



Pearson  
BTEC



مؤهلات Pearson BTEC  
الدولية من المستوى 3 في مجال  
**الأعمال (الأردن)**

3م

الإصدار 1

**المواصفات**

التدريس الأول من سبتمبر 2024



# مؤهلات Pearson BTEC الدولية

## المستوى 3 في الأعمال (الأردن)

### المواصفات

تبدأ الدراسة في سبتمبر 2024

الإصدار 1

نحن شركة تعليمية تتمتع بالريادة العالمية وتعمل في بلدان مختلفة حول العالم. نقدم المحتوى والتقييم والخدمات الرقمية للمتعلمين، والمؤسسات التعليمية، وأصحاب العمل، والحكومات، والشركاء الآخرين في جميع أنحاء العالم. نلتزم بتقديم المساعدة في تزويد المتعلمين بمهارات التي يحتاجون إليها لتعزيز فرصهم في التوظيف لديهم ولتحقيق النجاح في عالم العمل المتغير، فنحن نؤمن أنه بينما يزدهر التعلم يزدهر الأشخاص أيضًا.

يُشار إلى مواد الغير الواردة في هذه المواصفات بحسن نية لا تؤيد شركة Pearson، أو توافق، أو تقبل المسؤولية عن محتوى المواد، الذي قد يكون عرضة للتغيير، أو أي آراء يُعبر عنها فيه. (قد تشمل المواد الكتب المدرسية، والصحف، والمجلات، وغيرها من المطبوعات والواقع الإلكترونية).

جميع المعلومات الواردة في هذه المواصفات صحيحة في وقت النشر.

رمز حقوق النشر 000380VQ

جميع المواد الموجودة في هذا المنشور محمية بحقوق الطبع والنشر

2024 © Pearson Education Limited 2024

## أهلاً ومرحباً

بفضل سجل BTEC الحافل الذي يمتد لأكثر من 40 عاماً من نجاح المتعلمين، فإن مؤهلاتنا في BTEC الدولية من المستوى 3 معترف بها دولياً لدى الحكومات والمجال التعليم العالي. تسمح مؤهلات BTEC الدولية المستوى 3 للمتعلمين بالدخول في مجال العمل - سواء بشكل مباشر أو عن طريق الدراسة في مستوى أعلى. يتقدم أكثر من 100,000 متعلم من متعلمي BTEC إلى الجامعة كل عام، تُقبل شهادات BTEC للمستوى 3، سواء كانت مستقلة أم مدمجة مع المستويات A، في الجامعات البريطانية والدولية، ومعاهد التعليم العالي للالتحاق ببرامج الدرجات العلمية ذات الصلة.

## تعليم الإعداد للمهنة

تبعد مؤهلات BTEC اتباع نهج يتمحور حول المتعلم خلال التعليم، مع هيكل من يعتمد على الوحدة والمعرفة المطبقة على التقييمات القائمة على المشروع. تركز مؤهلات BTEC على التطوير الشامل للمهارات العملية، والتفاعلية، والفكيرية المطلوبة لتحقيق النجاح في التوظيف والتعليم العالي.

عند إعداد مؤهلات BTEC الدولية للمستوى 3 في هذه المجموعة، عملنا مع العديد من أصحاب العمل، ومقدمي خدمات التعليم العالي، والكليات، والمدارس لضمان تلبية احتياجاتهم. يبحث أصحاب العمل عن موظفين يتمتعون بالأساسيات الشاملة فيأحدث متطلبات المجال وكذلك مهارات الاستعداد للعمل، على سبيل المثال: العمل الجماعي. يحتاج المتعلمون الذين يواصلون تقدمهم في التعليم العالي إلى خبرة في البحث، والكتابة الموسعة، والالتزام بالمواعيد النهاية. فتوفر مؤهلات BTEC التوسيع والتعمق في التعلم حتى يكتسب المتعلمون هذه الخبرة.

تلي مؤهلات BTEC هذه الاحتياجات من خلال تقديم:

- أحجام مؤهلات BTEC متنوعة ولكل منها غرض واضح، بحيث يوجد شيء يناسب اختيار كل متعلم لبرنامج الدراسة وخطط التقدم المحرز
- المحتوى المعنى دولياً، والذي يتواافق بشكل وثيق مع احتياجات صاحب العمل والتعليم العالي
- التقييمات والمشاريع المحددة لمساعدة المتعلمين على إحراز التقدم؛ مما يعني أنك أنت من يحدد بعض التقييمات والمشروعات لتلبية الاحتياجات المحلية، في يُحدد بعضها الآخر من خلال Pearson، مما يضمن وجود مجموعة أساسية من المهارات والفهم المشترك لجميع المتعلمين.

نقدم مجموعة كاملة من الدعم، سواءً من الموارد والأشخاص، لضمان حصول المتعلمين والمعلمين على أفضل تجربة ممكنة خلال دورتهم. راجع القسم 10 الموارد والدعم، للحصول على تفاصيل حول الدعم الذي نقدمه.



# **المحتويات**

1	مقدمة لمؤهلات BTEC الدولية المستوى 3 لقطاع الأعمال
2	لحة عامة عن المؤهلات وأحجام المؤهلات والأغراض
4	لحة عن هيكل المؤهلات
5	محتوى المؤهل والوحدة
5	التقييم
7	التصنيف للوحدات والمؤهلات
8	الغرض من المؤهل والتقدم فيه
10	الهيكل
15	الوحدات
15	فهم وحداتك
17	فهرس الوحدات
105	التخطيط لبرنامحك
107	هيكل التقييم
107	المقدمة
107	التقييم الداخلي
107	وحدات واجبات Pearson المحددة
108	التقييم الداخلي
108	مبادئ التقييم الداخلي (يُنطبق على جميع الوحدات)
110	اتخاذ قرارات التقييم الصحيحة
111	التخطيط وحفظ السجلات
112	تحديد الواجبات الفعالة (يُنطبق على جميع الوحدات دون واجبات Pearson المحددة)
114	الإتمام المتأخر، وإعادة التقديم، وإعادة الخضوع للتقييم (يُنطبق على جميع الوحدات بما يشمل وحدات واجبات Pearson المحددة)
116	الترتيبيات الإدارية.
116	المقدمة
116	تسجيل المتعلم ودخوله
116	الوصول إلى التقييم
117	الترتيبيات الإدارية للتقييم
118	إجراء الواجبات المحددة
119	التعامل مع سوء التصرف بخصوص التقييم
121	الشهادة والنتائج

121	وثائق إضافية لدعم إدارة المركز
122	<b>8 ضمان الجودة</b>
124	<b>9 فهم درجة المؤهل</b>
133	<b>10 الموارد والدعم</b>
133	الدعم لإعداد دورتك والاستعداد للتدريس
133	Pearson Progress
133	دعم التدريس والتعلم
134	الدعم للتقييم
135	Pearson التدريب والدعم من
137	<b>الملحق 1: روابط لمعايير القطاع</b>
138	<b>الملحق 2: مهارات التوظيف القابلة للنقل.</b>
138	الحاجة إلى المهارات القابلة للنقل
140	<b>الملحق 3: الاستدامة</b>
140	التعلم من أجل عالم أفضل
140	استراتيجية أعمالنا المستدامة
141	دمج الاستدامة في مؤهلاتنا
144	<b>الملحق 4: مسرد المصطلحات المستخدمة</b>
148	<b>الملحق 5: مصطلحات الأعمال الرئيسية المستخدمة في هذه المواصفات</b>

# **مقدمة لمؤهلات BTEC الدولية المستوى 3 لقطاع الأعمال**

تضمن هذه الموصفات جميع المعلومات التي تحتاج إليها لتقديم مؤهلات Pearson BTEC الدولية من المستوى 3 في الأعمال، وانظر أيضًا إلى الكتب والسياسات الأخرى. تشمل هذه الموصفات جميع الوحدات لهذه المؤهلات.

تشكل هذه المؤهلات جزءاً من مجموعة مؤهلات الأعمال التي تقدمها Pearson. يوجد، في هذه المجموعة، مؤهلات تركز على مسارات التعلم المختلفة، مما يسمح للمتعلمين بتحديد المسار الأنسب لطبيعتهم، لكن لم تقرر هذه المؤهلات في إنجلترا.

تشترك جميع المؤهلات الموجودة في المجموعة في بعض الوحدات والتقييمات المشتركة، مما يمنع المتعلمين بعض المرونة في التنقل بين الأحجام.

بالنسبة لقطاع الأعمال، تمثل هذه المؤهلات في:

شهادة Pearson BTEC الدولية للمستوى 3 في مجال الأعمال

دبلوم فرعي من Pearson BTEC الدولية للمستوى 3 في مجال الأعمال

دبلوم تأسيس من Pearson BTEC الدولية للمستوى 3 في مجال الأعمال

دبلوم Pearson BTEC الدولية للمستوى 3 في مجال الأعمال

تشير هذه الموصفات إلى المستندات الأساسية الأخرى والدعم الذي تحتاج إليه كمركز من أجل تقديم وتقييم وإدارة المؤهلات، بما في ذلك التطوير المطلوب للموظفين. ويرد موجز لجميع الوثائق الأساسية في القسم 7 الترتيبات الإدارية. ترد معلومات بشأن الكيفية التي يمكننا من خلالها دعمك بهذه المؤهلات في القسم 10 الموارد والدعم.

المعلومات الواردة في هذه الموصفات صحيحة في وقت النشر.

## ملحة عامة عن المؤهلات وأحجام المؤهلات والأغراض

العنوان	الحجم والهيكل	غرض الموجز
<b>Pearson BTEC شهادة الدولية المستوى 3 في الأعمال</b>	(180) ساعة من التعلم الموجه تعادل 0.5 من المستوى الدولي الأول. وتحتان إلزامية وتقيم إداتها من خلال واجب Pearson محدد. المحتوى الإلزامي (100%).	مقدمة عن قطاع الأعمال من خلال التعلم التطبيقي، والذي يدعم التقدم إلى مرحلة التعليم العالي. يشكل هذا المؤهل جزء من البرنامج الدراسي الذي يشمل مؤهلات مهنية أو عامة أخرى.
<b>Pearson BTEC الدوليه المستوى 3 في الأعمال</b>	360 ساعة من التعلم الموجه تعادل شهادة من المستويات الأولى الدولية أربع وحدات على الأقل، اثنان منها إلزامية وتقيم واحدة منها من خلال واجب Pearson محدد. المحتوى الإلزامي (50%).	دراسة ذات أساس واسع النطاق في قطاع الأعمال. أعيدت لدعم مواصلة التقدم في الدراسة بالتعليم العالي عند اعتبارها جزءاً من برنامج دراسي يشمل مؤهلات BTEC الدولية المستوى 3 أو شهادة دولية من المستوى الأول.
<b>Pearson BTEC الدوليه للمستوى 3 في مجال الأعمال</b>	540 ساعة من التعلم الموجه تعادل 1.5 من شهادات المستويات الأولى الدولية سبع وحدات، خمسة منها إلزامية وتقيم اثنان منها من خلال واجب Pearson محدد. المحتوى الإلزامي (78%).	أُعدت باعتبارها دورة دراسية بدوام كامل مدتها عام واحد، تشمل الأساسيةات في قطاع الأعمال، والتي تدعم التقدم بمواصلة الدراسة في مؤهل التعليم المعتمد على العمل في قطاع الأعمال أو عام آخر من الدراسة في المستوى 3. وتدعم مواصلة التقدم في الدراسة بالتعليم العالي إذا كانت في إطار برنامج الدراسة الذي يشمل مؤهلات BTEC الدولية للمستوى 3 أو المستويات الدولية الأولى.

غرض الموجز	الحجم والهيكل	العنوان
<p>أُعدّت لتشكّل الجزء الرئيسي من برنامج دراسي 19-16 للمتعلمين الذين يريدون الحصول على دراسة ذات تأسيس راسخ في قطاع الأعمال. يمكن إتمام مؤهلات مهنية أو أكاديمية أخرى أو عناصر غير مؤهلة لدعم مواصلة التقدّم في أداء أدوار وظيفية محددة، أو في دراسة دورات التعليم العالي في قطاع الأعمال.</p>	<p>720 ساعة من التعلم المُوجه تعادل شهادتين المستويات الأولى الدولية تسعة وحدات، تقييم ثلاثة منها من خلال واجب Pearson مُحدد.</p>	<p>دبلوم Pearson BTEC الدولية لل المستوى 3 في الأعمال</p>

## ملحة عن هيكل المؤهلات

يوضح هذا الجدول جميع الوحدات والمؤهلات التي تساهم فيها. الهيكل الكامل لشهادة Pearson BTEC المستوى 3 في الأعمال موضح في القسم 2 الهيكل. لا بد أن ترجع إلى الهيكل الكامل لتحديد الوحدات وتخطيط برنامجك.

### الكلمات المفتاحية

الإلزامي	الوحدات الإلزامية	اختياري	الوحدات الاختيارية	توضيح وحدات واجب Pearson المحدد بالخط العريض الداكن	الدبلوم من التعلم الموجه (720 ساعة)
					الوحدة (الرقم والعنوان)
الإلزامي	الإلزامي	الإلزامي	الإلزامي	90	1 استكشاف الأعمال
الإلزامي	الإلزامي	الإلزامي	الإلزامي	90	2 البحث والتخطيط لحملة تسويقية
الإلزامي	الإلزامي			90	3 تمويل الأعمال
الإلزامي	الإلزامي			90	4 إدارة إحدى الفعاليات
الإلزامي	الإلزامي	اختياري		60	6 مبادئ الإدارة
الإلزامي				120	7 اتخاذ القرارات الخاصة بالأعمال
اختياري	اختياري	اختياري		60	8 الموارد البشرية
اختياري	اختياري	اختياري		60	14 دراسة خدمة العملاء
اختياري	اختياري	اختياري		60	20 أخلاقيات العمل

## محتوى المؤهل والوحدة

طُورت Pearson محتوى مؤهلات BTEC الدولية الجديدة لل المستوى 3 بالتعاون مع أصحاب العمل وممثلى هيئات التعليم العالي والهيئة المهنية المعنية. على هذا الأساس، تأكيناً من تحديد المحتوى بحيث يشمل المعرفة، والفهم، والمهارات والسمات الشخصية المطلوبة في هذا القطاع.

يضم المحتوى الإلزامي اتباع المتعلمين كافة لبرنامج دراسي متعدد واقتراحهم للمعرفة، والفهم، والمهارات التي سيتم الاعتراف بها وتقديرها من قبل التعليم العالي وأصحاب العمل. يتوقع من المتعلمين تحقيق إنجاز في الوحدات الإلزامية على النحو المفصل في القسم 2 الهيكل.

تضمن مؤهلات BTEC التعلم التطبيقي الذي يجمع المعرفة والفهم مع المهارات العملية والفنية. يتحقق هذا التعلم التطبيقي من خلال أداء المتعلمين للمهام المهنية التي تشجع تطوير السلوكيات المهنية المناسبة والمهارات القابلة للنقل. تمثل المهارات القابلة للنقل في مهارات منها على سبيل المثال: التواصل، والعمل الجماعي والبحث والتحليل، والتي هي محل تقدير لدى كل من هيئات التعليم العالي وفي أماكن العمل. ويُشار إلى فرص تطوير هذه المهارات في الوحدات.

يقدم نهجنا الدقة والتوازن، ويعزز القدرة على تطبيق التعلم فوراً في سياقاتٍ جديدة.

ينبغي أن تتأكد المراكز من تحديث المحتوى، مثل: المحتوى الذي يشير إلى اللوائح، والتشريعات، والسياسات، والمؤسسات التنظيمية/المعايير. تتضمن الوحدات إرشادات بشأن أساليب اتساع التغطية وعمقها، والتي يمكن تعديليها لضمان حداثة المحتوى وتوضيحه للتغيرات الدولية.

## التقييم

صمم التقييم ليناسب غرض المؤهل وهدفه، ويشمل: مجموعة من أنواع التقييم وأساليبه المناسبة للمؤهلات المهنية في القطاع. كل التقييمات داخلية إلا أن بعض الوحدات الإلزامية لديها ضوابط إضافية فيما يتعلق بالتقييم ويتم تقييمها باستخدام واجبات Pearson المحددة.

## وحدات واجبات Pearson المحددة

تُقيّم بعض الوحدات في المؤهلات باستخدام واجب Pearson المحدد. تُحدد Pearson كل تقييم ويصحّحه المعلّمين. تخضع وحدات الواجب المحدد لعمليات التحقق من الالتزام بالمعايير الخارجية المشتركة بين جميع وحدات BTEC. يمكننا، من خلال تحديد أحد الواجبات لبعض الوحدات، التأكّد من حصول جميع المتعلمين على نفس التقييم لوحدة محددة. يُسمح للمتعلمين بإعادة الخضوع للتقييم بخصوص وحدات الواجبات المحددة في أثناء البرنامج. يُرجى الاطلاع على القسم 6 التقييم الداخلي لمزيد من المعلومات.

توفر الواجبات المحددة اعتباراً من يوليو من كل عام ويظل إجراؤها فعّالاً حتى نهاية أغسطس من العام التالي. للحصول على معلومات تفصيلية بشأن واجب Pearson المحدد، يُرجى الاطلاع على الجدول الموجود في القسم 2 الهيكل. للحصول على مزيد من المعلومات بشأن التحضير للتقييم، انظر القسم 5 هيكل التقييم.

## التقييم الداخلي

تُقيّم جميع الوحدات في القطاع داخلياً وتخضع للتحقق من المعايير الخارجية. قبل إجراء التقييم، ستحتاج إلى أن تكون ضمن المراكز المعتمدة، في حال لم تكن أحدها بالفعل. ستحتاج إلى الاستعداد للتقييم باستخدام الإرشادات في القسم 6 [التقييم الداخلي](#).

بالنسبة للوحدات التي ليس بها واجب Pearson المُحدد، يمكنك تحديد أساليب التقييم الأكثر ملاءمة وفقاً للتعلم المُوضح في الوحدة. يضمن هذا الأمر تقييم المتعلمين باستخدام مجموعة متنوعة من الأساليب لمساعدتهم على تطوير مجموعة كبيرة من المهارات القابلة للنقل. يمكن منح فرص للمتعلمين من أجل:

- كتابة نتائج أبحاثهم الخاصة
- استخدام دراسات الحالة لاستكشاف المواقف المعقّدة أو غير المألوفة
- تنفيذ المشروعات التي لديهم خيار بشأن توجّهها ونتائجها
- إظهار المهارات العملية والفنية باستخدام العمليات المناسبة.

بالنسبة لهذه الوحدات، ستقدم شركة Pearson موجز الواجب المُعتمد الذي يمكنك استخدامه. ستتخذ قرارات تصنيف الدرجات بناءً على المتطلبات والإرشادات الداعمة المذكورة في الوحدات. لا يمكن للمتعلمين تكرار تقديم أدلة الواجب. للحصول على المزيد من المعلومات، يُرجى الاطلاع على [القسم 6 التقييم الداخلي](#).

## لغة التقييم

تقييم الوحدات لهذه المؤهلات متاح باللغة العربية.

يمكن تقييم المتعلمين الدارسين للمؤهل / المؤهلات بلغة الإشارة حيثما يُسمح بذلك لغرض التعديل المعقّل للمتعلمين من أصحاب الهمم. للحصول على معلومات بشأن التعديلات المعقّلة للمتعلمين من أصحاب الهمم، راجع [القسم 7 التربيات الإدارية](#).

## التصنيف للوحدات والمؤهلات

يتطلب الحصول على المؤهل إثبات عمق الدراسة في كل وحدة، وضمان اكتساب مجموعة من المهارات العملية المطلوبة للتوظيف أو لمتابعة التقدم في التعليم العالي، والتطوير الناجح للمهارات القابلة للنقل. يحقق المتعلمون الحاصلون على أحد المؤهلات نجاحًا في الوحدات الإلزامية، وفقًا للمُطبق.

تُقيّم الوحدات باستخدام مقياس الدرجات للتميز (D)، والجدارة (M)، والنجاح (P)، وغير مُصنَّف (U). تساهُم جميع الوحدات الإلزامية والاختيارية بشكل مناسب في درجة المؤهل الإجمالية، على سبيل المثال: ستتساهم وحدة مدتها 120 ساعة من التعلم المُوجه بضعف درجة وحدة مدتها 60 ساعة من التعلم المُوجه.

تصنَّف درجات المؤهلات المُدرجة في المجموعة باستخدام مقياس يبدأ من P حتى \*D (في المؤهل الأساسي المستوى الأول)، أو من PP حتى \*D\*D (في المؤهل المتقدم المستوى 2). يُرجى مراجعة القسم 9 منهم درجة المؤهل للحصول على المزيد من التفاصيل. ستخضع العلاقة بين مقاييس درجات المؤهلات ودرجات الوحدات لمراجعة منتظمة في إطار عمليات مراقبة معايير Pearson، على أساس أداء المتعلم وبالتشاور مع المستخدمين الرئيسيين للمؤهلات.

# 1 الغرض من المؤهل والتقدير فيه

## مؤهلات Pearson BTEC الدولية للمستوى 3 في مجال الأعمال

### لمن هذه المؤهلات؟

أُعدت مؤهلات Pearson BTEC الدولية للمستوى 3 في الأعمال بشكل أساسى لتناسب المتعلمين من الفئة العمرية 16-19 عاماً، الذين يرغبون في متابعة المسار المهني في الأعمال وبشكل أساسى من خلال الدراسة بالتعليم العالى أو توظيف الخريجين لدى الشركات، أو غير ذلك من خلال التوظيف في الشركات.

### ما هو حجم المؤهل الذي تختره؟

يعتمد اختيار الحجم الأنسب للمؤهل على البرنامج الدراسي الأوسع نطاقاً للمتعلم. فعلى سبيل المثال: يمكن للمتعلمين الذين يرغبون في التركيز فقط على الأعمال دراسة الدبلوم، في حين أن المتعلمين الذين يختارون مؤهلاً أصغر حجماً، مثل: الشهادة أو الدبلوم الفرعى، قد يختاروا دمجها مع مؤهلات من قطاعات أخرى، لدعم تقدمهم المأمول.

وسوف تعتبر المؤهلات الأصغر حجماً مناسبةً أيضاً للمتعلمين الذين يعملون ويدرسون بدوام جزئي.

صُممـت هـياكل المؤـهلـات لـتمكـينـ المتعلـيمـينـ الذينـ يـبـدـؤـونـ بـالمـؤـهـلـاتـ الأـصـغـرـ منـ التـقـدـمـ لـبـلوـغـ المؤـهـلـاتـ الأـكـبـرـ إـذـ رـغـبـواـ فـيـ ذـلـكـ.

### ماذا تشمل هذه المؤهلات؟

تمـنـحـ المؤـهـلـاتـ المـعـلـيمـينـ خـبـرـةـ فيـ توـسـعـ وـتـعمـقـ القـطـاعـ وـالـذـيـ سـيـقـوـمـ بـإـعـدـادـهـ مـزـيدـ مـنـ الـدـرـاسـةـ أوـ التـدـرـيبـ. يتـضـمـنـ ذـلـكـ إـتـاحـةـ الفـرـصـةـ لـالمـعـلـيمـينـ لـاخـتـيـارـ عـدـةـ مـوـضـوعـاتـ مـنـ بـيـنـ مـجـمـوعـةـ مـخـتـارـةـ مـنـ الـخـيـارـاتـ الـتـيـ تـعـكـسـ مـسـارـاتـ التـقـدـمـ فـيـ الـأـعـمـالـ.

يشـملـ بـرـنـامـجـ التـعـلـمـ مـجاـلـاتـ الـمـحتـوىـ التـالـيـةـ:

- استكشاف الأعمال
- التسويق
- التمويل
- الموارد البشرية
- الإدارة
- أخلاقيات العمل.

## ما الذي يمكن أن تؤدي إليه هذه المؤهلات؟

يتم الاعتراف بالمؤهلات من قبل مقدمي خدمات التعليم العالي باعتبارها تساهم في تلبية متطلبات القبول في العديد من الدورات ذات الصلة، على سبيل المثال:

- الدبلوم الوطني العالي في الأعمال
- البكالوريوس (مع مرتبة الشرف) في الأعمال والإدارة
- البكالوريوس (مع مرتبة الشرف) في الأعمال والتمويل
- البكالوريوس (مع مرتبة الشرف) في الأعمال وإدارة الموارد البشرية
- البكالوريوس (مع مرتبة الشرف) والبكالوريوس (مع مرتبة الشرف) في دراسات الأعمال
- البكالوريوس (مع مرتبة الشرف) في الإدارة الدولية
- البكالوريوس (مع مرتبة الشرف) أو البكالوريوس (مع مرتبة الشرف) في التسويق
- البكالوريوس (مع مرتبة الشرف) في إدارة البيع بالتجزئة.

ينبغي على المتعلمين التحقق دوماً من متطلبات الالتحاق ببرامج الدرجات العلمية من مقدمي خدمات التعليم العالي المعنين.

بعد الحصول على هذا المؤهل، يمكن للمتعلمين أيضاً التقدم مباشرة إلى مرحلة التوظيف، ولكن من المحتمل أن يفعل الكثير منهم ذلك من أثناء الدراسة العليا. تشمل مجالات التوظيف أدوار الأعمال في مستوى المبتدئين في التسويق والإدارة والمالية والخدمات المالية والمشتريات وإدارة الفعاليات والموارد البشرية والمجالات الأخرى ذات الصلة في قطاع الأعمال.

## كيف تقدم هذه المؤهلات مهارات التوظيف القابلة للنقل؟

في وحدات BTEC الدولية من المستوى 3، تُتاح فرص خلال مرحلة التدريس والتعلم لمنح المتعلمين الممارسة بخصوص تطوير مهارات التوظيف. عندما نشير إلى مهارات التوظيف في هذه المواصفات، فإننا نشير بشكل عام إلى المهارات الواردة في الفئات الرئيسية الثلاث التالية:

- المهارات المعرفية وحل المشكلات - باستخدام التفكير النقدي، والتعامل مع المشكلات غير الروتينية، وتطبيق الحلول المتخصصة والإبداعية، باستخدام الأنظمة والتقنيات
- المهارات التفاعلية - التواصل، والعمل بشكل تعافي، والتفاوض والتأثير، والتقديم الذاتي
- المهارات الشخصية - الإدارة الذاتية، والقدرة على التكيف، والمرنة، مراقبة الذات وتطويرها.

يوجد أيضاً متطلبات محددة في بعض الوحدات لتقدير هذه المهارات حيّثما كان ذلك مناسباً، على سبيل المثال، عندما يُطلب من المتعلمين القيام بأنشطة حقيقة أو أنشطة محاكاة. يرد توضيح هذه المهارات في الوحدات وفي الملحق 3: مهارات التوظيف القابلة للنقل.

## كيف تقدم المؤهلات المعرفية والمهارات القابلة للنقل للتعليم العالي؟

تقدّم جميع مؤهلات BTEC الدولية للمستوى 3 معرفة ومهارات قابلة للنقل تعمل على إعداد المتعلمين للتقدّم بمواصلة التعليم الجامعي. تشمل المهارات القابلة للنقل والتي تحظى بتقديرٍ لدى الجامعات القدرة على:

- التعلم بشكل مستقل
- القدرة على البحث بفعالية ومنهجية
- القدرة على تقديم العروض التقديمية وأن يكون الشخص أحد الأعضاء الفعّالين في المجموعة.

يمكن للمتعلمين في BTEC أيضاً الاستفادة من فرص التعلم المعمق نظراً إلى أنه يمكنهم إجراء اتصالات عبر الوحدات وتحديد مجالات الاهتمام للدراسة التفصيلية. تقدم مؤهلات BTEC الدولية للمستوى 3 سياقاً مهنياً يمكن من خلاله للمتعلمين تطوير المعرفة والمهارات المطلوبة لدورات معينة للحصول على درجات علمية.

### هيكل المؤهل

هيكل المؤهلات في هذه الموصفات هي:

- شهادة Pearson BTEC الدولية للمستوى 3 في مجال الأعمال (180 ساعة من التعلم الموجه)
- دبلوم فرعي من Pearson BTEC الدولية للمستوى 3 في مجال الأعمال (360 ساعة من التعلم الموجه)
- دبلوم تأسيس من Pearson BTEC الدولية للمستوى 3 في مجال الأعمال (540 ساعة من التعلم الموجه)
- دبلوم Pearson BTEC الدولية للمستوى 3 في مجال الأعمال (720 ساعة من التعلم الموجه)

**شهادة Pearson BTEC الدولية للمستوى 3 في مجال الأعمال (180 ساعة من التعلم الموجه)**

### الوحدات الإلزامية

يوجد وحدتان إلزاميتان، تكون إدراهما داخلية والأخرى وحدة ذات واجب محدد. يجب على المتعلمين بلوغ وتحقيق معدل النجاح أو ما يزيد عليه في الوحدات الإلزامية.

شهادة Pearson BTEC الدولية للمستوى 3 في مجال الأعمال				
كيفية التقييم	النوع	ساعة من التعلم الموجه	عنوان الوحدة	رقم الوحدة
<b>الوحدات الإلزامية - يتم المتعلمون الوحدات كافة وينجحون فيها</b>				
داخلي	إلزامي	90	استكشاف الأعمال	1
الواجب المحدد	إلزامي	90	البحث والتخطيط لحملة تسويقية	2

## دبلوم فرعي من Pearson BTEC الدولية للمستوى 3 في مجال الأعمال (360 ساعة من التعلم الموجه)

### الوحدات الإلزامية

يوجد وحدتان إلزاميتان، تكون إحداهما داخلية والأخرى وحدة ذات واجب مُحدد. يجب على المتعلمين بلوغ وتحقيق معدل النجاح أو ما يزيد عليه في جميع الوحدات الإلزامية.

### الوحدات الاختيارية

يجب على المتعلمين إكمال 180 ساعة من التعلم الموجه.

دبلوم فرعي من Pearson BTEC الدولية للمستوى 3 في مجال الأعمال					
كيفية التقييم	النوع	ساعة من التعلم الموجه	عنوان الوحدة	رقم الوحدة	
الوحدات الإلزامية - يتم المتعلمون الوحدات كافة وينجحون فيها					
داخلي	إلزامي	90	استكشاف الأعمال	1	
الواجب المُحدد	إلزامي	90	البحث والتخطيط لحملة تسويقية	2	
الوحدات الاختيارية - يجب على المتعلمين إكمال 180 ساعة من التعلم الموجه					
الواجب المُحدد	اختياري	60	مبادئ الإدارة	6	
داخلي	اختياري	60	الموارد البشرية	8	
داخلي	اختياري	60	دراسة خدمة العملاء	14	
داخلي	اختياري	60	أخلاقيات العمل	20	

دبلوم تأسيس من Pearson BTEC الدولية للمستوى 3 في مجال الأعمال (540 ساعة من التعلم الموجه)

### الوحدات الإلزامية

توجد خمس وحدات إلزامية، تتضمن ثلاثة وحدات داخلية ووحدة من وحدات الواجبات المحددة. يجب على المتعلمين بلوغ وتحقيق معدل النجاح أو ما يزيد عليه في جميع الوحدات الإلزامية.

### الوحدات الاختيارية

يجب على المتعلمين إكمال 120 ساعة من التعلم الموجه.

#### دبلوم تأسيس من Pearson BTEC الدولية للمستوى 3 في مجال الأعمال

كيفية التقييم	النوع	ساعة من التعلم الموجه	عنوان الوحدة	رقم الوحدة
الوحدات الإلزامية - يتم المتعلمون الوحدات كافة وينجحون فيها				
داخلي	إلزامي	90	استكشاف الأعمال	1
الواجب المحدد	إلزامي	90	البحث والتخطيط لحملة تسويقية	2
داخلي	إلزامي	90	تمويل الأعمال	3
داخلي	إلزامي	90	إدارة إحدى الفعاليات	4
الواجب المحدد	إلزامي	60	مبادئ الإدارة	6
الوحدات الاختيارية - يجب على المتعلمين إكمال 120 ساعة من التعلم الموجه				
داخلي	اختياري	60	الموارد البشرية	8
داخلي	اختياري	60	دراسة خدمة العملاء	14
داخلي	اختياري	60	أخلاقيات العمل	20

### الوحدات الإلزامية

توجد ست وحدات إلزامية، تتضمن ثلاثة وحدات داخلية وثلاثة من وحدات الواجبات المحددة. يجب على المتعلمين بلوغ وتحقيق معدل النجاح أو ما يزيد عليه في جميع الوحدات الإلزامية.

### الوحدات الاختيارية

يجب على المتعلمين إكمال 180 ساعة من التعلم الموجه.

دبلوم Pearson BTEC الدولية للمستوى 3 في مجال الأعمال				
كيفية التقييم	النوع	ساعة من التعلم الموجه	عنوان الوحدة	رقم الوحدة
الوحدات الإلزامية - يتم المتعلمون الوحدات كافة وينجحون فيها				
داخلي	إلزامي	90	استكشاف الأعمال	1
الواجب المحدد	إلزامي	90	البحث والتخطيط لحملة تسويقية	2
داخلي	إلزامي	90	تمويل الأعمال	3
داخلي	إلزامي	90	إدارة إحدى الفعاليات	4
الواجب المحدد	إلزامي	60	مبادئ الإدارة	6
الواجب المحدد	إلزامي	120	اتخاذ القرارات الخاصة بالأعمال	7
الوحدات الاختيارية - يجب على المتعلمين إكمال 180 ساعة من التعلم الموجه				
داخلي	اختياري	60	الموارد البشرية	8
داخلي	اختياري	60	دراسة خدمة العملاء	14
داخلي	اختياري	60	أخلاقيات العمل	20

## وحدات واجبات المحددة Pearson

يرد فيما يلي موجز لنوع وحدات واجبات Pearson المحددة ومدى إتاحتها. للحصول على المزيد من المعلومات، راجع القسم 5 هيكل التقييم، والوحدات ومواد تقييم العينات.

الإتاحة	النوع	الوحدة
متاح اثنين لكل سلسلة.	<ul style="list-style-type: none"><li>واجب حنته Pearson وصححه المركز.</li><li>المدة الموصى بها هي 20 ساعة</li><li>تم استكمالها باستخدام الحاسوب.</li></ul>	الوحدة 2: البحث والتخطيط لحملة تسويقية
متاح اثنين لكل سلسلة.	<ul style="list-style-type: none"><li>واجب حنته Pearson وصححه المركز.</li><li>المدة الموصى بها هي 10 ساعات</li><li>تم استكمالها باستخدام الحاسوب.</li></ul>	الوحدة 6 مبادئ الإدارة
متاح اثنين لكل سلسلة.	<ul style="list-style-type: none"><li>واجب حنته Pearson وصححه المركز.</li><li>المدة الموصى بها هي خمس ساعات</li><li>تم استكمالها باستخدام الحاسوب.</li></ul>	الوحدة 7: اتخاذ القرارات الخاصة بالأعمال

## مشاركة صاحب العمل في التقييم والتسلیم

نحثك على منح المتعلمين فرصةً للتعاون مع أصحاب العمل.  
للحصول على المزيد من المعلومات، يُرجى مراجعة القسم 4 تخطيط برنامجك.

### 3 الوحدات

#### فهم وحداتك

تحدد الوحدات الواردة في هذه الموصفات توقعاتنا للتقدير بطريقة تساعدك على إعداد المتعلمين للتقدير. تساعدك الوحدات على إجراء التقدير وضمان الجودة بفعالية.

تحدد كل وحدة في الموصفات بطريقة مماثلة. يشرح هذا القسم كيفية عمل الوحدات. من المهم أن يراجع جميع المعلمين، والمُقيّمين، والمحققين الداخليين وغيرهم من الموظفين المسؤولين عن البرنامج هذا القسم.

القسم	التوضيح
رقم الوحدة	يرد الرقم في تسلسل في القطاع. فلا يمكن أن تكون الأرقام متسلسلة بالنسبة لمؤهل فردي.
عنوان الوحدة	هذا هو العنوان الرسمي الذي دوّناً ما نستخدمه، ويظهر على الشهادات.
المستوى	جميع الوحدات في المستوى 3.
نوع الوحدة	يوضح هذا الجزء ما إذا كانت الوحدة داخلية أو مقيمة باستخدام واجب Pearson المحدد. راجع معلومات الهيكل في القسم 2 الهيكل للحصول على التفاصيل.
ساعات التعلم الموجه (GLH)	يمكن أن يكون للوحدات قيمة لساعات التعلم الموجه قدرها 90 أو 60. مما يشير إلى عدد ساعات التدريس، والنشاط الموجه والتقييم المتوقع. يوضح أيضًا ترجيح الوحدة في الدرجة النهائية للمؤهل.
الوحدة بإيجاز	هذا الجزء عبارة عن بيان رسمي موجز عن محتوى الوحدة وهو مفيد في فهم دورها في المؤهل. يمكنك استخدام هذا الجزء في المستندات الموجزة والكتيبات وغيرهم.
مقدمة الوحدة	كتب هذا الجزء معأخذ المتعلمين بعين الاعتبار، فهو يشير إلى سبب أهمية الوحدة، والكيفية التي يُنظم من خلالها التعلم والكيفية التي يمكن تطبيقه من خلالها عندما يحرزون تقدماً بالدخول في مجال العمل أو مواصلة التعليم العالي.
التقييم	بالنسبة لوحدات الواجبات المحددة داخلياً، يوضح هذا القسم ما إذا كان يلزم إتمام واجبات Pearson المحددة.
أهداف التعلم	تساعد هذه الأهداف في تحديد نطاق تعلم الوحدة، وأسلوبه، وعمقه. يمكنك معرفة الموضع الذي ينبغي أن يتعلم فيه المتعلمون المتطلبات المعيارية ("الفهم") أو الموضع الذي ينبغي أن يبحثوا فيه بفعالية ("التحقيق"). يمكنك معرفة المزيد عن الأفعال التي تستخدمها في أهداف التعلم في الملاحق 4: مسرد المصطلحات المستخدمة.
موجز الوحدة	يساعد هذا القسم المعلمين على التعرف سريعاً على مجالات المحتوى الرئيسية المقدمة بخصوص أهداف التعلم وهيكل التقييم. يجب شمول مجالات المحتوى وهيكل التقييم. إذ إن أشكال الأدلة المقدمة مناسبة لاستيفاء المتطلبات.

التوسيع	القسم
<p>يحدد هذا القسم محتوى التعلم المطلوب للوحدة. المحتوى إلزامي إلا عندما يظهر ضمن "على سبيل المثال". ينبغي ألا يطلب من المتعلمين إتمام التقييم النهائي إلا بعد تدريس المحتوى التعليمي للوحدة أو هدف (أهداف) التعلم.</p>	المحتوى
<p>يتسم كل هدف تعلم بمعايير النجاح والجدارة. يحتوي كل واجب على معيار تميز واحد على الأقل.</p> <p>يرد مفرد كامل للمصطلحات المستخدمة في الملحق 4: مفرد المصطلحات المستخدمة. يحتاج جميع المقيمين إلى فهم توقعاتنا للمصطلحات المستخدمة. تمثل معايير التميز الأداء المذهل في الوحدة، إذ تتطلب بعض المعايير من المتعلمين جمع عناصر التعلم في كل أهداف التعلم.</p>	معايير التقييم
<p>يعرض هذا القسم العدد الأقصى لعدد الواجبات التي يمكن استخدامها في الوحدة للسماح بإجراء تقييم نهائي فعال والكيفية التي ينبغي من خلالها استخدام معايير التقييم من أجل تقييم الأداء. بالنسبة لوحدات واجبات Pearson المحددة، سيتضمن هذا القسم أي شروط لإجراء الواجب.</p>	معلومات مهمة حول الواجبات.
<p>يقدم لك هذا القسم معلومات لدعم تنفيذ التقييم، فمن المهم قراءة هذا القسم بعناية إلى جانب معايير التقييم، إذ ستساعد المعلومات في إيضاح المتطلبات.</p>	معلومات إضافية للمعلمين والمقيمين
<p>تُدرج أي مصادر مُعينة تحتاج إليها ليكون في استطاعتك التدريس والتقييم في هذا القسم. للحصول على المزيد من المعلومات بشأن مصادر الدعم، راجع القسم 10 الموارد والدعم.</p>	متطلبات المصادر
<p>يقدم هذا القسم إرشادات وأمثلة لكل هدف تعلم أو واجب لتوقعات معايير النجاح، والجدارة، والتميز.</p>	معلومات أساسية حول قرارات الواجبات
<p>يقدم هذا القسم تفاصيل عن القواعد التي على المتعلمين الالتزام بها عند إجراء التقييم.</p>	ضوابط التقييم
<p>يوضح لك هذا القسم العلاقات الرئيسية بين الوحدات المختلفة. يساعدك هذا القسم على تنظيم برنامحك وتحقيق أقصى استفادة من المواد والمواد المتاحة.</p>	روابط مع وحدات أخرى
<p>يقدم لك هذا القسم معلومات عن الوحدات، والتي يمكن استخدامها لإشراك المتعلمين مع أصحاب العمل. سيساعدك هذا القسم على تحديد نوع المشاركة التي يُرجح أن تكون الأكثر نجاحاً.</p>	مشاركة صاحب العمل
<p>يقدم لك هذا القسم إرشادات بشأن كيفية تطوير مهارات التوظيف القابلة للنقل في تدريس الوحدة وتقييمها.</p>	فرص لتطوير مهارات التوظيف القابلة للنقل

## فهرس الوحدات

يحتوي هذا القسم على جميع الوحدات الموضوعة لهذه المؤهلات. يرجى الرجوع إلى الصفحة 4 لمعرفة الوحدات المتوفرة في جميع المؤهلات في قطاع الأعمال.

19	الوحدة 1: استكشاف الأعمال
27	الوحدة 2: البحث والتخطيط لحملة تسويقية
37	الوحدة 3: تمويل الأعمال
47	الوحدة 4: إدارة إحدى الفعاليات
57	الوحدة 6: مبادئ الإدارة
65	الوحدة 7: اتخاذ القرارات الخاصة بالأعمال
75	الوحدة 8: الموارد البشرية
85	الوحدة 14: دراسة خدمة العملاء
95	الوحدة 20: أخلاقيات العمل



## الوحدة 1: استكشاف الأعمال

المستوى: 3

نوع الوحدة: داخلي

ساعات التعلم المُوجهة: 90

### الوحدة بإيجاز

يدرس المتعلمون الأغراض والميزات والهيكل وبيئات التشغيل للمؤسسات التجارية، ويقومون بدراسة العلاقة بين الابتكار وبقاء الأعمال.

### مقدمة الوحدة

المؤسسات التجارية هي تلك التي تقدم السلع أو الخدمات، سواء كان ذلك لتحقيق الربح أم لا. ويكون العامل المشترك في الشركات هو أن أصحابها والموظفيين بها يسعون جاهدين لإرضاء العملاء. وفي عالم الشركات الدولية في الوقت الحاضر، يتمتع العملاء بمعرفة جيدة ولديهم العديد من الخيارات فيما يتعلق بما يشترون منه، لذا فإن الشركة الناجحة هي التي توازن بين إرضاء عملائها وبيع المنتجات أو تقديم الخدمات.

