**ورقة الدرجات – فهم إدارة النزاع في مكان العمل**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **رقم المركز:** |  | **اسم المركز:** |  |
| **رقم تسجيل المتعلم:** |  | **اسم المتعلم:** |  |
| **تعليمات للتقييم وكيفية استخدام ورقة الدرجات** يجب إجراء التقييم بالرجوع إلى معايير التقييم (AC). ولاجتياز هذه الوحدة، يجب استيفاء جميع معايير التقييم.سيعطي القائمون على التقييم درجات على كل معيار تقييم، ثم يجمعونها في هيئة نسبة مئوية. بيد أنه يوجد خيار للاستغناء عن استخدام الدرجات نهائيًا لإضفاء درجة أكبر من البساطة، والاكتفاء باستخدام كلمة " نجاح" أو "إحالة" في المربع (أسفل يمين الصفحة). لاجتياز الوحدة، يتعين الحصول على تقدير "نجاح" لكل معيار تقييم. **عند إعطاء الدرجات وفقًا لمدى استيفاء إجابات المتعلم لكل معيار من معايير التقييم أثناء التقديم، يتعين أن يتم استيفاء كل معيار تقييم، أي أن يحصل على نصف الدرجات على الأقل (أي 20‏/10 كحد أدنى). أي معيار تقييم يحصل على درجة تقل عن الحد الأدنى ينتج عنه إحالة تلقائية لعملية التقديم (بغض النظر عن الدرجة الإجمالية التي تم الحصول عليها).** تم توفير محددات الكفاية كنوع من الاسترشاد. إذا كان أحد معايير التقييم تبلغ درجته 20 درجة وكانت الإجابة الواردة في عملية التقديم قريبة من المحدد "نجاح"، فيشير ذلك إلى إعطاء الإجابة تقييم 10 من 20، وفي حال كانت قريبة من المحدد "نجاح بمعدل جيد" يتعين إعطاء تقييم 15 من 20 تقريبًا. والمحددات ليست هي الفيصل الشامل، ولا يمكن لها أن تكون كذلك، إذ أن هناك طرق عدة يمكن خلالها أن تتجاوز عملية التقديم الشروط المطلوبة أو لا تستوفيها. | 1. **يؤكد المتعلم المذكور اسمه أعلاه على صحة عملية التقديم.**
2. **يستخدم معهد آي إل إم ILM عمليات التقديم الخاصة بالمتعلمين بصورة مجهولة الهوية، وذلك بغرض التوحيد القياسي للتقييم. أوافق بموجب التقديم على أنه يحق لمعهد آي إل إم ILM استخدام كشف الدرجات هذا شريطة أن يتم حذف كل المعلومات التي قد تحدد هويتي.**

**بيد أنه في حال عدم الرغبة في السماح لمعهد آي إل إم ILM باستخدام كشف درجاتك.يُرجى إبداء الرفض من خلال وضع علامة على المربع: □** |
| **حصيلة التعلم/القسم الأول:** فهم إدارة النزاع في مكان العمل |
| **معايير التقييم (AC)** | **محددات الكفاية***[معيار قياسي في حال تكراره خلال عملية التقديم بأكملها، قد ينتج عنه إحالة أو نجاح بمعدل ضعيف أو نجاح بمعدل جيد]* | **تعقيب المُقَيّم على معايير التقييم** |
| معيار التقييم 1.1تحديد أسباب النزاع في العمل | **إحالة [3/12 تقريبًا]** | **نجاح [6/12]** | **نجاح بمعدل جيد [9/12 تقريبًا]** |  |
| * لم يُذكر سببان على الأقل من أسباب النزاع في العمل، وإن ذُكرا فهما غير واضحين أو غير ملائمين
* تم الاكتفاء بسرد أسباب النزاع في العمل
 | * تم تحديد سببين أو أكثر من أسباب النزاع في العمل على نحو صحيح
 | * تم تحديد أسباب عديدة للنزاع في العمل مع ذكر أمثلة
 |
| / 12(الحد الأدنى 6 درجات) | النجاح أو الإحالة |
| معيار التقييم 1.2وصف مراحل تطور النزاع | **إحالة [4/16 تقريبًا]** | **نجاح [8/16]** | **نجاح بمعدل جيد [12/16 تقريبًا]** | **تعقيب المُقَيّم على معايير التقييم** |
| * لم يتم ذكر المراحل النموذجية لتطور النزاع، وإن ذُكرت فقد تم الاكتفاء بسردها بدلاً من وصفها
* تم وصف المراحل النموذجية لتطور النزاع، ولكنها منقوصة أو غير صحيحة و/أو غير كافية
