



المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني
Technical and Vocational Training Corporation



معهد التطوير المهني العالي
Institute Higher Professional Development

السلوك الوظيفي ومهارات الاتصال



أ. ريناد العقيل



مقدمة

الحمد لله الذي علّم بالقلم، علّم الإنسان ما لم يعلم، والصلاة والسلام على من بُعث مُعلماً للناس وهادياً وبشيراً، وداعياً إلى الله بإذنه وسراجاً منيراً؛ فأخرج الناس من ظلمات الجهل والغواية، إلى نور العلم والهداية، نبينا ومعلمنا وقودتنا الأول محمد بن عبدالله وعلى آله وصحبه أجمعين، أما بعد:

تسعى المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني لتأهيل الكوادر الوطنية المدربة القادرة على شغل الوظائف التقنية والفنية والمهنية المتوفرة في سوق العمل السعودي، ويأتي هذا الاهتمام نتيجة للتوجهات السديدة من لدن قادة هذا الوطن التي تصب في مجملها نحو إيجاد وطن متكامل يعتمد ذاتياً على الله ثم على موارده وعلى قوة شبابه المسلح بالعلم والإيمان من أجل الاستمرار قدماً في دفع عجلة التقدم التنموي، لتصل بعون الله تعالى لمصاف الدول المتقدمة صناعياً.

وقد خطت الإدارة العامة للمناهج خطوة إيجابية تتفق مع التجارب الدولية المتقدمة في بناء البرامج التدريبية، وفق أساليب علمية حديثة تحاكي متطلبات سوق العمل بكافة تخصصاته لتلبي تلك المتطلبات، وقد تمثلت هذه الخطوة في مشروع إعداد المعايير المهنية الوطنية ومن بعده مشروع المؤهلات المهنية الوطنية، والذي يمثل كل منهما في زمنه، الركيزة الأساسية في بناء البرامج التدريبية، إذ تعتمد المعايير وكذلك المؤهلات لاحقاً في بنائها على تشكيل لجان تخصصية تمثل سوق العمل والمؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني بحيث تتوافق الرؤية العلمية مع الواقع العملي الذي تفرضه متطلبات سوق العمل، لتخرج هذه اللجان في النهاية بنظرة متكاملة لبرنامج تدريبي أكثر التصاقاً بسوق العمل، وأكثر واقعية في تحقيق متطلباته الأساسية.

وتتناول هذه الحقيبة التدريبية "السلوك الوظيفي ومهارات الاتصال" لمتدربي برنامج "الدبلوم"

في الكليات التقنية، موضوعات حيوية تتناول كيفية اكتساب المهارات اللازمة لهذا البرنامج لتكون مهاراتها رافداً لهم في حياتهم العملية بعد تخرجهم من هذا البرنامج. والإدارة العامة للمناهج وهي تضع بين يديك هذه الحقيبة التدريبية تأمل من الله عز وجل أن تسهم بشكل مباشر في تأصيل المهارات الضرورية اللازمة، بأسلوب مبسط خالٍ من التعقيد.

والله نسأل أن يوفق القائمين على إعدادها والمستفيدين منها لما يحبه ويرضاه؛ إنه سميع مجيب الدعاء.

الإدارة العامة للمناهج

الفهرس

الموضوع	رقم الصفحة
مقدمة	2
الفهرس	3
تمهيد	6



8	الوحدة الأولى: السلوك التنظيمي
	مفاهيم السلوك التنظيمي
	أهمية السلوك التنظيمي
	خصائص السلوك الإنساني
	اهداف السلوك التنظيمي
	عناصر السلوك التنظيمي
	الوحدة الثانية: مهارات التفكير
	تعريف التفكير
	أهمية تنمية مهارات التفكير
	خصائص عملية التفكير
	أنواع التفكير
	أساليب تنمية التفكير
	معوقات تنمية مهارات التفكير
	الوحدة الثالثة: مهارات حل المشكلات واتخاذ القرار
	خصائص حل المشكلة
	أنواع المشكلات
	خطوات حل المشكلة
	أساليب حل المشكلات
	الوحدة الرابعة: مهارات البحث العلمي
	مفهوم البحث العلمي
	أهمية البحث العلمي
	خصائص البحث العلمي
	مناهج وأساليب البحث العلمي



	أدوات البحث العلمي
	خطوات البحث العلمي
	الوحدة الخامسة: الذكاء الاصطناعي
	مفهوم الذكاء الاصطناعي
	خصائص الذكاء الاصطناعي
	المجالات والتطبيقات الأساسية للذكاء الاصطناعي
	لغات الذكاء الاصطناعي
	معايير الحكم على نظم الذكاء الاصطناعي
	الذكاء الاصطناعي وتطوير التعليم
	آليات تفعيل الذكاء الاصطناعي
	الوحدة السادسة: مهارات الاتصال والاتصال الرقمي
	مفهوم الاتصال
	أهمية الاتصال
	خصائص الاتصال
	عناصر الاتصال
	الاتصال الرقمي
	خصائص الاتصال الرقمي
	وسائل الاتصال الرقمي
	الوحدة السابعة؛ إعداد السيرة الذاتية
	تعريف السيرة الذاتية
	أهمية السيرة الذاتية
	المكونات الأساسية للسيرة الذاتية
	أنواع السيرة الذاتية



	كتابة خطاب التقديم
	اجتياز المقابلات الشخصية
	الوحدة الثامنة: نظم واخلاقيات العمل
	مفهوم اخلاقيات العمل
	مصادر اخلاقيات العمل في المنظمات
	وسائل ترسيخ اخلاقيات العمل
	الوحدة التاسعة: رؤية السعودية 2030
	محاور الرؤية
	برامج تحقيق الرؤية
	جهود المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني في تحقيق رؤية السعودية 2030
	المراجع



تمهيد

الهدف العام من الحقيبة:

تهدف هذه الحقيبة إلى إكساب المتدرب المعارف والمهارات التأسيسية في هدف هذا المقرر إلى تزويد وتعليم المتدرب المهارات والأساسية والسلوكيات اللازمة لنجاحه في عمله.

تعريف بالحقيبة:

تقدم هذه الحقيبة تعريفاً للمتدرب بمفهوم السلوك والوظيفي ونظم العمل وأخلاقيات وعادات العمل ومهارات التفكير وحل المشكلات ومهارات البحث العلمي ونظم المعلومات والذكاء الاصطناعي ومهارات إعداد السيرة الذاتية والتعريف برؤية المملكة العربية السعودية 2030.

الوقت المتوقع لإتمام التدريب على مهارات هذه الحقيبة التدريبية:

يتم التدريب على مهارات هذه الحقيبة في 32 ساعة تدريبية، موزعة كالتالي:

3 ساعات تدريبية	الوحدة الأولى: السلوك التنظيمي
4 ساعة تدريبية	الوحدة الثانية: مهارات التفكير
4 ساعات تدريبية	الوحدة الثالثة: مهارات حل المشكلات واتخاذ القرار
3 ساعات تدريبية	الوحدة الرابعة: مهارات البحث العلمي
4 ساعات تدريبية	الوحدة الخامسة: الذكاء الاصطناعي
3 ساعات تدريبية	الوحدة السادسة: مهارات الاتصال والاتصال الرقمي
4 ساعات تدريبية	الوحدة السابعة: إعداد السيرة الذاتية
3 ساعات تدريبية	الوحدة الثامنة: نظم وأخلاقيات العمل
4 ساعات تدريبية	الوحدة التاسعة: رؤية السعودية 2030

الأهداف التفصيلية للحقيبة:

من المتوقع في نهاية هذه الحقيبة التدريبية أن يكون المتدرب قادراً وبكفاءة على أن:

1. المعرفة بسلوكيات العمل والتعامل مع الآخرين
2. التعرف على مهارات التفكير (النقدي-الإبداعي) وحل المشكلات.
3. التعرف على مهارات البحث العلمي.
4. التعرف على نظم المعلومات والذكاء الاصطناعي
5. معرفة مفهوم وخصائص الاتصال الرقمي والاتصال التعاوني.
6. إعداد السيرة الذاتية
7. المعرفة برؤية السعودية 2030.

إجراءات واشتراطات السلامة



1. الالتزام بتعليمات سلامة المكان.
2. الالتزام بالمحافظة على نظافة وسلامة المكان.
3. الالتزام بالمحافظة على محتويات المكان من سبورة ذكية وشاشة عرض وغيرها
4. الالتزام بأقفال الشبابيك ومصابيح الكهباء وتكييف الهواء عند مغادرة المكان.

الوحدة الأولى

السلوك التنظيمي





الوحدة الأولى السلوك التنظيمي

الهدف العام للوحدة:

تهدف هذه الوحدة إلى إلمام المتدرب بالمفاهيم الأساسية لسلوكيات الفرد في العمل.

الأهداف التفصيلية:

من المتوقع في نهاية هذه الوحدة التدريبية أن يكون المتدرب قادراً وبكفاءة على أن:

1. معرفة مفهوم السلوك التنظيمي وأهميته.
2. فهم خصائص السلوك الإنساني وأهدافه.
3. التمييز بين السلوك السلبي والسلوك الايجابي
4. معرفة اهداف وعناصر السلوك التنظيمي

الوقت المتوقع للتدريب على هذه الوحدة: 3 ساعات تدريبية.

الوسائل المساعدة:

- استخدام بعض تقنيات التدريب المتقدمة لعرض المفاهيم والأفكار المطلوب الإلمام بها بطريقة جذابة.
- حلقات نقاش
- طرح الأسئلة من المدرب على المتدربين
- الرجوع للمراجع لزيادة حصيلة المتدربين.
- استخدام تقنيات التدريب عن بُعد



السلوك الوظيفي

مقدمة:

يعتبر موضوع إدارة السلوك الإنساني في المنظمات من أصعب الموضوعات الإدارية، وذلك لتعدد المتغيرات التي تؤثر في هذا السلوك من ناحية، ولعدم استقرار هذه المتغيرات المؤثرة فيه من ناحية أخرى. لذلك تواجه منظمات الأعمال مشاكل وأزمات عديدة في هذا المجال. إن علم السلوك التنظيمي أو الوظيفي يهتم بمساعدة المنظمات على اختلاف أنواعها في تحقيق أهدافها وبقائها ونموها وتطورها وتكيفها مع التغير في البيئة المحيطة من خلال التركيز على العنصر البشري وسلوكه. ولقد أثبتت الدراسات والتجارب في المجتمعات المتقدمة إن القوى البشرية المؤهلة وطريقة سلوكها في بيئة العمل هي أداة الإبداع الرئيسة، وأداة التطوير والتحسين، وأداة المنافسة الإيجابية، مما أوجد الحاجة لدى الجميع من إداريين وأكاديميين وباحثين إلى الاهتمام المتزايد بدراسة السلوك الإنساني، وهذه الحاجة أعطت أهمية خاصة لدراسة السلوك التنظيمي وتحويل منظور المنظمات تجاه الفرد وعلاقته بالجماعة والبيئة التنظيمية الداخلية والبيئة الاجتماعية الخارجية.

ويعتبر السلوك الإنساني والسلوك التنظيمي في الحقيقة أساسيات نفسية واجتماعية تتفاعل معاً، فعملية سلوك وتصرفات الأفراد في المنظمة مرتبطة ببعض العوامل والجوانب النفسية والاجتماعية، ويطلق على العوامل النفسية العوامل الداخلية وعلى العوامل الاجتماعية العوامل الخارجية حيث تتفاعل العوامل النفسية مع العوامل الاجتماعية وينتج عن هذا التفاعل سلوك الفرد والمنظمة، وقد يكون هذا السلوك إيجابياً أو سلبياً.

مفاهيم السلوك التنظيمي:

السلوك التنظيمي هو سلوك الأفراد داخل المنظمات . **ويقصد بالسلوك:** الاستجابات التي تصدر عن الفرد نتيجة اتصاله بغيره من الأفراد أو نتيجة لاتصاله بالبيئة الخارجية . ويتضمن السلوك بهذا المعنى كل ما يصدر عن الفرد من عمل حركي أو تفكير أو كلام أو مشاعر أو انفعالات. **ويقصد بالمنظمات:** تلك المؤسسات التي ينتمي الفرد إليها، وتهدف إلى تقديم نفع وقيمة جديدة، كالمصانع والبنوك والشركات والمصالح الحكومية والمدارس والنوادي والمستشفيات وغيرها. ويمكن التمييز بين نوعين من سلوك الأفراد: **السلوك الفردي والسلوك الاجتماعي**. والسلوك الفردي هو السلوك الخاص بفرد معين، أما السلوك الاجتماعي فهو السلوك الذي يتمثل في علاقة الفرد مع غيره ممن حوله، ويهتم علم النفس بالسلوك الفردي بينما يهتم على الاجتماع بالسلوك الاجتماعي. ولذلك فالسلوك التنظيمي هو تفاعل علمي النفس والاجتماع مع علوم أخرى أهمها علوم الإدارة والاقتصاد والسياسة.

إذا كان السلوك يعبر عن كل ما يصدر من فعل أو ردة فعل من طرف الفرد. **فما هو السلوك التنظيمي؟**

يرى سيزلاقي ووالاس (Wallace & Szilagyi) إن السلوك التنظيمي هو: الاهتمام بدراسة سلوك العاملين بالوحدات التنظيمية المختلفة واتجاهاتهم وميولهم وأدائهم، فالمنظمات والجماعات الرسمية تؤثر في إدراكات العاملين ومشاعرهم وتحركاتهم، كما تؤثر البيئة في المنظمات البشرية وأهدافها.



كما يعتقد Mitchell إن مجال السلوك التنظيمي يغطي جانبين رئيسيين هما: أسباب السلوك الإنساني كأفراد وجماعات، وكيفية استخدام هذه المعلومات لمساعدة الأفراد على أن يصبحوا أكثر إنتاجية ورضاً في منظمات العمل.

ويعتقد العدلي إن السلوك الإنساني والتنظيمي هو المحاولة الشاملة لفهم سلوك العاملين في المنظمة أو المنشأة، سواء كانوا أفراداً أو جماعات صغيرة أو أفراداً كثيرين كوحدة شاملة ومتكاملة، وكذلك تفاعل هذه المنظمة مع بيئتها الخارجية (المؤثرات والعوامل السياسية والاقتصادية والتقنية والاجتماعية والثقافية والحضارية) ومع سلوك العاملين بها وما يحملونه من مشاعر واتجاهات ومواقف ودوافع وتوقعات وجهود وقدرات... الخ وبمعنى أدق يعني السلوك الإنساني والتنظيمي تفاعل المتغيرات الإنسانية (سلوك الإنسان) مع المتغيرات التنظيمية في المنظمة أو مكان العمل والعوامل الأخرى المؤثرة .

ولقد أورد الدكتور صلاح الدين عبد الباقي في كتابه تعريفات متعددة لسلوك التنظيمي منها على سبيل المثال: يقصد بالسلوك التنظيمي دراسة سلوك وأداء العاملين في المنظمة، وذلك باعتبار أن بيئة المنظمة لها تأثيراً كبيراً على سلوك وتصرفات العاملين، ومن ثم إنتاجهم.

ومما سبق يستخلص الدكتور صلاح عبد الباقي التعريف التالي السلوك التنظيمي هو دراسة فهم سلوك العاملين في المنظمة، ويشمل ذلك: أسلوب تفكير وإدراك العاملين، شخصياتهم، دوافعهم للعمل، رضاهم الوظيفي، اتجاهاتهم وقيمهم، وكذلك ممارساتهم كأفراد أو مجموعات، وتفاعل هذا السلوك مع بيئة المنظمة، وذلك لتحقيق أهداف كل من العاملين والمنظمة في نفس الوقت.

ويرى الكاتب د. المسلم بأن السلوك يتمثل في ردود الأفعال التي يصدرها الفرد بعد اتصاله بأفراد آخرين أو اتصاله بالبيئة الخارجية المحيطة به وتتمثل الاستجابات التي يصدرها الفرد في العمل الحركي أو التفكير، أو السلوك اللغوي أو المشاعر أو الانفعالات.

ومن خلال هذا المفهوم للسلوك ظهرت عدة مصطلحات مرتبطة به شاع استخدامها في مجال الإدارة فمنها مصطلح "السلوك التنظيمي" أو "السلوك الوظيفي"، "السلوك الإنساني"، "السلوك الإداري" وغيرها من المسميات التي تشير جميعها إلى سلوك الفرد داخل منظمة العمل، إلا أنه يمكن التمييز بين كل منها كما يلي:

أ - السلوك الوظيفي أو التنظيمي: سلوك الموظف أيأ كان موقعه داخل المنظمة التي يعمل بها، وضبط هذا السلوك وفقاً للصلاحيات والمسؤوليات المعلقة له.

ب- السلوك الإنساني: يهتم بدراسة سلوكيات الأفراد داخل المجتمع ككل.

ج- السلوك الإداري: يهتم بدراسة سلوك رجال الإدارة في كافة المستويات داخل المنظمات المختلفة. **إذاً يمكن القول بأن السلوك الوظيفي بشكل مختصر هو سلوك الأفراد داخل المنظمات**

ويقصد بالمنظمات: تلك المؤسسات التي ينتمي الفرد إليها، وتهدف إلى تقديم نفع وقيمة جديدة، كالمصانع والبنوك والشركات والمصالح الحكومية والمدارس والنوادي والمستشفيات وغيرها **ويمكن التمييز بين نوعين من سلوك الأفراد:** السلوك الفردي والسلوك الاجتماعي.

السلوك الفردي هو السلوك الخاص بفرد معين، أما **السلوك الاجتماعي** فهو السلوك الذي يتمثل في علاقة الفرد مع غيره، كما يهتم علم النفس بالسلوك الفردي بينما يهتم على الاجتماع بالسلوك الاجتماعي.

ولذلك فالسلوك الوظيفي هو تفاعل علمي النفس والاجتماع مع علوم أخرى أهمها علوم الإدارة.



يتضح مما سبق أن السلوك الوظيفي هو المجال العلمي الذي يهتم بسلوك الأفراد أثناء مزاولة عملهم للوظائف المختلفة داخل المنظمات، وإذا حاولنا الإجابة على تساؤلٍ مُلِحٍ وهو: **هل السلوك الوظيفي علم أم فن؟**

يمكن القول بأن السلوك الوظيفي علم وفن، فهو **علم**: لأنه يعتمد في دراسته على نظريات علمية للسلوك التنظيمي تفسر السلوك الإنساني وتتنبأ به وتتحكم فيه، كما أنه **فن**: لأنه يعتمد على الاستفادة من حصيلة خبرات الفرد السابقة وما تعلمه من نظريات السلوك الإنساني أثناء تعامله مع الآخرين في بيئة المهن المختلفة داخل المنظمات. أهمية السلوك التنظيمي:

ازدادت أهمية السلوك التنظيمي او الوظيفي لعدة أسباب من أبرزها:

1- أصبحت الموارد البشرية عنصراً هاماً للمنظمة لذا يجب الاهتمام بهذا العنصر ودراسة سلوكه.

2- تغير النظرة إلى الموارد البشرية، جذب الانتباه إلى ضرورة الاهتمام بتنمية وتطوير هذا المورد .ويمكن تحقيق هذا بالاستثمار فيه لزيادة كفاءته وتحسين مهارته. ومن ثم فإن الفهم الصحيح لسلوك الأفراد يمكن المنظمة من التعامل مع الأفراد بطريقة صحيحة، واتخاذ الإجراءات السلوكية التصحيحية كلما تطلب الأمر.

3- تعقد الطبيعة البشرية ووجود الاختلافات الفردية التي تميز هذا السلوك مما تطلب من المنظمة، فهم وتحليل هذه الاختلافات للوصول إلى طرق تعامل تتناسب مع هذه الاختلافات.

لذا فإن إدارة السلوك التنظيمي ممكن ان تقدم لمنظمات الأعمال ما يلي: -

- معرفة العوامل المؤثرة في سلوك الفرد والتي لها تأثير مباشر بإنتاجيته.
- معرفة مسببات ردود الأفعال المختلفة من الافراد تجاه أي مثير. ومعرفة الفروق الفردية التي يتميز بها كل فرد حتى يسهل اختيار الأنماط القيادية المناسبة.
- الإجابة على عدد من التساؤلات المهمة بسلوك الفرد والجماعة داخل المنظمات.
- التعرف على الأسباب التي تؤدي الى توتر الفرد وقلقه ومن ثم السعي لعلاجها ومحاولة منع حدوثها.
- الاطلاع على أسباب تقدم المنظمات ونجاحها في تحقيق الأهداف بأقل التكاليف.
- التحكم بالصراعات والاختلافات بين الافراد ومن ثم استثمارها بالشكل الصحيح.
- معرفة نمط القيادة المناسب للعاملين ولكل مستوى اداري.
- معرفة الحوافز (مادي - معنوي) التي يمكن أن يكون لها تأثيري اكبر على سلوك العاملين .
- الاطلاع على متطلبات البيئة العملية.
- التنبؤ بسلوك الافراد حتى يسهل التحكم فيه وتوجيهه.

ومن هذا المنطلق أصبح من الضروري اهتمام الإدارة بدراسة السلوك الإنساني ليس بهدف إيجاد قوى بشرية متميزة وإنما بهدف التعرف على خصائص السلوك الإنساني وسماته والعوامل المؤثرة فيه والتنبؤ به ثم محاولة تفسيره بشكل دقيق وصحيح وتوجيهه لخدمة أهداف



الفرد والمنظمة. ولا شك أن فهم الإدارة للسلوك الإنساني يساعدها في ترشيد خططها وتحديد الوسائل أو الأساليب التي يمكن استخدامها لمواجهة المشاكل الإدارية والإنسانية.

خصائص السلوك الإنساني

يتسم السلوك الإنساني بعدة سمات أبرزها:

- يمكن التنبؤ بالسلوك الإنساني..
- أنه سلوك مسبب بمعنى أنه لا يظهر من العدم ولكن يكون هناك سبب في نشأته.
- أنه سلوك هادف بمعنى أنه يسعى إلى تحقيق غاية أو إشباع حاجات غير مشبعة لدى الفرد.
- أنه سلوك متنوع ومرن بمعنى أنه يظهر في صور متعددة حتى يستطيع أن يتكيف مع المواقف التي تواجه الفرد.
- أنه سلوك تحركه مجموعة من الدوافع والمثيرات .

السلوك السلبي والسلوك الإيجابي

ينشأ السلوك الإيجابي لدى العاملين بالمنظمة بارتفاع معدل الرضا الوظيفي لدى العاملين الذي ينتج عن تفاعل عدة عوامل من أبرزها:

- تهيئة ظروف العمل المناسبة للأفراد في المنظمة ووجود مرونة في أساليب العمل
- وجود علاقات إنسانية سليمة بين الإدارة والأفراد بمختلف مستوياتهم الإدارية.
- الموضوعية والعدالة في نظام الأجر والحوافز المتبع.
- وجود القيادة المتفهمة القادرة على تحفيز الأفراد وإثارة دوافع العمل لديهم.
- على النقيض من هذا السلوك يكون السلوك السلبي الناتج من فقدان العلاقة السليمة بين الإدارة والعاملين فيكون على عدة أشكال أبرزها:
- السلوك السلبي المعادي والمعارض لأهداف المنظمة فيكون على سبيل المثال في صورة عدم التعاون مع الآخرين، عدم المشاركة في تحقيق أهداف المنظمة.
- سلوك سلبي غير معادي ويكون على صورة زيادة معدل الغياب، انخفاض الجودة.

أهداف السلوك التنظيمي.

بصفة عامة، يهتم السلوك التنظيمي بتنمية مهارات الأفراد، ولكن ما هي الأهداف الأكثر تحديداً التي يسعى إلى تحقيقها. إن المنظمات ذات الفعالية العالية تشجع مديريها كي يدرسوا مبادئ السلوك التنظيمي لأن المعرفة الدقيقة هي أساس التفسير والتحليل للسلوك وأيضاً هي أساس التنبؤ به، وهي أيضاً أساس التوجيه والسيطرة على هذا السلوك. ووجود مديرون ذوي خبرة ومعرفة علمية تمكنهم من تصميم أنظمة وقواعد وسياسات ذات تأثير على سلوك العاملين حيث أنها تعتمد على معرفة علمية بكيفية التفسير والتنبؤ بسلوك الآخرين وتوجيهه التوجيه الصحيح.

وبناءً على ذلك يمكن أن نقول بأن هناك ثلاثة أهداف لدراسة السلوك التنظيمي:



- 1- **التنبؤ بالسلوك:** إن التعرف المسبق لسلوك الآخرين يعد من المتطلبات الأساسية الذي يجعل التعامل مع الافراد سهلاً سواء داخل أو خارج المنظمة.
- 2- **تفسير السلوك:** يكون من خلال التفسير الصحيح المبني على التنبؤ والتعرف الدقيق على سلوك الآخرين.
- 3- **التوجيه والسيطرة والتحكم في السلوك** وادارته بكفاءة وفعالية من خلال التأثير في أسبابه.
- 4- **وضع استراتيجية** لتنمية وتطوير سلوك الافراد على كافة المستويات المختلفة في المنظمة.

كما يرى العدلي إن الهدف من دراسة السلوك التنظيمي هو تحسين الأداء والإنتاجية والفعالية الإدارية والرضا الوظيفي للعاملين، وذلك لإنجاز الأهداف المشتركة والمرغوبة للموظف كفرد وللمنظمة التي يعمل بها – سواء كانت هذه المنظمة حكومية أو خاصة مثل الشركات وغيرها – وذلك لتحقيق أهداف المجتمع ككل .

وفي ضوء ذلك فإن من الأخطاء الشائعة من جانب الكثير من المديرين في المنظمات أنهم يسعون إلى التوصل إلى حلول سريعة لمشكلات سلوكية معينة بدون دراسة وتحليل، ومن ثم فإنهم يتخذون قرارات خاطئة، ولكن في مثل هذه المواقف فإنه يجب السعي إلى تحديد المشكلة من خلال الأساليب العلمية والمنهجية المبنية على الدراسة والمعرفة بالسلوك التنظيمي لتفسير المشكلة ثم اتخاذ القرارات المناسبة لمعالجتها.

عناصر السلوك التنظيمي:

هناك مستويين من العناصر والضوابط التي تؤثر على السلوك التنظيمي للعاملين فالمستوى الأول يعتني بقياس السلوك الفردي للعامل في جوانبه النفسية، أما المستوى الثاني فيهتم بقياس السلوك الجماعي للعاملين داخل المنظمة في جوانبه الاجتماعية. أبرز هذه العناصر النفسية:

أولاً - العناصر الخاصة بالفرد:

- 1- **الادراك:** هو يعالج نظرة الفرد للناس من حوله وكيف يفسر ويفهم المواقف والأحداث من حوله وكيف يؤثر هذا الإدراك على حكمه وعلى الآخرين وعلى اتخاذ القرارات.
- 2- **التعلم:** وهذا العنصر الذي يفيد المدراء وأصحاب السلطة في فهم كيف يكسبون العاملين سلوكهم أو كيف يتمكنون من تقوية أو إضعاف أنماط معينة من السلوك.
- 3- **الدافعية:** وهي تمثل القوة التي تحرك وتستثير الفرد لكي يؤدي العمل وهو موضوع يفيد المديرين والعاملين في فهم العناصر التي تؤثر في رفع حماس ودفع العاملين لإنجاز أعمالهم الموكلة لهم.
- 4- **الشخصية:** هذا العنصر الهام يفيد المدير في فهم مكونات وخصائص الشخصية وتأثيرها على سلوك الأفراد داخل أعمالهم وهو فهم ضروري يمكن المدراء من توجيه المرؤوسين للأداء السليم.