في هذه الوحدة، سوف تحصل على نظرة عامة حول العوامل الأساسية لنجاح الشركات، وكيفية تنظيم الشركات، وكيفية تواصلها، وخصائص البيئة التي تعمل فيها، وكيف يشكلها ذلك ويشكل أنشطتها. سوف تدرس أيضًا أهمية الابتكار والمشاريع لنجاح واستمرارية الشركات، بالإضافة إلى المخاطر والفوائد المرتبطة بها.

ومن خلال تطوير المعرفة والفهم ذوي الصلة للأعمال، ستساعدك هذه الوحدة على التقدم نحو التوظيف والتدريب المهني والتدريب المهني العالي، أو التعليم العالي

### أهداف التعلم

في هذه الوحدة ستقوم بما يلي:

- أ استكشف ميزات المؤسسات التجارية المختلفة والسبب وراء نجاحها
- ب التحقيق في كيفية تنظيم الشركات
- ج دراسة البيئة التي تعمل فيها المؤسسات التجارية.

## موجز الوحدة

نحو التقييم	مجالات المحتوى الرئيسية	هدف التعلم
<p>تقرير يدرس ميزات مؤسستين تجاريتين متباينتين ويبحث في كيفية تنظيم كل منهما، وكيف يمكن هياكلهما من تحقيق أهدافهما ومقاصدهما والعلاقة والتواصل مع أصحاب المصلحة.</p>	<p>أ1 ميزات المؤسسات التجارية أ2 أصحاب المصلحة وتأثيرهم</p> <p>ب1 الهيكل والتنظيم ب2 الأهداف والمقاصد</p>	<p>أ استكشف ميزات المؤسسات التجارية المختلفة والسبب وراء نجاحها</p> <p>ب التحقيق في كيفية تنظيم الشركات</p>
<p>تقرير يدرس تأثيرات البيئة الداخلية والخارجية على مؤسسة تجارية كبيرة وكيف كانت أو كيف تستجيب الشركات للتغيرات.</p>	<p>ج1 البيئة الخارجية ج2 البيئة الداخلية ج3 البيئة التنافسية ج4 الفوائد والمخاطر المرتبطة بالابتكار ج5 تحليل الحالة</p>	<p>ج دراسة البيئة التي تعمل فيها المؤسسات التجارية</p>

## المحتوى

### هدف التعلم أ: استكشاف ميزات المؤسسات التجارية المختلفة والسبب وراء نجاحها

#### 11 ميزات المؤسسات التجارية

##### • الملكية والمسؤولية:

- خاصة، على سبيل المثال. التاجر الوحيد، والشراكة، والشركة الخاصة المحدودة، والشركة العامة المحدودة، والتعاونية، وذات المسؤولية المحدودة وغير المحدودة.
- عامة، على سبيل المثال، دائرة حكومية غير ربحية، على سبيل المثال، الصناديق الخيرية والتطوعية.
- ذات الأغراض، على سبيل المثال، تقديم المنتجات أو الخدمات، والفرق بين المؤسسات التجارية الربحية وغير الربحية القطاعات: الأولي والثانوي، والثلاثي، والرباعي.
- نطاق الأنشطة التجارية: المحلية والوطنية والدولية.
- الحجم: متناهية الصغر - ما يصل إلى تسعين موظفين، المؤسسات الصغيرة والمتوسطة: صغيرة - بين 10 و49 موظفاً، المتوسطة - بين 50 و249 موظفاً؛ الكبيرة: أكثر من 250 موظفاً.
- أسباب النجاح: كيف تختلف هذه الأسباب حسب نوع العمل (ربحية أو غير ربحية)، وأهدافها ومقاصدها، على سبيل المثال، وضوح الرؤية، المنتجات أو العمليات المبتكرة.

#### 12 أصحاب المصلحة وتأثيرهم

##### • أصحاب المصلحة:

- الداخلين، على سبيل المثال، المديرين والموظفين والمالكين
- الخارجيين، على سبيل المثال، الموردين والمقرضين والمنافسين والذمم التجارية المدينة والدائنة والعملاء والجهات والدوائر الحكومية (المحلية والوطنية والدولية) والمجتمعات (المحلية والوطنية والدولية) وجماعات الضغط والمجموعات ذات المصلحة.
- تأثير أصحاب المصلحة على نجاح الشركة، على سبيل المثال، قيمة حقوق المساهمين والعملاء كأصول طويلة الأجل (خدمة العملاء القوية تؤدي إلى ولاء العملاء والاحتفاظ بهم)؛ ومشاركة الموظفين، والمسؤولية الاجتماعية للشركات (المجموعات المجتمعية والمجموعات ذات المصلحة).
- طرق التواصل مع أصحاب المصلحة، على سبيل المثال، بشكل كتابي (تقارير، ونشرات إخبارية، ورسائل بريد إلكتروني، وخطابات، ومنشورات)، بشكل شفهي (اجتماعات، ولجان)؛ دور التقنية بما في ذلك وسائل التواصل الاجتماعي.

### هدف التعلم ب: التحقيق في كيفية تنظيم الشركات

#### ب1 الهيكل والتنظيم

- الهيكل التنظيمي، على سبيل المثال، هرمي، مسطح، مصفوفي، هولاكراسي.
- المجالات الوظيفية/التشغيلية، على سبيل المثال، الموارد البشرية والبحث والتطوير، والمبيعات والتسويق والمشتريات والإنتاج والجودة والمالية وخدمة العملاء، وتكنولوجيا المعلومات والإدارة.

#### ب2 الأهداف والمقاصد

- أهداف الشركات في القطاعات المختلفة - الرسالة والرؤية والقيم:
- الخاصة، على سبيل المثال، تحقيق الأرباح، وتعظيم الأرباح، والتعادل، والاستمرار، والنمو، والريادة في السوق
- العامة، على سبيل المثال، تقديم الخدمة، ومراقبة التكاليف، والقيمة مقابل المال، وجودة الخدمة، وتلبية المعايير الحكومية
- غير الربحية، على سبيل المثال، التعليم، والإسكان، والحد من الفقر، والرعاية الصحية.
- أهداف SMART (محددة وقابلة لقياس وقابلة للتحقيق وذات صلة ومحددة بالوقت).

## هدف التعلم ج: دراسة البيئة التي تعمل فيها المؤسسات التجارية

### ج 1 البيئة الخارجية

- السياسية، على سبيل المثال، الدعم الحكومي، وعضوية المجتمعات التجارية مثل الاتحاد الأوروبي.
  - السياسات الاقتصادية والمالية والنقدية وغيرها من السياسات الحكومية، على سبيل المثال، سياسة الموارد الجانبيّة، والنمو الاقتصادي، وأسعار الصرف.
  - المواقف الاجتماعية تجاه الأدخار والإنفاق والديون؛ ومتطلبات المسؤولية الاجتماعية؛ والتغيير، على سبيل المثال، في الاتجاهات الديموغرافية وأذواق/فضائل المستهلكين.
  - التغير التقني، على سبيل المثال، الأتمتة، وتحسين الاتصالات.
  - العوامل البيئية والاتجاهات الأخلاقية، على سبيل المثال، انبعاثات الكربون، والنفايات، وإعادة التدوير، والاستدامة.
  - البيئة القانونية، على سبيل المثال، تشريعات الشراكة، وقوانين الشركات، وتشريعات الجمعيات الخيرية، وتشريعات المنافسة، وتنظيم الخدمات المالية، والجهات الرقابية في القطاع، والدوائر الحكومية.
- (ينبغي استخدام القوانين واللوائح المعمول بها في وقت التدريس. ومن المتوقع فهم التلخيصات فقط.)

### ج 2 البيئة الداخلية

- ثقافة الشركات.
- المسؤولية الاجتماعية للشركات، وأخلاقيات العمل.

### ج 3 البيئة التنافسية

- المنافسة (المحلية، والوطنية، والدولية).
- العوامل المؤثرة على الميزة التنافسية، على سبيل المثال، الاختلاف، وسياسات التسعير، والريادة في السوق، والسمعة، وحصة السوق، ومراقبة التكاليف، والعلاقات التقنية مع العملاء والموردين والموظفين.
- فوائد وأهمية خلق ميزة تنافسية والحفاظ عليها.

### ج 4 الفوائد والمخاطر المرتبطة بالابتكار

- الفوائد: إضافة تحسينات على المنتجات والعمليات والخدمات وتجربة العملاء، ونمو الأعمال، وتطوير أسواق جديدة ومتخصصة، وتقديم نقاط بيع فريدة، وتحسين الاعتراف والسمعة، والعمل بشكل أكثر ذكاءً.
- المخاطر: عدم تلبية المتطلبات التشغيلية والتجارية، وعدم تحقيق عائد على الاستثمار، والمشاكل الثقافية (مقاومة التغيير، والأنظمة والعمليات غير الداعمة، وعدم كفاية الدعم من القيادة والإدارة).

### ج 5 تحليل الحالة

- تقييم بيئه الأعمال باستخدام تقنيات مختلفة، على سبيل المثال، تحليل بيستل (PESTLE) (العوامل السياسية والاقتصادية، والاجتماعية، والتكنولوجية، والقانونية، والبيئية). تحليل SWOT (نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات)، وتحليل عناصر التسويق الخمسة (Cs5) (الشركة، والمنافسون، والعملاء، والشركاء، والمناخ)، وتحليل لقوى التنافسية الخمسة لبورتر.
- التأثير على قرارات التسعير والإنتاج في هيكل السوق المختلفة.
- استجابات الأعمال لقرارات التسعير والإنتاج للمنافسين في هيكل السوق المختلفة.

## معايير التقييم

التميز	الجذارة	النجاح
	<b>هدف التعلم أ: استكشاف ميزات المؤسسات التجارية المختلفة والسبب وراء نجاحها</b>	
<b>AB.D1</b> تقييم أسباب نجاح مؤسستين تجاريتين متباينتين، مع التفكير في الأدلة المجموعة.	A.M1 تقييم العلاقة والتواصل مع أصحاب المصلحة في منظمتين تجاريتين متباينتين باستخدام بحث مستقل.	A.P1 اشرح سمات مؤسستين تجاريتين متباينتين. A.P2 اشرح الكيفية التي تتأثر من خلالها مؤسستان تجاريتان متباينتان بأصحاب المصلحة.
<b>هدف التعلم ب: التحقيق في كيفية تنظيم الشركات</b>		
	B.M2 تحليل الكيفية التي يسمح من خلالها هيكلًا مؤسستين تجاريتين ومتباينتين لكلٍّ منها بتحقيق أهدافها ومقاصدها.	B.P3 استكشف الهياكل التنظيمية، والأهداف، والمقاصد لمؤسسات تجاريتين ومتباينتين.
	<b>هدف التعلم ج: دراسة البيئة التي تعمل فيها المؤسسات التجارية</b>	
<b>C.D2</b> تقييم مدى آثار بيئية الشركات على شركة معينة، باستخدام مجموعة متنوعة من تقنيات تحليل الحالة.	C.M3 تقييم آثار بيئية الشركات على شركة معينة.	C.P4 مناقشة البيئة الداخلية، والخارجية، والتنافسية في شركة معينة. C.P5 حدد مجموعة متنوعة من التقنيات لإجراء تحليل الحالة لشركة معينة.

## معلومات مهمة حول الواجبات

يرد هيكل التقييم الموصى به في موجز الوحدة، إلى جانب أشكال الأدلة المناسبة. يقدم القسم 6 التقييم الداخلي معلومات حول تحديد الواجبات، وتتوافر أيضًا معلومات أخرى على موقعنا الإلكتروني.

الحد الأقصى للواجبات النهائية لهذه الوحدة ثلاثة واجبات.

علاقة أهداف التعلم ومعاييره:

هدف التعلم: أ و ب (AB.D1, B.M2, A.M1, B.P3, A.P2, A.P1)

هدف التعلم: ج (C.D2, C.M3, C.P5, C.P4)

## معلومات إضافية للمعلمين والمُقيّمين

### متطلبات المصادر

بالنسبة لهذه الوحدة، يجب أن يتمكن المتعلمون من الوصول إلى المعلومات حول مجموعة من المؤسسات التجارية، بما في ذلك المحلية والوطنية والدولية.

### معلومات أساسية حول قرارات الواجبات

يجب على المتعلمين اختيار والبحث في اختيارهم للمؤسسات التجارية بشكل فردي. ينبغي أن تكون المؤسسات التجارية التي اختارها المتعلم في الأهداف التعليمية أوب متباعدة من حيث ميزاتها، على سبيل المثال، الملكية والمسؤولية والغرض والقطاع والنطاق و/or الحجم.

يجب على المتعلمين إظهار الفكر الفردي، والجمع المستقل، ومقارنة الأدلة والحكم عليها.  
يوصى بعدم استخدام المركز الخاص بالمتعلم في هذه الوحدة.

### هدف التعلم أ وب

بالنسبة لمعيار التميز، سيتم دعم تقييمات المتعلمين بشكل جيد من خلال الأدلة ذات الصلة حول كيف أن الميزات المختلفة والعلاقة المعقّدة والتواصل مع أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين، تجعل المؤسسات التجارية ناجحة. وستكون تقييماتهم شاملة ومعقولة بشكل جيد.

بالنسبة لمعيار الجدارة، سيقدم المتعلمون دراسة متأنية لعلاقة كل مؤسسة من المؤسسات التجارية والتواصل مع أصحاب المصلحة، والتوصيل إلى استنتاجات حول مدى تأثير كل تواصل للشركة على علاقتها مع أصحاب المصلحة. سوف يقدم المتعلمون تفاصيل الهيكل التنظيمي بما في ذلك المجالات الوظيفية المختلفة داخل الهيكل، ووظيفة كل منها وكيف ترتبط المجالات أو تعمل معًا للمساهمة في تحقيق أهداف ومقدرات كل شركة.

بالنسبة لمعيار النجاح، سيقوم المتعلمون بإجراء بحث يمكنهم من الرابط بوضوح بين السمات المألوفة والواضحة للمؤسسات التجارية وتأثير أصحاب المصلحة وعوامل النجاح.

### هدف التعلم ج

بالنسبة لمعيار التميز، سيقوم المتعلمون بإجراء بحث متعمق حول مدى تأثير بيئه العمل على شركة معينة، وكيف يمكن أن تؤثر على الشركة في المستقبل. سيتمكن المتعلمون من استخدام مجموعة متنوعة من تقنيات تحليل الحالة لدعم تقييمهم.

بالنسبة لمعيار الجدارة، سيقوم المتعلمون باختيار وتطبيق المعرفة ذات الصلة بتأثيرات بيئه العمل على شركة معينة وكيفية استجابتها للتغيرات في السوق.

بالنسبة لمعيار النجاح، سيقوم المتعلمون بإجراء بحث يمكنهم من مناقشة تأثير البيئة الداخلية والخارجية والتنافسية على شركة معينة. سيُظهر المتعلمون فيما لتقنيات تحليل الحالة التي يمكن استخدامها لتحليل بيئه العمل.

## روابط مع وحدات أخرى

هذه الوحدة تمهيدية، وهي أساسية وتدعم جميع الوحدات الأخرى في البرنامج.

### مشاركة صاحب العمل

ستستفيد هذه الوحدة من مشاركة صاحب العمل في شكل:

- المتحدثون الضيوف
- المشاركين في تقييم الجمهور للعروض التقديمية
- التصميم/مساهمة الأفكار في واجبات الوحدة/دراسة الحالة/مواد المشروع
- خبرة العمل
- المواد التجارية كنماذج
- الدعم من موظفي الشركات المحليين كموجهين.

### فرص لتطوير مهارات التوظيف القابلة للنقل

عند إتمام هذه الوحدة، سيتوفر للمتعلمين فرصة تنمية مهارات البحث والعرض التقديمي.

## الوحدة 2: البحث والخطيط لحملة تسويقية

المستوى: 3

نوع الوحدة: الواجب الداخلي المُحدد

ساعات التعلم المُوجهة: 90

### الوحدة بإيجاز

يطور المتعلمون فيما لكيفية إجراء أبحاث التسويق من أجل التخطيط لحملة تسويقية.

### مقدمة الوحدة

قد يكون لدى المؤسسة التجارية منتج أو خدمة قائمة أو مخطط لها لتقديمها للعملاء المحتملين، ولكن إذا لم يكن هؤلاء العملاء على علم بها، فلن يتمكنوا من شرائها. لذلك يجب على المؤسسة التجارية التأكد من فهمها لاحتياجات عملائها المحتملين ومن ثم تمكينهم من التعرف على المنتج أو الخدمة وفائدتها لهم. والقيام بحملة تسويقية متأنية ستساعد المؤسسة على تحقيق ذلك.

ستتعلم في هذه الوحدة كيف يتم تخطيط الحملة التسويقية وإعدادها. سوف تستكشف مجموعة من الأهداف المختلفة التي يمكن تضمينها في حملة تسويقية مثل زيادة المبيعات أو حصة السوق، أو إنشاء صورة للعلامة التجارية، واستكشاف المراحل المختلفة للعملية التي تمر بها مؤسسة عند إعداد حملتها. وباستخدام فهمنك لهذه العوامل، ونماذج وأدوات التسويق، سوف تقوم بإعداد حملتك التسويقية الخاصة لمنتج معين. ستقوم بفحص الأهداف والغايات التسويقية للمنتجات الحالية واستخدام بيانات أبحاث السوق المستقلة الخاصة بك لتقديم توصيات حول نوع الحملة التسويقية التي يجب على منظمة الأعمال القيام بها.

لإكمال مهمة التقييم ضمن هذه الوحدة، سوف تحتاج إلى الاعتماد على ما تعلمته خلال البرنامج الخاص بك.

سوف تمنح هذه الوحدة معرفة حول مدى أهمية التسويق للشركات. وسوف تمكّنك من اتخاذ قرار مستثير بشأن ما إذا كنت تريد التخصص في التسويق سواء في التوظيف أو التدريب أو التعليم العالي.

### توفر التقييم

يوجد بهذه الوحدة واجب Pearson المحدد. ويجب على المتعلمين إكمال موجز واجب Pearson المحدد.

### أهداف التعلم

في هذه الوحدة ستقوم بما يلي:

- أ استكشاف كيفية بحث الأسواق المختلفة باستخدام نماذج وأدوات مختلفة
- ب استكشاف نُجاح تسويق المنتجات وطنية ودولية
- ج إعداد خطة لحملة تسويقية لمنتج جديد

## موجز الوحدة

نهج التقييم	مجالات المحتوى الرئيسية	هدف التعلم
<p>تقىَم هذه الوحدة من خلال واجب مُحدد.</p> <p>Pearson</p>	<p>أ 1 دور التسويق أ 2 أساليب دراسة السوق أ 3 نماذج الشركة المستخدمة في التسويق</p> <p>ب 1 دراسة خصائص أحد الأسواق ب 2 دراسة حملات تسويقية ب 3 دراسة تطبيق المزيج الترويجي</p>	<p>أ استكشاف كيفية دراسة الأسواق المختلفة باستخدام نماذج وأدوات مختلفة</p> <p>ب استكشاف نهج تسويق المنتجات وطنياً ودولياً</p>
	<p>ج 1 الأهداف والمقاصد التسويقية ج 2 إعداد السبب المنطقي ج 3 تطبيق المزيج التسويقي ج 4 الحملة التسويقية ج 5 مدى ملاءمة الحملة التسويقية ج 6 تقارير الأعمال الرسمية</p>	<p>ج التخطيط لحملة تسويقية لمنتج جديد</p>

## المحتوى

### هدف التعلم أ: استكشاف كيفية بحث الأسواق المختلفة باستخدام نماذج وأدوات مختلفة

#### 1 دور التسويق

- مبادئ وأغراض التسويق كوسيلة لتوقع الطلب أو تشجيعه أو تلبيته.
- مبادئ التسويق المطبقة على الأهداف والغايات التسويقية لمؤسسة تجارية مع التفريق بين الأهداف المالية، على سبيل المثال، زيادة المبيعات، والأهداف غير المالية، على سبيل المثال، الوعي بالعلامة التجارية، والعلاقة بينهما.
- البُعد المختلفة للتسويق فيما يتعلق بحجم المؤسسة التجارية، والقيود الخاصة بالميزانية، وتطوير المنتجات الجديدة، وابتكار المنتجات وخصائص ظروف السوق وحجمه وهيكله، على سبيل المثال، الأسواق الجماعية والمتخصصة.
- سمات إدارة علاقات العملاء، على سبيل المثال، إدارة الاتصال، وتحليلات المبيعات، وتكامل العميل على البريد الإلكتروني، وإدارة المناطق، وتنسيق فريق المبيعات.
- العلاقة بين استراتيجية الشركة وأهداف وغايات التسويق وولاء العملاء والاحتفاظ بهم.

#### 2 أساليب دراسة السوق

سمات ومزايا وعيوب الطرق الرئيسية المستخدمة لإجراء أبحاث السوق.

- تشمل سمات خطة البحث الآتي:
  - الجداول الزمنية
  - تحديد الموضوع
  - مجال معين من البحث سيتم تغطيته
  - اختيار وتسجيل الأدلة
  - استخلاص النتائج بناء على الأدلة البحثية.
- الخصائص البحثية لتقسيم السوق وتختلف حسب:
  - خصائص التركيبة السكانية - العمر، والعرق، والدين، والجنس، وحجم العائلة، والعرق، والدخل، ومستوى التعليم، والمجموعة الاجتماعية والاقتصادية
  - الخصائص الجغرافية - الموقع
  - الخصائص النفسية - الطبيعة الاجتماعية والموافق وأسلوب الحياة وخصائص الشخصية
  - الخصائص السلوكية - الإنفاق والاستهلاك والاستخدام وحالة الولاء والفوائد المرغوبة.
- أنواع البحوث الثانوية المميزة بين المصادر الداخلية والخارجية:
  - الداخلية تتضمن بيانات الشركة الخاصة بالعملاء، على سبيل المثال، متوسط الإنفاق والسجلات المالية لتشمل بطاقات الولاء وسجلات المبيعات
  - الخارجية تتضمن التقارير المنشورة تجاريًا، والإحصاءات الحكومية، والصحف التجارية، والمصادر الإعلامية.
- المعايير المستخدمة لتقدير قوة نتائج الأبحاث، بما في ذلك الصلة، والتقويم، والصحة، والموثوقية، والملاءمة، والكافية، والسريان؛ قم بتطبيق هذه المعايير على نتائج البحث باستخدام الإنترنت.
- الفرق بين البيانات الكمية والنوعية، وتطبيقاتها عند الوصول إلى الاستنتاجات وتقديم التوصيات.

أ3 نماذج الشركة المستخدمة في التسويق

**مساهمة النماذج والأدوات التسويقية في إعداد الحملة التسويقية.**

- العوامل الداخلية التي تؤثر على سمات الحملة التسويقية، بما في ذلك:
    - حجم الميزانية التسويقية ومدى توفر التمويل
    - حجم وثقافة وأخلاقيات وقيم المؤسسة التجارية
    - التكلفة النسبية لتقنيات التسويق المختلفة، على سبيل المثال، وسائل التسويق المتخصصين.
  - العوامل الخارجية التي تؤثر على سمات الحملة التسويقية باستخدام نمط التقنية والاقتصادية والبيئية والسياسية والقانونية والأخلاقية).
    - دور وسمات تحليل المنافسين وأثارها على الشركة.
    - تحديد القوى التنافسية في السوق باستخدام تحليل القوى التنافسية
    - التأثير على الحملة التسويقية لموقع المنتج في دورة حياة المنتج (التقديم والتطبيق في حملة تسويقية للمرجع التسويقي (العناصر الأربعة: المنتج والعنصر السبعة: الأشخاص والعملية والبيئة المادية).
    - مكونات المزيج الترويجي (الإعلان، العلاقات العامة أو ترويج مبيعات الدعاية في الحملة التسويقية.
    - تمويع المنتج: الغرض منه ومساهمته في إعداد حملة تسويقية تستهدف

**هدف التعلم ب: استكشاف نجاح تسويق المنتجات وطنياً ودولياً**

بـ دراسة خصائص السوق

تطبيق أساليب وتقنيات البحث المناسبة لدراسة خصائص سوق معين لمنتج أو خدمة.

- وتشمل خصائص قطاعات السوق المحددة ما يلي:
    - الأسواق والفتات المستهدفة
    - حجم السوق وهيكله واتجاهاته والقوى التنافسية الرئيسية في السوق، باستخدام نماذج الشركة المناسبة المدعومة بالأبحاث الكمية والنوعية.

بـ 2 دراسة حملات تسويقية

- تطبيق أساليب وتقنيات البحث المناسبة للبحث عن سمات الحملة التسويقية، بما في ذلك:

  - أهداف ومقاصد الحملة التسويقية
  - أهداف ومقاصد SMART (محددة وقابلة للقياس وقابلة للتحقيق وذات صلة ومحددة بالوقت) في الحملة التسويقية
  - المزيج التسويقي والمزيج التسويقي الممتد في الحملة التسويقية، بما في ذلك الرسالة التسويقية، واستراتيجيات التسويق، ونقطة البيع الفريدة، ودور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز مشاركة العملاء
  - تكيف المزيج التسويقي واعتبارات الميزانية في ضوء الظروف المتغيرة على مدار مدة الحملة التسويقية
  - الأساليب المستخدمة لتقديم فعالية الحملة التسويقية، بما في ذلك النتائج التي تم تحديدها مقارنة الأهداف والمعايير الكمية والنوعية؛ ومقاييس الانترنت.

### ب 3 دراسة تطبيق المزيج الترويجي

- تطبيق أساليب وتقنيات البحث المناسبة لدراسة الطرق التي تروج بها الشركة لمنتجاتها أو خدماتها في السوق المستهدفة فيما يتعلق بما يلي:
  - الإعلانات
  - العلاقات العامة أو الدعاية
  - ترويج المنتجات
  - التسويق المباشر
  - البيع الشخصي.
- دور الإنترن特 في الترويج للمنتجات والخدمات وتعزيز العلامة التجارية، بما في ذلك تأثير وأهمية وسائل التواصل الاجتماعي.

### هدف التعلم ج: إعداد خطة لحملة تسويقية لمنتج جديد

#### ج 1 الأهداف والمقاصد التسويقية

- اختيار الأهداف والمقاصد التسويقية المناسبة لتناسب أهداف العمل في مجموعة من السياقات المختلفة، بما في ذلك المنتج الجديد والمنتج المحسن والعلامات التجارية والتنوع.
- تطبيق بيانات البحث لإجراء تحليل الحالة: تحليل مصفوفة SWOT – نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات وتحليل STEEPLE (العوامل الاجتماعية والتقنية والاقتصادية والبيئية والسياسية والقانونية والأخلاقية).
- تطبيق بيانات البحث لتحديد السوق المستهدف وإجراء تحليل المنافسين وتطبيق تحليل القوى التنافسية الخمسة لبورتر.

#### ج 2 إعداد السبب المنطقي

- تفسير وتحليل واستخدام البيانات والمعلومات الأخرى لاتخاذ قرارات تسويقية صحيحة.
- مصادر إضافية للمعلومات التي قد تكون مطلوبة في سياقات الأعمال المختلفة.
- طرق تقييم موثوقية وصحة نتائج البحث، بما في ذلك البيانات والمعلومات المستخدمة في إعداد السبب المنطقي للحملة التسويقية.

#### ج 3 تطبيق المزيج التسويقي

- تطبيق مكونات المزيج التسويقي في إعداد الحملة التسويقية:
  - تطوير المنتج، على سبيل المثال، الشكل والوظيفة والتغليف والعلامة التجارية
  - استراتيجيات التسعير، على سبيل المثال، الانتشار، والكتشط، والأسعار حسب أسعار المنافسين، والتكلفة الإضافية
  - العناصر الترويجية، على سبيل المثال، الإعلان والعلاقات العامة والرعاية واستخدام وسائل التواصل الاجتماعي وغيرها، وتسيير الغوريلا، والبيع الشخصي، وموضع المنتج، والتسويق الرقمي، وصورة الشركة
  - المكان، قنوات التوزيع، على سبيل المثال، مباشرة إلى المستخدمين النهائيين (البريد/ عبر الإنترن特)، وتجار التجزئة، وتجار الجملة
  - المزيج التسويقي الممتد: الأشخاص، والبيئة المادية، والعملية.

#### ج 4 الحملة التسويقية

تطبيق مبادئ التسويق في إعداد الحملة التسويقية.

- تشمل مكونات الحملة التسويقية الآتي:

- أهداف الحملة التسويقية
- الغرض من الرسالة التسويقية
- اختيار المزيج التسويقي المناسب
- اختيار الوسائل المناسبة
- تخصيص ميزانية الحملة
- الجداول الزمنية للحملة، بما في ذلك مراقبة المراحل الرئيسية
- كيفية تقييم الحملة.

#### ج 5 مدى ملاءمة الحملة التسويقية

- تشمل المعايير المستخدمة في تقييم فعالية الحملة التسويقية الآتي:

- مساهمة الحملة التسويقية في تحقيق الأهداف الإستراتيجية طويلة المدى للشركة
- إلى أي مدى تعزز الحملة التسويقية وتدعم قيمة العلامة التجارية
- استدامة الأنشطة التسويقية المخطط لها
- مدى قدرة الحملة على الاستجابة والتكيف مع التغيرات الداخلية والخارجية في بيئة العمل
- مدى ملاءمة الأنشطة التسويقية للسوق المستهدف واحتياجاتهم واهتماماتهم
- الاعتبارات القانونية أو الأخلاقية التي تنتج عن تنفيذ الحملة التسويقية.

#### ج 6 تقارير الأعمال الرسمية

- الغرض من تقارير الأعمال الرسمية وتنسيقها:

- الجمهور المستهدف ومتطلباته وتوقعاته
- تنسيق تقرير العمل الرسمي: عنوان التقرير وتفاصيله، والمقدمة، والتحليل، والمسائل الخاصة بالإدارة، والاستنتاجات، والتوصيات؛ والملحق.

## معايير التقييم

النماذج	الجدارة	التميز
هدف التعلم أ: استكشاف كيفية بحث الأسواق المختلفة باستخدام نماذج وأدوات مختلفة		A.D1 تقييم نتائج أبحاث السوق الشاملة الخاصة بك بسياق معين.
A.P1 إجراء أبحاث السوق في سياق معين باستخدام أساليب وأدوات مختلفة. A.P2 شرح سمات سوق لسياق معين.	A.M1 تحليل سوق لسياق معين، بناءً على أبحاث السوق التفصيلية الخاصة بك.	
هدف التعلم ب: استكشاف نُهج تسويق المنتجات وطنياً ودولياً	B.M2 تحليل فعالية تسويق منتج ما في سياق محدد	B.D2 تقييم فعالية تسويق منتج ما في سياق محدد
3B.P اشرح الطريقة التي يتم بها تسويق المنتج في سياق معين. B.P4 تقييم فعالية تسويق منتج ما في سياق محدد		
هدف التعلم ج: إعداد خطة لحملة تسويقية لمنتج جديد	C.M3 تحليل القرارات والنُّهج المتخذة في الخطة التفصيلية الخاصة بك بحملة تسويقية شاملة لمنتج جديد في سوق معين.	C.D3 تبرير القرارات والنُّهج المتخذة في الخطة الخاصة بك لحملة تسويقية شاملة لمنتج جديد في سوق معين.
C.P5 إعداد خطة لحملة تسويقية لمنتج جديد في سوق معين C.P6 تبرير القرارات والنُّهج المتخذة في الخطة الخاصة بك لحملة تسويقية شاملة لمنتج جديد في سوق معين		

## معلومات مهمة حول الواجبات

يتم تقييم هذه الوحدة باستخدام موجز واجب Pearson المحدد ويجب استخدام الواجب المحدد لتقييم المتعلمين.

### معلومات إضافية للمعلمين والمُقيّمين

#### متطلبات المصادر

لهذه الوحدة، يجب أن يتمكن المتعلمون من الوصول إلى مجموعة من المعلومات التجارية الحالية من الواقع الإلكترونية والموارد المطبوعة.

### معلومات أساسية حول قرارات الواجبات

#### أهداف التعلم أ وب وج

**بالنسبة لمعيار التميز، يجب على المتعلمين إجراء أبحاث السوق في قطاع سوق محدد باستخدام مجموعة واسعة من المصادر مثل تقارير المجال والحملات التسويقية وجداول البيانات التي توضح اتجاهات السوق، والتي يستخلصون منها الاستنتاجات ذات الصلة لنكown السبب المنطقي لحملة تسويقية ملائمة لمنتج معين.** يجب على المتعلمين تقديم سبب منطقي ذو هيكل منطقي، مع تطبيق مجموعة متنوعة من مبادئ ونماذج وأدوات التسويق ذات الصلة. يقدم المتعلمون تناول شامل للأهداف والمقاصد التسويقية ذات الصلة والمنطقية، بما في ذلك التقييم ذي الصلة بالسوق بشكل كامل. ستكون المراجع مركبة بشكل واضح وذات صلة بالسوق بشكل كامل. وينتظر المتعلمون فيما شاملاً لمفاهيم التسويق وصلتها. وسوف يستخدمون نهجاً تحليلياً مفصلاً يؤدي إلى الوصول إلى استنتاجات متوازنة وذات صلة بشكل كامل. سيتم استخدام مجموعة من الأدوات التحليلية التي تتناول بشكل كامل سياق دراسة المزيج التسويقي، بما في ذلك المزيج التسويقي الممتد. وتكون الميزانية واقعية ومفصلة وتحدد العوائد المحتملة لنفقات التسويق.

**بالنسبة لمعيار الجدارة، يجب على المتعلمين إجراء أبحاث السوق في قطاع سوق محدد باستخدام مجموعة واسعة من مصادر البحث.** يستخدم المتعلمون نتائج أبحاثهم لإجراء تحليل يمكّنهم من تحديد العوامل الرئيسية في حملة تسويقية ناجحة بوضوح. على سبيل المثال، يمكنهم إظهار كيفية تطبيق المزيج التسويقي الممتد في حملة تسويقية ناجحة. يجب على المتعلمين تقديم سبب منطقي ذو هيكل منطقي، وتطبيق مبادئ ونماذج وأدوات التسويق ذات الصلة. يقوم المتعلمون بتقديم السبب المنطقي لأهداف ومقاصد التسويق ذات الصلة بالسوق. تتم الإشارة إلى الأبحاث الفردية ذات الصلة بالسوق وإظهار الفهم الجيد لمفاهيم التسويق وصلتها. وتكون الاستنتاجات ذات صلة ومتوازنة. يتم استخدام مجموعة متنوعة من الأدوات التحليلية التي تؤدي إلى تقييم متسق ومبرر. سوف يتم تقديم المزيج التسويقي في سياق بعض تطبيقات المزيج التسويقي الممتد. وتكون الميزانية المقدمة من قبل المتعلّم واقعية وتشمل معظم الأنشطة التسويقية.

بالنسبة لمعايير النجاح، يجب على المتعلمين إجراء أبحاث السوق ذات الصلة في سياق معين، وجمع البيانات حول قطاع سوق معين. ويجب عليهم استخدام نتائج أبحاثهم لتحديد سمات السوق وإظهار كيف أثرت هذه السمات على الحملة التسويقية المنتج ما في هذا السوق. على سبيل المثال، يمكنهم توضيح كيف أثر اتجاه معين في السوق، مثل الزيادة في التسوق عبر الإنترنت، على الحملة التسويقية المنتج معين. يجب على المتعلمين إعداد سبب منطقي ذو هيكل أساسي ومحاولة تطبيق نماذج وأدوات التسويق ذات الصلة مع استخدام مبادئ التسويق. يقوم المتعلمون بتقديم السبب المنطقي لأهداف ومقاصد التسويق ذات الصلة بالسياق. سيتم الإشارة إلى أن شطحهم البحثية الخاصة، والتي تتضمن فيما أساساً لنماذج التسويق التي تؤدي إلى استنتاجات قد لا تكون ذات صلة في بعض المواضيع. سيقدم المتعلمون أدلة على استخدام الأدوات التحليلية في تبرير الحملة التسويقية. سيتم تقديم مزيج تسويقي يشمل معظم جوانب السيناريو. وتُظهر الميزانية فيما أساساً للتكليف المرتبطة بكل نشاط.

### ضوابط التقييم

الوقت: يُخصص لهذا الواجب فترة زمنية موصى بها، ويكون هذا الوقت للاسترشاد فحسب ويمكن تعديله بناءً على احتياجات المتعلمين.

الإشراف: ينبغي أن تكون واثقاً من مصداقية أداء المتعلم لفروضه الدراسية. مما قد يعني الحاجة إلى الإشراف على المتعلمين.

الموارد: ينبغي أن يتمتع جميع المتعلمين بامكانية الوصول إلى نفس أنواع الموارد لإنجاز الواجبات.

البحث: ينبغي إتاحة الفرصة للمتعلمين لإجراء بحث خارج سياق التعلم إذا كان ذلك مطلوباً لأداء الواجب.

### روابط مع وحدات أخرى

ترتبط هذه الوحدة بما يلي:

- الوحدة 1: استكشاف الأعمال
- الوحدة 3: تمويل الأعمال.

### مشاركة صاحب العمل

ستستفيد هذه الوحدة من مشاركة صاحب العمل في شكل:

- المتحدون الضيوف وفرص المقابلات الشخصية
- خبرة العمل
- المواد التجارية كنماذج
- زيارات إلى مؤسسات تجارية مناسبة.

### فرص لتطوير مهارات التوظيف القابلة للنقل

عند إتمام هذه الوحدة، سيتوفر للمتعلمين فرصة تنمية مهارات البحث والخطيط.



## الوحدة 3: تمويل الأعمال

المستوى: 3

نوع الوحدة: داخلي

ساعات التعلم الموجهة: 90

### الوحدة بإيجاز

يقوم المتعلمون بتطوير المهارات والمعرفة الالزمة لتحليل وتفسير البيانات المالية، مما يمكنهم من تقييم الوضع المالي للشركة واقتراح كيفية تحسين أدائها.

### مقدمة الوحدة

يمكّن تمويل الأعمال المؤسسة التجارية من العمل على أساس يومي، وعلى المدى الطويل، وتطوير منتجات جديدة والاستثمار في معدات جديدة من أجل الوصول إلى أسواق جديدة. وتتطلب القرارات المتعلقة بتمويل الأعمال تخطيطاً ومراقبة دقيقة، والتي تتضمن تحديد مكان الحصول على التمويل، وحساب تكاليف الأعمال، وفهم كيفية تقييم وتحسين الأداء العام للشركة.

في هذه الوحدة، سوف تتناول أهمية تمويل الأعمال وأنواع تمويل الأعمال المتاحة في سياقات مختلفة. ستقدم لك الوحدة المصطلحات المحاسبية، والغرض من حسابات الأعمال وأهميتها، ومصادر التمويل المختلفة المتاحة للشركات. ستقوم بإعداد وتحليل أدوات تخطيط تمويل الأعمال مثل توقعات التدفق النقدي وتحليلات التعادل. إن قياس الأداء المالي للمؤسسة يتطلب منك إعداد وتحليل قوائم الدخل الشامل، وقوائم المركز المالي، فيما يتعلق بربحية المؤسسة وكفاءتها وسيولتها.

ستمنحك هذه الوحدة خلفية عن تمويل الأعمال المحاسبية أثناء تقدمك وصولاً لمرحلة التوظيف والحصول على مزيد من التدريب.

### أهداف التعلم

في هذه الوحدة ستقوم بما يلي:

أ استكشاف أنواع تمويل الأعمال المتاحة في مراحل مختلفة من نمو الشركة

ب فهم كيف يمكن استخدام أدوات التخطيط المالي لتحليل البيانات المالية وتقييم مخاطر الأعمال

ج فهم كيفية إعداد القوائم المالية لتاجر وحيد واستخدامها لتحليل وتقييم أداء الشركة.

## موجز الوحدة

نحوj التقييم	مجالات المحتوى الرئيسية	هدف التعلم
<p>تقرير يحدد مصادر التمويل المستخدمة في سيناريوهات الأعمال المختلفة.</p>	<p>أ 1 مصادر التمويل أ 2 مصادر الإيرادات أ 3 تمويل الأعمال وأنواع الأعمال</p>	<p>أ استكشاف أنواع تمويل الأعمال المتاحة في مراحل مختلفة من نمو الشركة</p>
<p>تقديم المعلومات المالية نيابة عن تاجر وحيد والتي تحلل أداء الشركة وتحدد مخاطر الأعمال الحالية وتقترح الطرق التي يمكن من خلالها تحسين أداء الشركة.</p>	<p>ب 1 توقعات وقوائم التدفق النقدي ب 2 تحليل التعادل ب 3 مخاطر الأعمال</p> <p>ج 1 قائمة الدخل الشامل ج 2 قائمة المركز المالي ج 3 قياس الأداء باستخدام النسب المالية ج 4 إعداد تقارير الأداء المالي</p>	<p>ب فهم كيف يمكن استخدام أدوات التخطيط المالي لتحليل البيانات المالية وتقييم مخاطر الأعمال</p> <p>ج فهم كيفية إعداد القوائم المالية لتاجر وحيد واستخدامها لتحليل وتقييم أداء الشركة.</p>

## المحتوى

هدف التعلم أ: استكشاف أنواع تمويل الأعمال المتاحة في مراحل مختلفة من نمو الشركة

### أ1 مصادر التمويل

وتشمل سمات المصادر الرئيسية لتمويل الأعمال الداخلية والخارجية ومزاياها وعيوبها.

- مصادر التمويل الداخلية، بما في ذلك رأس المال والأرباح المحتجزة وبيع الأصول.
- أهمية صافي الأصول المتداولة.
- تختلف مصادر التمويل الخارجية بين طويلة الأجل ومتوسطة الأجل وقصيرة الأجل:
  - تشمل مصادر التمويل طويلة الأجل الرهون العقارية والأسهم والسنادات
  - تشمل مصادر التمويل متوسطة الأجل التأجير والإيجار المنتهي بالتمليك والقروض البنكية والإقراض من نظير إلى نظير ورأس المال المخاطر
  - تشمل مصادر التمويل قصيرة الأجل السحب على المكتشوف من البنوك، والتمويل الجماعي، وخصم الديون، وخصم الفواتير، والائتمان التجاري.

### أ2 مصادر الإيرادات

وتشمل سمات المصادر الرئيسية التي تتلقاها الشركة والعوامل التي تؤثر على المبلغ الذي تم الحصول عليه من كل مصدر للإيرادات:

- الإيرادات التي تم الحصول عليها من أنشطة البيع بما في ذلك المبيعات النقدية والمبيعات الآجلة.
- الإيرادات التي تم الحصول عليها من الأنشطة التكميلية، بما في ذلك إيرادات الإيجار ومدفوعات الفائدة على الإيداعات والعمولات المستلمة (مثل وسائل التواصل الاجتماعي).

