

محاضرة جامعية

اللغة الإنجليزية عبر الهاتف  
والإنترنت في مجال العمل

tech الجامعة  
التكنولوجية



الجامعة  
التكنولوجية  
**tech**

محاضرة جامعية

اللغة الإنجليزية عبر الهاتف  
والإنترنت في مجال 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.techtitute.com/ae/school-of-languages/postgraduate-certificate/telephone-online-english-workplace](http://www.techtitute.com/ae/school-of-languages/postgraduate-certificate/telephone-online-english-workplace)

# الفهرس

02

الأهداف

صفحة 8

01

المقدمة

صفحة 4

05

المؤهل العلمي

صفحة 24

04

المنهجية

صفحة 16

03

الهيكل والمحتوى

صفحة 12

# المقدمة

في عالم العمل اليوم، تُعد معرفة التحدث باللغة الإنجليزية ميزة إضافية في السيرة الذاتية للموظف. فهناك المزيد والمزيد من العلاقات الدولية ويمكن أن يكون لدى الشركات عملاء من جميع أنحاء العالم. لذلك، فإن القدرة على إجراء محادثات بسيطة تعزز التواصل بين الشركة والعميل/المستخدم أمر ضروري. بفضل هذا البرنامج، سيكتسب الطالب المعرفة المحددة لحل أي نوع من الحوادث أو الشكاوى عبر الهاتف أو عبر الإنترنت، مما يحقق مستوى مناسب من الكفاءة اللغوية لأدائه المهني.



سيساعدك إكمال هذا البرنامج على تحسين مستواك في اللغة الإنجليزية بشكل كبير، لتتمكن من المشاركة في المحادثات الهاتفية أو عبر الإنترنت في بيئة عملك اليومية“



هذه ال محاضرة الجامعية في اللغة الإنجليزية عبر الهاتف والإنترنت في مجال العمل تحتوي على البرنامج العلمي التعليمي الأكثر اكتمالاً وحدثاً في السوق. أبرز خصائصها 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
- ♦ 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

إن القدرة على إجراء محادثات باللغة الإنجليزية هو ما يتطلع إليه جميع الطلاب عندما يبدأون في تعلم اللغة، بل وأكثر من ذلك عندما يحتاجون إليها لتحسين تطورهم المهني. في معظم الحالات، يكون من الأسهل تحسين المهارات الأخرى، مثل فهم القراءة، بدلاً من التعبير الشفهي والتفاعل. لهذا السبب، يبحث العديد من الأشخاص عن برامج محددة لتحسين هذه المهارة وتحقيق معرفة محددة باللغة يمكنهم استخدامها في ممارساتهم اليومية. مع الأخذ في الاعتبار الصعوبات التي يواجهها المهنيون عند محاولة إجراء محادثات باللغة الإنجليزية، خاصةً عندما لا تتم هذه المحادثات بشكل شخصي ويمكن دعمها بلغة غير لفظية، فقد ابتكر مركز التعليم والتدريب المهني والتقني هذا البرنامج الأكاديمي المتكامل للغاية.

بهذه الطريقة، تتضمن هذه المحاضرة الجامعية في اللغة الإنجليزية عبر الهاتف وعبر الإنترنت في مكان العمل جميع الجوانب ذات الصلة التي يجب أن يعرفها الطالب في هذا المجال لتحسين تعبيره الشفهي في العمل. علاوة على ذلك، يتميز هذا البرنامج بكونه قد تم تطويره من قبل فريق من المعلمين والأساتذة الجامعيين من ذوي الخبرة الواسعة الذين يعرفون تمامًا ما هي أفضل طريقة لتعلم اللغة، ولهذا يقترحون تنفيذ تمارين عملية متعددة ودروس تفاعلية.