5-الاتجاهات النفسية: وتنقسم إلى عدة اقسام من أهمها:

- **العنصر المعرفي:** ان ما يتوفر لدى الفرد من معلومات وتعلم وخبرة وثقافة تساعد على تكوين معارف ومعتقدات الفرد تجاه موضوع معين وهي تساعد في تكوين ردود فعله في مشاعره وتحركاته اتجاه هذا الموضوع
- **العنصر العاطفي:** بناء على معرفة الفرد ومعتقداته تتكون المشاعر والتي تكون في شكل تفضيل أو عدم تفضيل وحب وكرهية وإعجاب أو عدم إعجاب والارتياح أو عدم الارتياح.

ثانياً - العناصر الخاصة بالجماعة:

- 1- **جماعات العمل:** إن أهمية جماعات العمل تنبع من حقيقة أن معظم الأنشطة التي تتم ممارستها داخل منظمات الأعمال يوميا عادة ما تتم داخل جماعات العمل، لذلك فإنه من المهم للمدير أن يتذكر دائما أنه من خلال أنشطة وسلوكيات جماعات العمل يمكن تحقيق الأهداف التي يعد مسؤولا عنها شخصيا، والتي تعد بدورها جزءا من أهداف المنظمة ككل.
- 2- **القيادة:** يساعد هذا العنصر في فهم كيفية اكتساب التصرفات والأنماط القيادية المؤثرة في سلوك الآخرين والظروف المحددة للتصرفات والأنماط القيادية المناسبة.
- 3- **الاتصال:** ويساعد هذا الموضوع المدراء او العاملين في فهم كيف يتم نقل وتبادل المعلومات داخل العمل وكيف يمكن جعل ذلك بدون معوقات وكيف يمكن رفع مهارات الاتصال بالطرق المختلفة المتاحة.
- 4- **الهيكل التنظيمي:** يحدد الهيكل التنظيمي العلاقات الرسمية للأفراد داخل المنظمة، فالهيكل يوضح أنواع الوظائف وعلاقاتها ومستوياتها
- 5- **التكنولوجيا:** تمثل التكنولوجيا الأسلوب الذي يستخدمه العاملون في المنظمة لإنجاز المهام فالأفراد غالبا لا يعملون بأيديهم كل شيء، فهم يستخدمون الآلات وأساليب تكنولوجية معينة في العمل والتكنولوجيا المستخدمة لها تأثير على الإنتاجية، كما أن لها تأثير على العاملين وسلوكهم في العمل، وكذلك لها تكلفتها وعوائدها في العمل.



تمارين الوحدة الأولى

1- ضع علامة صح امام العبارة الصحيحة وعلامة خطأ اما العبارة الخاطئة

م	العبارة	X/√
1	يعبر السلوك التنظيمي عن سلوك الافراد داخل المنظمات	
2	من خصائص السلوك الإنساني انه سلوك لا يتأثر بالدوافع والمثيرات	
3	وجود قيادة متفهمة وقادة على تحفيز الافراد ينتجه منه سلوك إيجابي للعاملين	
4	من أهداف السلوك التنظيمي التنبؤ بالسلوك للأفراد	
5	وضع استراتيجية لتنمية وتطوير سلوك الافراد تعتبر من أهداف السلوك التنظيمي	
6	هناك مستويين من العناصر التي تؤثر على السلوك التنظيمي وهي التعلم والدافعية	
7	من عناصر السلوك التنظيمي الخاصة بالفرد الشخصية والادراك	
8	جماعات العمل تعتبر عناصر السلوك التنظيمي الخاصة بالجماعة	

2- اختر الإجابة الصحيحة

من اهداف دراسة السلوك التنظيمي	
أ	التنبؤ بالسلوك
ب	تفسير السلوك
ج	جميع ما سبق
من عناصر السلوك التنظيمي الخاصة بالفرد	
أ	الادراك
ب	جماعات العمل
ج	القيادة
من عناصر السلوك التنظيمي الخاصة بالجماعة	
أ	الاتصال
ب	الشخصية
ج	الدافعية

3- اجب عن الأسئلة التالية



- اذكر مفهوم السلوك والسلوك التنظيمي
- عدد ثلاث من اهداف السلوك التنظيمي
- ما الفرق بين السلوك الإيجابي والسلبي لدى العاملين بالمنظمة
- ماهي أسباب أهمية السلوك التنظيمي

نموذج تقييم المتدرب لمستوى أدائه				
يعبأ من قبل المتدرب نفسه وذلك بعد الانتهاء من تمارين الوحدة				
بعد الانتهاء من التدريب على وحدة.....، قيم نفسك وقدراتك بواسطة إكمال هذا				
التقييم الذاتي بعد كل عنصر من العناصر المذكورة، وذلك بوضع علامة (✓) أمام مستوى الأداء الذي أتقنته، وفي حالة عدم قابلية المهمة للتطبيق ضع العلامة في الخانة الخاصة بذلك.				
مستوى الأداء (هل أتقنت الأداء)				م
غير قابل للتطبيق	لا	جزئيا	كليا	
العناصر				



					1
					2
					3
					4
					5
					6
<p>يجب أن تصل النتيجة لجميع المفردات (البند) المذكورة إلى درجة الإتقان الكلي أو أنها غير قابلة للتطبيق، وفي حالة وجود مفردة في القائمة "لا" أو "جزئياً" فيجب إعادة التدريب على هذا النشاط مرة أخرى بمساعدة المدرب.</p>					



نموذج تقييم المدرب لمستوى أداء المتدرب يعبأ من قبل المدرب وذلك بعد الانتهاء من تمارين الوحدة					
اسم المتدرب :		التاريخ:			
رقم المتدرب :	المحاولة : 1 2 3 4 العلامة :				
كل بند أو مفردة يقيم بـ 10 نقاط الحد الأدنى: ما يعادل 80% من مجموع النقاط. الحد الأعلى: ما يعادل 100% من مجموع النقاط.					
م	بنود التقييم	النقاط (حسب رقم المحاولات)			
		1	2	3	4
1					
2					
3					
4					
5					
6					
المجموع					
ملحوظات:					
توقيع المدرب:					



الوحدة الثانية

مهارات التفكير



الوحدة الثانية مهارات التفكير

الهدف العام للوحدة:

تهدف هذه الوحدة إلى تنمية مهارات التفكير لدى المتدرب والتعريف بأنماط التفكير المختلفة

الأهداف التفصيلية:

من المتوقع في نهاية هذه الوحدة التدريبية أن يكون المتدرب قادراً وبكفاءة على أن:

- 1- معرفة مفهوم التفكير وأهمية تنمية مهارات التفكير.
- 2- التعرف على خصائص علمية التفكير
- 3- التمييز بين أنواع التفكير المختلفة (الابداع، الناقد، العلمي).
- 4- التعرف على أساليب تنمية التفكير
- 5- إدراك معوقات تنمية مهارات التفكير

الوقت المتوقع للتدريب على هذه الوحدة: 4 ساعات تدريبية.

الوسائل المساعدة:

- استخدام بعض تقنيات التدريب المتقدمة لعرض المفاهيم والأفكار المطلوب الإلمام بها بطريقة جذابة.
- حلقات نقاش
- طرح الأسئلة من المدرب على المتدربين
- الرجوع للمراجع لزيادة حصيلة المتدربين.
- استخدام تقنيات التدريب عن بُعد



مهارات التفكير

مقدمة

يواجه الإنسان في هذا العصر الذي يشهد تغيرات اجتماعية، واقتصادية، وسياسية، وتحديات كبيرة، تتمثل بالتسارع المتنامي حجم المعلومات، المترافق مع ثورة هائلة في وسائل الاتصال، مما حول العالم إلى قرية صغيرة، تموج بفيض لا حد له من المعلومات، التي يقف الفرد أمامها حائرة لا يدري كيف يتعامل معها، أو يميز الصحيح منها من غير الصحيح، فهذه التغيرات المعرفية أكبر وأسرع مما يمكن اتباعه وتطبيقه في المجال التربوي، الأمر الذي أسهم في توجيه الجهود وتركيزها نحو تطوير التعليم وتنميته بوصفه أداة للمعرفة، فلم يعد هدف العملية التعليمية قاصراً على تزويد المتعلمين بالمعارف والحقائق، بل تعداها إلى الاهتمام بعمليات التفكير، ومهاراته المختلفة التي يكتسبها الطلبة، مما يساعدهم على التعامل مع هذا الكم الهائل من المعرفة بفاعلية.

ونتيجة لذلك أصبح هنالك اهتمام متزايد بتوجيه الجهود، نحو تنمية التفكير لتمكين الفرد من مواجهة التحديات الجديدة، وإكسابه القدرة على حل المشكلات، واتخاذ القرارات السليمة، في ضوء تعدد الخيارات واختلافها، بوصفه إحدى الوسائل المهمة للوصول إلى هذه الغاية، ذلك أن تنمية التفكير يعزز من فرص المجتمعات والأفراد في البقاء في عالم سريع التغيير.

تعريف التفكير

التفكير لغة: إعمال العقل في مشكلة للتوصل إلى حلها

ويعرف التفكير بأنه ذلك الجهد أو النشاط العقلي الذي يبذله الفرد عند النظر إلى الأمور، ويأخذ ذلك الجهد صوراً مختلفة كالمقارنة والاستنباط، والتحليل والتركيب، والتقويم، واتخاذ القرار

ويمكن تعريف مهارات التفكير بأنها مجموعة من العمليات المعرفية المتكاملة والمخطط لها لتقويم تفكير المتعلم والارتقاء به إلى أعلى المستويات، وتدريبية على استخدام أفضل أساليب التفكير واستراتيجياته من خلال تعريضه إلى برامج وأنشطة ومواقف تثير التفكير وتنمية لتحقيق أفضل النتائج

أهمية تنمية مهارات التفكير

هناك العديد من المبررات وراء تنمية مهارات التفكير لدى المتدرب يتمثل أهمها في تنشئة الفرد الذي يستطيع التفكير بمهارة عالية من أجل تحقيق الأهداف المرغوبة، إذ يمتاز بالتكامل من النواحي الفكرية والروحية والوجدانية والجسمية، وتنمية قدرته على التفكير الناقد والإبداعي،



ووضع القرارات وحل المشكلات والفهم الأعمق للأمور اللغوية بصورة خاصة وللأمور الحياتية بصورة عامة

أهمية مهارات التفكير بالنسبة للمتدربين في التدريب

- مساعدة المتدرب في النظر إلى القضايا المختلفة من وجهات نظر الآخرين.
- احترام وجهات نظر الآخرين وآرائهم وأفكارهم.
- تعزيز العملية التدريبية والاستمتاع بها
- التحقق من الاختلافات المتعددة بين آراء الآخرين وأفكارهم.
- رفع مستوى الثقة بالنفس لدى المتدربين وتقدير الذات لديهم.
- تحرير عقول المتدربين وتفكيرهم من القيود على الإجابة عن الأسئلة الصعبة، والحلول المقترحة للمشكلات العديدة التي يناقشونها ويحاولون حلها
- الإلمام بكيفية التعلم وبالطرائق والوسائل التي تدعمه.
- الإلمام بأهمية العمل الجماعي بين المتدربين، وإثارة التفكير لديهم.
- الاستعداد للحياة العملية بعد الكلية، وتنشئة المواطن الصالحة لهم.

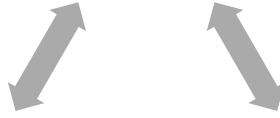
خصائص عملية التفكير

- أن التفكير نشاط عقلي غير ملموس وغير مرئي يحدث داخلياً في دماغ الإنسان يستدل عليه من السلوك الظاهر بطريقة غير مباشرة
- أن التفكير يشتمل على مجموعة من العمليات والمهارات المعرفية في النظام المعرفي كالذكر، والفهم، والتخيل، والاستنباط، والتحليل، وإدراك العلاقات، والنقد، والتقييم.
- أن التفكير ينشأ من عوامل خارجية ويتم وفق عوامل داخلية تؤدي إلى السلوك الذي يحل المشكلة أو يوجهها نحو الحل أو اتخاذ القرار المناسب نحوها.
- أن مفهوم التفكير مثله مثل بقية المفاهيم التي تمر على الإنسان ويتفاعل معها بصورة عادية، ويستدل عليه بالسلوك الظاهري الذي يصدر عن الفرد كالكلام والحركات والإشارات والانفعالات.
- أن للتفكير مستويات متعددة كل منها يدل على قدرة الفرد على تنظيم معلوماته، وتكامل خبراته لإدراك علاقة أو حل مشكلة أو اتخاذ قرار.
- يعد التفكير من أهم محددات بناء شخصية الإنسان
- أن التفكير يمكن تنميته عن طريق التدريب على مهاراته.
- أن عملية التفكير يمكن ملاحظتها وقياسها، والتعرف على مدى نموها

أنواع التفكير



التفكير الابداعي



التفكير الإبداعي

هو العملية التي نقودنا الى ابتكار حلول جديدة للأشياء أو الأفكار أو المناهج المكونة لأي مشكلة وناتج العملية الإبداعية تمثل قيمة مرتفعة واصلية ومهمة بالنسبة للمجتمع

مهارات التفكير الإبداعي

- **الطلاقة** وتشير هذه المهارة الى قدرة الفرد على إنتاج أكبر عدد ممكن من الأفكار عن

موضوع ما في فترة زمنية معينة ويندرج تحتها أنواع عدة من الطلاقة وهي

- 1- **الطلاقة اللفظية** وتشير الى قدرة الفرد على إنتاج أكبر قدر من الكلمات التي تبدأ وتنتهي بحرف معين

مثال لقياس هذه المهارة

اذكر أكبر عدد من الكلمات التي تنتهي بحرف الميم في دقيقتين

- 2- **الطلاقة الفكرية** وتشير هذه المهارة الى قدرة الفرد على إنتاج أكبر عدد ممكن من

التعبيرات التي تنتمي الى نوع معين من الأفكار

مثال لقياس هذه المهارة

أسئلة الاستخدامات: أذكر جميع الاستخدامات الممكنة للخشب

أسئلة النتائج المترتبة: أذكر جميع النتائج المترتبة على دفع جميع الناس للزكاة

- 3- **الطلاقة الترابطية** وتشير هذه المهارة الى قدرة الفرد على التفكير السريع في الكلمات

المترابطة بموقف معين

مثال لقياس هذه المهارة

اذكر جميع الكلمات او الجمل المرتبطة بالتقنية

- 4- **الطلاقة التعبيرية** وتشير هذه المهارة الى قدرة الفرد على صياغة التراكيب اللغوية

بشكل سليم

مثال لقياس هذه المهارة

اكتب جملة مرتبطة بكلمة (التدريب)



● **المرونة** وتشير الى قدرة الفرد على تغيير تفكيره بتغيير الموقف الذي يمر فيه بحيث تصدر من استجابات متعددة لا تنتمي الى فئة واحدة، أي أن يسلك الفرد أكثر من مسلك للوصول إلى كافة الأفكار أو الاستجابات المحتملة، وللمرونة نوعان هي

1- **مرونة تكيفية** وتشير الى قدرة الفرد على تغيير طريقة تفكيره بسرعة لمواجهة موفق أو مشكلة جديدة من اجل إيجاد حلول غير تقليدية لها

2- **مرونة تلقائية** وتشير الى قدرة الفرد على تحويل تركيز تفكيره باتجاهات متعددة ببسر وسهولة بعيداً عن ضغوط التعليمات أو الإلحاح بحيث يعطي تلقائياً عدداً من الاستجابات التي لا تنتمي الى فئة محددة

مثال لقياس المرونة في التفكير

اذكر الاستعمالات غير المألوفة للأشياء مثل الصحيفة، الطاولة، قلم الرصاص

● **الحساسية للمشكلات** تشير هذه المهارة الى قدرة الفرد على سرعة إدراك ما لا يدركه غيره في الموقف من مشكلات أو جوانب ضعف

مثال لقياس هذه المهارة

أسئلة تحسين الأدوات: اقترح تحسين جهاز كهربائي لكي يؤدي عمله بصورة أفضل

التفكير الناقد

هو التفكير الذي يعتمد على التحليل والفرز والاختيار والاختبار لما لدى الفرد من معلومات بهدف التمييز بين الأفكار السليمة والخاطئة

مهارات التفكير الناقد

الاستنتاج هو القدرة على الوصول إلى نتائج مقترحة، ومن الممكن الاختيار بينها باعتبارها مجموعة من البدائل التي تساعد على حل المشكلة.

التفسير هو مهارة توضيح طبيعة المشكلة، وتحليلها بطريقة مبسطة حتى يسهل فهمها سواءً من قبل الشخص المرتبط فيها مباشرة، أو الأشخاص الآخرين الذين يساهمون في حلها.

الاستدلال هي مهارة البحث عن كافة الدلائل التي تساعد على ربط مكونات المشكلة مع بعضها البعض، وقد تكون هذه الدلائل حقيقة كالأوراق، والوثائق، أو رقمية كالمستندات المحفوظة في جهاز الحاسوب.

التقويم هو التأكد من مدى نجاح التفكير الناقد من الوصول إلى الحل النهائي، والوحيد للمشكلة، أو المسألة المعقدة، ومع الحرص على متابعة طريقة تطبيقه

التفكير العملي



يتمثل في دراسة الظواهر وتحليلها واكتشاف العلاقات بينها ومحاولة تفسيرها في ضوء أسباب موضوعية، وذلك بغرض الوصول الى القوانين العلمية التي تحكم ظاهرة ما او مجموعة ظواهر.

مهارات التفكير العلمي

تحديد وتعريف المشكلة تعد مهارة تحديد وتعريف المشكلة في مقدمة مهارات التفكير العلمي؛ حيث يجب أن يتم يحدد أبعاد المشكلة، وهل يُمكن دراستها أم لا ؟، بمعنى أن هناك مشاكل يصعب دراستها لعدم توافر مادة معلوماتية لها.

تحديد الهدف أو الأهداف قبل الشروع في تفصيل وتحليل المشكلة العلمية، لا بد أن يتم وضع هدفًا أو مجموعة من الأهداف من وراء ذلك.

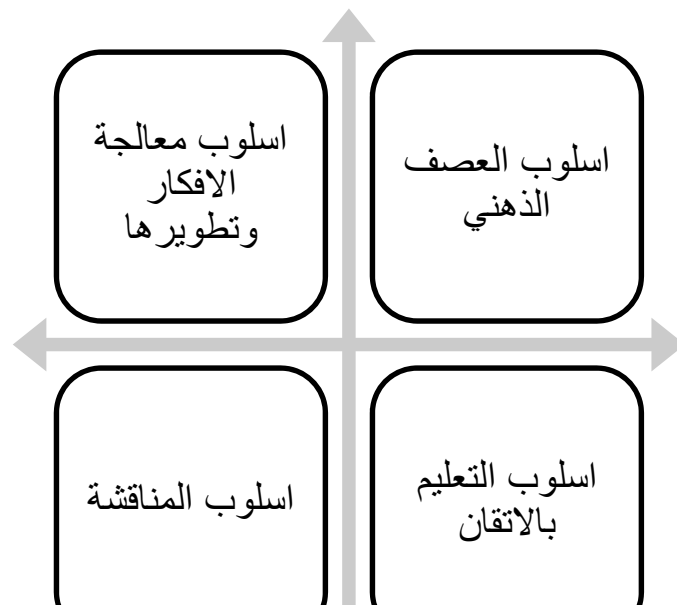
جمع البيانات والمعلومات وقد يتساءل البعض هل تُعدُّ مهارات جمع المعلومات من بين مهارات التفكير العلمي؟، والإجابة القطعية هو أنها جزء أصيل في ذلك، حيث ان تحديد المصادر أو المراجع بالدقة المطلوبة، تساهم في تحقيق النتائج المطلوبة.

الاستنتاج بعد تحديد المشكلة العلمية، ووضع أهداف، وجمع المعلومات من المصادر المتنوعة، وذات الصلة بموضوع البحث، تأتي مهارة الاستنتاج، والتي تُعدُّ من مهارات التفكير العلمي الأصيلة، حيث يربط بين المعلومات، ويؤبِّها ويحلِّها في سبيل بلورة الأفكار، واستخراج خلاصة أو نتائج واضحة، ولها مدلول، وتقع من يقرؤها.

وضع الحلول للمشكلة العلمية بعد الوصول للاستنتاجات المتعلقة بالموضوع؛ تأتي مرحلة محورية، وهي وضع الحلول، وهي من مهارات التفكير العلمي الأساسية، التي من خلالها يتم إيجاد حلول بسيطة وإبداعية في الوقت نفسه، ويُمكن أن تُطبَّق في الواقع العملي.

أساليب تنمية التفكير

هناك الكثير من الطرق والأساليب التي تساهم في تنمية مهارات التفكير ومنها





أسلوب العصف الذهني

أسلوب تجديدي لتوليد الأفكار، وتشجيع المجموعات على التفكير ابداعياً في موضوع معين . ويؤخذ بعين الاعتبار جميع الأفكار غير المجربة والتقليدية على حد سواء

خطوات العصف الذهني

الخطوة الأولى تهيئة المتدربين لجلسة العصف الذهني وتتضمن هذه الخطوة الإجراءات التالية:

- 1- اختيار أحد أعضاء الفريق ليقوم بتدوين الأفكار المطروحة.
- 2- تحديد الهدف من الجلسة
- 3- تحديد وسائل وتقنيات التدريب التي يمكن استخدامها في الجلسة.
- 4- تذكير الأعضاء بشروط العصف الذهني.
- 5- تمهيد عن المشكلة للتأكد من استيعاب المتدربين لها.

الخطوة الثانية توليد الأفكار وتدوينها، يقوم المتدربين بتوليد الأفكار حول المشكلة وبتشجيع من المدرب حيث يحثهم على ذلك مؤكدة عليهم أن المطلوب عدد أكثر من الأفكار، وكلما كانت غريبة وغير مألوفة كلما كان هذا أفضل، والابتعاد عن الحكم على الأفكار.

الخطوة الثالثة تصنيف الأفكار، يقوم المتدربين في هذه الخطوة بتصنيف الأفكار ووضعها في فئات، ثم ترتيبها حسب أهميتها.

الخطوة الرابعة تقويم الأفكار للتعرف على أفضلها وأنجعها لحل المشكلة، وينبغي أن يكون التقويم خالياً من النقد. وهناك معايير عدة يمكن للمدرب أن يقيم في ضوءها الأفكار المطروحة، منها: الأصالة، وواقعية الحل، ومدى مناسبتها للوقت، والتكلفة المقترحة للحل البشرية والمادية.

أسلوب معالجة الأفكار وتطويرها

أسلوب تعليمي يساهم في تطوير فكر المتعلم، ويقوده نحو تنمية قدراته الإبداعية عن طريق توظيف معلوماته السابقة. وإضافة زيادات تطويرية جديدة تجعل الفكرة أو الحل أو المنتج أكثر تطوراً ووضوحاً وفائدة وتقبلاً لدى الآخرين

خطوات معالجة الأفكار وتطويرها

الخطوة الأولى تحديد القضية أو الموضوع الذي ستنم معالجة فكره بعبارة واضحة.

الخطوة الثانية تقديم الحلول المقترحة



الخطوة الثالثة معالجة فكرة الحل من خلال الإجابة عن أسئلة متعددة يمكن أن تساهم في تنمية التفكير الإبداعي مثل

- 1- حث المتدرب على التوقع، عندما نقول له ماذا يحدث لو أن...؟
- 2- تشجيع المتدرب على طرح أكثر عدد ممكن من الفرضيات المتعلقة بالموضوع
- 3- توجيه المتدرب للانفتاح على العالم الداخلي والخارجي دون النظر لقيود الزمان أو المكان أو الهيئة، عندما نقول له: تخيل أن...

الخطوة الرابعة تطوير فكرة الحل وفي هذه الخطوة يتم توجيه المتدرب للتخطيط ليتمكن من تطوير الأفكار التي يريد استعمالها ويمكن أن يتحقق تطوير الأفكار من خلال إعداد قائمة تطوير الأفكار، ويقترح أن تشمل القائمة على التساؤلات التالية:

- 1- هل يمكن تنفيذ هذه الأفكار؟
- 2- ما المعوقات التي يمكن أن تقف في وجه التنفيذ؟
- 3- هل ستفي هذه الأفكار بالأغراض المنشودة؟
- 4- ما الموقف الذي تحتاجه هذه الأفكار لتنفيذها؟
- 5- ما المتطلبات المادية والبشرية لتنفيذ هذه الأفكار؟
- 6- هل هذه الأفكار تعد حلاً مؤقتة أم دائمة؟
- 7- هل ستجد قبولاً من القائمين على العمل بها؟

أسلوب التعلم بالإتقان

أسلوب تعليمي يهدف الى مساعدة المتعلم ليتعلم بأقصى ما يمكن من إنجاز وكفاءة، ليصبح قادراً على الاستمرار في التعلم بفاعلية أكثر

خطوات أسلوب التعلم بالإتقان

الخطوة الأولى الإعداد، وتشمل:

- 1- تحديد الأهداف السلوكية للوحدات المعرفية تحديداً دقيقاً
- 2- تحديد كم المعلومات والمهارات اللازمة لكل وحدة تدريبية.
- 3- بناء نماذج للاختبارات (القبلي، البنائي، البعدي)
- 4- تطبيق الاختبار تطبيقاً قبلياً للوقوف على مستوى قدرة المتدرب قبل البدء بعملية التدريب

الخطوة الثانية التعلم، وتشمل

- 1- دراسة كل وحدة تعليمية.
- 2- تحديد كل خطوة من الخطوات اللازمة لتعلم كل وحدة.
- 3- تنفيذ كافة النشاطات والمهام المقترحة.



4- إجراء تقويم بنائي أثناء عملية التدريب بغرض تزويد المدرب والمتدرب بتغذية راجعة عن أخطاء المتدرب ومستوى إتقانه للوحدة.

5- عدم تجاوز كل وحدة قبل التأكد من إتقان معارفها واكتساب مهاراتها.

الخطوة الثالثة التحقق من إتقان التعلم، وتشمل:

1- التأكد من تحقيق الأهداف المنشودة لكل وحدة من خلال تطبيق التقويم البعدي.

2- تحديد نقاط الضعف ونقاط القوة في تعلم كل وحدة.

3- إعطاء المتدرب تغذية راجعة عن عملية التدريب

4- في حالة إتقان المتدرب للوحدة ينتقل إلى الوحدة التي تليها، وهكذا

أسلوب المناقشة

أسلوب قائم على المشاركة بين المدرب والمتدرب في فهم وتحليل وتفسير وتقويم موضوع أو فكرة أو عمل أو مشكلة ما ، وبيان مواطن الاختلاف والاتفاق فيما بينهم من أجل الوصول الى قرار.

خطوات أسلوب المناقشة

الخطوة الاولى اختيار الموضوع المناسب للمناقشة. ومن المعايير المناسبة لاختيار موضوع المناقشة ما يأتي:

1- أن يكون الموضوع مهماً.

2- أن يكون مرتبطة بواقع المتدربين.

3- أن يكون مناسبة لمستوى المتدربين العقلي والعلمي.

4- توافر مصادر التعلم.

5- أن يكون مرتبطاً بالبرامج التدريبية.

الخطوة الثانية التخطيط الموضوع المناقشة ويشمل تقسيم المتدربين إلى مجموعات، وتقسيم الموضوع إلى محاور، وتحديد وقت لمراجعة المتدربين للمدرب.

الخطوة الثالثة جو العمل ينبغي على المدرب وبمشاركة المتدربين أن يهيئوا الجو المناسب من حيث: المكان والزمان، والترتيب

معوقات تنمية مهارات التفكير

صعوبة تحديد المشكلة فتحديد المشكلة بشكل دقيق وواضح يُمثّل أهم خطوة في حلّها وإذا لم تُحدّد، فلا يُمكن حلّها، وهو غالباً سبب ميلنا إلى بذل جهد أقل في تعريف المشكلة، وكما قيل فإنّ معرفة السؤال أو تحديد المشكلة يُمثّل نصف الإجابة.