### أ3 تمويل الأعمال وأنواع الأعمال

العلاقة بين تمويل الأعمال وخصائص الشركة وأهدافها والمرحلة الحالية في تطورها.

- أنواع الشركات ومراحل تطورها لتشمل: الشركات الناشئة، وشراكات التجار الوحيدين، والشركات المحدودة الخاصة والعامة.
- وتشمل أهداف الشركة ما يلي: التوسيع وتطوير المنتجات وتطوير السوق والانتقال.

هدف التعلم ب: فهم كيف يمكن استخدام أدوات التخطيط المالي لتحليل البيانات المالية وتقييم مخاطر الأعمال

### ب1 توقعات وقوائم التدفق النقدي

الطرق والعمليات المستخدمة لإعداد وإكمال ومراجعة وتحليل توقعات التدفق النقدي وقوائم التدفق النقدي.

- أهمية التدفق النقدي.
- التدفقات الواردة/الإيرادات والتدفقات الخارجة/المدفوعات.
- الفرق بين توقعات التدفق النقدي وقائمة التدفق النقدي.
- تحليل توقعات وقوائم التدفق النقدي.
- الإجراءات التي يمكن أن تخذلها الشركة لمواجهة صعوبات التدفق النقدي.
- فوائد وقيود توقعات التدفق النقدي.

**ب 2 تحليل التعادل**

الطرق والعمليات المستخدمة لإعداد وإكمال ومراجعة وتحليل مخطط التعادل.

- التفريق بين أنواع التكلفة: الثابتة، والمتغيرة، وشبة المتغيرة.
- المبيعات: حسابات إجمالي الإيرادات من الإنتاج والمبيعات لكل وحدة.
- إعداد مخطط التعادل من البيانات المقدمة لتحديد نقطة التعادل وهامش الأمان.
- حساب هامش الأمان ونقطة التعادل باستخدام صيغة التعادل (الوحدات و/أو قيمة المبيعات).
- حساب إجمالي المساهمة والمساهمة لكل وحدة الفوائد والقيود.
- الآثار المتربطة على تحليل المساهمة في اتخاذ القرارات على المدى القصير.
- فوائد وقيود تحليل التعادل.

**ب 3 مخاطر الأعمال**

تقييم المخاطر المالية باستخدام التدفق النقدي وتحليل التعادل.

- المخاطر المتعلقة بالتكليف (التكليف الثابتة، والتكليف المتغيرة، والتكليف شبه المتغيرة، والتكليف الإجمالية)، بما في ذلك التغيرات في الموردين، والتغيرات في تكلفة المواد المستوردة، والعوامل المؤثرة على تكاليف العمالة.
- المخاطر المتعلقة بالتدفقات النقدية وتدفقات الإيرادات (التغيرات في ظروف السوق، وتوقعات الطموح المفرط، والتغيرات في الظروف الاقتصادية بما في ذلك أسعار الفائدة).

**هدف التعلم ج: فهم كيفية إعداد القوائم المالية لتاجر وحيد واستخدامها لتحليل وتقدير أداء الشركة.**

**ج 1 قائمة الدخل الشامل**

الطرق والعمليات المستخدمة لإعداد وإكمال ومراجعة وتحليل قائمة الدخل الشامل لتاجر وحيد.

- غرض واستخدام قائمة الدخل الشامل.
- الإكمال والحساب والتعديل لتشمل إجماليربح (الإيرادات، والمخزون الافتتاحي، والمشتريات، والمخزون الخاتمي، وتكلفة البضاعة المباعة)، واحتساب ربح/خسارة السنة (المصروفات، والإيرادات الأخرى).
- التسويات في قائمة الدخل الشامل للإهلاك باستخدام طريقى القسط الثابت والرصيد المتناقص.

**ج 2 قائمة المركز المالي**

الطرق والعمليات المستخدمة لإعداد وإكمال ومراجعة وتحليل قائمة الدخل الشامل لتاجر وحيد.

- غرض واستخدام قائمة المركز المالي.
- إكمال وحساب وتعديل قائمة المركز المالي لتاجر وحيد لتشمل: الأصول غير المتداولة (ملموعة وغير ملموسة، والتكلفة، والإهلاك واستهلاك الدين، وصافي القيمة الدفترية)، والأصول المتداولة (المخزون، والنظام المدينة التجارية، والمدفوعات المقدمة، والبنك، والنقدية)، والالتزامات المتداولة (السحب على المكتشوف من البنوك، الاستحقاقات، والنظام الدائنة التجارية).
- الالتزامات غير المتداولة (القروض البنكية والرهن العقاري).
- التسويات في قائمة المركز المالي للإهلاك والمدفوعات المقدمة والاستحقاقات.

- المحاسبة فيما يتعلق بالتغييرات في رأس المال، بما في ذلك رأس المال الافتتاحي وتحويل الأرباح أو الخسائر والمسحوبات.
- استخراج البيانات المالية من قائمة المركز المالي لتحديد صافي الأصول/الالتزامات المتداولة ورأس المال العامل.

### ج 3 قياس الأداء باستخدام النسب المالية

الأساليب والعمليات المستخدمة لتحليل القوائم المالية مقارنة بالأهداف المالية.

- قياس الربحية: الحساب والتفسير والتحليل والتقييم لكل من:
  - هامش إجمالي الربح -  $(إجمالي الربح / الإيرادات) \times 100$
  - هامش الربح -  $(إجمالي الربح / تكلفة المبيعات) \times 100$
  - هامش صافي الربح -  $(صافي الربح / الإيرادات) \times 100$
  - العائد على رأس المال العامل -  $(الربح / رأس المال العامل) \times 100$ .
- قياس السيولة: الحساب والتفسير والتحليل والتقييم لكل من:
  - النسبة الحالية - الأصول المتداولة / الالتزامات المتداولة
  - نسبة رأس المال السائل - (الأصول المتداولة - المخزون) / الالتزامات المتداولة.
- قياس الكفاءة: الحساب والتفسير والتحليل والتقييم لكل من:
  - الأيام التجارية المدينة -  $(الذمم التجارية المدينة / المبيعات الآجلة) \times 365$
  - الأيام التجارية الدائنة -  $(الذمم التجارية الدائنة / المشتريات الآجلة) \times 365$
  - معدل دوران المخزون -  $(متوسط المخزون / تكلفة المبيعات) \times 365$
  - التحليل المقارن لأداء الشركة مقارنة بأدائها الخاص وأداء المنافسين ومعايير المجال
  - الإجراءات التي تتخذها الشركة لتحسين ربحيتها وسيولتها وكفاءتها وفوائد وقيود هذه الإجراءات.
- حدود النسب عند تقييم أداء الشركة.

### ج 4 إعداد تقارير الأداء المالي

أهمية استخدام تنسيق تقارير الشركة لعرض نتائج مراجعة الأداء المالي.

- التنسيق، والمخطط:
  - عنوان وتفاصيل التقرير
  - المقدمة
  - مجموعة من الحسابات بناءً على البيانات المالية المقدمة الخاصة بالشركة
  - المخاطر التي تواجهها الشركة بناءً على البيانات المالية المقدمة من الشركة والقرارات السابقة التي اتخذتها
  - تحليل أداء الشركة
  - الخاتمة
  - التوصيات.

## معايير التقييم

التميز	الجذارة	النجاج
هدف التعلم أ: استكشاف أنواع تمويل الأعمال المتاحة في مراحل مختلفة من نمو الشركة		
A.D1 تقييم الأنواع المناسبة لتمويل الأعمال المستخدمة في سياق أعمال محدد.	A.M1 تحليل أنواع تمويل الأعمال المطلوبة في سياق أعمال محدد.	A.P1 شرح مصادر ومدى ملاءمة التمويل المتاح في سياقات الأعمال المختلفة. A.P2 شرح مصادر ومدى ملاءمة الإيرادات المتاحة في سياق أعمال محدد.
هدف التعلم ب: فهم كيف يمكن استخدام أدوات التخطيط المالي لتحليل البيانات المالية وتقييم مخاطر الأعمال		
B.D2 تقييم تأثير العوامل المختلفة التي تؤثر على المخاطر المالية في سياق أعمال معين.	B.M2 تحليل العوامل التي تؤثر على المخاطر المالية في سياق أعمال محدد.	B.P3 شرح الغرض من أدوات التخطيط المالي في مراجعة البيانات المالية في سياق أعمال محدد. B.P4 إجراء الحسابات المناسبة باستخدام أدوات التخطيط المالي لتحديد المخاطر المالية في سياق أعمال محدد.
هدف التعلم ج: فهم كيفية إعداد القوائم المالية لتاجر وحيد واستخدامها لتحليل وتقييم أداء الشركة.		
C.D3 تبرير التوصيات الخاصة بإدخال تحسينات على أداء الشركة لتاجر وحيد، والتي تنتج من إعداد وتفسير الطالب الشخصي للبيانات المالية للشركة.	C.M3 تقييم أداء الشركة لتاجر وحيد من خلال معالجة البيانات المالية وتقديم اقتراحات لتحسين أداء الشركة.	C.P5 إعداد وتفسير القوائم المالية لشركات التجار الوحيدين. C.P6 شرح طرق تحسين الربحية والسيولة والكفاءة في سياق أعمال معين.

## معلومات مهمة حول الواجبات

يرد هيكل التقييم الموصى به في موجز الوحدة، إلى جانب أشكال الأدلة المناسبة. يقدم القسم 6 التقييم الداخلي معلومات حول تحديد الواجبات، وتتوافر أيضًا معلومات أخرى على موقعنا الإلكتروني.

الحد الأقصى للواجبات النهائية لهذه الوحدة ثلاثة واجبات.

علاقة أهداف التعلم ومعاييره:

هدف التعلم: أ (A.D1 ، A.M1 ، A.P1)

هدف التعلم: ب (B.D2 ، B.M2 ، B.P4 ، B.P3)

هدف التعلم: ج (C.D3 ، C.M3 ، C.P6 ، C.P5)

## معلومات إضافية للمعلمين والمُقيمين

### متطلبات المصادر

لهذه الوحدة، يجب أن يتمكن المتعلمون من الوصول إلى مجموعة من المعلومات التجارية الحالية من الواقع الإلكترونية والموارد المطبوعة.

### معلومات أساسية حول قرارات الواجبات

#### هدف التعلم أ

لإكمال هذا الواجب، يجب على المتعلمين التأكد من اختيار الشركات التي توفر لهم المعلومات الدقيقة التي سيحتاجون إليها. سيكون اختيار الشركة فردياً وليس بتوجيه المعلم.

بالنسبة لمعيار التميز، سوف تتوقع من المتعلمين أن يقوموا بشكل فردي بإعداد تقرير يتضمن دليل شامل مستمد من المصادر ذات الصلة لتقدير مدى تلبية أنواع مختلفة من تمويل الأعمال متطلبات شركات محددة. ويتم النظر بعناية في ترجيح جميع العوامل ذات الصلة، بما في ذلك المزايا والعيوب والمخاطر التجارية المرتبطة بها، لتقدير تقييم له أسباب ومنطقى للعوامل المشاركة في تحديد أنسب أنواع تمويل الأعمال في سياقات مختلفة.

بالنسبة لمعيار الجدارة، سوف تتوقع من المتعلمين إظهار قيامهم باختيار مجموعة واسعة من مصادر البحث ذات الصلة وتطبيق معرفتهم وفهمهم لتمويل الأعمال من أجل تحديد أوجه التشابه والاختلاف في نهج تأمين تمويل الأعمال في سياقات أعمال مختلفة. سوف يتناول المتعلمون كيفية الوصول إلى أنواع مختلفة من تمويل الأعمال من قبل الشركات العاملة في مراحل مختلفة من تطورها أو في قطاعات مختلفة. على سبيل المثال، قد تتمكن شركة ناشئة جديدة عبر الإنترنت من الوصول إلى التمويل الجماعي بينما يمكن للشركات الصغيرة والمتوسطة التي تعمل كتاجر وحيد أو كشراكة أن تفكك في التحول إلى شركة محدودة. وسوف يسلط المتعلمون الضوء على العوامل الرئيسية التي يجبأخذها في الاعتبار عند تقديم توصياتهم.

بالنسبة لمعيار النجاح، سوف تتوقع من المتعلمين أن يحددوا بوضوح السمات الرئيسية لأنواع المختلفة لتمويل الأعمال. سوف تتوقع من المتعلمين أن يوضحوا كيف يمكن لهذه السمات أن تؤثر على قرارات الشركات في مراحل مختلفة من تطورها. على سبيل المثال، يمكن النظر في الحجم النسبي للشركة وتكلفة تمويل الأعمال والوصول إلى أنواع محددة من تمويل الأعمال فيما يتعلق بأنواع مختلفة من الشركات اعتماداً على حجمها وأهدافها التجارية ومنتجاتها والقطاع الذي تعمل فيه. سيكون المتعلمون قادرين على التمييز بين مصادر تمويل الأعمال ومصادر إيرادات الأعمال.

#### هدف التعلم ب وج

بالنسبة لمعيار التميز، سوف تتوقع من المتعلمين تقديم تقرير مالي يحتوي على تحليل متعمق مستمد من التوقعات المالية التي قاما بإعدادها من بيانات التدفق النقدي وبيانات التعادل. سوف يحدد التحليل بوضوح المخاطر المحتملة على الشركة من هذه التوقعات ويوضح بالتفصيل الإجراءات التي يمكن أن تتخذها الشركة لمواجهة هذه المخاطر. سيتم إعداد القوائم المالية بدقة وتقديمها بتنسيق مقبول مهنياً وسوف يقوم المتعلمون باستخراج البيانات ذات الصلة من هذه القوائم لتحليل أداء الشركة فيما يتعلق بالربحية والكفاءة والفعالية.

بالنسبة لمعايير الجدارة، سوف تتوقع من المتعلمين إعداد توقعات دقيقة للتدفقات النقدية ومخططات التعادل بالإضافة إلى مجموعة واسعة من الاستنتاجات بناءً على تحليلهم للتوقعات التي قاموا بإعدادها. سيتم إعداد القوائم المالية بدقة في تنسيق عمودي وسوف يستخدم المتعلم النسب المالية لتحليل أداء الشركة. وتكون التوصيات متسقة بشكل منطقي مع نتائج تحليل النسب.

بالنسبة لمعايير النجاح، سوف تتوقع من المتعلمين شرح الغرض من توقعات التدفق النقدي وتحليل التعادل وتقديم دليل على الحسابات المكتملة من البيانات المستخرجة من التوقعات المالية. وسوف يُظهر المتعلمون فهماً للعناصر الرئيسية للقوائم المالية وكيف يمكن استخدامها لقياس أداء الشركة. وستركز التوصيات المتعلقة بالتحسينات في أداء الشركة على نطاق ضيق من الخيارات.

### روابط مع وحدات أخرى

ترتبط هذه الوحدة بالوحدة 1 استكشاف الأعمال.

### فرص لتطوير مهارات التوظيف القابلة للنقل

عند إتمام هذه الوحدة، ستتيح للمتعلمين الفرصة لتطوير مهاراتهم في تحليل وتفسير البيانات المالية.



## الوحدة 4: إدارة إحدى الفعاليات

المستوى: 3

نوع الوحدة: داخلي

ساعات التعلم المُوجهة: 90

### الوحدة بإيجاز

سيعمل المتعلمون كجزء من مجموعة صغيرة لتخطيط وتنسيق وإدارة شركة أو فعالية خاصة بمؤسسة اجتماعية وتقييم المهارات المكتسبة.

### مقدمة الوحدة

تعد إدارة الفعاليات واحدة من أكثر قطاعات الأعمال إثارة للاهتمام وдинاميكية. تجمع هذه الوحدة بين مهاراتك الإبداعية والتنظيمية لتنظيم فعاليات ناجحة وبارزة، سواء كان ذلك من أجل الربح أو المؤسسة الاجتماعية.

سوف تقوم بدراسة عدد من الفعاليات الناجحة، الكبيرة والصغيرة على حد سواء، واستخدام هذا البحث لتقييم جدوى الفعاليات التي تقوم بالتخطيط لها وإدارتها بنفسك. يمكن أن تراوح الأمثلة من تنظيم المجتمعات، وإطلاق المنتجات، والمعارض، والعرض الترويجية، والفعاليات الخيرية، وفعاليات بناء الفريق، وتطوير مهارات الموظفين، وصولاً إلى المؤتمرات واسعة النطاق. سيتم التخطيط للفعالية التي قمت باختيارها بعناية، على نحو يُظهر قدرتك على استخدام أدوات التخطيط. ستقوم بعد ذلك بتنظيم الفعالية واختبار فعالية التخطيط الخاص بك. سيتطلب ذلك منك "سرعة التفكير"، والتعامل مع المشكلات المالية والأمنية، والاتصال بالموردين وموظفي المكان، واستخدام مهاراتك في حل المشكلات. بعد ذلك سوف تقوم بتقييم مدى نجاح هذه الفعالية. لإكمال مهمة التقييم ضمن هذه الوحدة، سوف تحتاج إلى استخدام ما تعلمه خلال البرنامج الخاص بك.

ستعمل هذه الوحدة على تطوير مهارات العمل الجماعي والتواصل وإدارة الوقت والتفاوض وحل المشكلات لديك. وسوف تساعدك على تطوير المهارات الأساسية القابلة للنقل التي يطلبه أصحاب الأعمال. ستتوفر الوحدة فرصة مفيدة للتفكير فيما إذا كنت تريد العمل في إدارة الفعاليات أو الاستثمار في استكمال الدراسة في هذا المجال.

### أهداف التعلم

في هذه الوحدة ستقوم بما يلي:

- أ استكشاف دور منظم فعاليات
- ب دراسة جدو فعالية مقتربة
- ج إعداد خطة تفصيلية لفعالية تجارية أو اجتماعية
- د تنظيم وإدارة فعالية لشركة أو مؤسسة اجتماعية
- ه التفكير في إدارة الفعالية وتقييم تطوير مهاراتك الخاصة.

## موجز الوحدة

نهج التقييم	مجالات المحتوى الرئيسية	هدف التعلم
<p>تقرير فردي يحدد المهام التي يجب أن يقوم بها منظم الفعاليات.</p> <p>موجز المهارات التي يتطلب وجودها في منظم الفعاليات وتحديد المهارات الشخصية لديه، مع تسلیط الضوء على الجوانب التي يمكن تطويرها.</p>	<p>أ1 المهام المختلفة التي يجب إكمالها بواسطة منظم الفعاليات</p> <p>أ2 المهارات المختلفة التي يتطلب وجودها في منظم الفعاليات الفعال</p> <p>أ3 مجموعة التنسيقات الشائعة لتدقيق المهارات</p>	أ استكشاف دور منظم فعاليات
<p>تقرير موجز فردي وعرض تقديمي جماعي، يتبع إجراء دراسة مفصلة لمجموعة من الفعاليات الناجحة الكبيرة والصغيرة، ويشمل مبررات الاقتراح الذي تم اختياره.</p> <p>خطة تفصيلية للفعالية، مع تحديد عوامل النجاح الهامة.</p>	<p>ب1 أنواع الفعاليات المختلفة، والعوامل المؤثرة على النجاح</p> <p>ب2 مقاييس الجدوی وعوامل النجاح الهامة</p>	ب دراسة جدوی فعالية مقترحة
	<p>ج1 تخطيط الفعاليات واستخدام أدوات التخطيط</p> <p>ج2 العوامل التي يجب أخذها في الاعتبار، بما في ذلك الميزانيات والموارد والتخطيط لحالات الطوارئ</p>	ج إعداد خطة تفصيلية لفعالية تجارية أو اجتماعية
<p>على المتعلمين القيام بدور نشط في تنظيم الفعالية وإدارتها. ويجب تقديم الأدلة على ذلك مثل الأدلة المفتوغرافية، وإفادات الشهود، وسجلات المقيم.</p> <p>تقرير مكتوب يسجل ويقيم نجاح الفعالية من حيث كل من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تحقيق أهداف الفعالية</li> <li>• تحقيق الأهداف</li> <li>• نتائج مرضية لاستبيانات أو تعليقات المشاركين</li> <li>• تحليل وتقييم مهارات إدارة الفعاليات لديك.</li> </ul>	<p>د1 إدارة الفعالية</p> <p>د2 حل المشكلات</p>	د تنظيم وإدارة فعالية لشركة أو مؤسسة اجتماعية
	<p>ه1 تقييم الفعالية</p> <p>ه2 مراجعة تنمية المهارات الشخصية في إدارة الفعالية</p>	ه التفكير في إدارة الفعالية وتقييم تطوير مهاراتك الخاصة

## المحتوى

### هدف التعلم أ: استكشاف دور منظم فعاليات

- ١١ المهام المختلفة التي يجب إكمالها بواسطة منظم الفعاليات
  - التنظيم: المكان والموقع وخدمة تقديم الطعام والتخطيط وجز المراقب، على سبيل المثال، دورات المياه إذا كانت الفعالية في مكان خارجي، وإعداد البرنامج، وإعداد وتوزيع المستندات والعقود.
  - دراسة المتطلبات القانونية الحالية، بما في ذلك حماية المستهلك.
  - تحضير الإجراءات التنظيمية، على سبيل المثال، تقييم المخاطر والأمن.
- ١٢ المهارات المختلفة التي يتطلب وجودها في منظم الفعاليات الفعال
  - المهارات التنظيمية
  - حل المشكلات
  - إدارة الوقت
  - التفاوض
  - التواصل
  - المهارات التفاعلية
- ١٣ مجموعة التنسيقات الشائعة لتدقيق المهارات
  - مقياس ليكرت
  - مقياس التفاضل الدلالي
  - المراقبة
  - الاستبيان
  - التقييم

### هدف التعلم ب: دراسة جدوى فعالية مقترحة

- ١ أنواع الفعاليات المختلفة، والعوامل المؤثرة على النجاح
  - الفعاليات التجارية: المؤتمرات، والمعارض، وإطلاق المنتجات، والعروض التجارية، واجتماعات المساهمين، والمؤتمرات الصحفية، وحفلات توزيع الجوائز، والفعاليات الخاصة ببناء الفريق، والندوات.
  - الفعاليات الرياضية والترفيهية: الألعاب الأولمبية، والألعاب البارالمبية، والبطولات الرياضية الوطنية، والمسابقات الرياضية، وفعاليات رياضة السيارات، والسباقات، وفعاليات الفروسية، ومهرجانات الطعام، والسباقات الترفيهية، وسباقات القوارب الشراعية، ومعارض هواة الجمع.
  - الترفيه: المهرجانات الموسيقية والحفلات الموسيقية والمسرحيات.
  - الاحتفالات: حفلات الزفاف، وأعياد الميلاد، والذكرى السنوية.
  - فعاليات المؤسسات الاجتماعية: الفعاليات الرياضية الخيرية، وفعاليات جمع التبرعات الخيرية، على سبيل المثال، حفلات العشاء.

- ٢ مقاييس الجدوى وعوامل النجاح الهامة
  - أفكار للفعاليات من خلال الخرائط الذهنية.
  - الغرض من الفعالية.
  - الأهداف والمقاصد
  - القيود: الميزانية، والمكان، والموارد البشرية والمادية، والاستدامة والعوامل البيئية.
  - عوامل النجاح: تحديد الغايات والأهداف.

## هدف التعلم ج: إعداد خطة تفصيلية لفعالية تجارية أو اجتماعية

### ج 1 تخطيط الفعاليات واستخدام أدوات التخطيط

- مخططات جانبي
- تحليل المسار الحرج
- أدوات التخطيط عبر الإنترنط

### ج 2 العوامل التي يجب أخذها في الاعتبار، بما في ذلك الميزانيات والموارد والتخطيط لحالات الطوارئ

- الأهداف والمقصود
- الميزانية: التمويل المتاح، وأرقام المبيعات المتوقعة، والخدمات المصرفية، وتكلفة الموارد، والنفقات مثل الخاصة بالمكان، والطعام، والموظفين، والسفر.
- الموارد: اللوحات القلابة، وشبكة واي فاي، والهاتف، ولوحات العرض، وطريقة استلام المدفوعات، والكراسي، والطاولات، والحواسوب، والسبورة الذكية.
- المكان: حجم الغرفة، والمرافق المتاحة، ومواقف السيارات، وترتيبات الوصول.
- خدمات تقديم الطعام: اعتبار خاص لاحتياجات الغذائية.
- القيود القانونية: العقود، والصحة والسلامة (تقييم المخاطر)، والمسؤولية عن الإهمال.
- العمل الجماعي: توزيع المهام، والتخطيط للاجتماعات.
- التأمين بما في ذلك التأمين ضد المسؤولية العامة.
- طرق التواصل: الترويج، والخطابات، والدعوات.
- التخطيط لحالات الطوارئ: سيناريوهات "ماذا لو"، على سبيل المثال. "ماذا لو لم يحضر متعهد تقديم الطعام؟"

## هدف التعلم د: تنظيم وإدارة فعالية لشركة أو مؤسسة اجتماعية

### د 1 إدارة الفعالية

- العقود الخاصة بالمكان: الموردين، والموظفين.
- تسويق الحدث: الدعاية، والإعلان، والرعاية، وقائمة الضيوف، والدعوات.
- خدمة العملاء
- إجراءات المراقبة لضمان اكتمال المهام التي تم توزيعها.
- الأمن والصحة والسلامة.
- طرق التواصل: داخلياً وخارجياً.
- تقييم الحضور: إعداد وتوزيع وجمع الاستبيانات.

### د 2 حل المشكلات

- تنفيذ خطة حالات الطوارئ، على سبيل المثال، عدم تسليم الموارد.
- المسائل المتعلقة بخدمة العملاء
- المسائل المتعلقة بالصحة والسلامة

## هدف التعلم ٤: التفكير في إدارة الفعالية وتقدير تطوير مهاراتك الخاصة

### ٤.١ تقييم الفعالية

- مراجعة النجاح: تحقيق الأهداف والغايات، والتوقيت، والالتزام بالميزانية المحددة، وفعالية خطة حالات الطوارئ.
- تحليل نماذج التقييم
- اقتراحات للتحسين

### ٤.٢ مراجعة تنمية المهارات الشخصية في إدارة الفعالية

- إدارة الفعاليات
- التوظيف
- التواصل
- التفاوض
- إدارة الوقت
- حل المشكلات
- العمل الجماعي
- تحليل المهارات الخاصة

## معايير التقييم

التميز	الجذارة	النجاح
هدف التعلم أ: استكشاف دور منظم فعاليات		
A.D1 التبرير الكامل لمدى تطابق المهارات الشخصية مع مهارات منظم الفعاليات.	A.M1 تحليل المهارات الشخصية مقارنة بتلك التي يتطلب وجودها في منظم الفعاليات، وتسليط الضوء على جوانب التطوير.	A.P1 شرح الدور والمهارات التي يتطلب وجودها لتصبح منظم فعاليات فعال. A.P2 دراسة المهارات الشخصية في صورة تدقيق للمهارات.
هدف التعلم ب: دراسة جدوى فعالية مقترحة		
BC.D2 تقييم وتبرير جدوى الخطة والأدوات والميزانية والمخاطر، واجراء أي تعديلات مطلوبة لحالات الطوارئ.	B.M2 تقييم جدوى مقترن الفعالية.	B.P3 دراسة تنظيم العديد من الفعاليات لتحديد عوامل النجاح المشتركة. B.P4 شرح فكرة الفعالية المختارة، بما في ذلك أسباب الاختيار.
هدف التعلم ج: إعداد خطة تفصيلية لفعالية تجارية أو اجتماعية		
	C.M3 تحليل العوامل الرئيسية التي يجب مراعاتها عند إعداد خطة لفعالية ما.	C.P5 شرح العوامل التي يجب مراعاتها عند إعداد خطة تفصيلية للفعالية المقترحة. C.P6 إعداد خطة مفصلة للفعالية المختارة باستخدام أدوات التخطيط والميزانية التفصيلية ومراعاة تقييم المخاطر والتخطيط لحالات الطوارئ.

التميز	الجذارة	النجاج
<p><b>DE.D3</b> تبرير كيف ساهمت مساهمتك في تحقيق نتيجة ناجحة للفعالية من خلال إظهار المهارات الإدارية المتميزة خلال ترتيب الفعالية وتنظيمها.</p>	<p><b>D.M4</b> إظهار مهارات الإدارة الفعالة والسليمة عند تنظيم فعالية ما.</p>	<p><b>D.P7</b> تنظيم فعالية، وإظهار بعض المهارات الإدارية ذات الصلة.</p>
	<p><b>E.M5</b> تحليل تخطيط وإدارة الفعالية، وكيفية إدارة المخاطر وحالات الطوارئ، وتقديم توصيات للتحسينات المستقبلية.</p>	<p><b>E.P8</b> مراجعة نجاح الفعالية في تحقيق المقصود والغايات وتحقيق الأهداف وتلقي ملاحظات جيدة من أصحاب المصلحة.</p>

## معلومات مهمة حول الواجبات

يرد هيكل التقييم الموصى به في موجز الوحدة، إلى جانب أشكال الأدلة المناسبة. يقدم القسم 6 التقييم الداخلي معلومات حول تحديد الواجبات، وتتوافر أيضًا معلومات أخرى على موقعنا الإلكتروني.

الحد الأقصى للواجبات النهائية لهذه الوحدة ثلاثة واجبات. علاقة أهداف التعلم ومعاييره:

هدف التعلم: أ (A.D1, A.M1, A.P2, A.P1)

هدف التعلم: ب وج (B.C.D2, C.M3, B.M2, C.P6, C.P5, B.P4, B.P3)

هدف التعلم: د وه (D.E.D3, E.M5, D.M4, E.P8, D.P7)

## معلومات إضافية للمعلمين والمُقيّمين

### متطلبات المصادر

لهذه الوحدة، يجب أن يتمكن المتعلمون من الوصول إلى مجموعة من المعلومات التجارية الحالية من الواقع الإلكتروني والموارد المطبوعة.

### معلومات أساسية حول قرارات الواجبات

يجب أن تتيح الفعالية المختارة للمتعلمين الوفاء بمهارات وأنشطة التي تتطلبها معايير التقييم مع ضمان سلامة المتعلمين والمشاركين.

ينبغي على المتعلمين إعداد الأدلة المستقلة الخاصة بهم في حالة العمل ضمن مجموعة.

### هدف التعلم أ

بالنسبة لمعايير التميز، سوف يبرر المتعلمون كيفية تطابق مهاراتهم الشخصية مع تلك التي يتطلب وجودها في منظم الفعاليات. بالنسبة لمعايير التميز، سوف يقارن المتعلمون مهاراتهم الشخصية بتلك التي يتطلب وجودها في منظم الفعاليات. وسوف يسلطون الضوء على الجوانب التي يحتاجون فيها إلى تطوير مهاراتهم ويقدمون اقتراحات حول كيفية حدوث ذلك. بالنسبة لمعايير النجاح، سوف يقوم المتعلمون بإعداد تقرير/نص مقابلة، على نحو يحدد الدور والمهارات المطلوبة ليصبحوا منظمي فعاليات فعاليين. سوف يتم تضمين مراجعة المهارات الشخصية.

### هدف التعلم ب وج

بالنسبة لمعايير التميز، سوف يقدم المتعلمون مبرراً واضحاً، بناءً على أبحاثهم، لاختيارهم للفعالية وسبب نجاحها. بالنسبة لمعايير الجدارة، سوف يقوم المتعلمون بتقييم جدوى الفعالية المقترحة. سيوجّد تحليل لإظهار فهمهم الواضح لأهمية إعداد خطة لحالات الطوارئ عند تنظيم فعالية والسبب المنطقي المقدم لخطط حالات الطوارئ المقترحة. بالنسبة لمعايير النجاح، سيقدم المتعلمون دليلاً على البحث في عدد من الفعاليات الناجحة المختلفة وتحديد عوامل النجاح المشتركة. وهذا سيتمكنهم من إعداد خطة فعالة للفعالية، مع مراعاة جميع عوامل التخطيط الرئيسية واستخدام أدوات التخطيط. كما سيتم تقديم ميزانية لهذه الفعالية.

### هدف التعلم د وه

بالنسبة لمعايير التميز، سوف يقوم المتعلمون بتقديم مبرر تفصيلي حول كيفية إدارة الفعالية بشكل جيد وإلى أي مدى ساهمت الخطة الأولية في نجاح (أو عدم نجاح) الفعالية. سوف يبرر المتعلمون كيف كانت مساهمتهم فعالة في نجاح الفعالية والمهارات التي تم تطويرها أثناء العملية. يحتاج المتعلمون إلى إظهار مشاركة كبيرة ومستدامة من خلال التخطيط والتنظيم والتقييم للفعالية لتحقيق التميز بشكل كامل. وستكون هناك حاجة إلى إفادة شاهد لدعم ذلك.

بالنسبة لمعايير الجدارة، سوف يقوم المتعلمون بتحليل تخطيط الفعالية وتنظيمها، مع التركيز بشكل خاص على كيفية إدارة المخاطر وحالات الطوارئ المحتملة. وسوف يشمل ذلك أيضاً توصيات تفصيلية للتحسين.

بالنسبة لمعايير النجاح، سيقدم المتعلمون الأدلة في شكل مذكرات تغطي جميع مراحل الفعالية، إلى جانب إفادات الشهود والأدلة الفوتوغرافية وسجلات المراقبة. سوف يقدم المتعلمون أيضاً مراجعة مكتوبة حول نجاح الفعالية بناءً على ملاحظات أصحاب المصلحة.

## روابط مع وحدات أخرى

ترتبط هذه الوحدة بما يلي:

- الوحدة 1: استكشاف الأعمال
- الوحدة 2: البحث والتخطيط لحملة تسويقية
- الوحدة 3: تمويل الأعمال
- الوحدة 6 مبادئ الإدارة

## مشاركة صاحب العمل

ستستفيد هذه الوحدة من مشاركة صاحب العمل في شكل:

- المتحدثون الضيوف من شركات إدارة الفعاليات
- خبرة العمل
- المواد التجارية كنماذج
- الدعم من موظفي الشركات المحليين كموجهين.

## فرص لتطوير مهارات التوظيف القابلة للنقل

عند إتمام هذه الوحدة، ستسنح للمتعلمين فرصة تطوير المهارات الالزمة لتنسيق وإدارة فعالية.

## الوحدة 6: مبادئ الإدارة

المستوى: 3

نوع الوحدة: الواجب الداخلي المُحدد

ساعات التعلم المُوجهة: 60

### الوحدة بإيجاز

يطور المتعلمون فيما لكيفية مساهمة دور الإدارة والقيادة في مكان العمل في نجاح الشركة.

### مقدمة الوحدة

يعد المديرون جانباً حيوياً لإدارة أي شركة؛ فهم يشكلون الشركة ويؤثرون عليها من خلال قيادتهم وأدائهم الإداري.

في هذه الوحدة، سوف تدرس كيفية تكيف الشركات لنهجها في الإدارة والقيادة استجابة للتحديات في بيئة الشركة الداخلية والخارجية. سوف تكتسب فيما لكيفية تأثير تطبيق أساليب ونظريات الإدارة والقيادة المختلفة على مكان العمل. اعتماداً على أدوارهم ومسؤولياتهم، يحتاج المديرون إلى تطوير مجموعات المهارات التي تمكّنهم من العمل بفعالية في مجالات مثل إدارة وتحفيز الأشخاص، والموارد المالية، وإدارة الجودة، وإدارة التغيير. سوف تقوم بدراسة بعض المسائل التي يتعين على المديرين والقادة التعامل معها في مكان العمل لجعل الشركة أكثر كفاءة ولضمان استمرارها ونموها.

وستساعدك هذه الوحدة على التقدم إلى مرحلة التوظيف من خلال التفكير في العمل في مجال الإدارة والقيادة و/أو التدريب المهني. بالإضافة إلى ذلك، يمكنك الانتقال إلى مرحلة التعليم العالي ذي الصلة بعد تطوير المعرفة والفهم للإدارة.

### التقييم

يوجد بهذه الوحدة واجب Pearson المحدد. ويجب على المتعلمين إكمال موجز واجب Pearson المحدد.

### أهداف التعلم

في هذه الوحدة ستقوم بما يلي:

- أ استكشاف مبادئ الإدارة والقيادة والمفاهيم والمصطلحات الأساسية والوظائف والنظريات الخاصة بهم
- ب دراسة أساليب ومهارات الإدارة والقيادة وتأثيرها على الأداء التنظيمي
- ج إعداد مقترنات لتحسين الأعمال لتلبية احتياجات أصحاب المصلحة في سياقات عمل معينة.

## موجز الوحدة

نهج التقييم	مجالات المحتوى الرئيسية	هدف التعلم
<b>نُقيِّم هذه الوحدة من خلال واجب مُحدد.</b> Pearson	1أ الإدارة والقيادة 2أ وظائف الإدارة والقيادة 3أ ثقافة الشركة	أ استكشاف مبادئ الإدارة والقيادة والمفاهيم والمصطلحات الأساسية والوظائف والنظريات الخاصة بهم
	ب 1أساليب الإدارة والقيادة ب 2مهارات الإدارة والقيادة	ب دراسة أساليب ومهارات الإدارة والقيادة وتأثيرها على الأداء التنظيمي
	ج 1 إدارة التغيير ج 2 التوصيات بالتغييرات	ج إعداد مقترنات لتحسين الأعمال لتلبية احتياجات أصحاب المصلحة في سياقات عمل معينة

## المحتوى

هدف التعلم أ: استكشاف مبادئ الإدارة والقيادة والمفاهيم والمصطلحات الأساسية والوظائف والنظريات الخاصة بهم

### 11 الإدارة والقيادة

تعريف الإدارة والقيادة، وسمات الأساليب المختلفة، وأهمية فهم النجاح المختلفة حسب الموقف.

- مبادئ الإدارة كعملية على سبيل المثال، تلك الخاصة بتايلور، وفايول، ومايو
- إعداد نماذج ونظريات مختلفة لتشمل الآتي:
  - النظريات السلوكية، على سبيل المثال، نموذج الشبكة الإدارية، ونظرية الأدوار، والنظرية X والنظرية Y لماكجريجور، وتسلسل مسلو الهرمي لاحتياجات
  - نظريات حالات الطوارئ، على سبيل المثال، النظرية الظرفية، والنظرية الموقفية لفيدلر، ونموذج اتخاذ القرار، ونظرية استمرارية القيادة لتانباوم-شميت.
  - نظرية القيادة المعاملاتية والتحويلية

### 12 وظائف الإدارة والقيادة

مهارات ووظائف المدير والقائد وكيف يساهمون في تحقيق الأهداف والرؤية والرسالة والغايات التنظيمية.

- الفرق بين الإدارة والقيادة في سياقات مختلفة:
  - وظائف العمل
  - السمات والصفات المطلوبة للأشخاص
  - تحقيق الأهداف والغايات التنظيمية
- مهارات ووظائف المدير على سبيل المثال، التخطيط، والتنظيم، والتنسيق، والرقابة، والمراقبة، والتقويض.
- مهارات ووظيفة القائد، على سبيل المثال، الإلهام والتمكين والتنشيط والتأثير على أصحاب المصلحة ووضع التصورات وتحديد أفضل طريق لتحقيق النجاح.

### 13 ثقافة الشركة

تعريفات وخصائص ثقافة الشركة وكيف يؤثر ذلك على ممارسات الإدارة والقيادة.

- نظريات ثقافة الشركة وتأثير كل نوع على القوى العاملة والأداء، على سبيل المثال، هاندي، وشاين، وهوفستد، وجونسون وسكولز.
- وتشمل العوامل التي تؤثر على ثقافة الشركة الآتي:
  - الرؤية والرسالة
  - القيم والأهداف والأفكار الخاصة
  - المعتقدات والتقاليد
  - السياسات والإجراءات التنظيمية
  - المساواة والتنوع والشمول
  - ممارسات الأعمال المستدامة
  - أساليب الإدارة والقيادة
  - توظيف واختيار الموظفين المناسبين

## هدف التعلم ب: دراسة أساليب ومهارات الإدارة والقيادة وتأثيرها على الأداء التنظيمي

### ب 1 أساليب الإدارة والقيادة

خصائص ومزايا وعيوب أساليب الإدارة والقيادة المختلفة في سياقات الأعمال المختلفة.

- وتشمل أساليب الإدارة والقيادة الآتي:
  - الأسلوب الاستبدادي
  - الأسلوب الديمقراطي أو التشاركي
  - الأسلوب الأبوي
  - أسلوب عدم التدخل
- التأثير على أساليب الإدارة والقيادة المختلفة، على سبيل المثال، ثقافة المؤسسة ومعتقدات وقيم المدير أو القائد.
- مزايا وعيوب اتباع أساليب الإدارة والقيادة للاستجابة للمواقف المختلفة، على سبيل المثال، نظرية القيادة الظرفية.

### ب 2 مهارات الإدارة والقيادة

المبادئ والممارسات الأساسية لمهارات الإدارة والقيادة والغرض منها في بيئه العمل.

- وتشمل ممارسات مهارات الإدارة والقيادة الآتي:
  - تحديد الأهداف
  - التحفيز
  - اتخاذ القرار
  - بناء الفريق
  - القيادة بالقدوة
  - استخدام الذكاء العاطفي
  - التشاور
- ويشمل غرض مهارات الإدارة والقيادة في بيئه العمل الآتي:
  - تحقيق النتائج وتحسين الجودة الشاملة لتحقيق الأهداف المشتركة
  - إدارة تنفيذ السياسات والإجراءات
  - حل المشكلات
  - تقدير الآخرين ودعمهم
  - إدارة النزاعات
  - إقامة علاقات تفاعلية إيجابية وتطوير إمكانات الفريق
  - التواصل بشكل فعال وتقديم تعليقات بناءة وتنموية

## هدف التعلم ج: إعداد مقترنات لتحسين الأعمال لتلبية احتياجات أصحاب المصلحة في سياقات عمل معينة

### ج 1 إدارة التغيير

السمات الرئيسية لإدارة التغيير وكيف يؤثر ذلك على نمو ونجاح شركة.

- تشمل أسباب التغيير الآتي:

- أسباب اجتماعية
- أسباب تقنية
- أسباب اقتصادية
- أسباب بيئية
- أسباب سياسية
- أسباب قانونية
- أسباب أخلاقية

الحاجة إلى إدارة التغيير من أجل استمرار الشركة ونجاحها، لتشمل نماذج ونظريات إدارة التغيير، على سبيل المثال، لoin، وShains، وKotter.

العلاقة مع البيئة الأوسع نطاقاً والعوامل المؤثرة في التغيير:

◦ العوامل الداخلية، على سبيل المثال، القيادة والميكل والثقافة

◦ العوامل الخارجية، على سبيل المثال، السياسية، والاقتصادية، والاجتماعية، والتقنية، والقانونية، والبيئية.

