

قرار رقم ٤٨١ / ٢٠٢١

اعتماد منهاج اختصاص "مساعد مستكتب"  
لمستوى التكميلية المهنية السنة الاولى والسنة الثانية  
الذي يؤدي لنيل شهادات رسمية في المديرية العامة للتعليم المهني والتقني

إن المديرية العامة للتعليم المهني والتقني بالتكليف،  
بناءً على المذكرة الادارية رقم ٢٠١٩/م/٦٥ تاريخ ٢٠١٩/٠٥/٢٤ (قبول طلب المدير العام بالتكليف للتعليم المهني والتقني  
إعفاء من تكليفه بهذه المديرية العامة وتكليف مدير المعهد الوطني للعناية التمريضية بمهام المدير العام لها)،  
بناءً على المرسوم رقم ٨٣٤٩ تاريخ ١٩٩٦/٠٥/٠٢ (تنظيم المديرية العامة للتعليم المهني والتقني)،  
بناءً على المرسوم رقم ٨٥٩٠ تاريخ ٢٠١٢/٠٨/٠٢ (تنظيم حقول ومراحل وشهادات التعليم المهني والتقني)،  
بناءً على القانون رقم ١٩٦٤/٦٢ تاريخ ١٩٦٤/٦/٣ (تنظيم التعليم المهني الخاص)،  
بناءً على المرسوم رقم ٣٦٦٦ تاريخ ٢٠٠٠/٠٨/١٨ (تنظيم لجان المناهج والتدريب وتحديد التعويضات العائدة لها)،  
بناءً على القرار رقم ٢٠٢٦/٢٩٥ تاريخ ٢٠٢٦/٧/٦ (تأليف لجان فنية متخصصة لدراسة مناهج المواد العامة (اللغة الفرنسية،  
اللغة العربية، اللغة الانكليزية، الرياضيات، العلوم، المعلوماتية) لمستوى التكميلية المهنية السنة الاولى والسنة  
الثانية، واختصاصات: مساعد طاه، مساعد نجار، مساعد مستكتب، مساعد كهربائي)،  
بناءً على القرار رقم ٢٠٢٦/٣٦١ تاريخ ٢٠٢٦/٨/١٠ (تعديل القرار رقم ٢٠٢٦/٢٩٥ تاريخ ٢٠٢٦/٧/٦)،  
بناءً على المرسوم رقم ٣٧٨٤ تاريخ ٢٠٢٦/٩/١ (تنظيم حقول ومراحل وشهادات التعليم المهني والتقني وتحديد نظام  
الامتحانات الرسمية لهذه الشهادات)،  
بناءً على اقتراح رئيسي المصلحة الفنية بالتكليف ومصلحة التأهيل المهني بالتكليف،  
تقرر ما يأتي:

المادة الأولى: يُعتمد في المديرية العامة للتعليم المهني والتقني، المنهاج المرفق بهذا القرار العائد لإختصاص  
مساعد مستكتب لمستوى التكميلية المهنية السنة الاولى والسنة الثانية ، الذي يؤدي لنيل شهادة رسمية .  
المادة الثانية: يُنشر هذا القرار في الجريدة الرسمية ويُعمل به فور صدوره

٢٠٢١

الدكوانه في:

المديرية العامة للتعليم المهني والتقني

د. هنادي بري



٢٠٢١ - ٢٠٢٢ - ٢٠٢٣

## المعايير المهنية\_مساعد مستكتب\_ BP\_ السنة الأولى

| المعايير المهنية                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                           | ISCO-08- 4110 - كتبة المكاتب العامة                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| مساعد مستكتب في السنة الأولى                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                           |                                                                                                                                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                           | مستوى الإطار الوطني للمؤهلات 2 – NQF                                                                                                    |
| يغطي هذا التخصص عملية تطوير المهارات في الدعم الإداري والمكتبي ، حيث يتم تعلم واكتساب مهارات مثل إدارة المراسلات، وتنظيم الملفات، والتعامل مع الاتصالات، وأداء مهام المحاسبة الأساسية والحسابات التجارية باستخدام التقنيات المتاحة، بالإضافة إلى تقديم الدعم لبقية موظفي المكتب.                                                                                                                                                           |                           |                                                                                                                                         |
| الوصف                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | العنصر                    | العملية                                                                                                                                 |
| عملية تطوير المهارات في إدارة المكاتب وتنظيمها، وتعلم وتطبيق مهارات التواصل الأساسية في إطار العمل، واكتساب المهارات الأساسية في المحاسبة وحسابات الأعمال وممارسة المهام المكتبية اليومية، مع التعرف على استخدام التقنيات الجديدة.                                                                                                                                                                                                         | المخرجات                  | اكتساب وتطوير المهارات الأساسية في الإدارة والتنظيم والمحاسبة الأساسية وحسابات الأعمال، والمساعدة في المهام المكتبية والتجارية اليومية. |
| ع.ف.1: فهم الاتصالات الواردة والصادرة في المكتب<br>ع.ف.2: تحديد وفهم الأدوار الوظيفية في بيئة الأعمال والتفاعل مع أصحاب المصلحة<br>ع.ف.3: فهم مستندات العمل المختلفة<br>ع.ف.4: تنظيم الملفات الورقية والرقمية وحفظها<br>ع.ف.5: التعرف على المستلزمات المكتبية وإدارتها<br>ع.ف.6: جدولة الاجتماعات وتنظيم الجداول الزمنية<br>ع.ف.7: فهم مهام مسك الدفاتر الأساسية<br>ع.ف.8: فهم المهام الإدارية المختلفة<br>ع.ف.9: فهم دور دعم خدمة العملاء | العملية الفرعية<br>(ع.ف.) |                                                                                                                                         |
| <ul style="list-style-type: none"><li>المخططات التنظيمية</li><li>الوصف الوظيفي</li><li>الإطار القانوني والتنظيمي والمعايير.</li><li>المستندات المحاسبية الأساسية</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                 | المدخلات                  |                                                                                                                                         |
| <ul style="list-style-type: none"><li>الكمبيوتر</li><li>البرامج (Microsoft Office)، و Digital Agenda (الأجندة الرقمية)</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | الموارد                   |                                                                                                                                         |

## منهج\_مساعد مستكتب\_BP\_السنة الأولى

### A. الجزء العملي (150 ساعة تدريس)

#### التدريب المبني على الكفايات 1: ممارسة Microsoft Office Word الإنترنت للأعمال (66 ساعة)

- إنشاء، حفظ، استرجاع، حذف، واستعادة رسالة تجارية باستخدام برنامج Word (16س)
- تنظيم الملفات: إنشاء المجلدات والمجلدات الفرعية (4س)
- إنشاء مستند Word للأعمال بلغتين: العربية والفرنسية/الإنجليزية (8س)
- إدراج شعار الشركة في مستند Word (6س)
- استخدام الإنترنت للعثور على المعلومات (8س)
- إنشاء وتقديم تقرير باستخدام أبحاث الإنترنت وبرنامج MS Word (16س)
- إدراج جدول جردة وملؤه في مستند Word (8س)
- التقييم العملي

#### التدريب المبني على الكفايات 2: ممارسة Microsoft Office Excel (56 ساعة)

- إنشاء فاتورة وحفظها في Excel (10س)
- إنشاء أوراق عمل Excel مختلفة لفواتير العملاء المختلفة (6س)
- استخدام صيغ بسيطة (=، +، -، \*، المجموع التلقائي) لملء الفواتير (10س)
- إنشاء حساب العميل وإدارته على Excel (30س)
- التقييم العملي

#### التدريب المبني على الكفايات 3 : استخدام طابعة مكتبية (14 ساعة)

- معاينة الطباعة وضبط المنطقة القابلة للطباعة (6س)
- طباعة مستند من صفحة واحدة (2س)
- نسخ المستندات ومسحها ضوئياً (4س)

- الطباعة بتنسيقات ورق مختلفة (2س)
- التقييم العملي

#### التدريب المبني على الكفايات 4: إدارة مكالمات المكتب (14 ساعة)

- الرد على مكالمات هاتفية وتحويلها (2س)
- تقديم عرض عمل عبر مكالمات هاتفية (8س)
- تدوين الملاحظات من المتصلين (4س)
- التقييم العملي

### B. الجزء النظري (100 ساعة تدريس)

#### 1. مبادئ التواصل والتنظيم (50 ساعة)

##### 1.1. التواصل (12 ساعة)

- مقدمة في التواصل: فهم ما هو التواصل ولماذا هو مهم، عملية التواصل.
- أنواع التواصل: التواصل اللفظي وغير اللفظي والكتابي، التواصل الإيجابي.
- مهارات التواصل الفعال: الإصغاء والتحدث بوضوح واستخدام لغة مهذبة. إعادة الصياغة، الملاحظات.
- أدوات الاتصال: التعرف على الهواتف والبريد الإلكتروني والرسائل والرسائل عبر الإنترنت.

##### 1.2. المراسلات (14 ساعة)

- فهم المراسلات: معنى المراسلة وأهميتها، وأهمية المراسلات في مجال الأعمال.
- أنواع المراسلات: الرسائل ورسائل البريد الإلكتروني والمذكرات: التعريف والأهداف والاستخدامات.
- كتابة رسالة بسيطة: أجزاء الرسالة (العنوان، التحية، المتن، الخاتمة)، وخصوصيات رسالة الأعمال.
- ممارسة المجاملة في المراسلات: استخدام لغة مهذبة والحفاظ على نبرة محترمة، وتطبيق التواصل الإيجابي والفعال من خلال المراسلات.

##### 1.3. تنظيم المكتب (12 ساعة)

- مقدمة إلى بيئة المكتب: ما هو المكتب وكيف يعمل.
- أدوات تنظيمية: الجداول الزمنية، نظم حفظ الملفات، وقوائم التحقق.
- الحفاظ على مساحة منظمة: أهمية مساحة عمل نظيفة ومرتبطة، مبادئ تنظيم المكتب.
- المعدات المكتبية الأساسية: مقدمة حول أجهزة الكمبيوتر والهواتف والطابعات وآلات النسخ.

#### 1.4. علاقات العملاء (12 ساعة)

- من هو العميل؟ فهم ماهية العميل وسبب أهميته، أهمية فهم احتياجات العميل.
- خدمة عملاء جيدة: الاستماع إلى احتياجات العملاء والاستجابة بشكل مفيد، مقدمة للمسؤولية الاجتماعية للشركات.
- التواصل مع العملاء: التحدث بأدب واحترام مع العملاء، أساسيات التسويق عبر العلاقات.
- حل المشكلات: التعامل مع مشاكل العملاء الشائعة بطريقة ودية، أساسيات إدارة الشكاوى.

### 2. مبادئ المحاسبة والأعمال (50 ساعة)

#### 2.1. أساسيات التدفق الاقتصادي

##### (12 ساعة)

- مقدمة في التدفقات الاقتصادية: فهم أساسيات كيفية تحريك الأموال والموارد في الاقتصاد، العرض والطلب، المفاهيم الاقتصادية الأساسية.
- المنتجون والمستهلكون: التعرف على الأشخاص الذين يصنعون السلع والخدمات (المنتجون) وأولئك الذين يشترونها (المستهلكون)، أساسيات تدفق السوق.
- الأنشطة الاقتصادية الأساسية: الشراء والبيع والادخار والاستثمار.
- فهم الاحتياجات مقابل الرغبات: تعلم الفرق بين الاحتياجات الأساسية والرغبات الإضافية.

#### 2.2. مبادئ المحاسبة الأساسية

##### (12 ساعة)

- ما هي المحاسبة؟ مقدمة بسيطة لتتبع الأموال في الشركات.
- أهمية المحاسبة: أهمية المحاسبة في صنع القرار، المحاسبة والشفافية، مبادئ المحاسبة الأساسية.
- المفاهيم الأساسية: الدخل والنفقات والأرباح والخسائر.
- دور المحاسب: فهم وظيفة المحاسب في الأعمال التجارية، الفرق بين المحاسب وأمين الصندوق.

#### 2.3. مستندات المحاسبة والأعمال

##### (12 ساعة)

- مقدمة في مستندات العمل: التعرف على المستندات التي تستخدمها الشركات، مثل الإيصالات والفواتير.
- أنواع الوثائق المحاسبية: فهم الوثائق الأساسية مثل دفتر اليومية، الجرد، ودفاتر المحاسبة.
- الاحتفاظ بالسجلات: أهمية الاحتفاظ بسجلات دقيقة للأعمال التجارية، والاحتفاظ بملفات العملاء والموردين.
- تنظيم الوثائق التجارية: كيفية قيام شركات الأعمال بتخزين وتنظيم الأعمال للوثائق المهمة، تنظيم الوثائق الورقية مقابل الوثائق الرقمية.

## 2.4. المعاملات التجارية البسيطة

### (14 ساعة)

- فهم المعاملات التجارية: ماذا يحدث عند شراء أو بيع عمل تجاري لشيء ما، وتسجيل التدفقات الأساسية.
- أنواع المعاملات: المعاملات النقدية والائتمانية.
- أمثلة على المعاملات: أمثلة بسيطة، مثل شراء المستلزمات أو بيع المنتجات، أساسيات الخصم/الائتمان.
- تسجيل المعاملات: نظرة أساسية على كيفية تتبع الشركات للمعاملات.

المنهج المُطوّر

مساعد مستكّتب

المواد التطبيقية (TP)

الشهادة التكميلية المهنية (BP)

السنة الأولى (BP1)

### المعايير المهنية\_مساعد مستكتب\_BP\_السنة الأولى

| المعايير المهنية                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                           | ISCO-08- 4110 - كتابة المكاتب العامة                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| مساعد مستكتب في السنة الأولى                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                           | مستوى الإطار الوطني للمؤهلات 2 – NQF                                                                                                    |
| يغطي هذا التخصص عملية تطوير المهارات في الدعم الإداري والمكتبي، حيث يتم تعلم واكتساب مهارات مثل إدارة المراسلات، وتنظيم الملفات، والتعامل مع الاتصالات، وأداء مهام المحاسبة الأساسية والحسابات التجارية باستخدام التقنيات المتاحة، بالإضافة إلى تقديم الدعم لبقية موظفي المكتب.                                                                                                                                                            |                           |                                                                                                                                         |
| الوصف                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | العنصر                    | العملية                                                                                                                                 |
| عملية تطوير المهارات في إدارة المكاتب وتنظيمها، وتعلم وتطبيق مهارات التواصل الأساسية في إطار العمل، واكتساب المهارات الأساسية في المحاسبة وحسابات الأعمال وممارسة المهام المكتبية اليومية، مع التعرف على استخدام التقنيات الجديدة.                                                                                                                                                                                                         | المخرجات                  | اكتساب وتطوير المهارات الأساسية في الإدارة والتنظيم والمحاسبة الأساسية وحسابات الأعمال، والمساعدة في المهام المكتبية والتجارية اليومية. |
| ع.ف.1: فهم الاتصالات الواردة والصادرة في المكتب<br>ع.ف.2: تحديد وفهم الأدوار الوظيفية في بيئة الأعمال والتفاعل مع أصحاب المصلحة<br>ع.ف.3: فهم مستندات العمل المختلفة<br>ع.ف.4: تنظيم الملفات الورقية والرقمية وحفظها<br>ع.ف.5: التعرف على المستلزمات المكتبية وإدارتها<br>ع.ف.6: جدولة الاجتماعات وتنظيم الجداول الزمنية<br>ع.ف.7: فهم مهام مسك الدفاتر الأساسية<br>ع.ف.8: فهم المهام الإدارية المختلفة<br>ع.ف.9: فهم دور دعم خدمة العملاء | العملية الفرعية<br>(ع.ف.) |                                                                                                                                         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>المخططات التنظيمية</li> <li>الوصف الوظيفي</li> <li>الإطار القانوني والتنظيمي والمعايير.</li> <li>المستندات المحاسبية الأساسية</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                            | المدخلات                  |                                                                                                                                         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>الكمبيوتر</li> <li>البرامج (Microsoft Office)، و Digital Agenda (الأجندة الرقمية)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | الموارد                   |                                                                                                                                         |

### المعيار التعليمي

|                                                                      |                                      |
|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| المعيار التعليمي                                                     | ISCO-08- 4110 - كتابة المكاتب العامة |
| استخدام الكمبيوتر والإنترنت للأغراض التجارية وإدارة المعدات المكتبية |                                      |

| مستوى الإطار الوطني للمؤهلات 2 – NQF |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| نظرة عامة                            | <p>عند إتمام هذا المقرر التدريبي، سيتمكن المتدرب من استخدام أدوات Microsoft Office والإنترنت للأغراض التجارية بشكل عملي، وأداء مهام الطباعة الأساسية وإدارة المكالمات التجارية. يركز استخدام الكمبيوتر والإنترنت على إنشاء وإدارة الملفات والمجلدات بأنواعها المختلفة، وفي ظروف محددة. كما يشمل استخدام الإنترنت للبحث عن المعلومات وتقديم تقارير الأعمال. يركز استخدام طابعات المكتب على ضبط مهام الطباعة وأداء المهام المتعلقة بها، بينما تشمل إدارة المكالمات المكتبية المهام الأساسية مثل تحويل المكالمات، أخذ الملاحظات، وتقديم العروض التجارية عبر الهاتف.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| الكفايات                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• CU1. ممارسة استخدام Microsoft Office Word واستخدام الإنترنت للأغراض التجارية</li> <li>• CU2. ممارسة استخدام Microsoft Office Excel للأغراض التجارية</li> <li>• CU3. استخدام طابعة المكتب</li> <li>• CU4. إدارة المكالمات المكتبية</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| القدرات / نتائج التعلم               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• إنشاء وحفظ مستند MS</li> <li>• حذف واسترجاع مستند MS</li> <li>• تنسيق مستند تجاري باستخدام أنماط مختلفة</li> <li>• إدراج الصور والشعارات في مستند</li> <li>• إجراء التفاف للنص والصور</li> <li>• كتابة مستند تجاري بلغتين</li> <li>• ضبط التفضيلات وتحرير مستند تجاري</li> <li>• تنظيم الملفات بفعالية باستخدام المجلدات والمجلدات الفرعية</li> <li>• استخدام الإنترنت للبحث عن المعلومات</li> <li>• إنشاء واستخدام الجداول والمخططات في مستند تجاري</li> <li>• إنشاء وتقديم تقارير مع الرسوم البيانية والمخططات</li> <li>• إنشاء وحفظ فاتورة في Excel</li> <li>• إنشاء أوراق Excel مختلفة لفواتير العملاء المختلفين</li> <li>• استخدام الصيغ البسيطة (=، +، -، *، جمع تلقائي) لملء الفواتير</li> <li>• إنشاء وإدارة حسابات العملاء في Excel</li> <li>• فهم الاستخدامات المختلفة للطابعات والناسخات والمساحات الضوئية</li> <li>• القدرة على معاينة وضبط الهوامش والمناطق القابلة للطباعة</li> <li>• ضبط إعدادات الطابعات</li> <li>• الطباعة بأحجام وأشكال ورق مختلفة</li> <li>• إتقان المسح الضوئي ونسخ المستندات</li> <li>• التواصل الفعال والتعامل مع المكالمات الهاتفية</li> <li>• القدرة على الإقناع وتقديم العروض بشكل فعال</li> <li>• القدرة على أخذ ملاحظات بفعالية أثناء المكالمات الهاتفية</li> </ul> |
| المعرفة                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• الوظائف والخيارات في Microsoft Word (مثل الحفظ، الحذف، الاستعادة)</li> <li>• هيكل الرسائل التجارية (التحية، المحتوى، الختام، إلخ)</li> <li>• نظام الملفات وهيكل المجلدات</li> <li>• أفضل الممارسات في تنظيم الملفات الرقمية</li> <li>• إعدادات Microsoft Word متعددة اللغات</li> <li>• اعتبارات التنسيق والتخطيط للمستندات متعددة اللغات</li> <li>• إدراج وتنسيق الصور في Word</li> <li>• وضع الصور والتفاف النص في Word</li> <li>• تقنيات البحث عبر الإنترنت والفلتر المتقدمة</li> <li>• كيفية تقييم موثوقية وأهمية المصادر</li> <li>• هيكل التقرير (المقدمة، المحتوى، الختام)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• الاستشهادات والمراجع في التقارير التجارية</li> <li>• كيفية استخدام الرسوم البيانية والمخططات في التقرير</li> <li>• كيفية تقديم تقرير تجاري</li> <li>• استخدام الجداول في Word</li> <li>• أفضل الممارسات لتنظيم البيانات في تنسيق جدول</li> <li>• الدوال الأساسية في Excel، قوالب الفواتير</li> <li>• الصيغ الأساسية وتطبيقاتها في Excel</li> <li>• معاينة الطباعة وضبط التخطيط</li> <li>• إعدادات الطباعة واتجاه الصفحة</li> <li>• إعدادات النسخ والماسح الضوئي ووظائفهما</li> <li>• أحجام الورق المختلفة وحالات استخدامها</li> <li>• آداب الهاتف وإجراءات تحويل المكالمات</li> <li>• تقنيات العروض وبنية العروض</li> <li>• طرق تنظيم وتسجيل المعلومات</li> </ul>                                                                                                                                                                                            |
| البرنامج التعليمي | <p>أثناء دروس الورشة، سيتم تنفيذ الأنشطة العملية التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• أنشطة عملية لمهام مختلفة مثل: إنشاء، حفظ، استرجاع، وحذف رسالة تجارية في Word، تنسيق مستندات Word، إنشاء المجلدات والمجلدات الفرعية، إدراج وتعديل المحتوى.</li> <li>• بحث عبر الإنترنت: للعثور على معلومات ومصادر موثوقة حول موضوع تجاري.</li> <li>• أنشطة فردية/فريق: إنشاء تقرير تجاري بناءً على البحث عبر الإنترنت.</li> <li>• نشاط عملي: إدراج وتنسيق جدول جرد في مستند Word وتخصيص مظهر الجدول.</li> <li>• مراجعة الأقران: مراجعة وتحرير مستند زميل في الصف بحثاً عن الأخطاء.</li> <li>• نشاط فردي/فريق: تقديم تقرير تجاري أمام الصف.</li> <li>• نشاط عملي: ممارسة استخدام العناصر المرئية (المخططات، الرسوم البيانية) لتحسين عرض التقرير.</li> <li>• نشاط عملي: الطباعة/المسح الضوئي بأحجام وأشكال ورق مختلفة.</li> <li>• تمثيل الأدوار: محاكاة هاتفية مهنية وتقديم عرض تجاري.</li> </ul> |

| الإطار الزمني للتعليم | الإطار الزمني للتعليم | الإطار الزمني للتعليم |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|                       |                       | دروس الورشة (الساعات) |
| وحدة الكفاية 1        |                       | 66                    |
| وحدة الكفاية 2        |                       | 56                    |
| وحدة الكفاية 3        |                       | 14                    |
| وحدة الكفاية 4        |                       | 14                    |
| مجموع الساعات         |                       | 150                   |