الخوف من الخطأ أو النقد تعلمنا دائماً أن نسعى للعيش في الأمان؛ وذلك بسبب الخوف من التعبير عن النفس أو من حكم الآخرين ونقدهم، ففي بعض الأحيان يكون هذا من التفكير السلبي ونقد الذات، أو جلد الذات والتهوين من شأنها.

الحكم على الأفكار بدلاً من توليدها يُفضّل بعض الناس دائماً الحكم أو نقد الأفكار أكثر من توليدها، فالحكم المبكر على الأفكار الجديدة سيؤدي إلى رفض الكثير من الأفكار؛ لأنّ الأفكار الجديدة تكون غير مكتملة تماماً، فالحكم على الأفكار يكون عندما تكون هناك إجابات كثيرة ومُتنوّعة.

الافتقار إلى التحدي والحماس لا يمكن لأحد أن يقدّم جهده الأفضل ما لم يُحفّز نفسه ويحمّسها لذلك، فبعض الناس يتحفّز بالمال أو المنصب أو الشهرة ليحقق النجاح، وإنّ وجود القدرة على عمل شيء ما لا يعني بالضرورة إنجاز هذا الشيء، وهذا ما يدعو إلى اختبار المحفزات لدى الأفراد، وتمثل المسائل والمشاكل التي يتصدى لها المبدعون تحدياً كبيراً لهم، والاستجابة المُستمرة لهذا التحدي تُنمّي عند هؤلاء روح الإبداع والابتكار.

العادات تُمثّل العادات استجابات مُتكرّرة نمطيّة وغير إبداعيّة لعمل شيء ما بالطريقة نفسها والظروف نفسها، مثل الأكل والشرب والنوم والاستيقاظ، بالإضافة إلى ذلك فنحن نملك عادات تفكير نمطيّة مُتكرّرة في النظر إلى الأشياء.

معوقات متعلقة بضعف الشخصية

- 1- الشعور بالعجز اتجاه التطور في مجال العمل.
- 2- عدم القدرة على اتّخاذ قرار.
- 3- الميل للخمول والراحة.
- 4- التفكير في أمور هامشيّة، بدلاً من التركيز على الأمور الأساسية.
- 5- الاتّكال على الآخرين في حلّ المُشكلات.
- 6- ضعف استخدام العقل في التأمل والتفكير.



تمارين الوحدة الثانية

1- ضع علامة صح امام العبارة الصحيحة وعلامة خطأ اما العبارة الخاطئة

م	العبارة	X/√
1	التفكير عبارة عن جهد او نشاط عقلي الذي يبذله الفرد عند النظر الى الأمور	
2	يعد التفكير من أهم محددات بناء شخصية الانسان	
3	يعتبر التفكير الإبداعي من خصائص عملية التفكير	
4	التفكير الإبداعي هو الذي يعتمد على التحليل والفرز والاختيار والاختبار	
5	من مهارات التفكير العلمي التقويم	
6	يعتبر أسلوب معالجة الأفكار وتطويرها من أساليب تنمية مهارات التفكير	
7	من معوقات تنمية مهارات التفكير التي تتعلق بضعف الشخصية عدم القدرة على اتخاذ القرار	
8	أسلوب التعليم بالإتقان يعتمد على توظيف معلومات السابقة واطافة زيادات تطويره جديدة تجعل الحل المقدم اكثر فائدة	

2- اختر الإجابة الصحيحة

من أنواع التفكير	
أ	التفكير الإبداعي
ب	التفكير الناقد
ج	جميع ما سبق
من مهارات التفكير الإبداعي	
أ	الطلاقة
ب	الاستنتاج
ج	التقويم
الأسلوب القائم على تشجيع المجموعات على التفكير الإبداعي في موضوع معين	



أ	أسلوب العصف الذهني
ب	أسلوب المناقشة
ج	أسلوب التعلم بالإتقان

3- اجب عن الأسئلة التالية

- اذكر تعريف التفكير
- عدد ثلاث من أهمية مهارات التفكير بالنسبة للمتدربين
- ما الفرق بين التفكير الإبداعي والتفكير الناقد
- ماهي خطوات العصف الذهني
- عدد ثلاث من معوقات تنمية مهارات التفكير



نموذج تقييم المتدرب لمستوى أدائه يعبأ من قبل المتدرب نفسه وذلك بعد الانتهاء من تمارين الوحدة				
بعد الانتهاء من التدريب على وحدة.....، قيم نفسك وقدراتك بواسطة إكمال هذا التقييم الذاتي بعد كل عنصر من العناصر المذكورة، وذلك بوضع علامة (✓) أمام مستوى الأداء الذي أتقنته، وفي حالة عدم قابلية المهمة للتطبيق ضع العلامة في الخانة الخاصة بذلك.				
م	العناصر	مستوى الأداء (هل أتقنت الأداء)		
		غير قابل للتطبيق	لا	جزئياً
7				
8				
9				
10				
11				
12				
يجب أن تصل النتيجة لجميع المفردات (البند) المذكورة إلى درجة الإتقان الكلي أو أنها غير قابلة للتطبيق، وفي حالة وجود مفردة في القائمة "لا" أو "جزئياً" فيجب إعادة التدريب على هذا النشاط مرة أخرى بمساعدة المدرب.				



نموذج تقييم المدرب لمستوى أداء المتدرب يعبأ من قبل المدرب وذلك بعد الانتهاء من تمارين الوحدة					
اسم المتدرب :		التاريخ:			
رقم المتدرب :	المحاولة : 1 2 3 4 العلامة :				
كل بند أو مفردة يقيم بـ 10 نقاط الحد الأدنى: ما يعادل 80% من مجموع النقاط. الحد الأعلى: ما يعادل 100% من مجموع النقاط.					
م	بنود التقييم	النقاط (حسب رقم المحاولات)			
		1	2	3	4
7					
8					
9					
10					
11					
12					
المجموع					
ملحوظات:					
توقيع المدرب:					



الوحدة الثالثة

مهارات حل المشكلات واتخاذ القرار



الوحدة الثالثة

مهارات حل المشكلات واتخاذ القرار

الهدف العام للوحدة:

تهدف هذه الوحدة إلى تطوير قدرات المتدربين في حل اتخاذ القرار من خلال التعرف على مهارات حل المشكلات

الأهداف التفصيلية:

من المتوقع في نهاية هذه الوحدة التدريبية أن يكون المتدرب قادراً وبكفاءة على أن:

- 1- معرفة خصائص حل المشكلات
- 2- التمييز بين أنواع المشكلات
- 3- فهم خطوات حل المشكلات
- 4- التعرف على أساليب حل المشكلات

الوقت المتوقع للتدريب على هذه الوحدة: 4 ساعات تدريبية.

الوسائل المساعدة:

- استخدام بعض تقنيات التدريب المتقدمة لعرض المفاهيم والأفكار المطلوب الإلمام بها بطريقة جذابة.
- حلقات نقاش
- طرح الأسئلة من المدرب على المتدربين.
- الرجوع للمراجع لزيادة حصيلة المتدربين.
- استخدام تقنيات التدريب عن بُعد



مهارات حل المشكلات واتخاذ القرار

مقدمة

المشكلة هي الحالة التي يشعر من خلالها الشخص بعدم التوازن بسبب عدم توفر خبرة سابقة لديه تساعد في إعادة التوازن، ومهارة حل المشكلات تعرف بأنها البحث عن حل لقضية أو معضلة محددة أو مسألة مطروحة وتكمن أهميتها في أنها تزود الأفراد بإطار عمل منظم لتحليل تفكيرهم لمواجهة المشاكل بمسؤولية وكفاءة.

أما حل المشكلة فهي العملية التي يستخدم فيها الفرد عملياته العقلية للانتقال من الحالة الحالية غير المرضية إلى الحالة التي يتم فيها حل المشكلة " حالة الهدف ".

وعلى الرغم من أننا نقوم بحل المشكلات بشكل مستمر، فإننا عادة ما نقوم بذلك على مستوى غير واع من التفكير. فنحن لا نتأمل بطرق تفكيرنا، وغالباً ما نفترض أن طريقتنا في حل المشكلات هي الطريقة الوحيدة لأننا لا نبحث عن بدائل مغايرة، نحن نمتلك هذه المهارات لحل المشكلات بشكل عشوائي دون أن ننتبه إلى الاستراتيجيات التي نطورها. قد تكون بعض هذه المهارات غير فعالة، في حين أنه يمكن لنا تطوير أساليب أكثر فعالية عندما نبذل جهداً مدروساً لتنمية طرق بديلة لحل هذه المشكلات.

خصائص حل المشكلة

تنشأ الحاجة إلى حل المشكلة عندما يكون هناك عائق يعترض سبيل تحقيق الهدف، وعملية حل المشكلة تتطلب جهوداً فكرية ومعرفية منظمة، يلجأ الفرد من خلالها إلى استخدام مخزون المعلومات والمهارات والمعارف والخبرات السابقة، وتنظيمها في صورة استجابة جديدة للوصول إلى حل للموقف الغامض، ويمكن القول إن عملية حل المشكلة تتميز في أبسط صورها وأهمها من خلال عدد من الخصائص التالية:

- 1- حل المشكلة يواجه سلوك الفرد نحو هدف معين.
- 2- حل المشكلة يتضمن تقسيم الهدف الكلي إلى مجموعة من الأهداف الجزئية، حيث إن إنجاز كل خطوة من خطوات حل المشكلة يعد هدفاً جزئياً، والفرد يتابع الوصول إلى الأهداف الجزئية واحداً تلو الآخر ليشكل في مجموعها الهدف الكلي.
- 3- حل المشكلة يسير وفق خطوات منظمة ومتسلسلة، فهو يتضمن سلسلة التحركات ابتداء من المرحلة الأولية للمشكلة إلى مرحلة الحل أو إنجاز الهدف؛ لذا فإن حل المشكلة يتطلب استخدام عمليات عقلية متنوعة، وإعادة تنظيم للخبرات السابقة ذات الصلة بموقف المشكلة.

أنواع المشكلات

تتباين المشكلات من حيث نوعيتها وطبيعتها ودرجة صعوبتها؛ لذا يمكن تصنيف المشكلات بناء على المهارات العقلية العامة المستخدمة في حلها، إلى ثلاثة أنواع، وكل نوع يتطلب أشكالاً



مختلفة من المهارات والمعرفة اللازمة للحل ، وهذه الأنواع الثلاثة من المشكلات هي على النحو التالي :

- 1- **مشكلات الترتيب:** وهي مشكلات يمكن حلها من خلال إعادة تنظيم عناصرها بطريقة مرضية معياراً محدداً، ورغم أن هذه العناصر يمكن ترتيبها بطرق مختلفة إلا أن ترتيباً واحداً يحقق المعيار، ومن الأمثلة عليها مشكلات الإبدال التي تتطلب إعادة ترتيب الأحرف في تشكيل الكلمات مثل أن يعيد المتدرب ترتيب أحرف كلمة، لكي يعطي كلمة مناسبة.
- 2- **مشكلات الاستقراء:** وهي المشكلات التي يتطلب حلها إيجاد علاقة بين العناصر المقدمة وبناء علاقة جديدة بينها؛ ففي المثال التالي والمؤلف من سلسلة الأعداد الموضوعة بشكل أزواج (64 ، 54 ، 44 ، 34 ، 24 ، 14) فإن قاعدة الحل تتمثل في الكشف عن العلاقة التي تربط عناصر السلسلة ، وهذه العلاقة تشير إلى أن العدد الأول من كل زوج من الأعداد يبقى ثابتاً بينما يزيد العدد الثاني بمقدار واحد لكل زوج.
- 3- **مشكلات التحويل:** ويتضمن هذا النوع من المشكلات حالة أولية أو ابتدائية وحالة هدفية وسلسلة من العمليات والإجراءات لتحويل الحالة الأولية إلى حالة الهدف، ومن الأمثلة على هذا النوع من المشكلات مشكلة برج هانوي.

ويمكن تصنيف أنواع المشكلات حسب درجة وضوح المعطيات والأهداف وانعكاس ذلك على إمكانية الحل:

- 1- المعطيات والأهداف واضحة ومحددة ويتوقع أن يكون الحل سهلاً جداً.
- 2- المعطيات واضحة جداً والأهداف غير محددة، ويتوقع أن يكون الحل ممكناً ولكن بصعوبة.
- 3- المعطيات غير واضحة والأهداف محددة وواضحة، ويتوقع أن يكون الحل ممكناً ولكن بصعوبة.
- 4- المعطيات والأهداف غير واضحة وغير محددة، ويتوقع أن يكون الحل صعباً.
- 5- مشكلات الاستبصار: وهي مشكلات لها حل ولكن الانتقال من المعطيات إلى الأهداف يحتاج إلى درجة عالية من التفكير والتأمل وإدراك العلاقة بين المعطيات والوسائل ليصل الفرد إلى الحل بصورة مفاجئة.

خطوات حل المشكلة

توصف عملية حل المشكلة بأنه عملية منظمة تتضمن سلسلة من الخطوات المتتبعة لتحقيق الهدف وإزالة المشكلة ويمكن تحديد خمس خطوات أساسية تتبع في حل المشكلة على النحو التالي :

أولاً: تحديد المشكلة



هو الاعتراف بوجود مشكلة والإحساس بها واستشعارها دون امتلاك طريقة حل محددة لإزالتها وإنجاز الحل أو الهدف المرغوب.

ثانياً: تمثيل المشكلة

تمثيل المشكلة يتضمن تحديد وفهم ابعاد المشكلة وتكوين تصور كامل عنها من قبل من يقوم بحلها، والمشكلات المحددة تحديداً جيداً أسهل حلاً من المشكلات المحددة تحديداً سيئاً وذلك لتمييزها بوضوح المعالم والمعطيات.

ثالثاً: جمع المعلومات

لحل المشكلة فإننا نحتاج معلومات عنها وغالباً ما تكون من المعرفة المسبقة أو الذاكرة وهناك أربعة مصادر أساسية تعتبر ذات قيمة ضمن النطاق التعليمي والتي يمكن الحصول عليها من: المعلم والمصادر التعليمية ومن خبرات المتدربين وكذلك من حالة التعليم الحالية.

رابعاً: توليد الحل

إيجاد الحل يتم من خلال الوسائل المتاحة لإنجاز الهدف المرغوب في ضوء معطيات المشكلة، والمعلم قادر على إيجاد الحل من خلال اختيار وترتيب النشاطات اللازمة لتصميم الإستراتيجية الملائمة للحل.

خامساً: تنفيذ الحل وتقويمه

تنفيذ الحل وتقويمه يبدأ باختيار إستراتيجية تحقيق الهدف، وينتهي بالحكم على مدى فاعلية الإستراتيجية في تحقيق الهدف المرغوب، والتقويم يجب أن يكون قبل البدء بالحل وبعد تنفيذه لأنه يساعد في تلافي الكثير من الأخطاء، ولا بد للتقييم أن يكون في ضوء إطار عمل ثابتة ومنظمة.

ويمكن القول بأن خطوات حل المشكلة ليست ثابتة أو جامدة على الفرد اتباعها عند مواجهته لمشكلة ما، بل إنه يمتلك المرونة في الانتقال من خطوة إلى أخرى حسبما تقتضيه المشكلة من تفكير، وهذه الخطوات هي:

1. تحديد الهدف من خلال إدراك ووعي الفرد بوجود مشكلة ما، وتحديد الهدف الذي يحاول إنجازه وتحقيقه.
2. تحديد نقطة البداية والتي تتضمن تحديد نقطة البداية ومعرفة من أين ينبغي على الفرد أن يبدأ لإزالة المشكلة وتدعي هذه الحالة بخط الأساس.
3. تحديد القواعد المراد استخدامها في الحل.
4. البدء بتنفيذ الحلول المحتملة.



أساليب حل المشكلات

أن محاولة حل مشكلة من المشكلات عبارة عن إزالة حالة عدم الرضا والتوتر التي حدثت وفي هذه المجال هناك أكثر من أسلوب قد يتبع:

- أسلوب سلبي: من خلال الهروب من الموقف كله.
 - أسلوب التجربة والخطأ: باستدعاء بعض الخبرات السابقة.
 - أسلوب تجزئة المشكلة: أي إيجاد احتمالات تدخل في أجزاء متتالية بحيث يؤدي الانتهاء من جزء أو مرحلة منها إلى الانتقال للجزء أو المرحلة التالية حتى اتخاذ القرارات.
- الأساليب المتبعة للتعامل مع المشكلات:
- أ: لا تفعل شيئاً

- إذا كانت المشكلة ستحل تلقائياً.
- إذا كانت أثارها ضعيفة.
- إذا كانت تكلفة الحل أعلى من تكلفة المشكلة.

ب: معالجة الآثار

- عندما نتوقع زوال السبب
- عندما تكون تكلفة معالجة السبب كبيرة
- عندما يكون السبب خارج السيطرة

ج: مراقبة الوضع فقط:

- إذا كانت غير ملحة.
- إذا بدأت بالتلاشي.
- إذا كانت الأسباب غير واضحة.

د: معالجة المشكلة:

- إذا كانت خطيرة
- إذا كانت متفاقمة
- إذا جاء أمر بعلاجها من جهة عليا

استراتيجيات حل المشكلة

فبعد أن يتم تحديد وتعريف المشكلة، فإن الخطوة التالية هي تطوير خطة أو إستراتيجية للعمل وبالرجوع إلى أدبيات حل المشكلة فهناك العديد من الاستراتيجيات المبتكرة لإزالة المشكلة وتحقيق الهدف وكل واحدة من هذه الاستراتيجيات لها تقنياتها الخاصة التي تخدم كدليل لحل المشكلة.

حل المشكلات بالقياس (التناظر):



بهذه الإستراتيجية يحاول الفرد استخدام قاعدة أو طريقة إحدى المشكلات السابقة لتوجهه إلى حل مشكلات أخرى مشابهة، وغالباً ما تستخدم هذه الإستراتيجية في حل تمارين الرياضيات، حيث يحاول المتدرب استخدام طريقة الحل في مثال ما بنقل الخطوات المتبعة فيه إلى أمثلة أخرى جديدة مشابهة حسب مبدأ القياس أو التناظر.

إستراتيجية تجزئة المشكلة:

عندما تكون المشكلات أكثر تعقيداً أو لا يمكن حلها من خلال استخدام حل مباشر لها، فمن المستحسن تجزئة هذه المشكلة إلى أجزاء، أي تجزئة الهدف النهائي إلى مجموعة أهداف جزئية بحيث أن تحقيق هذه الأهداف يوصل إلى الحل النهائي للمشكلة موضوع الاهتمام، وهذا يعني أن ضرورة ترتيب أولوية التحركات نحو تحقيق هذه الأهداف، بحيث أن تحقيق أي هدف فرعي يجب أن يساعد بالوصول إلى هدف آخر، وهكذا يفترض التسلسل في التحركات نحو تحقيق هذه الأهداف النوعية إلى أن يتم الوصول إلى الحل النهائي للمشكلة.

إستراتيجية المحاولة والخطأ:

تبرز فعالية هذه الإستراتيجية عندما تكون الحلول المقترحة لحل المشكلة قليلة ولا تحقق الهدف لذا يلجأ الفرد إلى الحل باستخدام إستراتيجية المحاولة والخطأ التي تقوم على تطبيق التحركات بطريقة عشوائية تكون إحداها ناجحة في الوصول للحل ، ومن الأمثلة عليها عند مواجهة الفرد بجهاز تلفاز غريب الشكل في غرفة الفندق، فإنه يقوم بالضغط على زر واحد فقط وإذا أخطأ الاختيار يعاود الضغط على الزر الثاني فالثالث .. ، إلى أن تنجح المحاولة بإضاءة جهاز التلفاز ، وغالباً ما يتم استخدام هذه الإستراتيجية مع المشاكل غير المألوفة بالرغم من عدم جدواها مع بعض المشكلات المعقدة .

الإستراتيجية التيسيرية (التوفر):

هذه الإستراتيجية تعتمد على المعلومات التي يمكن الحصول عليها بسهولة، وهي إستراتيجية إرشادية تعني أن الحلول غالباً ما تكون مستندة إلى التجارب والخبرات الحديثة التي تكون متوفرة في أذهاننا ومعارفنا.

إستراتيجية رسم الصورة:

إن رسم صورة معبرة أو شكل معين يمثل معطيات المشكلة قد يساعد على فهم ومعالجة بيانات المشكلة وبالتالي حلها.

إستراتيجية العصف الذهني:

هي إستراتيجية تهدف إلى وضع العقل في حالة من الإثارة لإنتاج أكبر قدر من الأفكار اللازمة للتوصل إلى الحل الإبداعي المناسب وهي إستراتيجية جماعية تتضمن مشاركة تلقائية للأفكار من جميع أفراد المجموعة فضلاً عن إمكانية تطبيقها بشكل فردي، وتستند هذه الإستراتيجية إلى أربع ركائز أساسية متمثلة بما يلي:



- 1- عدم توجيه النقد لأي فرد من أفراد المجموعة، حيث يتم تأجيل جميع الأحكام لغاية انتهاء الجلسة.
- 2- توليد أكبر قدر من الحلول للمشكلة.
- 3- تشجيع الأفكار الأصلية والفريدة.
- 4- بناء الحل وتقريره اعتماداً على الأفكار المطروحة من أفراد المجموعة.

أسباب الفشل في حل المشكلات:

- 1- عدم اتباع استراتيجية واضحة في تحديد وحل المشكلات.
- 2- وضع المشكلة خارج نطاقها الحقيقي.
- 3- نقص المعلومات أو التحليل السيء للمشكلة
- 4- استخدام نوع واحد من التفكير
- 5- غياب أو تحجيم مشاركة الأطراف المعنية
- 6- الخوف من الفشل ومن التجديد ومن تبادل الأفكار
- 7- مقاومة التغيير
- 8- التوقف عن التنفيذ أو ترك المتابعة والتقويم.



تمارين الوحدة الثالثة

4- ضع علامة صح امام العبارة الصحيحة وعلامة خطأ اما العبارة الخاطئة

م	العبارة	X/√
1	حل المشكلة يتضمن تقسيم الهدف الكلي الى مجموعة من الأهداف الجزئية	
2	المشكلات التي يتطلب حلها إيجاد علاقة بين العناصر المقدمة وبناء علاقة جيدة بينهما هي من أنواع مشكلات الترتيب	
3	من خطوات حل المشكلة خطة تمثيل المشكلة والتي يقصد بها تحديد وفهم ابعاد المشكلة وتكوين تصور كامل عنها	
4	من الأساليب المتبعة في التعامل مع المشكلات أسلوب لا تفعل شيئاً ويستخدم عندما تكون اثار المشكلة كبيرة	
5	استراتيجية تجزئة المشكلة تستخدم عندما تكون معقدة ومتعددة الجوانب	
6	ستند استراتيجية المحاولة والخطأ الى التجارب والخبرات الحديثة التي تكون متوفرة في أذهاننا ومعافنا	
7	من أسباب الفشل في حل المشكلات نقص المعلومات أو التحليل السيء للمشكلة	
8	مقامة التغيير من الأسباب المساعدة على حل المشكلات	

5- اختر الإجابة الصحيحة

حل المشكلة بوجه سلوك الفرد نحو	
أ	هدف محدد
ب	مشكلة معينة
ج	جميع ما سبق
المشكلات التي حلها من خلال أعاد تنظيم عناصرها بطريقة ترضي معياراً محدداً تعتبر من أنواع مشكلات	
أ	الترتيب
ب	الاستقراء
ج	التحويل
من خطوات حل المشكلات	
أ	تحديد المشكلة



ب	جمع المعلومات
ج	جميع ما سبق

6- اجب عن الأسئلة التالية

- اذكر ثلاث من خصائص حل المشكلات
- عدد خطوات حل المشكلات
- ما الفرق بين مشكلات الترتيب ومشكلات التحويل
- ماهي أسباب الفشل في حل المشكلات

نموذج تقييم المتدرب لمستوى أدائه				
يعبأ من قبل المتدرب نفسه وذلك بعد الانتهاء من تمارين الوحدة				
بعد الانتهاء من التدريب على وحدة.....، قيم نفسك وقدراتك بواسطة إكمال هذا التقييم الذاتي بعد كل عنصر من العناصر المذكورة، وذلك بوضع علامة (✓) أمام مستوى الأداء الذي أتقنته، وفي حالة عدم قابلية المهمة للتطبيق ضع العلامة في الخانة الخاصة بذلك.				
م	العناصر			
	مستوى الأداء (هل أتقنت الأداء)			
	كليا	جزئيا	لا	غير قابل للتطبيق



					13
					14
					15
					16
					17
					18
<p>يجب أن تصل النتيجة لجميع المفردات (البند) المذكورة إلى درجة الإتقان الكلي أو أنها غير قابلة للتطبيق، وفي حالة وجود مفردة في القائمة "لا" أو "جزئياً" فيجب إعادة التدريب على هذا النشاط مرة أخرى بمساعدة المدرب.</p>					



نموذج تقييم المدرب لمستوى أداء المتدرب يعبأ من قبل المدرب وذلك بعد الانتهاء من تمارين الوحدة					
اسم المتدرب :		التاريخ:			
رقم المتدرب :	المحاولة : 1 2 3 4 العلامة :				
كل بند أو مفردة يقيم بـ 10 نقاط الحد الأدنى: ما يعادل 80% من مجموع النقاط. الحد الأعلى: ما يعادل 100% من مجموع النقاط.					
م	بنود التقييم	النقاط (حسب رقم المحاولات)			
		1	2	3	4
13					
14					
15					
16					
17					
18					
المجموع					
ملحوظات:					
توقيع المدرب:					



الوحدة الرابعة

مهارات البحث العلمي



الوحدة الرابعة مهارات البحث العملي

الهدف العام للوحدة:

تهدف هذه الوحدة إلى اكتساب وتحسين وتنمية مهارات البحث العلمي لدى المتدرب من خلال التعرف على مناهج وأدوات البحث العلمي.

الأهداف التفصيلية:

من المتوقع في نهاية هذه الوحدة التدريبية أن يكون المتدرب قادراً وبكفاءة على أن:

- 1- فهم مفهوم البحث العلمي.
- 2- إدراك أهمية البحث العلمي وخصائصه.
- 3- التمييز بين مناهج وأساليب البحث العلمي المختلفة.
- 4- التعرف على أدوات البحث العلمي.
- 5- التعرف على خطوات البحث العملي.

الوقت المتوقع للتدريب على هذه الوحدة: 3 ساعات تدريبية.