احتياجات ودوافع أصحاب المصلحة الذين يؤثرون على التغيير، بما في ذلك:

◦ المالكين، على سبيل المثال، الربحية

◦ المديرين، على سبيل المثال، أداء الشركة والموظفين

◦ العملاء، على سبيل المثال، الأسعار الجودة ومجموعة المنتجات

◦ الموظفين، على سبيل المثال، الأجر، وظروف العمل

◦ الحكومة، على سبيل المثال، توفير الوظائف

◦ الجهات الرقابية، على سبيل المثال، العمل وفق التشريعات واللوائح

◦ المؤسسات المالية، على سبيل المثال، أداء الشركة فيما يتعلق بسداد القروض

◦ جماعات الضغط، على سبيل المثال، البيئيين

### ج 2 التوصيات بالتغييرات

تنسيق وإعداد التقارير والعرض التقديمية التي تدرس إدارة التغيير لمديري وأصحاب المؤسسات التجارية.

طرق الإبلاغ عن التغيير بشكل فعال وأسباب اختيار كل طريقة بما في ذلك:

◦ بشكل شفهي، على سبيل المثال، الاجتماعات الفردية والمناقشات والعرض التقديمية

◦ بشكل كتابي، على سبيل المثال، التقارير

◦ العروض التقديمية، على سبيل المثال، شرائح العرض التقديمي

- وتشمل التقارير الآتي:

◦ قواعد وتنسيقات الشركة المقبولة لإعداد التقارير والعرض التقديمية

◦ شرائح العرض التقديمية الفعالة

◦ سياق وتوصيات التغيير

◦ السبب المنطقي للتوصيات

## معايير التقييم

التميز	الجدارة	النجاح
<b>هدف التعلم أ: استكشاف مبادئ الإدارة والقيادة و المفاهيم والمصطلحات الأساسية والوظائف والنظريات الخاصة بهم</b>		
A.D1 تقييم وظائف ومهارات الإدارة والقيادة لمختلف أدوار الإدارة والقيادة في سياق عمل معين، من خلال تطبيق نظريات ونماذج ومفاهيم الإدارة والقيادة.	A.M1 تحليل وظائف ومهارات الإدارة والقيادة باستخدام نظريات ومفاهيم مختلفة لأدوار الإدارة والقيادة المختلفة في سياق عمل معين.	A.P1 شرح وظائف الإدارة والقيادة باستخدام نظريات ومفاهيم مختلفة في سياق عمل معين. A.P2 دراسة المهارات وال الحاجة لوجود أدوار إدارة وقيادة مختلفة في سياق عمل معين.
<b>هدف التعلم ب: دراسة أساليب ومهارات الإدارة والقيادة وتأثيرها على الأداء التنظيمي</b>		
B.D2 تقييم المسائل المتعلقة بالإدارة والقيادة التي تؤثر على أداء الشركة في سياق عمل معين.	B.M2 تحليل المسائل المتعلقة بالإدارة والقيادة التي تؤثر على أداء الشركة في سياق عمل معين.	B.P3 شرح كيف تؤثر أساليب الإدارة والقيادة المختلفة على أداء الشركة. B.P4 شرح كيف يمكن تحسين مهارات الإدارة والقيادة في سياق عمل معين.
<b>هدف التعلم ج: إعداد مقترنات لتحسين الأعمال لتلبية احتياجات أصحاب المصلحة في سياقات عمل معينة</b>		
C.D3 تقييم النجاح المحتمل لل استراتيجيات المختلفة المستخدمة لتحسين أداء الشركة في سياق معين، وتقديم توصيات دقيقة ومبررة للتغيير باستخدام التنسيق المناسب.	C.M3 شرح العوامل وأصحاب المصلحة الذين يؤثرون على التغيير في سياق معين باستخدام التنسيق المناسب. C.M4 شرح توصياتك الشخصية للإجراءات التي يجب اتخاذها لتحسين أداء الشركة في سياق معين، باستخدام التنسيق المناسب.	C.P5 شرح العوامل وأصحاب المصلحة الذين يؤثرون على التغيير في سياق معين باستخدام التنسيق المناسب. C.P6 شرح توصياتك الشخصية للإجراءات التي يجب اتخاذها لتحسين أداء الشركة في سياق معين، باستخدام التنسيق المناسب.

## معلومات مهمة حول الواجبات

يتم تقييم هذه الوحدة باستخدام موجز واجب Pearson المحدد

### معلومات إضافية للمعلمين والمُقيّمين

#### متطلبات المصادر

لهذه الوحدة، يجب أن يتمكن المتعلمون من الوصول إلى مجموعة من دراسات الحالة والمعلومات من الواقع الإلكتروني والموارد المطبوعة الحالية للشركة.

### معلومات أساسية حول قرارات الواجبات

#### هدف التعلم أ وب

بالنسبة لمعايير التميز، يجب على المتعلمين إعداد تقييم ن כדי بشكل فردي يظهر فيهًما متعمقاً لمفاهيم الإدارة والقيادة من خلال ربطها بالمسائل المحددة. من خلال تطبيق الأمثلة ذات الصلة، سيكون المتعلم قادرًا على تقديم أحکام شاملة ومبررة جيداً حول كيفية استخدام النماذج والنظريات بشكل جيد للمساعدة في تحسين فعالية ممارسات الإدارة والقيادة في سياق عمل واقعي.

بالنسبة لمعايير الجدارة، يجب على المتعلمين إظهار المعرفة والفهم للمفاهيم والنظريات ذات الصلة من خلال استخدام المصطلحات ذات الصلة، كما يتم تطبيقها في سياق الأعمال. وسوف يقومون بدراسة السياق وإصدار أحکام معقولة حول المسائل المتعلقة بالإدارة والقيادة والتي تؤثر على نجاح الشركة.

بالنسبة لمعايير النجاح، يجب على المتعلمين إظهار المعرفة والفهم لمبادئ ووظائف الإدارة والقيادة وتحديد أفضل ممارسات الشركة في السياق المحدد. وسوف يقومون بتقديم السبب المنطقي فيما يتعلق بالأساليب والمهارات المطلوبة في مواقف الإدارة والقيادة المختلفة.

#### هدف التعلم ج

بالنسبة لمعايير التميز، يجب على المتعلمين إعداد نقد حول نجاح الاستراتيجيات المختلفة المستخدمة لتحسين الأعمال، وإصدار الأحكام المناسبة وتقديم توصيات مبررة بشكل كامل. سيبدي المتعلمون فيهًما متعمقاً لنماذج ونظريات إدارة التغيير ودور أصحاب المصلحة.

بالنسبة لمعايير الجدارة، يجب على المتعلمين إظهار المعرفة والفهم لمجموعة واسعة من العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر على النمو والنجاح في سيناريو عمل. وسوف يقومون بتطبيق نماذج ونظرية إدارة التغيير وتقديم توصيات مبررة لتحسين أداء الشركة.

بالنسبة لمعايير النجاح، يجب على المتعلمين إظهار المعرفة والفهم لمفاهيم التحديات التي تواجهها الشركات وكيف يؤثر أصحاب المصلحة على التغيير في سيناريو العمل. وسوف يقومون بتطبيق نماذج ونظرية إدارة التغيير وإظهار فيهًما للعوامل التي تؤثر على التغيير وكيف تؤثر هذه العوامل على نمو ونجاح الشركة.

## ضوابط التقييم

الوقت: لهذا الواجب فترة زمنية موصى بها قدرها 9 ساعات. ويكون هذا الوقت للاسترشاد فحسب ويمكن تعديله بناءً على احتياجات المتعلمين.

الإشراف: ينبغي أن تكون واثقاً من مصداقية أداء المتعلم لفروضه الدراسية. مما قد يعني الحاجة إلى الإشراف على المتعلمين.

الموارد: ينبغي أن يتمتع جميع المتعلمين بإمكانية الوصول إلى نفس أنواع الموارد لإنجاز الواجبات وأي نظرية ذات صلة بالإدارة والقيادة

البحث: ينبغي إتاحة الفرصة للمتعلمين لإجراء بحث خارج سياق التعلم إذا كان ذلك مطلوباً لأداء الواجب.

## روابط مع وحدات أخرى

ترتبط هذه الوحدة بما يلي:

- الوحدة 1: استكشاف الأعمال
- الوحدة 8: الموارد البشرية

## مشاركة صاحب العمل

ستستفيد هذه الوحدة من مشاركة صاحب العمل في شكل:

- المتحدثون الضيوف
- المواد التجارية كنماذج
- الدعم من موظفي الشركات المحليين كموجهين
- زيارات إلى شركات مناسبة.

## فرص لتطوير مهارات التوظيف القابلة للنقل

عند إتمام هذه الوحدة، سيتوفر للمتعلمين فرصة تنمية مهارات الإدارة والقيادة لديهم.

## الوحدة7: اتخاذ القرارات الخاصة بالأعمال

المستوى: 3

نوع الوحدة: الواجب الداخلي المُحدد

ساعات التعلم المُوجهة: 120

### الوحدة بإيجاز

يستخدم المتعلمون معرفتهم وفهمهم لمفاهيم وعمليات الشركة من المحتوى الإلزامي لصياغة قرارات وحلول الأعمال.

### مقدمة الوحدة

في هذه الوحدة، سوف تطبق المعرفة والمهارات التي اكتسبتها في الوحدات الأخرى لتفسير بيانات الأعمال وصياغة القرارات والحلول المناسبة للمشاكل الخاصة بالأعمال. سوف تنظر في مواقف وسيناريوهات العمل حيث يُطلب منك اختيار واستخدام الأدلة المناسبة المستمدة من عدة مصادر من أجل اتخاذ قرارات العمل لدعم أهداف الشركة.

سيتطلب اتخاذ قرارات العمل منك تحليل وتفسير ومقارنة بيانات الأعمال المستمدة من عدد من المصادر مثل البيانات المالية والقوائم المالية ومعلومات عن السوق. سوف تستخدم نماذج الشركة المناسبة لتحديد مخاطر الأعمال وتقييم تكاليف وفوائد الحلول البديلة للمشكلة الخاصة بالعمل. سوف تتبناً بالعواقب المحتملة، وتحدد الحاج معيبة أو أي تحريف في المعلومات أو البيانات، وتقارن المعلومات والبيانات، وتقدم بدائل معقولة، وتقيم الحلول المقترحة وتبررها.

ستساعدك هذه الوحدة على فهم أهمية اتخاذ القرار والتخطيط في الشركة وتمكنك من التقدم إلى مرحلة التوظيف أو العمل لحسابك الخاص أو التدريب أو التعليم العالي. وتكون هذه الوحدة تقييمية وخاضعة للرقابة وسوف تتمكن من إظهار قدرتك على استخلاص المعلومات ذات الصلة وتطبيق المعرفة والفهم الذي قمت بتطويره.

### توفر التقييم

يوجد بهذه الوحدة واجب Pearson المحدد. ويجب على المتعلمين إكمال موجز واجب Pearson المحدد.

### أهداف التعلم

في هذه الوحدة ستقوم بما يلي:

- أ دراسة مبادئ وممارسات الشركة التي تحدد قرارات العمل
- ب مراجعة وتفسير بيانات ومعلومات الأعمال
- ج صياغة القرارات والحلول لمشاكل الأعمال
- د إعداد مستندات العمل لتقديم قرارات الأعمال.

## موجز الوحدة

نهج التقييم	مجالات المحتوى الرئيسية	هدف التعلم
	أ 1 أفكار وأهداف الشركة أ 2 غرض وهيكل الشركة أ 3 ممارسات وعمليات الشركة أ 4 استخدام نماذج الشركة للمساعدة في اتخاذ القرار	أ دراسة مبادئ وممارسات الشركة التي تحدد قرارات العمل
تقييم هذه الوحدة من خلال واجب Pearson مُحدد.	ب 1 مصادر جمع البيانات وعرضها ب 2 تقنيات تحليل البيانات بشكل فعال لأغراض الشركة	ب مراجعة وتفسير بيانات ومعلومات الأعمال
	ج 1 تحليل وتفسير التوقعات المالية ج 2 تحليل وتفسير القوائم المالية ج 3 إنشاء وتفسير مخطط التعادل ج 4 تفسير نتائج تقييم الاستثمار	ج صياغة القرارات والحلول لمشاكل الأعمال
	د 1 سيناريوهات "ماذا لو" وتحليل الحساسية د 2 خطط حالات الطوارئ د 3 استخدام مهارات تكنولوجيا المعلومات لإنشاء المستندات المناسبة	د إعداد مستندات الشركة لتقديم قرارات الأعمال

## المحتوى

### هدف التعلم أ: دراسة مبادئ وممارسات الشركة التي تحدد قرارات العمل

#### أ1 أفكار وأهداف الشركة

تأثير التأثيرات في بيئة العمل الداخلية والخارجية على تطور أفكار وأهداف الأعمال في المؤسسة التجارية في مراحل مختلفة من نموها.

- التأثيرات على تطوير أفكار وأهداف الأعمال للشركات "الناشئة"، بما في ذلك اهتمامات ومهارات رائد الأعمال، وابتكار المنتجات، وإيجاد فجوة متاحة في السوق، والاتجاهات الحالية، والطلب المحتمل.
- التأثيرات على تطوير أفكار وأهداف الأعمال لتطوير الشركات، بما في ذلك التغيرات في المناخ الاقتصادي، والاتجاهات الاجتماعية والاقتصادية، وزيادة الأعمال الداخلية، وزيادة المنافسة في السوق، والتغيرات في مجموعة المنتجات، والأسواق الجديدة.
- تصنيف أفكار وأهداف العمل: تطوير منتجات جديدة، على سبيل المثال، الابتكارات؛ والتغييرات التي تطرأ على العمليات، على سبيل المثال، عمليات الإنتاج؛ والتغييرات في الأنظمة، على سبيل المثال، المبيعات والمشتريات؛ والتغييرات في الهيكل، على سبيل المثال، التغييرات في مسؤوليات الإدارة وتنظيم القوى العاملة.
- المعايير المستخدمة لتبرير وتقييم فكرة أو هدف العمل، بما في ذلك التكاليف والعوائد (المالية وغير المالية) ومساهمة فكرة العمل في أهداف الشركة والاستراتيجية طويلة المدى.

#### أ2 غرض وهيكل الشركة

خصائص أهداف وغايات المؤسسة التجارية وتأثيرها على ملكية المؤسسة وهيكلها وموقعها.

- أهداف وغايات الشركة، بما في ذلك تعظيم الربح، وتعظيم المبيعات، والحصة السوقية؛ والتعرف على العلامة التجارية؛ وتطوير المنتجات، وتطوير السوق، والتنوع، ووفورات الكفاءة، والنمو.
- تأثير أهداف وغايات مؤسسة تجارية على ملكية الشركة (التاجر الوحيد، والشراكات والشركات المحدودة)، والأسباب التي قد تجعل الشركة بحاجة إلى تغيير ملكيتها، بما في ذلك تمويل النمو، ومواجهة الضغوط التنافسية في السوق؛ والفشل في الأعمال بما يؤدي إلى الاستحواذ.
- تأثير الأهداف والغايات على هيكل المؤسسة التجارية - الهياكل التنظيمية المسطحة والمصفوفية والهرمية.
- تأثير الأهداف والغايات على موقع المؤسسة التجارية - محلي، ووطني، ودولي.

#### أ3 ممارسات وعمليات الشركة

القرارات التشغيلية المتخذة فيما يتعلق بالأنشطة والعمليات داخل مؤسسة تجارية.

- العوامل التي يتم مراعاتها عند اتخاذ القرارات التشغيلية فيما يتعلق بما يلي:
  - الموارد البشرية - بما في ذلك عملية التوظيف، ومعدلات الأجور، ونسبة الموظفين بدوام كامل إلى الموظفين بدوام جزئي، وشروط العمل، وأساليب التدريب
  - الموارد المادية - بما في ذلك المبني (التي تم شراؤها أو إيجارها)، وشراء الأصول غير المتداولة (عن طريق التأجير أو الإيجار المنتهي بالتمليك أو الشراء المباشر)، وممارسات الشراء بما في ذلك عمليات "الوقت المحدد"
  - الموارد المالية المتعلقة بالحاجة إلى مصادر التمويل وخصائصها وتكليفها وآفاقها الزمنية.

- العوامل التي يتم مراعاتها عند اتخاذ القرارات التشغيلية فيما يتعلق بالعمليات:
    - نظم المعلومات الإدارية واستخدامها كأدوات لمعالجة البيانات للمساعدة في اتخاذ القرارات التشغيلية والتكتيكية والاستراتيجية في إحدى الشركات
    - عمليات الجودة - عمليات مراقبة الجودة وضمان الجودة وإدارة الجودة الشاملة؛ وحلقات الجودة وأفضل الممارسات والمقارنة المعيارية.
    - تأثير التشريعات واللوائح على ممارسة الأعمال واتخاذ القرارات:
      - الصحة والسلامة في العمل
      - حماية البيانات
      - الحقوق والحماية الخاصة بالعمل
      - حقوق وحماية المستهلك
- ينبغي استخدام القوانين واللوائح المعمول بها في وقت التدريس. ومن المتوقع فهم التلاخيصات فقط.
- 4. استخدام نماذج الشركة للمساعدة في اتخاذ القرار**
- تطبيق نماذج الشركة على اتخاذ القرار ودورها في تحديد الأعمال وتحديد وإدارة مخاطر الأعمال وتحديد أساليب واستراتيجيات الأعمال.
- سمات وتطبيقات نماذج الشركة في عملية اتخاذ القرار:
    - تحليل القوى التنافسية الخمسة لبورتر
    - تحليل عناصر التسويق الخمسة
    - مصفوفة أنسوف
    - مصفوفة بوسطن
    - دورة حياة المنتج
    - غرض وسمات تحليل المنافسين.
    - تأثير الاتجاهات الاقتصادية والسوقية والاجتماعية على اتخاذ قرارات الأعمال.
    - السمات الرئيسية لخطة التسويق التي تم إعدادها باستخدام المزيج التسويقي (العناصر السبعة): تحديد نقطة البيع الفريدة للمنتج والسوق المستهدف؛ وتقسيم السوق (الديموغرافية والجغرافية والنفسية والسلوكية).

### هدف التعلم ب: مراجعة وتفسير بيانات ومعلومات الأعمال

#### ب 1 مصادر جمع البيانات وعرضها

- مصادر المعلومات والبيانات والطرق التي يمكن تقديمها من خلالها للمساعدة في عملية اتخاذ القرار في الأعمال.
- مصادر المعلومات الأولية والثانوية والعوامل التي يجب مراعاتها عند تخزين البيانات والمعلومات الحساسة، بما في ذلك المتطلبات القانونية.
  - تفسير بيانات الأعمال: الرسوم البيانية الخطية، والمخططات الدائرية المجزأة، والمخططات الشريطية، والمدرجات التكرارية، ومخططات الانتشار.
  - قيمة وقيود استخدام خطوط الاتجاه الخطية لاستنتاج التوقعات فيما يتعلق باتجاهات السوق.

## ب 2 تقنيات تحليل البيانات بشكل فعال لأغراض الشركة

التقنيات المستخدمة في اتخاذ القرار لتحليل بيانات الأعمال واستخلاص استنتاجات صحيحة ومتسقة بشكل منطقي للإبلاغ عن الأساليب التشغيلية واستراتيجية الأعمال طويلاً المدى.

- القيم التمثيلية: معنى وتفسير المتوسط والمتوسط والمنوال في سياق الأعمال.
- التوزيعات التكرارية وتفسيرها.
- مقاييس التشتت: الانحراف المعياري للعينات الصغيرة والكبيرة، والاستخدامات النموذجية (العملية الإحصائية: المراقبة، ومستويات المخزون الاحتياطي).
- استخدام النسب المئوية والريبيعة ومعامل الارتباط في تحليل البيانات.

## هدف التعلم ج: صياغة القرارات والحلول لمشاكل الأعمال

### ج 1 تحليل وتفسير التوقعات المالية

الطرق والعمليات المستخدمة لإعداد وإكمال ومراجعة وتحليل توقعات التدفق النقدي وتوقعات المبيعات.

- مراجعة البيانات المالية المتعلقة بالمبيعات المتوقعة والتدفقات النقدية للتنبؤ بأداء الشركة خلال فترة زمنية محددة؛ وتبير قرارات العمل بناءً على تحليل البيانات المالية.

### ج 2 تحليل وتفسير القوائم المالية

استخدام تحليل النسب لتحليل أداء الشركة بناءً على البيانات المستمدة من قوائمهما المالية.

- استخدام طرق مناسبة لتحليل قائمة الدخل الشامل للتنبؤ بالعواقب واقتراح الحلول وتبيرها.
- استخدام طرق مناسبة لتحليل قائمة المركز المالي للتنبؤ بالعواقب وتبير الحلول:
  - حساب نسب السيولة والربحية والكفاءة من البيانات المتوفرة
  - تفسير النسب المحسوبة فيما يتعلق بقرار العمل.

### ج 3 إنشاء وتفسير مخطط التعادل

سمات مخطط التعادل والتحضير من البيانات المتوفرة.

- طرق تحليل مخطط التعادل للتنبؤ بالعواقب واقتراح واقتراح الحلول المتعلقة بالتغييرات في التكاليف والسعر والمساهمة وهامش الأمان.

### ج 4 تفسير نتائج تقييم الاستثمار

مراجعة نتائج تقييم الاستثمار بشأن عمليات الاستحواذ المقترحة على الأصول غير المتداولة المختلفة؛ والتوصيات فيما يتعلق بالتكاليف والفوائد التي تعود على الشركة.

- سمات تقنيات تقييم الاستثمار المختلفة وتطبيقاتها في اتخاذ القرارات الخاصة بالأعمال: صافي القيمة الحالية؛ والتدفقات النقدية المخفضة، ومعدلات العائد الداخلي.

## هدف التعلم د: إعداد مستندات الشركة لتقديم قرارات الأعمال

### 1a سيناريوهات "ماذا لو" وتحليل الحساسية

كيف يمكن تحليل وتقييم مخاطر الأعمال وتطبيق استراتيجية إدارة المخاطر.

- تصنيفات مخاطر الأعمال: المخاطر القانونية، ومخاطر السمعة، والمخاطر المالية عند تقديم التوصيات/الأحكام النهائية.
- دور وتطبيق تحليل مصغوفة SWOT ( نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات ) وتحليل STEEPLE ( العوامل الاجتماعية والتكنولوجية والاقتصادية والبيئية والسياسية والقانونية والأخلاقية ) لتحديد التهديدات والمخاطر المحتملة والفرص المحتملة للقرار الخاص بالأعمال المقترن.

سيناريوهات "ماذا لو" وتحليل الحساسية فيما يتعلق بالقرار الخاص بالأعمال المقترن.

تحليل ومقارنة وتقييم البيانات للتنبؤ بالعواقب وتقديم البديل المعقولة وتبير الحلول.

مساهمة الشبكات وتحليل المسار الحرج ومخططات جانت في تنفيذ القرارات الخاصة بالأعمال.

### 2 خلط حالات الطوارئ

دور وهدف خلط حالات الطوارئ في تقليل مخاطر الأعمال التي قد تنشأ بعد تنفيذ القرار الخاص بالأعمال.

سمات والغرض من خلط حالات الطوارئ.

العمليات المشاركة في إعداد خلط حالات الطوارئ فيما يتعلق بالقرارات الخاصة بالأعمال.

### 3 استخدام مهارات تكنولوجيا المعلومات لإنشاء المستندات المناسبة

تنسيق مستندات الشركة المطلوبة لعرض نتائج القرار الخاص بالأعمال.

تنسيق وتحطيط والغرض من مستندات الشركة: التقارير الرسمية والموجز التنفيذي والعروض التقديمية.

العروض التقديمية وكتابة التقارير: استخدام التنسيقات المناسبة وبرامج وتقنيات العرض التقديمي.

البرامج/حزم البرامج لإنتاج ومعالجة المعلومات المالية، بما في ذلك إنشاء الرسوم البيانية.

## معايير التقييم

التميز	الجذارة	النجاح
هدف التعلم أ: دراسة مبادئ وممارسات الشركة التي تحدد قرارات العمل		
A.D1 تقييم الأهمية النسبية للعامل المختلفة التي قد تؤثر على نتائج القرار الخاص بالأعمال.	A.M1 تحليل العوامل التي يجب مراعاتها عند صياغة القرار الخاص بالأعمال في سياق معين.	A.P1 شرح العوامل التي تؤثر على إعداد فكرة أو هدف الشركة.  A.P2 شرح العوامل التي تؤثر على صياغة فكرة أو هدف الشركة في سياق محدد.
هدف التعلم ب: مراجعة وتفسير بيانات ومعلومات الأعمال		
B.D2 تقييم السيار الحالي لمؤسسة تجارية باستخدام البيانات المقدمة.	B.M2 تحليل السيار الحالي لمؤسسة تجارية باستخدام البيانات المقدمة.	B.P3 استخراج البيانات المناسبة من بيانات مقدمة لمساعدة في اتخاذ القرار.  B.P4 شرح السيار الحالي لمؤسسة تجارية باستخدام البيانات المقدمة.
هدف التعلم ج: صياغة القرارات والحلول لمشاكل الأعمال		
CD.D3 تبسيط حالة متعددة بشكل منطقي للنتيجة المفضلة، وأثارها، لاستراتيجية مؤسسة تجارية باستخدام أدلة منطقية مفصلة ومبررة، باستخدام تقرير شامل وشراحت عرض تقديمي موجزة معدة وفقاً لمعايير مهنية.	C.M3 تقييم الأهمية النسبية لبيانات ومعلومات الأعمال المستخرجة من مجموعة بيانات معينة عند صياغة القرار الخاص بالأعمال مع تقديم أدلة منطقية مدعومة.	C.P5 شرح التأثيرات الرئيسية على أداء الشركة من خلال مجموعة معينة من البيانات.  C.P6 شرح أدلة صياغة نتائج القرار الخاص بالأعمال.
هدف التعلم د: إعداد مستندات الشركة لتقديم قرارات الأعمال		
	D.M4 إعداد تقرير عمل مفصل، بالإضافة إلى شرائح عرض تقديمي موجزة، بتنسيق أعمال مقبول يوفر السبب المنطقي للقرار الخاص بالأعمال مقابل البدائل الأخرى المتعلقة بالاتجاه المستقبلي للمؤسسة التجارية.	D.P7 إعداد تقرير يتضمن توصيات لمساعدة في اتخاذ القرارات الخاصة بالأعمال.  D.P8 إعداد شرائح العرض التقديمي مع إضافة ملاحظات المتحدث، باستخدام البرامج المناسبة، لتلخيص النتائج الرئيسية للقرار الخاص بالأعمال.

## معلومات مهمة حول الواجبات

يتم تقييم هذه الوحدة باستخدام موجز واجب Pearson المحدد ويجب استخدام الواجب المحدد لتقدير المتعلمين.

### معلومات إضافية للمعلمين والمُقيّمين

#### متطلبات المصادر

لا يوجد مصادر خاصة مطلوبة لهذه الوحدة.

### معلومات أساسية حول قرارات الواجبات

#### أهداف التعلم أ وب وج ود

بالنسبة لمعيار التميز، يجب على المتعلمين إجراء تحليل شامل لجميع الخيارات التي يتم النظر بها، بما في ذلك العوامل الكمية والنوعية. وينبغي أن تشمل العوامل الكمية الحسابات ذات الصلة مثل النسب المالية، وينبغي أن يتم توضيح التأثير على القرار الخاص بالأعمال بوضوح. يجب على المتعلمين تقديم تحليل ينم صياغته بشكل جيد حول المخاطر لكل خيار من الخيارات، والذي يجب أن يتناول العوامل السائدة في بيئات العمل الداخلية والخارجية. على سبيل المثال، قد تتضمن العوامل الداخلية تعليقاً على مدى قوة البيانات المالية المقدمة من الشركة وأهداف العمل المرتبطة بها. سيتم استخلاص العوامل الخارجية من المواد المقدمة في الواجب الخاضع للرقابة ويمكن أن تشمل اتجاهات السوق أو الضغوط التنافسية أو الفرص المحتملة لنمو الأعمال. يجب على المتعلمين تقديم تقرير عمل رسمي ذو هيكل منطقي، ولا يحتوي على أخطاء في الكتابة ويستخدم المصطلحات المناسبة طوال الوقت. يقدم المتعلمون تناول شامل للعوامل الرئيسية والمخاطر والأساليب البديلة في السياق والمرتبطة بأهداف العمل. سيبني المتعلمون فيماً لمجموعة معقدة من آثار الموارد المطبقة على السياق. يتم تطبيق التوقعات على السياق وتكون مفصلة ودقيقة. يتم إدراج المراجع خلال دراسة الحالة ذات الصلة والمدعومة بالأدلة المناسبة. ستظهر التوقعات تفسيرات لمجموعة من المفاهيم والمبادئ المالية، والتي يتم تطبيقها على السياق، بشكل مفصل ودقيق. يجب أن تكون شرائح العرض التقديمي دقيقة ومصممة بشكل جيد مع تقديم ملاحظات المتحدث بوضوح لسبب منطقي واضح للقرار المتخد، والذي يستند إلى مبادئ عمل سليمة ويدعمه تحليل متعمق.

بالنسبة لمعيار التميز، يجب على المتعلمين إجراء تحليل شامل لجميع الخيارات التي يتم النظر بها، بما في ذلك العوامل الكمية والنوعية. وينبغي أن تتضمن العوامل الكمية حسابات البيانات المالية المناسبة وأن تظهر فهماً جيداً لكيفية تأثير نتائج هذه الحسابات على كل خيار من الخيارات يتم تناوله. سيبني المتعلمون فهماً جيداً للمخاطر المحتملة المرتبطة بكل خيار من الخيارات، والتي سيتم ربطها ببعض العوامل الرئيسية المستمدة من بيئة التشغيل الموضحة في الواجب الخاضع للرقابة. يجب على المتعلمين إعداد مستندات الأعمال ذات هيكل منطقي، وهو عدد قليل من أخطاء الكتابة وتتضمن مجموعة من مبادئ الإدارة ذات الصلة. ويجب أن يبني المتعلمون فهماً واضحاً للصلة بين العوامل والمخاطر والنجاح البديلة الرئيسية المرتبطة بالسياق. يجب على المتعلمين إبداء فهمهم لمجموعة من آثار الموارد، والتي يتم تطبيقها على السياق وتكون مفصلة ودقيقة. سيبني المتعلم بعض الفهم لكيفية تطبيق توقعات الأعمال على عملية اتخاذ القرار. توفر شرائح العرض التقديمي وملاحظات المتحدث حالة مبررة للتوصية بأحد الخيارات المحددة في الواجب الخاضع للرقابة.

بالنسبة لمعايير النجاح، يجب على المتعلمين مراجعة كل خيار من الخيارات التي يتم تناولها عن طريق إجراء حسابات العوامل الكمية الرئيسية التي قد تؤثر على كل خيار من الخيارات. سببي المتعلمون فهمهم لتطبيق الصيغ المرتبطة ببعض نسب الأداء المالي الرئيسية. سوف تكون معظم الحسابات دقيقة ومن المتوقع أن يقوم المتعلمين بإظهار أعمالهم. سوف يستخلص المتعلمين استنتاجات عامة من التحليل الأساسي للبيانات والمعلومات بما في ذلك الإشارة إلى بعض العوامل المحددة في بيئه التشغيل الخاصة بالأعمال، على الرغم من أن تأثير هذه العوامل قد لا يتم استكشافه بالكامل. سوف يحدد المتعلمين بعض المخاطر الرئيسية لكل خيار من الخيارات على الرغم من أنه لن يتم تحليل التأثير المحتمل لهذه المخاطر بشكل كامل. يجب على المتعلمين إعداد تقرير عمل رسمي يحتوي على هيكل أساسي ويحتوي على أقل عدد من أخطاء الكتابة ويقدم دليلاً على محاولة تطبيق مفاهيم الأعمال ذات الصلة. يجب على المتعلمين تقديم بعض الحقائق الأساسية والمخاطر والنُّسخ البديلة ذات الصلة بالسياق. يجب على المتعلمين إبداء فهمهم لأثار القرارات الخاصة بالأعمال على الموارد مع التطبيق بشكل جزئي على السياق وإضافة الأدلة المناسبة لدعم بعض النقاط المذكورة. تعتبر شرائح العرض التقديمي أساسية وتدعيمها ملاحظات المتحدث العامة. يقدم المتعلمين السبب المنطقي الأساسي لدعم نتائج القرار الخاص بالأعمال.

### ضوابط التقييم

الوقت: لكل واجب فترة زمنية موصى بها، ويكون هذا الوقت للاسترشاد فحسب ويمكن تعديله بناءً على احتياجات المتعلمين.  
الإشراف: ينبغي أن تكون واثقاً من مصداقية أداء المتعلم لفروضه الدراسية. مما قد يعني الحاجة إلى الإشراف على المتعلمين.  
الموارد: ينبغي أن يتمتع جميع المتعلمين بإمكانية الوصول إلى نفس أنواع الموارد لإنجاز الواجبات.  
البحث: ينبغي إتاحة الفرصة للمتعلمين لإجراء بحث خارج سياق التعلم إذا كان ذلك مطلوباً لأداء الواجب.

### روابط مع وحدات أخرى

ترتبط هذه الوحدة بالوحدة 3: تمويل الأعمال.

### فرص لتطوير مهارات التوظيف القابلة للنقل

عند إتمام هذه الوحدة، سيتوفر للمتعلمين فرصة تنمية مهارات حل المشكلات.



## الوحدة 8: الموارد البشرية

المستوى: 3

نوع الوحدة: داخلي

ساعات التعلم المُوجهة: 60

### الوحدة بإيجاز

يطور المتعلمون المعرفة والمهارات الخاصة بتنظيم وإدارة الموارد البشرية.

### مقدمة الوحدة

تعد الإدارة الفعالة للموارد البشرية، بما في ذلك التوظيف والاختيار، أمراً ضرورياً لنجاح شركة. من المهم أن تلبي العمليات والإجراءات المشتملة في إدارة الموارد البشرية احتياجات العمل وتمثل إلى اللوائح الحالية. وسيشمل ذلك فهم أهمية تحفيز الموظفين وكسب تعاؤنهم والتزامهم بالعمل.

في هذه الوحدة، سوف تتعلم أهمية إدارة وتنظيم الموارد البشرية، والعلاقة بين القوى العاملة المحفزة ونجاح الأعمال، والعمليات والإجراءات المتّبعة في توظيف وتدريب وتقدير أداء الموظفين.

ستمنحك هذه الوحدة الأساس للتقدم إلى مرحلة التوظيف، على سبيل المثال في وظيفة تتعلق بالموارد البشرية، أو إلى مرحلة التعليم العالي. ستتاح لك الفرصة للاطلاع على الممارسات الخاصة بالموارد البشرية في مؤسسة كبيرة، مما سيمكنك من فهم كيفية إدارة الأداء بشكل أفضل.

### أهداف التعلم

في هذه الوحدة ستقوم بما يلي:

- أ استكشاف العوامل التي يمكن أن تؤثر على تنظيم الموارد البشرية في الأعمال
- ب دراسة طرق إدارة أداء الموظفين وكيفية تأثير التحفيز على أداء الأعمال
- ج دراسة مدى مساهمة التوظيف والاختيار الفعال في نجاح الأعمال.

## موجز الوحدة

نهج التقييم	مجالات المحتوى الرئيسية	هدف التعلم
	أ1 الموارد البشرية. أ2 تخطيط الموارد البشرية	أ استكشاف العوامل التي يمكن أن تؤثر على تخطيط الموارد البشرية في الأعمال
يقوم المتعلمون بالبحث وإعداد التقارير حول تخطيط الموارد البشرية وتحفيز القوى العاملة لتحسين أداء الأعمال، فيما يتعلق بسيناريو عمل معين وعملية التوظيف في شركة كبيرة.	ب 1 التحفيز في مكان العمل ب 2 التدريب والتطوير ب 3 تقييم الأداء	ب دراسة طرق إدارة أداء الموظفين وكيفية تأثير التحفيز على أداء الأعمال
	ج 1 توظيف الموظفين ج 2 عمليات التوظيف والاختيار ج 3 الاعتبارات الأخلاقية والقانونية في عملية التوظيف	ج دراسة مدى مساهمة التوظيف والاختيار الفعال في نجاح الأعمال.

## المحتوى

**هدف التعلم أ:** استكشاف العوامل التي يمكن أن تؤثر على تخطيط الموارد البشرية في الأعمال

### 11 الموارد البشرية.

تعريف ووظيفة وسمات العملية الخاصة بالموارد البشرية.

- الموارد البشرية كعامل إنتاج.
- تشمل سمات العملية الخاصة بالموارد البشرية الآتي:

○ تحليلات سوق العمل

○ التنبؤ بالطلب على العمالة

○ مصادر المعلومات المتوفرة لإجراء تحليلات سوق العمل.

○ العلاقة بين تخطيط الأعمال والموارد البشرية.

○ أثر العولمة على تخطيط الموارد البشرية.

### 12 تخطيط الموارد البشرية

سمات وخصائص عملية تخطيط الموارد البشرية.

تشمل العوامل المشاركة في تخطيط الموارد البشرية الآتي:

- طبيعة العمل، والطلب على المنتجات أو الخدمات، ومتطلبات المهارات ونطحها، والموقع، والمنافسة في سوق العمل
- ملفات تعريف القوى العاملة، على سبيل المثال، مستوى المهارات، والقدرة، والمستوى التعليمي، والكفاءة، وال الحاجة إلى المرونة في القوى العاملة، والعمال الأساسيين مقابل العاملين الثانويين، وقابلية نقل المهارات
- أنواع العقود، على سبيل المثال، بدءاً من مقابل دوام جزئي، والتعاقد من الباطن، وعقود ساعة الصفر، والموظفين المؤقتين، والموظفين بالوكالة
- معدل دوران العمالة (مذكوراً بالكلمات والأرقام) والإنتاجية.

إجراءات الإدارة لمعالجة مسائل الموارد البشرية على المستوى التشغيلي، بما في ذلك الضغط في مكان العمل، وعدد أيام التغيب (مذكورة بالكلمات والأرقام)، والتحفيز، والمشاركة في ثقافة الشركة، ورضا الموظفين.

تشمل تقنيات تلبية متطلبات المهارات الآتي:

○ التوظيف

○ تحسين المهارات/إعادة توظيف المهارات/التدريب

○ الاستعانة بالغير

○ تغيير الأدوار الوظيفية

○ إعادة الهيكلة

الغرض من التدريب التعريفي لتعريف الموظفين الجدد في الدور، بما في ذلك:

○ الدورات التدريبية

○ خبرة العمل

○ التوظيف الداخلي

○ الإعارات

استخدام مقابلات ترك العمل لزيادة الاحتفاظ بالموظفين وتقليل معدل دوران الموظفين.

مراجعة فعالية ممارسات الموارد البشرية.

## هدف التعلم ب: دراسة طرق إدارة أداء الموظفين وكيفية تأثير التحفيز على أداء الأعمال

### ب 1 التحفيز في مكان العمل

المبادئ والنظريات الأساسية للتحفيز وكيفية تأثيرها على أداء الأعمال.

- نظريات التحفيز، على سبيل المثال. ماسلو، وإف هيرزبرج، وإف دبليو تايلور، وإي مايو، وأخرون.
- تأثير التحفيز على أداء الأعمال.
- أنظمة المكافآت، بما في ذلك الحوافز المالية وغير المالية.

على سبيل المثال، الأجر المرتبطة بالأداء، وأنظمة التقاعد، ومركبات الشركة، وساعات العمل المرنة، والرعاية الصحية، والإجازات المهنية.

### ب 2 التدريب والتطوير

- غرض تحليل الاحتياجات الخاصة بالتدريب.
- أنواع التدريب وتشمل الآتي:
  - التدريب الداخلي/الخارجي
  - التدريب في موقع العمل/خارج موقع العمل
  - الإشراف
  - التوجيه
- فعالية التدريب، على سبيل المثال، جودة العمل، ورضا العملاء، وتحفيز الموظفين.

### ب 3 تقييم الأداء

سمات إدارة أداء الموظفين وأهمية تلبية المعايير المتوقعة.

- غرض تقييم الأداء:
  - تحديد الأهداف الفردية والجماعية
  - تقييم الأداء الفردي والجماعي
  - تقديم تعليقات الموظفين
  - تحديد الاحتياجات الخاصة بالتدريب
- أنواع التقييم:
  - التقييم الذاتي
  - الإدارة بالأهداف
  - مقاييس التصنيفات
  - تقييم 360 درجة
- تأثير تقييم الأداء:
  - على الأفراد
  - على الأعمال

## هدف التعلم ج: دراسة مدى مساهمة التوظيف والاختيار الفعال في نجاح الأعمال

### ج 1 توظيف الموظفين

تخطيط القوى العاملة للمؤسسات التجارية الكبيرة التي تضم أكثر من 250 موظفًا، على سبيل المثال، البيع بالتجزئة أو شركة إنتاج أو الأعمال المالية.

- أسباب توظيف موظفينجدد:

- نمو الأعمال – محلياً ووطنياً وعالمياً
- تغيير الأدوار الوظيفية
- تغير الأنظمة
- ملء الوظائف الشاغرة الجديدة الناتجة عن زيادة المساحة أو تطوير المنتجات
- الوظائف الشاغرة الناجمة عن ترك العمل/دوران الموظفين
- الترقيات الداخلية

- افتتاح مكتب أو فرع جديد والحاجة إلى موظفين إضافيين
- التقلبات الموسمية التي تؤدي إلى الحاجة إلى موظفين مؤقتين.

- استخدام الجهات الحكومية، والإعلانات الداخلية مقابل الإعلانات الخارجية، والتوظيف الإلكتروني والطرق التقليدية.

العلاقة بين عمليات التوظيف ونجاح الأعمال.

الربط بين عمليات التوظيف المهنية وإدماج الموظفين الفعال.

### ج 2 عمليات التوظيف والاختيار

- عملية التوظيف – الغرض وخصائص مستندات التوظيف الداخلي والخارجي:

- إعلان الوظيفة – وضع الإعلان، تحديد إذا كانت داخلية/خارجية، في مجلة/موقع إلكتروني
- تحليل الوظيفة

◦ الوصف الوظيفي – محتوى مهام ومسؤوليات الوظيفة

- مواصفات الشخص والمهارات التي تتطلبها الوظيفة - وهل هي ضرورية أو مستحبة؟
- السير الذاتية مقابل نماذج طلبات التقديم

◦ خطاب التقديم

◦ التوظيف عبر الإنترنت

الفعالية من حيث التكلفة لكل من طرق نماذج طلبات التقديم المختلفة، على سبيل المثال، الورقية، وعبر الإنترنت.