برنامج يتفهم احتياجات الطلاب ويعمل على تعليم اللغة من خلال منهج عملي، يعتمد على احتياجات السوق ويركز على أفضل منهجية تعليمية. كما يتم تقديمه أيضًا بصيغة إلكترونية 100%، مما يتيح للطلاب فرصة إدارة وقت دراستهم الخاصة، مما يسمح لهم بالجمع بين هذه المهمة وبقية التزاماتهم اليومية.



التعامل مع شكاوى العملاء مهمة أساسية في العديد من الوظائف. ستتمكن من خلال هذا البرنامج من تحسين لغتك الإنجليزية حتى تتمكن من القيام بهذه المهام عبر الهاتف أو عبر الإنترنت“

سجّل في هذه المحاضرة الجامعية واستفد من العديد من الموارد النظرية والعملية لتحسين لغتك الإنجليزية في المحادثة.

سيقوم فريق من المعلمين الناطقين باللغة الإنجليزية بتعليمك مفاتيح النجاح في إدارة محادثاتك التجارية باللغة الإنجليزية

بفضل هذا البرنامج، ستتمكن من تطوير مهارات محددة يمكنك من إجراء محادثات بسيطة باللغة الإنجليزية"

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.

بفضل محتوى البرنامج من الوسائط المتعددة المُعد بأحدث التقنيات التعليمية، سوف يسمحون للمهني بتعلم سياقي، أي بيئة محاكاة ستوفر دراسة غامرة مبرمجة للتدريب في مواقف حقيقية.

يركز تصميم هذا البرنامج على التعلم القائم على حل المشكلات، والذي المهني الطلاب يجب أن تحاول من خلاله حل المواقف المختلفة للممارسة المهنية التي تنشأ من خلاله. للقيام بذلك، سيحصل على مساعدة من نظام فيديو تفاعلي مبتكر من قبل خبراء مشهورين.



# 02 الأهداف

اقترحت جامعة TECH من خلال هذه المحاضرة الجامعية تقديم برنامج عالي الجودة للطلاب يلبي أهدافهم الأكاديمية، ويحسن مهاراتهم عند المشاركة في المحادثات الهاتفية أو عبر الإنترنت باللغة الإنجليزية. تحقيقاً لهذه الغاية، فقد أعدت منهجاً دراسياً يحتوي على مفردات بسيطة، ولكن سيكون من الضروري معرفة التراكم النحوية والشفوية الرئيسية التي يجب اتباعها عند إجراء محادثة في بيئة رسمية مثل العمل.



تعرف على التراكم الاصطلاحية الأكثر ملاءمة  
للمحادثات الهاتفية وعبر الإنترنت باللغة الإنجليزية



## 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، مع وجود سجل قياسي في التواصل الشفهي والكتابي
- ♦ تحديد الجوانب الاجتماعية الأكثر صلة بمواقف الحياة اليومية، والتعرف على الأشكال الأكثر شيوعًا 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
- ♦ معرفة كيفية التعامل مع معظم المواقف التي قد تنشأ في العمل، حيث يتم استخدام اللغة الإنجليزية كلغة مشتركة
- ♦ القدرة على إنتاج نصوص بسيطة ومتناسكة حول مواضيع مألوفة لك في العمل أو لديك اهتمام شخصي بها
- ♦ القدرة على وصف تجارب العمل والأحداث والرغبات والتطلعات، بالإضافة إلى تبرير آرائك بإيجاز أو شرح خطط عملك

## الأهداف المحددة



- ♦ القدرة على التفاعل الرسمي في سياقات العمل المختلفة سواء في الاتصال المباشر أو عبر الهاتف أو الشبكات الاجتماعية
- ♦ القدرة على التكيف مع التغيرات في السجل اللغوي
- ♦ امتلاك بعض الموارد اللغوية الأساسية التي تمكنه من التفاعل وإدارة الشكاوى بكفاءة
- ♦ استخدام مجموعة من الروابط الأساسية لإنشاء علاقات متماسكة بين الأفكار
- ♦ إظهار تحكم جيد في بعض التراكمات الاصطلاحية وفقاً للسياق التواصلية