الوسائل المساعدة:

- استخدام بعض تقنيات التدريب المتقدمة لعرض المفاهيم والأفكار المطلوب الإلمام بها بطريقة جذابة.
- حلقات نقاش
- طرح الأسئلة من المدرب على المتدربين
- الرجوع للمراجع لزيادة حصيلة المتدربين.
- استخدام تقنيات التدريب عن بُعد



مهارات البحث العلمي

مقدمة

يعتبر البحث العلمي أحد المعايير التي يقاس بها ازدهار الدول، والطريقة المثلى لحل مشاكلها. حيث أصبح الانسان في أمس الحاجة الى الدراسات والبحوث في شتى مجالات الحياة اشد منها في أي وقت مضى ، نظرا لان العلم والعالم في سباق ، من الوصول الى اكبر قدر ممكن من المعرفة المستمدة من العلوم التي تكفل الرفاهية للإنسان ، وتضمن له التقدم على غيره ، خاصة وان قوة الدول اخذت تعتمد على مقدار تقدمها العلمي ، وحجم براءات الاختراع العلمي ، بالإضافة الى حجم الانفاق والاستثمار في مجال البحث العلمي ، ويحتل البحث العلمي في الوقت الراهن مكانة مميزة في تقدم النهضة العلمية ، ان البحث العلمي هو محاولة لاكتشاف المعرفة والتنقيب عنها والعمل على تنميتها وفحصها وتدقيقها بتقصي دقيق ونقد عميق ، من اجل عرضها عرضا مكتملا بذكاء وادراك ، لتسير في ركب الحضارة العالمية ، وتسهم فيه اسهاما شاملا ، وهو ما يحتاج اليه الانسان اليوم ، كما ان البحوث القصيرة التي يكتبها الدارس تساهم في تعويده على التنقيب عن الحقائق، واكتشاف آفاق جديدة من المعرفة ، والتعبير عن آرائه بحرية وصراحة ، ولابد ان يمتلك الباحث القدرة والمعرفة والرغبة ، والقدرة اللغوية والعلمية للبحث عن الموضوع المعني بالبحث . ان البحث العلمي في يومنا أصبح جزءا رئيسيا من حياة أية أمة تتطلع الى الرقي والازدهار ، ومع ازدياد الحياة تعقيدا تزداد المسائل التي نواجهها صعوبة في ايجاد الحلول لها ، مما يدفع الى التركيز على البحث العلمي ، من خلال كونه طريقة منظمة لاكتشاف حقائق جديدة ، والتثبت من حقائق قديمة ، والعلاقات التي تربط فيما بينها ، او القوانين التي تحكمها . ان التفكير الانساني يقود الى المعرفة ، وهذه المعرفة تمكن الانسان من اتخاذ القرارات ، والتحرك باتجاه حل المشكلات البحثية ، او مواجهة المواقف ، او الحالات الصعبة التي تواجه الانسان ، ويحاول الانسان في العادة ان يستخدم اكثر من وسيلة متاحة لديه ليحصل على المعرفة. والتي أبرز وسائل الحصول عليها وسيلة البحث العلمي الذي سيتم التركيز على أبرز محاوره وخطواته في هذا الفصل.

مفهوم البحث العلمي

عملية فكرية منظمة يقوم بها شخص يسمى الباحث، من اجل تقصي الحقائق المتعلقة بمسألة أو مشكلة معينة تسمى موضوع البحث، بإتباع طريقة علمية منظمة تسمى منهج البحث وذلك للوصول إلى حلول ملائمة للمشكلة أو إلى نتائج صالحة للتعميم على المشاكل المماثلة تسمى نتائج البحث، كما يعرفُ البحث: بأنه استقصاء دقيق يهدف إلى اكتشاف حقائق وقواعد عامة يمكن التأكد من صحتها.

أهمية البحث العلمي



يستمد البحث العلمي أهميته من كونه:

- يعد الوسيلة الأساسية لتقصي الحقائق واكتشاف المجهول.
- يعالج المشكلات التي تواجه الإنسان من خلال التوصل إلى الحلول المناسبة.
- اللبنة الأساسية في تطور المجتمعات.
- الالمام بإجراءات البحث العلمي أصبح من الضروريات للحصول على المعرفة الجديدة أو تصحيح المعلومات القديمة.
- يقدم كل جديد وموثق في المعلومات التي يمكن الاستناد عليها.

خصائص البحث العلمي

عند كتابة بحث علمي لا بدّ من الالتزام ببعض الخصائص العامّة للبحث، بحيث يظهر بصورة احترافية، خالية من الضعف أو عدم الاتزان بين المحتوى والأسلوب المتبع في صياغة المعلومات. ومن أهم الخصائص التي يجب مراعاتها عند كتابة البحث من أبرزها:

- **الموضوعية:** يجب أن يتحلّى الكاتب أو الباحث بالموضوعية عند القيام بالبحث والابتعاد على التحيز أو الميول العاطفية أو الاعتقادات الشخصية التي من شأنها التأثير على سير نتائج البحث.
- **الأمانة العلمية:** يجب على الباحث توثيق وكتابة جميع مصادر المعلومات والاشارة إليها في مراجع دراسته.
- **الاختيارية والدقة:** كلما كانت المعلومات دقيقة ومن مصادر موثوقة وقابلة للتحقق كلما كانت الثقة بها عالية وتكون محل الاعتماد في حال اتخاذ القرارات.
- **المنطقية:** فعند اقتراح حلول معينة لا بدّ أن تكون خاضعة للقواعد والأصول المستمدة من المنهجية العلمية.
- **التبسيط والاختصار:** يُبين الباحث جميع المعلومات والحلول التي توصّل إليها في دراسته، ولكن بطريقة مختصرة باختيار أهم النقاط المتعلقة بالمشكلة.

مناهج وأساليب البحث العلمي

هناك عدة مناهج للبحث العلمي منها:

- **المنهج التجريبي:** الذي يعتمد على التحكم بجميع المتغيرات والعوامل المكونة للظاهرة (المشكلة محل الدراسة) باستثناء متغير واحد يخضعه الباحث للتبديل والتغيير لقياس نتائج ذلك على اتجاهات الظاهرة. كما يمكن القول بأنه هو المنهج الذي يعالج ويحكم في متغير مستقل ليشاهد تأثيره على متغير تابع وملاحظة التغييرات الناتجة وتفسيرها.
- **المنهج التاريخي:** وهو يعنى بالبحث عن الوثائق وفحصها ودراستها، بسبب ان الوثائق على اختلافها هي المرآة العاكسة لأحداث الماضي. حيث يتضمن البحث التاريخي دراسة أحداث ووقائع حدثت سابقاً بهدف الوصول إلى حقائق تتعلق بالماضي ويمكن ان تفسر أحداث حالية وتساهم في توقع أحداث مستقبلية.



- **المنهج الوصفي:** يقوم هذا المنهج على وصف ظاهرة من الظواهر للوصول إلى أسباب هذه الظاهرة والعوامل التي تتحكم فيها، واستخلاص النتائج لتعميمها. ويشمل المنهج الوصفي أكثر من طريقة منها: طريقة المسح، وطريقة دراسة حالة وتحتاج هذه الطرق إلى خبرة وجهد الباحث.

أدوات البحث العلمي

يجب على الباحث استخدام كافة الطرق، أو الأدوات التي من خلالها يجمع البيانات اللازمة لدراسة المشكلة، كما ان هناك عدة اعتبارات من خلالها يحدد الباحث وسيلة أو أداة جمع البيانات ومنها، طبيعة البحث، طبيعة المجتمع، تمكن الباحث ومعرفته باستخدام أداة البحث وكذلك ظروف الباحث وقدرته المالية والوقت المتاح لجمع البيانات. فمن أبرز هذه الأدوات أو وسائل جمع البيانات:

الوثائق

تعتبر الوثائق الوعاء المادي للمعرفة فهي تؤمن البيانات أو المعلومات الموثقة لذلك يحرص الباحث للرجوع للأبحاث والدراسات السابقة بهدف الحصول على الكثير من البيانات المهمة حول دراسته عند تكوين الخلفية النظرية العامة لمشكلة البحث.

الملاحظة

تعتبر من أقدم وسائل جمع البيانات والمعلومات وهي عبارة عن تفاعل بين الباحث والمبحوث بقصد جمع البيانات حول موضوع معين كما انها تؤدي الى الحصول على بيانات لا يمكن الحصول عليها من خلال الوسائل الأخرى مثل مراقبة سلوك المبحوث عن قرب.

المقابلات

المقابلة هي الاستبانة الشفهية حيث يكون اللقاء بين الباحث وبين الأشخاص افراد العينة محل الدراسة وجهاً لوجه.

لاستبانة

استمارة معينة، تحتوي على عدد من الأسئلة يعدها الباحث، مرتبة بأسلوب منطقي مناسب، يجري توزيعها على الافراد عينة الدراسة.

خطوات البحث العلمي

مراحل وخطوات البحث العلمي مترابطة فيما بحيث يصعب الفصل فيما بينها لذا فإن الباحث حينما يصمم بحثه يفكر في كل المراحل والخطوات باعتبارها وحدة متكاملة، إلا أنه يقوم بإبراز الخطوات الواحدة بعد الأخرى وهي على النحو التالي:



- **المقدمة:** يتطرق الباحث في المقدمة الى لمحاه بسيطة عن مشكلة البحث واهميتها وأسباب اختيار المشكلة والجهات التي ستستفيد من الدراسة والى الدراسات ذات العلاقة والصلة وجوانب النقص في الدراسات السابقة.
- **عنوان الدراسة:** يجب ان يكتب عنوان الدراسة بشكل يشمل جميع متغيرات البحث والابتعاد عن العمومية والغموض.
- **تحديد مشكلة البحث:** مشكلة البحث هي جملة من التساؤلات التي يسعى الباحث للإجابة عليها في نهاية الدراسة ومن المهم عند تحديد مشكلة البحث تحديد النقاط الرئيسية والفرعية والمتغيرات المستقلة والتابعة التي تشتمل عليها مشكلة الدراسة ويتم صياغتها في مصطلحات واضحة ومفهومة حتى يسهل وضع تصميم منهجي دقيق لدراساتها.
- **تحديد الفروض العلمية:** يكون تحديد الفروض سهلاً عندما يلم الباحث بمشكلة الدراسة من جميع النواحي كما يجب صياغة الفروض بشكل قابل للقياس وواضح ودقيق.
- **تحديد المفاهيم الأساسية:** بعدما يحدد الباحث مشكلة الدراسة يقوم بتحديد معاني المفاهيم الأساسية المتعلقة بالدراسة حتى يتم معرفة وأدراك المعاني التي يرمي لها الباحث ويريد التعبير عنها.
- **الدراسات السابقة والتعليق عليها:** يلجأ الباحث الى الرجوع الى الدراسات السابقة المشابهة لدراسته حتى يتعمق في الإطار النظري كما انه يلم بجوانب القصور فيها حتى يتم استدراكه في دراسته.
- **إجراء الدراسة الاستطلاعية:** يقوم الباحث بإجراء الدراسة على عدد محدود من العينة بهدف التأكد من جدوى الدراسة التي سوف يقوم بها كما يتكون لدى الباحث التصور لبعض العقبات التي قد تعترض الطريق اثناء الدراسة وكذلك التأكد من صدق وثبات أدوات الدراسة.
- **تحديد المنهج الملائم للبحث:** من أبرز المناهج المتبعة في البحوث على سبيل المثال لا الحصر المنهج الوصفي والمنهج التاريخي والمنهج التجريبي ومنهج دراسة الحالة الخ وتحديد نوع المنهج يتوقف على الكيفية التي سيتبعها الباحث.
- **تحديد الأداة اللازمة للبحث:** أداة البحث هي الوسيلة التي من خلالها يتم جمع البيانات ومن أبرز الوسائل المستخدمة على سبيل المثال الملاحظة، المقابلات، الاستبيان الخ وتكمن أهمية أدوات البحث في كونها تحدد دقة او عدم دقة البيانات التي يترتب عليها قيمة النتائج التي سيحصل عليها الباحث.
- **تحديد مجالات الدراسة:** هناك ثلاث مجالات رئيسية
 - **المجال البشري:** تحديد مجتمع البحث ومن ثم تحديد العينة الممثلة لهذا المجتمع.
 - **المجال المكاني:** تحديد المنطقة التي ستجرى فيها الدراسة.
 - **المجال الزمني:** تحديد وقت جمع البيانات.
- **جمع البيانات من الميدان:** يبدأ الباحث بجمع البيانات من العينة محل الدراسة باستخدام أداة البحث المحددة سلفاً ومن ثم تصنيف البيانات وتفرغها سواءً بطريقة يدوية او آليه.



- **تحليل البيانات وتفسيرها:** بعد تحليل البيانات يكون الاهتمام في مرحلة التفسير بعدة نقاط مهمة من أبرزها علاقة النتائج بموضوع الدراسة وكذلك بالهدف الذي دفع الباحث لإجراء هذا البحث.
- **النتائج او الاستنتاج العام:** هنا الباحث يبدأ بالإجابة عن التساؤلات التي طرحها في مشكلة الدراسة ومن ثم تقديم الاقتراحات او اجراء دراسة أكثر عمقاً.
- **ملخص البحث:** تقرير قصير ملخص لكل ما قام به الباحث من بداية تحديد مشكلة الدراسة حتى وصوله الى النتائج.
- **مراجع البحث:** يقوم الباحث بتوضيح مصدر المعلومات التي استخدمها في البحث من حيث ضرورة توثيق مصدر المعلومات ويجب في هذا الصدد مراعاة عدة نقاط من أبرزها:
 - **الأمانة / نسبة المعرفة او المعلومات الى صاحبها وتسجيل المراجع التي استخدمت بالفعل.**
 - **الدقة /** وهنا تكون الإشارة الى مصدر المعلومة اما عن طريق ملاحظة او مقابلة او تقرير غير منشور او كتاب الخ.
- **ملاحق البحث:** يورد الباحث في الملاحق جميع ما تمت الاستعانة به في هذه الدراسة من أدوات دراسة وبرامج واشكال وجداول والتي لم ترد في البحث لكنها تعتبر مهمة حيث انها تقيد القارئ بشكل او بآخر كذلك توضح جهد الباحث المبذول في هذه الدراسة كما ان الملاحق لا تعتبر جزء من البحث.

تمارين الوحدة الرابعة

7- ضع علامة صح امام العبارة الصحيحة وعلامة خطأ اما العبارة الخاطئة

م	العبارة	X/√
1	أحد أسباب أهمية البحث العلمي انه يعد اللبنة الأساسية في تطور المجتمعات	
2	من خصائص البحث العلمي الموضوعية والتي تعني توثيق وكتابة جميع مصادر المعلومات	
3	المنهج التجريبي يُعنى بالبحث عن الوثائق ودراساتها	
4	من أدوات البحث العلمي الملاحظة والتي هي عبارة عن تفاعل بين الباحث والمبحوث بقصد جمع البيانات حول موضوع معين	
5	أولى خطوات البحث العلمي تحديد عنوان الدراسة	
6	تنقسم مجالات الدراسة الى قسمين هي المجال البشري والمجال المكاني	
7	يقصد بملخص البحث تقرير قصير ملخص لكل ما قام به الباحث	
8	في ملاحق البحث يضع الباحث الإجابة على التساؤلات التي طرحها في مشكلة الدراسة.	



8- اختر الإجابة الصحيحة

من خصائص البحث العلمي	
أ	الموضوعية
ب	الأمانة العلمية
ج	جميع ما سبق
من مناهج وأساليب البحث العلمي	
أ	المنهج التجريبي
ب	المنهج الوصفي
ج	جميع ما سبق
أنواع مجالات الدراسة الرئيسية هي	
أ	المجال البشري والمجال المكاني
ب	المجال البشري والمكاني والبحثي
ج	المجال البشري والمكاني والزمني

9- اجب عن الأسئلة التالية

- اذكر مفهوم البحث العلمي.
- عدد مناهج وأساليب البحث العلمي
- ما الفرق بين المنهج التجريبي والمنهج الوصفي
- تحدث عن اثنين من أدوات البحث العلمي
- ما الفرق بين المجال المكاني والزمني في البحث العلمي



<p>نموذج تقييم المتدرب لمستوى أدائه يعبأ من قبل المتدرب نفسه وذلك بعد الانتهاء من تمارين الوحدة</p>				
<p>بعد الانتهاء من التدريب على وحدة.....، قيم نفسك وقدراتك بواسطة إكمال هذا التقييم الذاتي بعد كل عنصر من العناصر المذكورة، وذلك بوضع علامة (✓) أمام مستوى الأداء الذي أتقنته، وفي حالة عدم قابلية المهمة للتطبيق ضع العلامة في الخانة الخاصة بذلك.</p>				
م	العناصر			
	مستوى الأداء (هل أتقنت الأداء)			
	كلياً	جزئياً	لا	غير قابل للتطبيق
19				
20				
21				
22				
23				
24				
<p>يجب أن تصل النتيجة لجميع المفردات (البندود) المذكورة إلى درجة الإتقان الكلي أو أنها غير قابلة للتطبيق، وفي حالة وجود مفردة في القائمة "لا" أو "جزئياً" فيجب إعادة التدريب على هذا النشاط مرة أخرى بمساعدة المدرب.</p>				



نموذج تقييم المدرب لمستوى أداء المتدرب يعبأ من قبل المدرب وذلك بعد الانتهاء من تمارين الوحدة					
اسم المتدرب :		التاريخ:			
رقم المتدرب :	المحاولة : 1 2 3 4 العلامة :				
كل بند أو مفردة يقيم بـ 10 نقاط الحد الأدنى: ما يعادل 80% من مجموع النقاط. الحد الأعلى: ما يعادل 100% من مجموع النقاط.					
م	بنود التقييم	النقاط (حسب رقم المحاولات)			
		1	2	3	4
19					
20					
21					
22					
23					
24					
المجموع					
ملحوظات:					
توقيع المدرب:					



الوحدة الخامسة

الذكاء الاصطناعي



الوحدة الخامسة الذكاء الاصطناعي

الهدف العام للوحدة:

تهدف هذه الوحدة إلى رفع مستوى الوعي لدى المتدرب بمفهوم الذكاء الاصطناعي ومعرفة المجالات والتطبيقات الأساسية للذكاء الاصطناعي ومعرفة آليات تفعيلها.

الأهداف التفصيلية:

من المتوقع في نهاية هذه الوحدة التدريبية أن يكون المتدرب قادراً وبكفاءة على أن:

- 1- التعرف على ماهية الذكاء الاصطناعي.
- 2- معرفة المجالات والتطبيقات الأساسية للذكاء الاصطناعي
- 3- التعرف على دور الذكاء الاصطناعي في تطوير التعليم
- 4- التعرف على آليات تفعيل الذكاء الاصطناعي

الوقت المتوقع للتدريب على هذه الوحدة: 4 ساعات تدريبية.

الوسائل المساعدة:

- استخدام بعض تقنيات التدريب المتقدمة لعرض المفاهيم والأفكار المطلوب الإلمام بها بطريقة جذابة.
- حلقات نقاش
- طرح الأسئلة من المدرب على المتدربين
- الرجوع للمراجع لزيادة حصيلة المتدربين.
- عرض أحدث التطبيقات للذكاء الاصطناعي في العالم
- استخدام تقنيات التدريب عن بُعد

الذكاء الاصطناعي

مقدمة

يمثل الذكاء الاصطناعي أهم مخرجات الثورة الصناعية الرابعة لتعدد استخداماته في المجالات العسكرية والصناعية والاقتصادية والتقنية والتطبيقات الطبية والتعليمية والخدمية وغيرها، حيث يتوقع له أن يفتح الباب لابتكارات لا حدود لها، وأن يؤدي إلى مزيد من الثورات الصناعية بما يحدث تغييراً جذرياً في حياة الإنسان، إذ إنه مع التطور التكنولوجي الهائل والمتسارع وما يشهده العالم من تحولات في ظل الثورة الصناعية الرابعة سيكون الذكاء



الاصطناعي محرك التقدم والنمو والازدهار خلال السنوات القليلة القادمة، وبإمكانه وما يتبعه من ابتكارات أن يؤسس لعالم جديد يبدو الآن من دروب الخيال، ولكن البوادر الحالية تؤكد على أن ميلاد هذا العالم بات قريباً.

وقد بادرت بعض من الدول المتقدمة بالتطلع للمستقبل، بل والدخول إليه والتنافس على تقنياته والتصدي لتحدياته ووضع الحلول الناجحة له، وهذا ما يفسر توجه الدول الحثيث نحو الاستثمار في تفعيل تقنيات الجيل الرابع من الثورة الصناعية وعلى رأسها الذكاء الاصطناعي لتحقيق أهدافها التنموية الطموحة باعتباره لغة المستقبل التي لا محيد عن إدراك أبعدياتها والقضاء على أميتها، واعتماد العديد من القطاعات الاقتصادية مثل الصحة والتعليم والخدمات والقطاعات الحيوية الأخرى عليه، وقدرته على تقديم الحلول للعديد من المشكلات، وتحقيق أرباح طائلة مع تطبيق استخداماته والاعتماد على ما يقدمه من معلومات واستشارات دقيقة، وتأثيراته الإيجابية في تقليل الاعتماد على العنصر البشري والعمالة، مما يرفع جودة المنتجات ويقلل من الإنفاق، ولتعزيز تطوير وتفعيل تطبيقات الذكاء الاصطناعي قامت بعض الدول باتباع العديد من الآليات التنموية وتطوير الكفاءات العلمية المتخصصة والقدرات المحلية في مجال الذكاء الاصطناعي، وخلق ثقافة الذكاء الاصطناعي لدى فئات المجتمع لتسهيل انتشار استخدام التطبيقات التي تعتمد على هذه التقنيات وخلق المواطن الرقمي القادر على التعامل معها، وتعزيز تضافر جهود المؤسسات المختلفة للتوعية بأساسيات هذا المجال.

وفي المملكة العربية السعودية قررت اتخاذ زمام المبادرة نحو الذكاء الاصطناعي، عبر إصدار الأمر الملكي القاضي بتأسيس الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي، لتكون الجهة الرسمية المسؤولة عن الأجندة الوطنية للبيانات والذكاء الاصطناعي في المملكة تحقيقاً لرؤية 2030 وأهدافها

مفهوم الذكاء الاصطناعي: Artificial Intelligence

فالذكاء الاصطناعي هو أحد علوم الحاسب الفرعية التي تهتم بإنشاء برمجيات ومكونات مادية قادرة على محاكاة السلوك البشري، فكما هو معروف أن للحاسبات قدرة على محاكاة بعض قدرات العقل البشري مثل إجراء العمليات الحسابية، معالجة الأرقام والحروف، اتخاذ بعض القرارات البسيطة بالإضافة إلى القدرة الفائقة على تخزين واسترجاع المعلومات، فعلم الذكاء الاصطناعي يهدف إلى محاكاة بعض عمليات الإدراك والاستنتاج المنطقي التي يجيدها الإنسان بشكل آلي وسرعة عالية، كذلك إنجاز العديد من المهام الصعبة والمعقدة التي كانت تتم يدوياً وذلك باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي المتقدمة، وهذه التقنيات يمكن أن تتكامل مع نظم المعلومات المبنية على الحاسب لزيادة قدرات الحاسبات وتوسيع نطاق التطبيقات التي تتم باستخدامها.

خصائص الذكاء الاصطناعي:



يمتلك الذكاء الاصطناعي خصائص كثيرة جعلت منه في كثير من المجالات كما يلي:

- تطبيقات الذكاء الاصطناعي على الأجهزة والآلات تمكنها من التخطيط وتحليل المشكلات باستخدام المنطق
- التعرف على الأصوات والكلام، والقدرة على تحريك الأشياء.
- تستطيع الأجهزة التي تتبنى الذكاء الاصطناعي فهم المدخلات وتحليلها جيداً لتقديم مخرجات تلبي احتياجات المستخدم بكفاءة عالية.
- يُمكن من التعلم المستمر، حيث تكون عملية التعلم آلية وذاتية دون خضوعه للمراقبة والإشراف.
- لديه القدرة على معالجة الكم الهائل من المعلومات التي يتعرض لها.
- يستطيع ملاحظة الأنماط المتشابهة في البيانات وتحليلها بفعالية أكثر من العقول البشرية.
- يستطيع إيجاد الحلول للمشكلات غير المألوفة باستخدام قدراته المعرفية.

المجالات والتطبيقات الأساسية للذكاء الاصطناعي:

إن الذكاء الاصطناعي يطبق في العديد من المجالات العسكرية والصناعية والاقتصادية والتقنية والطبية والتعليمية والخدمية الأخرى، ومن بين أهم تطبيقاته، السيارات ذاتية القيادة والطائرات بدون طيار، الإنسان الآلي (الروبوت) وهو جهاز ميكانيكي مبرمج للعمل مستقلاً عن السيطرة البشرية، ومصمم الأداء الأعمال وإنجاز المهارات الحركية واللفظية التي يقوم بها الإنسان، فضلاً عن استخداماته الأخرى المتعددة بالمفاعلات النووية وتمديد الأسلاك وإصلاح التمديدات السلكية تحت أرضية واكتشاف الألغام وصناعة السيارات وغيرها من المجالات الدقيقة، والأجهزة الذكية القادرة على القيام بالعمليات الذهنية كفحص التصاميم الصناعية، ومراقبة العمليات واتخاذ القرارات، والمحاكاة المعرفية باستخدام أجهزة الكمبيوتر لاختبار النظريات حول كيفية عمل العقل البشري، والوظائف التي يقوم بها كالتعرف على الوجوه المألوفة والأصوات أو التعرف على خط اليد، ومعالجة الصور واستخلاص البيانات والمعلومات المفيدة منها وتفعيل الذاكرة، والتطبيقات الحاسوبية في التشخيص الطبي بالعيادات والمستشفيات وإجراء العمليات الجراحية، وكذلك تستخدم برامج الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات الاقتصادية كالبورصة وتطوير أنظمة تداول الأسهم، وبرامج الألعاب كألعاب الشطرنج وألعاب الفيديو، وأيضاً محرك البحث جوجل على جهاز الحاسوب عبر الإنترنت، والتطبيقات الخاصة بتعلم اللغات الطبيعية المختلفة وقواعد فهم اللغات المكتوبة والمنطوقة آلياً والرد على الأسئلة بإجابات مبرمجة مسبقاً، وأنظمة الترجمة الآلية للغات بشكل فوري، والأنظمة الخبيرة التي تستطيع أداء مهام بطريقة تشبه طريقة الخبراء وتساعدهم على اتخاذ قراراتهم بدقة اعتماداً على جملة من العمليات المنطقية للتوصل إلى قرار صحيح أو جملة من الخيارات المنطقية، وخدمات المنازل الذكية، والأسلحة ذاتية العمل، والهواتف الذكية، وأجهزة التلفاز الذكية، ومئات التطبيقات الأخرى التي تنطبق في الحاضر ومتوقع استخدامها وانتشارها في المستقبل.



ويمكن إيجاز بعض من المجالات والتطبيقات التي استخدم فيها الذكاء الاصطناعي باختصار، كما يلي:

معالجة اللغات الطبيعية: Natural Language Processing

ويقصد بها تطوير برامج ونظم لها القدرة على فهم أو توليد اللغة البشرية، بحيث يتم إدخال البيانات بصورة طبيعية، بينما يقوم الكمبيوتر بفهمها والاستخلاص منها، ولقد أدى البحث في معالجة اللغات الطبيعية إلى تطوير طرق لتمثيل المعرفة، ولغات برمجة ملائمة لهذا الغرض، حيث إن وسيلة اتصال الإنسان بالحاسب تتمثل في مجموعة من التعليمات والأوامر المحددة أو لغات البرمجة، ومثل هذه الوسائل لا تحقق المرونة الكافية في الاتصال بالحاسب، والهدف الأساسي من معالجة اللغات الطبيعية هو جعل الاتصال بين الحاسب والإنسان يتم بصورة طبيعية أي باستخدام لغة الإنسان مثل العربية أو الإنجليزية، وينقسم هذا المجال إلي جزئين رئيسين كما يلي:

فهم اللغات الطبيعية: Natural Language Understanding

ويبحث هذا المجال في إيجاد طرق تسمح للحاسب بفهم التعليمات المعطاة إليه بصورة طبيعية، أي إنه يستطيع فهم لغة الإنسان بسهولة.

إنتاج اللغات الطبيعية: Natural Language Generation

ويبحث هذا المجال في إيجاد الطرق التي تجعل الحاسب قادرا على إنتاج لغة طبيعية، أي يمكنه إنتاج جمل بالعربية أو الإنجليزية أو أية لغة طبيعية أخرى.