الاختيار، بما في ذلك مراكز التقييم والاختبارات النفسية، والمقابلات المتعلقة بنشاط المجموعة/الفريق (عبر الهاتف، ووجهًا لوجه، وفي مجموعات واللجنة)، والعرض التقديمي في المقابلات، والاختبارات القصيرة في المقابلات:

◦ بروتوكول المقابلة ونوع الاختيار ودوره في العملية - المزايا والعيوب

◦ عمليات الاختيار الأولية مع مقابلات التصفيية الهاتفية أو الاختبارات القصيرة عبر الإنترنت، حيث تكون العمليات المختلفة مناسبة لأدوار مختلفة في الشركة

◦ استخدام التكنولوجيا في هذه العملية، من خلال نماذج طلبات التقديم عبر الإنترنت، أو تحميل السير الذاتية، أو استخدام المنشورات

◦ التواصل مع الموظفين المحتملين: هل من السهل الوصول إلى قنوات الاتصال، وهل يمكن مراقبة العملية؟

◦ جودة العملية والمستندات

◦ ربط العملية بالكفاءة ونجاح الأعمال

### ج 3 الاعتبارات الأخلاقية والقانونية في عملية التوظيف

أهمية الالتزام بتشريعات التوظيف المحلية والممارسات الأخلاقية.

- تشمل الاعتبارات الأخلاقية الآتي:

- المصداقية في الإعلان
- الحفاظ على السرية
- العدالة فيما يتعلق بالأسئلة القياسية التي يتم طرحها على جميع المرشحين الذين تمت مقابلتهم
- استخدام نفس المعايير لجميع المتقدمين للوظيفة
- الكشف عما إذا كانت العائلة أو الأصدقاء يعملون في نفس العمل.

- تشمل التشريعات الآتي:

- تشريعات الحق في العمل الحالية، والتحقق من المستندات
- تشريعات التوظيف الأخرى، على سبيل المثال، قانون المساواة في المملكة المتحدة (2010)، وتكافؤ الفرص بغض النظر عن الجنس والอายุ والعرق والإعاقة؛ والتشريعات المتعلقة بالأجور، على سبيل المثال، الحد الأدنى للأجور
- المشاكل المرتبطة بعدم الامتثال.

## معايير التقييم

النجاج	الجذارة	التميز
هدف التعلم أ: استكشاف العوامل التي يمكن أن تؤثر على تخطيط الموارد البشرية في الأعمال		
A.P1 شرح العمليات المتبعه عندما تقوم مؤسسه تجارية كبيرة بتخطيط مواردها البشرية.	1A.M تحليل أهمية عمليات الموارد البشرية الفعالة والتخطيط لنجاح الأعمال	A.D1 تقييم فعالية أساليب وعمليات الموارد البشرية المختلفة فيما يتعلق بنجاح الأعمال.
A.P2 شرح الطرق المستخدمة لمراجعة ممارسات الموارد البشرية في مؤسسة تجارية وأهميتها لتخطيط الأعمال.	هدف التعلم ب: دراسة طرق إدارة أداء الموظفين وكيفية تأثير التحفيز على أداء الأعمال	
B.P3 شرح العلاقة بين التحفيز وأداء الأعمال.	B.M2 تقييم طرق زيادة التحفيز وتحسين أداء الأعمال.	B.D2 تقييم العلاقة بين الاستراتيجيات الفعالة للتحفيز وأداء الأعمال.
B.P4 شرح الطرق التي يمكن لمؤسسة تجارية أن تحفز بها الموظفين لديها.	هدف التعلم ج: دراسة مدى مساهمة التوظيف والاختيار الفعال في نجاح الأعمال	
C.P5 شرح كيف تقوم شركة كبيرة بتعيين و اختيار الموارد البشرية مع توضيح أسباب عملياتها.	C.M3 تحليل أهمية أساليب وعمليات التوظيف والاختيار المختلفة المستخدمة في مؤسسة تجارية كبيرة لـ نجاح الأعمال.	C.D3 تقييم عمليات التوظيف والاختيار المستخدمة في مؤسسة تجارية كبيرة وكيف تساهمن في نجاح الأعمال.
C.P6 شرح كيف ولماذا تلتزم مؤسسة تجارية بعمليات التوظيف الأخلاقية التي تمثل لقانون العمل الحالي.		

## معلومات مهمة حول الواجبات

يرد هيكل التقييم الموصى به في موجز الوحدة، إلى جانب أشكال الأدلة المناسبة. يقدم القسم 6 التقييم الداخلي معلومات حول تحديد الواجبات، وتتوافر أيضًا معلومات أخرى على موقعنا الإلكتروني.

الحد الأقصى للواجبات النهائية لهذه الوحدة اثنين.

علاقة أهداف التعلم ومعاييره:

هدف التعلم: أ و ب (B.D2, A.D1, B.M2, A.M1, B.P4, B.P3, A.P2, A.P1)

هدف التعلم: ج (C.D3, C.M3, C.P6, C.P5)

## معلومات إضافية للمعلمين والمُقيمين

### متطلبات المصادر

لهذه الوحدة، يجب أن يتمكن المتعلمون من الوصول إلى مجموعة من المعلومات التجارية الحالية من الواقع الإلكتروني والموارد المطبوعة.

### معلومات أساسية حول قرارات الواجبات

#### هدف التعلم أ وب

بالنسبة لمعايير التميز، يتوقع من المتعلمين إعداد تقييم ن כדי لأهمية إدارة الموارد البشرية لتحسين الأعمال، وإصدار الأحكام المناسبة وتقديم توصيات مبررة بشكل كامل. سيبني المتعلمون فهـماً متعمـقاً لنظريات ومفاهـيم التـحفيـز، والـطرقـ التي يمكن لأصحاب العمل من خلالـها تحـفيـزـ الموـظـفـينـ لـضـمانـ نـجـاحـ الأـعـمالـ.

بالنسبة لمعايير الجدارة، يجب على المتعلمين إظهـارـ المـعـرـفـةـ وـالـفـهـمـ لـجـمـوـعـةـ وـاسـعـةـ منـ العـوـاـمـلـ الـتـيـ تـؤـثـرـ عـلـىـ تـخـطـيـطـ المـوـارـدـ الـبـشـرـيـةـ وـزيـادـةـ التـحـفيـزـ فيـ سـيـنـارـيوـ عـلـمـ.ـ وـسـوـفـ يـقـومـ المـتـعـلـمـ بـتـطـبـيقـ نـظـرـيـةـ التـحـفيـزـ، وـتـقـدـيمـ تـوـصـيـاتـ مـبـرـرـةـ لـتـحـسـينـ أـدـاءـ الـأـعـمـالـ.

بالنسبة لمعايير النجاح، سوف يبني المتعلمون المعرفة والفهم لمفاهيم التحديات التي تواجهها الشركات وكيف أثرت هذه التحديات على إدارة الموارد البشرية. وسوف يقومون بتطبيق النظريات التحفيزية، وإبداء فهـماً للـعـوـاـمـلـ الـمـؤـثـرـةـ عـلـىـ إـدـارـةـ وـأـدـاءـ الـقـوـىـ الـعـالـمـةـ وـتـطـبـيقـهـاـ فـيـ مـكـانـ الـعـمـلـ.ـ وـسـوـفـ يـبـدـوـنـ فـهـماًـ لـلـعـلـاقـةـ بـيـنـ تـحـفيـزـ الـمـوـظـفـينـ وـنـجـاحـ الـأـعـمـالـ.

#### هدف التعلم ج

سيقوم المتعلمون بكتابة تقرير يتضمن معلومات حول كيفية قيام الشركة بتعيين الموظفين. سيتم استخدام شركة كبيرة تضم أكثر من 250 موظـفاًـ،ـ حيثـ لاـ تـمـلـكـ جـمـيـعـ الشـرـكـاتـ الصـغـيـرـةـ نـظـامـ توـظـيـفـ واـضـعـ وـيـسـهـلـ الـوصـولـ إـلـيـهـ.ـ لـضـمانـ توـفـرـ المـوـادـ الـتـيـ يـحـتـاجـهاـ الـمـتـعـلـمـونـ،ـ يـمـكـنـهـ الـبـحـثـ بـخـصـوـصـ عـدـدـ قـلـيلـ مـنـ الشـرـكـاتـ قـبـلـ اـخـتـيـارـ وـاحـدـةـ لـلـدـرـاسـةـ.

ويجب ذكر الاعتبارات الأخلاقية والقانونية الحديثة وذات الصلة في التقرير. يجب كتابة التقرير الفردي بلغة العمل المناسبة.

بالنسبة لمعايير التميز، سيقوم المتعلمون بتقييم عمليات التوظيف والتوصـلـ إـلـىـ اـسـتـنـتـاجـ منـطـقـيـ وـالـإـشـارـةـ بـشـكـلـ واـضـعـ إـلـىـ كـيـفـيـةـ اـرـتـبـاطـهـاـ بـنـجـاحـ الشـرـكـةـ المـخـتـارـةـ.ـ وـسـوـفـ يـتـنـاـولـ التـقـرـيرـ الـمـسـكـلـاتـ الـتـيـ يـمـكـنـ أـنـ تـؤـثـرـ عـلـىـ شـرـكـةـ فـيـ حـالـةـ وـجـودـ نـقـصـ فـيـ الـمـوـظـفـينـ أوـ إـذـاـمـ اـخـتـيـارـ موـظـفـينـ غـيرـ مـنـاسـيـنـ بـسـبـبـ أـنـظـمـةـ التـوـظـيـفـ غـيرـ الـفـعـالـةـ.

بالنسبة لمعايير الجدارة، سيقوم المتعلمون بتحليل طرق التوظيف المختلفة، وتناول نقاط القوة والضعف في الأنظمة المعتمـلـ بهاـ.

بالنسبة لمعايير النجاح، سيقوم المتعلمون بدراسة عوامل تخطيط القوى العاملة والأسباب التي تجعل الشركات بحاجة إلى توظيف موظفين إضافيين. يجب أن يوضح التقرير فهـماً لـطـرـقـ التـوـظـيـفـ وـسـبـبـ اـسـتـخـادـ الـعـمـلـيـاتـ الـمـخـلـفـةـ.ـ وـسـوـفـ يـشـيرـ المتعلـمـونـ إـلـىـ مـاـ إـذـاـ كـانـتـ الـهـيـنـاتـ وـأـوـ الـوـكـالـاتـ الـخـارـجـيـةـ تـسـاـهـمـ فـيـ عـمـلـيـةـ التـقـيـيمـ أوـ إـجـرـاءـ الـمـقـابـلـاتـ،ـ معـ تـسـلـيـطـ الضـوءـ عـلـىـ مـسـاـهـمـتـهـمـ الـمـحـدـدـةـ فـيـ هـذـهـ الـمـارـسـةـ.ـ وـسـوـفـ يـبـنـيـهـ التـقـرـيرـ فـهـماًـ وـاضـحـاًـ لـأـهـمـيـةـ التـسـلـسـلـ فـيـ عـمـلـيـةـ التـوـظـيـفـ وـاسـتـخـادـ الـتـكـنـوـلـوـجـيـاـ/ـالتـقـنـيـاتـ الـجـدـيـدةـ فـيـ هـذـاـ الـمـجـالـ.

## روابط مع وحدات أخرى

ترتبط هذه الوحدة بما يلي:

- الوحدة 1: استكشاف الأعمال
- الوحدة 6 مبادئ الإدارة

## مشاركة صاحب العمل

ستستفيد هذه الوحدة من مشاركة صاحب العمل في شكل:

- المتحدثون الضيوف
- المشاركة في تقييم الجمهور للعرض التقديمية
- التصميم/مساهمة الأفكار في واجبات الوحدة/دراسة الحالة/مواد المشروع
- خبرة العمل
- المواد التجارية كنماذج
- الدعم من موظفي الشركات المحليين كموجهين.

## فرص لتطوير مهارات التوظيف القابلة للنقل

عند إتمام هذه الوحدة، سيتوفر للمتعلمين فرصة تنمية مهارات إدارة الموارد البشرية.

## الوحدة 14: دراسة خدمة العملاء

المستوى: 3

نوع الوحدة: داخلي

ساعات التعلم الموجهة: 60

### الوحدة بإيجاز

سوف يدرس المتعلمون كيف تساهم خدمة العملاء الممتازة في نجاح الأعمال. تتيح الوحدة للمتعلمين الفرصة لتطوير مهاراتهم في خدمة العملاء.

### مقدمة الوحدة

كيف ترتبط خدمة العملاء الممتازة بنجاح الأعمال؟ سوف تتعلم في هذه الوحدة أن جذب عملاء جدد يكلف الشركة أكثر من الحفاظ على العملاء الحاليين، لذلك من المهم الحفاظ على رضا العملاء الحاليين. يمكنك القيام بذلك من خلال بناء علاقات مع العملاء الداخليين والخارجيين ومنحهم خدمة ممتازة تتجاوز احتياجاتهم وتوقعاتهم.

عند العمل في وظيفة تتعلق بخدمة العملاء، يتبعن عليك فهم الإجراءات التي يجب اتباعها عند التعامل مع طلبات وشكاوى العملاء. سوف تساعدك هذه الوحدة على تطوير مهارات التواصل والمهارات التفاعلية عند التعامل مع العملاء، وفهم أهمية الحصول على معرفة جيدة بالمنتج أو الخدمة. سوف تستكشف كيف تقوم الشركة ببناء علاقات فعالة مع العملاء من خلال تحديد احتياجات العميل وتأكيدتها. سوف تدرس كيف تقوم الشركات بمراقبة وتقدير المستوى الذي تقدم به خدمة العملاء من خلال الحصول على التعليقات ومعرفة كيف يساعد ذلك في تحسين مستوى الخدمة المقدمة.

سوف تمكّنك الوحدة من تقدير مهارات خدمة العملاء لديك وإعداد خطة تطوير للتحسين. وتدعم الوحدة أيضًا مزيد من التدريب أو الدراسة أو التوظيف في بيئه الأعمال.

### أهداف التعلم

في هذه الوحدة ستقوم بما يلي:

أ استكشاف كيف تساهم خدمة العملاء الفعالة في نجاح الأعمال

ب دراسة الطرق المستخدمة لتحسين خدمة العملاء في الشركة

ج إظهار مهارات خدمة العملاء في المواقف المختلفة، باستخدام السلوكيات المناسبة لتلبية التوقعات.

## موجز الوحدة

نحو التقييم	مجالات المحتوى الرئيسية	هدف التعلم
<p>تقرير يدرس تقديم/عملية خدمة العملاء في شركة وقيمة تقديم خدمة عملاء ممتازة لدعم نجاح الأعمال.</p> <p>إعداد دليل تدريبي لشركة مختارة حول خدمة العملاء، بما في ذلك التشريعات واللوائح ذات الصلة.</p> <p>ويجب أن يتضمن التقرير أيضًا طرق المراقبة المستخدمة لمراجعة تقديم خدمة العملاء وينبغي أن يعتمد على البيانات الكمية والنوعية.</p>	أ 1 خدمة العملاء في الأعمال أ 2 توقعات ورضا العميل أ 3 فوائد بناء العلاقات مع العملاء أ 4 تشريعات ولوائح خدمة العملاء	أ استكشاف كيف تساهم خدمة العملاء الفعالة في نجاح الأعمال
<p>إظهار مهارات خدمة العملاء في ثلاثة مواقف عمل مختلفة على الأقل. التركيز على إظهار المعرفة بالمنتج/الخدمة عند التعامل مع استفسارات العملاء وطلباتهم ومشكلاتهم. ويتم تضمين تقييم المهارات أيضًا.</p>	ب 1 مراقبة وتقييم تقديم خدمة العملاء ب 2 مؤشرات تحسُّن الأداء	ب دراسة الطرق المستخدمة لتحسين خدمة العملاء في الشركة
	ج 1 المهارات والسلوكيات الخاصة بخدمة العملاء ج 2 التعامل مع طلبات وشكواوى خدمة العملاء ج 3 خطة تدقيق المهارات الفردية وتطويرها	ج إظهار مهارات خدمة العملاء في المواقف المختلفة، باستخدام السلوكيات المناسبة لتلبية التوقعات

## المحتوى

### هدف التعلم أ: استكشاف كيف تساهم خدمة العملاء الفعالة في نجاح الأعمال

#### أ1 خدمة العملاء في الأعمال

تعريف خدمة العملاء.

أدوار خدمة العملاء وأهمية العمل الجماعي.

أهمية اتباع القواعد والإجراءات التنظيمية.

تحتاج النهج المختلفة لخدمة العملاء في القطاعات إلى مهارات ومعرفة مختلفة مثل:

محلات البيع بالتجزئة التي تتبع السلع الملموسة - تحتاج إلى معرفة تفصيلية بالمنتج ومهارات بيع فعالة

المكاتب مثل تلك التي تقدم خدمات وسلع غير ملموسة، إما وجهاً لوجه مع العملاء، أو من خلال الاتصال بالعملاء عبر الإنترنت أو كتابياً أو هاتفياً

مراكز الاتصال عن طريق التواصل عبر الهاتف مع العملاء، وقيود الوقت

قطاع الضيافة مثل مهارات تقديم الطعام أو المشروبات.

#### أ2 توقعات ورضا العملاء

تشمل الأنواع المختلفة للعملاء:

العملاء الداخليين والخارجيين والاختلافات بينهم

شخصيات العملاء مثل العدوانية والهادئة والمتطيبة

العملاء ذوي المتطلبات الخاصة، على سبيل المثال، اختلاف اللغة أو الثقافة أو العمر أو الجنس أو الأسر أو الاحتياجات الخاصة مثل الإبصار أو السمع أو الحركة.

شكوى العملاء.

توقعات ورضا العملاء بما يشمل:

توقع خدمة جيدة، ومعلومات أو خدمة موثوقة، وتقديم خيارات مختلفة، وتأثير الإعلانات، والسمعة، والتسويق الشفهي، وتوصيات الآخرين

أهمية الاستجابة لاحتياجات العملاء، وتجاوز توقعات العملاء من خلال تقديم العون والمساعدة الإضافية، والتعامل الفوري مع المشكلات، وتقديم الخصومات، وتقديم منتجات أو خدمات إضافية، وتقديم العون والمساعدة الاستثنائية للعملاء ذوي المتطلبات الخاصة

الموازنة بين رضا العملاء وأهداف وغايات العمل.

فهم المخاطر التي يتعرض لها العمل نتيجة لعدم التعامل مع الشكاوى.

#### أ3 فوائد بناء العلاقات مع العملاء

تعزيز سمعة الأعمال.

تكرار الأعمال.

ثقة العملاء في الأعمال.

رضا الموظفين في وظائفهم

#### أ4 تشريعات ولوائح خدمة العملاء

قواعد الممارسة الخاصة بال مجال والقطاع، والمسائل والمعايير الأخلاقية.

الآثار المترتبة على الأعمال نتيجة عدم تلبية جميع المتطلبات القانونية والتنظيمية، بما في ذلك حماية المستهلك، والبيع عن بعد، وبيع السلع، والصحة والسلامة، وحماية البيانات، وتكافؤ الفرص.

## هدف التعلم ب: دراسة الطرق المستخدمة لتحسين خدمة العملاء في الشركة

### ب 1 مراقبة وتقدير تقديم خدمة العملاء

- استخدام الأبحاث المستمدة من العملاء لتحديد التحسينات ومراقبة الشكاوى.
- المراقبة باستخدام الآتي:
  - ملفات تعريف العملاء والبيانات، على سبيل المثال، أنواع العملاء والمنتجات أو الخدمات المقدمة ورعاية العملاء والخدمة
  - مصادر المعلومات، مثل: العملاء، والزملاء، والإدارة
  - الطرق، على سبيل المثال. الاستبيانات، وبطاقات التعليقات، وحلقات الجودة، وصناديق الاقتراحات، واستطلاع رأي الموظفين، والمتسوقين الخفيفين، وتسجيل المعلومات ومشاركتها.
  - تقييم خدمة العملاء، بما في ذلك:
  - تحليل الاستجابات، على سبيل المثال، مستوى رضا العملاء، وجودة المنتج أو الخدمة، وتلبية المتطلبات التنظيمية، وموازنة التكلفة والفوائد
  - التخطيط للتغيير وحل المشكلات/الشكاوى.

### ب 2 مؤشرات تحسن الأداء

- انخفاض عدد الشكاوى.
- زيادة الأرباح.
- تخفيض معدل دوران الموظفين.
- انتظام تعامل العملاء المخلصين مع الشركة.

## هدف التعلم ج: إظهار مهارات خدمة العملاء في المواقف المختلفة، باستخدام السلوكيات المناسبة لتلبية التوقعات

### ج 1 المهارات والسلوكيات الخاصة بخدمة العملاء

- مهارات التواصل:
  - وجهًا لوجه وكتابيًا عبر البريد الإلكتروني أو الوسائل الإلكترونية الأخرى والهاتف
  - الشفهية، على سبيل المثال، درجة ونبرة الصوت، والأسئلة المفتوحة والمغلقة، باستخدام الهاتف
  - غير الشفهية، على سبيل المثال، لغة الإشارة والجسد، ومهارات الاستماع
  - عوائق التواصل.
  - المهارات التفاعلية:
  - نهج العرض الشخصي، على سبيل المثال، الموقف والسلوك والنظافة والشخصية ومهارات المحادثة وتقديم إجابات متسقة وموثوقة.
- السلوكيات، على سبيل المثال، التحلي بالإيجابية وعرض المساعدة وإظهار الاحترام.

### ج 2 التعامل مع طلبات وشكوى خدمة العملاء

- مواقف خدمة العملاء:
  - تقديم المعلومات أو المنتجات أو الخدمات، والترويج لمنتجات وخدمات إضافية، وتقديم المشورة، وتلقي الرسائل ونقلها
  - قيود الدور والسلطة، وحفظ السجلات

- التعامل مع المشكلات، والتعامل مع الشكاوى، والتدابير التصحيحية، وحالات الطوارئ، والسياسة التنظيمية.
- ج 3 خطوة تدقيق المهارات الفردية وتطويرها
  - تدقيق المهارات لمهارات خدمة العملاء.
  - تحليل مصفوفة SWOT الشخصية (نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات) لتقييم أي فجوات، على سبيل المثال، المهارات التفاعلية ومهارات التواصل - لغة الجسد، ومهارات الاستماع، والتعامل مع الشكاوى، والعمل مع الآخرين.
  - تحديد أهداف لتلبية أهداف تطوير المهارات لدور محدد في خدمة العملاء من خلال الآتي:
    - تحديد الموارد والدعم المتاح اللازم لتحقيق الأهداف
    - تحديد مواعيد المراجعة
    - مراقبة الخطة لتقييم التقدم المحرز مقابل الأهداف.

## معايير التقييم

النجاج	الجذارة	التميز
A.P1 وصف الطرق المختلفة لتقديم خدمة العملاء في الشركات المتباينة. A.P2 دراسة الطرق التي يمكن لخدمة العملاء في الشركة المختارة أن تلي توقعات العملاء ورضاهem والالتزام بالتشريعات واللوائح الحالية ذات الصلة.	A.M1 تحليل كيفية تأثير التشريعات واللوائح على تقديم خدمة العملاء في الشركة المختارة.	هدف التعلم أ: استكشاف كيف تسهم خدمة العملاء الفعالة في نجاح الأعمال
B.P3 دراسة الطرق التي يمكن لشركة استخدامها لإجراء تحسينات على تقديم خدمة العملاء.	B.M2 تحليل الطرق المختلفة لمراقبة خدمة العملاء المنتج أو خدمة في شركة مختارة.	B.D2 تقييم فوائد التحسينات في أداء خدمة العملاء للشركة والعميل والموظف.
C.P4 إظهار مهارات التواصل والمهارات التفاعلية لتلبية احتياجات العملاء في مواقف مختلفة. C.P5 مراجعة مهارات خدمة العملاء الخاصة، وتحديد الفجوات التي يمكن إجراء تحسينات فيها. C.P6 تقديم خطة تطوير واضحة وفعالة لمهارات خدمة العملاء الخاصة.	C.M3 تقييم مدى مساهمة خطة التطوير في تحسين أداء مهارات خدمة العملاء.	C.D3 إظهار المبادرة في تقديم توصيات مبررة عالية الجودة لتطوير مهارات التواصل والمهارات التفاعلية الشخصية لتلبية احتياجات العملاء.

## معلومات مهمة حول الواجبات

يرد هيكل التقييم الموصى به في موجز الوحدة، إلى جانب أشكال الأدلة المناسبة. يقدم القسم 6 التقييم الداخلي معلومات حول تحديد الواجبات، وتتوافر أيضًا معلومات أخرى على موقعنا الإلكتروني.

الحد الأقصى للواجبات النهائية لهذه الوحدة اثنين.

علاقة أهداف التعلم ومعاييره:

هدف التعلم: أ و ب (B.D2 ، A.D1 ، B.M2 ، A.M1 ، B.P3 ، A.P2 ، A.P1)

هدف التعلم: ج (C.D3 ، C.M3 ، C.P6 ، C.P5 ، C.P4)

## معلومات إضافية للمعلمين والمُقيّمين

### متطلبات المصادر

لهذه الوحدة، يجب أن يتمكن المتعلمون من الوصول إلى مجموعة من المعلومات التجارية الحالية من الواقع الإلكترونية والموارد المطبوعة.

### معلومات أساسية حول قرارات الواجبات

#### هدف التعلم أ وب

بالنسبة لمعايير التميز، سيقوم المتعلمون بإعداد الأدلة بناءً على البحث. سيقدم التقرير تفاصيل عما هو مطلوب لضمان أن خدمة العملاء الجيدة تؤدي إلى نجاح الأعمال. وستكون الأمثلة على كيفية تحسين خدمة العملاء أصلية وبارعة. سيتضمن الدليل إشارات إلى التشريعات وكيف تضمن الشركة تجاوز توقعات العملاء. وسوف يتم ذكر أمثلة واضحة للمراقبة ومدى فعالية خدمة العملاء في ضمان سعادة العملاء.

ستكون حزمة التدريب عالية الجودة مع ذكر تفاصيل واضحة حول جميع جوانب خدمة العملاء بحيث يمكن استخدامها في المواقف العملية لضمان تجاوز الموظفين لتوقعات العملاء.

بالنسبة لمعايير الجدارة، سيقوم المتعلمون بتحليل أمثلة لكيفية تأثير التشريعات واللوائح على خدمة العملاء. سيتم تضمين تفاصيل حول كيفية إجراء التحسينات ومراقبة خدمة العملاء، مع ذكر أمثلة للممارسات الجيدة. ستكون حزمة التدريب التي تم إنشاؤها على مستوى جيد وتتضمن المعلومات والتفاصيل العملية ذات الصلة للسماح بتقديم خدمة عملاء جيدة جدًا.

بالنسبة لمعايير النجاح، سوف يقوم المتعلمون بإعداد الأدلة التي تشمل الطرق التي تتبعها الشركات فيما يتعلق بخدمة العملاء وسوف تتضمن تفاصيل حول كيفية إجراء التحسينات. ستتوفر الحزمة التدريبية التي تم إنشاؤها معلومات عملية حول كيفية تقديم خدمة العملاء لضمان نجاح الأعمال.

#### هدف التعلم ج

سيتم استكمال هدف التعلم هنا بعدد من أنشطة لعب الأدوار، أو إذا كان المتعلم يعمل بدوام جزئي في خدمة العملاء، فيمكن تضمين أدلة حقيقة من عمله في شكل إفادات الشهود. سوف يتم إعداد الأنشطة ولعب الأدوار لتحدي المتعلمين وينبغي أن تشمل التعامل مع المواقف الصعبة.

بالنسبة لمعايير التميز، سوف يقوم المتعلمون بإعداد تقرير بعد القيام بأنشطة لعب الأدوار. سوف يقدم التقرير تفاصيل واقعية حول حاجة المتعلمين للعمل على تطوير مجموعات مهاراتهم الفردية لتعزيز خدمة العملاء ومهارات التواصل لديهم. سوف يقوم المتعلمون بإعداد نقد واضح، يقوم بتسليط الضوء على نقاط القوة والضعف لديهم. وسيكونون قد اعتمدوا سيناريوهات لعب الأدوار بشكل كامل، وأظهروا مهاراتهم بثقة واستخدموها المبادرة عند التعامل مع المواقف الصعبة.

بالنسبة لمعايير الجدارة، سيقوم المتعلمون بإعداد تقرير تحليلي واضح يوضح كيفية تحسين مهاراتهم. ستكون المشاركة في مواقف خدمة العملاء جيدة مع إظهار مستويات من الثقة خلال الأنشطة.

بالنسبة لمعايير النجاح، سيوضح المتعلمون خدمة العملاء الفعالة ومهارات التواصل في موقف خدمة العملاء وسيتم إعداد خطة واقعية لمعالجة نقاط الضعف.

## روابط مع وحدات أخرى

ترتبط هذه الوحدة بالوحدة الأولى: استكشاف الأعمال

### مشاركة صاحب العمل

ستستفيد هذه الوحدة من مشاركة صاحب العمل في شكل:

- المتحدثون الضيوف وفرص المقابلات الشخصية
- خبرة العمل
- المواد التجارية كنماذج
- المشاركة في تقييم الجمهور للعروض التقديمية
- زيارات إلى شركات مناسبة.

### فرص لتطوير مهارات التوظيف القابلة للنقل

عند إتمام هذه الوحدة، ستتاح للمتعلمين الفرصة لتطوير مهارات خدمة العملاء



## الوحدة 20: أخلاقيات العمل

المستوى: 3

نوع الوحدة: داخلي

ساعات التعلم المُوجهة: 60

### الوحدة بإيجاز

يطور المتعلمون فهـما لكيفية تعزيز المؤسسات للسلوك الأخلاقي في مكان العمل والنظر في حالة العمل لتنفيذ ممارسات أعمال مسؤولة اجتماعياً.

### مقدمة الوحدة

تدرك المؤسسات التجارية أن سلوك المستهلكين يتأثر بشكل متزايد بالسلوك الأخلاقي للمؤسسة، والطريقة التي تدير بها علاقات عملها، ومدى إدراكتها لأثر أنشطتها في سياق اجتماعي وبيئي أوسع. لكي تظل المؤسسات التجارية قادرة على المنافسة في هذه البيئة، فهي تحتاج إلى إظهار معايير عالية فيما يتعلق بالسلوك التجاري الأخلاقي ومراعاة الأثر الاجتماعي والبيئي لعمليات الإنتاج الخاصة بها.

في هذه الوحدة، سوف تتناول علاقة المؤسسة التجارية مع أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين من منظور أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية للشركات. سوف تستكشف طبيعة السلوك الأخلاقي في سياق الأعمال وأثر أخلاقيات العمل على التكاليف والعمليات وأدوار ومسؤوليات المديرين والموظفين في مكان العمل. سوف تدرس أيضًا دور وأهمية المسؤولية الاجتماعية للشركات وكيف تؤثر على علاقة المؤسسة بأصحاب المصلحة في بيئه الأعمال الخارجية الأوسع.

ستساعدك هذه الوحدة على التقدم إلى دورات التعليم العالي التي تستكشف أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية للشركات، وستتمكنك من الاختيار المستنير للمؤسسات التجارية ذات المسؤولية الاجتماعية للشركات المناسبة للتوظيف.

### أهداف التعلم

في هذه الوحدة ستقوم بما يلي:

- أ فهم كيفية تطبيق السلوك الأخلاقي في سياق الأعمال
- ب فهم كيفية تطبيق المسؤولية الاجتماعية للشركات في سياق الأعمال
- ج التحقيق في أثر المسائل الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية والأخلاقية للشركات على ممارسات الأعمال.

## موجز الوحدة

نهج التقييم	مجالات المحتوى الرئيسية	هدف التعلم
<p>تقرير استقصائي يوضح الطريقة التي يتم بها تنفيذ المبادرات الأخلاقية والمسؤولية الاجتماعية للشركات من قبل مؤسستين مختلفتين.</p>	<p>1أ سمات أخلاقيات العمل 2أ قواعد الممارسة الخاصة بالقطاع والممارسة المهنية 3أ تطبيق القيم الأخلاقية على ممارسات الأعمال 3أ أخلاقيات العمل والأفراد</p>	<p><b>أ</b> فهم كيفية تطبيق السلوك الأخلاقي في سياق الأعمال</p>
<p>مراجعة نقدية لاستجابة مؤسسة ما لكوارث الأعمال ناجمة عن ممارسات أعمال غير أخلاقية أو أوجه قصور في المسؤولية الاجتماعية للشركات.</p>	<p>ب 1 المسائل المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات وأثرها على أصحاب المصلحة ب 2 الاستدامة والخط السفلي الثلاثي ب 3 تعزيز أخلاقيات العمل وسياسات المسؤولية الاجتماعية للشركات</p>	<p><b>ب</b> فهم كيفية تطبيق المسؤولية الاجتماعية للشركات في سياق الأعمال</p>
	<p>ج 1 تعزيز صورة المسؤولية الاجتماعية للشركات للمؤسسة التجارية ج 2 الاستجابات التنظيمية لمعالجة المسائل الأخلاقية ومسائل المسؤولية الاجتماعية للشركات ج 3 مراجعة ممارسات الأعمال فيما يتعلق بالقدرة على استعادة العمل بعد الكوارث</p>	<p><b>ج</b> التحقيق في أثر المسائل الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية والأخلاقية للشركات على ممارسات الأعمال</p>

## المحتوى

### هدف التعلم أ: فهم كيفية تطبيق السلوك الأخلاقي في سياق الأعمال

#### 11 سمات أخلاقيات العمل

تعريف أخلاقيات العمل وخصائص سمات العمل بشكل أخلاقي في بيئة العمل، وتشمل:

- مفاهيم الشركة عن الصدق والتزاهة
- العدالة والشمول في بيئة الأعمال التنافسية
- مفاهيم الاحترام والثقة فيما يتعلق بالعملاء وأصحاب المصلحة والمنافسين والجمهور العام
- الحكومة القانونية والالتزامات الأخلاقية.

يشمل تأثير أخلاقيات العمل على صورة الشركة ما يلي:

- بيان الرؤية
- بيان القيمة
- بيان الرسالة

#### 12 قواعد الممارسة الخاصة بالقطاع والممارسات المهنية

أمثلة وغرض سمات قواعد الممارسة الخاصة بالقطاع، بما في ذلك:

- قواعد الممارسة الإلزامية والطوعية
- العقوبات.

أمثلة وغرض سمات قواعد الممارسات المهنية:

- الأمثلة تشمل على سبيل المثال، جمعية المحاسبين القانونيين المعتمدين البريطانية العالمية ومعهد التأمين القانوني البريطاني والمدونة الدولية لقواعد الأخلاق، ومجلس المعاير الدولية لقواعد أخلاقيات المحاسبين
- السمات تشمل على سبيل المثال، التزاهة، والموهبة، والكفاءة والمهنية، والسرية، والسلوك المهني
- العقوبات.

#### 13 تطبيق القيم الأخلاقية على ممارسات الأعمال

سمات وخصائص الممارسات الأخلاقية وغير الأخلاقية في المؤسسات التجارية.

• حوكمة الشركات والأجور التنفيذية:

- تقسيم المسؤوليات، وانفصال الملكية عن الإدارة
- امتلاك صناع القرار للمهارات المطلوبة، ومشكلة الأصيل-الوكيل
- تحديد المخاطر
- عمليات التحقق والضوابط الداخلية المناسبة، على سبيل المثال، لجان المكافآت.

• المسؤوليات المالية:

- مسؤولية دفع الضرائب على الفور/الترب الضريبي
- الممارسات الفاسدة، بما في ذلك الرشوة والاحتيال
- الأجور المفرطة، وحزم نهاية الخدمة، وأنظمة المكافآت للشركات.

• سياسات التوظيف والتنوع:

- تعزيز التنوع في مكان العمل
- الشمول وتكافؤ الفرص في جميع المجالات داخل المؤسسة، بدءاً من التوظيف وحتى الترقية وفرص التدريب
- المسؤوليات المتعلقة بالصحة والسلامة.

• تعزيز المؤسسة للسلوك التجاري الأخلاقي:

- دولي، على سبيل المثال، معهد أخلاقيات الأعمال، مؤسسة التجارة العادلة
- وطني، على سبيل المثال، انفيستورز ان بيبل، مؤشر فوتسي 4 جود، وبيزنس ان ذا كوميونيتي
- الجمعيات والمعاهد المهنية؛ والنقابات العمالية.

- مخاطر الأعمال المحتملة إذا لم يتم التعامل مع المسائل والاعتبارات الأخلاقية:
    - قانونية، على سبيل المثال،
      - حماية المستهلك
      - ممارسات التوظيف
      - حماية البيانات
      - الصحة والسلامة
    - مالية، على سبيل المثال،
      - المبيعات والحصة السوقية
      - الربحية والأداء المالي
      - سعر السهم وقيمة الشركة
    - تتعلق بالسمعة، على سبيل المثال،
      - تعليقات المستهلك
      - الأثر على البيئة.
- 4) أخلاقيات العمل والأفراد
- تأثير الأخلاقيات على سلوك الأفراد، على سبيل المثال، الرؤساء التنفيذيون، والموظفوون، وأصحاب الشركات.
  - تشمل استراتيجيات تعزيز السلوك الأخلاقي لدى القوى العاملة في المؤسسة الآتي:
    - عقود العمل
    - التدريب التعرفي والتدريب المستمر
    - مدونة قواعد السلوك
    - المؤهلات المهنية
    - سفراء الأخلاق
    - العقوبات التأديبية.  - القرارات التقديرية في الأدوار الوظيفية التي قد تنطوي على اعتبارات أخلاقية من قبل الموظف، وتشمل:
    - المكافآت والممارسات الخاصة بعمليات البيع
    - التعامل مع السلوك غير الأخلاقي لزملاء العمل
    - الإدارة والإشراف على الآخرين.
- هدف التعلم ب: فهم كيفية تطبيق المسؤولية الاجتماعية للشركات في سياق الأعمال
- ب 1 المسائل المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات وأثراها على أصحاب المصلحة
- تعريف المسؤولية الاجتماعية للشركات.
  - أثر مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات على مجموعات أصحاب المصلحة الرئيسيين، بما في ذلك الموظفين.
  - العملاء والموردين والحكومات والمجتمعات المحلية.
  - خصائص وغرض تقارير المسؤولية الاجتماعية للشركات/ عمليات التدقيق الاجتماعي فيما يتعلق بالآتي:
    - أصحاب المصلحة الداخليين
    - أصحاب المصلحة الخارجيين
- ب 2 الاستدامة والخط السفلي الثلاثي
- النظر في المبادئ الثلاثة للخط السفلي الثلاثي، أي المالية والاجتماعية والبيئية، عند تطبيقها على القرارات الخاصة بالأعمال من حيث الاستدامة.
- المسائل البيئية:
    - الحد من النفايات وإعادة التدوير
    - استدامة الموارد
    - مبادرات الحد من الكربون والتلوث.

- المتطلبات النظامية والقانونية لحماية المستهلك:
  - إعلانات مضللة أو غير مناسبة وأوصاف كاذبة
  - تأثير المنتجات على صحة المستهلك، على سبيل المثال، سلامة المنتجات ووضع الملصقات على المنتجات الغذائية.
- سلسلة التوريد والمتطلبات التنظيمية والقانونية للمجتمع:
  - المعاملة العادلة وظروف العمل العادلة لموظفي الموردين الرئисين
  - الحد الأدنى للأجور/الأجر المعيشي لكل من القوى العاملة الخاصة ولدى الموردين
  - الممارسات التجارية التقليدية

### ب 3 تعزيز أخلاقيات العمل وسياسات المسؤولية الاجتماعية للشركات

فوائد وعقبات تطبيق أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية للشركات في أنواع مختلفة من المؤسسات، بما في ذلك التجار الوحيدين والشركات العامة المحدودة والشركات المتعددة الجنسيات.

- المزايا المالية:
  - الأداء المالي، على سبيل المثال، زيادة حجم المبيعات وقيمتها والربحية والسيولة وسعر السهم وقيمة الشركة
  - الوصول إلى القروض والمنح
  - إمكانية فرض أسعار متميزة
  - الحد من المخاطر.
- المزايا غير المالية:
  - تحسين ولاء العملاء والاحتفاظ بهم، وصورة العالمة التجارية الإيجابية والملف الشخصي على وسائل التواصل الاجتماعي
  - تعزيز ممارسات الموارد البشرية، بما في ذلك التوظيف والتحفيز والاحتفاظ بموظفي
  - التعرف على علامات الجودة كايت والمعايير المضمونة، والأثر على أفضل الممارسات لتعزيز التغيير التنظيمي.
- عقبات تطبيق أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية للشركات في أنواع مختلفة من المؤسسات، بما في ذلك التجار الوحيدين والشركات العامة المحدودة والشركات المتعددة الجنسيات، بما يشمل:
  - آثار تكلفة الفرصة لتنفيذ السياسات فيما يتعلق بأهداف الأعمال للشركات الكبيرة والصغرى
  - الأثر على استراتيجية العمل، على سبيل المثال، صرف الانتبا عن أهداف العمل الأساسية
  - تحليل التكلفة مقابل الفوائد للمؤسسة الاجتماعية للشركات، على سبيل المثال، تكاليف العضوية وتكاليف الاعتراف بالهيئات المهنية، وتكاليف المراقبة، وتكاليف الإدارية، وتكاليف التوظيف الإضافية المباشرة وغير المباشرة، بما في ذلك تكاليف التدريب، والتصورات العامة عن مفهوم "الغسل الأخضر".

هدف التعلم ج: التحقيق في أثر المسائل الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية والأخلاقية للشركات على ممارسات الأعمال

### ج 1 تعزيز صورة المسؤولية الاجتماعية للشركات للمؤسسة التجارية

تنفيذ السلوك الأخلاقي ومبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات في سياقات الأعمال المختلفة، بما في ذلك الشركات الصغيرة والكبيرة العاملة في قطاعات مختلفة من مجال الاقتصاد.

- البيئة الداخلية:
  - ممارسات الموارد البشرية، بما في ذلك تعزيز التنوع والشمول في ممارسات التوظيف وفرص التدريب والمبادرات التي تهدف إلى تعزيز المسارات الوظيفية للفئات الأقل عدداً.
  - الإنتاج المستدام، على سبيل المثال، ابتكار المنتجات والمشتريات واستخدام الطاقة.