### وحدة الكفاية 1: ممارسة MICROSOFT OFFICE WORD واستخدام الإنترنت للأغراض التجارية

#### المعيار التدريبي - الوحدة 1

##### إرشادات التدريب

| القدرة / نتائج التعلم:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | الأدوات المطلوبة:                                                                                                                                         | المواد المطلوبة:                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>إنشاء وحفظ مستند MS</li> <li>حذف واسترجاع مستند MS</li> <li>تنسيق مستند تجاري باستخدام أنماط مختلفة</li> <li>إدراج الصور والشعارات في مستند</li> <li>إجراء التفاف للنص والصور</li> <li>كتابة مستند تجاري بلغتين</li> <li>ضبط التفضيلات وتحرير مستند تجاري</li> <li>تنظيم الملفات بفعالية باستخدام المجلدات والمجلدات الفرعية</li> <li>استخدام الإنترنت للبحث عن المعلومات</li> <li>إنشاء واستخدام الجداول والمخططات في مستند تجاري</li> <li>إنشاء وتقديم تقارير مع الرسوم البيانية والمخططات</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>أجهزة كمبيوتر مجهزة بالكامل</li> <li>برمجيات MS Office</li> <li>اتصال بالإنترنت</li> <li>جهاز عرض وشاشة</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>عينة من الرسائل التجارية</li> <li>عينات من المستندات التجارية المختلفة</li> </ul> |
| <b>موقع التدريب:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>ورشة كمبيوتر أو قاعة دراسة مجهزة</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                           |                                                                                                                          |

إنشاء، حفظ،  
استرجاع، حذف،  
واستعادة رسالة  
تجارية في Word

- إنشاء مستند جديد وفهم تخطيطه
- حفظ مستند بتنسيقات مختلفة (.pdf، .docx، إلخ)
- استرجاع مستند موجود والتنقل عبر الملفات المحفوظة
- حذف واستعادة المستندات في Word
- هيكل الرسالة التجارية الرسمية (العنوان، التحية، المحتوى، الختام)
- تطبيق خطوط متسقة (الأنماط، الأحجام)
- تطبيق هوامش وتباعد متسق
- ضبط المحاذاة، التعداد، والفقرات للحصول على مظهر احترافي
- إنشاء رسالة تجارية مع تنسيق مناسب
- ممارسة تنسيقات الأنماط (غامق، مائل، النقاط، القوائم المرقمة)

إدراج شعار الشركة في  
مستند Word

- إدراج الصور من الملفات في مستند
- ضبط حجم الصورة وموقعها
- خيارات التفاف النص
- استخدام الشعارات والعناصر البصرية الأخرى للعلامة التجارية في المستندات التجارية
- إدراج الشعارات وتوقيع الشركة في مستند/رسالة تجارية
- إنشاء وتنسيق رسالة تجارية مع الصور والشعار والتوقيع

إنشاء مستند تجاري  
في Word بلغتين:  
العربية  
والفرنسية/الإنجليزية

- ضبط تفضيلات اللغة في Word (العربية، الفرنسية، الإنجليزية)
- التبديل بين اللغات وإضافة التنسيق الخاص بكل لغة
- استخدام بسيط لأدوات الترجمة وأدوات التدقيق للمحتوى متعدد اللغات
- كتابة رسالة تجارية بسيطة أو ملاحظة بكل من العربية والفرنسية/الإنجليزية، بما في ذلك الصور وأنماط التنسيق المختلفة

تنظيم الملفات: إنشاء  
المجلدات والمجلدات  
الفرعية

- إنشاء مجلدات جديدة ومجلدات فرعية في مستعرض Windows
- أفضل الممارسات لتسمية وتنظيم الملفات
- نقل الملفات إلى مجلدات مختلفة
- تنظيم مجموعة عينة من المستندات في مجلدات ومجلدات فرعية

استخدام الإنترنت للبحث عن  
المعلومات

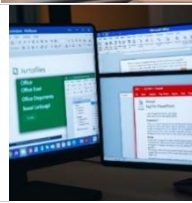
- تقنيات البحث الفعال باستخدام محركات البحث (جوجل، بينغ)
- استخدام الكلمات المفتاحية للبحث بكفاءة
- البحث عن موضوع تجاري عبر الإنترنت
- تلخيص نتائج البحث في مستند Word (بما في ذلك التنسيق، الصور، ...)

إنشاء وتقديم تقرير باستخدام  
البحث عبر الإنترنت و MS  
Word

- هيكلية تقرير تجاري (المقدمة، المحتوى، الخاتمة)
- إدراج الاستشهادات والمراجع باستخدام أدوات Word المدمجة
- استخدام الأنماط والعناوين لتنسيق التقرير
- العناوين، العناوين الفرعية والعناوين الثانوية مع التخصيص
- إدراج الرسوم البيانية داخل التقرير
- أنواع الرسوم البيانية واستخداماتها (أساسيات)
- تعديل أنماط الرسوم البيانية (أساسيات)
- إدراج SmartArt داخل التقرير
- عرض أنواع مختلفة من SmartArt واستخداماتها
- تعديل SmartArt
- تقديم تقرير باستخدام SmartArt/ الرسوم البيانية/ الجداول (أساسيات)

إدراج وملء جدول الجرد في  
مستند Word

- إنشاء وتنسيق الجداول في Word (الصفوف، الأعمدة)
- إدراج البيانات في الجداول
- تخصيص أنماط الجداول (أنماط الحدود، التظليل، المحاذاة)
- إنشاء وتقديم مستند تجاري يتضمن جداول مع التنسيق

| الوصف              | الصورة                                                                               | الكمية <sup>1</sup>                                                                                                 | ملاحظة |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| مجموعة الكمبيوتر   |    | 1 لكل متدرب                                                                                                         |        |
| اتصال بالإنترنت    |    |                                                                                                                     |        |
| برمجيات MS Office  |   |                                                                                                                     |        |
| قالب رسالة تجارية  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• عينة مادية واحدة</li> <li>• عينات رقمية مختلفة</li> </ul>                  |        |
| قالب مستند تجاري   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• عينة مادية واحدة (مستندات مختلفة)</li> <li>• عينات رقمية مختلفة</li> </ul> |        |
| جهاز العرض والشاشة |  | 1                                                                                                                   |        |

<sup>1</sup> الكمية المحددة للورشة تعني أن العنصر يمكن استخدامه في وحدات مختلفة في نفس الورشة، مما يعني أنه لا يمكن تقديم وحدتين تستخدمان نفس العنصر في نفس الوقت. **تحذير!** قبل شراء العنصر يجب التحقق مما إذا كان موجودًا بالفعل في الورشة لتجنب التكرار غير الضروري. كما يجب مراجعة القائمة والتحقق منها من قبل محترف ذو خبرة.

## معايير التقييم – الوحدة 1

### التقييم التكويني

| اسم المتدرب:                                                                | التاريخ:                                                                           |        |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| القدرة / ناتج التعلم                                                        | معايير الكفاية - الوحدة 1: ممارسة برنامج مايكروسوفت وورد واستخدام الإنترنت للأعمال | نعم/لا |
| إنشاء، حفظ، استرجاع، حذف، واستعادة رسالة تجارية باستخدام برنامج وورد        | هل تم إنشاء مستند باستخدام برنامج مايكروسوفت وورد؟                                 |        |
|                                                                             | هل تم حفظ المستند المنشأ بصيغ مختلفة؟                                              |        |
|                                                                             | هل تم استرجاع المستند المحفوظ بعد حذفه؟                                            |        |
|                                                                             | هل تم إنشاء رسالة تجارية بشكل صحيح وفقاً للصيغة الرسمية؟                           |        |
|                                                                             | هل تتضمن الرسالة التجارية المنشأة أنماط تنسيق مختلفة؟                              |        |
| إدراج شعار الشركة في مستند وورد                                             | هل تم إدراج صورة في مستند وورد المنشأ؟                                             |        |
|                                                                             | هل تم استخدام خيارات التفاف النص في مستند وورد المنشأ؟                             |        |
|                                                                             | هل تم إدراج شعار العمل في الرسالة/المستند التجاري المنشأ؟                          |        |
|                                                                             | هل تم إدراج التوقيع التجاري في الرسالة/المستند التجاري المنشأ؟                     |        |
| إنشاء مستند تجاري باستخدام برنامج وورد بلغتين: العربية والفرنسية/الإنجليزية | هل تم إنشاء مستند تجاري بلغتين؟                                                    |        |
|                                                                             | هل تم استخدام أدوات التدقيق في المستند المنشأ؟                                     |        |
|                                                                             | هل يتضمن المستند التجاري ثنائي اللغة صوراً و/أو رسومات؟                            |        |
| تنظيم الملفات: إنشاء المجلدات والمجلدات الفرعية                             | هل تم إنشاء مجموعة من المجلدات وتسميتها بشكل صحيح؟                                 |        |
|                                                                             | هل تم إنشاء المجلدات الفرعية وتسميتها بشكل صحيح؟                                   |        |
|                                                                             | هل تم نقل الملفات إلى المجلدات/المجلدات الفرعية باستخدام تقنيات مختلفة؟            |        |
| استخدام الإنترنت للبحث عن المعلومات                                         | هل تم البحث عن المعلومات على الإنترنت؟                                             |        |
|                                                                             | هل تم استخدام محركات بحث مختلفة في عملية البحث؟                                    |        |
|                                                                             | هل تم استخدام الكلمات الرئيسية بشكل صحيح في البحث على الإنترنت؟                    |        |
|                                                                             | هل تم تلخيص نتائج البحث في مستند وورد؟                                             |        |
| إنشاء وتقديم تقرير باستخدام البحث على الإنترنت وبرنامج مايكروسوفت وورد      | هل تم إنشاء تقرير تجاري (بتنسيق بسيط) بشكل صحيح؟                                   |        |
|                                                                             | هل تضمن التقرير المنشأ عناوين/ رؤوس أقلام مختلفة؟                                  |        |
|                                                                             | هل تضمن التقرير المنشأ رسومات بيانية... / SmartArt/ ؟                              |        |

| اسم المتدرب:                             | التاريخ:                                                                           |        |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| القدرة / ناتج التعلم                     | معايير الكفاية - الوحدة 1: ممارسة برنامج مايكروسوفت وورد واستخدام الإنترنت للأعمال | نعم/لا |
|                                          | هل تم تقديم التقرير المنشأ بشكل صحيح؟ (المتطلبات الأساسية)                         |        |
| إدراج وملء جدول المخزون<br>في مستند وورد | هل تم إنشاء مستند تجاري باستخدام برنامج مايكروسوفت وورد يتضمن جدولاً؟              |        |
|                                          | هل تم تخصيص الجدول المضمن في مستند مايكروسوفت وورد التجاري بشكل صحيح؟              |        |
|                                          | هل يحتوي الجدول المضمن على البيانات ذات الصلة؟                                     |        |

## وحدة الكفاية 2: ممارسة برنامج مايكروسوفت إكسل لأغراض الأعمال

### المعيار التدريبي – الوحدة 2

#### إرشادات التدريب

| المواد المطلوبة:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | الأدوات المطلوبة:                                                                                          | القدرة / ناتج التعلم:                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>قوالب فواتير تجارية</li> <li>عينات فواتير تجارية</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>جهاز حاسوب (معد بالكامل)</li> <li>برامج مايكروسوفت أوفيس</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>إنشاء وحفظ فاتورة باستخدام إكسل.</li> <li>إنشاء أوراق عمل إكسل مختلفة لفواتير العملاء.</li> <li>استخدام الصيغ البسيطة (=، +، -، *) ، الجمع التلقائي) لملء الفواتير.</li> <li>إنشاء وإدارة حسابات العملاء على إكسل.</li> </ul> |
| <p><b>موقع التدريب:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ورشة كومبيوتر / أو قاعة دراسة مجهزة.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p>ما هو إكسل ولماذا يُستخدم في المكاتب؟</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>فهم الصفوف، الأعمدة، والخلايا.</li> <li>التنقل في مساحة العمل في إكسل (القائمة، الشريط، شريط الأدوات).</li> <li>كتابة وتنسيق النصوص والأرقام الأساسية.</li> <li>دمج وتوسيط الخلايا لرؤوس الصفحة.</li> <li>تنسيق العملة والتواريخ.</li> <li>تعديل عرض الأعمدة.</li> <li>إنشاء تصميم فاتورة بسيط، خطوة بخطوة.</li> <li>حفظ الملفات بأسماء مناسبة.</li> <li>تنظيم الفواتير في المجلدات.</li> <li>تعديل وتحضير الفاتورة للطباعة بشكل صحيح دون حدوث أخطاء انقطاع.</li> </ul> |                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p>إنشاء أوراق عمل إكسل مختلفة لفواتير العملاء</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>تسمية وتنظيم الأوراق.</li> <li>التنقل بين الأوراق المتعددة.</li> <li>تكرار قوالب الفواتير عبر الأوراق.</li> <li>استخدام تجميد الأجزاء لتسهيل التنقل.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                      |

- ما هي الصيغ والوظائف في إكسل؟
  - مقدمة في العمليات الحسابية البسيطة (+، -، \*، /).
  - استخدام دالة الجمع التلقائي للحصول على الإجماليات بسرعة.
  - ملء القيم المفقودة في الفواتير باستخدام الصيغ الأساسية.
  - الأخطاء الشائعة في الصيغ.
  - فهم رسائل الأخطاء في إكسل.
- 
- فهم البيانات الأساسية للعملاء
  - إنشاء رؤوس الأعمدة: الاسم، الهاتف، البريد الإلكتروني، حالة الدفع
  - إنشاء جدول باستخدام البيانات النموذجية: أسماء العملاء، جهات الاتصال، والمبالغ المستحقة
  - ترتيب العملاء أبجديًا
  - تمييز المدفوعات المتأخرة باستخدام الألوان
- 
- استخدام الصيغ البسيطة (=، +، -، \*، الجمع التلقائي) لملء الفواتير
  - إعداد وإدارة حسابات العملاء على إكسل

| الوصف                  | الصورة                                                                               | الكمية      | ملاحظة                     |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------|
| جهاز حاسوب             |    | 1 لكل متدرب |                            |
| اتصال بالإنترنت        |    |             | للبحث عن<br>قوالب الفواتير |
| برامج مايكروسوفت أوفيس |   |             |                            |
| قوالب/ عينات الفواتير  |  |             |                            |

## معايير التقييم - الوحدة 2

### التقييم التكويني

| اسم المتدرب:                                                        | التاريخ:                                                                        | نعم/كلا |
|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|---------|
| القدرة/ناتج التعلم                                                  | معايير الكفاية - الوحدة 2: ممارسة استخدام برنامج مايكروسوفت إكسل لأغراض الأعمال |         |
| إنشاء وحفظ فاتورة باستخدام إكسل                                     | هل تم إنشاء فاتورة تجارية بنجاح باستخدام إكسل؟                                  |         |
|                                                                     | هل تم دمج وتوسيط الرؤوس بشكل صحيح في الفاتورة المنشأة؟                          |         |
|                                                                     | هل تم تنسيق خلايا "التاريخ" و "العملة" بشكل صحيح؟                               |         |
|                                                                     | هل تم تعديل هوامش الفاتورة بشكل صحيح لتناسب مع منطقة الطباعة؟                   |         |
| إنشاء أوراق عمل إكسل مختلفة لفواتير العملاء                         | هل تم إنشاء أوراق عمل مختلفة لفواتير العملاء؟                                   |         |
|                                                                     | هل تم تسمية أوراق العمل المختلفة بشكل صحيح؟                                     |         |
|                                                                     | هل تم تكرار قالب الفاتورة بشكل متسق ودقيق عبر أوراق العمل المتعددة؟             |         |
|                                                                     | هل تم استخدام "تجميد الأجزاء" بشكل صحيح في الأوراق المنشأة؟                     |         |
| استخدام الصيغ البسيطة (=، +، -، *، /، الجمع التلقائي) لملء الفواتير | هل تم استخدام صيغة "+" في الفاتورة المنشأة؟                                     |         |
|                                                                     | هل تم استخدام صيغة "-" في الفاتورة المنشأة؟                                     |         |
|                                                                     | هل تم استخدام صيغة "*" في الفاتورة المنشأة؟                                     |         |
|                                                                     | هل تم استخدام صيغة "/" في الفاتورة المنشأة؟                                     |         |
|                                                                     | هل تم استخدام "الجمع التلقائي" في الفاتورة المنشأة؟                             |         |
|                                                                     | هل تم إنشاء ورقة حسابات العملاء وتسميتها على إكسل؟                              |         |
| إنشاء وإدارة حسابات العملاء على إكسل                                | هل تضمنت ورقة حسابات العملاء المعلومات ذات الصلة للعملاء في رؤوس الأعمدة؟       |         |
|                                                                     | هل تم ملء ورقة حسابات العملاء بالبيانات ذات الصلة؟                              |         |
|                                                                     | هل تم إنشاء جدول يحتوي على معلومات عدة عملاء؟                                   |         |
|                                                                     | في جدول العملاء المتعددين، هل تم ترتيب أسماء العملاء أبجدياً؟                   |         |
|                                                                     | في جدول العملاء المتعددين، هل تم تمييز المدفوعات المتأخرة؟                      |         |
|                                                                     |                                                                                 |         |

## وحدة الكفاية 3: استخدام طابعة المكتب

### المعيار التدريبي - الوحدة 3

#### إرشادات التدريب

| المواد المطلوبة:                                                                                                                                                                                                    | الأدوات المطلوبة:                                                                                                                     | القدرة / ناتج التعلم:                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• عينات من أوراق بأحجام مختلفة (A0 إلى A8)</li> <li>• أوراق لمهام الطباعة (بأحجام مختلفة)</li> </ul>                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• طابعة</li> <li>• آلة نسخ</li> <li>• ماسح ضوئي</li> <li>• أجهزة حاسوب معدة بالكامل</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• فهم الاستخدامات المختلفة للطابعات، وآلات النسخ، والمساحات الضوئية</li> <li>• القدرة على معاينة وضبط الهوامش والمناطق القابلة للطباعة</li> <li>• تعديل إعدادات الطابعات</li> <li>• الطباعة بأحجام وأشكال ورق مختلفة</li> <li>• الكفاءة في مسح ونسخ المستندات</li> </ul> |
| <p><b>موقع التدريب:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ورشة كومبيوتر أو قاعة دراسة مجهزة</li> </ul>                                                                                                   |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p><b>معاينة الطباعة وضبط المنطقة القابلة للطباعة</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• فهم إعدادات الطباعة</li> <li>• ضبط الهوامش، والتكبير/التصغير، ومنطقة الطباعة</li> </ul>                          |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p><b>طباعة مستند صفحة واحدة</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• شرح الأنواع المختلفة للطابعات واختلافاتها</li> <li>• اختيار الطابعة المناسبة</li> <li>• طباعة مستند صفحة واحدة بتنسيق صحيح</li> </ul> |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p><b>نسخ ومسح المستندات</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• كيفية استخدام آلة النسخ/الماسح الضوئي</li> <li>• مسح المستند وإرساله عبر البريد الإلكتروني</li> </ul>                                     |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p><b>الطباعة بأشكال ورق مختلفة</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• استخدام آلة النسخ لأحجام ورق مختلفة</li> <li>• استخدام آلة النسخ لطباعة مستند من صفحتين (وجهين)</li> </ul>                         |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