التعرف على الكلام: Speech Recognition

فالهدف من معالجة اللغات الطبيعية هو جعل الحاسب قادرا على التفاعل والاتصال بالإنسان عن طريق التعرف على لغته الحية من خلال الجمل المعطاة إليه عن طريق لوحة المفاتيح؛ أما مجال التعرف على الكلام فهو يجعل الحاسب أكثر تفاعلا مع المستخدم، حيث إنه يبحث في الطرق التي تجعل الحاسب قادرا على التعرف على حديث الإنسان أي إن الإنسان يصبح قادرا على توجيه الأوامر إلى الحاسب شفويا ويقوم الحاسب بفهم هذه الأوامر وتنفيذها.

الإنسان الآلي: Robot

إن تكنولوجيا الإنسان الآلي من أكثر تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي تقدما من حيث التطبيقات التي تقدم حولا كاملة للمشكلات، فهي عبارة عن آلة كهروميكانيكية تتلقى الأوامر من كمبيوتر تابع لها، فيقوم بأعمال معينة، والذكاء الاصطناعي في هذا المجال يشتمل على إعطاء الروبوت القدرة على الحركة وفهم المحيط من حوله، والاستجابة لعدد من العوامل الخارجية بدرجة معينة من المرونة والحساسية.



البرمجة الآلية: Automatic Programming

ويقصد بها القدرة على إيجاد مفسرات أو مترجمات فائقة، تمكن الكمبيوتر من استلام برنامج المصدر مكتوب بلغة طبيعية، ثم القيام بتوليد برنامج يمكن للكمبيوتر أن يتولى تنفيذه والتعامل معه.

فالبرمجة هي الوسيلة التي من خلالها يمكننا إبلاغ الحاسب بتنفيذ العمليات التي نريد منهم القيام بها، أما الهدف من البرمجة الآلية فهو إنتاج البرامج الذكية، والتي تستخدم كأداة جيدة في مساعدة المبرمجين في تسهيل إنتاج برامجهم، ويوجد هدف أسمى للبرمجة الآلية وهو إنتاج البرنامج الذكي الذي يستطيع أن ينتج برنامجا بنفسه، أي إعطاؤه تفاصيل المشكلة؛ ليقوم هو بتصميم وإنتاج البرنامج.

الرؤية بالحاسوب: Computer Vision

ويقصد بها تزويد الكمبيوتر بأجهزة استشعار ضوئية، بحيث تمكنه من التعرف على الأشخاص أو الأشكال الموجودة، وذلك عن طريق تطوير عدة أساليب فنية لتحليل الصورة وتمييز الوجوه، فالهدف من مجال الرؤية بالحاسب هو جعل الحاسب قادر على رؤية الوسط المحيط به والتعرف عليه.

النظم الخبيرة : Expert Systems

وهي عبارة عن نظم كمبيوتر معقدة تقوم على تجميع معلومات متخصصة (أي في مجال محدد) من الخبراء البشريين، ووضعها في صورة من الكمبيوتر من تطبيق تلك المعلومات (الخبرات) على مشكلات مماثلة، وتعتمد على تكوين قاعدة معرفة مرتبطة بهذا المجال المحدد.

ألعاب الكمبيوتر: Games

ويقصد بها تطوير برامج قادرة على دراسة الأساليب الفنية للألعاب، للبحث عن أفضل حركة من بين مجموعة مختلفة من الحركات الممكنة، وتأديتها في الوقت المناسب، وقد أنتجت الدراسات على مدى عدة سنوات برامج ألعاب الشطرنج، والتي تتميز بالقدرة على المباراة بمستوى فائق، ولعل السبب وراء نجاح تلك النوعية من البرامج يكمن في كيفية تبني معلومات اللعبة واستخدامها بالبرنامج.

لغات الذكاء الاصطناعي: AI Languages

هي اللغات الفعالة في بناء نظم الذكاء الاصطناعي، ومن أهم هذه اللغات:



لغة البايثون: Python

هي إحدى اللغات البرمجية القوية جدا حيث يتم استخدامها على نطاق واسع في الكثير من المجالات، حيث يتم استخدامها في تطوير الذكاء الاصطناعي، وذلك لأنها تعتبر لغة مثالية تمتلك عددا لا نهائي من الحقايب Packages، فبايثون هي واحدة من أكثر لغات البرمجة المستخدمة على نطاق واسع في مجال الذكاء الاصطناعي بفضل بساطتها، ويمكن أن تستخدم بسلاسة مع هياكل البيانات، وغيرها من خوارزميات الذكاء الاصطناعي المستخدمة بشكل متكرر، لدى بايثون مئات المكتبات التي تجعل أي نوع من المشاريع ممكنا، سواء كان تطبيقا للجوال أو تطبيق ويب أو علم بيانات أو ذكاء اصطناعيا .

لغة: PROLOG

هذه اللغة من أكثر لغات البرمجة المستخدمة في مجال برمجة الذكاء الاصطناعي، فليها القدرة على برمجة المنطق ولعل هذا هو السبب الذي يجعلها أكثر لغات البرمجة استخداما في مجال برمجة الذكاء الاصطناعي.

لغة: AIML

هذه اللغة أهم ما يميزها هو كونها تقوم برسم الهيكل والتخطيط للذكاء الاصطناعي

لغة: JAVA

هي لغة برمجة موجهة للكائنات تركز على توفير جميع الميزات عالية المستوى المطلوبة للعمل على مشاريع الذكاء الاصطناعي، ومجتمع جافا هو أيضا نقطة إضافية لأنه سيكون هناك شخص لمساعدتك في الاستفسارات والمشكلات الخاصة بك.

اللغة: C++

هي أسرع لغة برمجة في العالم، فلها القدرة على التحدث على مستوى الأجهزة، تمكن المطورين من تحسين وقت تنفيذ البرنامج الخاص بهم، وهي مفيدة للغاية لمشاريع الذكاء الاصطناعي.

معايير الحكم على نظم الذكاء الاصطناعي

هناك مقاييس ومعايير وضوابط يجب أخذها في الاعتبار لقبول نظام الذكاء الاصطناعي، ومن ثم ضمان تنفيذه بنجاح، وبالتالي ضمان دقته، وهذه المعايير هي:

- 1- نسبة الوقت الفعلي لتنفيذ النظام إلى الوقت المقدر لذلك.
- ٢- نسبة التكلفة الفعلية لإنشاء النظام إلى التكلفة الكلية.
- ٣- رد فعل الإدارة التي ستستخدم النظام الذكي والقدرة على تلبية متطلباتها.
- 4- تأثير النظام الجديد على شبكة الحاسبات الجديدة.



- 5- قدرة النظام على إسداء النصائح المعقولة.
- 6 - نسبة الأرباح إلي التكلفة.
- ٧- درجة التوافق بين النظام والخبراء عند تناولهما لنفس المشكلة.
- ٨- النسبة الكلية للحالات أو المشكلات التي تناولها النظام إلي عدد الحالات التي أخفق النظام في إسداء النصيحة لها.
- ٩- سرعة وصول النظام لمرحلة النضوج بمعنى معدل عملية التعليم منذ بدء التشغيل.

الذكاء الاصطناعي وتطوير التعليم:

ويمكن تعريف التعليم والتعلم باستخدام الذكاء الاصطناعي على أنه: استخدام وتوظيف تكنولوجيات الذكاء الاصطناعي من فروض وبديهيات الإنتاج برامج تعليمية وتدريبية قادرة على التعامل والتحاور مع المتعلم، وتحاكي بدرجة كبيرة قدرات المعلم ذاته وسلوكه وتصرفاته في المواقف التدريسية المختلفة، وإن توظيف واستخدام الذكاء الاصطناعي في البرامج التعليمية قد ساعد على زيادة مهارة المتعلم والوصول إلى هدف البرنامج التعليمي بسرعة كبيرة بحيث يمكن إعادة الأجزاء المهمة طبقاً لحاجة المتعلم، كذلك ترفع المستوى القيادي للمتعلم عن طريق تعليم نفسه ذاتياً باتباع الخطوات التحوارية والتعليمية الشارحة للمادة العلمية والتدريب على الاختبارات ومعرفة الإجابات الصحيحة مما يؤدي إلي تقييم نفسه ومعرفة مستواه.

وعند الحديث عن دور الذكاء الاصطناعي في التعليم فإنه ينبغي أن تركز على الطرق التي تمكنا من استخدامه في عمل برامج تعليمية جاهزة ذكية، كذلك يمكن من خلال الخبرات البشرية استخدامه في عمل طرق منهجية متميزة في التعلم والتفكير المنطقي الاستدلالي أو الاستدلال القائم على الخبرات البشرية، كما أنه يمكن استخدامه في ستة مجالات تعليمية مختلفة وهي:

١- تمثيل المعرفة **Knowledge Representation**: والتي تتضمن مفاهيم جديدة لعرض وتقديم وتخزين المعرفة والوصول إليها، وكذلك التخطيطات والرسوم البيانية لعرض المعرفة وغيرها.

٢- الاستدلال القائم على الحالة **Case Based Reasoning**: ويتم من خلاله تطوير النظم التعليمية التفاعلية الذكية لخدمة عمليتي التعليم والتدريب.

٣- معالجة اللغات الطبيعية (NLP): والتي تستخدم في تحليل صفحات الويب التعليمية.

4- أدوات تأليف نظم التعليم الذكية **Intelligent Tutoring Systems Authoring Shells**: والتي تُيسر على المعلم الدخول إلي المجال، وسائر المعارف الأخرى دون الحاجة لمهارات البرمجة وتساعد على تقديم المعارف بطرق حديثة ومميزة



5- **التعلم من خلال الذكاء الاصطناعي الموزع Distributed Artificial Intelligence :** والذي يهتم بالتفاعل مع دراسة وتصميم النظم ذات الوحدات المتفاعلة مع بعضها بأسلوب ذاتي منظم منهجيا، يمكن وصفه بالذكاء.

6- **نظم التعليم الذكية Intelligent Tutoring Systems :** والتي تهتم بتوظيف ومواءمة عملية التعليم أو التدريب وفق احتياجات المتعلم، وبواسطة وسائل متعددة لعرض وتمثيل المعرفة المرتبطة بمجال الدراسة.

حيث تعتبر نظم التعليم الذكية من أهم نظم التعليم الإلكتروني، فهي عبارة عن أنظمة تربوية مدارة بالحاسب الآلي مبنية على الذكاء الاصطناعي، تستخدم المنطق والقواعد الرمزية في التعليم والتدريب للطلاب، وتحاكي في ذلك المعلم البشري بدرجة كبيرة، ولا تعتمد هذه الأنظمة على تدريس الحقائق والمعارف الإجرائية فقط، لكنها بالإضافة إلى هذا تعلم الطالب مهارات التفكير وحل المشكلات، مما يجعلها مناسبة بدرجة كبيرة لأغراض التعليم المختلفة، فهي تعني باستخدام وتوظيف تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي لتطوير برامج تعليمية وتدريبية قادرة على محاكاة المعلم البشري في سلوكه وتصرفاته وقراراته في المواقف التعليمية المختلفة وتفاعله مع الطالب.

فنظم التعليم الذكية هي محاولة لتطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي ليتكيف مع المتعلمين بصورة فردية في كل من المادة المراد تعلمها وطريقة وأسلوب التعلم الذي يتلاءم مع كل متعلم وطالب.

فنجد أن نظم التعليم الذكية تأخذ صيغا عديدة، ولكنها - في جوهرها - تحتوي على عناصر متنوعة في النظام التعليمي عن طريق استخدام مبادئ الذكاء الاصطناعي وأساليبه استخداما يتيح مرونة للطلاب والبرنامج، ويمكن القول: إن بيئة التعلم في هذه النظم تشبه بدرجة كبيرة ما يمكن أن يحدث عندما يجلس الطالب والمعلم فردا لفرد يحاولان التعلم معا.

آليات تفعيل الذكاء الاصطناعي

نظرا للفرص الاقتصادية الكبيرة التي يوفرها الذكاء الاصطناعي للكثير من القطاعات الاقتصادية بالدول، وقدرته على تحقيق أرباح طائلة مع تطبيق استخداماته والاعتماد على ما يقدمه من معلومات واستشارات دقيقة، فضلا عن تأثيراته الإيجابية في تقليل الاعتماد على العنصر البشري والعمالة، مما يرفع جودة المنتجات ويقلل من الإنفاق، فقد انتهجت بعض الدول لتعزيز تطوير وتسريع تفعيل تطبيقات الذكاء الاصطناعي على نطاق كافة المستويات الحكومية والخاصة العديد من الآليات ليس لتحسين أداء المشاريع فحسب، بل لتقليص أعداد العمالة وتعديل الخلل في هيكل سوق العمل والتركيبية السكانية، وهناك مجموعة من الآليات المساهمة في تفعيل الذكاء الاصطناعي وهي :

1. **توعية وتنقيف الجمهور وفئات المجتمع بمفهوم الذكاء الاصطناعي لتسهيل انتشار استخدام التطبيقات التي تعتمد على هذه التقنية، من خلال تكاتف وتضافر جهود**



- المؤسسات الحكومية والتعليمية والإعلامية الخلق المواطن الرقمي القادر على التعامل هذه التقنيات.
2. خلق وعي لدى قادة المؤسسات والمديرين والموظفين بالجهات الحكومية والعلمية بأهمية الذكاء الاصطناعي واستخداماته لتسهيل تبني هذه التقنية في عمل وتطوير الخدمات بتلك الجهات.
3. تكوين فرق عمل بمعرفة المديرين التنفيذيين للابتكار بالمؤسسات الحكومية والعلمية لدراسة الفرص والتحديات التي تواجه هذه الجهات في تطوير خدماتها وأنظمتها الإلكترونية بالاعتماد على تقنيات الذكاء الاصطناعي، وعمل خطط لتطبيقها وإيجاد حلول للتحديات التي ستواجهها.
4. تنمية وتطوير الكفاءات العلمية والقدرات المحلية المتخصصة في مجال الذكاء الاصطناعي، وتدريب موظفي الحكومة من خلال تشجيعهم على الاهتمام بعلم الحاسب الآلي وإشراكهم في دورات متخصصة في علم البيانات الاصطناعي، لتنمية المعرفة بكيفية استخدام تقنيات الذكاء.
5. إطلاق برامج تعليمية بالجامعات تواكب التغير المتوقع حدوثه بالوظائف المستقبلية.
6. إنشاء مراكز بحثية لتطوير القطاعات المختلفة وتأهيلها لاستقبال متطلبات واحتياجات الذكاء الاصطناعي.
7. اتجاه المؤسسات التعليمية إلى تقنية التعلم بالواقع الافتراضي لتتماشى مع الذكاء الاصطناعي.
8. تطوير خدمات بعض الدوائر الحكومية الموجهة للجمهور بالاعتماد على تقنيات الذكاء الاصطناعي



تمارين الوحدة الخامسة

1- ضع علامة صح امام العبارة الصحيحة و علامة خطأ اما العبارة الخاطئة

م	العبارة	X/√
1	الذكاء الاصطناعي هو أحد علوم الحاسب الفرعية التي تهتم بإنشاء برمجيات ومكونات مادية قادرة على محاكاة السلوك البشري	
2	من خصائص الذكاء الاصطناعي التعرف على الأصوات والكلام والقدرة على تحريك الأشياء	
3	الانسان الآلي يعتبر من أكثر تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي المستخدمة من حيث التطبيقات	
4	تعتبر لغة البايثون من أسرع لغات البرمجة في العالم	
5	من معايير الحكم على نظم الذكاء الاصطناعي نسبة التكلفة الى الأرباح	
6	التعلم من خلال الذكاء الاصطناعي الموزع يقصد بها توظيف ومواءمة عملية التعليم او التدريب وفق احتياجات المتعلم بواسطة وسائل متعددة	
7	تأسيس الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي احد مبادرات المملكة العربية السعودية في مجال الذكاء الاصطناعي	
8	التطور في مجال الذكاء الاصطناعي يساهم في تحقيق رؤية السعودية 2030	

2- اختر الإجابة الصحيحة

من خصائص الذكاء الاصطناعي	
أ	التعرف على الأصوات والكلام
ب	يُمكن من التعلم المستمر
ج	جميع ما سبق
من أكثر مجالات تطبيق الذكاء الاصطناعي	
أ	الانسان الآلي
ب	الرؤية بالحاسوب
ج	فهم اللغات الطبيعية
من مجالات الذكاء الاصطناعي التي يتم استخدامها في خدمة التعلم والتدريب	
أ	نظم التعليم الذكية
ب	تمثيل المعرفة
ج	جميع ما سبق

3- اجب عن الأسئلة التالية



- اذكر مفهوم الذكاء الاصطناعي
- عدد ثلاث من مجالات والتطبيقات الذكاء الاصطناعي
- ما الفرق بين لغة الجافا JAVA ولغة C++
- اذكر ثلاث من معايير الحكم على نظم الذكاء الاصطناعي
- اذكر اثنين من اليات تفعيل الذكاء الاصطناعي



نموذج تقييم المتدرب لمستوى أدائه					
يعبأ من قبل المتدرب نفسه وذلك بعد الانتهاء من تمارين الوحدة					
بعد الانتهاء من التدريب على وحدة.....، قيم نفسك وقدراتك بواسطة إكمال هذا التقييم الذاتي بعد كل عنصر من العناصر المذكورة، وذلك بوضع علامة (✓) أمام مستوى الأداء الذي أتقنته، وفي حالة عدم قابلية المهمة للتطبيق ضع العلامة في الخانة الخاصة بذلك.					
م	العناصر	مستوى الأداء (هل أتقنت الأداء)			
		غير قابل للتطبيق	لا	جزئيا	كليا
25					
26					
27					
28					
29					
30					
يجب أن تصل النتيجة لجميع المفردات (البندود) المذكورة إلى درجة الإتقان الكلي أو أنها غير قابلة للتطبيق، وفي حالة وجود مفردة في القائمة "لا" أو "جزئيا" فيجب إعادة التدريب على هذا النشاط مرة أخرى بمساعدة المدرب.					



نموذج تقييم المدرب لمستوى أداء المتدرب يعبأ من قبل المدرب وذلك بعد الانتهاء من تمارين الوحدة					
اسم المتدرب :		التاريخ:			
رقم المتدرب :	المحاولة : 1 2 3 4 العلامة :				
كل بند أو مفردة يقيم بـ 10 نقاط الحد الأدنى: ما يعادل 80% من مجموع النقاط. الحد الأعلى: ما يعادل 100% من مجموع النقاط.					
م	بنود التقييم	النقاط (حسب رقم المحاولات)			
		1	2	3	4
25					
26					
27					
28					
29					
30					
المجموع					
ملحوظات:					
توقيع المدرب:					



الوحدة السادسة

مهارات الاتصال والاتصال الرقمي



الوحدة السادسة مهارات الاتصال والاتصال الرقمي

الهدف العام للوحدة:

تهدف هذه الوحدة إلى شرح مفاهيم الاتصال الإنساني الأساسية من خلال التعريف على عناصر ومكونات وأنواع ومعوقات الاتصال

الأهداف التفصيلية:

من المتوقع في نهاية هذه الوحدة التدريبية أن يكون المتدرب قادراً وبكفاءة على أن:

- 1- فهم عملية الاتصال
- 2- معرفة خصائص الاتصال
- 3- التمييز بين أنواع الاتصال المختلفة
- 4- إدراك معوقات علمية الاتصال
- 5- معرفة مفهوم الاتصال الرقمي
- 6- إدارة أهمية وخصائص الاتصال الرقمي
- 7- التمييز بين وسائل التواصل الرقمي

الوقت المتوقع للتدريب على هذه الوحدة: 3 ساعات تدريبية.

الوسائل المساعدة:

- استخدام بعض تقنيات التدريب المتقدمة لعرض المفاهيم والأفكار المطلوب الإلمام بها بطريقة جذابة.
- حلقات نقاش
- طرح الأسئلة من المدرب على المتدربين
- الرجوع للمراجع لزيادة حصيلة المتدربين.
- استخدام تقنيات التدريب عن بُعد

مهارات الاتصال والاتصال الرقمي

مقدمة

يمارس الإنسان الاتصال منذ بداية تاريخه على سطح الأرض وحتى يومنا هذا، لذا يعد الاتصال ظاهرة إنسانية وسلوكاً بشرياً يستخدمه الإنسان لتبادل المعلومات والآراء والأفكار والمشاعر والأحاسيس مع الآخرين، ويزداد الاهتمام بالاتصال وتقنياته يوماً بعد يوم وبخاصة مع بداية الألفية الثالثة والتطور التكنولوجي الهائل في علم الاتصالات وعلم المعلومات اللذين ازدادت معهما حاجة الإنسان للتفاعل والتواصل في جميع مناحي الحياة.



مفهوم الاتصال

الاتصال هو تفاعل يحدث بين طرفين أو أكثر من خلال موقف معين بهدف تبادل المعلومات والآراء والأفكار والمشاعر لتحقيق تأثير ما

أهمية الاتصال

ليس من قبيل المبالغة أن نقول: إن إدراك المرء للواقع من حوله، ووعيه بمصالحه، وسعيه نحو تحقيق ما يطمح إليه؛ يتم كل ذلك من خلال الاتصال، بل إن نجاح المرء أو إخفاقه في حياته العملية يعتمد كثيراً على طريقته في الاتصال.

- 1- يساعد الاتصال على اشباع حاجة الأفراد للانتماء الى الجماعة، فالالاتصال بذاته حاجة يسعى الفرد الى اشباعها.
- 2- يساعد الاتصال المتدرب على النجاح والتفوق من خلال التواصل الفعال في البيئة التدريبية.
- 3- الاتصال وسيلة هادفة لضمان التفاعل والتبادل المشترك بين الأفراد.
- 4- يساعد الاتصال على تنمية العلاقات الشخصية بين الأفراد.
- 5- يساعد الاتصال في بيئة العمل على تحقيق التفاهم بين القيادة والعاملين، وممارسة العلاقات الإنسانية، وتحقيق الرضا في العمل، ورفع الروح المعنوية.
- 6- يساعد الاتصال على نقل المعلومات، والبيانات، والإحصاءات، والمفاهيم بما يسهم في اتخاذ القرارات المناسبة، وتحقيق النجاح المطلوب.

خصائص الاتصال

- **الاتصال نشاط إنساني:** ذلك أن الإنسان يتميز بقدرته على توليد واستخدام الرموز ومن ثم استخدام الاتصال لتحقيق أهداف مدروسة، فالإنسان يخطط ويرسم استراتيجية فيختار ما يقول ويختار كيفية ما يقول، ويحسن المعنى ويطوره، ويقل من قيمته أو يزيد من أهميته وقد ينقل كل المعنى أو جزء منه، فيخفي ويهول ويصدق ويكذب كل ذلك في سبيل تحقيق ما يريده عن طريق الاتصال
- **الاتصال حتمي:** كما ذكرنا أن الاتصال يعني عملية تبادل المعاني.. أي إن هذا الاتصال لا يقتصر على الكلمات فقط؛ لأننا نستطيع أن نفهم الآخرين بدون حديث أحياناً. فعلى سبيل المثال لو جلس أحدنا في مجموعة من الناس، وكان منشغلاً مع نفسه فلم يعط المجال لغيره بالحديث معه، فإن الحاضرين سوف يدركون أنه لا يريد الحديث معهم. على الرغم من ذلك، فإن الاتصال حدث لأنه أوحى لهم بعدم رغبته في الحديث.
- **الاتصال رمزي:** كل إنسان يعيش في عالم يختلف عن العالم الذي يعيش فيه غيره من الناس. فنظرة الإنسان إلى نفسه، ونظرته للأشياء والناس، ثم نظرته إلى كيفية نظر الناس إليه تجعله فريداً بخبرته بالبيئة التي يعيش فيها ويتفاعل معها، هذا الاختلاف في خبرة الناس بالبيئة المحيطة بهم يجعل العالم الذي نعيشه من حولنا عالم رمزياً، هنا يلعب



الاتصال دورا كبيرا في نقل معاني الرموز التي يستخدمها الناس في أثناء تفاعلهم مع البيئة.

- **الاتصال متجدد ومتغير:** في كل موقف يحدث فيه اتصال، يعد الاتصال إنتاجاً جديداً وليداً للحظة التي حدثت أو سيحدث فيها، حتى لو حاولنا إعادة أي موقف فإن إعادة تعد شيئاً جديداً

- **الاتصال يتسم بالتفاعلية:** عندما تستخدم كلمة تفاعل في الاتصال، فإنها تشير إلى ما يتضمنه الاتصال من أفعال تؤدي جميعها إلى حدوث الارتباط بين المرسل والمستقبل ومنها: الحوار، المشاركة، رد الفعل.. وإتاحة المجال لكل من المرسل والمستقبل للتعبير أمام الآخر ومع ظهور وسائل اتصال جديدة اتسم الاتصال بالتفاعلية من خلال شبكات التواصل الاجتماعي والتطبيقات الجديدة على الأجهزة الذكية في حال تفاعل وتواصل مستمر دون حدود للزمان أو المكان

- **الاتصال عملية دائرية:** اعتاد الناس أن يعطوا المتكلم أو المتحدث أهمية كبيرة في عملية الاتصال، فكلما كان المتكلم بليغاً وقادراً على الحديث، كان الاتصال أقوى، في هذا الإطار كان يوصف الاتصال - في الماضي - بأنه أحادي الاتجاه أي إن الاتصال له اتجاه واحد.. من المرسل إلى المستقبل فقط، ولكن مع تطور البحوث والدراسات، تطورت قدرتنا على استيعاب مفاهيم الاتصال، وتبين أن الاتصال عملية ثنائية الاتجاه، لأن الرسالة لم تعد تعتمد على قدرة المرسل فقط، بل تعتمد أيضاً على تجاوب المستقبل، هذه العوامل تجعل للمستقبل دوراً جديداً، فعندما يتحدث إليه شخص ما فإن المستقبل لا يكون مستقبلاً فقط. بل مرسل أيضاً؛ فهو يستقبل ويفهم الرسالة، ويفكر أيضاً في محتواها، ويتفاعل معها، ويتجاوب مع المرسل، ويوصف الاتصال في هذا الإطار، بأنه دائري الاتجاه من المرسل إلى المستقبل، ومن المستقبل إلى المرسل.

عناصر الاتصال

أولاً: المرسل

ويقصد به منشئ الرسالة وهو الشخص الذي يبدأ الاتصال بإرسال الأفكار أو الآراء أو المعلومات التي يريد نقلها في رسالته إلى المتلقي، من خلال رموز معينة حتى يضمن وصولها بنجاح للمتلقي.

وهناك خصائص عديدة يجب توافرها في المرسل من أهمها: العلم، الثقافة، القدرة على التعبير، مهارة الإنصات، المصادقية، الحيادية، الموضوعية، الحماسة والمظهر الجيد.

ثانياً: الرسالة:

تعد الرسالة العنصر الثاني في العملية الاتصالية وتتمثل في الأفكار والمعلومات والآراء والمشاعر التي يريد المرسل إرسالها إلى المستقبل ويمكن أن تكون الرسالة في شكل رموز لفظية أو رموز غير لفظية. فحينما نتحدث فإن الحديث هو الرسالة وحينما نكتب أو نرسم صورة فإن الكتابة أو صورة هي الرسالة وحينما نبتسم فإن الابتسامة هي الرسالة.

ثالث: التشويش



التشويش هو العنصر الذي يدخل على العملية الاتصالية فيغير من المعنى المراد إيصاله للمتلقي بدرجات متفاوتة، ويعني كل العوامل التي من شأنها أن تضعف أو تقلل من وضوح الرسالة، أي إن كل ما يغير المعنى المراد من أي رسالة يسمى تشويشاً.

رابعاً: الوسيلة

الأداة التي يتم من خلالها نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل. والوسائل المستخدمة في نقل الرسالة تختلف وتتطور مع التطوير التقني والتكنولوجي الذي نعيشه في وقتنا الحاضر

خامساً: المستقبل

يعد المستقبل من أهم عناصر عملية الاتصال؛ لأنه محور اهتمامنا في عملية الاتصال، وهو المعنى بالرسالة والذي يقوم بفك ترميزها وتحويلها إلى معان مفهومة، ثم الاستجابة لها، لذا يجب أن يضع المرسل - طبيعة المستقبل أو المتلقي - في اعتباره ويتفهمها جيداً حتى يضمن تحقق الهدف من الرسالة.