عند التحدث عبر الهاتف باللغة الإنجليزية، فأنت بحاجة إلى إنتاج خطابات متماسكة يسهل فهمها. ستمنحك هذه المحاضرة الجامعية مفاتيح تحسين مهاراتك في هذا المجال"



# الهيكل والمحتوى

إن إجراء محادثة وجهاً لوجه بلغة أخرى أسهل من المحادثة عبر الهاتف، حيث أن التواصل غير اللفظي يلعب دوراً في تسهيل الفهم. مع ذلك، عندما يتعلق الأمر بإجراء محادثة عن بُعد، عن طريق الهاتف أو عبر الإنترنت، فمن الضروري أن يكون لديك إتقان جيد للغة. وقد تم تنظيم هذه المحاضرة الجامعية التكنولوجية بحيث يتعلم الطلاب كيفية الدخول في محادثات بسيطة باللغة الإنجليزية، باستخدام phrasal verbs الرئيسية والسجل المناسب في كل حالة.



أفضل منهج دراسي على الساحة الأكاديمية  
الحالية لتتعلم كيفية إنتاج رسائل مفهومة  
تناسب مع وظيفتك“

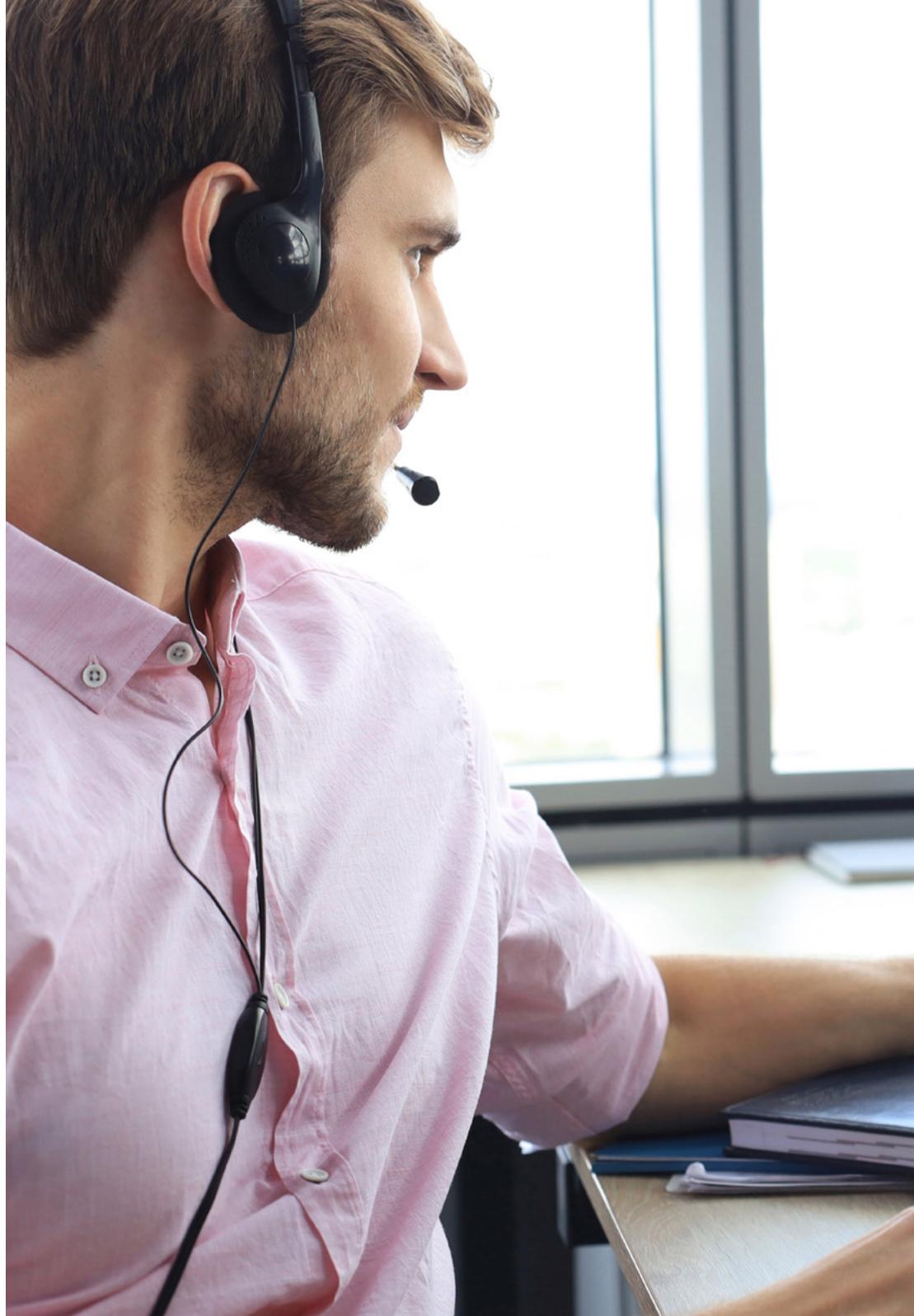


## وحدة 1. الرسميات وأشكال التعبير بشكل شخصي وعلى الهاتف وعبر الإنترنت.

- 1.1. الاختلافات في التسجيل في اتصال بسيط وجهاً لوجه
- 2.1. الاختلافات في السجل في الاتصال الهاتفي
- 3.1. المفردات الهاتفية البسيطة
- 4.1. *Phrasal verbs* على الهاتف
- 5.1. الاختلافات في تسجيل اتصال بسيط عبر الإنترنت
- 6.1. المفردات في الاتصال البسيط عبر الإنترنت
- 7.1. *Phrasal verbs* على الإنترنت
- 8.1. الرد على الشكاوى البسيطة في الاتصال المباشر
- 9.1. الإجابة على الشكاوى البسيطة في الاتصال الهاتفي
- 10.1. الرد على الشكاوى البسيطة في الاتصال المباشر عبر الإنترنت



جولة أكاديمية من الدرجة الأولى لتحسين  
مهاراتك في التواصل الشفهي 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*).