## الأدوات والمواد

| الوصف                              | الصورة                                                                              | الكمية | ملاحظة |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|
| طابعة/ ماسح ضوئي (إنك جيت للأعمال) |   | 1      |        |
| طابعة ليزر                         |  | 1      |        |
| جهاز حاسوب معد بالكامل             |  | 1      |        |

| الوصف              | الصورة                                                                             | الكمية                                                                                        | ملاحظة |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| ورق بأحجام A0 - A7 |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• عينة واحدة من كل حجم عبوة واحدة من ورق A4</li> </ul> |        |

### معايير التقييم – الوحدة 3

#### التقييم التكويني

| اسم المتدرب:                                | التاريخ:                                                        |        |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------|
| القدرة/ناتج التعلم                          | معايير الكفاية - الوحدة 3: استخدام طابعة المكتب                 | نعم/لا |
| معاينة الطباعة وضبط المنطقة القابلة للطباعة | هل تم معاينة المستند قبل الطباعة؟                               |        |
|                                             | هل تم تعديل الهوامش لتناسب المنطقة القابلة للطباعة؟             |        |
| طباعة مستند صفحة واحدة                      | هل تم ربط الطباعة بشكل صحيح بالكمبيوتر؟                         |        |
|                                             | هل تم اختيار الطباعة الصحيحة قبل إرسال أمر الطباعة؟             |        |
|                                             | هل تم طباعة مستند صفحة واحدة بشكل صحيح؟                         |        |
| نسخ ومسح المستندات                          | هل تم مسح المستند بشكل صحيح؟                                    |        |
|                                             | هل تم إرسال المستند الممسوح عبر البريد الإلكتروني بشكل صحيح؟    |        |
| الطباعة بأحجام ورق مختلفة                   | هل تم طباعة المستندات بأحجام ورق مختلفة؟ (مثل A4 ، A5 ، قانوني) |        |
|                                             | هل تم نسخ مستند من صفحتين (وجهين) بشكل صحيح؟                    |        |

### وحدة الكفاية 4: إدارة المكالمات الهاتفية في المكتب

#### المعيار التدريبي – الوحدة 4

## إرشادات التدريب

| المواد المطلوبة:                                                                                                                                                                                        | الأدوات المطلوبة:                                                   | القدرة / ناتج التعلم:                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• دفتر ملاحظات.</li> <li>• أقلام / أقلام رصاص.</li> <li>• ملاحظات لاصقة.</li> <li>• نموذج عرض تجاري.</li> </ul>                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• جهاز هاتف مكتبي</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• التواصل الفعال والتعامل مع المكالمات الهاتفية.</li> <li>• الإقناع الفعال والتقديم الجيد.</li> <li>• تدوين الملاحظات بفعالية أثناء المكالمات الهاتفية.</li> </ul> |
|                                                                                                                                                                                                         |                                                                     | <p>موقع التدريب:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• قاعة دراسة مجهزة</li> </ul>                                                                                                                 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• آداب الهاتف</li> <li>• الرد على المكالمات الهاتفية بطريقة مهنية</li> <li>• تحويل المكالمات الهاتفية: فهم وظائف وأزرار جهاز الهاتف المكتبي الكلاسيكي</li> </ul> |                                                                     | <p>الرد على المكالمات الهاتفية وتحويلها</p>                                                                                                                                                               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• كيفية تقديم نفسك بشكل مهني</li> <li>• كيفية جذب العميل واقتراح عرض تجاري</li> <li>• التعامل مع السيناريوهات المختلفة</li> </ul>                                |                                                                     | <p>عرض تجاري عبر المكالمات الهاتفية</p>                                                                                                                                                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• كيفية كتابة النقاط الرئيسية أثناء المكالمات</li> <li>• كيفية تدوين الملاحظات بشكل مهني ونقل الرسالة المستلمة من المتصلين</li> </ul>                            |                                                                     | <p>تدوين الملاحظات من المتصلين</p>                                                                                                                                                                        |

## الأدوات والمواد

| الوصف              | الصورة                                                                              | الكمية              | ملاحظة |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------|
| جهاز هاتف مكتبي    |    | 1                   |        |
| دفتر ملاحظات       |   | ١ لكل متدرب         |        |
| أقلام / أقلام رصاص |  | ١ لكل متدرب         |        |
| ملاحظات لاصقة      |  | عبوات بألوان مختلفة |        |

## معايير التقييم - الوحدة 4

### التقييم التكويني

| اسم المتدرب:                        | التاريخ:                                                      | نعم/لا |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------|
| القدرة/نواتج التعلم                 | معايير الكفاية - الوحدة 4: إدارة المكالمات الهاتفية في المكتب |        |
| الرد على المكالمة الهاتفية وتحويلها | هل تم الرد على الهاتف بشكل مهني؟                              |        |
|                                     | هل تم استخدام مفاتيح الهاتف المختلفة بشكل صحيح؟               |        |
|                                     | هل تم تحويل المكالمة الواردة بشكل صحيح؟                       |        |
| عرض تجاري عبر المكالمة الهاتفية     | هل قدم المتصل نفسه بشكل صحيح؟                                 |        |
|                                     | هل كانت نبرته واثقة؟                                          |        |
|                                     | هل تم تقديم العرض بشكل مقنع؟                                  |        |
|                                     | هل تصرف المتصل بشكل مهني طوال المكالمة؟                       |        |
| تدوين الملاحظات من المتصلين         | هل تم تدوين الملاحظات أثناء المكالمة؟                         |        |
|                                     | هل كانت الملاحظات المأخوذة من المتصل واضحة وكافية؟            |        |
|                                     | هل تم تنظيم الملاحظات وتلخيصها بعد المكالمة؟                  |        |
|                                     | هل تم نقل رسالة واضحة بناءً على الملاحظات المأخوذة من المتصل؟ |        |

### التقييم الختامي

| اسم المتدرب:                                                                                                                                                   | التاريخ:                                                                                                                                                                                                                                                    | نعم                      | لا (*)                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| اسم المقيم:                                                                                                                                                    | التاريخ:                                                                                                                                                                                                                                                    |                          |                          |
| يُعتبر المرشح كفؤًا إذا أظهر أداءً مثاليًا في جميع المعايير التالية للتقييم المتعلقة بالوحدة - استخدام الكمبيوتر والإنترنت لأغراض الأعمال وإدارة معدات المكتب. |                                                                                                                                                                                                                                                             |                          |                          |
| معايير التقييم                                                                                                                                                 | المؤهل                                                                                                                                                                                                                                                      |                          |                          |
| إنشاء وإدارة المستندات التجارية الأساسية باستخدام برنامج مايكروسوفت وورد                                                                                       | يجب أن يكون المرشح قادرًا على إنشاء وحفظ وحذف واسترجاع مستند تجاري باستخدام برنامج وورد، بما في ذلك الشعار/ الرسومات/ الجداول/ الصور/ الأخرى. يجب على المرشح تطبيق التنسيق الصحيح على مستند وورد بلغتين وإنشاء المجلدات والمجلدات الفرعية لتنظيم المستندات. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| استخدام الإنترنت للبحث عن المعلومات وتقديم تقرير                                                                                                               | يجب أن يكون المرشح قادرًا على استخدام الكلمات الرئيسية المناسبة للبحث عن المعلومات ذات الصلة على الإنترنت باستخدام محركات البحث. يجب أن يكون المرشح قادرًا على تلخيص النتائج وتقديم تقرير.                                                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

|                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                |                          |                          |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| إنشاء وإدارة وملء الفواتير باستخدام إكسل                       | يجب أن يكون المرشح قادرًا على إنشاء فاتورة نموذجية على إكسل، وتسميتها بشكل صحيح، وحفظها وتخزينها في مجلد. يجب على المرشح استخدام التنسيق المناسب لخلايا التاريخ والعملة، وتطبيق الصيغ الأساسية في الورقة المنشأة (+، -، *، /، الجمع التلقائي). | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| إدارة حسابات العملاء على أوراق عمل إكسل                        | يجب أن يكون المرشح قادرًا على إنشاء أوراق عمل لحسابات العملاء باستخدام رؤوس الأعمدة المناسبة، وتكرار القوالب بين الأوراق المختلفة. يجب على المرشح أيضًا تطبيق الفرز والتصفية على البيانات الموجودة.                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ضبط وطباعة المستندات                                           | يجب أن يكون المرشح قادرًا على ضبط هوامش المستندات لتناسب المنطقة القابلة للطباعة، ثم اختيار الطابعة المناسبة قبل الطباعة.                                                                                                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| مسح ونسخ المستندات                                             | يجب أن يكون المرشح قادرًا على مسح المستندات وإرسال المستندات المسحوبة عبر البريد الإلكتروني. يجب على المرشح أيضًا أداء مهام النسخ بأحجام ورق مختلفة، سواء كانت مستندات ذات جهة واحدة أو جهتين.                                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| الرد على المكالمات الهاتفية، تدوين الملاحظات، وتحويل المكالمات | يجب أن يكون المرشح قادرًا على الرد بطريقة مهنية، وتحويل المكالمات بشكل صحيح إلى الجهة المناسبة. يجب على المرشح أيضًا تدوين الملاحظات عند استقبال المكالمات، ومن ثم تنظيمها ونقلها إلى الجهة الصحيحة.                                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| عرض العروض التجارية عبر المكالمات الهاتفية                     | يجب أن يكون المرشح قادرًا على نقل المعلومات والعروض التجارية للعملاء بشكل واضح ومقنع عبر الهاتف. يجب أن يكون المرشح أيضًا قادرًا على التعامل مع السيناريوهات المختلفة التي قد تحدث أثناء المكالمات الهاتفية.                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| المعايير(*)                                                    | دليل عدم الامتثال إن وجد (**)                                                                                                                                                                                                                  |                          |                          |
|                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                |                          |                          |
|                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                |                          |                          |
|                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                |                          |                          |
| توقيع المقيم:                                                  | التاريخ:                                                                                                                                                                                                                                       |                          |                          |
| توقيع المتدرب:                                                 | التاريخ:                                                                                                                                                                                                                                       |                          |                          |

## 1. المعلومات العامة للمقرر

| مكون المقرر  | التفاصيل                                                                                                          |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| عنوان المقرر | مبادئ الاتصال والتنظيم الإداري                                                                                    |
| رمز المقرر   | سيُحدد لاحقاً                                                                                                     |
| مستوى المقرر | السنة الأولى BP <input checked="" type="checkbox"/> السنة الثانية BP <input type="checkbox"/>                     |
| مدة المقرر   | 50 ساعة إجمالية                                                                                                   |
| لغة التدريس  | الإنجليزية <input type="checkbox"/> العربية <input checked="" type="checkbox"/> الفرنسية <input type="checkbox"/> |

## 2. وصف المقرر

مقرر هذه الدورة يقدم أساسيات التواصل والتنظيم الإداري في بيئة العمل المهنية والمؤسسية. يركز على تطوير مهارات التواصل الفعال، والمراسلات المهنية، والتنظيم المكتبي، وإدارة علاقات العملاء لتعزيز الكفاءة في بيئة العمل.

سيستكشف الطلاب أنواع التواصل المختلفة (الشفوي، غير اللفظي، والكتابي)، ويتعلمون مهارات الاستماع والتحدث الفعالة، ويتدربون على المراسلات المهنية من خلال الرسائل، والبريد الإلكتروني، والمذكرات. كما يغطي المقرر تنظيم بيئة العمل، بما في ذلك أدوات المكتب، وأنظمة الأرشفة، واستخدام المعدات. بالإضافة إلى ذلك، يكتسب الطلاب مهارات خدمة العملاء الأساسية، مع التركيز على التفاعلات الإيجابية، وبناء العلاقات، واستراتيجيات حل المشكلات.

بنهاية هذا المقرر، سيكون الطلاب مجهزين بالمهارات العملية للتواصل بوضوح، وتنظيم المهام الإدارية بكفاءة، والتفاعل بشكل فعال مع العملاء في بيئة عمل مهنية.

## 3. أهداف المقرر

بناءً على إتمام هذا المقرر بنجاح، سيكون الطلاب قادرين على:

- فهم المبادئ الأساسية للتواصل، والتنظيم، وعلاقات العملاء.
- تطبيق مهارات المراسلات المهنية في الرسائل، والبريد الإلكتروني، والمذكرات الداخلية.
- استخدام أدوات التواصل، بما في ذلك الهواتف، والبريد الإلكتروني، ومنصات المراسلة.
- الحفاظ على بيئة مكتبية منظمة مع فعالية في الأرشفة والتخزين وجدولة المواعيد.
- تشغيل معدات المكتب مع اتباع أفضل الممارسات في مجال الأعمال.
- المشاركة في التواصل المهني مع العملاء وإدارة العلاقات.
- تحليل دراسات حالة في بيئة العمل وحل التحديات المتعلقة بالتواصل والتنظيم في بيئة العمل.
- اتباع المعايير المعتمدة في القطاع، والإرشادات الأخلاقية، والبروتوكولات الخاصة بمكان العمل.
- التكيف مع الاتجاهات والتقنيات الجديدة في التواصل التجاري وإدارة المكاتب.

#### ٤. مخرجات التعلم (LOS)

بنهاية هذا المقرر، ينبغي أن يكون المتدربون قادرين على:

| رقم LO | مخرجات التعلم                                                        |
|--------|----------------------------------------------------------------------|
| LO1    | التواصل بكفاءة باستخدام مهارات التواصل اللفظي وغير اللفظي.           |
| LO2    | شرح وسائل المراسلة المختلفة وتحديد استخداماتها بوضوح.                |
| LO3    | كتابة مراسلات مهنية تجارية باستخدام المصطلحات والبنى المناسبة.       |
| LO4    | التعرف على استخدام أدوات ومعدات المكتب المختلفة وفهمها.              |
| LO5    | فهم احتياجات العملاء وأساسيات خدمة العملاء.                          |
| LO6    | التعرف على استراتيجيات التعامل مع شكاوى العملاء بطريقة مهنية وفعالة. |

#### ٥. مواضيع المقرر والوحدات الدراسية

| الأسبوع | عنوان الوحدة                                  | الموضوعات المغطاة                                                                                                            | الأنشطة                                                                                                            | الساعات التقديرية |
|---------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 1       | المحور الأول: أساسيات التواصل والإصغاء الذكي  | <ul style="list-style-type: none"> <li>خريطة عملية الإتصال ( المرسل - الرسالة - الوسيلة - المستقبل )</li> </ul>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>لعبة (الهمس التنازلي )</li> <li>كيف تتغير الرسائل اثناء الانتقال</li> </ul> | 2                 |
| 2       | أنواع التواصل (1) لغة الجسد والنبرة           | <ul style="list-style-type: none"> <li>التواصل الشفوي: تعابير الوجه – حركة اليدين -لغة العيون -استخدام نبرة الصوت</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>تمرين تمثيل المشاعر بدون كلام</li> </ul>                                    | 2                 |
| 3       | انواع التواصل (2) فن الاستماع الفعال والاصغاء | <ul style="list-style-type: none"> <li>الفرق بين الإستماع والإصغاء</li> <li>اعطاء اهمية وانتباه كامل للمتحدث .</li> </ul>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>حوار يقوم فيه الطرف الثاني باعادة ملخص ما سمعه بلغته الخاصة</li> </ul>      | 2                 |

| الأسبوع | عنوان الوحدة                                                          | الموضوعات المغطاة                                                                                                                                                                           | الأنشطة                                                                                                                                                                            | الساعات التقديرية |
|---------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 4       | أنواع التواصل (3)<br>التواصل الكتاب الرقمي .                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>التواصل الكتابي: الهدف، وأداب التواصل عبر وسائل التواصل وفهم البصمة الرقمية</li> </ul>                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>تحويل رسالة نصية غاضبة /مبهمة الى رسالة مهذبة واضحة</li> <li>كتابة رسالة الى الأستاذ عبر التواصل الاجتماعي</li> </ul>                       | 2                 |
| 5       | مهارات التواصل الفعال<br>فن الإستماع والانصات الفعال                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>تقنيات الاستماع اعادة الصياغة</li> <li>كسر حاجز الخوف والتغلب على التوتر اثناء الحديث</li> <li>اعطاء واستلام التغذية الراجعة بفعالية .</li> </ul>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>النشاط : الحديث لمدة دقيقة ( يتحدث التلميذ عن موضوعه المفضل لمدة دقيقة ) . اي تقديم الطالب لنفسه امام المجموعة للتعريف عن نفسه .</li> </ul> | 2                 |
| 6       | أدوات التواصل                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>الأدوات: البريد الإلكتروني، الهاتف، الرسائل، whatsapp</li> </ul>                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>نشاط جماعي: كتابة بريد إلكتروني عبر الهاتف whatsapp</li> </ul>                                                                              | 2                 |
| 7       | دمج مهارات الإستماع والتحدث                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>كيفية ترتيب الافكار ( مقدمة – محتوى – خاتمة )</li> </ul>                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>عرض قصير باستخدام الصور البسيطة ( مناظر بسيطة وممتعة حول موضوع معين ) .</li> </ul>                                                          | 2                 |
| 8       | الذكاء العاطفي والعلاقات الاجتماعية ( فهم الذات والمشاعر              | <ul style="list-style-type: none"> <li>التعرف على المشاعر الخاصة وكيف تؤثر على اسلوب تواصلنا</li> </ul>                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>رسم ( قاموس المشاعر ) خاص بكل تلميذ</li> </ul>                                                                                              | 2                 |
| 9       | المحور 2 التنظيم الذاتي وإدارة الذات<br>مفهوم التنظيم وعلاقته بالنجاح | <ul style="list-style-type: none"> <li>ما هو التنظيم وكيف يؤثر على شخصية الفرد وعلى راحتك النفسية</li> <li>الفرق بين الإنجاز والانشغال</li> <li>مفهوم الاهداف الأسبوعية واليومية</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>رسم ساعة على اللوح لتحديد اين يذهب الوقت فعليا ..</li> </ul>                                                                                | 2                 |
| 10      | إدارة الوقت ومصفوفة الأولويات                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>الفرق بين المهم والعاجل ( غير مهم غير عاجل )</li> <li>كيف انع جدولاً واقعياً يجمع بين الدراسة والرفاهية والنوم .</li> </ul>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>تصنيف المهام والشخصية داخل الجدول الخاص ( ترتيب الأولويات</li> </ul>                                                                        | 2                 |