سادساً: التغذية المرتدة

يقصد بالتغذية المرتدة رد المستقبل على رسالة المرسل، والذي يستخدمه مرسل الرسالة فيما بعد لتعديل رسالته التالية ومن ثم فإن التغذية المرتدة ماهي إلا رسالة من نوع خاص تتعلق بتأثير رسالة سابقة (من المرسل إلى المستقبل)، والتغذية المرتدة تنطلق من المستقبل إلى المرسل، وذلك للتعبير عن موقف المستقبل من الرسالة ومدى فهمه لها واستجابته أو رفضه لمعناها، وبالتالي تساعد المرسل على ما ينبغي أن تكون عليه رسائله التالية

سابعاً: بيئة الاتصال

وتعني الجو العام المتمثل في المحيط النفسي والمادي الذي يحدث فيه الاتصال، وتشمل المواقف والمشاعر والتصورات والعلاقات بين المتصلين، وكذلك خصائص المكان الذي يتم فيه الاتصال، لذلك فإن بيئة الاتصال تؤثر على طبيعة الاتصال ومدى جودته. فمثلاً يحتاج إعطاء محاضرة إلى بيئة هادئة مناسبة.

اتجاهات الاتصال

تتدفق الاتصالات في اتجاهين: خارجي وداخلي فالالاتصال الخارجي يتم بين المنظمة والجهات الخارجية أو العكس الاتصال بين المنظمة والمنظمات الأخرى و الموردين والمستهلكين بينما الاتصال الداخلي يتم داخل المنظمة ويمكن أن يتدفق بطريقة عمودية أو أفقية أو قطرية كما يلي:

أولاً: الاتصالات العمودية

وهذه قد تأخذ الأشكال التالية:

أ. الاتصال من أعلى إلى أسفل (اتصال هابط)

يهدف هذا النوع من الاتصال إلى إيصال والتعليمات والسياسات والإجراءات المرتبطة بالعمل إلى الأفراد الذين يعملون في المنظمة



ب- الاتصال من أسفل الى اعلى (اتصال صاعد)

يهدف هذا النوع من الاتصال الى ايصال المعلومات من المرؤوسين الى رؤسائهم، وهو يأخذ عدة اشكال، فقد تكون من خلال تقارير الأداء

ثانيا: الاتصالات الافقية

وتعود إلى انسياب المعلومات على نفس المستوى الاداري من التنظيم، مثل تواصل رؤساء الاقسام في الادارة الوسطى بالاتصال مع بعضهم البعض. وهذا النوع من الاتصال ضروري لزيادة درجة التنسيق بين العاملين والانظمة الفرعية في المنظمة.

ثالثا: الاتصالات القطرية

تنساب الاتصالات القطرية بين الأفراد في مستويات ادارية مختلفة ليس بينهم علاقات رسمية في المنظمة كأن يتصل مدير الانتاج بأحد اقسام ادارة التسويق.

الاتصال الرقمي

أدت التقنيات الاتصالية المتقدمة والنمو المتسارع لشبكة الإنترنت إلى ظهور أنواع جديدة من الاتصال، يمثل أحدها ما يعرف بالاتصال عبر شبكات التواصل الاجتماعي، وهذا النمط من الاتصال يعد جديدًا ، وتفاعليًا ، ورقميا، وهو أيضا متنوع الوسائط ويتميز بالجاذبية وسهولة الاستخدام مع تغطية الحواجز الجغرافية والثقافية، وليس هناك شك في أهمية ذلك النوع من الاتصال وضرورته سواء على المستوى الفردي او المجتمع ولذلك نجد تنوعا في أشكاله وخدماته، وانتشارا واسعا في استخدامه وظهور أشكال جديدة دائما من شبكات التواصل الاجتماعي مثل فيس بوك، وتويتر والواتس أب وانستجرام والتلغرام وسناب شات وغيرها.

مفهوم الاتصال الرقمي

العملية الاجتماعية، التي يتم فيها الاتصال من بُعد، بين أطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال النظم الرقمية ووسائلها المختلفة لتحقيق أهداف معينة

أهمية الاتصال الرقمي

- مساعدة الأفراد على الحصول على المعلومات.
- الحصول على الأخبار من مصادر مختلفة ومتنوعة وسريعة.
- إتاحة فرص التعليم والتعلم عن بعد واكتساب المهارات.
- اكتساب صداقات جديدة وقضاء وقت الفراغ والترفيه.
- الانفتاح الحضاري والتواصل الثقافي مع الثقافات الأخرى.
- خدمة قضايا الإنسانية على مستوى العالم.
- الإسهام في تغيير الصورة الذهنية السلبية في الغرب حول المجتمعات والثقافة العربية الإسلامية.
- المحافظة على الخصوصية (تراث - عادات - تقاليد - هوية) وتدعيم قيم الانتماء لدى المواطنين.



خصائص الاتصال الرقمي

- **التفاعلية:** تعني أن المستخدم سوف يكون قادراً على التحكم في المعلومات التي يريد الحصول عليها متى أراد، وأينما أراد، وبالشكل والمحتوى الذي يريد فالمستخدم يجب أن يقوم بدور فاعل في اختيار المحتوى الذي يريد الحصول عليه من خلال دخوله على صفحة معينة، أو الاشتراك في حوار متفاعل مع مستخدم آخر على قنوات الحوار أو إحدى مجموعات الأخبار
- **التنوع:** كونه وفر للمتلقى اختيارات أكبر لتوظيف عملية الاتصال بما يتفق وحاجاته ودوافعه للاتصال مثل توفر الاتصال الصوتي والكتابي أو البريد الإلكتروني ومؤتمرات النقاش فضلاً عن التنوع المحتوى وهذا التنوع أدى إلى ظهور ما يسمى بالنظم الإعلامية الذكية
- **التكامل:** حيث تمثل شبكة الانترنت مظلة اتصالية لتجمع بين نظم الاتصال وأشكالها والوسائل الرقمية المختلفة تساعد الفرد على اختيار ما يناسبه من المواد الإعلامية
- **الفردية:** إذ يرفع الاتصال الرقمي من قيمة الفرد وتميزه عندما توفر له برامج متعددة وبرتوكولات قدراً كبيراً من الخيارات وحرية التجوال والاستخدام.
- **اتصال عابر للحدود الجغرافية والثقافية:** فقد اتخذت أشكال الاتصال الحديثة طابعاً عالمياً أو دولياً، فلا تحدها حدود جغرافية، وبالتالي تقرب بين المتباعدين مكانياً، كما تتخطى حواجز الثقافة لتجمع بين أشخاص من ثقافات وبيئات مختلفة بينهم اهتمامات المشتركة
- **تجاوز وحدة الزمان والمكان** حيث لا يشترط في الاتصال الرقمي التواجد في مكان واحد كذلك لا يشترط التزامن في التعرض لأنه يمكن استدعاء المادة وتحميلها من الأجهزة الرقمية وإعادة تخزينها واستقبالها في أي وقت.

وسائل التواصل الرقمي

أبرز مستحدثات هذه المرحلة الاتصالية الرقمية هي الانترنت والصحافة الإلكترونية وشبكات التواصل الاجتماعي مثل الفيسبوك، وتويتر، ويوتيوب، وسناب شات والمدونات، وأنظمة البريد الإلكتروني، وبرامج المحادثة، والتلفزيون التفاعلي، ورايو الانترنت والنشر الإلكتروني مثل: المكتبات الرقمية والكتب الإلكترونية النصية والمسموعة.

تتكون تكنولوجيا الاتصال الرقمية الحديثة من أجهزة حاسوب وبرمجيات، ومن أنظمة الشبكات الحديثة التي تعمل على إيصال المعلومات والقيم الاجتماعية إلى الأفراد بما يمكنهم من تحليلها، وتبادلها مع أفراد آخرين.

إيجابيات الاتصال الرقمي



- تعمل تكنولوجيا الاتصال على تقديم المعارف والمعلومات المتعددة والمتنوعة والتي تتميز بالضخامة بشكل غير مسبوق وذلك نتيجة الخصائص التي تميزت بها تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأهمها سعة التخزين.
- عملت تكنولوجيا الاتصال على زيادة في سرعة إعداد الرسائل الإعلامية وفي القدرات العالية من حيث تحويلها إلى أشكال مختلفة من مطبوعة إلى مرئية ومن مرئية إلى مطبوعة، وفي القدرة على نشرها وتوزيعها وتخطي حاجزي الزمان والمكان.
- قدمت تكنولوجيا الاتصال ومن خلال الأجيال الجديدة لتقنياتها فرصة المشاركة في الندوات خلال طرح تساؤلات أو مناقشة بعض الموضوعات، كما اتسعت دائرة التعليم المفتوح أو التعليم عن بعد التي بدأت بالجامعات بتقديم الحاضرات عن طريق الإنترنت وكذلك الاجتماعات عن بعد.
- القضاء على زمن الانتظار وضياح الوقت، فتيح استخدام تكنولوجيا الاتصال من قبل المؤسسة والزبائن خلق التفاعل بطريقة مباشرة، وبالتالي كسب الوقت.
- القضاء على المركزية حيث يؤدي استخدام تكنولوجيا الاتصال إلى القضاء على المركزية والبقاء في مكان ثابت وتفادي التنقلات والطوابير وغيرها من الأمور التي تستاء منها المجتمعات.
- بفضل الوسائل الرقمية يمكن للمؤسسة متابعة عملائها عن بُعد عبر البريد الإلكتروني أو عبر الهاتف الخ، وكل هذا يشعر العميل أنه محل اهتمامها وبالتالي كسب رضاه عن الخدمة المقدمة

تمارين الوحدة السادسة

1- ضع علامة صح امام العبارة الصحيحة وعلامة خطأ اما العبارة الخاطئة

م	العبارة	X/√
---	---------	-----



1	الاتصال هو تفاعل يحدث بين طرفين أو أكثر من خلال موقف معين بهدف تبادل المعلومات والآراء والأفكار والمشاعر لتحقيق تأثير ما
2	من أهمية الاتصال انه يساعد المتدرب على النجاح والتفوق
3	من خصائص الاتصال انه يتسم بالتفاعل
4	تتكون عناصر الاتصال من ثلاث خطوات الرسالة والمرسل والمستقبل
5	يقصد بالتغذية المرتدة رد المستقبل على رسالة المرسل
6	الاتصال الصاعد يهدف الى إيصال التعليمات والسياسات والإجراءات المرتبطة بالعمل الى الافراد العاملين في المنظمة
7	من خصائص الاتصال الرقمي تجاوز حدود الزكان والمكان
8	من إيجابيات الاتصال الرقمي القضاء على زمن الانتظار

2- اختر الإجابة الصحيحة

العنصر الثاني في عملية الاتصال	
أ	الرسالة
ب	المستقبل
ج	المرسل
الذي يدخل في عملية الاتصال ويؤثر على معناها يقصد به	
أ	التغذية المرتدة
ب	التشويش
ج	جميع ما سبق
الاتصالات العمودية نوعين هما	
أ	الاتصال الصاعد والاتصال الهابط
ب	الاتصال الافقي والاتصال القطري
ج	الاتصال الصاعد والاتصال الافقي

3- اجب عن الأسئلة التالية

- اذكر ثلاث من أسباب أهمية الاتصال الرقمي
- تحدث عن اثنين من خصائص الاتصال الرقمي
- ما الفرق بين الاتصال الهابط والاتصال الصاعد
- ماهي إيجابيات الاتصال الرقمي
- ماهي عناصر الاتصال



نموذج تقييم المتدرب لمستوى أدائه يعبأ من قبل المتدرب نفسه وذلك بعد الانتهاء من تمارين الوحدة				
بعد الانتهاء من التدريب على وحدة.....، قيم نفسك وقدراتك بواسطة إكمال هذا التقييم الذاتي بعد كل عنصر من العناصر المذكورة، وذلك بوضع علامة (✓) أمام مستوى الأداء الذي أتقنته، وفي حالة عدم قابلية المهمة للتطبيق ضع العلامة في الخانة الخاصة بذلك.				
م	العناصر	مستوى الأداء (هل أتقنت الأداء)		
		غير قابل للتطبيق	لا	جزئياً
31				
32				
33				
34				
35				
36				
يجب أن تصل النتيجة لجميع المفردات (البند) المذكورة إلى درجة الإتقان الكلي أو أنها غير قابلة للتطبيق، وفي حالة وجود مفردة في القائمة "لا" أو "جزئياً" فيجب إعادة التدريب على هذا النشاط مرة أخرى بمساعدة المدرب.				



نموذج تقييم المدرب لمستوى أداء المتدرب يعبأ من قبل المدرب وذلك بعد الانتهاء من تمارين الوحدة					
اسم المتدرب :		التاريخ:			
رقم المتدرب :	المحاولة : 1 2 3 4 العلامة :				
كل بند أو مفردة يقيم بـ 10 نقاط الحد الأدنى: ما يعادل 80% من مجموع النقاط. الحد الأعلى: ما يعادل 100% من مجموع النقاط.					
م	بنود التقييم	النقاط (حسب رقم المحاولات)			
		1	2	3	4
31					
32					
33					
34					
35					
36					
المجموع					
ملحوظات:					
توقيع المدرب:					



الوحدة السابعة

إعداد السيرة الذاتية



الوحدة السابعة إعداد السيرة الذاتية

الهدف العام للوحدة:

تهدف هذه الوحدة إلى تنمية قدرات المتدربين في مجال اعداد السيرة الذاتية معرفة الوسائل التي تساعد على تجاوز المقابلات الشخصية بنجاح.

الأهداف التفصيلية:

من المتوقع في نهاية هذه الوحدة التدريبية أن يكون المتدرب قادراً وبكفاءة على أن:

- 1- فهم مكونات السيرة الذاتية
- 2- التمييز بين أنواع السيرة الذاتية
- 3- معرفة كتابة خطاب التقديم
- 4- معرفة وسائل تجاوز المقابلات الشخصية بنجاح

الوقت المتوقع للتدريب على هذه الوحدة: 4 ساعات تدريبية.

الوسائل المساعدة:

- استخدام بعض تقنيات التدريب المتقدمة لعرض المفاهيم والأفكار المطلوب الإلمام بها بطريقة جذابة.
- حلقات نقاش
- طرح الأسئلة من المدرب على المتدربين
- الرجوع للمراجع لزيادة حصيلة المتدربين.
- اعداد نماذج مختلفة للسيرة الذاتية
- استخدام تقنيات التدريب عن بُعد

إعداد السيرة الذاتية

أولاً: كتابة السيرة الذاتية:

تعرف السيرة الذاتية

هي بيان أو تقرير شخصي موجز يستعرض بعض المعلومات الشخصية عن تاريخ عمل ومؤهلات شخص يرغب في الحصول على عمل أو وظيفة معينة.

تعريف السيرة الذاتية من الناحية الوظيفية:

بانها عبارة عن صفحة تسويقية تعرض مهارات وانجازات وخبرات طالب الوظيفة بصورة واقعية مشوقة وبشكل علمي ومنظم وجذاب.



أهمية السيرة الذاتية:

1- تعريف عن نفسك:

تقوم السيرة الذاتية برسم صورة واضحة عنك لرب العمل بطريقة منطقية ومختصرة عن الجوانب الشخصية واهم المعلومات عن مؤهلاتك ومستوى تعليمك وخبرتك وحتى هواياتك.

2- دعوتك للمقابلة الشخصية:

ان صاحب العمل لديه متطلبات ومعايير اداء خاصة يشترط توافرها في شاغل الوظيفة والسيرة الذاتية من خلالها يتبن لصاحب العمل قدراتك ومؤهلاتك تعمل بعد ذلك على مساعدتك في الحصول على دعوة لمقابلة صاحب العمل او المسؤولين عن التوظيف في جهة العمل التي تتقدم اليها.

3- اداة تسويقية:

لان السيرة الذاتية تسبقك في معظم الاحوال لمقابلة ارباب الاعمال فهي اداة مهمة لتسويقك لذا فإنه ينبغي ان تؤدي الى جذب الانتباه اليك والى مواهبك وقدراتك.

المكونات الاساسية للسيرة الذاتية:

البيانات الشخصية:

وتضم الاسم الجنسية وتاريخ الميلاد ومحل الإقامة والحالة الاجتماعية ويلى ذلك بيانات التواصل كالعنوان البريدي ورقم الهاتف الخاص والفاكس وعنوان البريد الالكتروني.

الهدف:

كتابة الهدف الوظيفي يساعد على رسم صورة ايجابية عن المتقدم، حين يكتب بشكل صحيح.

الدرجة العلمية:

وتشمل الدرجات العلمية الرسمية الحاصل عليها (دكتوراه / ماجستير / دبلوم / بكالوريوس) مرتبة ترتيباً زمنياً من الاحدث للأقدم، ويوضح في كل منها الجهة المناحة وسنة الحصول عليها، والتقدير الدراسي.

الخبرات الوظيفية (التسلسل الوظيفي):

وتذكر فيه الوظائف التي شغلها كاتب السيرة الذاتية مرتبة من الاحدث للأقدم، مبيناً في كل منها مكان العمل ومدته في كل وظيفة.

المهارات:

وتكون أكثر تحديداً من الخبرات ويتم فيها سرد " ما يمكن صاحب السيرة ادائه " في النواحي المختلفة لمهنته وما يتعلق بها. فمثلا تمكن صاحب السيرة من اداء تقنية علمية معينة هو "مهارة"، ومثال اخر: اتقان اللغة الانجليزية هو "مهارة".

وقسم المهارات من الأقسام المهمة في اي سيرة ذاتية لحديثي التخرج. فقلما يخلو شخص من المهارات مهما كانت حداثة سنه ولكن عليه صياغتها صياغة جيدة.

الخبرات:



وفيها تكتب فقرات قصيرة بصيغة تعبر عن مدى خبرة كاتب السيرة بالنواحي المختلفة لتخصصه وما يتعلق بها وما انجزه فعلا في هذه النواحي. الاشتراك في الجهات المهنية ذات العلاقة: وهي الجمعيات المتعلقة بتخصص كاتب السيرة الذاتية التي تدل على ما يمارسه من أنشطة في هذا التخصص. الدورات التدريبية: وترتب ترتيباً زمنياً من الاحداث للأقدم، ويوضح لكل دورة: جهة التدريب، وتاريخ التدريب، والمدة الزمنية التي استغرقها التدريب، ويوضح هذا الجزء دافعية المتقدم للتعليم المستمر.

النشر العلمي:

يمثل هذا القسم الانتاج المحسوس او الملموس لصاحب السيرة، وقد يسمى بالنشر العلمي، او قد يحمل هذا القسم أحد العناوين الآتية وفقاً لطبيعة الانتاج مثل: الكتب المنشورة، او براءات الاختراع، او المقالات المنشورة، الخ. جوائز:

هذا القسم اختياري ويخص ذوي الخبرة والمتميزين الحاصلين على جوائز في مجال عملهم. المعروفون:

وهم اشخاص ذو مكانة علمية او مهنية عملوا او أشرفوا على صاحب السيرة، يعرفهم ويعرفونه، يمكن الرجوع إليهم لسؤالهم عنه، ويجب ذكر اسمائهم وبيانات الاتصال الخاصة بهم إذا طلب ذلك.

أنشطة متنوعة:

ويفيد هذا القسم حديثي التخرج على الاخص فهو يعوض افتقارهم الى الخبرة في مجال تخصصهم برسم صورة أكثر وضوحاً لشخصيتهم من خلال ممارستهم لأنشطة مختلفة قبل التخرج (مثل الاشتراك في الخدمات المجتمعية او الجمعيات التطوعية ... الخ).

نصائح لكتابة سيرة ذاتية ناجحة:

• حدد ماهية وظيفتك:

عند كتابة التسلسل الوظيفي يراعى كتابة اسم الوظائف التي شغلتها، بالإضافة الى طبيعة المهام التي تقوم بها من خلال هذه الوظيفة، والنتائج التي تحققتها من خلال هذه المهام، فيستفيد ذلك في اعلام القارئ بالضبط بما يمكنك عمله.

• وضوح المعلومات المسجلة

اعمل على توضيح جميع التواريخ والاماكن المذكورة في سيرتك الذاتية ولا تجعل القارئ يحاول تخمين اي من المعلومات المقدمة في سيرتك.

• اهتم بالتفاصيل:



هل قمت بعمل فني على مستوى عالي من التقنية او يتميز بالتعقيد النسبي؟ هل قمت بعمل ذو اهمية ملحوظة او درجة مميزة من الانجاز؟ إذا كان الامر كذلك فلا تدخل من ذكر التفاصيل بل عليك ابرازها بشكل واضح فهذا ما سيميز سيرتك الذاتية عن غيرها.

- **طول السيرة الذاتية:**

عادة لا تتجاوز السيرة الذاتية الصفحتين الا إذا كان صاحب السيرة ذا خبرة طويلة.

- **كن دقيقاً في كتابتك:**

حاول ان تراجع سيرتك الذاتية أكثر من مرة لتتثبت من خلوها من الالخطاء الاملائية والنحوية والالخطاء المتعلقة بعلامات الترقيم. فالسيرة الذاتية المتقنة الخالية من مثل هذه الالخطاء تظهر شخصية جيدة تسعى لإتقان عملها وعلى العكس.

- **التنظيم:**

نظم افكارك في نسق معين تسهل قراءته.

- **اتبع النسق المعروف للسير الذاتية:**

لا تنحرف كثيراً عن النسق المتعارف عليه لكتابة السيرة الذاتية، وأياً ما كان تخصصك.

- **اقنع القارئ بانك شخص نشط وفعال:**

لتحقق ذلك: فعليك استعمال لغة حيوية قوية، تركز على ما بذلت من جهد وما نتج عن هذا الجهد.

- **استعمل العناوين الرئيسية والعناوين الفرعية:**

ان ميزة وضع الافكار بهذه الطريقة ليس فقط لأنها تجعل سيرتك أكثر تنظيماً وجودة بل لأنها تساعد القارئ في "التجول" بسهولة ويسر في سيرتك، ليحصل منها على ما يريد من معلومات.

- **لا تكتب سيرة ذاتية او (CV) في بداية السيرة الذاتية**

يعتبر هذا خطأ شائع يقع فيه معظم كاتبى السير الذاتية، اجعل راس السيرة الذاتية هو اسمك ويليه سائر البيانات.

- **طبعة السيرة الذاتية**

احرص على طباعة سيرتك الذاتية بشكل جيد واحذر من تصويرها بآلة غير جيدة وتذكر ان مظهر سيرتك الذاتية هو امر مهم جداً.

انواع السير الذاتية:

1- **السيرة الذاتية الورقية:**

وهي السيرة التي يتم طبعتها وتقديمها للجهة المطلوب التعيين بها وهي الأكثر شيوعاً.

2- **السير الذاتية الالكترونية:**

كما اثرت ثورة الانترنت في كل شيء تقريباً، اثرت في كتابة السيرة الذاتية لتفتح عصراً جديداً في مجال التقدم للأعمال ليظهر ما يعرف باسم " السيرة الذاتية الالكترونية" وهي تجعل كتابة السيرة سهلة كثيراً، فعلى الموقع الالكتروني للمؤسسة يتم وضع ملف ذو نسق معين، يملأ، ثم يرسل بالشبكة.



ثانياً: كتابة خطاب التقديم:

خطاب التقديم هو الخطاب المرفق مع السيرة الذاتية، لتقديم المزيد من الشرح والتوضيح عن صاحب السيرة الذاتية ومهاراته ومؤهلاته.

أهمية خطاب التقديم:

جذب انتباه القارئ إلى مواطن القوة في السيرة الذاتية التي تتعلق مباشرة بالوظيفة المتاحة.

كيف تكتب خطاب التقديم:

- 1- اسم كاتب الخطاب (المرسل) وبياناته، وتاريخ كتابة الخطاب في الجزء العلوي الأيسر من الخطاب.
- 2- اسم المرسل إليه (المستقبل) وبياناته في الجزء العلوي الأيمن من الخطاب.
- 3- حدد الوظيفة التي تتقدم إليها (فمن الممكن جداً أن تكون الشركة قد أعلنت عن عدة وظائف في ذات الوقت) مع الإشارة إلى كيفية معرفتك بهذه الوظيفة الشاغرة وتوقيتها.
- 4- عرف نفسك (درجتك العلمية، ومنصبك الوظيفي الحالي) مع الإشارة إلى توافق نفسك وإمكاناتك مع المنصب الشاغر.
- 5- أبرز أهم إنجازاتك مع الإشارة إلى سيرتك الذاتية للمزيد من التفاصيل.
- 6- أكد اهتمامك بالانضمام للمؤسسة المستهدفة، مع الإشارة إلى معرفتك ببعض المعلومات عنها والأنشطة التي تمارسها، وإنجازاتها.
- 7- اختتم خطابك بوعدك بالاتصال بالمرسل إليه في وقت ويوم محدد لتتمكن من تحديد موعد للمقابلة الشخصية.
- 8- اشكر المرسل إليه على اهتمامه بخطابك.
- 9- وقع الخطاب بعبارات لائقة ولطيفة بدون مبالغة.
- 10- أدرج رقم هاتفك مرة أخرى في نهاية الخطاب.

نصائح ينبغي مراعاتها عند إعداد خطاب التقديم ليكون احترافياً وفعالاً:

- 1- يجب ألا يزيد خطاب التعريف بأي حال على صفحة واحدة
- 2- حاول بقدر الإمكان أن توجه خطابك لشخص محدد (غالباً ما يكون مسؤول التوظيف)
- 3- وجه خطابك للمسؤول بشكل رسمي أي ضع اللقب الصحيح له الدكتور / الأستاذ / السيد / المهندس.. الخ يليه اسمه الثنائي الاسم الأول واسم العائلة.
- 4- تأكد من الهجاء الصحيح لاسم المسؤول.
- 5- كن مختصراً ومحدداً ودقيقاً في صيغة الخطاب ولا تخرج عن الموضوع.
- 6- اكتب خطاباً خاصاً يتناسب مع كل وظيفة تتقدم إليها لا تحتفظ بصيغة جاهزة تقدمها في كل مناسبة لاستيفاء المطلوب فحسب.
- 7- اذكر باختصار سبب اهتمامك بالانضمام لهذه المؤسسة.



- 8- حاول ألا تزيد الفقرة على أربعة أسطر الى خمسة أسطر ليسهل قراءتها، وفهم مضمونها، مع عدم تكرار محتويات سيرتك الذاتية، ولكن يمكن الإشارة إليها للمزيد من المعلومات
- 9- اطلب من زميل مراجعة الخطاب لتصحيح ما قد يكون من به أخطاء لغوية أو إملائية.

ثالثاً: اجتياز المقابلات الشخصية:

عادة ما تكون هناك فكرة سابقة لدى القائمين على المقابلة الشخصية والمسؤولين عن اتخاذ قرارات التعيين وعن الصفات التي يبحثون عنها في موظفيهم الجدد، ويتوقعون إمكانية ملاحظة هذه الصفات في المقابلة الشخصية، فمن المهم للمتقدمين للوظائف الإعداد الفائق عند إعداد ملفات التقدم للوظائف، ويزيد هذا الإعداد قبل الدخول للمقابلة الشخصية؛ لتحقيق هذه الصفات المطلوبة لرفع احتمال التوظيف.