- **البيئة الخارجية:**
    - الشفافية مع المستهلكين، على سبيل المثال، التسويق، العروض الترويجية للمبيعات
    - الشفافية في المسائل المالية، على سبيل المثال، جداول الدفع والتكاليف
    - التعليم والدعم للمجتمع المحلي، على سبيل المثال، الرعاية والتبرعات الخيرية والمبادرات البيئية.
  - آثار وعواقب الأنشطة التي ينتج عنها تكاليف اجتماعية وبيئية:
    - الصورة العامة والتصورات، على سبيل المثال، التغطية التلفزيونية والصحفية
    - الآثار المالية، على سبيل المثال، انخفاض المبيعات وانخفاض أسعار الأسهم ودفعات التعويضات
    - العواقب القانونية، على سبيل المثال، الغرامات
    - التدخل الحكومي للتصدي لممارسات الأعمال غير الأخلاقية، على سبيل المثال، سوء بيع المنتجات المالية.
- ج 2 الاستجابات التنظيمية لمعالجة المسائل الأخلاقية ومسائل المسؤولية الاجتماعية للشركات**
- الاستراتيجيات المتوفرة لمواجهة التكاليف الاجتماعية والبيئية باستخدام استراتيجيات التواصل التجارية، على سبيل المثال، البيانات الصحفية والمؤتمرات الصحفية وحملات وسائل التواصل الاجتماعي والإعلانات.
  - المشاركة المجتمعية، على سبيل المثال، الاجتماع مع مجموعات المجتمع المحلي وممثليهم.
  - التغييرات في ممارسات الأعمال، على سبيل المثال، التغييرات في جداول الإنتاج، وممارسات التوظيف، والتغييرات في الموظفين وأنظمة المشتريات.
  - التعويض المالي، على سبيل المثال، المدفوعات لأصحاب المصلحة المتضررين.
- ج 3 مراجعة ممارسات الأعمال فيما يتعلق بالقدرة على استعادة العمل بعد الكوارث**
- طرق ونهج المراجعة النقدية لفعالية الاستجابة التنظيمية لکوارث الأعمال التي تؤثر على التصور العام لأخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية للشركات.
- التصور العام لأثر لکوارث الأعمال:
    - مقالات وسائل الإعلام الإخبارية
    - أنشطة جماعات الضغط، على سبيل المثال، الملوثات البلاستيكية، ومنظمة السلام الأخضر، وحملة أوقفوا عمالة الأطفال
    - المقاطعة أو سحب طلبات الشراء
    - الاحتجاجات، على سبيل المثال، حملات وسائل التواصل الاجتماعي، والعوائض الإلكترونية.
  - مراجعة معلومات الاستجابة التنظيمية في المجال العام، على سبيل المثال، التغييرات في السياسة، والبيانات الصحفية/المقابلات، وتغيير العلامة التجارية.
  - مراجعة ممارسات الاستجابة التنظيمية، على سبيل المثال، التغييرات الخاصة بالموظفيين، ودفعات التعويضات، والإجراءات التصحيحية والتغييرات في طرق العمل.
  - تقييم الاستجابات والفعالية التنظيمية:
    - حجم الاستجابة مقابل حجم العطل
    - لغة التواصل، على سبيل المثال، اعتذارية، مراوغة، متحدبة
    - فعالية التغييرات في السياسات، بما في ذلك على المدى القصير والطويل
    - دليل على تغيير، أو الرغبة في تغيير ممارسات الأعمال
    - تقليل الدعاية السلبية في وسائل الإعلام
    - الاستجابة العامة للاستجابة التنظيمية، على سبيل المثال، إعادة طلبات الشراء، وتقليل الاحتجاجات.

## معايير التقييم

التميز	الجذارة	النحو	
<b>A.D1</b> تقييم العمليات التجارية، وسلوكيات الموظفين، فيما يتعلق بمفهوم وتطبيق وأثر أخلاقيات العمل.	<b>A.M1</b> تحليل مفهوم وتطبيق وأثر الأخلاقيات فيما يتعلق بالعمليات التجارية وسلوكيات الموظفين.	<b>A.P1</b> شرح مفهوم أخلاقيات العمل وكيفية تضمينها في قواعد الممارسة الخاصة بالقطاع والممارسة المهنية.  <b>A.P2</b> شرح التطبيق العملي وأثر أخلاقيات العمل على المؤسسات التجارية وموظفيها.	
<b>B.D2</b> تقييم مدى فعالية نهج الشركات المختلفة في تنفيذ سياسات المسؤولية الاجتماعية للشركات.	<b>B.M2</b> تقييم طبيعة وأثر المسؤولية الاجتماعية للشركات على الشركات المختلفة.	<b>B.P3</b> شرح مفهوم وسمات المسؤولية الاجتماعية للشركات.  <b>B.P4</b> شرح الفوائد والعقبات الخاصة بالشركات المختلفة التي تقوم بتنفيذ المسؤولية الاجتماعية للشركات.	
<b>C.D3</b> إعداد تقييم نصي لفعالية استجابة المؤسسة لكوارث الأعمال.	<b>C.M3</b> تحليل فعالية استجابة المؤسسة لكوارث الأعمال.	<b>C.P5</b> شرح تأثير كوارث الأعمال على المنظمة وأصحاب المصلحة الرئيسيين فيها.  <b>C.P6</b> تقييم فعالية استجابة المؤسسة لكوارث الأعمال.	
<b>هدف التعلم أ: فهم كيفية تطبيق السلوك الأخلاقي في سياق الأعمال</b>	<b>هدف التعلم ب: فهم كيفية تطبيق المسؤولية الاجتماعية للشركات في سياق الأعمال</b>		

## معلومات مهمة حول الواجبات

يرد هيكل التقييم الموصى به في موجز الوحدة، إلى جانب أشكال الأدلة المناسبة. يقدم القسم 6 التقييم الداخلي معلومات حول تحديد الواجبات، وتتوافر أيضًا معلومات أخرى على موقعنا الإلكتروني.

الحد الأقصى للواجبات النهائية لهذه الوحدة اثنين.

علاقة أهداف التعلم ومعاييره:

هدف التعلم: أ و ب (B.D2 و A.D1، B.M2، A.M1، B.P4، B.P3، A.P2، A.P1)

هدف التعلم: ج (C.D3، C.M3، C.P6، C.P5)

## معلومات إضافية للمعلمين والمُقِيمين

### متطلبات المصادر

بالنسبة لهذه الوحدة، يجب أن يتمكن المتعلمون من الوصول إلى المعلومات حول مجموعة من الشركات، بما في ذلك المحلية والوطنية والدولية.

### معلومات أساسية حول قرارات التقييم

من المتوقع أن يقوم المتعلمون في مجموعة ما الاختيار والبحث في اختيارهم للمؤسسات التجارية بشكل فردي. خلال الوحدة، سوف يقوم المتعلمون بإظهار الفكر الفردي، والقدرة على جمع وترتيب والحكم على الأدلة بشكل مستقل.

يجب أن تكون المؤسسة التجارية التي اختارها المتعلم لأهداف التعلم أوب وج متباعدة من حيث سماحتها، على سبيل المثال الملكية والمسؤولية والغرض والقطاع والنطاق و/أو الحجم.

### هدف التعلم أ وب

بالنسبة لمعايير التمييز، يجب على المتعلمين التمييز بين الأنواع المختلفة لمخاطر الأعمال. وسوف يظهروا بوضوح كيف يمكن للممارسات الأخلاقية للأعمال المحددة فيما يتعلق بكل من الموظف الفردي والأقسام الوظيفية داخل المؤسسة، إلى جانب مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات، أن تعمل جميعها على تقليل الأثر المالي المباشر وغير المباشر لمخاطر الأعمال. سوف يكون المتعلمون قادرين على تحديد وتبرير الممارسات الجيدة في المؤسسة فيما يتعلق بالسلوك الأخلاقي والمسؤولية الاجتماعية للشركات. سيتم النظر في أثر المعايير الأخلاقية ومبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات فيما يتعلق بمجموعة واسعة من أصحاب المصلحة في الأعمال المختلفين.

بالنسبة لمعايير الجدارة، يجب على المتعلمين النظر في مجموعة واسعة من مخاطر الأعمال وتوضيح كيف يمكن لممارسات الأعمال المختلفة المتعلقة بالأخلاقيات ومبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات أن تؤثر على أصحاب المصلحة في الأعمال. وسوف يقومون بمناقشة تطبيق معايير السلوك الأخلاقي فيما يتعلق بالأفراد وتوضيح كيف تُطبق هذه المعايير في الأقسام الوظيفية المختلفة داخل المؤسسة التجارية. سوف يقدم المتعلمون تمثيلاً واضحاً بين الممارسات التشغيلية للمؤسسات المختلفة.

بالنسبة لمعايير النجاح، يجب على المتعلمين إبداء فهم لاعتبارات الأخلاقية الرئيسية التي تواجهها كل مؤسسة تجارية والمخاطر المحتملة إذا لم يتم الحفاظ على معايير الأعمال الأخلاقية. يمكن أن يشمل ذلك المسائل الأخلاقية المحتملة التي قد تواجهها الموظفون في أدوار عملهم في كل مؤسسة. يحدد المتعلمون السمات المشتركة لممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات ويسلطون الضوء على الاعتبارات التجارية التي يجب مراعاتها عند تنفيذ مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات. سوف يفرق المتعلمون بين الممارسات الأخلاقية ومبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات، ويسلطون الضوء على بعض المزايا المالية وغير المالية لكل مؤسسة فيما يتعلق بممارساتها الأخلاقية والمسؤولية الاجتماعية للشركات. ستكون الإجابات دقيقة بشكل عام معتناول كل نقطة من النقاط بدرجة ما.

## هدف التعلم ج

يقوم المتعلمون بمراجعة نقدية لاستجابة الشركة لكوارث الأعمال الناشئة عن الممارسات التجارية غير الأخلاقية أو السلوكيات التي تتعارض مع مسؤولياتها الاجتماعية للشركات.

بالنسبة لمعيار التميز، يجب على المتعلمين إبداء فهم متعمق لتحليل الحالة لإجراء البحوث ذات الصلة التي توضح العلاقة بين أهداف سياسة المسؤولية الاجتماعية للشركات وممارسات الأعمال لشركة ما. سينبلي المتعلمون فهمًا للعلاقة المعقّدة بين أخلاقيات العمل وتطبيق مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات في بيئة عمل تنافسية، مع التمييز بوضوح بين تكاليف ومزايا هذه المبادرات فيما يتعلق بمخاطر الأعمال المحددة. يجب على المتعلمين تقديم أدلة ذات صلة بالطريقة التي تتعامل بها الشركة في علاقتها مع أصحاب المصلحة الرئيسيين عند التعامل مع القضايا الأخلاقية والمسؤولية الاجتماعية للشركات. سيحدد المتعلمون الصراعات التي تنشأ عند محاولة تلبية الاحتياجات والمصالح المنافسة لمجموعات أصحاب المصلحة المختلفة، مع تسليط الضوء على أي ممارسات قد تتعارض مع بيانات القيمة المعلنة للشركة وأهداف المسؤولية الاجتماعية للشركات. يجب على المتعلمين الوصول إلى استنتاجات بناءً على تحليل وجهات نظر أصحاب المصلحة وتقديم وجهة نظرهم المتوازنة بناءً على نتائج أبحاثهم الفردية.

بالنسبة لمعيار الجدارة، يجب على المتعلمين إبداء فهم تفصيلي لكيفية دعم إجراءات الشركة لسياساتها الأخلاقية والمسؤولية الاجتماعية للشركات وبياناتها العامة. سيقوم المتعلمون بتحديد التكاليف المالية وغير المالية للممارسات الأخلاقية ومبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات. وسيبدون فهمًا شاملًا لتحليل الحالة لتحديد أثر كوارث الأعمال على مجموعات أصحاب المصلحة الرئيسيين وكيف يؤثر ذلك على العمليات التجارية، مع التمييز بوضوح بين النتائج المالية وغير المالية. سيقوم المتعلمون بإجراء تقييم للتكاليف المتکبدة أثناء التعامل مع الكوارث فيما يتعلق باحتياجات ومصالح مجموعات أصحاب المصلحة المختلفة. سوف يصل المتعلمون إلى استنتاجات سليمة حول كيفية تعامل الشركة مع الكوارث بناءً على تحليل وجهات نظر أصحاب المصلحة.

بالنسبة لمعيار النجاح، يجب على المتعلمين إجراء بحث حول شركة معينة لتحديد أمثلة على كيفية تعزيزها للسلوك الأخلاقي والمسؤولية الاجتماعية للشركات. يجب على المتعلمين إظهار فهم لتحليل الحالة من خلال البحث في كيفية تعامل الشركة مع كارثة كبرى تتضمن مسؤولياتها الأخلاقية والاجتماعية كشركة. على سبيل المثال، يمكن أن تكون الكارثة مسألة تتعلق ببيئة أو ممارساتها التجارية أو عملياتها الإنتاجية. يقدم المتعلمون موجزاً للمسائل الرئيسية المعنية، بما في ذلك أثر الكارثة على الأعمال. سوف يسلط المتعلمون الضوء على كيفية تعامل الشركة مع الكوارث وسيقدمون حكمًا شخصياً حول مدى اعتبارهم بأن الشركة قد وفت بالتزاماتها الأخلاقية والمسؤولية الاجتماعية للشركات.

## روابط مع وحدات أخرى

ترتبط هذه الوحدة بالوحدة 7: اتخاذ القرارات الخاصة بالأعمال.

## فرص لتطوير مهارات التوظيف القابلة للنقل

عند إتمام هذه الوحدة، سيتوفر للمتعلمين فرصة تنمية مهارات التحقيق.

## 4 التخطيط لبرنامجك

### كيف أختار مؤهل BTEC الدولي للمستوى 3 المناسب للمتعلمين؟

تُقدّم مؤهلات BTEC الدولية للمستوى 3 ضمن مجموعة من الأحجام التي لكلٍ منها غرض محدد. ستحتاج إلى توظيف الدارسين بعناية فائقة للتأكد من أنهم يبدئون من المؤهل الذي يتناسب مع برنامجهم الدراسي وأنهم يأخذون المسارات أو الوحدات الاختيارية المناسبة للسماح لهم بالتقدم إلى المرحلة التالية.

قد يرغب بعض المتعلمين في الحصول على عدد من المؤهلات التكميلية أو إبقاء خيارات تقدمهم مفتوحة. قد يناسب هؤلاء المتعلمين أن يحصلوا على درجة أو شهادة BTEC الدولية للمستوى 3 أو الدبلوم الفرعي. يمكن للمتعلمين الذين يقررون فيما بعدمواصلة برنامج مهني أكثر شمولاً الانتقال إلى دبلوم BTEC الدولي للمستوى 3.

### هل يوجد شروط لقبول المعلم؟

مسؤوليتك بصفتك مركزاً تستلزم التأكد من أن المتعلمين الذين تجدهم يحظون بتوقعاتٍ معقولة للنجاح في البرنامج. لا توجد شروط قبول رسمية، لكننا نتوقع تمتع المتعلمين بالمؤهلات أو ما يعادل المستوى 2.

من المرجح أن يحقق المتعلمون نجاحاً إذا كان لديهم:

- خمس شهادات من الشهادة الدولية العامة للتعليم الثانوي بدرجات جيدة و/أو
- مؤهل (مؤهلات) BTEC في المستوى 2
- المؤهلات المناسبة الأخرى أو النجاح في الصف 11 أو المستوى التعليمي المعادل لعمر 16 في المواد الأساسية.

ربما لا تتبين لدى المتعلمين القدرة على النجاح بطريقٍ مختلف، فعلى سبيل المثال، قد يتمتعون بالخبرة العملية ذات صلة أو بكفاءة محددة تتضح من خلال الاختبارات التشخيصية أو الخبرة غير التعليمية.

إذا كان المتعلمون يدرسون اللغة الإنجليزية، فنوصي أن يكونوا قد حضروا على الأقل مستوى B2 في الإطار المرجعي الأوروبي المشترك للغات أو نطاق Pearson العالمي للإنجليزية 51. يُرجى الاطلاع على الموارد المتاحة من Pearson على

[www.pearson.com/english](http://www.pearson.com/english)

### ما الشروط المطلوبة لتصبح مركزاً معتمداً؟

يجب اعتماد جميع المراكز قبل تمكّها من تقديم هذه المؤهلات - حتى تصبح جاهزة لتقدير المتعلمين وبالتالي يتسرّى لنا تقديم الدعم المطلوب. يتوفّر المزيد من المعلومات في القسم 8 ضمان الجودة.

### ما هو مستوى المعرفة القطاعية المطلوب لتدريس هذه المؤهلات؟

نحن لا نضع أي متطلبات للمعلمين، ولكننا نوصي بتقدير المراكز للمهارات والمعرفة العامة لفريق التدريس للتأكد من تمتّعهم بالمعلومات الحديثة ذات الصلة. مما سيتيح للمتعلمين برنامجاً وافراً لإعدادهم للعمل في هذا القطاع.

### ما هي الموارد المطلوبة لتقديم هذه المؤهلات؟

في إطار اعتماد مركزك، سيلزمك إثبات توفر الموارد المادية وأماكن العمل الالزمة لتقديم مؤهلات BTEC الدولية للمستوى 3. بالنسبة لبعض الوحدات، تستدعي الحاجة توفر موارد محددة.

## كيف يمكن أن تساعد منصة Pearson Progress في التخطيط لهذه المؤهلات؟

تشكل منصة Pearson Progress نظام دعم رقمي يدعم التقديم في مؤهلات BTECs والتقييم وضمان الجودة في إطارها في المراكز. فهي تدعم المعلمين بأنشطة منها إعداد الدورة، وإعداد الواجبات والتحقق منها وإعداد خطط التقييم وتسجيل قرارات التقييم. للحصول على المزيد من المعلومات، راجع القسم 10 الموارد والدعم.

## ما هي طرق التقديم التي يمكن استغلالها لهذه المؤهلات؟

لديك الحرية في تقديم مؤهلات BTEC الدولية للمستوى 3 باستخدام أي شكل من أشكال التقديم الذي يلي احتياجات متعلموك. نوصي بالاستفادة من مجموعة كبيرة من الطرق، بما يتضمن التدريس المباشر في الفصول الدراسية أو بثات العمل، والتحقيق والممارسة العملية، والعمل الجماعي ومع الأقران، والدراسة الخاصة والتعلم الإلكتروني.

## ما هي التوصيات التي تقدمونها لمشاركة أصحاب العمل؟

مؤهلات BTEC الدولية من المستوى 3 عبارة عن مؤهلات مهنية، وبصفتك مركزاً معتمدًا، فنحثك على العمل مع أصحاب العمل في التصميم، والتقديم، والتقييم للتتأكد من أنها جذابة وذات صلة، وأنها تجهز المتعلمين لمواصلة التقدم. ترد اقتراحات في العديد من الوحدات بشأن كيفية مشاركة أصحاب العمل في التقديم و/أو التقييم، لكنها غير مخصصة لأن تكون شاملة وستوجد احتمالات أخرى على المستوى المحلي.

## ما هو الدعم المتاح؟

نقدم مجموعة هائلة من مواد الدعم، بما يتضمن خطط المناهج الدراسية، وأدلة التقديم، وعينة من واجبات Pearson المحددة وموجزات الواجبات المعتمدة.

سيُخصص لك محقق معايير في بداية مرحلة التخطيط لدعمرك في التخطيط لتقييماتك. ستتوفر برامج تدريبية شاملة بالإضافة إلى الدعم المُقدم من فريق مستشاري المواضيع لدينا. للحصول على المزيد من التفاصيل، راجع القسم 10 الموارد والدعم.

## كيف ستؤثر هذه المؤهلات على المتعلمين بحيث تكون إمكانية توظيفهم أكبر؟

تعين مؤهلات BTEC الدولية من المستوى 3 للمعايير المهنية ذات الصلة، يُرجى الاطلاع على الملحق 1: روابط معايير المجال. لقد دمجت مهارات التوظيف، مثل: العمل الجماعي وريادة الأعمال، والمهارات العملية والتدريب العملي، في إعداد أهداف التعلم والمحظى. ستسنح لك الفرصة من خلال هذا الأمر لاستخدام السياسات، والماوقف، والمواد ذات الصلة لتمكين المتعلمين من تطوير محفظة أدلة توضح اتساع نطاق مهاراتهم ومعرفتهم بطريقة تؤهلهم للتوظيف.

## المقدمة

**تقييم مؤهلات BTEC الدولية للمستوى 3** باستخدام مجموعة من التقييمات الداخلية، والتي يحددها ويصححها المعلمون، وواجبات Pearson المحددة، والتي تحددها Pearson ويصححها المعلمون.

- تحتوي الوحدات الإلزامية على مجموعة من الواجبات الداخلية وواجبات Pearson المحددة.
- تُقيم جميع الوحدات الاختيارية داخلياً.

عند وضع خطة شاملة للتسليم والتقييم للبرنامج، ستحتاج إلى مراعاة الترتيب الذي ستقدم الوحدات وفقاً له، وما إذا كان التقديم يتم على مدى فترات قصيرة أو طويلة والموعد الذي يمكن إجراء التقييم فيه. لا بد أن تخطط الواجبات ليتمكن المتعلمين من إثبات استفادتهم من التعلم خلال برنامجهم.

لقد طرقتنا إلى ضرورة التأكيد من أن الوقت المخصص للتقييم النهائي للوحدات معقول بحيث يُتاح وقتاً كافياً للتدريس والتعلم، والتقييم التكعيبي وتطوير المهارات القابلة للنقل.

عند إدارة واجب داخلي أو واجب Pearson المحدد، يجب على المركز معرفة الإجراءات والسياسات المحددة التي تنطبق، على سبيل المثال، على التسجيل، والإدخالات، والنتائج. ترد لمحنة عامة مع الإشارة إلى الوثائق ذات الصلة في القسم 7 الترتيبات الإدارية.

## التقييم الداخلي

سيكون نهجنا بشأن التقييم الداخلي لهذه المؤهلات معروفاً على إلى حد كبير للمراكز الخبرية. فهو يقدم المرونة بخصوص كيفية تقييم المتعلمين وموعد التقييم، على أن تستوفي متطلبات التقييم وضمان الجودة. ستحتاج إلى مراعاة متطلبات تنسيق الوحدة، والتي نوضحها في القسم 3 الوحدات، ومتطلبات تقديم التقييم الواردة في القسم 6 التقييم الداخلي.

## وحدات واجبات Pearson المحددة

يرد موجز للواجبات المحددة لهذا المؤهل في القسم 2 الهيكل. يجب عليك التحقق من هذه المعلومات بعناية إلى جانب تفاصيل الوحدة المقيدة حتى تتمكن من جدولة فترات التعلم والتقييم بشكل مناسب.

يجب على المتعلمين أداء واجب Pearson المحدد والمعتمد لوحدة الواجب المحدد. لا يُسمح للمعلمين إعداد تقييماتهم الخاصة لوحدات الواجب المحدد. قد يتطلب إجراء بعض الواجبات في ظروف خاصة للرقابة، ويرد وصف هذه الواجبات في كل وحدة. يُرجى مراجعة القسم 6 للتعرف على لوائح إعادة التقييم وإعادة إجراء الواجب.

## 6 التقييم الداخلي

يقدم هذا القسم لمحة عامة على السمات الرئيسية للتقييم الداخلي والكيفية التي يمكنك، بصفتك مرکزاً معتمداً، من خلالها تقديمها بفعالية. ترد المتطلبات والمعلومات التشغيلية الكاملة في دليل ضمان الجودة الدولي من BTEC. يجب على جميع أعضاء فريق التقييم الرجوع إلى هذه الوثيقة.

بالنسبة لمؤهلات BTEC الدولية للمستوى 3، من الأهمية بمكان أن تتمتع بإمكانية تلبية توقعات أصحاب المصلحة واحتياجات المتعلمين من خلال تقديم برنامج عملى وتطبيقي. يمكن للمراكز تصميم برامج لتلبية الاحتياجات المحلية واستخدام الروابط مع أصحاب العمل المحليين والقطاع المدنى على النطاق الأوسع.

عند إجراء التقييم الداخلى بفعالية، فإنه يكون صعباً، وممتعًا، وعملياً، ومُحدّداً، ويجب أن يتسم أيضًا بالإنصاف فيما يخص جميع المتعلمين مع استيفائه للمعايير الدولية.

تُقيّم جميع الوحدات في هذه المؤهلات داخلياً، ولكن تحدد Pearson الواجبات لبعض الوحدات.

### مبادئ التقييم الداخلي (تنطبق على جميع الوحدات)

#### التقييم من خلال الواجبات

لجميع الوحدات، يكون شكل التقييم عبارة عن واجب يتم إجراؤه بعد تسليم محتوى الوحدة، أو جزء من الوحدة إذا تم استخدام عدة واجبات. قد يتخذ الواجب مجموعة متنوعة من الأشكال، بما يشمل الأنواع العملية والمكتوبة. يُشكل الواجب نشاطاً متميزاً، ينجزه المتعلمون بشكل مستقل، وهو منفصل عن التدريس، والممارسة، والاستكشاف، والأنشطة الأخرى التي ينجزها المتعلمون بتوجيهه من المعلمين.

يتم إصدار واجب للمتعلمين كموجز واجب مع تاريخ بدء محدد، وتاريخ إنجاز، ومتطلبات واضحة للأدلة التي يحتاجون إلى تقديمها. قد توجد عناصر عملية محددة ومراقبة خلال فترة الواجب. يمكن تقسيم الواجبات إلى مهام وقد تتطلب عدة أشكال من الأدلة. سيتيح أداء الواجب على نحو صحيح التوصل إلى نتيجة تقييم واضحة ورسمية، بناءً على معايير التقييم. بالنسبة لمعظم الوحدات، سيحدد المعلمون الواجبات. بالنسبة لوحدات واجبات Pearson المحددة، ستتحدد Pearson الواجب.

#### قرارات التقييم من خلال تطبيق المعايير المعتمدة على الوحدة

تعتمد قرارات تقييم مؤهلات BTEC الدولية للمستوى 3 على المعايير المحددة والواردة في كل وحدة والمعينة في كل مستوى دراسي. لضمان اتساق المعايير في المؤهلات وعبر المجموعة بكاملها، حددت معايير كل وحدة وفقاً لإطار العمل. تقدم الطريقة المكتوب بها الوحدات الفردية توازناً في تقييم الفهم، والمهارات العملية، والسمات المهنية المناسبة لغرض المؤهلات.

معايير التقييم للوحدة هي معايير هرمية و شاملة، فعلى سبيل المثال، إذا كان معيار الجدارة يتطلب من المتعلم بيان "التحليل" وكان معيار النجاح ذي الصلة بطلب من المتعلم "الشرح"، فلاستيفاء معيار الجدارة، سيكون على المتعلم تغطية كلٍ من "الشرح" و "التحليل". تبين شبكة تقييم الوحدة العلاقات بين المعايير حتى يمكن المقيمون من تطبيق جميع المعايير على أدلة المتعلم في الوقت ذاته. في الملحق 4: مفرد المصطلحات المستخدمة، لقد وضعنا تعريفاً للمصطلحات التي يحتاج المقيمون إلى فهمها.

يجب على المقيمين بيان كيفية توصلهم إلى قراراتهم باستخدام المعايير الموجودة في سجلات التقييم. عند إتمام المتعلم لكل التقييم الخاص بأحد الوحدات، سيمنح حينها فريق التقييم درجة للوحدة. تُقدّم هذه الدرجة وفقاً لأعلى مستوى يصدر بخصوصه حكماً بأن المتعلم قد استوفى المعايير كافة. لذلك:

- لتحقيق التميز، يجب أن يكون المتعلم قد استوفى جميع معايير التميز (وبالتالي معايير النجاح والجدارة)؛ مما يوضح الأداء المتميز في الوحدة بكاملها
- لتحقيق الجدارة، يجب أن يكون المتعلم قد استوفى جميع معايير الجدارة (وبالتالي معايير النجاح) من خلال الأداء الفائق في كل هدف تعلم
- لتحقيق النجاح، يجب أن يكون المتعلم قد استوفى جميع معايير النجاح لأهداف التعلم، بما يوضح شمول محتوى الوحدة وبالتالي تحقيق المستوى 3 من المؤهل.

يتمثل منح تقييم النجاح في مستوى أداء مُحدد ولا يمكن تقديمها على أساس إتمام المتعلم للواجبات فحسب. ينبغي صدور تقارير عن المتعلمين غير المستوفين لمعايير النجاح باعتبارهم غير مصنفين.

### فريق التقييم

من المهم وجود فريق فعال للتقييم الداخلي، إذ يوجد ثلاثة أدوار رئيسية تساهم في تنفيذ عمليات التقييم في مركز، لكلٍ منها مسؤوليات مختلفة ومترابطة: يرد بيان الأدوار فيما يلي. توفر معلومات تفصيلية في دليل ضمان الجودة الدولي من BTEC.

- يقع على عاتق المحقق الداخلي الرئيسي المسؤولية الشاملة عن البرنامج، وتقييمه والتحقق الداخلي، وحفظ السجلات والتواصل مع محقق المعايير، بما يضمن استيفاء متطلباتنا. يعمل المحقق الداخلي الرئيسي مقيماً بحيث يضع المعايير لبقية أعضاء فريق التقييم ويدعمهم، ويتأكد من حصولهم على المعلومات التي يحتاجون إليها بخصوص متطلباتنا للتقييم وينظم التدريب، بحيث يحقق الاستفادة من مواد وضع المعايير، والتوجيه، والدعم الخاصة بنا.
- يشرف المحققون الداخليون على جميع أنشطة التقييم بالتشاور مع المحققين الداخليين الرئيسيين، فيهم يتحققون من صحة الواجبات وقرارات التقييم ومن استيفائها لمتطلباتنا. ستوضع معايير للمحققين الداخليين من خلال العمل مع المحقق الداخلي الرئيسي. عادةً ما يكون المحققون الداخليون مقيمين أيضاً، لكنهم لا يتحققون من تقييماتهم الخاصة، إذ يحدد المقيمون الواجبات أو يستخدمونها لتقييم المتعلمين. قبل اتخاذ أي قرارات تقييم، يشارك المقيمون في أنشطة وضع المعايير التي ترأسها المحققون الداخليون. إذ لهم يعملون مع المحقق الداخلي الرئيسي والمحققين الداخليين الرئيسيين لضمان تخطيط التقييم وتنفيذها بما يتواافق مع متطلباتنا.

### التنظيم الفعال

يجب تنظيم التقييم الداخلي جيداً حتى يمكن تتبع تقدم المتعلمين بحيث يتسرى لنا مراقبة تنفيذ هذا التقييم. نقدم لك الدعم من خلال، على سبيل المثال: تقديم المواد التدريبية ووثائق العينات. يمكن أن تساعدك خدمة Pearson Progress عبر الإنترنت بدعمك في التخطيط وحفظ السجلات. يمكن الحصول على المزيد من المعلومات بشأن استخدام Pearson Progress في القسم 10 الموارد والدعم، وعلى موقعنا الإلكتروني.

من المهم على وجه التحديد أن تدير برنامج الواجبات الشامل والمواعيد النهائية للتأكد من تتمتع المتعلمين بالقدرة على إتمام الواجبات في الوقت المحدد.

## إعداد المتعلم

لضمان تقديمك لتقييم فعال للمتعلمين، عليك التأكد من فهمهم لمسؤولياتهم بشأن التقييم وترتيبات المركز. بدءاً من مرحلة التوجيه بما بعدها، ستحتاج إلى التأكد من تحفيز المتعلمين للعمل بشكل متسق ومستقل لتحقيق متطلبات المؤهلات. يحتاج المتعلمون إلى فهم كيفية استخدام الواجبات، وأهمية الالتزام بالمواعيد المئوية للواجبات، وأن جميع الأعمال المقدمة للتقييم يجب أن تكون خاصة بهم.

سيكون عليك إعطاء المتعلمين دليلاً يشرح كيفية استخدام الواجبات للتقييم، وكيفية ارتباط الواجبات ببرنامج التدريس والكيفية التي ينبغي بها على المتعلمين استخدام المواد المصدرية والإشارة إليها، بما يتضمن الأمور التي يمكن أن تشكي سرقة أدبية. ينبغي أن يبين الدليل أيضاً منهج في تقييم التشغيل، مثل: كيفية تقديم المتعلمين للعمل وطلب التمديدات.

## اتخاذ قرارات التقييم الصحيحة

### التأكد من مصداقية أداء المتعلم لفروضه الدراسية

بمجرد بدء التقييم، لا يجوز تقديم تعليقات للمتعلمين بخصوص التقدم المُحرز بشأن استيفاء المعايير المستهدفة. يجب أن يقيم المُقيم عمل المتعلم الموثوق فقط، أي العمل المستقل للمتعلمين، يجب على المتعلمين توثيق الأدلة التي يقدمونها للتقييم من خلال توقيع إقرار ينص على أن هذا العمل الذي قدموه هو عملهم الخاص.

يجب على المقيمين التأكد من أن الأدلة صحيحة بالنسبة للمتعلم من خلال تحديد الواجبات الصحيحة والإشراف عليها خلال فترة التقييم. ويجب على المقيمين الحذر من عدم تقديم مدخلات مباشرة، أو تعليمات، أو تعليقات محددة قد تؤثر على المصداقية. يجب على المقيمين إتمام إقرار بما يلي:

- على حد علمهم، تشكيل الأدلة المقدمة لهذا الواجب أدلة خاصة بالمتعلم
- لقد أشار المتعلم بوضوح إلى أي مصادر مستخدمة في العمل
- فهمهم أن الإقرار غير الصحيح هو أحد أشكال سوء التصرف.

يمكن للمرأكز استخدام نماذج Pearson أو نماذجها الخاصة لتوثيق المصادقة.

خلال التقييم، قد يشك المُقيم في أن بعض، أو كل، الأدلة التي يقدمها المتعلم ليست ذات مصداقية. ثم يجب على المقيم اتخاذ إجراء مناسب باستخدام سياسات المركز الخاصة بسوء التصرف. ترد معلومات إضافية في القسم 7 الترتيبات الإدارية.

## اتخاذ قرارات التقييم باستخدام المعايير

يصدر المقيّمون الأحكام باستخدام المعايير، يمكن الحكم على الأدلة التي يقدمها المتعلم باستخدام جميع المعايير ذات الصلة في الوقت ذاته. على المقيّم إصدار حكم على كل معيار بأن الأدلة موجودة وشاملة على نحوٍ وافي. على سبيل المثال، قد يكون إدراج القسم الختامي غير كافٍ للإيفاء بمعايير يتطلب "التقييم".

ينبغي على المقيّمين استخدام المعلومات التالية وتقديم الدعم للتوصُّل إلى قرارات التقييم:

- يقدم قسم / المعلومات الأساسية حول قرارات الواجبات في كل وحدة أمثلة وتعريفات ذات صلة بالمصطلحات المستخدمة في المعيار
- شرح المصطلحات الرئيسية في الملحق 4: مسرد المصطلحات المستخدمة
- أمثلة على الأعمال التي يتم تقييمها والمقدمة من Pearson
- الخبرة الجماعية للمحقق الداخلي الرئيسي وفريق التقييم.

يتعلق معيار النجاح والجدران بأهداف التعلم الفردية. يتعلق معيار التميز بكامله بالأدلة المتميزة في كل الوحدة. لذلك، قد تتعلق المعايير بأكثر من هدف تعلم واحد (مثل: A.D1) أو بعدة أهداف تعليمية (مثل: D.E.D3). تضمن معايير التميز أن المتعلمين قد أوضحوا قدرتهم على الأداء بشكل متسق على مستوى متميز في كل الوحدة / أو أنهن قدرتهم على جمع عناصر التعلم عبر أهداف التعلم.

## إصدار قرارات التقييم والتعليقات

بمجرد انتهاء فريق التقييم من عملية تقييم الواجب، تصبح النتيجة عبارة عن قرار تقييم رسمي. ويُسجَّل هذا الأمر رسمياً ويُبلغ للمتعلمين.

المعلومات المقدمة للمتعلم:

- يجب أن توضح القرار الرسمي والكيفية التي من خلالها تم التوصل إليه، مع الإشارة إلى كيفية استيفاء المعايير وموضعها
- يمكن أن توضح سبب عدم إيضاح التحصيل وفقاً للمعايير
- يجب عدم تقديم تعليقات بشأن كيفية تحسين الأدلة
- يجب على المحقق الداخلي التحقق من صحتها قبل تقديمها للمتعلم.

## الخطيط وحفظ السجلات

حتى تكون العمليات الداخلية فعالة، يجب تنظيم فريق التقييم جيداً مع الاحتفاظ بسجلات فعالة. سيعمل المركز معنا بشكل وثيق حتى يكون في استطاعتنا ضمان تلبية المعايير وتحقيقها، وتمكن هذه العملية الثقة لأصحاب المصلحة في نهج التقييم.

لا بد أن يحتوي البرنامج على خطة تقييم يتحقق من صحتها المحقق الداخلي الرئيسي ويقدمها في شكل جدول بيانات. عند وضع الخطة، يجب على فريق التقييم أن يأخذ في الاعتبار ما يلي:

- الوقت اللازم لتدريب ووضع المعايير لفريق التقييم
- الوقت المتأخر لإجراء التدريس وتنفيذ التقييم، مع الأخذ في الاعتبار الموعد الذي يمكن فيه للمتعلمين إتمام التقييمات وموعد إجراء ضمان الجودة
- مواعيد الانتهاء من الواجبات المختلفة واسم كل مقيّم
- القائم بدور المدقق الداخلي لكل واجب والتاريخ الذي يجب فيه التتحقق من الواجب داخلياً

- وضع نهج لأخذ عينات من قرارات المُقيم من خلال التحقق الداخلي الذي يشمل جميع الواجبات، والمُقيّمين ومجموعة قرارات التقييم
  - كيفية إدارة التقييم والتحقق من عمل المتعلمين بحيث يمكن منحهم قرارات رسمية على الفور
  - الكيفية التي يمكن من خلالها جدولة فرص إعادة التقديم.
- سيحتفظ المحقق الداخلي الرئيسي أيضًا بسجلات التقييم المُجرى. السجلات الرئيسية هي:
- التحقق الداخلي من موجزات الواجبات
  - إعلانات مصادقة المتعلم
  - قرارات المُقيم بشأن الواجبات، مع تقديم التعليقات للمتعلمين
  - التحقق الداخلي من قرارات التقييم
  - تتبع التقييم بخصوص الوحدة.
- ترد أمثلة للسجلات والمعلومات الأخرى في دليل ضمان الجودة الدولي من BTEC.

### **تحديد الواجبات الفعالة (ينطبق على جميع الوحدات دون واجبات Pearson المحددة)**

#### **تحديد عدد الواجبات وهيكلها**

لا ينطبق هذا القسم على وحدات واجبات Pearson المحددة. عند تعيين واجباتك، يتعين عليك العمل باستخدام هيكل الواجبات الموضح في قسم المعلومات الأساسية للواجبات في الوحدة. يوضح هذا الأمر هيكل أهداف التعلم والمعايير التي يجب عليك اتباعها والعدد الموصى به للواجبات التي ينبغي عليك استخدامها. بالنسبة لهذه الوحدات، نقدم نماذج من موجزات المهام المعتمدة ونقدم لك اقتراحات بشأن كيفية إعداد الواجبات المناسبة. يمكنك الاطلاع على هذه المواد على موقعنا الإلكتروني. عند تصميم موجزات الواجبات الخاصة بك، ينبغي أن تضع في اعتبارك النقاط التالية:

- يجب ألا يتجاوز عدد الواجبات للوحدة العدد المُبين في المعلومات الأساسية للواجبات. مع ذلك، يمكنك اختيار دمج الواجبات، على سبيل المثال، لإعداد واجب واحدة للوحدة بأكملها.
- يمكنك أيضًا اختيار دمج جميع الوحدات المختلفة أو أجزاء منها في واجبات واحدة، بشرط تناول جميع الوحدات وجميع أهداف التعلم المرتبطة بها بالكامل في البرنامج بشكل عام. إذا اخترت اتباع هذا النهج، فعليك التأكد من الاستعداد التام للمتعلمين حتى يستطيعوا تقديم جميع الأدلة المطلوبة للتقييم والأدلة على قدرتك على تتبع الإنجاز في السجلات.
- يجب على الدوام تقييم هدف التعلم بكامله ويجب عدم تقسيمه إلى واجبين أو أكثر.
- يجب أن يركز الواجب على أهداف التعلم إلا أن أهداف التعلم والمعايير المرتبطة بها ليست مهام في حد ذاتها، يُعبر عن المعايير من حيث النتيجة المُبيّنة في الأدلة.
- ليست بحاجة إلى اتباع ترتيب أهداف التعلم في الوحدة عند تحديد الواجبات، لكن فيما بعد غالباً ما تستلزم أهداف التعلم أن يطبق المتعلمون محتوى أهداف التعلم السابقة وقد تتطلب من المتعلمين جمع عناصر تعلمهم.

- يجب تنظيم الواجبات للسماح للمتعلمين بإيضاح النطاق الكامل للإنجاز على جميع مستويات الصنف الدراسي. يتبع معاملة الم المتعلمين بإنصاف من خلال منحهم الفرصة لتحقيق درجة أعلى إذا كان بإمكانهم.
- بما أن الواجبات تقدم تقييماً هائلاً، فستعتمد على نطاق محدد من محتوى التدريس لأهداف التعلم، بحيث يكون المحتوى المحدد إلزامياً. لا يلزم أن تشمل أدلة التقييم كل جانب من جوانب محتوى التدريس نظرًا إلى الم المتعلمين سيئمنحون بشكل اعتيادي أمثلة معينة، أو دراسات حالة أو سياقات في واجباتهم. على سبيل المثال، إذا كان المتعلم ينفذ أداءً عملياً واحداً، أو تحقيقاً لمؤسسة واحدة، فسوف يتناول كل نطاق المحتوى المعنى الذي ينطبق في تلك الحالة.

### تقديم موجز الواجبات

إن موجز الواجب الجيد، هو الذي يحفز المتعلمين - من خلال تقديم مهام صعبة وواقعية - على تقديم أدلة مناسبة لما تعلموه. ينبغي أن يحتوي موجز الواجبات على:

- التصور المهني: يمكن أن يكون هذا التصور موقعاً بسيطاً أو مجموعة كاملة، ومفصلة من المتطلبات المهنية التي تحفز المتعلم على تطبيق تعلمه من خلال الواجب
- تعليمات واضحة للمتعلم بخصوص ما يُطلب منه القيام به، والذي عادةً ما يُحدد من خلال سلسلة من المهام
- الجمهور أو الغرض الذي تُقدم الأدلة من أجله
- شرح لكيفية ارتباط الواجب بالوحدة (الوحدات) المُقيمة.

### أشكال الأدلة

دولماً ما أتاح مؤهلات BTECs استخدام مجموعة متنوعة من أشكال الأدلة - بشرط أن تكون ملائمة لنوع هدف التعلم المُقيم. بالنسبة للعديد من الوحدات، يشكل التوضيح العملي للمهارات أمراً ضروريًا، وبالنسبة للوحدات الأخرى، سيكون على المتعلمين تنفيذ بحثهم وتحليلهم. تقدم لك الوحدات معلومات بخصوص أشكال الأدلة المناسبة لمح الم المتعلمين الفرصة لتطبيق مجموعة من المهارات القابلة للتوظيف أو القابلة للنقل. وربما تحدد المراكز استخدام أشكال مختلفة من الأدلة المناسبة للمقترح منها. بوجه عام، ينبغي تقييم المتعلمين باستخدام أشكال متنوعة من الأدلة.