| الأسبوع | عنوان الوحدة                                                        | الموضوعات المغطاة                                                                                                                                            | الأنشطة                                                                                                                                | الساعات التقديرية |
|---------|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 11      | تحديد الأهداف الذكية<br>Smart goals                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>أهمية تحديد أهداف واضحة</li> <li>معايير الهدف الذكي ( محدد -قابل للقياس -قابل للتحقق -ذو صلة - محدد بوقت .</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>لعبة SMART.</li> </ul>                                                                          | 2                 |
| 12      | تخطيط الأعمال والجدولة وضع أهداف<br>تنظيم بيئة العمل والمذاكرة      | <ul style="list-style-type: none"> <li>متى يكون الهدف واقعي</li> <li>كيف تصنع هدفاً مناسب وتحدد زمناً</li> </ul>                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>نشاط تصميم جدول خيالي عن مؤسسة وهمية مثالي متوازن لحياة الطالب</li> </ul>                       | 2                 |
| 13      | المحور الثالث: العمل الجماعي والتنظيم المؤسسي<br>الفريق ودور الفريق | <ul style="list-style-type: none"> <li>مهارات بناء الفريق</li> <li>كيف نعمل ضمن الفريق</li> </ul>                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>بناء مجسم أو حل لغز معقد وتحديد الدور النسب لكل طالب داخل الفريق</li> </ul>                     | 2                 |
| 14      | مهارات القيادة والمبادرة                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>صفات القائد/من هو القائد</li> <li>الفرق بين القائد والمدير</li> <li>كيفية التأثير في الآخرين بالإقناع</li> </ul>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>لعبة ادوار role play</li> <li>اختبارات شخصية قيادية يتطلب قيادة فريق وتوزيع المهام .</li> </ul> | 2                 |
| 15      | مهارات حل النزاعات والمفاوضات                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>ادارة اختلاف في الآراء</li> <li>استراتيجية الجميع رابح</li> <li>تركيز على المشكلة وليس على الشخص .</li> </ul>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>لعبة win-win الطرفين رابحين</li> <li>تبادل الملاحظات الإيجابية وتطويرها بين الطلاب .</li> </ul> | 2                 |
| 16      | التفكير النقدي وتصفية المعلومات                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>كيف أنظم افكاري</li> <li>التأكد من صحة المعلومات</li> </ul>                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>لعبة كشف الشائعة والحقيقة</li> </ul>                                                            | 2                 |
| 17      | فن التغذية الراجعة ( النقد البناء )                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>تقديم وتلقي الشخصية بدون جرح المشاعر</li> <li>عدم النقد</li> <li>ترحيب بالأفكار الغريبة</li> </ul>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>استخدام اشياء جديدة مألوفة لكسر الجمود</li> </ul>                                               | 2                 |

| الأسبوع | عنوان الوحدة                                                                 | الموضوعات المغطاة                                                                                                                                                                                                                 | الأنشطة                                                                                                                                   | الساعات التقديرية |
|---------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 18      | اتخاذ القرار وحل النزاعات والمشكلات                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• تحديد المشكلة بأسلوب علمي</li> <li>• العصف الذهني للحلول</li> <li>• تقييم الخيارات -اتخاذ القرار</li> </ul>                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• جلسة عصف ذهني</li> </ul>                                                                         | 2                 |
| 19      | المحور الرابع : توزيع الأدوار /مشروع النهائي<br>العمل الجماعي /توزيع الأدوار | <ul style="list-style-type: none"> <li>• التعرف على أهمية اختلاف وتوزيع الأدوار</li> <li>• الفريق الناجح مثل جسم الإنسان</li> </ul>                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• تحدي بناء أعلى برج باستخدام اعواد المعكرونة واللاصق</li> </ul>                                   | 2                 |
| 20      | ادارة المشاريع الصغيرة ( التخطيط -التنفيذ )                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• كيف تخطط لمشروع صغير ( نشاط تطوعي -معرض – حفلة</li> <li>• تقسيم الأدوار والميزانية</li> <li>• ( تخطيط لمشروع لإجراء حفلة في المدرسة )</li> </ul>                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• وضع مخطط مبدئي لمشروع الأسبوع القادم</li> </ul>                                                  | 2                 |
| 21      | التخطيط للمشاريع الجماعية ( العمل على المشروع النهائي )                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• اطلاق خطة مشروع ختامي يقدمه الطلاب</li> <li>• كيفية تحويل الفكرة لخطة عمل</li> <li>• اختيار مشروع ( حملة توعية )</li> <li>• تنظيم مكتبة المدرسة</li> <li>• تطبيق فكرة تنظيمية</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• جلسة عصف ذهني داخل كل مجموعة لاختيار فكرة المشروع وكتابة عناوينها الكبيرة</li> </ul>             | 2                 |
| 22      | تنظيم المكتب: مقدمة في بيئة المكتب                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• نظرة عامة على الأدوار والوظائف في المكتب.</li> <li>• ثقافة العمل وبيئة المكتب.</li> <li>• كيفية تأثير التواصل والتنظيم على إنتاجية المكتب.</li> </ul>                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• مناقشة حول تصميم المكتب.</li> <li>• نشاط جماعي: تحديد الأدوار في بيئة مكتبية نموذجية.</li> </ul> | 2                 |
| 23      | تنظيم المكتب: أدوات التنظيم (1)                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• النقاويم وأدوات الجدولة.</li> <li>• أنظمة الأرشفة: المادية والرقمية.</li> </ul>                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• إنشاء نظام أرشفة لشركة افتراضية.</li> <li>• التدريب على استخدام تقويم لتنظيم المهام.</li> </ul>  | 2                 |
| 24      | تنظيم المكتب: أدوات التنظيم (2)                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• قوائم المراجعة وأدوات إدارة المهام.</li> </ul>                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• إنشاء قائمة مراجعة لموقف افتراضي.</li> </ul>                                                     | 2                 |

| الساعات<br>التقديرية | الأنشطة                                                                                                                                        | الموضوعات المغطاة                                                                                                   | عنوان الوحدة                                | الأسبوع |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------|
|                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>التدرب على استخدام قائمة المراجعة للتنظيم والمتابعة المهام.</li> </ul>                                  |                                                                                                                     |                                             |         |
| 2                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>تنظيم مساحة عمل افتراضية أو حقيقية.</li> <li>مناقشة جماعية حول تأثيرات الفوضى في مكان العمل.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>فوائد الحفاظ على مساحة نظيفة ومنظمة.</li> <li>مبادئ تنظيم المكتب.</li> </ul> | تنظيم المكتب:<br>الحفاظ على مساحة منظمة (1) | 25      |

## ٦. استراتيجيات التدريس والتعلم<sup>1</sup>

| الوصف                                                                         | طريقة التدريس                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| شرح مفاهيم نظرية بقيادة المدرب                                                | المحاضرات والعروض التقديمية <input type="checkbox"/>                  |
| تحليل الطلاب وحل مشاكل حقيقية من الصناعة                                      | دراسات الحالة والتعلم القائم على حل المشكلات <input type="checkbox"/> |
| مناقشات تفاعلية بين الأقران                                                   | المناقشات الجماعية والعصف الذهني <input type="checkbox"/>             |
| رؤى من المهنيين في الصناعة                                                    | محاضرات ضيوف من القطاع <input type="checkbox"/>                       |
| مختبرات افتراضية، محاكاة تفاعلية                                              | المحاكاة وأدوات التعلم الرقمية <input type="checkbox"/>               |
| استخدام الأدوات المعتمدة على الذكاء الاصطناعي والموارد التعليمية عبر الإنترنت | الذكاء الاصطناعي والتكامل الرقمي <input type="checkbox"/>             |

## ٧. أساليب التقييم والتقويم يجب تحديد ذلك من قبل المديرية العامة للتعليم المهني التقني (DGVTE)

| الوصف | النسبة المئوية | نوع التقييم |
|-------|----------------|-------------|
|-------|----------------|-------------|

<sup>1</sup> سيقوم المدرب باختيار الأساليب الأنسب بناءً على أهداف المقرر واحتياجات الطلاب والموارد المتاحة.

|                              |            |                                        |
|------------------------------|------------|----------------------------------------|
| الاختبارات القصيرة           | [أدخل...%] | تقييمات قصيرة لاختبار الفهم الأساسي    |
| امتحان منتصف الفصل           | [أدخل...%] | يغطي الوحدات [أدخل أرقام الوحدات]      |
| التكليفات ودراسات الحالة     | [أدخل...%] | تقارير بحثية وتحليل حالات عائدة للقطاع |
| المشاركة في الفصل والمناقشات | [أدخل...%] | المشاركة في المناقشات والعمل الجماعي   |
| الامتحان النهائي             | [أدخل...%] | تقييم شامل لجميع مواضيع المقرر         |

## ٨. الموارد والمراجع

| نوع المورد                        | أمثلة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| الكتب الدراسية والدلائل           | <p>"التواصل التجاري من أجل النجاح" – سكوت ماكلين</p> <p>"إدارة علاقات العملاء: المفاهيم والتقنيات" – فرانسيس بوتل وستان ماكلان</p> <p>"التواصل التجاري اليوم" – بوفيه، كورلاند وثيل، جون</p> <p>"عناصر الكتابة التجارية" – غاري بليك وروبرت بلاي</p> <p>"المنظم الذي يستغرق دقيقة واحدة" – دونا سمولين</p> <p>"مهارات خدمة العملاء للنجاح" – لوكاس، روبرت</p>                                                                                                                                                                                       |
| الموارد عبر الإنترنت              | <p>"التواصل التجاري: كتب مفتوحة" – جامعة بريغهام يونغ<br/> <a href="https://guides.lib.byu.edu/c.php?g=662911&amp;p=4659439">https://guides.lib.byu.edu/c.php?g=662911&amp;p=4659439</a></p> <p>"الدليل الشامل لإدارة علاقات العملاء" – زينديسك<br/> <a href="https://www.zendesk.com/blog/ultimate-guide-customer-relationship-management/">https://www.zendesk.com/blog/ultimate-guide-customer-relationship-management/</a></p> <p>"معدات المكتب: الأنواع، الاستخدام، والعناية"<br/> <a href="https://www.isbe.net">https://www.isbe.net</a></p> |
| تقارير الصناعة                    | <p><a href="https://hbr.org/topic/subject/business-communication">https://hbr.org/topic/subject/business-communication</a></p> <p><a href="https://pumble.com/learn/communication/communication-statistics/">https://pumble.com/learn/communication/communication-statistics/</a></p>                                                                                                                                                                                                                                                               |
| الموارد التعليمية المفتوحة (OERs) | <p>"استخدام معدات المكتب" – لينكدان ليرنينغ<br/> <a href="https://courses.lumenlearning.com/wm-businesscommunicationmgrs/">https://courses.lumenlearning.com/wm-businesscommunicationmgrs/</a></p> <p><a href="https://ohiostate.pressbooks.pub/stratcommwriting/">https://ohiostate.pressbooks.pub/stratcommwriting/</a></p>                                                                                                                                                                                                                       |

|  |                                                                                                                                                                          |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <a href="https://saylordotorg.github.io/text_business-communication-for-success/"><u>https://saylordotorg.github.io/text_business-communication-for-success/</u></a>     |
|  | <a href="https://2012books.lardbucket.org/books/a-primer-on-communication-studies/"><u>https://2012books.lardbucket.org/books/a-primer-on-communication-studies/</u></a> |

## 1. المعلومات العامة للمقرر

| مكون المقرر  | التفاصيل                                                                                                          |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| عنوان المقرر | مبادئ المحاسبة والأعمال التجارية                                                                                  |
| رمز المقرر   | سيُحدد لاحقاً                                                                                                     |
| مستوى المقرر | السنة الأولى BP <input checked="" type="checkbox"/> السنة الثانية BP <input type="checkbox"/>                     |
| مدة المقرر   | 50 ساعة إجمالية                                                                                                   |
| لغة التدريس  | الإنجليزية <input type="checkbox"/> العربية <input checked="" type="checkbox"/> الفرنسية <input type="checkbox"/> |

## 2. وصف المقرر

يُقدّم هذا المقرر للطلاب المفاهيم الأساسية في المحاسبة والأعمال التجارية. يمكن الطلاب من فهم أساسيات التدفقات الاقتصادية والمبادئ المحاسبية، بالإضافة إلى كيفية التعامل مع المستندات التجارية الضرورية وإدارة المعاملات اليومية للمؤسسات.

سيتعلم الطلاب كيفية تقييم الاحتياجات والرغبات وفهم أهمية الشراء والبيع والتوفير والاستثمار في التدفقات الاقتصادية. كما سيقومون بتسجيل المعاملات المحاسبية الأساسية واستكشاف المستندات المحاسبية المختلفة. كما يقدم المقرر للطلاب المفاهيم الأساسية في مسك الدفاتر.

بنهاية المقرر، سيكون المتدرب قادراً على كيفية تحريك المال والموارد في الاقتصاد، وكيفية تتبع الأنشطة المالية للأعمال، وكيفية التعامل مع المستندات والمعاملات التجارية الرئيسية.

## 3. أهداف المقرر

بإتمام هذا المقرر بنجاح، سيكون الطلاب قادرين على:

- فهم المبادئ الأساسية للتدفقات الاقتصادية والمحاسبة.
- تطبيق المهارات المرتبطة بقطاع العمل في تحديد احتياجات العملاء، أداء المهام المحاسبية البسيطة، وإدارة المستندات التجارية الأساسية.
- استخدام الملفات المادية والرقمية بشكل فعال في تنظيم المستندات التجارية.
- تحليل الحالات العملية والمشكلات الواقعية ودراسات الحالة في التدفقات الاقتصادية وأنشطتها الأساسية.
- التواصل الفني والدقيق في بيئة العمل المحاسبية.
- الالتزام بالمعايير المعتمدة في المجال، قواعد السلامة، والإرشادات الأخلاقية في المحاسبة ومسك الدفاتر.
- حل التحديات العملية باستخدام التفكير النقدي وحل المشكلات.
- التكيف مع الاتجاهات والتقنيات الحديثة في معالجة وإدارة المستندات التجارية.

## ٤. مخرجات التعلم (LOS)

بنهاية هذا المقرر، ينبغي أن يكون المتدربون قادرين على:

| رقم LO | مخرجات التعلم                                                   |
|--------|-----------------------------------------------------------------|
| LO1    | فهم الحركة الأساسية للمال والموارد في الاقتصاد.                 |
| LO2    | التعرف على المفاهيم الاقتصادية الأساسية والأنشطة والديناميكيات. |
| LO3    | شرح كيفية تتبع الأعمال المالية من خلال المحاسبة.                |
| LO4    | التفريق بين المعاملات النقدية والمعاملات الأجلة ( على الحساب )  |
| LO5    | التعرف على البيانات المالية الرئيسية وتحديدتها                  |
| LO6    | فهم المستندات التجارية الشائعة وغرضها في المعاملات المالية.     |
| LO7    | تطبيق و تنظيم السجلات التجارية المادية والرقمية.                |

#### ٥. مواضيع المقرر والوحدات الدراسية

| الأسبوع | عنوان الوحدة                                                 | الموضوعات المغطاة                                                                                                                                                                                         | الأنشطة                                                                                                                             | الساعات التقديرية |
|---------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 1       | أساسيات العوامل الاقتصادية:<br>مقدمة للعوامل الاقتصادية(1)   | <ul style="list-style-type: none"> <li>تعريف العوامل الاقتصادية في سياق الأعمال</li> <li>تعريف النشاط – الصفات</li> </ul>                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>نشاط جماعي لمحاكاة اقتصاد مصغر</li> </ul>                                                    | 2                 |
| 2       | أساسيات التدفقات الاقتصادية:<br>مقدمة للتدفقات الاقتصادية(2) | <ul style="list-style-type: none"> <li>فهم العرض والطلب</li> <li>كيف يؤثر العرض والطلب على التسعير وتوازن السوق</li> </ul>                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>مناقشة حالات العرض والطلب في الواقع الفعلي</li> </ul>                                        | 2                 |
| 3       | أساسيات التدفقات الاقتصادية:<br>المنتجون والمستهلكون         | <ul style="list-style-type: none"> <li>من هم المنتجون والمستهلكون في السوق؟</li> <li>دور الشركات والأسر.</li> <li>أساسيات تدفقات السوق: تبادل السلع والخدمات.</li> <li>فهم تفضيلات المستهلكين.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>دراسة حالة عن الإنتاج والاستهلاك.</li> <li>لعبة تمثيل أدوار للمنتجين والمستهلكين.</li> </ul> | 2                 |

| الأسبوع | عنوان الوحدة                                                                   | الموضوعات المغطاة                                                                                                                                                       | الأنشطة                                                                                                                                                                              | الساعات التقديرية |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|         |                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• كيف تؤثر اختيارات المستهلكين على قرارات الشركات.</li> </ul>                                                                    |                                                                                                                                                                                      |                   |
| 4       | <p>أساسيات التدفقات الاقتصادية:</p> <p>الأنشطة الاقتصادية الأساسية (1)</p>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• الشراء، البيع، الادخار، والاستثمار: فهم كل نشاط في الأعمال التجارية.</li> <li>• دور الادخار والاستثمار في الاقتصاد.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• مناقشة صفية: التوفير مقابل الإنفاق.</li> <li>• مناقشة تفاعلية: كيف تشارك الأعمال التجارية في الشراء، البيع، الادخار، والاستثمار؟</li> </ul> | 2                 |
| 5       | <p>أساسيات التدفقات الاقتصادية:</p> <p>الأنشطة الاقتصادية الأساسية (2)</p>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• أساسيات الدورات الاقتصادية (الازدهار والركود)</li> <li>• كيف تتفاعل الشركات مع هذه الدورات.</li> </ul>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• دراسة حالة: كيف تستخدم الأعمال هذه الأنشطة للنمو.</li> </ul>                                                                                | 2                 |
| 6       | <p>أساسيات التدفقات الاقتصادية:</p> <p>فهم الاحتياجات مقابل الرغبات</p>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• تعريف الاحتياجات والرغبات في السياق الاقتصادي.</li> <li>• عملية اتخاذ القرار: الاحتياجات في مقابل الرغبات.</li> </ul>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• دراسة حالة عن الاحتياجات مقابل الرغبات في التسويق.</li> </ul>                                                                               | 2                 |
| 7       | <p>قسم المحاسبة</p> <p>فئات المحاسبة ( 1 )</p> <p>( تصميم المحاسبة العام )</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• مقدمة البيانات المالية</li> <li>• معرفة فئات المحاسبة – كيف تتوزع الفئات</li> </ul>                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• مقدمة فيديو عن المحاسبة</li> <li>• مناقشة صفية</li> </ul>                                                                                   | 2                 |
| 8       | <p>الفئات المحاسبية ( 2 )</p>                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• تسهيل فهم المحاسبة في المؤسسات</li> <li>• توزيع الفئات حسب النتيجة</li> <li>• توزيع الفئات حسب الميزانية</li> </ul>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• نشاط جماعي موزع بين الطلاب حسب فئات تصميم المحاسبي العام</li> </ul>                                                                         | 2                 |
| 9       | <p>الفئات المحاسبية ( 3 )</p> <p>المفاهيم الأساسية</p>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• تعريف تكلفة البضاعة المباعة</li> <li>• الاعباء</li> </ul>                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• نشاط عن عدد فئات حسب التصميم المحاسبي</li> <li>• توزيع الحسابات على شكل جدول يقوم</li> </ul>                                                | 2                 |

| الأسبوع | عنوان الوحدة                                        | الموضوعات المغطاة                                                                                                                                      | الأنشطة                                                                                                                                     | الساعات التقديرية |
|---------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|         |                                                     |                                                                                                                                                        | بإعداده الاستاذ من خلال مشاركة الطلاب                                                                                                       |                   |
| 10      | مصادر الاموال ( قائمة الدخل )<br>حساب النتيجة ( 1 ) | <ul style="list-style-type: none"> <li>تعريف وتصنيف الدخل والمصاريف</li> <li>بيان الدخل الأساسي الإيرادات – الأعباء</li> <li>مصاريف التشغيل</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>نشاط جماعي حساب النتيجة ( لعبة الميزان )</li> <li>كفة الميزان ( إيرادات اعباء )</li> </ul>           | 2                 |
| 11      | حساب النتيجة ( 2 )                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>حساب النتيجة</li> <li>الأرباح - الخسائر في الأعمال التجارية</li> <li>اهمية الربح</li> </ul>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>اختبار بطريقة ادوار على كيفية اجراء حساب النتيجة</li> </ul>                                          | 2                 |
| 12      | معادلة الميزانية<br>الاصول الخصوم ( 1 )             | <ul style="list-style-type: none"> <li>الدور التفصيلي للميزانية</li> <li>حقوق الملكية</li> <li>الاصول - الالتزامات</li> </ul>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>نشاط يساعد على معرفة الأصول والخصوم</li> <li>لعب أدوار</li> </ul>                                    | 2                 |
| 13      | معادلة الميزانية<br>الاصول الخصوم ( 2 )             | <ul style="list-style-type: none"> <li>الأصول</li> <li>الخصوم</li> </ul>                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>اختبار شامل عن معادلة الميزانية مع حساب النتيجة</li> </ul>                                           | 2                 |
| 14      | قائمة الدخل مصادر الأموال                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>تحديد نتيجة المؤسسة</li> </ul>                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>تمثيل الأدوار عبر لعبة دكان صغير يتم عرض فيها الأعباء والإيرادات</li> <li>الأصول / الخصوم</li> </ul> | 2                 |
| 15      | الدفاتر التجارية<br>القيد البسيط (1)                | <ul style="list-style-type: none"> <li>الدور التفصيلي للمحاسب في الاعمال اليومية 1</li> </ul>                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>نشاط جماعي لطرق الدفع 1</li> </ul>                                                                   | 2                 |
| 16      | الدفاتر التجارية<br>القيد البسيط (2)                | <ul style="list-style-type: none"> <li>الدور التفصيلي للمحاسب في الاعمال اليومية 2</li> </ul>                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>نشاط جماعي لطرق الدفع 2</li> </ul>                                                                   | 2                 |
| 17      | نظرية القيد البسيط 1                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>الدور التفصيلي للمحاسب في الاعمال اليومية</li> <li>تسجيل عملية الشراء - البيع نقدا –</li> </ul>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>طريقة تسجيل القيود الأساسية ( شراء – بيع )</li> </ul>                                                | 2                 |

| الأسبوع | عنوان الوحدة                                                    | الموضوعات المغطاة                                                                                                                                  | الأنشطة                                                                                             | الساعات التقديرية |
|---------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 18      | نظرية القيد البسيط 2                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>الدور التفصيلي للمحاسب في الاعمال اليومية</li> <li>تسجيل عملية الشراء - البيع بموجب شك -</li> </ul>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>طريقة تسجيل القيود الأساسية ( شراء - بيع )</li> </ul>        | 2                 |
| 19      | نظرية القيد البسيط 3                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>الدور التفصيلي للمحاسب في الاعمال اليومية</li> <li>تسجيل عملية الشراء - البيع بموجب على الحساب -</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>طريقة تسجيل القيود الأساسية ( شراء - بيع )</li> </ul>        | 2                 |
| 20      | القيود اليومية للمؤسسة<br>تسجيل العمليات المالية                | <ul style="list-style-type: none"> <li>أهمية التوثيق في العمليات التجارية</li> </ul>                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>نشاط عملي</li> <li>عرض أمثلة لعملية البيع والشراء</li> </ul> | 2                 |
| 21      | القيود اليومية<br>تسجيل العمليات المالية<br>شراء الأصول الثابتة | <ul style="list-style-type: none"> <li>أهمية تسجيل القيود اليومية في المؤسسة</li> </ul>                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>عرض أمثلة للحل من قبل الطلاب</li> </ul>                      |                   |
| 22      | القيد المزدوج<br>شراء - بيع                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>اهمية تسجيل القيود اليومية في المؤسسة</li> </ul>                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>تطبيق عملي</li> <li>أمثلة واقعية من دفاتر اليومية</li> </ul> | 2                 |
| 23      | الترحيل وترصيد الحسابات 1                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>مكونات دفتر الأستاذ</li> <li>أهمية دفتر الأستاذ</li> </ul>                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>تطبيق عملي على دفتر الأستاذ (2)</li> </ul>                   | 2                 |
| 24      | الترحيل وترصيد الحسابات 2                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>مكونات دفتر الأستاذ</li> <li>أهمية دفتر الأستاذ</li> </ul>                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>تطبيق عملي على دفتر الأستاذ (2)</li> </ul>                   | 2                 |
| 25      | الترحيل وترصيد الحسابات 3                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>مكونات دفتر الأستاذ</li> <li>أهمية دفتر الأستاذ</li> </ul>                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>تطبيق عملي على دفتر الأستاذ (3)</li> </ul>                   | 2                 |