الصفات والخصائص الشخصية لها أثر كبير في مساعدة المتقدمين في الحصول على الوظائف التي يريدونها ومن أهم هذه الصفات:

1- المظهر الجيد:

إن الانطباع الأول عند دخول المتقدم إلى مكان المقابلة الشخصية يدوم طوال المقابلة وما بعدها، ومن ثم يؤثر في نتيجة المقابلة تأثيراً مباشرة؛ فعليك بمراعاة مظهرك بشكل جيد وملامح لطبيعة المقابلة .

2- القدرة على التواصل:

وتعني كيفية نقل أفكارك إلى القائمين بالمقابلة بشكل مميز وملامح لمستوى الوظيفة المتقدم لها، لاحظ أن القائم على المقابلة لن يقوم فقط ما تقوله من معلومات، ولكنه سيقوم أسلوبك في إيصال هذه المعلومات .

3- الحماس:

هل يبدو عليك علو الهمة والحماسة والتوجه الإيجابي؟ هل تثق بنفسك وبقدرتك على إنجاز المهام التي ستوكل إليك في هذه الوظيفة؟ لا شك أن مثل هذه الصفات ستؤثر كثيراً في القائمين بالمقابلة وقراراتهم.

4- الذكاء:

مع أهمية شهادات المتقدم ومعدلاته الأكاديمية، فإن الذكاء في الرد على الأسئلة وتوجيه الأسئلة قد يكون أهم، فإن هذين يرسمان ملامح شخصية تتسم بالذكاء الوجداني الذي يكون له الدور الأكبر في القيام بالمهام المستقبلية.

5- النشاط واليقظة (مدي الانتباه):

فهذه السمات من أهم السمات المميزة للشخصية الطموحة والواعدة، لذلك هي الأكثر قبولاً لدى القائمين بالمقابلة، وتشجيعاً لهم على قبول المتقدم الذي يتسم بها.

الاستعداد للمقابلة الشخصية



- 1- اجمع أكبر قدر من المعلومات عن المؤسسة التي تتقدم للتوظيف لديها.
- 2- ارتد الملابس الملائمة التي تتسم بالأناقة والرسمية واهتم بالنظافة.
- 3- احرص على إحضار نسخ إضافية من سيرتك الذاتية للمقابلة الشخصية وخطابات التوصية.
- 4- عليك بالوصول مبكرا ١٠-١5 دقيقة.
- 5- عامل كل الناس في المؤسسة بأسلوب احترافي وودود.
- 6- ابتعد عن مضغ العلكة أو التدخين أو التحدث في الهاتف الجوال أو أي عادات أخرى مستفزة للآخرين.

أثناء المقابلة الشخصية

- 1- لا تقاطع أحدا من القائمين بالمقابلة أبدا حتى ينتهي.
- 2- انتبه للغة الجسد، فعليك أن تجلس منتصب الظهر باعتدال مع المحافظة على ابتسامتك مع الاتصال بالعين مع الطرف الآخر.
- 3- للإجابة عن الأسئلة، عليك أولا أن تنصت إليها باهتمام بالغ، ولا بأس من الاستفسار عن المقصود من السؤال إذا لم تستوعبه.
- 4- قبل انتهاء المقابلة عليك أن تثبت من فهمك للخطوة التالية في هذه المؤسسة؛ من يفترض أن يتواصل معك عقب المقابلة؟ ومتى؟ وفي أثناء هذا الوقت ماذا يفترض عليك أن تفعل؟
- 5- عندما يقوم القائم على المقابلة بإنهائها صافحه بقوة، واترك المكان بثقة ولباقة.

الأسئلة التي يجب توقعها أثناء المقابلة:

- أسئلة تستهدف معرفة علاقتك بزملائك في وظائفك السابقة.
- أسئلة تستهدف معرفة أهدافك في هذا المجال.
- أسئلة توضح طبيعة عملك / أعمالك السابقة.
- أسئلة تستكشف مدى تعليمك أو خبرتك أو كليهما.
- أسئلة للتثبت من صحة السيرة الذاتية.
- أسئلة توضح الأسباب التي دفعتك لتغيير وظيفتك.
- ما الذي يصنع عضوا جيدا في الفريق؟

صف المهارات المطلوبة:

- قدرة عالية على الاتصال
- المرونة
- التكيف
- التعاون
- الشعور بالآخرين
- وكيف يمكنك اظهار هذه المهارات من خلال أنشطة عملك السابق.



- ماهي اهدافك المهنية أو ما هي خططك المستقبلية؟
- ما هو الراتب الذي تتوقعه؟
- ربما لا تريد الاجابة على هذا السؤال بشكل مباشر، وبدلاً من ذلك اعد السؤال مرة أخرى للقائم على المقابلة وقل لا اعلم، ما الراتب الذي قررتموه لأفضل مرشح؟ دع صاحب العمل يقدم العرض الاول. ولكن من المهم ايضا ان تعرف المعدل الحالي للرواتب بالنسبة لهذه الوظيفة.
- متى ستكون جاهزا للبدء في العمل؟
- لتكن اجابتك: في أسرع وقت ممكن لا تضع عقبات في الطريق.
- تكلم عن نفسك
- بشكل موجز ومنظم قم بوصف مؤهلاتك التعليمية وانجازاتك المهنية واهدافك العملية. ثم صف بإيجاز مؤهلاتك لهذه الوظيفة واسهاماتك التي تستطيع تقديمها للمنظمة.
- هل تفضل العمل بمفردك ام مع الاخرين؟
- الاجابة المثالية هي المرونة، ولكن في أي الاحوال كن امينا. اذكر امثلة تصف كيف أنك عملت في كل من هاتين الحالتين.
- ما هي هواياتك؟ وهل تمارس أي رياضة؟
- ربما كان القائم على هذه المقابلة يبحث عن دليل لمهاراتك الوظيفية خارج نطاق خبرتك في العمل. على سبيل المثال: بعض الهوايات مثل لعبة الشطرنج تدل على وجود مهارات تحليلية، اما القراءة والموسيقى والرسم فهي هوايات ابداعية. الرياضات الفردية توضح العزم والتصميم بينما قد تشير الرياضيات الجماعية الى أنك تسعد بالعمل كجزء من فريق.
- وربما يكون القائم على المقابلة ببساطة لديه فضول لمعرفة إذا كانت لديك أنشطة خارج العمل فالموظفون الذين يجدون متنفسا ابداعيا او رياضيا للضغوط النفسية يكونون في معظم الاحيان أكثر صحة وسعادة وانتاجا.
- هل لديك أي اسئلة؟
- عادة ما يطرح هذا السؤال في نهاية المقابلة. جهز نفسك للسؤال عما تريد معرفته عن الوظيفة والشركة.

الأسئلة التي يمكن أن تسألها في المقابلة:

- في أي مجال ستطلبون مني تنمية خبرتي؟
- ما الموارد الموجودة بمؤسستكم أو في أي مكان آخر لتحقيق أهداف الوظيفة؟
- هل سألتقى أي تدريب؟ هل سيكون داخل نطاق المؤسسة أم خارجها؟
- ما العقوبات التي توجهنها في المؤسسة (بشكل عام / المتعلقة بالوظيفة)؟
- ما التغيرات التي تتوقعونها في مؤسستكم؟
- كيف سأخضع للتقويم، وما المعدل الزمني للتقويم؟
- عند الإنجاز في هذه الوظيفة ما هي الترقيات الممكنة، وفي أي مدى زمنيا؟



ماذا بعد انتهاء المقابلة الشخصية؟

- 1- عقب المقابلة، عليك أن تقوم بتدوين أهم مجرياتها في أسرع وقت قبل نسيانك للتفاصيل.
- 2- يمكنك إرسال خطاب شكر قصير إلى لجنة المقابلة.
- 3- لا تكن ملحاحا أو متسرعا في الاتصال هاتفيا بالمؤسسة لمعرفة نتيجة المقابلة.

تمارين الوحدة السابعة

1- ضع علامة صح امام العبارة الصحيحة وعلامة خطأ اما العبارة الخاطئة

م	العبارة	X/√
1	تعتبر السيرة الذاتية أداة للتسويق عنك وعما تمتلكه من مؤهلات وخبرات	
2	من مكونات السيرة الذاتية تحديد الهدف ويقصد به الوظائف التي شغلها كاتب السيرة الذاتية سابقا	
3	من أنواع السيرة الذاتية السيرة الذاتية الورقية	
4	من الصفات والخصائص الشخصية التي لها أثر كبير في الحصول على الوظيفة المظهر الجيد	
5	من النقاط المهمة للاستعداد للمقابلة الشخصية جمع أكبر قدر من المعلومات عن المؤسسة التي تتقدم للتوظيف لديها	
6	اثناء المقابلة الشخصية يفضل عدم مقاطعة أحد القائمة على المقابلة اثناء حديثه	
7	من الأسئلة التي ممكن ان تسال اثناء المقابلة أسئلة التحقق من صحة السيرة الذاتية	
8	عند الانتهاء من المقابلة الوظيفية يفضل تقديم الشكر للقائمين على المقابلة	

2- اختر الإجابة الصحيحة



من مكونات السيرة الذاتية	
أ	البيانات الشخصية
ب	الدرجة العملية
ج	جميع ما سبق
من أهمية السيرة الذاتية	
أ	التعريف بنفسك
ب	أداة للتسويق
ج	جميع ما سبق
أنواع السيرة الذاتية	
أ	السيرة الذاتية الورقية
ب	السيرة الذاتية الإلكترونية
ج	جميع ما سبق

3- اجب عن الأسئلة التالية

- اذكر تعريف السيرة الذاتية
- عدد ثلاث من مكونات السيرة الذاتية
- ما الفرق بين السيرة الذاتية الورقية والإلكترونية وإيهما أفضل
- ماهي أسباب اجتياز المقابلة الوظيفية بنجاح



<p>نموذج تقييم المتدرب لمستوى أدائه يعبأ من قبل المتدرب نفسه وذلك بعد الانتهاء من تمارين الوحدة</p>				
<p>بعد الانتهاء من التدريب على وحدة.....، قيم نفسك وقدراتك بواسطة إكمال هذا التقييم الذاتي بعد كل عنصر من العناصر المذكورة، وذلك بوضع علامة (✓) أمام مستوى الأداء الذي أتقنته، وفي حالة عدم قابلية المهمة للتطبيق ضع العلامة في الخانة الخاصة بذلك.</p>				
م	العناصر			
	غير قابل للتطبيق	لا	جزئياً	كلياً
37				
38				
39				
40				
41				
42				
<p>يجب أن تصل النتيجة لجميع المفردات (البندود) المذكورة إلى درجة الإتقان الكلي أو أنها غير قابلة للتطبيق، وفي حالة وجود مفردة في القائمة "لا" أو "جزئياً" فيجب إعادة التدريب على هذا النشاط مرة أخرى بمساعدة المدرب.</p>				



نموذج تقييم المدرب لمستوى أداء المتدرب يعبأ من قبل المدرب وذلك بعد الانتهاء من تمارين الوحدة				
اسم المتدرب :		التاريخ:		
رقم المتدرب	:	المحاولة : 1 2 3 4	العلامة :	
كل بند أو مفردة يقيم بـ 10 نقاط الحد الأدنى: ما يعادل 80% من مجموع النقاط. الحد الأعلى: ما يعادل 100% من مجموع النقاط.				
م	بنود التقييم	النقاط (حسب رقم المحاولات)		
		1	2	3
-4				
-5				
-6				
-7				
-8				
-9				
المجموع				
ملحوظات:				
توقيع المدرب:				



الوحدة الثامنة

نظم واخلاقيات العمل



الوحدة الثامنة نظم وأخلاقيات العمل

الهدف العام للوحدة:

تهدف هذه الوحدة إلى رفع مستوى الوعي بأهمية اخلاقيات العمل الإيجابية ودرها في تحقيق النجاح في المستقبل الوظيفي للمتدرب

الأهداف التفصيلية:

من المتوقع في نهاية هذه الوحدة التدريبية أن يكون المتدرب قادراً وبكفاءة على أن:

- 1- التعرف على مفهوم اخلاقيات العمل وأهميتها.
- 2- التعرف على مصادر اخلاقيات العمل في المنظمات.
- 3- إدراك وسائل ترسيخ اخلاقيات العمل.
- 4- التعرف على أوجه فساد اخلاقيات العمل.

الوقت المتوقع للتدريب على هذه الوحدة: 3 ساعات تدريبية.

الوسائل المساعدة:

- استخدام بعض تقنيات التدريب المتقدمة لعرض المفاهيم والأفكار المطلوب الإلمام بها بطريقة جذابة.
- حلقات نقاش
- طرح الأسئلة من المدرب على المتدربين
- الرجوع للمراجع لزيادة حصيلة المتدربين.
- استخدام تقنيات التدريب عن بُعد

نظم وأخلاقيات العمل

مقدمة

تشير الأخلاقيات بشكل عام إلى القيم والمعايير الأخلاقية التي يستند لها أفراد المجتمع لغرض التمييز بين ما هو صحيح وما هو خطأ ويبدو أن المجتمعات قد طورت هذه القيم والمعايير لتشكل وعاء حضارياً لها عبر فترات زمنية متعاقبة وفي هذا الإطار يمكن أن ننظر للمجتمعات البدائية ومعاييرها الأخلاقية الصارمة ثم المجتمعات الصناعية ومعاييرها الأخلاقية المتجددة المرنة وأخيراً المجتمع العالمي المعرفي ومعاييرها الأخلاقية النسبية التي تستوعب هذا التطور الهائل في مجمل الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية . وتتعدد المصادر التي تعتمد عليها الأخلاقيات في نشأتها لأي مجتمع من المجتمعات حيث يعتبر الدين والتاريخ والتقاليد



والأعراف والثقافة القومية والوطنية والتكوين القبلي والعائلي وظهور الجماعات المرجعية والقادة وسائل الإعلام وتطورها والخبرة العلمية والعملية على المستوى الفردي أو المجتمعي جميعها تشكل مصادر تساهم في تشكيل أخلاقيات الفرد والأعمال في أي مجتمع من المجتمعات. وفي مجتمعاتنا الإسلامية بشكل خاص فإن الإسلام يعتبر الوعاء الحضاري والإنساني الذي يطرح مفاهيم أخلاقية راقية في مختلف مناحي الحياة استمد منها الأفراد والمنظمات قواعد عمل أخلاقية ترسم المنهج الصحيح سواء للفرد أو منظمات الاعمال.

مفهوم اخلاقيات العمل

قبل ان نعرف اخلاقيات العمل يجدر بنا ان نعرض على مصطلح الاخلاق ونوضح تعريفه وماذا يعني:

الاخلاق:

عرفها الغزالي بأنها هيئة راسخة في النفس تصدر عنها الأفعال ببسر وسهولة من غير حاجة إلى فكر ورويه. كما عرفها عبد الكريم زيدان بقوله يمكننا تعريف الأخلاق بأنها مجموعة من المعاني والصفات المستقرة في النفس وفي ضوئها وميزانها يحسن الفعل في نظر الإنسان أو يقبح، ومن ثم يقدم عليه أو يحجم عنه. ويقال في اللغة فلان حسن خلق أي حسن الباطن والظاهر لأن الصورة الظاهرة ماهي الا انعكاس للصورة الباطنة ويكون الخلق على نوعين:

أ- **الخلق الحسن** / هو الأدب والفضيلة وينتج عنه الاقوال والافعال الجميلة عقلاً وشرعاً.

ب- **الخلق السيئ** / هو سوء الأدب والرذيلة وينتج عنه الاقوال والافعال القبيحة عقلاً وشرعاً.

أهمية الاخلاق بالنسبة للفرد

1- تساعد في بناء حياة الفرد وتشكيل شخصيته.

2- المعيار الذي يحكم تصرفات الانسان في حياته.

3- مصدر احكام في تقييم سلوك الفرد وسلوك الآخرين في بعض المواقف والتصرفات وتحدد هل هي ايجابية ومرغوبة او غير ذلك.

أهمية الاخلاق بالنسبة للمجتمع

1- تحفظ للمجتمع تماسكه.

2- تعمل كموجه لسلوك الافراد والجماعات للأهداف السامية

3- وقاية للمجتمع من الانحراف.

4- تلعب الاخلاق الحسنة دوراً بارزاً في تنمية المجتمع.

أهمية اخلاقيات العمل بالنسبة للمنظمات

1- أن بناء منظومة أخلاقية في المنظمة يساعد في الارتقاء بأخلاقيات موظفيها وينعكس ذلك بشكل مباشر على طريقة تعاملهم مع العملاء.



- 2- بناء منظومة للأخلاقيات في شتى مجالات الحياة العملية يعزز من ترابط الموظفين وتفاعلهم بشكل أفضل مع بعضهم البعض.
- 3- وجود قائمة بالأخلاقيات وبروتوكولات التعامل يساعد على جعل الطريق واضحاً امام الموظف.
- 4- وجود منظومة لأخلاقيات عمل وبروتوكولات واضحة تعزز من التحفيز الشخصي للفرد بعدم كسر القوانين والتجاوزات.

اخلاقيات العمل

للمهنة آداب تتمثل في قواعد عامه للآداب والسلوك الاجتماعي في محيط المهنة حددتها لوائح وقوانين المنظمة لمزاولة هذه المهنة. ومخالفتها أو عدم مراعاتها يعرض صاحبها للنفور والنبذ من الأعضاء الآخرين بل يصل إلى حد توقيع الجزاء والعقوبة عليه في بعض الأحيان. فقد عرف الباحثون اخلاقيات العمل بأنها المبادئ والمعايير، التي تعتبر أساساً للسلوك المستحب من أفراد العمل ويتعهد أفرادها بالالتزام بها. كما انها مجموعه من المعتقدات والقيم والمبادئ التي تحكم سلوك الفرد في اتخاذ القرارات والتمييز بين ما هو صواب وخطأ و جيد او سيئ وكذلك حلال او حرام. كما يدل مصطلح " أخلاقيات العمل " على مبدأ اجتماعي يركز على كون الفرد مسؤولاً عن العمل الذي يؤديه، وينطلق من إيمان راسخ بأن للعمل قيمة جوهرية يجب احترامها والإصرار على تنميتها.

كما انه لا يمكن الفصل بين اخلاقيات العمل واخلاق الفرد بل يجب على الفرد التعامل مع المشاكل التي تواجهه في العمل من منطلق القيم والمعتقدات التي يؤمن بها .
ومن أبرز هذه القيم:

- الأمانة
- العدل
- اتباع وتنفيذ والتقيد بالنظام
- احترام الآخرين
- الولاء للمنظمة
- تقديم المساعدة والتعاون
- المبادرة
- ضبط النفس
- الصدق
- المحافظة على اسرار العمل



مصادر اخلاقيات العمل في المنظمات بشكل عام يمكن أن تستند أخلاقيات الأعمال إلى ركنين أساسيين:

الأول: نظام القيم الاجتماعي والأخلاقي والأعراف والتقاليد السائدة في المجتمع (المجتمع الخارجي).

والثاني: هو النظام القيمي الذاتي المرتبط بالشخصية والمعتقدات التي تؤمن بها وكذلك الخبرة السابقة.

كما يمكن أن تكون مصادر أخلاقيات العمل التي تتجسد في السلوك الأخلاقي سواء السلوك الحميد أو السلوك السيئ على النحو التالي منها على سبيل المثال لا الحصر:

- العائلة والتربية.

- ثقافة المجتمع وقيمه وعاداته.
- المدرسة ونظام التعليم في المجتمع.
- مجتمع العمل الأول.
- القوانين واللوائح الحكومية والتشريعات.
- الخبرة المتراكمة.
- إعلام الدولة
- القيم الشخصية المتأصلة لدى العاملين.
- المرجع الديني وثوابته.

وسائل ترسيخ أخلاقيات العمل

- **تنمية الرقابة الذاتية:** الموظف الناجح هو من يراقب الله سبحانه وتعالى قبل ان يراقب المسؤول عنه في العمل.
- **وضع الأنظمة الدقيقة التي تمنع الاجتهادات الفردية:** الممارسات الغير أخلاقية تنتج دائماً من ضعف النظام او عدم وضوح النظام او وجود بعض الفقرات النظامية التي تحتل لأكثر من معنى.
- **القدوة الحسنة:** كلما كان المدير او المسؤول ملتزماً بأخلاقيات العمل وبالنظام كان من باب أولى التزام العاملين معه والعكس.
- **تصحيح المفهوم الديني والوطني للوظيفة:** متى كان لدى الموظف قناعة بأن العمل عبادة وسبب في التنمية وازدهار البلد أدى ذلك الى التزامه بالأخلاقيات والنظام.



● **محاسبة المسؤولين:** يلزم في كل قطاع وجود نظام رقابي واضح وعلى مقدار عالي من الشفافية للتأكد من تطبيق النظام ومحاسبة كل مقصر.

● **التقييم المستمر للموظفين.**

إرساء أخلاقيات العمل في المنظمة
إتباع اخلاقيات العمل هو أمر يجب أن يحرص عليه كل شخص ولكن إدارة المؤسسة لن تعتمد على مدى التزام العاملين بأخلاقيات العمل بناء على قناعاتهم الشخصية ومفهوم كل فرد بل هي بحاجة لأن تُلزمهم بذلك كجزء من مُتطلبات العمل فعدم الالتزام بأخلاقيات العمل يؤثر على أداء المنظمة وبالتالي فلا بد لها من الحرص على تطبيقها لذلك فإنه من الضروري تحديد ما هو أخلاقي وما هو غير أخلاقي في عُرف المنظمة لكي يلتزم به الجميع ، في غياب ذلك فإن كل موظف يكون له مقاييسه الشخصية والتي تختلف من شخص لآخر، كذلك لا بد من التعامل بحزم مع كل إخلال بهذه الأخلاقيات.

الاخلاقيات المطلوب ان يتحلى بها الموظف

1- استشعار المسؤولية تجاه العمل الذي كلف به.

2- اتقان العمل وتنفيذه على الوجه المطلوب.

3- عدم استغلال نفوذ الوظيفة في جلب المصالح الشخصية.

4- الأمانة والإخلاص لجهة العمل وللعميل في أداء العمل (عدم إضاعة الوقت عدم الغش تجنب تعطيل العملاء ومراعاة مصالح المراجعين).

5- تجنب الرشوة بكافة اشكالها

ما يطلبه الموظف من جهة العمل

1- اطلاع الموظف على عقد العمل بشكل كامل وعدم الإخلال بأي بند من بنود العقد وإيضاح الحقوق والمزايا.

2- تحديد العمل المطلوب من الموظف.

3- عدم تكليف الموظف أعلى من طاقته واستطاعته.

4- ان يعامل بالحسنى.

5- توفير البيئة العملية المناسبة

6- توفر الحماية في مقر العمل.

فساد اخلاقيات العمل

يتمثل فساد اخلاقيات الموظف بانحراف سلوك الموظف الشخصي وتصرفاته المتعلقة بمجال عمله ومهنته ومن أبرز هذه التصرفات:



- 1- استغلال السلطة لتحقيق مآرب شخصية على حساب المصلحة الوظيفية.
- 2- الرشوة
- 3- المحسوبية أي تنفيذ اعمال لصالح فرد او جهة ينتمي لها الموظف.
- 4- الوساطة وهو تدخل لإنجاز الاعمال لصالح فرد ما او جماعة دون الالتزام بأصول العمل.
- 5- القيام بأعمال مخله بالحياء والذوق العام في أماكن العمل.
- 6- الاختلاس ونهب المال العام من خلال تزوير العقود والفواتير وغيرها.

تمارين الوحدة الثامنة

- 1- ضع علامة صح امام العبارة الصحيحة وعلامة خطأ اما العبارة الخاطئة

م	العبارة	X/√
1	من وسائل ترسيخ اخلاقيات العمل وضع الأنظمة الدقيقة التي تمنع الاجتهادات الفردية	
2	من الاخلاقيات التي يجب ان يتحلى بها الموظف اتقان العمل وتنفيذه بالشكل المطلوب	
3	من الاخلاقيات التي يجب ان يتحلى بها الموظف عدم استغلال نفوذ الوظيفة في تحقيق مصالح شخصية	
4	المحافظة على اسرار العمل ليست من اخلاقيات العمل	
5	الأعراف والتقاليد السائدة في المجتمع ليست من مصادر اخلاقيات العمل في المنظمات	
6	من العوامل المساعدة على ترسيخ اخلاقيات العمل القدوة الحسنة	
7	من اخلاقيات العمل ان يكون العمل المطلوب من الموظف محدد وواضح	
8	من أوجه فساد اخلاقيات العمل الوساطة	

- 2- اختر الإجابة الصحيحة

من مصادر اخلاقيات العمل في المنظمات



أ	نظام القيم الاجتماعي والأخلاقي والأعراف والتقاليد
ب	نظام القيمي الذاتي المرتبط بالشخصية والمعتقدات والخبرات
ج	جميع ما سبق
من وسائل ترسيخ اخلاقيات العمل	
أ	القدوة الحسنة
ب	التقييم المستمر للموظفين
ج	جميع ما سبق
من الاخلاقيات التي يجب ان يتحلى بها الموظف	
أ	انقان العمل وتنفيذه على الوجه المطلوب
ب	الاستفادة الشخصية من مكان العمل
ج	جميع ما سبق

3- اجب عن الأسئلة التالية

- اذكر مفهوم اخلاقيات العمل
- ماهي مصادر اخلاقيات العمل في المنظمات
- تحدث عن اثنين من وسائل ترسيخ اخلاقيات العمل
- ماهي أسباب فساد اخلاقيات العمل



نموذج تقييم المتدرب لمستوى أدائه					
يعبأ من قبل المتدرب نفسه وذلك بعد الانتهاء من تمارين الوحدة					
بعد الانتهاء من التدريب على وحدة.....، قيم نفسك وقدراتك بواسطة إكمال هذا التقييم الذاتي بعد كل عنصر من العناصر المذكورة، وذلك بوضع علامة (✓) أمام مستوى الأداء الذي أتقنته، وفي حالة عدم قابلية المهمة للتطبيق ضع العلامة في الخانة الخاصة بذلك.					
م	العناصر	مستوى الأداء (هل أتقنت الأداء)			
		غير قابل للتطبيق	لا	جزئيا	كليا
43					
44					
45					
46					
47					
48					
يجب أن تصل النتيجة لجميع المفردات (البندود) المذكورة إلى درجة الإتقان الكلي أو أنها غير قابلة للتطبيق، وفي حالة وجود مفردة في القائمة "لا" أو "جزئيا" فيجب إعادة التدريب على هذا النشاط مرة أخرى بمساعدة المدرب.					



نموذج تقييم المدرب لمستوى أداء المتدرب يعبأ من قبل المدرب وذلك بعد الانتهاء من تمارين الوحدة				
اسم المتدرب :		التاريخ:		
رقم المتدرب	:	المحاولة : 1 2 3 4	العلامة :	
كل بند أو مفردة يقيم بـ 10 نقاط الحد الأدنى: ما يعادل 80% من مجموع النقاط. الحد الأعلى: ما يعادل 100% من مجموع النقاط.				
م	بنود التقييم	النقاط (حسب رقم المحاولات)		
		1	2	3
37				
38				
39				
40				
41				
42				
المجموع				
ملحوظات:				
توقيع المدرب:				



الوحدة التاسعة

رؤية السعودية 2030



الوحدة التاسعة رؤية السعودية 2030

الهدف العام للوحدة:

تهدف هذه الوحدة إلى المام المتدرب برؤية السعودية 2030 والمحاور القائمة عليها وكذلك البرامج التنفيذية التي تساهم في تحقيق الرؤية ومعرفة جهود المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني في تحقيق الرؤية.

الأهداف التفصيلية:

من المتوقع في نهاية هذه الوحدة التدريبية أن يكون المتدرب قادراً وبكفاءة على أن:

- 1- معرفة محاور رؤية السعودية 2030.
- 2- معرفة البرامج التنفيذية لتحقيق رؤية السعودية 2030.
- 3- معرفة جهود المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني في تحقيق الرؤية

الوقت المتوقع للتدريب على هذه الوحدة: 4 ساعات تدريبية.

