**ورقة الدرجات –: التواصل مع الأشخاص من خارج فريق 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 “مقبول” أو “إحالة” في المربع (أسفل يمين الصفحة). لاجتياز الوحدة يتعين الحصول على تقدير “مقبول” 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 أهمية التواصل الفعّال مع الأشخاص من خارج الفريق [32 درجة] |
| **معايير التقييم (AC)** | **محددات الكفاية***[معيار قياسي في حال تكراره عبر عملية التقديم بأكملها، قد ينتج عنه إحالة أو نجاح بمعدل ضعيف أو نجاح بمعدل جيد]* | **تعقيب المُقَيّم على معايير التقييم** *[التعليقات ليست ضرورية في كل مربع]* |
| معيار التقييم 1.1* شرح سبب أهمية التواصل الفعّال مع الأشخاص من خارج الفريق
 | **إحالة [4‏‏/‏16 تقريبًا]** | **نجاح [8‏‏/‏16]** | **نجاح بمعدل جيد [12‏‏/‏16 تقريبًا]** |  |
| * لم يتم تقديم شرح لأسباب أهمية التواصل مع الأشخاص من خارج الفريق
* تم الاكتفاء بذكر أهمية التواصل مع الأشخاص من خارج الفريق بدلاً من شرحه
* الشرح المقدم غير صحيح أو عام، ولا يركز على التواصل مع الأشخاص من خارج الفريق
 | * تم تقديم شرح لأسباب أهمية التواصل الفعّال مع الأشخاص من خارج الفريق
 | * تم تقديم شرح مفصل لأسباب أهمية التواصل الفعّال مع الأشخاص من خارج الفريق مع تسليط الضوء على أهميته
* تم تحديد الأشخاص من خارج الفريق بصورة واضحة ونوع التواصل الملائم للفريق
* تم شرح أثر التواصل غير الفعّال مع الأشخاص من خارج الفريق مع تقديم مثال (أمثلة)
 |
| /‏‏ 16(الحد الأدنى 8 درجات) | النجاح أو الإحالة |
| معيار التقييم 1.2* تقديم أمثلة لطرق التواصل مع الأشخاص من خارج الفريق
 | **إحالة [2‏‏/‏8 تقريبًا]** | **نجاح [4‏‏/‏8]** | **نجاح بمعدل جيد [6‏‏/‏8 تقريبًا]** |  |
| * لم يتم تقديم أمثلة لطرق التواصل مع الأشخاص من خارج الفريق أو الأمثلة المقدمة قليلة للغاية أو غير ملائمة
 | * تم تقديم أمثلة لطرق التواصل الملائمة مع الأشخاص من خارج الفريق (مثل طرح الأسئلة والاستماع باهتمام والإبلاغ والتفاوض)
 | * تم تقديم أمثلة لمجموعة متنوعة من طرق التواصل الملائمة مع الأشخاص من خارج الفريق
* تم شرح مدى ملائمة طرق التواصل المختلفة مع مختلف الأشخاص/المجموعات/الفئات
 |
| / 8(الحد الأدنى 4 درجات) | النجاح أو الإحالة |
| معيار التقييم 1.3* سرد مميزات وعيوب كل طريقة
 | **إحالة [2‏‏/‏8 تقريبًا]** | **نجاح [4‏‏/‏8]** | **نجاح بمعدل جيد [6‏‏/‏8 تقريبًا]** |  |
| * تم تقديم المميزات وليس العيوب، أو العكس، أو لم يتم تقديم أي منهما
 | * تم سرد **كلٍ من** مميزات وعيوب كل طريقة بصورة واضحة، إلا أن **إما** المميزات **أو** العيوب قد تكون محدودة
 | * تم شرح كلٍ من مميزات وعيوب كل طريقة.
 |
| / 8(الحد الأدنى 4 درجات) | النجاح أو الإحالة |
| **تعليقات التقييم** (اختياري): | **تعقيبات المراجعة** (اختياري): |
| **حصيلة التعلم/القسم الثاني:** فهم كيفية تقديم انطباع إيجابي لهؤلاء الأشخاص من خارج الفريق‏ [68 درجة] |
| **معايير التقييم (AC)** | **محددات الكفاية***[معيار قياسي في حال تكراره عبر عملية التقديم بأكملها، قد ينتج عنه إحالة أو نجاح بمعدل ضعيف أو نجاح بمعدل جيد]* | **تعقيب المُقَيّم على معايير التقييم** *[التعليقات ليست ضرورية في كل مربع]* |
| معيار التقييم 2.1* توضيح أسباب أهمية إظهار انطباع إيجابي للعملاء الداخليين والخارجيين
 | **إحالة [3‏‏/‏12 تقريبًا]** | **نجاح [6‏‏/‏12]** | **نجاح بمعدل جيد [9‏‏/‏12 تقريبًا]** |  |
| * لم يتم تقديم شيء بشأن أسباب أهمية إعطاء انطباع إيجابي للعملاء الداخليين والخارجيين
* لا يقدم الوصف أسباب أهمية ذلك أو الوصف غير صحيح أو غير دقيق.