## ٦. استراتيجيات التدريس والتعلم<sup>1</sup>

<sup>1</sup> سيقوم المدرب باختيار الأساليب الأنسب بناءً على أهداف المقرر واحتياجات الطلاب والموارد المتاحة.

| الوصف                                                                         | طريقة التدريس                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| شرح مفاهيم نظرية بقيادة المدرب                                                | المحاضرات والعروض التقديمية □                  |
| تحليل الطلاب وحل مشاكل حقيقية من القطاع                                       | دراسات الحالة والتعلم القائم على حل المشكلات □ |
| مناقشات تفاعلية بين الأقران                                                   | المناقشات الجماعية والعصف الذهني □             |
| رؤى من المهنيين في القطاع                                                     | محاضرات ضيوف من القطاع □                       |
| مختبرات افتراضية، محاكاة تفاعلية                                              | المحاكاة وأدوات التعلم الرقمية □               |
| استخدام الأدوات المعتمدة على الذكاء الاصطناعي والموارد التعليمية عبر الإنترنت | الذكاء الاصطناعي والتكامل الرقمي □             |

## ٧. أساليب التقييم والتفوييم

يجب تحديد ذلك من قبل المديرية العامة للتعليم المهني التقني (DGVTE)

| الوصف                                      | النسبة المئوية | نوع التقييم                  |
|--------------------------------------------|----------------|------------------------------|
| تقييمات قصيرة لاختبار الفهم الأساسي        | [أدخل...%]     | الاختبارات القصيرة           |
| يغطي الوحدات [أدخل أرقام الوحدات]          | [أدخل...%]     | امتحان منتصف الفصل           |
| تقارير بحثية وتحليل حالات في المجال المهني | [أدخل...%]     | التكليفات ودراسات الحالة     |
| المشاركة في المناقشات والعمل الجماعي       | [أدخل...%]     | المشاركة في الفصل والمناقشات |
| تقييم شامل لجميع مواضيع المقرر             | [أدخل...%]     | الامتحان النهائي             |

## ٨. الموارد والمراجع

| نوع المورد                        | أمثلة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| الكتب الدراسية والدلائل           | <p>” الاقتصاد في درس واحد “لهنري هازليت</p> <p>” المحاسبة ببساطة “لمايك بايبر</p> <p>” الاقتصاد للمبتدئين: فهم الأساسيات“</p> <p>لأندي برنتيس (Usborne Books)</p> <p>” المحاسبة لغير المحاسبين “لواين ليبل</p> <p>” المحاسبة والمحاسبة الشاملة للمبتدئين “للينا إبيستين</p> <p>” المحاسبة الأساسية “لفرانك وود</p>                                                                                                                                                                                  |
| الموارد عبر الإنترنت              | <p>أكاديمية خان – الاقتصاد الجزئي والاقتصاد الكلي،<br/> <a href="https://www.khanacademy.org/economics-finance-domain">https://www.khanacademy.org/economics-finance-domain</a></p> <p>إنفستوبيدا – أساسيات الاقتصاد<br/> <a href="https://www.investopedia.com/economics-basics-4689744">https://www.investopedia.com/economics-basics-4689744</a></p> <p>دليل بسيط للوثائق التجارية والمحاسبية<br/> <a href="https://www.bookkeepingexplained.com/">https://www.bookkeepingexplained.com/</a></p> |
| تقارير الصناعة                    | <p><a href="https://www.bls.gov/oes/2023/may/oes439061.htm">https://www.bls.gov/oes/2023/may/oes439061.htm</a></p> <p><a href="https://www.indeed.com/hire/job-description/office-clerk">https://www.indeed.com/hire/job-description/office-clerk</a></p>                                                                                                                                                                                                                                           |
| الموارد التعليمية المفتوحة (OERs) | <p><a href="https://www.accountingcoach.com/">https://www.accountingcoach.com/</a></p> <p><a href="https://www.coursera.org/learn/wharton-accounting">https://www.coursera.org/learn/wharton-accounting</a></p> <p><a href="https://openstax.org/">https://openstax.org/</a></p> <p><a href="https://scholar.google.com/">https://scholar.google.com/</a></p> <p><a href="https://www.edx.org/">https://www.edx.org/</a></p>                                                                        |

قرار رقم ٤٨١ / ٢٠٢١

اعتماد منهاج اختصاص "مساعد مستكتب"  
لمستوى التكميلية المهنية السنة الاولى والسنة الثانية  
الذي يؤدي لنيل شهادات رسمية في المديرية العامة للتعليم المهني والتقني

إن المديرية العامة للتعليم المهني والتقني بالتكليف،

بناءً على المذكرة الادارية رقم ٢٠١٩/م/٦٥ تاريخ ٢٠١٩/٠٥/٢٤ (قبول طلب المدير العام بالتكليف للتعليم المهني والتقني  
إعفاء من تكليفه بهذه المديرية العامة وتكليف مدير المعهد الوطني للعناية التمريضية بمهام المدير العام لها)،

بناءً على المرسوم رقم ٨٣٤٩ تاريخ ١٩٩٦/٠٥/٠٢ (تنظيم المديرية العامة للتعليم المهني والتقني)،

بناءً على المرسوم رقم ٨٥٩٠ تاريخ ٢٠١٢/٠٨/٠٢ (تنظيم حقول ومراحل وشهادات التعليم المهني والتقني)،

بناءً على القانون رقم ١٩٦٤/٦٢ تاريخ ١٩٦٤/٦/٣ (تنظيم التعليم المهني الخاص)،

بناءً على المرسوم رقم ٣٦٦٦ تاريخ ٢٠٠٠/٠٨/١٨ (تنظيم لجان المناهج والتدريب وتحديد التعويضات العائدة لها)،

بناءً على القرار رقم ٢٠٢٦/٢٩٥ تاريخ ٢٠٢٦/٧/٦ (تأليف لجان فنية متخصصة لدراسة مناهج المواد العامة (اللغة الفرنسية،  
اللغة العربية، اللغة الانكليزية، الرياضيات، العلوم، المعلوماتية) لمستوى التكميلية المهنية السنة الاولى والسنة  
الثانية، واختصاصات: مساعد طاه، مساعد نجار، مساعد مستكتب، مساعد كهربائي)،

بناءً على القرار رقم ٢٠٢٦/٣٦١ تاريخ ٢٠٢٦/٨/١٠ (تعديل القرار رقم ٢٠٢٦/٢٩٥ تاريخ ٢٠٢٦/٧/٦)،

بناءً على المرسوم رقم ٣٧٨٤ تاريخ ٢٠٢٦/٩/١ (تنظيم حقول ومراحل وشهادات التعليم المهني والتقني وتحديد نظام  
الامتحانات الرسمية لهذه الشهادات)،

بناءً على اقتراح رئيسي المصلحة الفنية بالتكليف ومصلحة التأهيل المهني بالتكليف،

تقرر ما يأتي:

المادة الأولى: يُعتمد في المديرية العامة للتعليم المهني والتقني، المنهاج المرفق بهذا القرار العائد لإختصاص

مساعد مستكتب لمستوى التكميلية المهنية السنة الاولى والسنة الثانية، الذي يؤدي لنيل شهادة رسمية.

المادة الثانية: يُنشر هذا القرار في الجريدة الرسمية ويُعمل به فور صدوره

٢٠٢١

الدكوانه في:

المديرية العامة للتعليم المهني والتقني

د. هنادي بري

صورة طبق الأصل

مرور نابلسي

٢٠٢١ - ٢٠٢٢ - ٢٠٢٣

## OCCUPATIONAL STANDARDS\_ASSISTANT CLERK\_BP\_FIRST YEAR

| ISCO-08- 4110 - General office clerks                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Occupational Standards     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NQF level – 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | First Year Assistant Clerk |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| The occupation covers the process of developing skills in administrative and clerical support, learning and acquiring skills such as managing correspondence, organizing files, handling communications, performing basic accounting and business calculations tasks using available technologies and supporting other office staff. |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Process                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Element                    | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| To acquire and develop basic skills in management, organization, basic accounting and business calculations, and assisting in daily office and business tasks.                                                                                                                                                                       | Output                     | Process to develop skills in office management and organization, learn and apply basic business communication skills, acquire basic skills in accounting and business calculations and practice daily office tasks, while familiarizing with the use of new technologies..                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Sub-process                | S1. Understanding incoming and outgoing office communication<br>S2. Identifying and understanding business roles and interacting with stakeholders<br>S3. Understanding different business documents<br>S4. Organizing and maintaining physical and digital files<br>S5. Identifying and managing office supplies<br>S6. Scheduling meetings and organizing calendars<br>S7. Understanding basic bookkeeping tasks<br>S8. Understanding different administrative tasks<br>S9. Understanding the role of customer service support |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Input                      | <ul style="list-style-type: none"><li>Organizational charts</li><li>Job descriptions</li><li>Legal and regulatory framework and standards.</li><li>Basic accounting documents</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Resources                  | <ul style="list-style-type: none"><li>Computer</li><li>Software (Microsoft Office), Digital Agenda</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

## SYLLABUS\_ASSISTANT CLERK\_BP\_FIRST YEAR

### A. PRACTICAL PART (150 TEACHING HOURS)

#### CBT MODULE 1: PRACTICING MICROSOFT OFFICE WORD AND USING THE INTERNET FOR BUSINESS (66H)

- Creating, saving, retrieving, deleting and restoring a Word business letter (16h)
- Organizing files: Creating folders and sub-folders (4h)
- Creating a Word business document in two languages: Arabic and French/English (8h)
- Inserting company's logo into a Word document (6h)
- Using the internet to find information (8 h)
- Creating and presenting a report using internet research and MS Word (16h)
- Inserting and filling an inventory table into a Word Document (8h)
- Practical assessment

#### CBT MODULE 2: PRACTICING MICROSOFT OFFICE EXCEL FOR BUSINESS PURPOSES (56H)

- Creating and saving an invoice on Excel (10h)
- Creating different Excel sheets for different customers' invoices (6h)
- Using simple formulas (=, +, -, \*, Auto Sum) to fill-in invoices (10h)
- Creating and managing customer's account on excel (30h)
- Practical assessment

#### CBT MODULE 3: USING AN OFFICE PRINTER (14H)

- Print preview and adjusting printable area (6 h)
- Printing a one-page document (2h)

- Copying and scanning documents (4h)
- Printing in different paper formats (2h)
- Practical assessment

#### CBT MODULE 4: MANAGING OFFICE CALLS (14H)

- Answering and diverting a phone call (2h)
- Pitching a business offer over a phone call (8h)
- Taking notes from callers (4h)
- Practical assessment

### B. THEORETICAL PART (100 TEACHING HOURS)

#### 1. PRINCIPLES OF COMMUNICATION & ORGANIZATION (50H)

##### 1.1. COMMUNICATION (12H)

- **Introduction to Communication:** Understanding what communication is and why it's important, the communication process.
- **Types of Communication:** Verbal, non-verbal, and written communication, Positive communication.
- **Effective Communication Skills:** Listening, speaking clearly, and using polite language. Rephrasing, Feedback.
- **Communication Tools:** Learning about phones, email, letters, and online messaging.

##### 1.2. CORRESPONDENCE (14H)

- **Understanding Correspondence:** What it means to correspond and why it matters, Importance of correspondence in business.
- **Types of Correspondence:** Letters, emails, and memos: Definition, objectives, uses.
- **Writing a Simple Letter:** Parts of a letter (heading, greeting, body, closing), particularities of a business letter.
- **Practicing Courtesy in Correspondence:** Using polite language and maintaining a respectful tone, applying positive and effective communication through correspondence.

##### 1.3. OFFICE ORGANIZATION (12H)

- **Introduction to an Office Environment:** What is an office and how it functions.

- **Organizational Tools:** Calendars, filing systems, and checklists.
- **Keeping an Organized Space:** Importance of a clean and tidy workspace, principles of office organization.
- **Basic Office Equipment:** Introduction to computers, phones, printers, and copiers.

#### 1.4. CUSTOMER RELATIONSHIPS (12H)

- **Who is a Customer?:** Understanding what a customer is and why they are important, importance of customer needs.
- **Good Customer Service:** Listening to customer needs and responding helpfully, introduction to CSR.
- **Customer Communication:** Speaking politely and respectfully to customers, Basics of Relationship Marketing.
- **Problem Solving:** Handling common customer issues in a friendly way, Basics of Complaint Management.

## 2. PRINCIPLES OF ACCOUNTING & BUSINESS(50H)

### 2.1. BASICS OF ECONOMICAL FLOW (12H)

- **Introduction to Economic Flow:** Understanding the basics of how money and resources move in an economy, Offer and Demand, Basic Economic concepts.
- **Producers and Consumers:** Learning about people who make goods and services (producers) and those who buy them (consumers), basics of Market Flow.
- **Basic Economic Activities:** Buying, selling, saving, and investing.
- **Understanding Needs vs. Wants:** Learning the difference between essential needs and additional wants.

### 2.2. BASIC ACCOUNTING PRINCIPLES(12H)

- **What is Accounting?:** A simple introduction to keeping track of money in businesses.
- **Importance of Accounting:** Importance of accounting in decision making, accounting and transparency, basic accounting principles.
- **Basic Concepts:** Income, expenses, profit, and loss.
- **The Role of an Accountant:** Understanding the job of an accountant in a business, difference between accountant and cashier.

### 2.3. ACCOUNTING & BUSINESS DOCUMENTS (12H)

- **Introduction to Business Documents:** Learning about documents that businesses use, like receipts and invoices.

- **Types of Accounting Documents:** Understanding basic documents such as Journal, Inventory and Accounting Sheets..
- **Record Keeping:** Importance of keeping accurate records for a business, Keeping Customer and Supplier files.
- **Organizing Business Documents:** How businesses store and organize important papers, Physical vs/ Digital Documents Organization.

## 2.4. SIMPLE BUSINESS TRANSACTIONS

(14H)

- **Understanding Business Transactions:** What happens when a business buys or sells something, basic flow registration.
- **Types of Transactions:** Cash and credit transactions.
- **Examples of Transactions:** Simple examples, like buying supplies or selling products, Basics of Debit/ Credit.
- **Recording Transactions:** A basic look at how businesses keep track of transactions.



## **MODERNIZED TWO-YEAR CURRICULUM**

### **ASSISTANT CLERK**

### **PRACTICAL SUBJECTS**

### **BREVET PROFESSIONNEL (BP)**

### **BP1**

## OCCUPATIONAL STANDARDS ASSISTANT CLERK\_BP\_FIRST YEAR

| ISCO-08- 4110 - General office clerks                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Occupational Standards     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NQF level – 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | First Year Assistant Clerk |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| The occupation covers the process of developing skills in administrative and clerical support, learning and acquiring skills such as managing correspondence, organizing files, handling communications, performing basic accounting and business calculations tasks using available technologies and supporting other office staff. |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Process                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Element                    | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| To acquire and develop basic skills in management, organization, basic accounting and business calculations, and assisting in daily office and business tasks.                                                                                                                                                                       | Output                     | Process to develop skills in office management and organization, learn and apply basic business communication skills, acquire basic skills in accounting and business calculations and practice daily office tasks, while familiarizing with the use of new technologies.                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Sub-process                | S1. Understanding incoming and outgoing office communication<br>S2. Identifying and understanding business roles and interacting with stakeholders<br>S3. Understanding different business documents<br>S4. Organizing and maintaining physical and digital files<br>S5. Identifying and managing office supplies<br>S6. Scheduling meetings and organizing calendars<br>S7. Understanding basic bookkeeping tasks<br>S8. Understanding different administrative tasks<br>S9. Understanding the role of customer service support |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Input                      | <ul style="list-style-type: none"><li>Organizational charts</li><li>Job descriptions</li><li>Legal and regulatory framework and standards.</li><li>Basic accounting documents</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Resources                  | <ul style="list-style-type: none"><li>Computer</li><li>Software (Microsoft Office), Digital Agenda</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