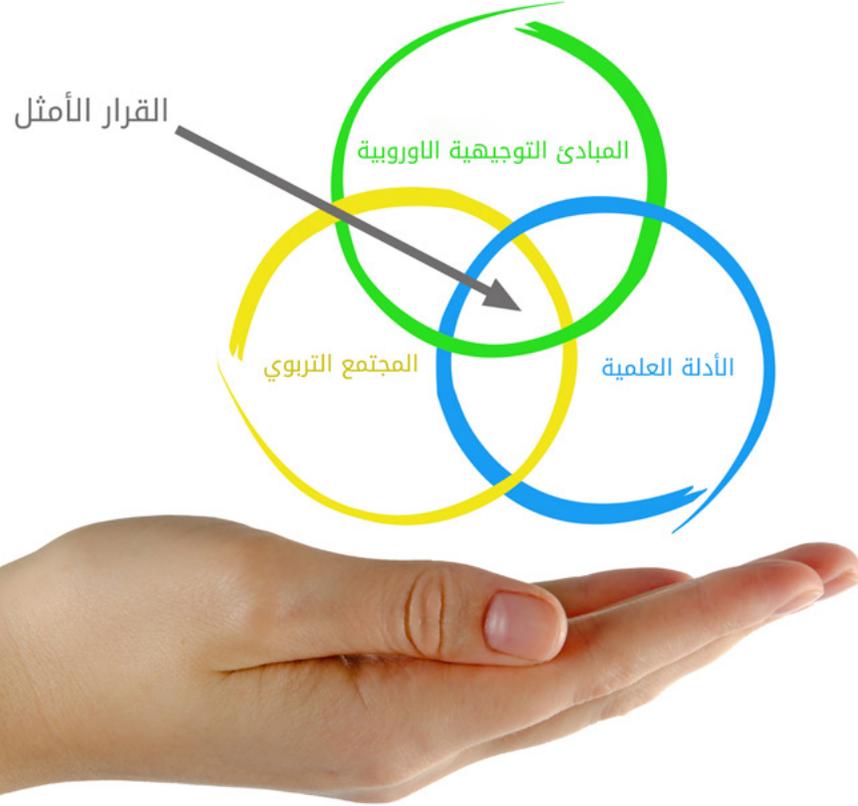




اكتشف منهجية *Relearning* (منهجية إعادة التعلم)، وهي نظام يتخلى عن التعلم الخطي التقليدي ليأخذك عبر أنظمة التدريس التعليم المرتكزة على التكرار: إنها طريقة تعلم أثبتت فعاليتها بشكل كبير، لا سيما في المواد الدراسية التي تتطلب الحفظ"