تعد التعريفات الكاملة لأنواع التقييم في الملحق 4: مسرد المصطلحات المستخدمة. يرد فيما يلي بعض الأنواع الرئيسية للتقييم:

- التقارير المكتوبة
- المشروعات
- تقييمات عملية مقيدة بالوقت مع سجلات المراقبة والأدلة الداعمة
- تسجيلات الأداء
- كراسات الرسم، وسجلات العمل، والمفكرة الذاتية
- العروض التقديمية مع استبيان المُقيم.

يجب أن يقوم نموذج (نماذج) الأدلة المحددة بما يلي:

- السماح للمتعلم بتقديم جميع الأدلة المطلوبة لهدف (أهداف) التعلم ومعايير التقييم المرتبطة بها في جميع مستويات الدراسية
- السماح للمتعلم بإعداد الأدلة التي تشتمل عمله المستقل
- السماح للمحقق بإعادة تقييم المتعلم باستقلالية للتحقق من قرارات المُقيم.

على سبيل المثال، عند استخدامك لأدلة الأداء تحتاج إلى التفكير بشأن كيفية الحصول على الأدلة الداعمة من خلال التسجيلات، أو الصور الفوتوغرافية، أو بيانات المهام.

يتعين على المراكز الاهتمام على نحوٍ خاص بتمكين المتعلمين من إعداد عمل مستقل. على سبيل المثال، إذا طلب من المتعلمين استخدام أمثلة حقيقة، فيستكون أفضل ممارسة هي تشجيعهم على استخدام أمثلتهم الخاصة أو إعطاء المجموعة عدداً من الأمثلة التي يمكن استخدامها في مجموعات متنوعة.

## الإتمام المتأخر، وإعادة التقديم، وإعادة الخضوع للتقدير (ينطبق على جميع الوحدات بما يشمل وحدات واجبات Pearson المحددة)

### التعامل مع الإتمام المتأخر للواجبات بالنسبة للوحدات المقيمة داخلياً

يجب أن يحظى المتعلمون بهم واضح لسياسة المركز بخصوص إتمام الواجبات في المواعيد النهائية التي تحددها لهم. قد يمنع المتعلمون تمهيدات معتمدة لأسباب مشروعة، مثل: المرض في وقت التقديم، بما يتوافق مع سياسات مركزك.

حتى يكون التقديم منصفاً، من المهم تقييم جميع المتعلمين بنفس الطريقة وعدم استفادة بعض المتعلمين من الحصول على وقت إضافي أو فرصة التعلم من الآخرين. بناءً عليه، لا يجوز للمتعلمين الذين لم يتموا الواجبات بحلول موعد النهائي المخطط له أو بحلول الموعد النهائي للتمهيد المعتمد أن يحظوا بالفرصة لإعادة التقديم لاحقاً.

إذا قبلت الإتمام المتأخر من أحد المتعلمين، فينبع تقييم الواجب بشكل طبيعي عند تقديمها، باستخدام معايير التقييم ذات الصلة.

### إعادة تقديم الأدلة المحسنة للوحدات المقيمة داخلياً

يقدم الواجب التقييم النهائي لأهداف التعلم ذات الصلة وعادةً ما تمثل في قرار تقييم نهائي، باستثناء الحالة التي يوافق فيها المحقق الداخلي الرئيسي على فرصة واحدة لإعادة تقديم الأدلة المحسنة بناءً على موجز الواجب التام.

يتحمل المحقق الداخلي الرئيسي مسؤولية التأكد من إجراء إعادة التقديم بإنصاف، مما يعني:

- التتحقق من أنه من المتوقع بشكل معقول أن يقدم أحد المتعلمين أداءً أفضل من خلال التقديم الثاني، على سبيل المثال، عدم أداء المتعلم وفقاً للمتوقع
- التأكد من أن إتاحة فرصة أخرى يمكن أن تتم بطريقة لا تعطي أفضلية غير منصفة على المتعلمين الآخرين، على سبيل المثال: من خلال فرصة أخذ التعليقات المقدمة للمتعلمين الآخرين بعين الاعتبار
- التتحقق من أن المقيم يعتبر أن المتعلم سيتمكن بالقدرة على تقديم أدلة محسنة دون مزيد من التوجيه وأن الأدلة الأصلية المقدمة قد صادق عليها كل من المتعلم والمقيم وما تزال صحيحة.

بمجرد منح قرار التقييم للمتعلم، يجب أن يحدد لفرصة إعادة التقديم موعدٌ نهائيٌ خلال 15 يوم عمل بعد إصدار تعليقات التقييم في الوقت المناسب للمتعلمين، والذي يكون خلال الفصل الدراسي في نفس العام الدراسي.

- يجب عدم إتاحة فرصة إعادة التقديم عند قيام المتعلمون بما يلي:
- عدم إتمام الواجب بحلول الموعد النهائي دون موافقة المركز
  - تقديم عمل غير موثوق.

نحن على درية بأنه في بعض الظروف قد لا تقع فترة إعادة التقديم في نطاق الحد البالغ 15 يوماً بسبب نقص الموارد المتاحة، على سبيل المثال: عند احتمال احتياج المتعلمين إلى الوصول لمساحة الأداء أو الوصول إلى المعدات المتخصصة. عندما يكون ذلك عملياً، على سبيل المثال: لا بد أن تبقى التقييمات، والعروض التقديمية، والكتابات الموسعة، وإعادة التقديم خلال فترة 15 يوماً العادية.

#### إعادة الخصوص للتقدير الداخلي

قد يُعرض على المتعلم، الذي لم يبلغ مستوى الأداء المطلوب للنجاح في أهداف التعلم ذات الصلة بعد إعادة تقديم الواجب، فرصة واحدة لإعادة الخصوص للتقدير باستخدام واجب جديد، ويمكن تحقيق إعادة الخصوص للتقدير بالنجاح فحسب.

لا يجوز للمحقق الداخلي الرئيسي السماح بإعادة الخصوص للتقدير إلا في ظل ظروف استثنائية يرى خلالها أن القيام بذلك أمراً ضرورياً، ومناسباً، ومنصفاً. إن عملية الإعادة غير محددة بوقت ويمكن للمتعلم أن يحاول القيام بالواجب في تاريخ يتم الاتفاق عليه بين المحقق الداخلي الرئيسي والمقيم ضمن نفس السنة الدراسية.

لمزيد من المعلومات حول تقديم فرصة الإعادة، يجب عليك الرجوع إلى دليل مركز BTEC للتقدير الداخلي.

## المقدمة

ينصب التركيز في هذا القسم على المطلوبات الإدارية لتقديم مؤهل BTEC، إذ لها قيمة خاصة لمرشحي الجودة، والمحققين الداخليين الرئيسيين، وقادة البرامج، ومسؤولي الامتحانات.

### تسجيل المتعلم ودخوله

بعد انضمامه وقت قصير من بدء المتعلمين لبرنامج التعلم، عليك التأكد من تسجيلهم للحصول على المؤهل واتخاذ الترتيبات المناسبة للتقييم الداخلي. يتبع عليك الرجوع إلى القسم ذات الصلة بشهادة BTEC الدولية في دليل المعلومات للحصول على معلومات حول إجراء التسجيلات للحصول على المؤهل.

لا يمكن تقييم المتعلمين رسميًا إلا للحصول على المؤهل الذي سُجلوا فيه. إذا تغيرت المؤهلات المستهدفة للمتعلمين، على سبيل المثال: إذا قرر المتعلم اختيار تخصص مسار مختلف، فيجب حينها على المركز نقل المتعلم بالشكل الملائم.

### الوصول إلى التقييم

يجب إدارة التقييمات بعناية لضمان معاملة جميع المتعلمين بإنصاف، وإصدار النتائج والشهادات في الوقت المحدد بما يتيح للمتعلمين مواصلة التقدم بخصوص فرص التقدم التي اختاروها.

تسلزم سياسة المساواة لدينا أن يتمتع جميع المتعلمين بفرصة متكافئة للوصول إلى مؤهلاتنا وتقييماتنا، وأن تُمنَح مؤهلاتنا بإنصاف لكل متعلم. نلتزم بالتأكد مما يلي:

- لا يتم حرمان المتعلمون الذين يتمتعون بصفة محمية، عند حصولهم على إحدى مؤهلاتنا، مقارنةً بالمتعلمين من لا يوجد لديهم تلك الصفة
- تَلْيُّل جميع المتعلمين للتقدير الذي يستحقونه للحصول على أحد المؤهلات، ويمكن مقارنة نيلهم لهذا التقدير بإنصاف بالتقدير الذي يناله أقرانهم.

يمكن الحصول على المزيد من المعلومات حول ترتيبات الوصول من وثيقة الدليل التكميلي للتعديلات المعقولة والاعتبارات الخاصة.

### السجلات

يتعين عليك الاحتفاظ بسجلات التقييم لكل متعلم، وينبغي أن تتضمن السجلات التقييمات التي أجريت، والقرارات المتوصّل إليها، وأي تعديلات أو اعترافات. يمكن الحصول على المزيد من المعلومات في القسم ذي الصلة بخصوص شهادة BTEC الدولية في دليل المعلومات. قد نطلب منك تدقيق سجلاتك، لذا يجب الاحتفاظ بها على النحو المحدد.

### إجراء التعديلات المعقولة على التقييم

لضمان تمنع المتعلمين بإمكانية وصول منصّفة لتوضيح متطلبات التقييمات، يصبح التعديل المعقول هو الذي يُجرى قبل خضوع المتعلّم لأحد التقييمات. باستطاعتك إدخال تعديلات على التقييمات الداخلية لمراقبة احتياجات المتعلمين الفرديين. في أغلب الحالات، يمكن إجراء هذه التعديلات من خلال تمديد زمني مُحدّد أو عن طريق تعديل شكل الأدلة. يمكننا تقديم المشورة لك إذا لم تكن متأكّداً مما إذا كان التعديل منصّفاً ومعقولاً، وعليك التخطيط لتخفيض وقت لإجراء التعديلات عند اللزوم. توفر تفاصيل إضافية بشأن كيفية إجراء تعديلات للمتعلمين ذوي الخصائص المحمية على موقعنا الإلكتروني، في وثيقة الدليل التكميلي للتعديلات المعقولة والاعتبارات الخاصة.

### الاعتبار الخاص

يتم إلاء الاعتبار الخاص بعد حدوث التقييم للمتعلمين الذين تضرروا من ظروف سلبية، كالمرض. يجب إلاء اعتبار خاص بما يتوافق مع سياستنا (انظر أعلاه). يمكنك إلاء اعتبار خاص فيما يخص الفترة الزمنية المُخصصة لتقديم الأدلة أو شكل التقييم إذا كان صحيحاً بنفس القدر. لا يجوز لك استبدال أشكال بديلة للأدلة بالأشكال المطلوبة في إحدى الوحدات أو حذف تطبيق أي معايير تقييم للحكم على التحصيل. يمكن أن تنظر Pearson في طلبات الاعتبار الخاص إذا كانت تتماشى مع السياسة.

### الاعترافات على التقييم

يجب أن يحظى مركزك بسياسة للتعامل مع الاعترافات التي يقدمها المتعلمون. قد تتعلق هذه الاعترافات بقرارات التقييم غير الصحيحة أو عدم إجراء التقييم بإنصاف. يمكن أن تكون الخطوة الأولى في مثل هذه السياسة عبارة عن نظر المحقق الداخلي الرئيسي أو أحد أعضاء فريق البرنامج الآخرين في الأدلة. ينبغي أن تتيح خطة التقييم وقتاً للاعتراضات المحتملة بعد تقديم قرارات التقييم للمتعلمين. إذا قدم أحد المتعلمين اعتراضًا، فيجب عليك توثيق الاعتراض وحله. لا يتمتع المتعلمون بالحق النهائي في تقديم الاعتراض أمام Pearson إلا في حالة عدم اتباع الإجراءات التي حددتها. ترد المزيد من التفاصيل في وثيقة *التقييم الداخلي* في المؤهلات المهنية: سياسة المراجعات والاعتراضات.

## إجراء الواجبات المُحددة

يتعين على المراكز إجراء الترتيبات للتقديم الآمن لواجبات Pearson المُحددة. سيتوفر واجب واحد على الأقل من واجبات Pearson المُحددة في كل عام لكل وحدة مع تقديم واجب إضافي لفرص إعادة إجراء التقييم. يجب ألا تحدد المراكز أحد الواجبات التي حاول مُسيقاً المتعلمون إجراؤها. يُخصص لكل واجب مُحدد درجة مُعينة من الرقابة التي يجب أن تتم وفقاً لها. تحدد درجات الرقابة على النحو التالي.

### الرقابة المتوسطة

تمثل هذه الرقابة في الانتهاء من التقييم، وعادةً ما تتم على مدى فترة زمنية أطول، والتي قد تشمل فترة من الظروف الخاصة للرقابة. قد تسمح الظروف الخاصة للرقابة للمتعلمين بالوصول إلى الموارد، أو الملاحظات الجاهزة، أو الإنترنت لمساعدتهم على إنجاز الواجب.

### الرقابة المنخفضة

تمثل هذه الرقابة في الأنشطة المُنجزة دون إشراف مباشر، والتي قد تشمل البحث، وإعداد المواد والممارسة. ستتضمن كل وحدة واجب مُحدد تعليمات واردة في قسم المعلومات الأساسية لواجبات حول كيفية إجراء تقييم لتلك الوحدة. سيلزم إتمام بعض الواجبات المُحددة وفقاً لضوابط محدودة. يرد بيان الضوابط المحدودة في كل وحدة وقد تتضمن الشروط التالية:

- الوقت: يُخصص لكل واجب فترة زمنية موصى بها، ويكون هذا الوقت للاسترشاد فحسب ويمكن تعديله بناءً على احتياجات المتعلمين.
- الإشراف: ينبغي أن تكون واثقاً من مصداقية أداء المتعلم لفروعه الدراسية. مما قد يعني الحاجة إلى الإشراف على المتعلمين.
- الموارد: ينبغي أن يتمتع جميع المتعلمين بإمكانية الوصول إلى نفس أنواع الموارد لإنجاز الواجبات.
- البحث: ينبغي إتاحة الفرصة للمتعلمين لإجراء بحث خارج سياق التعلم إذا كان ذلك مطلوباً لأداء الواجب.

يتعين أن تتمتع المدارس والكليات بالقدرة على التأكد من أصلية دليل المتعلم.

## التعامل مع سوء التصرف بخصوص التقييم

يُقصد بسوء التصرف الأفعال التي تُضعف نزاهة التقييم وصحته، و/أو شهادة المؤهلات، و/أو التي قد تلحق الضرر بسلطة المسؤولين عن تقديم التقييم والشهادة.

لا تتسامح Pearson بشأن الإجراءات (أو محاولات اتخاذ الإجراءات) المتعلقة بسوء تصرف المتعلمين، أو موظفي المركز، أو المراكز فيما يخص مؤهلات Pearson. قد تفرض Pearson عقوبات و/أو جزاءات على المتعلمين، أو موظفي المركز، أو المراكز التي يُثبت فيها وقوع حوادث (أو محاولات وقوع حوادث) سوء تصرف.

قد يقع سوء تصرف أو يشتبه في وقوعه فيما يتعلق بأي وحدة أو نوع من التقييم ضمن نطاق المؤهل. للحصول على مزيد من التفاصيل بخصوص سوء التصرف والإرشادات بشأن منع سوء تصرف المتعلمين، يُرجى الاطلاع على دليل مركز Pearson: التعامل مع سوء التصرف وسوء الإدارة المتوفّر على موقعنا.

يعتبر على المراكز اتخاذ خطوات لمنع سوء التصرف والتحقيق في حوادث سوء التصرف المشتبه فيها. يجب تزويد المتعلمين بمعلومات تشرح ماهية سوء التصرف فيما يتعلق بالتقييم الداخلي والكيفية التي سيتعامل من خلالها المركز مع الحوادث المشتبه فيها. تقدم وثيقة دليل المركز: التعامل مع سوء التصرف وسوء الإدارة معلومات شاملة حول الإجراءات التي تتوقع منك اتخاذها.

قد تجري Pearson تحقيقات إذا كان لدينا اعتقاد بإخفاق أحد المراكز في إجراء تقييم داخلي وفقاً لسياساتنا. تقدم الوثيقة الواردة أعلاه المزيد من المعلومات والأمثلة، والتفاصيل بشأن العقوبات والجزاءات التي ربما تفرض.

من أجل تحقيق مصلحة المتعلمين وموظفي المركز، على المراكز الاستجابة بفعالية وصراحة لجميع الطلبات المتعلقة بالتحقيق في إحدى حوادث سوء التصرف المشتبه فيها.

### سوء تصرف المتعلّم

يشير سوء تصرف المتعلّم إلى أي فعل يقع من أحد المتعلمين يؤثر أو من شأنه أن يؤثر على عملية التقييم أو الذي يُضعف نزاهة المؤهلات أو صحة النتائج/الشهادات.

يجب إبلاغ Pearson عن سوء تصرف المتعلّم في الاختبارات باستخدام نموذج M1 لإبلاغ المجلس المشترك للمؤهلات عن سوء التصرف (المتوفر على [www.jcq.org.uk/exams-office/malpractice](http://www.jcq.org.uk/exams-office/malpractice)). ينبغي إرسال النموذج عبر البريد الإلكتروني إلى [candidatemalpractice@pearson.com](mailto:candidatemalpractice@pearson.com). يُرجى تقديم أكبر قدر ممكن من المعلومات والوثائق الداعمة. لاحظ أن القرار النهائي المتعلّقالجزاءات المناسبة تتخذه Pearson.

عدم الإبلاغ عن سوء التصرف يشكّل سوء تصرف من جانب الموظفين أو المركز.

## سوء تصرف الموظفين/المركز

يتضمن سوء تصرف الموظفين والمركز كلاً من سوء التصرف المُتعمد وسوء إدارة مؤهلاتنا. كما هو الحال مع سوء ممارسة المتعلم، فإن سوء ممارسة الموظفين والمركز هو أي فعل يؤثر أو من شأنه أن يؤثر على عملية التقييم أو الذي يُضعف نزاهة المؤهلات أو صحة النتائج/الشهادات.

يجب إبلاغ Pearson عن جميع حالات سوء تصرف الموظفين وسوء إدارتهم على الفور، قبل إجراء المركز لأي تحقيق، من خلال نموذج M2 لإبلاغ المجلس المشترك للمؤهلات عن سوء التصرف (متوفّر على [www.jcq.org.uk/exams-office/malpractice](http://www.jcq.org.uk/exams-office/malpractice)).

ينبغي إرسال النموذج، والوثائق الداعمة، وأكبر قدر ممكن من المعلومات عبر البريد الإلكتروني إلى pqsmalpractice@pearson.com. لاحظ أن القرار النهائي المتعلّق الجزاءات المناسبة تتحذّه Pearson.

عدم الإبلاغ عن سوء التصرف يشكّل بذاته سوء تصرف.

يمكن الحصول على إرشادات أكثر تفصيلاً بخصوص سوء التصرف في أحد إصدارات من وثيقة سياسات المجلس المشترك للمؤهلات وإجراءاته بخصوص سوء التصرف المُشبه به، المتوفّرة على [www.jcq.org.uk/exams-office/malpractice](http://www.jcq.org.uk/exams-office/malpractice).

## العقوبات والاعتراضات

عند إثبات سوء التصرف، يجوز لنا فرض عقوبات أو جزاءات.

عند إثبات سوء تصرف المتعلم، قد تفرض عقوبات مثل:

- الحرمان من المؤهل
  - الحرمان من التسجيل في مؤهلات Pearson لفترة من الوقت.
- إذا كانت لدينا قلق بشأن إجراءات الجودة في مركزك، فقد نفرض عقوبات مثل:
- العمل معك لوضع خطة عمل للتحسين
  - مطالبة الموظفين بتلقي مزيد من التدريب
  - فرض حظر مؤقت على شهاداتك
  - فرض حظر مؤقت على تسجيل المتعلمين
  - منع الموظفين أو المركز من تقديم مؤهلات Pearson
  - تعليق وضع اعتماد المركز أو سحبه.

سيُخطر المركز في حالة تطبيق أيٍ من هذه العقوبات.

لقد حددت Pearson إجراءات للمراكز التي تنظر في الاعتراضات ضد الجزاءات والعقوبات المفروضة بسبب سوء التصرف. لا يقبل عادةً الاعتراضات ضد القرار الذي تتحذّه Pearson إلا رؤساء المراكز (بالنيابة عن المتعلمين و/أو أعضاء هيئة التدريس) والأفراد (بشأن القرار المُتّخذ ضدهم شخصياً). يمكن الحصول على مزيد من المعلومات حول الاعتراضات في وثيقتنا "التقييم الداخلي في المؤهلات المهنية: سياسة المراجعات والاعتراضات"، المتوفّرة على موقعنا الإلكتروني. في المرحلة الأولى من أي جانب من جوانب سوء التصرف، يُرجى إبلاغ فريق التحقيقات عن طريق البريد الإلكتروني pqsmalpractice@pearson.com والذي سيبلغك بالخطوات التالية.

## الشهادة والنتائج

بمجرد إتمام المتعلم لجميع المكونات المطلوبة للمؤهل، يمكن للمركز المطالبة بشهادة للمتعلم، بشرط إنجاز ضمان الجودة بنجاح. بالنسبة للإجراءات ذات الصلة، يرجى الرجوع إلى قسم BTEC الدولية دليل المعلومات. يمكنك استخدام المعلومات المتوفرة عن درجات المؤهلات للتحقق من الدرجات الإجمالية للمؤهلات.

### التغييرات في طلبات المؤهل

عندما يرعب المتعلم الذي حصل على إحدى المؤهلات إعادة وحدة من أجل تحسين درجة مؤهله، تحتاج أولاً إلى رفض درجة المؤهل الكلية. ويمكنك إلغاء الدرجة قبل إصدار الشهادة.

### وثائق إضافية لدعم إدارة المركز

بوصفك مركزاً معتمداً، يجب عليك التأكد من أن جميع الموظفين الذين يقدمون المؤهلات، ويقيّمونها، ويدبرونها يتمتعون بإمكانية الوصول إلى الوثائق التالية. تراجع هذه المستندات سنوياً ويعاد إصدارها إذا كانت التحديثات مطلوبة.

- دليل ضمان الجودة في BTEC الدولية: يوضح هذا الدليل كيف سنجري ضمان الجودة للمعايير وكيف تحتاج إلى العمل معنا للحصول على نتائج ناجحة.
  - دليل المعلومات: يقدم هذا الدليل إجراءات تسجيل المتعلمين في المؤهلات، ونقل التسجيلات، والمطالبة بالشهادات.
  - السياسات التنظيمية: تشكل سياساتنا التنظيمية جزءاً لا يتجزأ من نهجنا بحيث يوضح الكيفية التي نستوفي من خلالها المتطلبات الداخلية والتنظيمية. تراجع السياسات المنظمة سنوياً لضمان استمرار ملاءمتها للغرض. تشمل السياسات المتعلقة بهذا المؤهل ما يلي:
    - تعديلات للمرشحين ذوي الإعاقة وصعوبات تعلم ترتيبات الوصول وتعديلات معقولة للمتعلمين ذوي الهمم فيما يخص المؤهلات العامة والمهنية
    - عمر المتعلمين
    - دليل المركز للتعامل مع سوء التصرف
    - الإقرار بالتعلم والعمليات السابقة.
- هذه القائمة غير شاملة ويمكن الاطلاع على القائمة الكاملة لسياساتنا التنظيمية على موقعنا الإلكتروني.

**اعتماد المركز والمؤهل**

- في إطار عملية الاعتماد، يجب أن يتأكد مركزك من أن متطلبات الموارد الوارد ذكرها أدناه موجودة قبل تقديم المؤهل.
- يجب أن تتمتع المراكز بالموارد المادية المناسبة (مثل: المعدات، وتقنيات المعرفة، والمعلومات التعليمية، وغرف التدريس)
  - لدعم تقديم المؤهل وتقديمه.
  - يجب أن يتسم الموظفون المشاركون في عملية التقييم بالبراعة و/ أو الخبرة المهنية ذات الصلة.
  - يجب أن توفر أنظمة في هذا الصدد لضمان التطوير المهني المستمر للموظفين الذين يقدمون المؤهل.
  - يجب أن تحظى المراكز بسياسات الصحة والسلامة المناسبة المتعلقة باستخدام المتعلمين للمعدات.
  - يجب أن تقدم المراكز المؤهل وفقاً للتشريعات و/أو لوائح المساواة والتنوع الحالية.
  - ينبغي على المراكز الرجوع إلى قسم المعلومات الإضافية للمعلمين والمقيمين في الوحدات الفردية للتحقق من أي موارد محددة مطلوبة.

**استمرار ضمان الجودة والتحقق من المعايير**

تصدر سنويًا دليل ضمان الجودة الدولي من BTEC، والذي يحتوي على إرشادات مفصلة بشأن عمليات الجودة المطلوبة لدعم التقييم القوي والتحقق الداخلي.

تمثل المبادئ الأساسية لضمان الجودة في أنه:

- يجب أن يكون المركز الذي يقدم برامج BTEC مركزاً معتمداً، ويجب أن يحصل على اعتماد البرامج أو مجموعات البرامج التي يقدمها
- يوافق المركز، في إطار الحصول على الاعتماد، على الالتزام بشروط وأحكام محددة تتعلق بالتنفيذ الفعال وضمان جودة التقييم؛ يجب على المركز الالتزام بهذه الشروط طول مدة التقديم
- تتيح Pearson للمراكز المعتمدة الموارد والعمليات التي تمثل التقييم والمعايير المناسبة. يجب أن تستخدم المراكز المعتمدة هذه الأمور للتتأكد من أن جميع الموظفين الذين يقدمون مؤهلات BTEC يواكبون الإرشادات بشأن التقييم
- يجب أن يتبع المركز المعتمد البروتوكولات المتفق عليها لتوحيد معايير المقيمين والمحققين، ولتحطيم عمليات التقييم ومراقبتها، وتسجيلها، وللتعامل مع الظروف الخاصة، والاعتراضات، وسوء التصرف.

يتمثل منهج التقييم ذو الجودة المضمونة في الشراكة بين مركزٍ معتمدٍ ومؤسسة Pearson. سنتأكد من اتباع كل مركز لأفضل الممارسات واستخدام التكنولوجيا المناسبة لدعم عمليات ضمان الجودة، كلما أمكن عملياً. نعمل لدعم مراكزنا ونشد التأكيد من أن عملياتنا لضمان الجودة لا تمثل عمليات بiroقراطية على المراكز. ونراقب المراكز وندعمها في التشغيل الفعال للتقييم وضمان الجودة

تتضمن الأساليب التي نستخدمها للقيام بذلك في المستوى 3 في BTEC ما يلي:

- التأكُّد من إتمام جميع المراكز للإقرارات المناسبة في وقت الاعتماد
  - إجراء زيارات الاعتماد للمراكز
  - التأكُّد من أن المراكز تحظى بفرق فعَالٍ من المُقيِّمين والمُحقِّقين المُدربين على إجراء التقييم
  - أخذ عينات التقييم والتحقق منها، من خلال عينات التقييمات المطلوبة، وعمل المتعلم التام والمُعيَّن والوثائق المرتبطة به
  - المراجعة والتقييم الشامل لاستراتيجية المركز لتقديم برامج BTEC الخاصة به وضمان جودتها.
- لا يمكن للمراكز التي لا تتناول وتحافظ على مناهج صارمة بشكل كامل بشأن التقديم، والتقييم، وضمان الجودة أن تسعى للحصول على شهادة للبرامج الفردية أو لجميع برامج BTEC للمستوى 3. على المركز المعتمد عدم تقديم طلبات الشهادات إلا عندما نسمح له بذلك وبما يتوافق بدقة مع متطلبات إعداد التقارير.
- قد يلغى اعتماد تقديم المؤهلات فيما يتعلق بالمراكز التي لا تلتزم بخطط العمل الإصلاحية.

## 9 فهم درجة المؤهل

### منع المؤهلات وإعداد التقارير بشأنها

يشرح هذا القسم القواعد التي تطبقها عند منح أحد المؤهلات عند تقديم درجة المؤهل الشاملة لكل متعلم، ويبين الكيفية التي تُصنَّف من خلالها جميع المؤهلات في هذا القطاع.

### أهلية الحصول على الدرجة

من أجل الحصول على مؤهل، يجب على المتعلم إتمام جميع الوحدات، وتحقيق معدل النجاح أو أعلى في جميع الوحدات الإلزامية. ارجع إلى الهيكل في القسم 2 الهيكل.

للحصول على أي درجة مؤهل، يجب على المتعلمين:

- إتمام النتيجة (D، أو M، أو P، أو U) والحصول عليها في جميع الوحدات في نطاق مجموعة صحيحة.
- إنجاز الوحدات المطلوبة بمعدل النجاح أو أعلى والموضحة في القسم 2، مع الالتزام بالحد الأدنى من المتطلبات المذكورة في جدول التعويض أدناه.
- تحقيق الحد الأدنى من النقاط في مستوى الدرجة.

تقع على عاتق المركز مسؤولية التأكد من الالتزام بجموعة الوحدات الصحيحة. نظرًا إلى أن المتعلمين الذين لا يحققون الحد الأدنى المطلوب من الدرجة (P) في الوحدات الموضحة في الهيكل لن يحصلوا على المؤهل.

قد يكون المتعلمون الذين لم يحصلوا على نقاط كافية للمؤهل أو الذين لم ينجحوا في جميع الوحدات المطلوبة مؤهلين للحصول على مؤهل أقل في نفس المجموعة، على أن يكونوا قد أتموا ونجحوا في المجموعة الصحيحة من الوحدات واستوفوا نقاط درجة المؤهل المناسبة للمستوى.

### جدول التعويض

ما يعادل الوحدة	قاعدة التعويض	المؤهل
0 وحدات	التعويض غير متاح	الشهادة (180 ساعة من التعلم الموجه)
1 * وحدة قدرها 60 ساعة من التعلم الموجه	يجب النجاح في الوحدات الإلزامية، يُسمح بعدد 60 ساعة من التعلم الموجه فقط في الدرجة U بخصوص الوحدات الاختيارية	الدبلوم الفرعي (360 ساعة من التعلم الموجه)
2 * وحدتان قدرهما 60 ساعة من التعلم الموجه	يجب النجاح في الوحدات الإلزامية، يُسمح بعدد 120 ساعة من التعلم الموجه فقط في الدرجة U بخصوص الوحدات الاختيارية	دبلوم التأسيس (540 ساعة من التعلم الموجه)
3 * وحدات قدرهن 60 ساعة من التعلم الموجه	يجب النجاح في الوحدات الإلزامية، يُسمح بعدد 180 ساعة من التعلم الموجه فقط في الدرجة U بخصوص الوحدات الاختيارية	الدبلوم (720 ساعة من التعلم الموجه)

## حساب درجة المؤهل

تمثل الدرجة النهائية الممنوحة للمؤهل مجموع أداء المتعلم في المؤهل بكامله. نظرًا إلى أن درجة المؤهل عبارة عن مجموع الأداء الإجمالي، تتوفر بعض عناصر التعويض بحيث أنه يمكن موازنة الأداء الأعلى في بعض الوحدات بنتيجة أقل في وحدات أخرى.

إذا حقق المتعلم عدد أكبر من العدد المطلوب للوحدات الاختيارية، فستُستخدم الوحدات الإلزامية، إلى جانب الوحدات الاختيارية ذات أعلى الدرجات، لحساب النتيجة الإجمالية، مع مراعاة متطلبات الأهلية لمسى المؤهل المحدد هذا.

تُمنح مؤهلات BTEC الدولية للمستوى 3 وفقًا لنطاقات الدرجات الموضحة في الجدول التالي.

نطاق الصرف المتاح	المؤهل
D* إلى P	شهادة، دبلوم فرعي، دبلوم تأسيس
D*D* إلى PP	الدبلوم

يوضح جدول حساب درجة المؤهل، الوارد لاحقًا في هذا القسم، أدنى حدود حساب هذه الدرجات. وسيظل الجدول قيد المراجعة طوال فترة المؤهل. في حال طرأ أي تغيير سينبع المراكز قبل بدء التدريس للمجموعة المعنية وسيصدر جدول محدث على موقعنا الإلكتروني.

سيُسجل المتعلمون الذين لا يستوفون أدنى متطلبات الحصول على درجة المؤهل على أنهم غير مصنفين (U) ولن يعتمدوا. قد يتلقون إنذاراً بالأداء بخصوص الوحدات الفردية، يقدم دليل المعلومات المعلومات الكاملة.

### النقاط المتاحة لحجم الوحدة والدرجات

ويبين الجدول أدناه عدد النقاط المتاحة للوحدات. وتُخصص النقاط لكل وحدة حسب الدرجة الممنوحة.

حجم الوحدة			
120 ساعة من التعلم الموجه	90 ساعة من التعلم الموجه	60 ساعة من التعلم الموجه	
0	0	0	U
12	9	6	النجاح
20	15	10	الجدارة
32	24	16	التميز

### طلب درجة المؤهل

ستقوم Pearson تلقائياً بحساب درجة المؤهل للمتعلمين عند إرسال درجات الوحدة وتقديم طلب المؤهل. سيُمنح المتعلمين درجات المؤهل لتحقيق العدد الكافي من النقاط ضمن النطاقات الموضحة في جدول حساب درجات المؤهل ذي الصلة.

## حساب درجة المؤهل

يسري التسجيل اعتباراً من 1 سبتمبر 2024.

الدبلوم		دبلوم التأسيس		الدبلوم الفرعي		الشهادة	
حد النقاط	الدرجة	حد النقاط	الدرجة	حد النقاط	الدرجة	حد النقاط	الدرجة
720 ساعة من التعلم الموجه		540 ساعة من التعلم الموجه		360 ساعة من التعلم الموجه		(180) ساعة من التعلم الموجه	
0	U	0	U	0	U	0	غير مصنف
72	PP	54	P	36	P	18	النجاح
88	MP						
104	MM	78	إلزامي	52	إلزامي	26	الجدارة
124	DM						
144	DD	108	د	74	د	42	التميز
162	D*D						
180	D*D*	138	D*	90	*D	48	*التميز

يخضع هذا الجدول للمراجعة طوال فترة المؤهل. سيصدر الجدول الأحدث على موقعنا الإلكتروني.

أمثلة لحساب الدرجات بناءً على الجدول المطبق على التسجيلات اعتباراً من سبتمبر 2024

#### مثال 1: الحصول على شهادة بدرجة P

نقطات الوحدة	الدرجة	النوع (Int/PSA)	ساعة من التعلم الموجه	
9	النجاح	Int	90	الوحدة 1
15	الجدارة	PSA	90	الوحدة 2
24	P		180	الإجمالي

#### مثال 2: الحصول على شهادة بدرجة M

نقطات الوحدة	الدرجة	النوع (Int/PSA)	ساعة من التعلم الموجه	
9	النجاح	Int	90	الوحدة 1
24	التميز	PSA	90	الوحدة 2
33	إلزامي		180	الإجمالي

حصل المتعلم على نقاط كافية  
للحصول على درجة M.

#### مثال 3: نتيجة غير مصنفة لشهادة

نقطات الوحدة	الدرجة	النوع (Int/PSA)	ساعة من التعلم الموجه	
0	غير مصنف	Int	90	الوحدة 1
24	التميز	PSA	90	الوحدة 2
24	غير مصنف		180	الإجمالي

حصل المتعلم على نقاط كافية للحصول  
على درجة P لكنه لم يستوف الحد الأدنى  
المطلوب للحصول على درجة في الوحدة 1.

أمثلة لحساب الدرجات بناءً على الجدول المطبق على التسجيلات اعتباراً من سبتمبر 2024

#### مثال 1: الحصول على دبلوم فرعي بدرجة P

نقطات الوحدة	الدرجة	النوع (Int/PSA)	ساعة من التعلم الموجه	
9	النجاح	Int	90	الوحدة 1
9	النجاح	PSA	90	الوحدة 2
10	الجدارة	Int	60	الوحدة 8
10	الجدارة	Int	60	الوحدة 14
0	غير مصنف	Int	60	الوحدة 20
38	P		360	الإجمالي

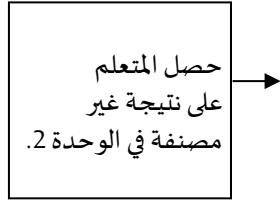
يحصل المتعلم على نقاط كافية  
للحصول على درجة P.

#### مثال 2: الحصول على دبلوم فرعي بدرجة M

نقطات الوحدة	الدرجة	النوع (Int/PSA)	ساعة من التعلم الموجه	
9	النجاح	Int	90	الوحدة 1
9	النجاح	PSA	90	الوحدة 2
10	الجدارة	PSA	60	الوحدة 6
10	الجدارة	Int	60	الوحدة 14
16	التميز	Int	60	الوحدة 20
54	M		360	الإجمالي

حصل المتعلم على نقاط كافية  
للحصول على درجة M.

**مثال 3: نتيجة غير مصنفة للدبلوم الفرعي**



نقطات الوحدة	الدرجة	النوع (Int/PSA)	ساعة من التعلم الموجه	الوحدة
15	الجدارة	Int	90	الوحدة 1
0	غير مصنف	PSA	90	الوحدة 2
16	التميز	PSA	60	الوحدة 6
10	الجدارة	Int	60	الوحدة 14
16	التميز	Int	60	الوحدة 20
57	غير مصنف		360	الإجمالي

حصل المتعلم على نقاط كافية للحصول على درجة M لكنه لم يستوف الحد الأدنى المطلوب للدرجة P أو ما يزيد علها في الوحدة 2.

أمثلة لحساب الدرجات بناءً على الجدول المطبق على التسجيلات اعتباراً من سبتمبر 2024

#### مثال 1: الحصول على دبلوم تأسيس بدرجة P

حصل المتعلم على درجة P أو ما يزيد عليها في الوحدات 1 حتى 6.

نقطات الوحدة	الدرجة	النوع (Int/PSA)	ساعة من التعلم الموجه	الوحدة
9	النجاح	Int	90	الوحدة 1
9	النجاح	PSA	90	الوحدة 2
9	النجاح	Int	90	الوحدة 3
9	النجاح	Int	90	الوحدة 4
10	الجدارة	PSA	60	الوحدة 6
10	الجدارة	Int	60	الوحدة 8
0	غير مصنف	Int	60	الوحدة 20
56	P		540	الإجمالي

يحصل المتعلم على نقاط كافية للحصول على درجة P.

#### مثال 2: الحصول على دبلوم تأسيس بدرجة M

نقطات الوحدة	الدرجة	النوع (Int/PSA)	ساعة من التعلم الموجه	الوحدة
15	الجدارة	Int	90	الوحدة 1
24	التميز	PSA	90	الوحدة 2
15	الجدارة	Int	90	الوحدة 3
15	الجدارة	Int	90	الوحدة 4
6	النجاح	PSA	60	الوحدة 6
0	غير مصنف	Int	60	الوحدة 8
16	التميز	Int	60	الوحدة 14
91	الزامي		540	الإجمالي

حصل المتعلم على نقاط كافية للحصول على درجة M.

**مثال 3: نتيجة غير مصنفة لدبلوم التأسيس**

نقطات الوحدة	الدرجة	النوع (Int/PSA)	ساعة من التعلم الموجه	
24	التميز	Int	90	الوحدة 1
9	النجاح	PSA	90	الوحدة 2
15	الجدارة	Int	90	الوحدة 3
0	غير مصنف	Int	90	الوحدة 4
10	الجدارة	PSA	60	الوحدة 6
10	الجدارة	Int	60	الوحدة 8
10	الجدارة	Int	60	الوحدة 20
78	غير مصنف		540	الإجمالي

حصل المتعلم على نتيجة غير مصنفة في الوحدة 4.

حصل المتعلم على نقاط كافية للحصول على درجة M لكنه لم يستوفي الحد الأدنى المطلوب للدرجة P أو ما يزيد عليها في الوحدة 4.

أمثلة لحساب الدرجات بناءً على الجدول المطبق على التسجيلات اعتباراً من سبتمبر 2024

#### مثال 1: الحصول على دبلوم بدرجة PP

نقطات الوحدة	الدرجة	النوع (Int/PSA)	ساعة من التعلم الموجه	
9	النجاح	Int	90	الوحدة 1
9	النجاح	PSA	90	الوحدة 2
9	النجاح	Int	90	الوحدة 3
9	النجاح	Int	90	الوحدة 4
10	الجدارة	PSA	60	الوحدة 6
12	النجاح	PSA	120	الوحدة 7
10	الجدارة	Int	60	الوحدة 8
6	النجاح	Int	60	الوحدة 14
10	الجدارة	Int	60	الوحدة 20
<b>84</b>	<b>PP</b>		<b>720</b>	<b>الإجمالي</b>

يحصل المتعلم على نقاط كافية  
للحصول على درجة PP.

#### مثال 2: نتيجة غير مصنفة لدبلوم

نقطات الوحدة	الدرجة	النوع (Int/PSA)	ساعة من التعلم الموجه	
24	التميز	Int	90	الوحدة 1
0	غير مصنف	PSA	90	الوحدة 2
15	الجدارة	Int	90	الوحدة 3
0	غير مصنف	Int	90	الوحدة 4
10	الجدارة	PSA	60	الوحدة 6
20	الجدارة	PSA	120	الوحدة 7
10	الجدارة	Int	60	الوحدة 8
6	النجاح	Int	60	الوحدة 14
10	الجدارة	Int	60	الوحدة 20
<b>95</b>	<b>غير مصنف</b>		<b>720</b>	<b>الإجمالي</b>

## 10 الموارد والدعم

هدفنا هو تزويحك بمجموعة كبيرة من الموارد والدعم لتمكينك من الحصول على مؤهلات المستوى 3 من BTEC الدولية بكل ثقة. ستجد قائمة بالموارد لدعم التدريس، والتعلم، والتطوير المهني على موقعنا الإلكتروني.

### الدعم لإعداد دورتك والاستعداد للتدريس

#### المواصفات

تقديم لك المواصفات (للتدرис اعتباراً من سبتمبر 2024) تفاصيل عن إدارة المؤهلات ومعلومات عن الوحدات في المؤهلات.

#### Pearson Progress

Pearson Progress هو نظام دعم رقمي يساعدك على إدارة التقييم وضمان الجودة لمؤهلات Pearson BTEC المستوى 3 الدولية للأعمال. إنه يدعم مراحل التقديم، والتقييم، وضمان الجودة لمؤهلات BTEC في المراكز ويدعم المعلمين والطلاب على النحو التالي:

- إعداد الدورة
- إعداد الواجبات والتحقق منها
- إعداد خطط التقييم وتسجيل قرارات التقييم
- رفع أدلة الواجبات
- تتبع تقدم كل متعلم.