## EDUCATION STANDARD

|                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ISCO-08- 4110 - General office clerks | <b>Education Standard</b><br><b>Using the computer and the Internet for Business Purpose and managing Office Equipment</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| NQF level – 2                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Overview                              | <p>At the completion of this training module, the participant will be able to practically use Microsoft Office tools and Internet for business purposes, performing basic printing tasks and managing business calls. The use of computers and internet focusses on creating and managing different files and folders, in different formats and specific conditions. It also includes using internet for information search and presenting business reports. The use of office printers focuses on adjusting and printing tasks, and managing office calls includes basic tasks related to diverting calls, taking notes and pitching business offers on phone.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Competences                           | <p>CU1. Practicing Microsoft Office Word and using the internet for Business<br/>           CU2. Practicing Microsoft Office Excel for business purposes<br/>           CU3. Using an Office Printer<br/>           CU4. Managing office calls</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Abilities / Learning Outcomes         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creating and saving a MS document</li> <li>• Deleting and retrieving a MS document</li> <li>• Formatting a business document, using different styles</li> <li>• Inserting images &amp; logos in a document</li> <li>• Performing text &amp; image wrapping</li> <li>• Writing a business document in two languages</li> <li>• Setting preferences and editing a business document</li> <li>• Organizing files effectively using folders and sub-folders</li> <li>• Using Internet to find information</li> <li>• Creating and using tables and charts in a business document</li> <li>• Creating and presenting reports with graphs and charts</li> <li>• Creating and saving an invoice on Excel</li> <li>• Creating different Excel sheets for different customers' invoices</li> <li>• Using simple formulas (=, +, -, *, Auto Sum) to fill-in invoices</li> <li>• Creating and managing customer's account on excel</li> <li>• Understanding different uses of printers, copiers and scanners</li> <li>• Ability to preview and adjust margins and printable areas</li> <li>• Adjusting printers' settings</li> <li>• Printing in different paper formats and sizes</li> <li>• Proficiency in document scanning and copying</li> <li>• Effective communication and phone handling</li> <li>• Effective pitching and persuasion</li> <li>• Effective note-taking during phone calls</li> </ul> |
| Knowledge                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Functions and options in Microsoft Word (e.g., save, delete, restore).</li> <li>• Business letter structure (salutation, body, closing, etc.).</li> <li>• File system and folder structure.</li> <li>• Best practices in organizing digital files</li> <li>• Microsoft Word multilingual settings.</li> <li>• Formatting and layout considerations for multilingual documents</li> <li>• Inserting and formatting images in Word.</li> <li>• Image placement and text wrapping in Word</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Internet search techniques and advanced search filters.</li> <li>• How to assess the reliability and relevance of sources</li> <li>• Report structure (introduction, body, conclusion).</li> <li>• Citations and references in business reports</li> <li>• How to use charts and graphs in a report.</li> <li>• How to present a business report.</li> <li>• Using tables in Word.</li> <li>• Best practices for organizing data in a table format.</li> <li>• Basic Excel functions, invoice templates.</li> <li>• Basic formulas and their application in Excel</li> <li>• Print preview and layout adjustment</li> <li>• Printer settings and page orientation</li> <li>• Copier and scanner settings and functions</li> <li>• Different paper sizes and their use cases</li> <li>• Phone etiquette and call diverting procedures.</li> <li>• Pitching techniques and offer structure.</li> <li>• Methods for organizing and recording information</li> </ul>                                                                                                                                   |
| Learning program | <p>During the workshop lessons the following practical activities will be executed:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hands-on activities for different tasks such as: Create, save, retrieve, and delete a business letter in Word, formatting Word documents, creating folders and sub-folders, inserting and adjusting content.</li> <li>• Internet scavenger hunt: to find information and reliable sources for a business topic.</li> <li>• Hands-on individual/ team activity: Create a business report based on internet research.</li> <li>• Hands-on activity: Insert and format an inventory table in a Word document and customizing the table appearance.</li> <li>• Peer review: Review and edit a classmate's document for errors.</li> <li>• Individual / Team activity: Presenting a business report to the class.</li> <li>• Hands-on activity: Practice using visual elements (charts, graphs) to enhance the report presentation.</li> <li>• Hands-on: Printing / scanning in different paper formats and sizes.</li> <li>• Role play: professional phone conversation and business offer pitching</li> </ul> |

| Learning time frame |                   | Learning time frame      |
|---------------------|-------------------|--------------------------|
|                     |                   | Workshop lessons (hours) |
|                     | Competence Unit 1 | 66                       |
|                     | Competence Unit 2 | 56                       |
|                     | Competence Unit 3 | 14                       |
|                     | Competence Unit 4 | 14                       |
|                     | Total (hours)     | 150                      |

## COMPETENCE UNIT 1: PRACTICING MICROSOFT OFFICE WORD AND USING THE INTERNET FOR BUSINESS

### TRAINING STANDARD – UNIT 1

## TRAINING GUIDELINES

### Ability / Learning outcome:

- Creating and saving a MS document
- Deleting and retrieving a MS document
- Formatting a business document, using different styles
- Inserting images & logos in a document
- Performing text & image wrapping
- Writing a business document in two languages
- Setting preferences and editing a business document
- Organizing files effectively using folders and sub-folders
- Using Internet to find information
- Creating and using tables and charts in a business document
- Creating and presenting reports with graphs and charts

### Required Tools:

- Fully set Computers
- MS Office Software
- Internet Connection
- Projector and screen

### Required Materials

- Business letter sample
- Different business documents samples

### Training site:

- Computer workshop or equipped classroom

### **Creating, Saving, Retrieving, Deleting, and Restoring a Word Business Letter**

- Creating a new document and understanding the layout
- Saving a document in different formats (.docx, .pdf, etc.)
- Retrieving an existing document and navigating through saved files
- Deleting and restoring documents in Word
- Structure of a formal business letter (heading, salutation, body, closing)
- Applying consistent fonts (styles, sizes)
- Applying consistent margins and spacing
- Adjusting alignment, indentation, and paragraphing for a professional look
- Create a business letter with proper formatting.
- Practice formatting styles (bold, italics, bullet points, numbered lists)

### **Inserting company's logo into a Word document**

- Inserting images from files into a document
- Adjusting image size and position
- Text wrapping options
- Using logos and other visuals for branding in business documents
- Inserting logos and company signature in a business document/letter
- Creating and formatting a business letter with images, logo and signature

### **Creating a Word Business Document in Two Languages: Arabic and French/English**

- Setting language preferences in Word (Arabic, French, English)
- Switching between languages and adding language-specific formatting
- Simple use of translation tools and proofing tools for multilingual content
- Writing a simple business letter or memo in both Arabic and French/English, including images and different formatting styles

### **Organizing files: Creating folders and sub-folders**

- Creating new folders and sub-folders in Windows Explorer
- Best practices for naming and organizing files
- Moving files into different folders
- Organize a sample collection of documents into folders and sub-folders.

### **Using the Internet to Find Information**

- Techniques for searching effectively using search engines (Google, Bing)
- Using keywords for efficient search
- Research a business topic on the internet

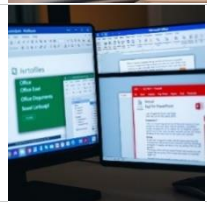
### Creating and Presenting a Report Using Internet Research and MS Word

- Summarize the findings of the research in a word document (including formatting, images, ...)
- Structuring a business report (introduction, body, conclusion)
- Inserting citations and references using Word's built-in tools
- Using styles and headings for report formatting
- Headings, Titles, and sub-titles, with customizing
- Inserting Charts within a report
- Different charts and uses (Basics)
- Modifying chart styles (basics)
- Inserting SmartArt within a report
- Viewing different SmartArt and uses
- Modifying SmartArt
- Present a report using SmartArt/ Charts/ Tables (Basics)

### Inserting and filling an inventory Table into a Word Document

- Creating and formatting tables in Word Rows, columns)
- Inserting data into tables
- Customizing table styles (border styles, shading, alignment)
- Creating and presenting a business document including tables with formatting

## TOOLS AND MATERIALS

| Description                | Picture                                                                             | Quantity <sup>1</sup>                                                                                                        | Comment |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Computer set               |    | 1 per trainee                                                                                                                |         |
| Internet connection        |    |                                                                                                                              |         |
| MS Office software         |   |                                                                                                                              |         |
| Business letter template   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>1 physical sample</li> <li>Different digital samples</li> </ul>                       |         |
| Business document template |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>1 physical sample (different documents)</li> <li>Different digital samples</li> </ul> |         |
| Projector and screen       |  | 1                                                                                                                            |         |

<sup>1</sup> The quantity expressed for workshop means that the item can be used for different modules in the same workshop, this imply that two modules that are using the item could not be delivered at the same time. Warning! before purchasing the item it should be verified if it already exists in the workshop to avoid unnecessary duplications. Also, the list should be reviewed and verified by an experienced professional.

## ASSESSMENT STANDARDS – UNIT 1

### FORMATIVE ASSESSMENT

|                                                                                      |                                                                                                             |          |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Trainee Name:                                                                        | Date:                                                                                                       |          |
| Ability /<br>learning outcome                                                        | Criteria for competence Unit 1- <b>Practicing Microsoft Office Word and Using the Internet for Business</b> | Yes / No |
| <b>Creating, Saving, Retrieving, Deleting, and Restoring a Word Business Letter</b>  | Has a MS Word document been created?                                                                        |          |
|                                                                                      | Has the created document been saved in different formats?                                                   |          |
|                                                                                      | Has the saved document been retrieved after being deleted?                                                  |          |
|                                                                                      | Has a business letter been correctly created in a formal format?                                            |          |
|                                                                                      | Does the created business letter include different formatting styles?                                       |          |
| <b>Inserting company's logo into a Word document</b>                                 | Was an image inserted in the created Word document?                                                         |          |
|                                                                                      | Were text wrapping options used in the created Word document?                                               |          |
|                                                                                      | Was a business logo inserted in the created business letter/document?                                       |          |
|                                                                                      | Was business signature inserted in the created business letter/ document?                                   |          |
| <b>Creating a Word Business Document in Two Languages: Arabic and French/English</b> | Has a business document been created in two languages?                                                      |          |
|                                                                                      | Have proofing tools been used in the created document?                                                      |          |
|                                                                                      | Does the created bi-lingual business document include images and/or visuals?                                |          |
| <b>Organizing files: Creating folders and sub-folders</b>                            | Has a collection of folders been correctly created and named?                                               |          |
|                                                                                      | Have sub-folders been correctly created and named?                                                          |          |
|                                                                                      | Were files moved into folders/ sub-folders using different techniques?                                      |          |
| <b>Using the Internet to Find Information</b>                                        | Has information been searched on the Internet?                                                              |          |
|                                                                                      | Were different search engines used in the research process?                                                 |          |
|                                                                                      | Were keywords correctly used for the research on the internet?                                              |          |
|                                                                                      | Were the research findings summarized in a Word document?                                                   |          |
|                                                                                      | Was a business report (simple format) correctly created?                                                    |          |
|                                                                                      | Did the created report include different Headings/ Titles?                                                  |          |

|                                                                             |                                                                                                             |          |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Trainee Name:                                                               | Date:                                                                                                       |          |
| Ability /<br>learning outcome                                               | Criteria for competence Unit 1- <b>Practicing Microsoft Office Word and Using the Internet for Business</b> | Yes / No |
| <b>Creating and Presenting a Report Using Internet Research and MS Word</b> | Did the created report include charts/ SmartArt/ ...?                                                       |          |
|                                                                             | Was the created report correctly presented? (Basic requirements)                                            |          |
| <b>Inserting and filling an Inventory Table into a Word Document</b>        | Was a MS Word business document creating including a table?                                                 |          |
|                                                                             | Was the table included in the created MS Word business document correctly customized?                       |          |
|                                                                             | Did the included table contain relevant data?                                                               |          |

## COMPETENCE UNIT 2: PRACTICING MICROSOFT OFFICE EXCEL FOR BUSINESS PURPOSES

### TRAINING STANDARD – UNIT 2

#### TRAINING GUIDELINES

##### Ability / Learning outcome:

- Creating and saving an invoice on Excel
- Creating different Excel sheets for different customers' invoices
- Using simple formulas (=, +, -, \*, Auto Sum) to fill-in invoices
- Creating and managing customer's account on excel

##### Required Tools:

- Computer (fully set)
- MS Office Software

##### Required Materials:

- Business invoice templates
- Business invoice samples

##### Training site:

- Computer workshop / or equipped classroom

##### Creating and saving an invoice on Excel

- What is Excel and why is it used in offices?
- Understanding rows, columns, and cells
- Navigating the Excel workspace (menu, ribbon, toolbar)
- Typing and formatting basic text and numbers
- Merging and centering cells for headers
- Formatting currency and dates
- Adjusting column widths
- Creating a simple invoice layout, step by step
- Saving files with proper names
- Organizing invoices in folders
- Adjusting and preparing an invoice to print correctly without cutoff errors.

##### Creating different Excel sheets for different customers' invoices

- Understanding workbooks and worksheets
- Naming and organizing sheets.
- Navigating between multiple sheets
- Duplicating invoice templates across sheets
- Using freeze panes for easy navigation

### Using simple formulas (=, +, -, \*, Auto Sum) to fill-in invoices

- What are formulas and functions?
- Introduction to simple calculations (+, -, \*, /)
- Using AutoSum for quick totals
- Filling in missing values in invoices using basic formulas
- Common formula mistakes
- Understanding error messages

### Creating and managing customer's account on Excel

- Understanding basic customer data
- Creating column headings: Name, Phone, Email, Payment Status
- Creating a table using sample data: customer names, contacts, and amounts due.
- Sorting customers alphabetically
- Highlighting overdue payments with colors.

## TOOLS AND MATERIALS

| Description               | Picture                                                                             | Quantity <sup>2</sup> | Comment                     |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------|
| Computer set              |    | 1 per trainee         |                             |
| Internet connection       |    |                       | To search invoice templates |
| MS Office software        |   |                       |                             |
| Invoice template/ samples |  |                       |                             |

<sup>2</sup> The quantity expressed for workshop means that the item can be used for different modules in the same workshop, this imply that two modules that are using the item could not be delivered at the same time. Warning! before purchasing the item it should be verified if it already exists in the workshop to avoid unnecessary duplications. Also, the list should be reviewed and verified by an experienced professional.

## ASSESSMENT STANDARDS – UNIT 2

### FORMATIVE ASSESSMENT

|                                                                            |                                                                                                |          |
|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Trainee Name:                                                              | Date:                                                                                          |          |
| Ability / learning outcome                                                 | Criteria for competence Unit 2- <b>Practicing Microsoft Office Excel for business purposes</b> | Yes / No |
| <b>Creating and saving an invoice on Excel</b>                             | Was a business invoice successfully created in Excel?                                          |          |
|                                                                            | Were headers correctly merged and centered in the created invoice?                             |          |
|                                                                            | Were “Date” and “Currency” cells correctly formatted?                                          |          |
|                                                                            | Were the invoice’s margin properly adjusted to print area?                                     |          |
| <b>Creating different Excel sheets for different customers’ invoices</b>   | Were different worksheets created for different customers’ invoices?                           |          |
|                                                                            | Were the different worksheets properly named?                                                  |          |
|                                                                            | Was the invoice template consistently and accurately duplicated across multiple worksheets?    |          |
|                                                                            | Is “Freeze Panes” correctly used on created sheets?                                            |          |
| <b>Using simple formulas (=, +, -, *, /, Auto Sum) to fill-in invoices</b> | Was the “+” formula used in the created invoice?                                               |          |
|                                                                            | Was the “-” formula used in the created invoice?                                               |          |
|                                                                            | Was the “*” formula used in the created invoice?                                               |          |
|                                                                            | Was the “/” formula used in the created invoice?                                               |          |
|                                                                            | Was the “Auto Sum” used in the created invoice?                                                |          |
| <b>Creating and managing customer’s account on Excel</b>                   | Was a customer account sheet created and named on Excel?                                       |          |
|                                                                            | Did the customer account sheet include relevant customer information in column headings?       |          |
|                                                                            | Was the customer account sheet filled with relevant data?                                      |          |
|                                                                            | Was a table including multiple customers information created?                                  |          |
|                                                                            | In the multiple customers table, were customers names sorted alphabetically?                   |          |
|                                                                            | In the multiple customers table, were overdue payments highlighted?                            |          |

## COMPETENCE UNIT 3: USING AN OFFICE PRINTER

### TRAINING STANDARD – UNIT 3

## TRAINING GUIDELINES

### Ability / Learning outcome:

- Understanding different uses of printers, copiers and scanners
- Ability to preview and adjust margins and printable areas
- Adjusting printers' settings
- Printing in different paper formats and sizes
- Proficiency in document scanning and copying

### Required Tools:

- Printer
- Copier
- Scanner
- Fully set computers

### Required Materials:

- Samples of different sizes of Papers (A0 to A8)
- Papers for print tasks (different sizes)

### Training site:

- Computer workshop or equipped classroom

### Print Preview and Adjusting Printable Area

- Understanding print settings
- Adjusting margins, scaling, and print area

### Printing a One-Page Document

- Explaining the different kinds of printers and their differences
- Choosing the right printer
- Printing a correctly formatted one-page document

### Copying and Scanning Documents

- How to use a copier/ scanner
- Scanning and emailing a document

### Printing in different paper formats

- Using a copier for different paper sizes
- Using a copier for a two-page (two-sided) document

## TOOLS AND MATERIALS

| Description                        | Picture                                                                             | Quantity <sup>3</sup> | Comment |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------|
| Printer/ scanner (Business Inkjet) |  | 1                     |         |
| Laser Printer                      |  | 1                     |         |
| Fully set computer                 |  |                       |         |

<sup>3</sup> The quantity expressed for workshop means that the item can be used for different modules in the same workshop, this imply that two modules that are using the item could not be delivered at the same time. Warning! before purchasing the item it should be verified if it already exists in the workshop to avoid unnecessary duplications. Also, the list should be reviewed and verified by an experienced professional.

| Description  | Picture                                                                            | Quantity <sup>3</sup>                                                                        | Comment |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Paper A0- A7 |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>One sample of each size</li> <li>1 pack A4</li> </ul> |         |

### ASSESSMENT STANDARDS – UNIT 3

#### FORMATIVE ASSESSMENT

|                                                   |                                                                       |          |
|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------|
| Trainee Name:                                     | Date:                                                                 |          |
| Ability / learning outcome                        | Criteria for competence Unit 3- <b>Using an Office Printer</b>        | Yes / No |
| <b>Print preview and adjusting printable area</b> | Was the document previewed before printing?                           |          |
|                                                   | Were the margins adjusted to fit printable area?                      |          |
| <b>Printing a one-page document</b>               | Was the printer correctly linked to computer?                         |          |
|                                                   | Were the correct printer chosen before sending the “Print” command?   |          |
|                                                   | Was a one-page document correctly printed?                            |          |
| <b>Copying and scanning documents</b>             | Was a document correctly scanned?                                     |          |
|                                                   | Was the scanned document correctly emailed?                           |          |
| <b>Printing in different paper formats</b>        | Were documents printed in different paper size? (e.g., A4, A5, Legal) |          |
|                                                   | Was a two-page (Two-sided) document correctly copied?                 |          |

## COMPETENCE UNIT 4: MANAGING OFFICE CALLS

### TRAINING STANDARD – UNIT 4

#### TRAINING GUIDELINES

##### Ability / Learning outcome:

- Effective communication and phone handling
- Effective pitching and persuasion
- Effective note-taking during phone calls

##### Required Tools:

- Office phone Set

##### Required Materials:

- Note book
- Pens/ pencils
- Sticky notes
- Sample business offer

##### Training site:

- Equipped classroom

### **Answering and diverting a phone Call**

- Phone Etiquette
- Answering a phone call in a professional way
- Transferring phone calls: understanding different functions and keys of a classic office phone set.

### **Pitching a business offer over a phone call**

- How to introduce yourself professionally
- How to engage the customer and propose a business offer.
- Handling different scenarios.

### **Taking notes from callers**

- How to write down key points during a call.
- How to take notes professionally and convey a received message from callers.