## 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.

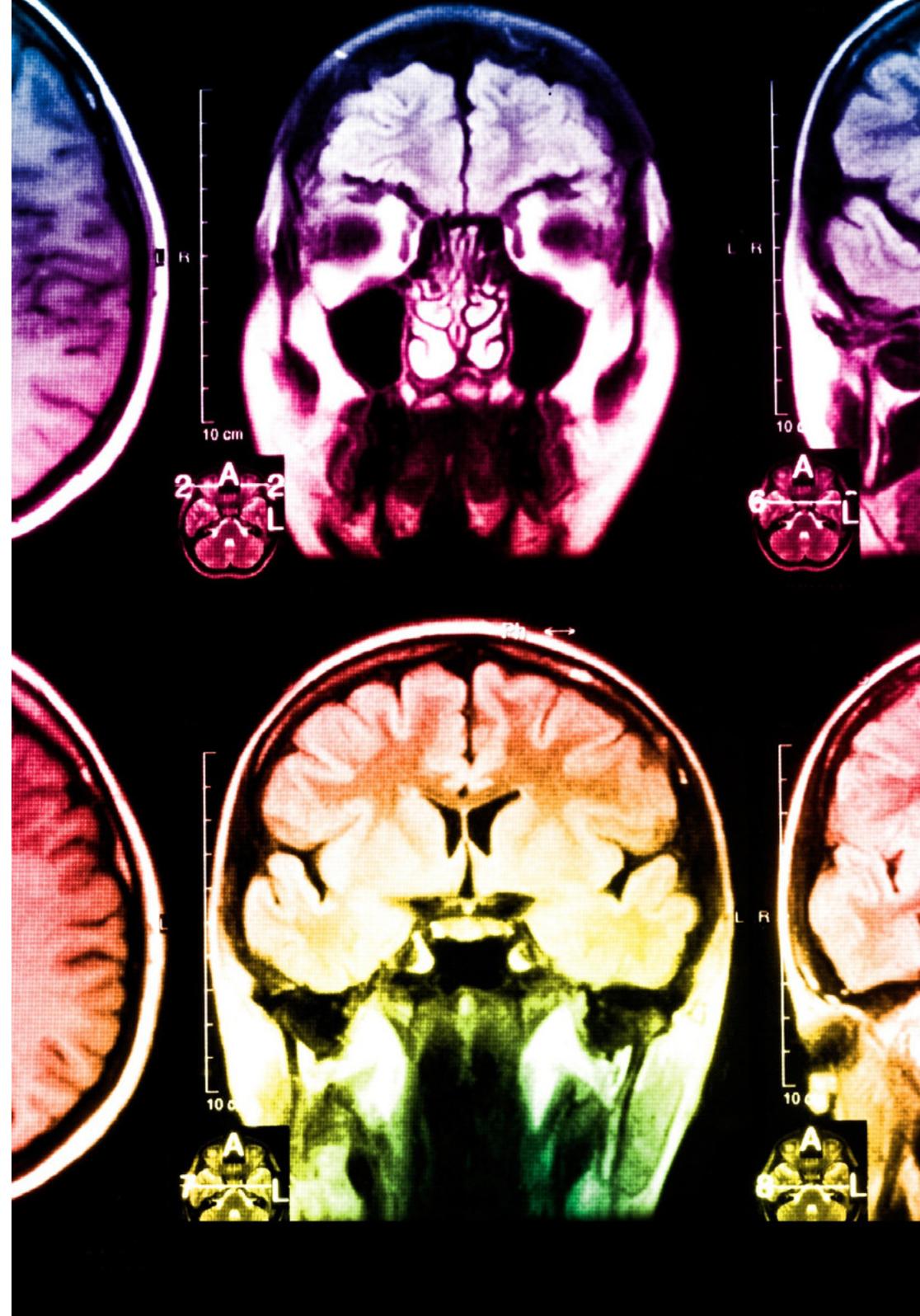
في طليعة المناهج التربوية في العالم، تمكنت منهجية إعادة التعلم من تحسين مستويات الرضا العام للمهنيين، الذين أكملوا دراساتهم، فيما يتعلق بمؤشرات الجودة لأفضل جامعة عبر الإنترنت في البلدان الناطقة بالإسبانية (جامعة كولومبيا).