 | * تم وصف أسباب أهمية إعطاء انطباع إيجابي للعملاء الداخليين والخارجيين بإيجاز، إلا أن وصف الأسباب قد يكون محدودًا
 | * تم شرح أسباب أهمية إعطاء انطباع إيجابي للعملاء الداخليين والخارجيين ببعض التفصيل، بدلاً من الاكتفاء بتوضيحها، وتم تقديم الأسباب التي تميز بين العملاء الداخليين والخارجيين، مع توضيح الأسباب المشتركة للأهمية بين كلاهما
* تم شرح الأثر المحتمل لعدم إعطاء انطباع جيد للعملاء بإيجاز مع تقديم أمثلة
 |
| / 12(الحد الأدنى 6 درجات) | النجاح أو الإحالة |
| معيار التقييم 2.2* شرح أسباب أهمية المعرفة بالمنتج/الخدمة في تقديم انطباع إيجابي للأشخاص من خارج الفريق
 | **إحالة [5‏‏/‏20 تقريبًا]** | **نجاح [10‏‏/‏20]** | **نجاح بمعدل جيد [15‏‏/‏20 تقريبًا]** |  |
| * لم يتم شرح أسباب أهمية المعرفة بالمنتج/الخدمة في تقديم صورة إيجابية للأشخاص من خارج الفريق
* الشرح المقدم غير كافٍ أو غير صحيح، أو لا يرتبط بالأشخاص من خارج الفريق
 | * تم شرح أسباب أهمية المعرفة بالمنتج/الخدمة في تقديم صورة إيجابية للأشخاص من خارج الفريق بصورة واضحة، إلا أن الشرح قد يكون محدودًا
 | * تم شرح أسباب أهمية المعرفة بالمنتج/الخدمة في تقديم صورة إيجابية للأشخاص من خارج الفريق بصورة واضحة وبالتفصيل، مع تسليط الضوء على عناصر هذه الأهمية وهوية الأشخاص من خارج الفريق الذين تُقدم إليهم المعرفة بالمنتج/الخدمة
* تم تقديم أثر سوء المعرفة بالمنتج/الخدمة مع ذكر مثال (أمثلة) لتعزيز الشرح
 |
| / 20(الحد الأدنى 10 درجات) | النجاح أو الإحالة |
| معيار التقييم 2.3* شرح أسباب أهمية التقيد بالقواعد القانونية والتنظيمية والأخلاقية عند تقديم المعلومات للعملاء
 | **إحالة [5‏‏/‏20 تقريبًا]** | **نجاح [10‏‏‏/‏20]** | **نجاح بمعدل جيد [15‏‏/‏20 تقريبًا]** |  |
| * لم يتم تقديم شيء بشأن أسباب أهمية التقيد بالقواعد القانونية والتنظيمية والأخلاقية عند تقديم المعلومات للعملاء أو تم الاكتفاء بذكرها بدلاً من شرحها
* الشرح المقدم غير كافٍ أو غير صحيح أو لا يغطي فئات القواعد الثلاث
 | * تم شرح أسباب أهمية التقيد بالقواعد القانونية والتنظيمية والأخلاقية عند تقديم المعلومات للعملاء بصورة واضحة، إلا أن الشرح قد يكون محدودًا
 | * تم شرح أسباب أهمية التقيد بفئات القواعد الثلاث، القانونية والتنظيمية والأخلاقية، عند تقديم المعلومات للعملاء بصورة واضحة وببعض التفصيل، مع تسليط الضوء على الاختلافات بين الفئات الثلاث
* تم تقديم مثال (أمثلة) لكل فئة من أجل تعزيز الشرح
 |
| / 20(الحد الأدنى 10 درجات) | النجاح أو الإحالة |
| معيار التقييم 2.4* توضيح مهارات التواصل التي قد تحسّن العلاقة مع العملاء
 | **إحالة [4‏‏/‏16 تقريبًا]** | **نجاح [8‏‏/‏16]** | **نجاح بمعدل جيد [12‏‏/‏16 تقريبًا]** |  |
| * لم يتم تقديم شيء بشأن مهارات التواصل التي قد تحسن العلاقة مع العملاء
* تم توضيح مهارات التواصل، ولكنها لا ترتبط بجميع العملاء
* تم توضيح تحسين طرق التواصل مع العملاء، ولكنه لا يتناول تحسين العلاقات مع العملاء، أو ما تم تقديمه غير صحيح أو غير دقيق
 | * تم وصف مهارات التواصل التي قد تحسّن العلاقة مع العملاء بإيجاز
 | * تم وصف مهارات التواصل التي قد تحسّن العلاقة مع العملاء ببعض التفصيل
* تم تقديم أمثلة لمختلف طرق التواصل مع شرح كيفية مساهمة كل طريقة في تحسين العلاقة مع مختلف العملاء
* تم تقديم طرق تواصل مختلفة مع توضيح فوائدها
 |
| / 16(الحد الأدنى 8 درجات‏) | النجاح أو الإحالة |
| **تعليقات التقييم** (اختياري): | **تعقيبات 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:** |