## TOOLS AND MATERIALS

| Description      | Picture                                                                             | Quantity <sup>4</sup>     | Comment |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------|
| Office phone set |    | 1                         |         |
| Notebook         |    | 1 per trainee             |         |
| Pens/ pencils    |   | 1 per trainee             |         |
| Sticky notes     |  | Packs of different colors |         |

## ASSESSMENT STANDARDS – UNIT 4

### FORMATIVE ASSESSMENT

|               |                                                              |          |
|---------------|--------------------------------------------------------------|----------|
| Trainee Name: | Date:                                                        |          |
| Ability /     | Criteria for competence Unit 4- <b>Managing office calls</b> | Yes / No |

<sup>4</sup> The quantity expressed for workshop means that the item can be used for different modules in the same workshop, this imply that two modules that are using the item could not be delivered at the same time. Warning! before purchasing the item it should be verified if it already exists in the workshop to avoid unnecessary duplications. Also, the list should be reviewed and verified by an experienced professional.

| learning outcome                                   |                                                                           |  |
|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>Answering and diverting a phone call</b>        | Is the phone answered professionally?                                     |  |
|                                                    | Are different phone keys correctly used?                                  |  |
|                                                    | Is the received call correctly transferred?                               |  |
| <b>Pitching a business offer over a phone call</b> | Did the caller introduce their self properly?                             |  |
|                                                    | Was the tone confident?                                                   |  |
|                                                    | Was the offer made in a persuasive way?                                   |  |
|                                                    | Was the caller acting professionally throughout the call?                 |  |
| <b>Taking notes from callers</b>                   | Were notes taken during the call?                                         |  |
|                                                    | Were the notes taken from the caller clear and sufficient?                |  |
|                                                    | Were the notes taken organized and summarized after the call?             |  |
|                                                    | Was a clear message transmitted based on the notes taken from the caller? |  |

## SUMMATIVE ASSESSMENT

|                                                                                                                                                                                                                                                         |           |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|
| Trainee name:                                                                                                                                                                                                                                           | Date:     |            |
| Assessor name:                                                                                                                                                                                                                                          | Date:     |            |
| The candidate is considered competent if demonstrate a best practice performance in all the following criteria for the assessment related to the Module – <b>Using the computer and the Internet for Business Purpose and managing Office Equipment</b> |           |            |
| Criteria for assessment                                                                                                                                                                                                                                 | Qualifier | YES NO (*) |

|                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                          |                          |
|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>Creating and managing basic business documents using MS Office Word</b> | The candidate should be able to create, save, delete, and retrieve a Word business document, including logo/ graph/ table/ other visuals. The candidate should apply the correct formatting to a Word document in two languages and create folders and sub-folders to arrange documents. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>Using the Internet to find information and present a report.</b>        | The candidate should be able to use appropriate keywords to find relevant information on internet using search engines. The candidate should be able to summarize the findings and present a report.                                                                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>Creating, managing and filling in invoices on Excel</b>                 | The candidate should create a sample invoice on Excel, correctly name the sheet, save it and keep it in a folder. The candidate should use appropriate format for Date and Currency cells, and apply basic Excel formulas in the created sheet (+, -, *, /, Auto Sum).                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>Managing customers' accounts on Excel worksheets</b>                    | The candidate should create worksheets for customers' accounts, using appropriate column headers, and duplicating templates between different sheets. The candidate should also apply sorting and filtering on the existing data.                                                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>Adjusting and printing documents</b>                                    | The candidate should adjust the documents margins to fit printable area, then select the right printer before printing.                                                                                                                                                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>Scanning and copying documents</b>                                      | The candidate should scan documents and email the scanned documents. The candidate should also perform copying tasks in different paper sizes, for both one-sided and two-sided documents.                                                                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>Answering phone calls, taking notes and transferring calls</b>          | The candidate should answer in a professional way, he should correctly transfer the calls to the right destination. The candidate should also take notes when receiving calls, afterwards organized, and transmitted to the right destination. .                                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>Pitching business offers over a phone call</b>                          | The candidate should transmit business information and offers to customers in a clear, persuasive manner, on phone. The candidate should be able to handle different scenarios encountered during a phone call.                                                                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Criteria (*)                                                               | Evidence of non-compliance if any (**)                                                                                                                                                                                                                                                   |                          |                          |
|                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                          |                          |
|                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                          |                          |
|                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                          |                          |
| Assessor signature:                                                        | Date:                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                          |                          |
| Trainee signature:                                                         | Date:                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                          |                          |

## 1. GENERAL COURSE INFORMATION

| Course Component  | Details                                                                                                     |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Course Title      | Principles of Communication and Administrative Organization                                                 |
| Course Code       | TBD                                                                                                         |
| Course Level      | BP Y1 <input checked="" type="checkbox"/> BP Y2 <input type="checkbox"/>                                    |
| Course Duration   | 50 hours total                                                                                              |
| Teaching Language | English <input checked="" type="checkbox"/> Arabic <input type="checkbox"/> French <input type="checkbox"/> |

## 2. COURSE DESCRIPTION

This course provides the fundamentals of communication and administrative organization in professional and institutional work environments. It focuses on developing effective communication skills, professional correspondence, workplace organization, and customer relationship management to enhance efficiency in a work environment.

Students will explore different types of communication (verbal, non-verbal, and written), learn effective listening and speaking techniques, and practice professional correspondence through letters, emails, and memos. The course also covers workplace organization, including office tools, filing systems, and equipment usage. Additionally, students will develop essential customer service skills, focusing on positive interactions, relationship-building, and problem-solving strategies.

By the end of this course, students will be equipped with practical skills to communicate clearly, organize tasks efficiently, and engage effectively with customers in a professional environment.

### 3. COURSE OBJECTIVES

Upon successful completion of this course, students will be able to:

- **Understand** key principles of communication, organization, and customer relations.
- **Apply** professional business correspondence skills in letters, emails, and internal memos.
- **Use** communication tools, including phones, email, and messaging platforms.
- **Maintain** an organized office environment with effective filing and Appointment Scheduling.
- **Operate** office equipment while following industry best practices in the business environment.
- **Engage** in professional customer communication and relationship management.
- **Analyze** workplace case studies and solve communication challenges Communication and organization in the workplace.
- **Follow** industry standards, ethical guidelines, and workplace protocols.
- **Adapt** to new trends and technologies in business communication and office management.

#### 4. LEARNING OUTCOMES (LOS)

By the end of this course, students should be able to:

| LO No. | Learning Outcomes                                                                              |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| LO1    | Efficiently communicate using verbal and non-verbal communication skills                       |
| LO2    | Explain the different correspondence means and clearly identify their uses                     |
| LO3    | Write a professional business correspondence using the appropriate terms and structure         |
| LO4    | Identify and understand the use of different office tools and equipment                        |
| LO5    | Understand customer needs and the fundamentals of customer service                             |
| LO6    | Recognize and apply strategies for handling customer complaints professionally and efficiently |

## 5. COURSE TOPICS & MODULES

| Week | Module Title                                                     | Topics Covered                                                                                                                                   | Activities                                                                                                                                    | Estimated Hours |
|------|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 1    | Module 1: Fundamentals of Communication and Active Listening     | Communication process map:<br>• Sender<br>• Message<br>• Medium<br>• Receiver                                                                    | Whispering game.<br>How messages change during transmission.                                                                                  | 2               |
| 2    | Types of Communication (1)<br>Body Language and Tone             | Verbal communication:<br>• Facial expressions<br>• Hand gestures<br>• Eye contact/body language<br>• Use of tone of voice                        | Role-play exercise: expressing emotions without speaking.                                                                                     | 2               |
| 3    | Types of Communication (2)<br>The Art of Active Listening        | • Difference between hearing and active listening<br>• Giving the speaker full attention and importance                                          | Dialogue activity in which the second participant summarizes what they heard in their own words.                                              | 2               |
| 4    | Types of Communication (3)<br>Written and Digital Communication  | Written communication: purpose, digital communication etiquette, and understanding the digital footprint.                                        | • Transforming an angry or unclear text message into a polite and clear message<br>• Writing a message to the instructor through social media | 2               |
| 5    | Effective Communication Skills<br>The Art of Effective Listening | • Listening techniques: paraphrasing<br>• Overcoming fear and managing nervousness while speaking<br>• Giving and receiving feedback effectively | One-minute speaking activity: each learner speaks for one minute about a favorite topic or introduces themselves to the group.                | 2               |
| 6    | Communication Tools                                              | Tools: email, phone, messages, WhatsApp.                                                                                                         | Group activity: writing an email using a phone/WhatsApp.                                                                                      | 2               |
| 7    | Integrating Listening and Speaking Skills                        | How to organize ideas (Introduction – Main Content – Conclusion).                                                                                | Delivering a short presentation using simple visuals (clear and engaging images related to a specific topic).                                 | 2               |

| Week | Module Title                                                                                                   | Topics Covered                                                                                                                                                                                                                                                         | Activities                                                                                                                                    | Estimated Hours |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 8    | Emotional Intelligence and Social Relationships (Understanding Self and Emotions)                              | Identifying one's own emotions and understanding how they affect communication.                                                                                                                                                                                        | Creating a personal "Emotions Dictionary" for each learner.                                                                                   | 2               |
| 9    | Module 2: Self-Organization and Self-Management<br>The Concept of Organization and Its Relationship to Success | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Understanding organization and how it affects an individual's personality and well-being</li> <li>• Distinguishing between achievement and busyness</li> <li>• Understanding the concept of weekly and daily goals</li> </ul> | Drawing a clock on the board to identify how time is actually spent.                                                                          | 2               |
| 10   | Time Management and the Priority Matrix                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Distinguishing between important and urgent tasks (and non-important and non-urgent tasks)</li> <li>• How to develop a realistic schedule that balances study, leisure, and sleep</li> </ul>                                  | Classifying tasks and personal activities within an individual schedule (setting priorities).                                                 | 2               |
| 11   | Setting SMART Goals                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• The importance of setting clear goals</li> <li>• SMART goal criteria: Specific, Measurable, Achievable, Relevant, and Time-bound</li> </ul>                                                                                   | SMART Goals Game.                                                                                                                             | 2               |
| 12   | Work Planning, Scheduling, and Goal Setting<br>Organizing the Work and Study Environment                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifying when a goal is realistic</li> <li>• How to set an appropriate goal and define a realistic timeframe for achieving it</li> </ul>                                                                                   | Activity: Designing a hypothetical schedule for a fictional organization and creating an ideal, balanced schedule for a student's daily life. | 2               |
| 13   | Module 3: Teamwork and Organizational Management<br>The Team and Team Roles                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Team-building skills</li> <li>• How to work effectively as part of a team</li> </ul>                                                                                                                                          | Building a model or solving a complex puzzle while assigning the most appropriate role to each learner within the team.                       | 2               |
| 14   | Leadership and Initiative Skills                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Who is a leader? Characteristics of an effective leader</li> </ul>                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Role-play activities</li> <li>• Leadership personality</li> </ul>                                    | 2               |

| Week | Module Title                                                           | Topics Covered                                                                                                                                                                                                                                                          | Activities                                                                                                                                                                                       | Estimated Hours |
|------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|      |                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• The difference between a leader and a manager</li> <li>• How to influence others through persuasion</li> </ul>                                                                                                                 | assessments involving team leadership and task allocation                                                                                                                                        |                 |
| 15   | Conflict Resolution and Negotiation Skills                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Managing differences of opinion</li> <li>• Applying a win-win strategy</li> <li>• Focusing on the problem rather than the person</li> </ul>                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Win-Win Game: reaching a mutually beneficial outcome</li> <li>• Exchanging constructive feedback among learners and using it for improvement</li> </ul> | 2               |
| 16   | Critical Thinking and Information Filtering                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• How to organize ideas effectively</li> <li>• Verifying the accuracy of information</li> </ul>                                                                                                                                  | Fact or Rumor Identification Game.                                                                                                                                                               | 2               |
| 17   | The Art of Feedback (Constructive Criticism)                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Giving and receiving feedback without hurting others' feelings</li> <li>• Avoiding judgment and criticism</li> <li>• Being open to unconventional ideas</li> </ul>                                                             | Using new and familiar activities as icebreakers.                                                                                                                                                | 2               |
| 18   | Decision-Making, Conflict Resolution, and Problem-Solving              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifying the problem using a systematic approach</li> <li>• Brainstorming possible solutions</li> <li>• Evaluating options and making decisions</li> </ul>                                                                  | Brainstorming session.                                                                                                                                                                           | 2               |
| 19   | Module 4: Role Allocation / Final Project Teamwork and Role Allocation | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Understanding the importance of diverse roles and effective role allocation within a team</li> <li>• Understanding that a successful team functions like the human body, with each member playing an essential role</li> </ul> | Challenge: Building the tallest tower using spaghetti sticks and adhesive tape.                                                                                                                  | 2               |
| 20   | Small Project Management (Planning and Implementation)                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• How to plan a small project (e.g., a volunteering activity, exhibition, or event)</li> <li>• Allocating roles and preparing a</li> </ul>                                                                                       | Developing a preliminary plan for the following week's project.                                                                                                                                  | 2               |

| Week | Module Title                                                | Topics Covered                                                                                                                                                                                                                                                   | Activities                                                                                                                    | Estimated Hours |
|------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|      |                                                             | budget<br>• Activity: Planning a school event                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                               |                 |
| 21   | Planning Team Projects (Working on the Final Project)       | • Launching a final project to be developed and presented by learners<br>• How to transform an idea into an action plan<br>• Selecting a project (e.g., an awareness campaign)<br>• Organizing the school library<br>• Implementing an organizational initiative | Conducting a brainstorming session within each group to select a project idea and outline its main components.                | 2               |
| 22   | Office Organization: Introduction to the Office Environment | • Overview of office roles and functions<br>• Workplace culture and the office environment<br>• How communication and organization affect office productivity                                                                                                    | • Discussion on office layout/design<br>• Group activity: identifying roles in a typical office environment                   | 2               |
| 23   | Office Organization: Organizational Tools (1)               | • Calendars and scheduling tools<br>• Filing systems: physical and digital                                                                                                                                                                                       | • Creating a filing system for a fictional company<br>• Practicing the use of a calendar to organize tasks                    | 2               |
| 24   | Office Organization: Organizational Tools (2)               | Checklists and task management tools.                                                                                                                                                                                                                            | • Creating a checklist for a hypothetical situation<br>• Practicing the use of a checklist to organize and follow up on tasks | 2               |
| 25   | Office Organization: Maintaining an Organized Space (1)     | • Benefits of maintaining a clean and organized space<br>• Principles of office organization                                                                                                                                                                     | • Organizing a virtual or physical workspace<br>• Group discussion on the effects of clutter in the workplace                 | 2               |

## 6. TEACHING & LEARNING STRATEGIES<sup>1</sup>

| Instructional Method                                                 | Description                                             |
|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lectures & Presentations                    | Instructor-led explanations of theoretical concepts     |
| <input type="checkbox"/> Case Studies & Problem-Based Learning (PBL) | Students analyze and solve real-world industry problems |
| <input type="checkbox"/> Group Discussions & Brainstorming           | Peer-based interactive discussions                      |
| <input type="checkbox"/> Industry Guest Lectures                     | Insights from industry professionals                    |
| <input type="checkbox"/> Simulations & Digital Learning Tools        | Virtual labs, interactive simulations                   |
| <input type="checkbox"/> AI & Digital Integration                    | Use of AI-based tools and online learning resources     |

## 7. ASSESSMENT & EVALUATION METHODS- THIS HAS TO BE DETERMINED BY THE DGVTE

| Assessment Type                   | Weight (%)   | Description                                         |
|-----------------------------------|--------------|-----------------------------------------------------|
| Quizzes                           | [insert...%] | Short assessments testing fundamental understanding |
| Midterm Exam                      | [insert...%] | Covers Modules [insert module numbers]              |
| Assignments & Case Studies        | [insert...%] | Research-based reports and industry case analysis   |
| Class Participation & Discussions | [insert...%] | Engagement in discussions, group work               |
| Final Exam                        | [insert...%] | Comprehensive assessment of all course topics       |

## 8. RESOURCES & REFERENCES

| Resource Type       | Examples                                             |
|---------------------|------------------------------------------------------|
| Textbooks & Manuals | "Business Communication for Success" by Scott McLean |

---

<sup>1</sup> The instructor will select the most appropriate methods based on course objectives, student needs, and available resources.

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                          | <p>"Customer Relationship Management: Concepts and Technologies" by Francis Buttle and Stan Maklan</p> <p>"Business Communication Today" – Bovee, Courtland &amp; Thill, John</p> <p>"The Elements of Business Writing" – Gary Blake &amp; Robert Bly</p> <p>"The One-Minute Organizer" – Donna Smallin</p> <p>"Customer Service Skills for Success" – Lucas, Robert</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Online Resources</b>                  | <p>"Business Communication: Open Textbooks" – Brigham Young University<br/> <a href="https://guides.lib.byu.edu/c.php?g=662911&amp;p=4659439">https://guides.lib.byu.edu/c.php?g=662911&amp;p=4659439</a></p> <p>The Ultimate Guide to Customer Relationship Management" – Zendesk<br/> <a href="https://www.zendesk.com/blog/ultimate-guide-customer-relationship-management/">https://www.zendesk.com/blog/ultimate-guide-customer-relationship-management/</a></p> <p>Office Equipment: Types, Use and Care"<br/> <a href="https://www.isbe.net">https://www.isbe.net</a></p>                                                                                              |
| <b>Industry Reports</b>                  | <p><a href="https://hbr.org/topic/subject/business-communication">https://hbr.org/topic/subject/business-communication</a></p> <p><a href="https://pumble.com/learn/communication/communication-statistics/">https://pumble.com/learn/communication/communication-statistics/</a></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Open Educational Resources (OERs)</b> | <p>"Use Office Equipment" – LinkedIn Learning<br/> <a href="https://courses.lumenlearning.com/wm-businesscommunicationmgrs/">https://courses.lumenlearning.com/wm-businesscommunicationmgrs/</a></p> <p><a href="https://ohiostate.pressbooks.pub/stratcommwriting/">https://ohiostate.pressbooks.pub/stratcommwriting/</a></p> <p><a href="https://saylordotorg.github.io/text_business-communication-for-success/">https://saylordotorg.github.io/text_business-communication-for-success/</a></p> <p><a href="https://2012books.lardbucket.org/books/a-primer-on-communication-studies/">https://2012books.lardbucket.org/books/a-primer-on-communication-studies/</a></p> |

## 1. GENERAL COURSE INFORMATION

| Course Component  | Details                                                                                                     |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Course Title      | Principles of Accounting and Business                                                                       |
| Course Code       | TBD                                                                                                         |
| Course Level      | BP Y1 <input checked="" type="checkbox"/> BP Y2 <input type="checkbox"/>                                    |
| Course Duration   | 50 hours total                                                                                              |
| Teaching Language | English <input checked="" type="checkbox"/> Arabic <input type="checkbox"/> French <input type="checkbox"/> |

## 2. COURSE DESCRIPTION

This course introduces learners to the fundamental concepts of accounting and business. It enables learners to understand the basics of economic flows and accounting principles, as well as how to handle essential business documents and manage the daily transactions of enterprises.

Learners will learn how to assess needs and wants and understand the importance of buying, selling, saving, and investing within economic flows. They will also record basic accounting transactions and explore different accounting documents. The course also introduces learners to the fundamental concepts of bookkeeping.

By the end of the course, learners will understand how money and resources move within the economy, how the financial activities of a business are tracked, and how to handle key business documents and transactions.

## 3. COURSE OBJECTIVES

Upon successful completion of this course, learners will be able to:

- Understand the fundamental principles of economic flows and accounting.
- Apply workplace-related skills to identify customer needs, perform simple accounting tasks, and manage basic business documents.
- Use physical and digital filing systems effectively to organize business documents.
- Analyze practical situations, real-world problems, and case studies related to economic flows and their basic activities.
- Communicate accurately using appropriate accounting terminology in the workplace.
- Comply with industry standards, safety requirements, and ethical guidelines in accounting and bookkeeping.
- Solve practical challenges using critical thinking and problem-solving skills.
- Adapt to emerging trends and technologies in the processing and management of business documents.

