
- استخدام العبارات البديلة عندما لا يعرف المتحدث كلمة معينة.
- تحسين الطلاقة وتقليل التردد أثناء الحديث.
- تدريبات مكثفة على مواقف مهنية متنوعة.

#### المحور العاشر:

- مراجعة أهم المفردات والتعبيرات التي تم تعلمها.
- مراجعة مهارات المحادثة الأساسية والمتقدمة.
- تطبيق سيناريوهات واقعية من بيئة العمل.
- إجراء اجتماع كامل باللغة الإنجليزية.
- إجراء محادثة مع عميل أو شريك أعمال.
- تقديم عرض تقديمي قصير.
- التعامل مع مشكلة مهنية واقتراح حل باللغة الإنجليزية.
- تقييم مستوى الطلاقة والنطق ودقة التعبير.
- التغذية الراجعة الفردية وتحديد نقاط القوة وفرص التحسين.
- وضع خطة عملية لمواصلة تطوير مهارات المحادثة باللغة الإنجليزية بعد انتهاء الدورة.

| نموذج المحتوى التدريبي |                  |                             |
|------------------------|------------------|-----------------------------|
| الصفحة: ٧/٧            | رقم الإصدار: ٣/١ | نموذج نظام الإدارة المتكامل |

|                                                                                                                                                                                                                                           |                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
|                                                                                                                                                                                                                                           |                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>١ - جميع الموظفون في المجالات التي تتطلب اللغة الإنجليزية الأساسية لبيئة العمل</li> <li>٢ - التجار الذين هم بحاجة لممارسة اللغة الانجليزية في العمل</li> <li>٣ - المدراء ورؤساء الاقسام</li> </ul> | المشاركون:     |
| اللغة الانجليزية                                                                                                                                                                                                                          | لغة التدريب:   |
| —                                                                                                                                                                                                                                         | عدد المتدربين: |