النظام متاح للمدرسين والمعلمين بحيث يمكن لكل منهم تتبع تقدمه.

#### دعم التدريس والتعلم

توفر خدمات Pearson التعليمية مجموعة من الموارد التفاعلية لتمكينك من البدء في تدريس مؤهلات المستوى 3 من شهادة BTEC الدولية. قد تشمل هذه الخدمات المواد التالية:

- كتب الطالب المصممة لدعم رحلة التعليم والتعلم. تشمل هذه الكتب دراسات حالة، وأفكار للمناقشة، ومحظى أساسي وصور داعمة لمساعدة المتعلمين على تطوير فهمهم. سُرّيّع عناصر من كتب الطالب بالمواد الأخرى، والتي تدعم التعليم والتعلم
- العروض التقديمية بالشرايع، والتي تتضمن جميع المفاهيم الأساسية في جميع أهداف التعلم لكل وحدة
- أدلة التقديم، والتي تقدم لك نصائح مهمة حول كيفية اختيار الدورة التعليمية المناسبة لتعلمك وكيفية التأكد من استعدادك التام لتقديم الدورة. فهي توضح السمات الرئيسية لمؤهلات BTEC الدولية للمستوى 3 للأعمال، على سبيل المثال: مشاركة أصحاب العمل ومهارات التوظيف. كما أنها تغطي الإرشادات الخاصة بالتقييم وضمان الجودة.
- تُقدّم نماذج لخططات العمل لكل وحدة إلزامية، وهي متوفرة بتنسيق Word™ لسهولة التخصيص.

## الدعم للتقييم

### نماذج مواد التقييم للوحدات الخاضعة للتقييم الداخلي

بالنسبة للوحدات الداخلية المُقيمة باستخدام واجب Pearson المُحدد، سنقدم نموذجاً للواجب باعتباره مثلاً على شكل تقييم الوحدة. بالنسبة للوحدات المتبقية الداخلية، نسمح لك بتحديد واجباتك الخاصة، وفقاً لفضضيات المتعلمين لديك وربطها بملف العمل المحلي الخاص بك.

نقدم خدمة موجزات ونموذج واجبات معتمدة واجبات Pearson المحددة التي اعتمدها محققو معايير Pearson، وهي متاحة على موقعنا الإلكتروني.

## **Pearson التدريب والدعم من**

### **التدريب والتطوير المهني**

تقدم Pearson مجموعة متنوعة من فعاليات التدريب والتطوير المهني لدعم إدخال مؤهلات BTEC الدولية للمستوى 3 وتقديمها، وتقييمها، وإدارتها. توفر هذه الفعاليات المُخصصة للقطاعات، والتي طورها وقدمها متخصصون، سواء من خلال الحضور الشخصي أو عبر الإنترنت.

### **'الاستعداد للتعليم'**

تم تصميم هذه الفعاليات لتجهيز المعلمين لتقديم مؤهلات المستوى 3 من BTEC الدولية. وتشمل نظرة عامة على هيكل المؤهل، والتخطيط، والإعداد للتقييم الداخلي، وضمان الجودة.

### **التعليم والتعلم**

بالإضافة إلى فعاليات التطوير المهني بعنوان "الاستعداد للتعليم"، توفر الفرص للمعلمين لحضور فعاليات مخصصة للقطاع والفعاليات الخاصة بوظائفهم. صُممـت هذه الفعاليات لربط الممارسة العملية بالمعرفة النظرية؛ فهي تقدم الدعم للمعلمين وفرص التواصل مع منهجية التقديم، والتعلم، والتقييم.

يمكن الاطلاع على تفاصيل برنامج التدريب والتطوير المهني لدينا على موقعنا الإلكتروني.



## **الملاحق 1: روابط لمعايير القطاع**

طورت مؤهلات BTEC الدولية من المستوى 3 بالتشاور مع القطاع وهيئاته المختصة لضمان تواافق المحتوى ونهج التقييم بشكل وثيق مع احتياجات أصحاب العمل. تم استخدام المعايير المهنية الوطنية (NOS) ومعايير الهيئات المهنية حيثما وجدت وكانت مناسبة لتحديد محتوى الوحدة.

## الملاحق 2: مهارات التوظيف القابلة للنقل.

### الحاجة إلى المهارات القابلة للنقل

في السنوات الأخيرة، أشار مقدمي خدمات التعليم العالي وأصحاب العمل باستمرار إلى حاجة المتعلمين إلى تطوير مجموعة من المهارات القابلة للنقل لتمكينهم من الاستجابة بثقة لمتطلبات الدراسة الجامعية وعالم الأعمال.

تعرف منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) المهارات أو الكفاءات بأنها "مجموعة المعارف والسمات والقدرات التي يمكن تعلمها والتي تمكن الأفراد من أداء نشاط أو مهمة بنجاح وباستمرار ويمكن البناء عليها وتوسيع نطاقها من خلال التعلم". [١] لدعم تصميم مؤهلاتنا، اختار فريق أبحاث Pearson سبعة أُطْر عمل عالمية لمهارات القرن الحادي والعشرين وقيّموها. وانطلاقاً من هذه العملية، حددنا إطار عمل المجلس القومي للبحوث [٢] باعتباره إطار المهارات الأكثر اعتماداً على الأدلة والأكثر قوة، واستخدمناه أساساً لإطار عمل المهارات المُعدَّل لدينا. يتضمن إطار العمل المهارات المعرفية والمهارات الشخصية والمهارات التفاعلية.



وضّحت المهارات في إطار هذه الموصفات لضمائر ملائمتها للموضوع. جميع المهارات المذكورة واضحة أو يسهل الوصول إليها في تعليم المؤهلات، و/أو تعلمها، و/أو تقييمها، وتُقيّم بعض المهارات بشكل مباشر. ستدعوك مواد Pearson في تحديد هذه المهارات وفي تطويرها لدى المتعلمين.

يحدد الجدول الوارد في ظهر الصفحة إطار العمل ويوضح المهارات التي يمكن العثور عليها في الأعمال، ويوضح تفسير المهارات في هذا المجال. ويرد تفسير كامل لكل مهارة، مع رسم توضيحي لإظهار فرص تطوير المتعلم، على صفحات المواضيع على موقعنا الإلكتروني: <http://qualifications.pearson.com>

<sup>١</sup> منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية - مهارات أفضل، وظائف أفضل، حياة أفضل (منشورات منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، 2012)

<sup>٢</sup> كونينغ، ج. أ. (2011) تقييم مهارات القرن الحادي والعشرين: موجز ورشة عمل (مطبعة الأكاديميات الوطنية، 2011)

<p>تطوير القدرة على تقديم حجج مقنعة في مجالات الرعاية الصحية والاجتماعية أو المشاريع التجارية والتقييمات الجديدة، ودعم حجة واحدة أو أكثر من الحجج، بما في ذلك القدرة على إنشاء حجة متوازنة ومقيمة.</p>	<p>التفكير النقدي حل المشكلات التحليل المنطق/الحجج التفسير اتخاذ القرار التعلم التكيفي الوظيفة التنفيذية</p>	<p>العمليات والاستراتيجيات المعرفية</p>	<b>المهارات المعرفية</b>
<p>تحمّل مسؤولية إيجاد وتصحيح الأخطاء في الترميز والخوارزميات.</p>	<p>قابلية التكيف المسؤولية الشخصية والاجتماعية التعلم المستمر الاهتمام الفكري والفضول</p>	<p>الانفتاح الفكري</p>	<b>المهارات الشخصية</b>
<p>تأييد موقف شخص آخر في العرض الشفهي.</p>	<p>المبادرة التوجيه الذاتي المسؤولية المثابرة الإنتاجية التنظيم الذاتي (الإدراك الفوقي والتبصر والتأمل) الأخلاقيات النزاهة</p>	<p>أخلاقيات العمل/ الضمير</p>	<b>المهارات الشخصية</b>
	<p>الرقابة الذاتية/التقييم الذاتي/التعزيز الذاتي</p>	<p>الأساس الإيجابي التقييم الذاتي</p>	<b>المهارات الشخصية</b>
	<p>التعاون المشاركة العمل ضمن فريق التعاون التعاطف/ مراعاة وجهات النظر التفاوض</p>	<p>العمل في فريق والتعاون</p>	<b>المهارات التفاعلية</b>
	<p>المسؤولية التواصل الحازم العرض الذاتي</p>	<p>القيادة</p>	<b>المهارات التفاعلية</b>

## الملاحق 3: الاستدامة

### التعلم من أجل عالم أفضل

باعتبارنا شركة تعليمية رائدة على مستوى العالم، فإن تقديم عالم أكثر استدامة هو جزء طبيعي من كل ما نقوم به. إن التعلم في حد ذاته هو أعظم قوة للتغيير في عالمنا، ومساعدة الناس على اكتساب المعرفة والمهارات هي، بطبيعتها، وسيلة لتحسين كوكبنا ومجتمعنا. ولذلك نفعل ذلك كل يوم من خلال تحويل منتجاتنا إلى تجارب تعليمية نابضة بالحياة، مع التركيز على موظفينا وحماية كوكبنا.

### استراتيجية أعمالنا المستدامة

نعمل على المواءمة مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة التي تمثل المجالات البيئية والاجتماعية والحكومة التي يمكننا من خلالها تحقيق أكبر تأثير إيجابي.

تركز استراتيجية أعمالنا المستدامة على:

- المنتجات - قيادة التعلم للجميع باستخدام منتجاتنا
- ونعمل على توسيع نطاق الوصول إلى التعلم لعدد أكبر من الأشخاص والتأكد من أن منتجاتنا تحقق نتائج قابلة للقياس.
- الموظفون - تمكين موظفينا من إحداث فرق
- نحن نبني ثقافة الانتفاء، إلى جانب ثقافة الأداء، حتى يتمكن موظفونا من إحداث فرق حقيقي على نطاق واسع.
- الكوكب - القيادة بمسؤولية من أجل كوكب أفضل
- نحن نعمل على تقليل بصمتنا البيئية ونعمل مع شركاء ذوي تفكير مماثل.

تهدف أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة إلى تحقيق مستقبل أفضل وأكثر استدامة للجميع. ونساهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة التالية.

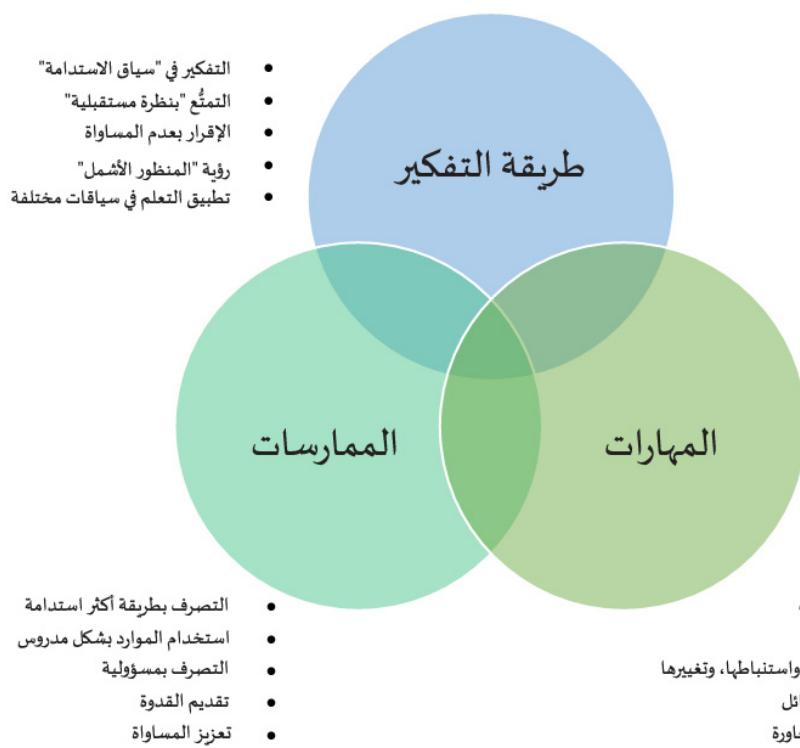


يتوفر المزيد من الإرشادات التفصيلية حول إستراتيجية أعمالنا المستدامة وكيفية مساهمتنا في تحقيق هذه الأهداف على موقعنا الإلكتروني على <https://plc.pearson.com/en-GB/sustainability>

## دمج الاستدامة في مؤهلاتنا

حددت منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (اليونسكو) سلسلة من الكفاءات الشاملة للاستدامة وأهداف التنمية المستدامة المتخصصة، وهو ما ينعكس في مؤهلاتنا.

ونرى الاستدامة في سياق مؤهلاتنا وتقديراتنا وتعليمنا وموارد التعليم، وكيف يمكننا تضمين الاستدامة بطريقة هادفة وعملية، في ثلاثة مجالات متميزة: العقلية والمهارات والممارسات.



### ترسيخ عقلية الاستدامة

خلال تقديم دورات BTEC الدولية، هناك العديد من الفرص لمناقشة موضوعات الاستدامة مع المتعلمين في سياق مؤهلاتهم. تعني "عقلية" الاستدامة أن المتعلمين سيطرحون سؤالاً حول كل موضوع، "كيف يكون هذا مستداماً؟" أو "كيف يؤثر هذا على الناس والكوكب ومستقبلي؟"

المواضيع التي يمكنك تناولها في "عقلية الاستدامة" هي كما يلي:

- استخدام الطاقة
- التلوث
- تأثير المناخ
- الموارد البشرية المعنية
- السياق العالمي.
- الموظفون - تمكين موظفيها من إحداث فرق

## ترسيخ مهارات الاستدامة

أي مؤهل ناجح يكتسب منه المتعلمون المعرفة، والمهارات، والسلوكيات المرتبطة بموضوع معين، لكن كثيراً ما تكون المهارات الشاملة التي يتعلّمها المتعلّمون هي الأثمن على المدى الطويل في نهاية المطاف. في حين أننا نشعر أن "العقلية" المستدامة ذات أهمية حيوية للمتعلّمين للتعرّف على التفكير المستدام والقدرة عليه على المدى الطويل، نشعر أن تضمين مهارات الاستدامة له نفس القدر من الأهمية لأنّه يعني أن المتعلّمين سيكتسبون قادرين على " فعل" شيء ما بشأن القضية التي يحدّدونها من خلال وعهم الجديد بالاستدامة. تعدّ المهارات التي نؤيدّها مكملة لمهارات التي سيطّوروها كأمر طبيعي من خلال مؤهلات BTEC الدولية، ولكن في هذا السياق، يتم منحها تركيزاً وأهمية جديدة.

### ترسيخ ممارسات الاستدامة

تعتبر ممارسات الاستدامة أقل ارتباطاً بشكل مباشر بموضوع دراسة المتعلم، وهي الإجراءات والسلوكيات التي يمكننا تشجيع المتعلّمين على اتخاذها وتطويرها والتي من شأنها تعزيز استدامة تقديم الدورة وقدرتهم على اتخاذ القرارات واتخاذ الإجراءات الأكثر استدامة.

وقد يمتدّ هذا إلى الطريقة التي ينتقلون بها إلى المدرسة/الكلية، أو الطريقة التي يرسلون بها واجباتهم، أو الطريقة التي يتم بها استخدام الموارد واحترامها. في العديد من النواحي، يعدّ هذا جوهر تشجيع الوعي بالاستدامة لأنّ هذا هو المكان الذي يصبح فيه الأكاديمي عملياً حيث يتم تشجيع المتعلّمين على تطبيق تعلمهم بطرق واقعية. وينبغي أن يكمل هذا الجانب المجالات الرئيسية الأخرى للاستدامة التي يغطّوها هذا القسم.

### نرجّنا نحو الاستدامة في المستوى 3 من مؤهل Pearson BTEC في الأعمال.

لقد نظرنا في كيفية تحقيق هذا المؤهل لأهداف التنمية المستدامة والمهارات الشاملة التي حدّتها الأمم المتحدة. رغم إقرارنا بأنه يمكن تناول الاستدامة بعدة طرق في إعداد هذا المؤهل، وتعليمه، وتقييمه - فقد أدمجنا الاستدامة من خلال ضرب أمثلة على محتوى الوحدة و مجالات الموضوع وتقديم إرشادات إضافية، مع أمثلة في أقسام إرشادات التقييم في هذه المواصفات، وفي الموضع المناسب.

بالإضافة إلى ذلك، تتضمّن الوحدة (الوحدات) التالية في المستوى 3 من مؤهل Pearson BTEC الدولي في الأعمال أهدافاً تعليمية تسلط الضوء على أهمية الاستدامة وتأثيراتها داخل القطاع.

#### • الوحدة 20: أخلاقيات العمل.

لقد طورنا أيضاً تقييماتنا، وموارد التدريس والتعلم لدينا لتعزيز ودعم طريقة التفكير، والمهارات، والممارسات التي نريد أن يتبنّاها المتعلّمون عند تفكيرهم في الاستدامة في العالم الحقيقي.

## تحقيق الاستدامة من خلال الأنشطة الصحفية

الاستدامة هي المجال الذي يمكن أن تتناوله جميع المواد المهنية. يجب على المعلمين التفكير في كيفية معالجة الاستدامة بشكل فعال أثناء تقديم محتوى الموضوع وخلق الوعي بالاستدامة. ومن أمثلة ذلك ما يلي:

- استخدام دراسات الحالة المتعلقة بالاستدامة لتعزيز المواضيع المقدمة:
  - استخدام الوقود غير الأحفوري لتشغيل السيارات والطائرات
  - كيف أثرت المواقف تجاه البصمة الكربونية للأغذية والمواد الخام على عمليات التصنيع والعمليات اللوجستية
  - السفر والسياحة المستدامة
  - ريادة الأعمال الاجتماعية والممارسات المستدامة
  - الممارسات الزراعية المستدامة
  - الاستدامة في الفن وتصوير الصور المرئية والمصنوعات اليدوية
  - إعادة استخدام الأرضي والمباني للحد من إطلاق المواد الضارة في البيئة
  - الحد من الفقر ونمو فرص العمل
- بالنظر إلى تأثير المنظمات والقطاعات المهنية قيد الدراسة طول المدى على البيئة والمناخ:
  - التخلص من المواد والكيماويات الناتجة عن عمليات التصنيع
  - استخدام الطاقة الشمسية والطاقة الخضراء لتدفئة المباني وتشغيل الآلات
  - الثقافة التنظيمية وتبني ممارسات الأعمال المستدامة

توفر إرشادات أكثر تفصيلاً حول نهجنا، مع أمثلة حول كيفية دمج الاستدامة في المؤهلات التي تقدمها، على موقع مؤهلاتنا.

## الملاحق 4: مسرد المصطلحات المستخدمة

ويرد فيما يلي موجز للمصطلحات الرئيسية المستخدمة لتعريف المتطلبات في الوحدات.

المصطلح	التعريف
التحليل	<p> يقدم المتعلمون نتائج الفحص المنهجي والتفصيلي من خلال إما:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تقسيم أحد الموضوعات، أو المواضيع، أو الموقف من أجل تفسير ودراسة العلاقات المتبادلة بين الأجزاء، و/أو</li> <li>• من المعلومات أو البيانات لتفسير ودراسة الاتجاهات الرئيسية والعلاقات المتبادلة.</li> </ul> <p>يمكن أن يتم التحليل عبر الأنشطة أو الممارسة أو كتابيًّا، أو عرض تقديمي.</p>
التقييم	<p> يقدم المتعلمون دراسة متأنية للعوامل أو الأحداث المتنوعة التي تنطبق على موقف معين أو يحددون تلك العوامل أو الأحداث الأكثر أهمية أو ذات الصلة ويصلون إلى نتيجة.</p>
التواصل	<p> يمكن المتعلمون من نقل الأفكار أو المعلومات للآخرين.</p>
المقارنة	<p>كيف يحدد المتعلمون العوامل الرئيسية ذات الصلة بعنصرٍ/ موقفيًّا أو أكثر أو بجوانب موضوع تم توسيعه لشرح أوجه الشبه وأوجه الاختلاف والمزايا والعيوب. يتم استخدامها لتوضيح عمق المعرفة من خلال اختيار الصفات.</p>
الإعداد/ الإنشاء	<p>مهارات إنشاء أو إعداد شيء ما، على سبيل المثال عرض أو مجموعة حسابات.</p>
المناقشة	<p>يتناول المتعلمون جوانب مختلفة من الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• طابع أو موضوع</li> <li>• كيف يرتبطون ببعضهم البعض</li> <li>• مدى أهميّتهم</li> <li>• غير مطلوب وجود خاتمة</li> </ul>
الإيضاح	<p>يُبدي المتعلمون المعرفة والفهم.</p>
التنمية	<p>تنمية أو إحراز تقدم بشأن الخطة، والمهارات، والفهم.</p>

المصطلح	التعريف
<p>يعتمد أداء المتعلمين على معلومات أو موضوعات أو مفاهيم متنوعة لدراسة الجوانب، مثل:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• أوجه القوة أو أوجه الضعف</li> <li>• المزايا أو العيوب</li> <li>• الإجراءات البديلة</li> <li>• الصلة أو الأهمية</li> </ul> <p>يجب أن تقود استفسارات المتعلمين إلى حكم مدعم يوضح العلاقة مع سياقه. غالباً ما يكون هذا في الخاتمة.</p> <p>غالباً ما تكون الأدلة كتابية، ولكن يمكن أن تكون عبر عرض تقديمي أو نشاط.</p>	التقييم
<p>المهارات أو المعرفة التي تتضمن البحث العملي أو الاختبار.</p>	الاستكشاف
<p>المعرفة مع التطبيق حيث من المتوقع أن يختار المتعلمون المعرفة ويطبقوها على سياقات أقل اعتياداً.</p>	الفحص
<p>يقوم المتعلمون باختيار العناصر أو البيانات ذات الصلة من قائمة أو مجموعة بيانات.</p>	الاستخلاص
<p>يشير المتعلمون إلى السمات الرئيسية أو الغرض من شيء ما من خلال التعرف عليه و/أو القدرة على تمييز وفهم الحقائق أو الصفات.</p>	التحديد
<p>يدرك المتعلمون معنى شيء ما أو غرضه أو صفاته عن طريق استخدام الصور أو الكلمات أو التعبيرات الأخرى.</p>	التفسير
<p>يجري المتعلمون استفساراً أو دراسة بأحد الأشياء لاستكشاف وبحث الحقائق والمعلومات.</p>	التحقيق
<p>يقدم المتعلمون أسباباً أو أدلة من أجل:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• دعم رأي،</li> <li>• أو إثبات أن شيئاً ما صحيحًا أو معقولًا.</li> </ul>	التبير
<p>يمكن للمتعلمين التفاعل مع نشاط أو عملية والتأثير على كلًاهما.</p>	الإدارة
<p>يقوم المتعلمون بإجراء أو القيام بتحليل أو تقييم خاص بمعلومات أو أبحاث معينة.</p>	التنفيذ
<p>يجمع المتعلمون المعلومات الضرورية (من خلال البحث) من أجل جعل (شيئاً ما) جاهزاً للاستخدام أو لأخذنه في الاعتبار.</p>	الإعداد
<p>يقوم المتعلمون بتوضيح المعلومات للجمهور بناءً على السياق وصلته بحالة معينة.</p>	التقديم
<p>يجب على المتعلمين إنشاء عنصر مثل خطة أو عرض تقديمي أو تقرير.</p>	الإنتاج
<p>يجب على المتعلمين تناول ما تعلموه أو فعالية ما وتقديم ملاحظاتهم حول التقدم.</p>	التفكير
<p>يمكن للمتعلمين الالتزام بالبروتوكولات والقواعد والاتفاقيات حيث يتم وضع النتائج أو الأحكام بطريقة موضوعية.</p>	التقرير

التعريف	المصطلح
ينشد المتعلمون المعلومات بنشاط من موارد أولية وثانوية.	البحث
<p>يجري المتعلمون تقييماً رسمياً للعمل المنتج. يسمح التقييم للمتعلمين بما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="536 372 1017 406">• تقييم المعلومات الحالية أو الفعاليات السابقة</li> <li data-bbox="409 428 1017 462">• إعادة النظر في المعلومات بهدف إجراء تغييرات، عند اللزوم.</li> </ul>	المراجعة
يجب على المتعلمين اختيار المعلومات أو البيانات من معلومات أو أبحاث معينة.	التحديد
مهارات التنظيم والإدارة، على سبيل المثال، إدارة فعالية أو عرض عمل.	التنظيم والإدارة
يستخدم المتعلمون مجموعة من المهارات لأداء مهمة أو بحث أو نشاط.	الإجراء/ التنفيذ

التعريف والغرض	نوع الدليل
مثال محدد يجب على جميع المتعلمين اختيار المعرفة وتطبيقاتها عليه.	دراسة حالة
نشاط واسع النطاق يعمل بالتوجيه الذاتي ويطلب التخطيط والبحث والاستكشاف والنتائج والمراجعة. يستخدم لإظهار الإدارة الذاتية و/أو إدارة المشاريع و/أو التعلم العميق، بما في ذلك الجمع بينها.	المشروع
نشاط واسع النطاق يتطلب التوجيه الذاتي لاختيار النتائج، والتخطيط، والبحث، والاستكشاف، والنتائج، والمراجعة.	
تحليل البحث الموضوعي الذي ينظمه المتعلمون من المصادر الثانوية، والأولية، إن أمكن.	البحث المستقل
إنجاز فردي لمهمة في صيغة تتعلق بالعمل، على سبيل المثال، تقرير أو رسالة تسويقية، أو مجموعة من التعليمات.	مهمة كتابية أو تقرير
نشاط متعدد الأوجه يحاكي مواقف العمل الواقعية.	نشاط محاكاة/ لعب الأدوار
يعلم المتعلمون معًا لإظهار مهارات تحديد وهيكلة نشاط ضمن مجموعة.	المهام الجماعية
إما شفهيًا أو من خلال عرض توضيحي.	العرض التقديمي
يقدم المتعلمون خطة كناتج يتعلق بمهمة مقدمة أو محددة.	إعداد الخطة/ خطة العمل
إكمال سجل باستخدام خبرة العمل على نحو يوضح بالتفصيل المهارات المكتسبة للتوظيف.	مفكرة ذاتية
مستندات توفر معلومات معروضة بشكل جيد لغرض معين.	ملخص/نشرة
مراجعة المهارات ذات الصلة لمهمة/ نشاط أو لعب الأدوار الوظيفية.	مراجعة المهارات
القوة والضعف والفرص والتهديدات - - تحليل باستخدام مصطلحات حول موضوع أو مهارة معينة.	تحليل مصفوفة نقاط

## الملاحق 5: مصطلحات الأعمال الرئيسية المستخدمة في هذه الموصفات

المؤسسات التجارية - أنواعها وملكيتها وتمويلها		
المصطلح	البدائل والاختلافات	التعريف
التمويل بالأسهم	تمويل الأسهم	عملية الحصول على التمويل لشركة من مصادر خارجية بما في ذلك مبيعات الأسهم (تمويل الأسهم)
المسؤولية المحدودة	المسؤولية غير المحدودة	مدى مسؤولية صاحب الشركة أو مسؤوليته فيما يتعلق بديون الشركة قد يضطر صاحب الشركة ذو المسؤولية غير المحدودة إلى بيع ممتلكاته الشخصية لسداد ديون الشركة، في حين أن صاحب الشركة ذو المسؤولية المحدودة لن يخسر سوى المبلغ الذي استثمره في العمل - ولا يتطلب بيع ممتلكاتهم الشخصية لسداد ديون الشركة.
المؤسسة/المؤسسات	الشركة/الشركات المؤسسات	تمارس ممارسات الأعمال في القطاعين العام والخاص لتحقيق الربح/الفائض/التعادل، على سبيل المثال، شراكات الشركات ذات المسؤولية المحدودة، التجار الوحيدين، والجمعيات الخيرية، والمؤسسات الاجتماعية، والشركات العامة.
الشراكة		شركة تكون من شخصين أو أكثر يساهمون بالمال في العمل ثم يحصلون على حصة من الربح. وعادة ما يكون للشركاء مسؤولية غير محدودة.
الشركة الخاصة المحدودة	Ltd	شركة قطاع خاص مملوكة لمساهمين لهم مسؤولية محدودة. يتم تداول الأسهم بشكل خاص ويطلب الحصول على موافقة المساهمين الآخرين. يقتصر عدد المساهمين على 50 مساهم.
القطاع الخاص		يشمل المؤسسات مثل التجار الوحيدين والشراكات والشركات المحدودة المملوكة لأفراد أو مساهمين يشاركون برأس المال ويتحملون المخاطر ويشاركون في الأرباح التي تتحققها الشركة.
الشركة العامة المحدودة	Plc	شركة قطاع خاص مملوكة لمساهمين لهم مسؤولية محدودة. يتم تداول الأسهم بحرية في سوق الأوراق المالية ولا يوجد حد لعدد الأسهم التي يمكن تملكها.

المؤسسات التجارية - أنواعها وملكيتها وتمويلها			
يشمل المؤسسات مثل الشركات العامة التي تملكها وتمولها وتديرها الحكومة نيابة عن الممولين/الجمهور. يتم إعادة أي فوائض مكتسبة من أنشطتهم التجارية مرة أخرى إلى المؤسسة.			القطاع العام
أصحاب الشركات الخاصة وال العامة المحدودة الذين يحصلون على حصة من الأرباح وفقاً لعدد الأسهم التي يملكونها. ويكون للمساهمين مسؤولية محدودة فيما يتعلق بديون الشركة.			المساهمين
أبسط شكل من أشكال الشركات. حيث يملكونها شخص واحد يستثمر في رأس المال بكامله، ويتحمل جميع المخاطر، ويحصل على جميع الأرباح. يكون للتجار الوحيدين مسؤولية غير محدودة فيما يتعلق بديون الشركة.	شركة الشخص الواحد		تاجر وحيد
مكان حيث يمكن للمساهمين في الشركات العامة المحدودة شراء وبيع الأسهم	سوق الأسهم		سوق الأوراق المالية
العملية المتعلقة بالتحول إلى شركة عامة محدودة؛ وتتضمن شراء الأسهم في الشركة من قبل المستثمرين والتي يمكن بعد ذلك بيعها في سوق الأوراق المالية.	التعويم		تعويم سوق الأسهم

المصطلحات المالية		
التعريف	البدائل والاختلافات	المصطلح
الأموال المستحقة على الشركة مقابل منتج أو خدمة تلقتها ولم تدفع مقابلها حتى الآن	الذمم الدائنة الأخرى	الاستحقاقات
دين مستحق للشركة والذي لن يتم سداده (أو تحصيله) أبداً ويجب شطبه	الديون غير القابلة للتحصيل	الديون المعدومة
أصول قصيرة الأجل عالية السيولة وقابلة للتحويل بسهولة إلى مبالغ نقدية معروفة والتي لا تخضع لمخاطر كبيرة للتغيرات في القيمة	النقد وما في حكمه	الودائع المصرفية النقدية
تكلفة القروض التجارية	تكليف التمويل	الفوائد المصرفية المدفوعة
الفوائد التي تجنيها الشركة من استثماراتها	إيرادات الاستثمار/إيرادات التمويل	الفوائد المصرفية المحصلة
الاستثمار الأولي للملك في العمل مطروحاً منه مسحوبات الملك من الأعمال بالإضافة إلى صافي الربح (أو مطروحاً منه صافي الخسارة) منذ بدء العمل	الأسهم	رأس المال (فيما يتعلق بقائمة المركز المالي أو الميزانية العمومية)
التدفقات النقدية الداخلة والخارجية من وإلى الشركة		التدفق النقدي
توقعات التدفقات النقدية الداخلة والخارجية من الشركة خلال فترة زمنية محددة		توقعات التدفق النقدي
موجز للتدفقات النقدية الداخلة والخارجية من وإلى الشركة خلال فترة محاسبية محددة، وتكون عادة سنة واحدة	بيان التدفقات النقدية	بيان التدفق النقدي
التكليف المباشر المتکبدة عند إنتاج السلع أو تقديم الخدمات	تكلفة المبيعات	تكلفة السلع المباعة
الأموال المستحقة على الشركة لورديها	الذمم التجارية الدائنة	الدائنين
الأصول المتداولة مقسومة على الالتزامات المتداولة. توفر مؤشراً لقدرة الشركة على الوفاء بالتزاماتها.	نسبة رأس المال العامل	النسبة الحالية
الأموال المستحقة للشركة من عملائها	الذمم التجارية المدينة	المدينين

المصطلحات المالية		
التعريف	البدائل والاختلافات	المصطلح
تكاليف الأعمال التي لا تعتمد على المبيعات أو كميات الإنتاج، على سبيل المثال، الإيجار والتدفئة والإضاءة والتسويق	المصروفات التشغيلية الأخرى المصروفات العامة النفقات العامة	النفقات
مجموعة من البيانات المالية للشركة لفترة زمنية محددة، عادةً ما تكون سنة واحدة، والتي يمكن استخدامها لمراقبة أدائها فيما يتعلق بالربحية والسيولة والكفاءة	الحسابات الختامية الحسابات	القوائم المالية
النسبة المئوية لإيرادات المبيعات المتبقية بعد خصم تكلفة المبيعات من إيرادات المبيعات		هامش الربح الإجمالي
الفوائد التي تدفعها الشركة على قروضها التجارية	تكليف التمويل	الفوائد المدفوعة
الأصول المتداولة - المخزون مقسوماً على الالتزامات المتداولة	نسبة الأصول السائلة نسبة اختبار السيولة	نسبة رأس المال السائل
مدى قدرة الشركة على تحويل أصولها إلى نقد لسداد ديونها قصيرة الأجل		السيولة
الأصول المتداولة مطروحاً منها الالتزامات المتداولة	رأس المال العامل	صافي الأصول المتداولة
النسبة المئوية لإيرادات المبيعات المتبقية بعد خصم جميع المصروفات التشغيلية من إيرادات المبيعات		هامش الربح الصافي
الأصول التي تم شراؤها (المملوكة) من قبل الشركة لاستخدامها على المدى الطويل مثل المصانع والآلات	الأصول الثابتة	الأصول غير المتداولة
الالتزامات الديون طويلة الأجل التي يتبعن على الشركة سدادها على مدار فترة تزيد عن سنة واحدة	الالتزامات طويلة الأجل	الالتزامات غير المتداولة
الأموال المستلمة من مصادر بخلاف إيرادات المبيعات وإيرادات الاستثمار الذي تحصلها الشركة، على سبيل المثال، الدخل المحصل من بيع الأصول غير المتداولة (الثابتة).	الإيرادات التشغيلية الأخرى	الإيرادات الأخرى
استثمار المالك في العمل مطروحاً منه مسحوبات المالك من الأعمال بالإضافة إلى صافي الربح (أو مطروحاً منه صافي الخسارة) منذ بدء العمل	الأسهم	رأس المال
الأموال التي يدفعها العميل إلى شركة ما مقدماً مقابل السلع أو الخدمات التي يتم تقديمها لاحقاً للعميل من قبل الشركة	الذمم المدينة الأخرى	المدفوعات المقدمة

المصطلحات المالية		
المصطلح	البدائل والاختلافات	التعريف
الربح	ربح العام صافي الربح	الأموال التي تنتجهها الشركة من أنشطتها التجارية بعد خصم المصروف التشغيلية
الأرباح المحتجزة	الأرباح المحتجزة	الأرباح المحفظة بها في الشركة بدلاً من دفعها للمساهمين/المالكين كتوزيعات الأرباح
الإيرادات	المبيعات؛ العائدات	الأموال التي تحصل عليها الشركة من بيع منتجاتها أو خدماتها
محاسبة الإيرادات والنفقات	التكاليف التشغيلية	مقدار الأموال التي تنفقها الشركة على تكاليف مثل التدفئة والإضاءة والتسويق والتأمين والنقل
قائمة الدخل الشامل	حساب الربح والخسارة قائمة الدخل	قائمة مالية توضح كيفية استخلاص صافي الربح/ الخسارة للفترة
قائمة المركز المالي	الميزانية العمومية	قائمة مالية توضح بالتفصيل قيمة أصول الشركة (ما تملكه)، والالتزاماتها (ما تدين به)، وحقوق الملكية/رأس المال (مساهمة المالك)
تحليل التباين	حساب الفروق	تحليل الاختلافات في الأداء المخطط له، على سبيل المثال، التكاليف والإيرادات والمبيعات مقابل الأداء الفعلي
ضريبة القيمة المضافة	ضريبة الشراء	ضريبة تضاف إلى سعر شراء المنتج أو الخدمة ويتم دفعها للحكومة

المصطلحات المتخصصة الأخرى المستخدمة في الأعمال		
المصطلح	البدائل والاختلافات	التعريف
الشراء	الشراء	شراء السلع والخدمات من قبل شركة لدعم عملياتها التجارية
الوسائط الرقمية		محتوى رقمي يمكن قراءته بواسطة الحاسوب ونقله عبر الإنترنت أو شبكات الحاسوب.
الخط السفلي الثنائي	الخط السفلي الثلاثي	نتيجة المحاسبة الاجتماعية/البيئية فيما يتعلق بالتأثير على الأداء المالي (الخط السفلي) ولكن مع دمج الأثر البيئي والاجتماعي
رائد الأعمال	ريادة الأعمال	الشخص الذي يتحمل مخاطر العمل عادة عن طريق إنشاء شركة (لأن الشركة قد تخسر) ويحصل على المكافآت (في شكل أرباح)
استراتيجية الخروج		مخطط رائد الأعمال لبيع ملكيته في الشركة للمستثمرين أو شركة أخرى
رائد الأعمال الداخلي	ريادة الأعمال الداخلية	الموظف الذي يستخدم مجموعة المهارات الخاصة برائد الأعمال لتطوير الابتكارات والمضي قدماً بها في المنتجات أو الأنظمة داخل الشركة
الشراكة مع المؤسسات المحلية؛ ومناطق المشاريع		الاتفاقيات المبرمة بين الشركات والحكومة المحلية والتي تهدف إلى تحديد ودعم الأولويات الاقتصادية الإقليمية
المزيج التسويقي	المزيج التسويقي الممتد	مجموعة من العناصر التي يتم دمجها معًا بواسطة شركة ما لإنشاء استراتيجية تسويق منظمة
استراتيجية التسويق		سلسلة من الأنشطة التي تقوم بها الشركة لتعريف المستهلكين بمنتجاته وخدماته الشركة من أجل إقناعهم بشراء السلع والخدمات
المحاسبة الاجتماعية	المحاسبة الإدارية البيئية	إنشاء وتحليل البيانات المالية وغير المالية لتحديد تأثير أنشطة الشركة على الأشخاص والبيئة

المصطلحات المتخصصة الأخرى المستخدمة في الأعمال		
التعريف	البدائل والاختلافات	المصطلح
هي مؤسسة تركز على القضايا الاجتماعية مثل الفئات المحرمة اجتماعياً والبيئة. ويتم إعادة استثمار أرباحهم/الفائض لديهم في المؤسسة لدعم أهدافهم.		المؤسسة الاجتماعية
الشخص الذي يرغب في تحمل المخاطر وبذل الجهد لإنشاء مؤسسة من شأنها إحداث تغييرات إيجابية في المجتمع من خلال أنشطتها		رائد الأعمال الاجتماعي
<p>أداة تخطيط تمكن الشركة من تحديد السمات الخارجية التي قد تؤثر على عملائها وتوجهها الاستراتيجي على المدى الطويل</p> <p>تمثل الحروف العوامل المختلفة التي يمكن تحليلها عند تحليل البيئة الخارجية التي تعمل بها الشركة:</p> <p style="text-align: center;">STEEPLE =</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>العوامل الاجتماعية</li> <li>التقنية</li> <li>الاقتصادية</li> <li>البيئية</li> <li>السياسية</li> <li>القانونية</li> <li>الأخلاقية</li> </ul> <p>(يرجى الملاحظة أن تحليل بيست (PEST) يتضمن العوامل الأربع الأولى فقط)</p> <p style="text-align: center;">بيستل = (PESTL)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>السياسية</li> <li>الاقتصادية</li> <li>العوامل الاجتماعية</li> <li>التقنية</li> <li>القانونية</li> <li>البيئية</li> </ul>	<p>تحليل بيستل (PESTL)</p> <p>تحليل بيست (PEST)</p>	<p>نموذج تحليل STEEPLE</p>

المصطلحات المتخصصة الأخرى المستخدمة في الأعمال		
المصطلح	البدائل والاختلافات	التعريف
المخزون	المخزون	السلع التي تكون في مراحل مختلفة من الاستعداد للبيع، بما في ذلك: السلع تامة الصنع (المتوفرة للبيع)؛ والعمل قيد التنفيذ (بمعنى أن السلع في مرحلة التصنيع)؛ والمواد الخام (لاستخدامها لإنتاج المزيد من السلع تامة الصنع)
مراقبة المخزون	إدارة المخزون مراقبة المخزون	العمليات التي تهدف إلى التأكد من أن الشركة تطبق أنظمة فعالة وفعالة من حيث التكلفة، فيما يتعلق بالسلع أو المواد الخام، لتلبية طلب العملاء
إدارة سلسلة التوريد	إدارة الخدمات اللوجستية	العمليات الفعالة من حيث التكلفة الخاصة بالخطيط والتحكم في تدفق المنتج، بدءاً من توفير المواد الخام المستخدمة في الإنتاج حتى التوزيع إلى العميل النهائي
الاستدامة		التطوير الذي يلبي احتياجات الجيل الحالي، دون المساس بقدرة الأجيال القادمة على تلبية احتياجاتها الخاصة (تقرير برونتلاند 1987)
بنك إنجلترا	البنك المركزي البنك الاحتياطي	البنك الحكومي
التهديدات و"سيناريوهات ماذا لو"	تحليل الحساسية	تحليل تأثير عوامل الخطر والتهديدات المختلفة على نتائج الأعمال المرغوبة
نقطة البيع الفريدة	عرض البيع الفريد	ميزة محددة للمنتج تميزه عن منافسيه، مما يؤدي إلى حصوله على ميزة تنافسية محتملة
التسويق الفيروسي		يتم دمج الوسائل الرقمية في استراتيجية التسويق والتي يمكن نشرها عبر الإنترنت من خلال وسائل التواصل الاجتماعي

رمز حقوق النشر:  
VQ000380



للحصول على معلومات حول مؤهلات Pearson Edexcel، BTEC، بما في ذلك مؤهلات Pearson، يمكنك زيارة الرابط التالي: [qualifications.pearson.com](http://qualifications.pearson.com)

Edexcel و BTEC هما علامتان تجاريتان مسجلتان لشركة بيرسون إدوكيشن ليمنتد.

بيرسون إدوكيشن ليمنتد. مُسجلة في إنجلترا وويلز بالرقم 872828 المقر الرسمي: 80 ستانزد، لندن WC2R 0RL

رقم تسجيل ضريبة القيمة المضافة GB 278 537121

صورة الغلاف © Morsa Images/Getty Images