* المراحل المختارة غير ملائمة أو لا تتعلق بمراحل معترف بها في تطور النزاع
 | * تم وصف مراحل تطور النزاع بإيجاز باستخدام طريقة معترف بها ومقبولة بشكل عام
 | * تم وصف مراحل تطور النزاع على نحو كامل وتفصيلي باستخدام طريقة معترف بها ومقبولة بشكل عام
 |  |
| / 16(الحد الأدنى 8 درجات) | النجاح أو الإحالة |
| معيار التقييم 1.3شرح تأثيرات النزاع على أداء الفرد والفريق في العمل | **إحالة [6/24 تقريبًا]** | **نجاح [12/24]** | **نجاح بمعدل جيد [18/24 تقريبًا]** | **تعقيب المُقَيّم على معايير التقييم** |
| * لم يتم ذكر تأثيرات النزاع على أداء الفرد والفريق في العمل، وإن ذُكرت فقد تم الاكتفاء بوصفها أو سردها بدلاً من شرحها
* تم شرح تأثيرات النزاع على أداء الفرد فقط أو أداء الفريق فقط، ولكن ليس الاثنين معًا
 | * تم شرح تأثيرين ملائمين أو أكثر من تأثيرات النزاع على أداء الفرد وتأثيرين ملائمين أو أكثر من تأثيرات النزاع على أداء الفريق، إلا أن التوضيحات قد تكون محدودة
 | * تم شرح تأثيرات عديدة ملائمة للنزاع على أداء الفرد وكذلك تأثيرات عديدة ملائمة للنزاع على أداء الفريق في العمل، على نحو تفصيلي كامل
* تم شرح مجموعة من التأثيرات المختلفة على كل من أداء الفرد وأداء الفريق في العمل بالتفصيل مع تحديد العلاقة السببية بين النزاع والأداء
 |  |
| / 24(الحد الأدنى 12 درجة) | النجاح أو الإحالة |
| معيار التقييم 1.4شرح أيّ طريقة معتمدة يمكن أن يستخدمها المدير في الحد من حالات النزاع في مكان العمل وحلها | **إحالة [6/24 تقريبًا]** | **نجاح [12/24]** | **نجاح بمعدل جيد [18/24 تقريبًا]** | **تعقيب المُقَيّم على معايير التقييم** |
| * لم تُذكر طريقة معتمدة يمكن أن يستخدمها المدير للحد من حالات النزاع في مكان العمل وحلها، وإن ذُكرت فقد تم الاكتفاء بتوضيحها أو وصفها بدلاً من شرحها
* الطريقة المختارة غير ملائمة أو غير صحيحة
 | * تم شرح طريقة ملائمة معتمدة يمكن أن يستخدمها المدير للحد من حالات النزاع في مكان العمل وحلها
 | * تم شرح طريقة ملائمة معتمدة يمكن أن يستخدمها المدير للحد من حالات النزاع في مكان العمل وحلها على نحو تفصيلي كامل مع ذكر أمثلة تعزز الشرح
 |  |
| / 24(الحد الأدنى 12 درجة) | النجاح أو الإحالة |
| معيار التقييم 1.5وصف كيفية تعزيز المدير للأجواء الإيجابية للحد من الآثار السلبية للنزاع | **إحالة [6/24 تقريبًا]** | **نجاح [12/24]** | **نجاح بمعدل جيد [18/24 تقريبًا]** | **تعقيب المُقَيّم على معايير التقييم** |
| * تم تقديم وصف لكيفية تعزيز المدير للأجواء الإيجابية للحد من الآثار السلبية للنزاع، ولكنه غير كافٍ أو غير ملائم
 | * تم وصف إجراءين أو أكثر يمكن للمدير أن يستخدمها لتعزيز الأجواء الإيجابية للحد من الآثار السلبية للنزاع، إلا أن الوصف قد يكون محدودًا
 | * تم وصف إجراءات عديدة يمكن للمدير أن يستخدمها لتعزيز الأجواء الإيجابية للحد من الآثار السلبية للنزاع على نحو تفصيلي
 |  |
| / 24(الحد الأدنى 12 درجة) | النجاح أو الإحالة |

|  |  |
| --- | --- |
| **التعليقات الخاصة بهذا القسم** (اختياري): | **تعليقات المراجعة** (اختياري): |
|  | **/ 100****إجمالي الدرجات** |
| **قرار المُقَيّم** | **استخدام ضمان الجودة** |
| **الحصيلة** *‏*(*حذف أينما جاز تطبيق ذلك*): **نجاح/إحالة** | **توقيع المُقَيّم:****التاريخ:** | **الحصيلة** *‏*(*حذف أينما جاز تطبيق ذلك*): **نجاح/إحالة** | **توقيع المسؤول عن ضمان الجودة:****تاريخ فحص ضمان الجودة:** |