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.

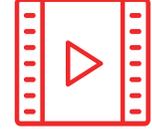
في برنامجنا، التعلم ليس عملية خطية، ولكنه يحدث في شكل لولبي (نتعلم ثم نطرح ماتعلمناه جانباً فننساه ثم نعيد تعلمه). لذلك، يتم دمج كل عنصر من هذه العناصر بشكل مركزي.

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

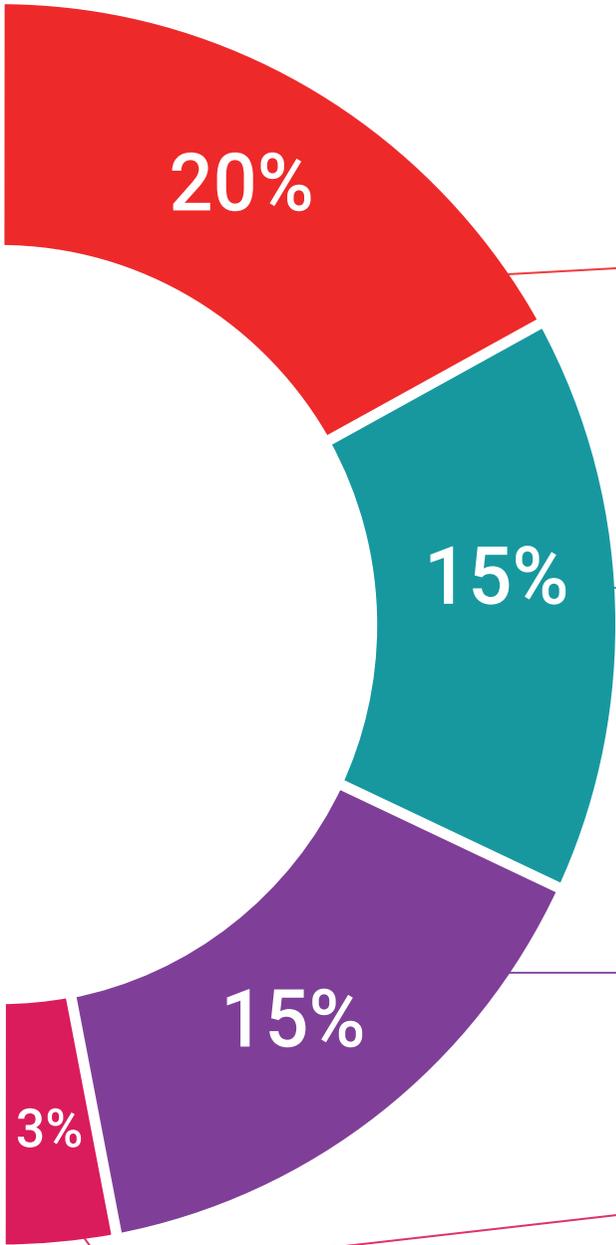


يقدم فريق جامعة TECH المحتويات بطريقة جذابة وديناميكية في أقراص الوسائط المتعددة التي تشمل الملفات الصوتية والفيديوهات والصور والرسوم البيانية والخرائط المفاهيمية من أجل تعزيز المعرفة. اعترفت شركة مايكروسوفت بهذا النظام التعليمي الفريد لتقديم محتوى الوسائط المتعددة على أنه "قصة نجاح أوروبية".