الوسائل المساعدة:

- استخدام بعض تقنيات التدريب المتقدمة لعرض المفاهيم والأفكار المطلوب الإلمام بها بطريقة جذابة.
- حلقات نقاش
- طرح الأسئلة من المدرب على المتدربين
- الرجوع للمراجع لزيادة حصيلة المتدربين.
- استخدام تقنيات التدريب عن بُعد

رؤية السعودية 2030

مقدمة

لقد حبانا الله في المملكة العربية السعودية مقومات جغرافية وحضارية واجتماعية وديموغرافية واقتصادية عديدة تمكننا من تبوء مكانة رفيعة بين الدول القيادية على مستوى العالم.

تم الاعتماد عند بناء رؤيتنا للمملكة العربية السعودية للعام (1452هـ - 2030م). على مكان القوة فيها، فمكانتنا في العالم الاسلامي ستمكننا من أداء دورنا الريادي كعمق وسند لامتنا العربية والإسلامية كما ستكون قوتنا الاستثمارية المفتاح والمحرك لتنويع



اقتصادنا وتحقيق استدامته، فيما سيمكننا موقعنا الاستراتيجي من أن نكون محورا لربط القارات الثالث.

تعتمد رؤيتنا على ثلاثة محاور وهي المجتمع الحيوي والاقتصاد المزدهر والوطن الطموح وهذه المحاور تتكامل وتسق مع بعضها في سبيل تحقيق أهدافنا وتعظيم الاستفادة من مرتكزات هذه الرؤية.

مجتمع حيوي.

بلادنا المملكة العربية السعودية قبلة المسلمين والعمق العربي والإسلامي، ولدينا الكثير من الفرص الكامنة والثروات المتنوعة، وتكمن ثروتنا الحقيقية في مجتمعنا وأفراده، وديننا الإسلامي ووحدتنا الوطنية اللذان هما مصدر اعتزازنا وتميزنا. نحن على ثقة بأننا سنبنّي مستقبلا أفضل بإذن الله وفق مبادئنا الإسلامية ونستمر في تسخير طاقاتنا وإمكانيتنا في خدمة ضيوف الرحمن على أكمل وجه، ونعتز بالهوية الوطنية العريقة لبلادنا في بيئة إيجابية وجاذبة، تتوافر فيها مقومات جودة الحياة للمواطنين والمقيمين، مع الاهتمام بالدور الذي تقدمه الاسرة المتينة المترابطة والتي هي أساس المجتمع، وكذلك توفير أفضل الخدمات الصحية والاجتماعية

اقتصاد مزدهر.

تعد مهارات أبنائنا وقدراتهم من أهم مواردنا وأكثرها قيمة لدينا، وسنسعى إلى تحقيق الاستفادة القصوى من طاقاتهم من خلال تبني ثقافة الجراء مقابل العمل، وإتاحة الفرص للجميع، وإكسابهم المهارات اللازمة التي تمكنهم من السعي نحو تحقيق أهدافهم. ولتحقيق هذه الغاية سوف نعزز قدرة الاقتصاد على توليد فرص عمل متنوعة، وسنعمل على استقطاب الكفاءات والمواهب العالمية للمساهمة في تنمية اقتصادنا وسندعم رواد الاعمال والمنشآت الصغيرة وكذلك الشركات الكبرى لإيماننا بدورها الكبير في تنمية الاقتصاد، سيتم تركيز الجهود كذلك على تحسين بيئة الأعمال وتخصيص الخدمات الحكومية للارتقاء بأدائها للأفضل، وسيتم إطلاق ودعم قطاعات واعدة في مجال التصنيع والسياحة وتقنية المعلومات.

وطن طموح.

لقد تنامي دور الحكومة منذ تأسيس المملكة العربية السعودية بشكل كبير جدا مما يتطلب تطوير مستمر لأدائها ليكون مواكبة للتطلعات والآمال وقادراً على مواجهة التحديات، لذلك سندسعى إلى العمل وفق معايير عالية من الشفافية والمساءلة، وسنلتزم بإدارة مواردنا المالية بكفاءة واقتدار، كما ستكون مرنين في هيكليتنا ومعتمدين على ثقافة الأداء في جميع أعمالنا، وسيتم التركيز على تطوير وتوسيع نطاق خدمات الحكومة الإلكترونية وسيتم العمل على غرس ثقافة التطوع لدى افراد المجتمع بهدف تعظيم الأثر الاجتماعي للقطاع غير الربحي

برامج تحقيق الرؤية

وضع مجلس الشؤون الاقتصادية والتنمية 13 برنامجاً تنفيذياً لتحقيق الأهداف الاستراتيجية لرؤية المملكة العربية السعودية 2030 وهي:



برنامج تنمية القدرات البشرية

يهدف برنامج تنمية القدرات البشرية إلى تحسين مخرجات منظومة التعليم والتدريب في جميع مراحلها من التعليم المبكر وحتى التعليم والتدريب المستمر مدى الحياة للوصول إلى المستويات العالمية، من خلال برامج تعليم وتأهيل وتدريب تواكب مستجدات العصر ومتطلباته وتتواءم مع احتياجات التنمية وسوق العمل المحلي والعالمي المتسارعة والمتجددة ومتطلبات الثورة الصناعية الرابعة، بالشراكة بين جميع الجهات ذات العلاقة محلياً ودولياً. كما يسهم البرنامج في تطوير جميع مكونات منظومة التعليم والتدريب بما فيها المعلمين والمدرسين وأعضاء هيئة التدريس.

برنامج التحول الوطني

يهدف برنامج التحول الوطني إلى تحقيق التميز في الأداء الحكومي، والارتقاء بمستوى الخدمات المعيشية، وذلك من خلال تسريع وتيرة تنفيذ مشاريع البنية التحتية الأساسية والرقمية، وإشراك المستفيدين في التعرف على التحديات وابتكار الحلول، ومساهمتهم في التنفيذ، وتقييم أداء مبادرات البرنامج.

برنامج تحقيق التوازن المالي

يهدف برنامج تحقيق التوازن المالي مراقبة واستشراف الأداء المالي بهدف تعظيم الإيرادات النفطية وغير النفطية ورفع كفاءة الانفاق الحكومي وإدارة المخاطر المصاحبة لذلك، مع الاحتفاظ باحتياطات مالية مناسبة.

برنامج التخصيص

يهدف البرنامج إلى تعزيز دور القطاع الخاص في تقديم الخدمات وإتاحة الأصول الحكومية أمامه، مما يحسن من جودة الخدمات المقدمة بشكل عام ويسهم في تقليل تكاليفها، ويعزز من تركيز الحكومة على الدور التشريعي والتنظيمي المنوط بها، بالإضافة إلى ذلك يسعى البرنامج إلى جذب الاستثمارات الأجنبية المباشرة، وتحسين ميزان المدفوعات.

برنامج خدمة ضيوف الرحمن

يهدف البرنامج إلى إتاحة الفرصة لأكبر عدد ممكن من المسلمين من أداء فريضة الحج والعمرة والزيارة على أكمل وجه والعمل على إثراء وتعميق تجربتهم من خلال تهيئة الحرمين الشريفين، وتحقيق رسالة الإسلام العالمية، وتهيئة المواقع السياحية والثقافية، وإتاحة أفضل الخدمات قبل وأثناء وبعد زيارتهم مكة المكرمة والمدينة المنورة والمشاعر المقدسة، وعكس الصورة المشرقة والحضارية للمملكة في خدمة الحرمين الشريفين.

برنامج صندوق الاستثمارات العامة

يهدف البرنامج إلى تعزيز دور صندوق الاستثمارات العامة كونه المحرك الفاعل لتنويع الاقتصاد في المملكة، وتطوير قطاعات استراتيجية محددة من خلال تنمية وتعظيم أثر



استثمارات الصندوق، ويسعى لجعله من أكبر صناديق الثروة السيادية في العالم، فضلاً عن تأسيس شركات اقتصادية تسهم في تعميق أثر ودور المملكة في المشهد الإقليمي والعالمي.

برنامج جودة الحياة

يهدف البرنامج الى تحسين نمط حياة الفرد والأسرة وبناء مجتمع ينعم افراده بأسلوب حياة متوازن، وذلك من خلال تهيئة البيئة اللازمة لدعم واستحداث خيارات جديدة تعزز مشاركة المواطن والمقيم في الأنشطة الثقافية والترفيهية والرياضية التي تساهم في تعزيز جودة حياة الفرد والأسرة، كما سيسهم تحقيق أهداف البرنامج في وتوليد العديد من الوظائف، وتنويع النشاط الاقتصادي مما يسهم في تعزيز مكانة المدن السعودية في ترتيب أفضل المدن العالمية

برنامج الإسكان

يهدف البرنامج لتقديم حلول سكنية تمكن الأسر السعودية من تملك المنازل المناسبة أو الانتفاع بها وفق احتياجاتهم وقدراتهم المادية وتحسين الظروف للأجيال الحالية والمستقبلية، وذلك من خلال توفير حلول تمويلية مدعومة وملائمة بالتوازي مع زيادة العرض للوحدات السكنية بأسعار مناسبة في مدة قياسية، وتنفيذ برامج متخصصة لإسكان الفئات الأكثر حاجة في المجتمع، وتطوير البيئة التشريعية والتنظيمية لقطاع الإسكان.

برنامج تطوير القطاع المالي

يهدف البرنامج الى تطوير قطاع مالي متنوع وفاعل، لدعم تنمية الاقتصاد الوطني وتنويع مصادر دخله، وتحفيز الادخار والتمويل والاستثمار، من خلال تطوير وتعميق مؤسسات القطاع المالي وتطوير السوق المالية السعودية لتكوين سوقاً مالية متقدمة.

برنامج ريادة الشركات الوطنية

يهدف البرنامج الى تحفيز وتمكين أكثر من 100 شركة لديها فرصة بأن تتحول إما من شركة محلية إلى شركة إقليمية رائدة أو شركة إقليمية رائدة إلى شركة عالمية رائدة، والعمل على تعزيز وترسيخ مكانتها، ما ينعكس إيجاباً على صورة المملكة ومكانتها الاقتصادية. كذلك، سيساهم هذا البرنامج في رفع المحتوى المحلي وتنويع الاقتصاد.

برنامج تطوير الصناعة الوطنية والخدمات اللوجستية

يهدف البرنامج إلى تحويل المملكة إلى قوة صناعية رائدة ومنصة لوجستية دولية، في عدد من المجالات الواعدة، ويركز البرنامج على أربع قطاعات رئيسية هي الصناعة، والتعدين، والطاقة، والخدمات اللوجستية. يعمل البرنامج على تصميم وتوفير مجموعة من الحلول التي تشتمل على تطوير الأنظمة المناسبة، وتوفير التمويل المطلوب، وتطوير البنية التحتية والأراضي الصناعية والمناطق الخاصة، والتوسع في تطبيق إجراءات الرقمنة، وتعزيز عمليات البحث والابتكار والتدريب، ورفع كفاءة الكوادر المتاحة.

برنامج الشركات الاستراتيجية



يهدف البرنامج إلى تعزيز مكانة المملكة العربية السعودية اقليمياً وعالمياً والدفع بمسيرة التعاون المشترك بين دول مجلس التعاون الخليجي، عبر إطلاق مجموعة من الشراكات الاستراتيجية في شتى المجالات من خلال خلق واقتناص الفرص والتعامل معها بفعالية واستباقية.

برنامج تعزيز الشخصية الوطنية

يهدف البرنامج الى تعزيز الشخصية السعودية ببناءً على منظومة قيم ترتبط بإرث المملكة وعناصر وحدتها ومبادئها الإسلامية الراسخة، من خلال منظومة مبادرات تكاملية تستهدف تعميق الانتماء الوطني، وتعزيز قيم الوسطية والتسامح والإيجابية والمثابرة. سيؤسس هذا البرنامج لمنهجية تدعم السياسات التي تخاطب الشباب من الجنسين بأسلوب عصري يعزز لديهم روح المبادرة والعطاء والتطوع والإتقان وحب العمل، ويحفزهم نحو النجاح والتفائل.

جهود المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني في تحقيق رؤية المملكة 2030

التوسع في الوحدات التدريبية لتحقيق أفاق

العمل على رفع الطاقة والقدرة الاستيعابية للتدريب التقني والمهني وربطها بمتطلبات سوق العمل إنفاذاً للأمر الملكي بتحقيق خطة أفاق لزيادة الكوادر المهنية المؤهلة لسد احتياج سوق العمل

أكاديمية أدوبي

الاستفادة من برامج وخدمات أدوبي التعليمية والتقنية بأنشاء شراكة استراتيجية مع الشركة لتطوير الكوادر البشرية بالمؤسسة لتصبح مؤهلة على العمل على برامج الشركة في التصميم وتطوير المحتوى الالكتروني من خلال مقررات أدوبي التدريبية باللغة العربية.

البرامج التدريبية المرنة

رفع مستوى الكوادر الوطنية عن طريق تقديم برامج تدريبية مرنة للمتدرب في أي مرحلة من مراحل التوظيف أو التدريب التقني والمهني أو التعليم العام سواء في برامج التدريب دون الثانوية أو ما فوق الثانوية العامة والصناعية مع منحه شهادة مهنية لمجموعة من المهارات التدريبية المتحققة في كل مرحلة من مراحل التدريب والتي من شأنها تمكن القطاع الخاص من الاستفادة من مخرجات برامج قطاعات التعليم والتدريب.

بناء القدرات

رفع مستوى القدرات التدريبية والإدارية والمعرفية والمهارية في الوحدات التدريبية لتصل لمستوى التشغيل الذاتي، وتصبح مخرجات الوحدات التدريبية منافسة في سوق العمل.

تقديم التدريب لأفراد المجتمع بالفترة المسائية



تقديم التدريب لأفراد المجتمع للالتحاق بالبرامج التدريبية القصيرة في الفترة المسائية وذلك لتحقيق المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة. وفتح المجال للتأهيل السريع للراغبين بذلك التغذية سوق العمل.

بوابة التدريب الأهلي

توفير منصة إلكترونية فاعلة تقدم أكثر من (60) خدمة الكترونية للمستثمرين والقطاعات الأخرى المستفيدة والمتدربين، كما تسهل عملية التقدم للاستثمار في قطاع التدريب وترخيص المنشآت التدريبية. كذلك توفر البوابة بيئة تسجيل الكترونية متكاملة لمنشآت التدريب الأهلية ومنصة اختبارات الكترونية للبرامج التدريبية المختلفة المقدمة في تلك المنشآت.

التدريب الإنتاجي

تبني نموذج شركات التدريب المنتجة ببناء وحدات لدى الكليات التدريبية تدمج ما بين التدريب والإنتاج والتي تزيد من جودة التدريب وتحسن الكلفة التشغيلية، بهدف إكساب المتدرب مهارة الإنتاج المطلوبة في سوق العمل، ورفع الروح المعنوية للمدرب والمتدرب وكذلك توثيق الصلة بين الوحدات التدريبية والجهات المستفيدة في الجانب الوظيفي للمتدربين.

التثقيف والتأهيل المهني لطلاب التعليم

تزويد طلاب التعليم العام بالمهارات المهنية والتقنية وتهيئتهم للتخطيط لحياتهم المهنية وكذلك تعزيز الصورة الذهنية الايجابية عن التخصصات التقنية والمهنية عبر أنشطة منهجية ولا منهجية لتعلم المهارات التقنية وإتاحة الفرصة للطلاب لممارسة المهن المحببة لهم في بيئة تدريب عملية.

التدريب الذاتي

تعزيز اعتماد المتدرب على ذاته في التخصصات العامة وفق بيئة تدريبية إلكترونية مناسبة تتكامل فيها التقنية مع جهد المتدرب لاستكمال عملية التدريب واجتياز مرحلة المواد العامة، حيث يعتبر التدريب الذاتي أسلوب التدريب الأفضل لأنه يحقق لكل متدرب التدريب بما يتناسب مع قدراته وسرعته الذاتية في التدريب، وبالتالي سوف يزيد زيادة الطاقة الاستيعابية للمؤسسة.

أكاديمية مايكروسوفت

الاستفادة من برامج وخدمات مايكروسوفت التعليمية والتقنية بأنشاء شراكة استراتيجية مع الشركة لتطوير الكوادر البشرية بالمؤسسة لتصبح مؤهلة على العمل على برامج الشركة في التصميم وتطوير المحتوى الإلكتروني وتوفير برامج تدريبية على شهادات مايكروسوفت الاحترافية.

تطوير وتطبيق الفحص المهني للتخصصات التقنية والفنية المساعدة

إنشاء هيئة وطنية للتخصصات التقنية والفنية المساعدة لوضع الضوابط والمعايير الممارسة المهن التقنية والفنية المساعدة وتطويرها وسوف تقوم الهيئة بالفحص والتصنيف المهني لجميع الراغبين في ممارسة المهن الفنية والتقنية المساعدة ومنح شهادة بذلك، على أن تكون هذه الشهادة شرطة للراغبين في ممارسة المهن الفنية والتقنية المساعدة، سواء كانوا سعوديين أو غير



سعوديين، مماثلة في غرضها وأهدافها العامة لأغراض وأهداف الهيئات المهنية التخصصية القائمة حالياً.

كما ستقوم بوضع معايير لمهنة التدريب والاختبارات المناسبة التي يتم من خلالها تصنيف المدربين والترخيص لهم لمزاولة المهنة.

تطوير الشراكة الاستراتيجية مع القطاع الخاص التوسع في الشراكات الاستراتيجية كما ونوعاً من خلال بناء نماذج للشراكة الحقيقية والفاعلة في مجال تطوير الموارد البشرية مع القطاعين العام والخاص لتشغيل الكليات والمعاهد وبالذات في المشاريع العملاقة، إضافة إلى تنفيذ برامج تدريبية متخصصة، وإيجاد نماذج تمويل مبتكرة وإطلاقها وفقاً لإطار عمل يضمن التطوير والتحسين المستمر مما سيؤدي إلى توطيد الوظائف ورفع مستوى الموائمة ما بين مخرجات التعليم والتدريب من جهة ومتطلبات سوق العمل من جهة أخرى.

التدريب التطبيقي المسائي تقديم التدريب التطبيقي بالفترة المسائية للدبلوم والبيكالوريوس لإتاحة الفرصة للموظفين بالقطاعين العام والخاص للاستفادة من إمكانيات الكليات التقنية في الفترة المسائية في إكسابهم مهارات تقنية ومهنية جديدة أو تطوير مهاراتهم في مجالات عملهم.

تطوير الأنظمة الإلكترونية لخدمات المتدربين تطوير نظام حاسوبي بديل للأنظمة القائمة. وهو نظام Banner العالمي المقدم من شركة Ellucian والمطبق في العديد من الجامعات دولياً وعربياً ومحلياً. يغطي النظام كامل دورة التدريب بكافة أنشطتها بدءاً من إعداد خطط المناهج مروراً بتسجيل المتدربين والمدربين وتحديد الأعباء الدراسية وعمل الجداول وتوزيع المتدربين ومتابعة الاختبارات والدرجات وانتهاءً بالتخرج، كما يتكامل النظام مع عدة أنظمة أخرى كالنظام المالي ونظام سداد ونظام الموارد البشرية وغيرها.

التوسع في برنامج البكالوريوس التوسع في تطوير بعض البرامج التدريبية لتكون في مستوى البكالوريوس ليلبي احتياجات سوق العمل في الهندسة التطبيقية.

توطيد قطاع الجوال تدريب وتأهيل المتقدمين للعمل بقطاع الاتصالات لدعم برنامج توطيد قطاع الاتصالات والجالات التي أطلقتها وزارة العمل وذلك لإمداد سوق العمل بالكوادر الوطنية المؤهلة وتقديم التدريب بالجودة المطلوبة.



تمارين الوحدة التاسعة

1- ضع علامة صح امام العبارة الصحيحة وعلامة خطأ اما العبارة الخاطئة

م	العبارة	X/√
1	رؤية السعودية 2030 قائمة على محورين رئيسة هما مجتمع حيوي واقتصاد مزدهر	
2	محاور رؤية السعودية 2030 مجتمع حيوي اقتصاد مزدهر وطن طموح	
3	تعتبر مهارات أبنائنا وقدراتهم من اهم مواردنا وأكثرها قيمة في تحقيق اهداف الرؤية	
4	وضع مجلس الشؤون الاقتصادية والتنمية 9 برامج تنفيذية لتحقيق الأهداف الإستراتيجية لرؤية السعودية 2030	
5	برنامج خدمة ضيوف الرحمن يهدف الى إتاحة الفرصة لأكبر عدد ممكن من المسلمين لأداء فريضة الحج والعمرة	
6	من اهم اهداف صندوق الاستثمارات العامة تنويع الاقتصاد في المملكة	
7	التوسع في الوحدات التدريبية احد جهود المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني في تحقيق رؤية السعودية 2030	
8	لا يوجد جهود للمؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني تساهم في تحقيق رؤية السعودية 2030	

2- اختر الإجابة الصحيحة

من البرامج التنفيذية لتحقيق اهداف رؤية السعودية 2030	
أ	برنامج تطوير قطاع الاقتصاد
ب	برنامج تطوير الصناعة الوطنية والخدمات اللوجستية
ج	برنامج ريادة الشركات الأجنبية
محاور رؤية السعودية 2030	
أ	مجتمع حيوي، اقتصاد مزدهر، تطوير مستمر
ب	مجتمع حيوي، اقتصاد مزدهر، وطن طموح
ج	مجتمع حيوي، اقتصاد مستقر، تطوير مستمر
من جهود المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني في تحقيق رؤية السعودية 2030	
أ	بناء القدرات
ب	بوابة التدريب الأهلي
ج	جميع ما سبق



3- اجب عن الأسئلة التالية

- اذكر محاور رؤية السعودية 2030 مع التحدث عن واحد منها
- عدد ثلاث من البرامج التنفيذية المعتمدة لتحقيق رؤية السعودية 2030
- ما الفرق بين برنامج جودة الحياة وبرنامج تعزيز الشخصية الوطنية
- عدد ثلاثة من جهود المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني في تحقيق رؤية السعودية 2030



<p>نموذج تقييم المتدرب لمستوى أدائه يعبأ من قبل المتدرب نفسه وذلك بعد الانتهاء من تمارين الوحدة</p>				
<p>بعد الانتهاء من التدريب على وحدة.....، قيم نفسك وقدراتك بواسطة إكمال هذا التقييم الذاتي بعد كل عنصر من العناصر المذكورة، وذلك بوضع علامة (✓) أمام مستوى الأداء الذي أتقنته، وفي حالة عدم قابلية المهمة للتطبيق ضع العلامة في الخانة الخاصة بذلك.</p>				
م	العناصر			
	غير قابل للتطبيق	لا	جزئياً	كلياً
49				
50				
51				
52				
53				
54				
<p>يجب أن تصل النتيجة لجميع المفردات (البند) المذكورة إلى درجة الإتقان الكلي أو أنها غير قابلة للتطبيق، وفي حالة وجود مفردة في القائمة "لا" أو "جزئياً" فيجب إعادة التدريب على هذا النشاط مرة أخرى بمساعدة المدرب.</p>				



نموذج تقييم المدرب لمستوى أداء المتدرب يعبأ من قبل المدرب وذلك بعد الانتهاء من تمارين الوحدة					
اسم المتدرب :		التاريخ:			
رقم المتدرب	:	المحاولة : 1 2 3 4	العلامة :		
كل بند أو مفردة يقيم بـ 10 نقاط الحد الأدنى: ما يعادل 80% من مجموع النقاط. الحد الأعلى: ما يعادل 100% من مجموع النقاط.					
م	بنود التقييم	النقاط (حسب رقم المحاولات)			
		1	2	3	4
43					
44					
45					
46					
47					
48					
المجموع					
ملحوظات:					
توقيع المدرب:					



المراجع

م	المرجع
1	اسماء السيد - كريمة محمود - محمد إبراهيم، تطبيقات الذكاء الاصطناعي ومستقبل تكنولوجيا التعليم، المجموعة العربية للتدريب و النشر. 2020م
2	السيد أبو القاسم عبد القادر صالح وآخرون، المرشد في إعداد البحوث والدراسات العلمية مركز البحث العلمي والعلاقات الخارجية، سلسلة الأوراق العلمية رقم (1) جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2001م.
3	بلال خلف السكارنه، اخلاقيات العمل الطبعة السادسة، دار المسيرة، عمان، 2016م
4	ثائر السعدون، السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال، 2016م
5	خلف ، مصطفى علي، دور مقرر مناهج البحث في إكساب طلبة كلية التربية مهارات البحث العلمي بين الواقع والمأمول، المجلة التربوية لكلية التربية بسوهاج، مصر ، ع. 66 (اكتوبر 2019)، ص 355-410 / 56 ص
6	خلود ملياني - يعن الله القرني، وآخرون، مهارات الاتصال المبادئ والتطبيق، خوارزم العلمية للنشر والتوزيع الطبعة الأولى، 2018.
7	رشيد النوري البكر، تنمية التفكير من خلال المنهج المدرسي، الناشر: مكتبة الرشد، الطبعة الأولى، 2007م.
8	سليمان بن ناصر المسلم السلوك الوظيفي المهني: منهج تطوير المهارات، الناشر: الرياض: 2006م
9	شوقي احمد محمد، اخلاقيات الاعمال، القاهرة ، 2015م،
10	عبدالحق علي إبراهيم بلل. دور السلوك التنظيمي في أداء منظمات الأعمال: بيئة المنظمة الداخلية كمتغير معدل. - الخرطوم: رسالة دكتوراه، جامعه السودان للعلوم والتكنولوجيا، الدراسات التجارية، 2015.
11	عبدالسلام علي، أخلاقيات الأعمال وأخلاقيات العمل الوظيفي ضمن وظيفة الموارد البشرية، جامعة دمشق، كلية الاقتصاد، ماجستير إدارة الأعمال 2010م
12	عبد القادر مندو، منهجية البحث العلمي، بدون ناشر، (لا يوجد سنة نشر)
13	عبد الكريم محمود الصافي ، حل المشكلات، الطبعة الأولى، دار مجدلاوى للنشر والتوزيع، الأردن، 2007م.
14	فريجات، غالب عبد المعطي، ثقافة البحث العلمي. عمان: الاردن: اليازوري، 2011م.
15	محمد سليمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، عمان دار وائل، 2005م



16	محمد صلاح الدين مصطفى وآخرون، خطوات البحث العلمي ومناهجه، جامعة الدول العربية، قطاع الشؤون الاجتماعية، 2010.
17	محمد عزب، مهارات كتابة السيرة الذاتية، المكتب العربي لخدمات التدريب (لا يوجد سنة نشر)
18	نفيسة محمد باشري ، فوزى شعبان مذكور ، رباب فهمي ، السلوك التنظيمي: كلية التجارة جامعه القاهرة، 2017 م
19	نوح يحيى الشهري وآخرون، مهارات الاتصال (جامعة الملك عبد العزيز) الطبعة الثالثة، 1432هـ
20	يحيى مصطفى عليان، البحث العلمي أسسه مناهجه وأساليبه إجراءاته، الناشر بيت الأفكار الدولية، عمان، الأردن، 2001.
21	يوسف عنصر، ناجي ليتيم: أهم المحددات السيكو-سوسولوجية المستخدمة في قياس وتشكيل سلوك العمال التنظيمي، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية- جامعة الوادي العدد السابع- 2014م
22	موقع رؤية السعودية 2030 vision2030.gov.sa/a
23	وثيقة رؤية السعودية 2030 file:///C:/Users/s33au/Downloads/Saudi_Vision2030_AR.pdf
24	موقع المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني tvtc.gov.sa
25	المنصة الوطنية الموحدة my.gov.sa