### 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.



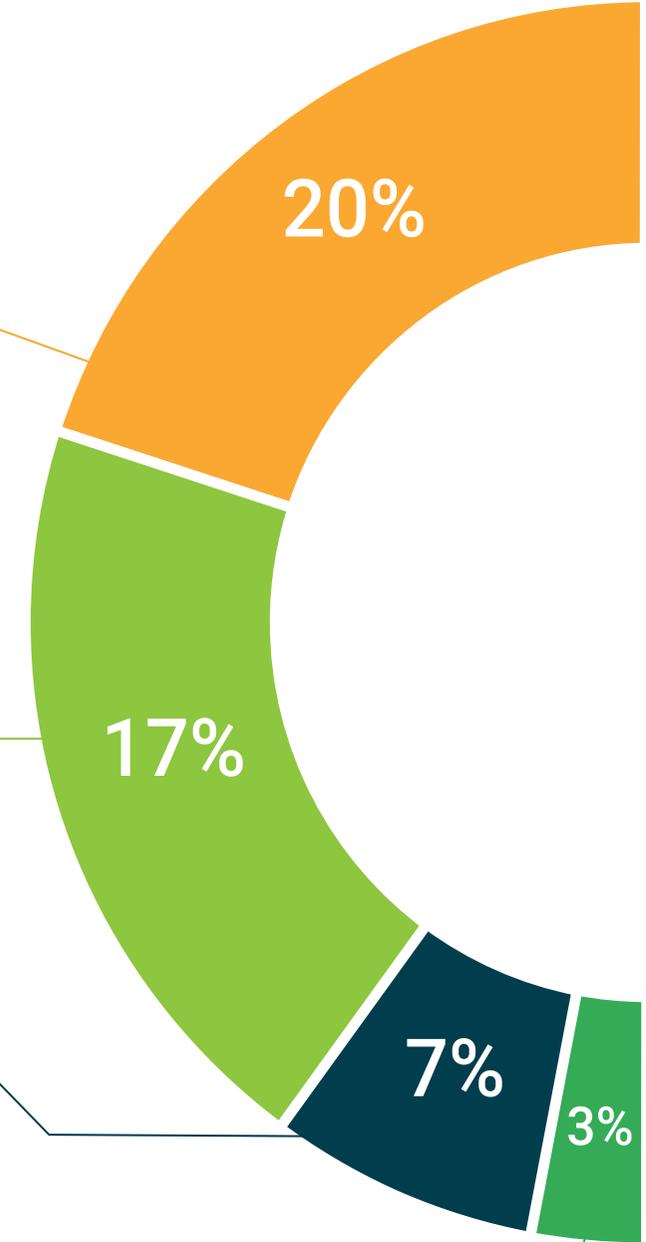
### المحاضرات الرئيسية

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 اللغة الإنجليزية عبر الهاتف والإنترنت في مجال العمل، بالإضافة إلى التدريب الأكثر دقة وحدائقة، 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 اللغة الإنجليزية عبر الهاتف والإنترنت في مجال 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.

إن 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 اللغة الإنجليزية عبر الهاتف والإنترنت في مجال العمل

طريقة: عبر الإنترنت

مدة : 6 أسابيع





## محاضرة جامعية

### اللغة الإنجليزية عبر الهاتف والإنترنت في مجال العمل

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

محاضرة جامعية

اللغة الإنجليزية عبر الهاتف  
والإنترنت في مجال العمل

tech الجامعة  
التكنولوجية