## 4. LEARNING OUTCOMES (LOs)

By the end of this course, learners should be able to:

| LO No. | Learning Outcomes                                                                  |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------|
| LO1    | Understand the basic movement of money and resources in the economy.               |
| LO2    | Recognize fundamental economic concepts, activities, and dynamics.                 |
| LO3    | Explain how the financial activities of a business are tracked through accounting. |
| LO4    | Differentiate between cash transactions and credit transactions (on account).      |
| LO5    | Recognize and identify the key financial statements.                               |
| LO6    | Understand common business documents and their purpose in financial transactions.  |



| LO No. | Learning Outcomes                                                   |
|--------|---------------------------------------------------------------------|
| LO7    | Apply methods for organizing physical and digital business records. |



## 5. COURSE TOPICS & MODULES

| Week | Module Title                                                                 | Topics Covered                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Activities                                                                                                                                                                                                          | Estimated Hours |
|------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 1    | Fundamentals of Economic Factors:<br>Introduction to Economic Factors (1)    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Definition of economic factors in a business context</li> <li>Definition of economic activity and its characteristics</li> </ul>                                                                                                                                         | Group activity simulating a mini-economy.                                                                                                                                                                           | 2               |
| 2    | Fundamentals of Economic Flows:<br>Introduction to Economic Flows (2)        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Understanding supply and demand</li> <li>How supply and demand affect pricing and market equilibrium</li> </ul>                                                                                                                                                          | Discussion of real-life supply and demand cases.                                                                                                                                                                    | 2               |
| 3    | Fundamentals of Economic Flows:<br>Producers and Consumers                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Who are producers and consumers in the market?</li> <li>Role of businesses and households</li> <li>Basics of market flows: exchange of goods and services</li> <li>Understanding consumer preferences</li> <li>How consumer choices affect business decisions</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Case study on production and consumption</li> <li>Role-play game involving producers and consumers</li> </ul>                                                                | 2               |
| 4    | Fundamentals of Economic Flows:<br>Basic Economic Activities (1)             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Buying, selling, saving, and investing: understanding each activity in business</li> <li>Role of saving and investment in the economy</li> </ul>                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Classroom discussion: saving versus spending</li> <li>Interactive discussion: How do businesses engage in buying, selling, saving, and investing?</li> </ul>                 | 2               |
| 5    | Fundamentals of Economic Flows:<br>Basic Economic Activities (2)             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Basics of economic cycles (boom and recession)</li> <li>How businesses respond to these cycles</li> </ul>                                                                                                                                                                | Case study: How businesses use these activities for growth.                                                                                                                                                         | 2               |
| 6    | Fundamentals of Economic Flows:<br>Understanding Needs vs. Wants             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Definition of needs and wants in an economic context</li> <li>Decision-making process: needs versus wants</li> </ul>                                                                                                                                                     | Case study on needs versus wants in marketing.                                                                                                                                                                      | 2               |
| 7    | Accounting Section:<br>Accounting Classes (1)<br>(General Chart of Accounts) | <ul style="list-style-type: none"> <li>Introduction to financial statements</li> <li>Identifying accounting classes and how the classes are distributed</li> </ul>                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Introductory video on accounting</li> <li>Classroom discussion</li> </ul>                                                                                                    | 2               |
| 8    | Accounting Classes (2)                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Facilitating understanding of accounting within enterprises</li> <li>Classification of accounting classes according to the income statement</li> <li>Classification of accounting classes according to the balance sheet</li> </ul>                                      | Group activity in which learners are assigned different classes from the General Chart of Accounts.                                                                                                                 | 2               |
| 9    | Accounting Classes (3):<br>Basic Concepts                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Definition of Cost of Goods Sold (COGS)</li> <li>Expenses</li> </ul>                                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Activity on the number of classes in the General Chart of Accounts</li> <li>Classifying accounts in a table prepared by the instructor with learner participation</li> </ul> | 2               |
| 10   | Sources of Funds (Income Statement):<br>Determination of Result (1)          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Definition and classification of income and expenses</li> <li>Basic income statement: revenues and expenses</li> <li>Operating expenses</li> </ul>                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Group activity: determination of result (balance-scale game)</li> <li>Balance-scale sides: revenues and expenses</li> </ul>                                                  | 2               |
| 11   | Determination of Result (2)                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Determination of result</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                       | Role-play assessment on how to determine the result.                                                                                                                                                                | 2               |



| Week | Module Title                                                                       | Topics Covered                                                                                                                                                                        | Activities                                                                                                                               | Estimated Hours |
|------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|      |                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Profit and loss in business</li> <li>• Importance of profit</li> </ul>                                                                       |                                                                                                                                          |                 |
| 12   | Balance Sheet Equation: Assets and Liabilities (1)                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Detailed role of the balance sheet</li> <li>• Equity</li> <li>• Assets and liabilities</li> </ul>                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Activity to identify assets and liabilities</li> <li>• Role-play</li> </ul>                     | 2               |
| 13   | Balance Sheet Equation: Assets and Liabilities (2)                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assets</li> <li>• Liabilities</li> </ul>                                                                                                     | Comprehensive assessment on the balance sheet equation together with determination of result.                                            | 2               |
| 14   | Income Statement - Sources of Funds                                                | Determining the enterprise result.                                                                                                                                                    | Role-play through a small-shop game showing expenses and revenues, as well as assets and liabilities.                                    | 2               |
| 15   | Accounting Books: Simple Entry (1)                                                 | Detailed role of the accountant in day-to-day business activities (1).                                                                                                                | Group activity on methods of payment (1).                                                                                                | 2               |
| 16   | Accounting Books: Simple Entry (2)                                                 | Detailed role of the accountant in day-to-day business activities (2).                                                                                                                | Group activity on methods of payment (2).                                                                                                | 2               |
| 17   | Simple Entry Theory (1)                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Detailed role of the accountant in day-to-day business activities</li> <li>• Recording cash purchase and sales transactions</li> </ul>       | Method of recording basic entries (purchases and sales).                                                                                 | 2               |
| 18   | Simple Entry Theory (2)                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Detailed role of the accountant in day-to-day business activities</li> <li>• Recording purchase and sales transactions by cheque</li> </ul>  | Method of recording basic entries (purchases and sales).                                                                                 | 2               |
| 19   | Simple Entry Theory (3)                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Detailed role of the accountant in day-to-day business activities</li> <li>• Recording purchase and sales transactions on account</li> </ul> | Method of recording basic entries (purchases and sales).                                                                                 | 2               |
| 20   | Daily Journal Entries of the Enterprise: Recording Financial Transactions          | Importance of documentation in business transactions.                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Practical activity</li> <li>• Presenting examples of sales and purchase transactions</li> </ul> | 2               |
| 21   | Daily Journal Entries: Recording Financial Transactions - Purchase of Fixed Assets | Importance of recording daily journal entries in the enterprise.                                                                                                                      | Learners present worked examples/solutions.                                                                                              | 2               |
| 22   | Double-Entry Bookkeeping: Purchases - Sales                                        | Importance of recording daily journal entries in the enterprise.                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Practical application</li> <li>• Real examples from accounting journals</li> </ul>              | 2               |
| 23   | Posting and Balancing Accounts (1)                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Components of the General Ledger</li> <li>• Importance of the General Ledger</li> </ul>                                                      | Practical application using the General Ledger (1).                                                                                      | 2               |
| 24   | Posting and Balancing Accounts (2)                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Components of the General Ledger</li> <li>• Importance of the General Ledger</li> </ul>                                                      | Practical application using the General Ledger (2).                                                                                      | 2               |



| Week | Module Title                       | Topics Covered                                                                                                                   | Activities                                          | Estimated Hours |
|------|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------|
| 25   | Posting and Balancing Accounts (3) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Components of the General Ledger</li> <li>• Importance of the General Ledger</li> </ul> | Practical application using the General Ledger (3). | 2               |



## 6. TEACHING & LEARNING STRATEGIES

The instructor will select the most appropriate methods based on the course objectives, learners' needs, and available resources.

| Instructional Method                        | Description                                             |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| Lectures & Presentations                    | Instructor-led explanation of theoretical concepts      |
| Case Studies & Problem-Based Learning (PBL) | Learners analyze and solve real-world industry problems |
| Group Discussions & Brainstorming           | Interactive peer discussions                            |
| Industry Guest Lectures                     | Insights from industry professionals                    |
| Simulations & Digital Learning Tools        | Virtual labs and interactive simulations                |
| AI & Digital Integration                    | Use of AI-based tools and online learning resources     |

## 7. ASSESSMENT & EVALUATION METHODS

To be determined by the Directorate General of Vocational and Technical Education (DGVTE).

| Assessment Type                   | Weight (%)   | Description                                                            |
|-----------------------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------|
| Quizzes                           | [insert ..%] | Short assessments testing fundamental understanding                    |
| Midterm Exam                      | [insert ..%] | Covers Modules [insert module numbers]                                 |
| Assignments & Case Studies        | [insert ..%] | Research-based reports and analysis of cases from the vocational field |
| Class Participation & Discussions | [insert ..%] | Participation in discussions and group work                            |
| Final Exam                        | [insert ..%] | Comprehensive assessment of all course topics                          |



## 8. RESOURCES & REFERENCES

| Resource Type                     | Examples                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Textbooks & Manuals               | <p>"Economics in One Lesson" by Henry Hazlitt</p> <p>"Accounting Made Simple" by Mike Piper</p> <p>"Economics for Beginners: Understanding the Basics" by Andy Prentice (Usborne Books)</p> <p>"Accounting for Non-Accountants" by Wayne Label</p> <p>"Bookkeeping and Accounting All-in-One for Dummies" by Lita Epstein</p> <p>"Basic Bookkeeping" by Frank Wood</p>                                                                                                                                               |
| Online Resources                  | <p>Khan Academy - Microeconomics &amp; Macroeconomics<br/> <a href="https://www.khanacademy.org/economics-finance-domain">https://www.khanacademy.org/economics-finance-domain</a></p> <p>Investopedia - Economics Basics<br/> <a href="https://www.investopedia.com/economics-basics-4689744">https://www.investopedia.com/economics-basics-4689744</a></p> <p>Simple Guide to Business and Accounting Documents<br/> <a href="https://www.bookkeepingexplained.com/">https://www.bookkeepingexplained.com/</a></p> |
| Industry Reports                  | <p><a href="https://www.bls.gov/oes/2023/may/oes439061.htm">https://www.bls.gov/oes/2023/may/oes439061.htm</a></p> <p><a href="https://www.indeed.com/hire/job-description/office-clerk">https://www.indeed.com/hire/job-description/office-clerk</a></p>                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Open Educational Resources (OERs) | <p><a href="https://www.accountingcoach.com/">https://www.accountingcoach.com/</a></p> <p><a href="https://www.coursera.org/learn/wharton-accounting">https://www.coursera.org/learn/wharton-accounting</a></p> <p><a href="https://openstax.org/">https://openstax.org/</a></p> <p><a href="https://scholar.google.com/">https://scholar.google.com/</a></p> <p><a href="https://www.edx.org/">https://www.edx.org/</a></p>                                                                                         |

قرار رقم ٤٨١ / ٢٠٢١

اعتماد منهاج اختصاص "مساعد مستكتب"  
لمستوى التكميلية المهنية السنة الاولى والسنة الثانية  
الذي يؤدي لنيل شهادات رسمية في المديرية العامة للتعليم المهني والتقني

إن المديرية العامة للتعليم المهني والتقني بالتكليف،  
بناءً على المذكرة الادارية رقم ٢٠١٩/م/٦٥ تاريخ ٢٠١٩/٠٥/٢٤ (قبول طلب المدير العام بالتكليف للتعليم المهني والتقني  
إعفاء من تكليفه بهذه المديرية العامة وتكليف مدير المعهد الوطني للعناية التمريضية بمهام المدير العام لها)،  
بناءً على المرسوم رقم ٨٣٤٩ تاريخ ١٩٩٦/٠٥/٠٢ (تنظيم المديرية العامة للتعليم المهني والتقني)،  
بناءً على المرسوم رقم ٨٥٩٠ تاريخ ٢٠١٢/٠٨/٠٢ (تنظيم حقول ومراحل وشهادات التعليم المهني والتقني)،  
بناءً على القانون رقم ١٩٦٤/٦٢ تاريخ ١٩٦٤/٦/٣ (تنظيم التعليم المهني الخاص)،  
بناءً على المرسوم رقم ٣٦٦٦ تاريخ ٢٠٠٠/٠٨/١٨ (تنظيم لجان المناهج والتدريب وتحديد التعويضات العائدة لها)،  
بناءً على القرار رقم ٢٠٢٦/٢٩٥ تاريخ ٢٠٢٦/٧/٦ (تأليف لجان فنية متخصصة لدراسة مناهج المواد العامة (اللغة الفرنسية،  
اللغة العربية، اللغة الانكليزية، الرياضيات، العلوم، المعلوماتية) لمستوى التكميلية المهنية السنة الاولى والسنة  
الثانية، واختصاصات: مساعد طاه، مساعد نجار، مساعد مستكتب، مساعد كهربائي)،  
بناءً على القرار رقم ٢٠٢٦/٣٦١ تاريخ ٢٠٢٦/٨/١٠ (تعديل القرار رقم ٢٠٢٦/٢٩٥ تاريخ ٢٠٢٦/٧/٦)،  
بناءً على المرسوم رقم ٣٧٨٤ تاريخ ٢٠٢٦/٩/١ (تنظيم حقول ومراحل وشهادات التعليم المهني والتقني وتحديد نظام  
الامتحانات الرسمية لهذه الشهادات)،  
بناءً على اقتراح رئيسي المصلحة الفنية بالتكليف ومصلحة التأهيل المهني بالتكليف،  
تقرر ما يأتي:

المادة الأولى: يُعتمد في المديرية العامة للتعليم المهني والتقني، المنهاج المرفق بهذا القرار العائد لإختصاص  
مساعد مستكتب لمستوى التكميلية المهنية السنة الاولى والسنة الثانية ، الذي يؤدي لنيل شهادة رسمية .  
المادة الثانية: يُنشر هذا القرار في الجريدة الرسمية ويُعمل به فور صدوره

٢٠٢١

الدكوانه في:

المديرية العامة للتعليم المهني والتقني

د. هنادي بري



٢٠٢١ - ٢٠٢٢ - ٢٠٢٣

## المعايير المهنية\_مساعد مستكتب\_BP\_السنة الثانية

| المعايير المهنية                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                              | ISCO-08- 4110 - كتبة المكاتب العامة                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| مساعد مستكتب في السنة الثانية                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                              |                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                              | مستوى الإطار الوطني للمؤهلات 2 – NQF                                                                                                                                                                     |
| يغطي هذا التخصص عملية أداء المهام المكتبية والإدارية الروتينية لدعم سير العمل بسلاسة في المكتب. ويشمل ذلك مهام مثل حفظ الملفات، إدخال البيانات، الدعم في مجال التواصل، والصيانة الأساسية للمكتب.                                                                                                                                                                                                                     |                              |                                                                                                                                                                                                          |
| الوصف                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | العنصر                       | العملية                                                                                                                                                                                                  |
| عملية تهدف إلى تطوير المهارات في إدارة وتنظيم المكتب، وتعلّم وتطبيق مهارات التواصل التجاري الأساسية، واكتساب المهارات الأساسية في المحاسبة، واستخدام التكنولوجيا المتاحة، والتعامل مع العمليات الحسابية التجارية البسيطة، وممارسة المهام المكتبية اليومية.                                                                                                                                                           | المخرجات                     | اكتساب وتطوير المهارات الأساسية في إدارة المكاتب، والتواصل التجاري، والتنظيم، والمحاسبة الأساسية، والعمليات الحسابية التجارية، واستخدام التقنيات الحديثة، والتعامل مع المهام المكتبية والتجارية اليومية. |
| ع.ف1:التعامل مع اتصالات المكتب الواردة والصادرة<br>ع.ف2:فهم الأدوار والتفاعل مع أصحاب المصلحة<br>ع.ف3:إنشاء مستندات العمل الأساسية (فاتورة، إيصال،...)<br>ع.ف4:تنظيم وحفظ الملفات الورقية والرقمية<br>ع.ف5:تنظيم وإدارة المستلزمات المكتبية<br>ع.ف6:جدولة الاجتماعات وتوثيقها وتنظيم الجداول الزمنية<br>ع.ف7:فهم العملية المحاسبية<br>ع.ف8:المساعدة في المهام الإدارية المختلفة<br>ع.ف9:المساعدة في دعم خدمة العملاء | العملية الفرعية<br><br>(ع.ف) |                                                                                                                                                                                                          |
| <ul style="list-style-type: none"><li>المخططات التنظيمية</li><li>الوصف الوظيفي</li><li>الإطار القانوني والتنظيمي والمعايير.</li><li>المستندات المحاسبية الأساسية</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                           | المدخلات                     |                                                                                                                                                                                                          |

|  |         |                                                                                                                           |
|--|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | الموارد | <ul style="list-style-type: none"> <li>• الكمبيوتر</li> <li>• البرامج (Microsoft Office)، وجدول الأعمال الرقمي</li> </ul> |
|--|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

منهج\_مساعد مستكتب\_BP\_السنة الثانية

A. الجزء العملي (150 ساعة تدريس)

التدريب المبني على الكفايات 1: تطبيقات تجارية  
على Microsoft Office Word والإنترنت (54 ساعة)

- كتابة مستند تجاري وحفظه وحذفه واسترداده على MS Word (6س)
- إنشاء المجلدات والمجلدات الفرعية والملفات للعملاء وتنظيمها (6س)
- إدراج فاتورة في مستند Word (4س)
- إنشاء مستندات عمل مختلفة على Word: مذكرة، دعوة، تقرير (8س)
- كتابة بريد إلكتروني خاص بالعمل والإرسال إلى مجموعة من العملاء (8س)
- البحث عن معلومات حول منتج/خدمة على الإنترنت (8س)
- إعداد وتقديم تقرير بناء على بحث سابق (12س)
- التقييم العملي (2س)

التدريب المبني على الكفايات 2: تطبيقات الأعمال  
على Excel (30 ساعة)

- إنشاء فاتورة، مع خصومات باستخدام صيغ Excel البسيطة (=، +، -، \*، SUM) (10س)
- إنشاء كشف حساب العميل وإدارته على Excel (10س)
- إنشاء مخطط مبيعات وإدراجه في Excel (10س)
- التقييم العملي

التدريب المبني على الكفايات 3: استخدام  
Microsoft Office PowerPoint  
لأغراض العمل (24 ساعة)

- إنشاء عرض تقديمي لمنتج/خدمة على PPT (12س)
- إنشاء وتقديم عرض تقديمي باستخدام برنامج PowerPoint لعرض فكرة تجارية (12س)
- التقييم العملي

التدريب المبني على الكفايات 4: إدارة الجداول  
وجداول الأعمال (24 ساعة)

- إعداد جدول زمني يدوياً وإدارته (6س)
- إعداد قائمة مهام مع أولويات (6س)
- إدارة مفكرة إلكترونية (6س)
- إعداد أجندة عمل (يدويًا/باستخدام MS Office) (6س)
- التقييم العملي

## التدريب الميني على الكفايات 5: استخدام المعدات المكتبية (18 ساعة)

- طباعة مستندات بتنسيقات مختلفة (4س)
- تغيير حجم المستند للطباعة (4س)
- استخدام طابعة مكتبية مشتركة (2س)
- إدارة مكالمات العمل (4س)
- الاحتفاظ بسجلات المكالمات (2س)
- التقييم العملي (2س)

## B. الجزء النظري (100 ساعة تدريس)

### 1. التواصل والتنظيم (50 ساعة)

#### 1.1. اتصالات الأعمال (14 ساعة)

- أساسيات الاتصالات التجارية: فهم ماهية الاتصالات التجارية وكيف تختلف عن الاتصالات اليومية.
- أشكال الاتصالات التجارية: مقدمة في التواصل اللفظي وغير اللفظي والكتابي في بيئة الأعمال.
- مهارات التواصل الفعال في مجال الأعمال: أهمية الوضوح والنبذة والاصغاء الفعال.
- أدوات التواصل في مجال الأعمال: التعرف على الهواتف والبريد الإلكتروني والاجتماعات الافتراضية.

#### 1.2. إدارة المكتب (12 ساعة)

- فهم إدارة المكاتب: دور إدارة المكاتب في الحفاظ على تنظيم شركات الأعمال وفعاليتها، مقارنة بين المكاتب العادية والمكاتب الافتراضية.
- المهارات التنظيمية: استخدام المفكرات وأنظمة حفظ الملفات وقوائم المراجعة لتتبع المهام.
- المعدات والتكنولوجيا المكتبية الأساسية: مقدمة حول أجهزة الكمبيوتر والطابعات والماسحات الضوئية وأدوات البرامج.
- إدارة الوقت: أهمية تحديد أولويات المهام وإدارة الوقت بفعالية.

### 1.3. تخطيط الأعمال وجدولتها (12 ساعة)

- ما هو تخطيط الأعمال؟ فهم أساسيات تحديد الأهداف والتخطيط لخطوات بهدف تحقيقها.
- جدولة وإدارة الوقت: تعلم استخدام الجداول الزمنية والخطط الزمنية لتخطيط الأنشطة.
- مقدمة في تخطيط المشاريع: تجزئة المهام وتعيين المواعيد النهائية.
- وضع أهداف ذكية: تعلم كيفية وضع أهداف محددة وقابلة للقياس وقابلة للتحقيق وذات صلة ومحددة زمنياً.

### 1.4. علاقات العملاء (12 ساعة)

- فهم العلاقات مع العملاء: أهمية بناء علاقات إيجابية مع العملاء.
- مهارات خدمة العملاء الجيدة: الإصغاء والتعاطف وحل المشكلات.
- ملاحظات العملاء: تعلم أهمية جمع ملاحظات العملاء والاستجابة لها.
- حل النزاعات: الخطوات الأساسية للتعامل مع شكاوى العملاء وحل النزاعات باحترام.

## 2. بيئة الأعمال والمحاسبة (50 ساعة)

### 2.1. مبادئ الاقتصاد (16 ساعة)

- مقدمة في الاقتصاد: فهم أساسي لماهية الاقتصاد ولماذا هو مهم.
- العرض والطلب: شرح بسيط لكيفية تأثير العرض والطلب على الأسعار.
- الموارد والندرة: فهم محدودية الموارد وكيف يتخذ الناس القرارات.
- الأنظمة الاقتصادية: نظرة عامة موجزة على الأنواع المختلفة من الاقتصادات (مثل اقتصاد السوق والاقتصاد الموجه والاقتصاد المختلط).

### 2.2. أنواع المشاريع التجارية (16 ساعة)

- مقدمة في المشاريع التجارية: ما هو المشروع التجاري ولماذا يبدأ الناس الأعمال التجارية.
- أنواع الأعمال: نظرة عامة على الأنواع المختلفة (مثل الملكية الفردية والشراكات والشركات).
- الشركات الصغيرة مقابل الشركات الكبيرة: الاختلافات بين الشركات الصغيرة والشركات الكبيرة.
- ريادة الأعمال: ماذا يعني أن تكون رائد أعمال وأساسيات الشروع بعمل تجاري.

### 2.3. المحاسبة وإعداد التقارير (18 ساعة)

- أساسيات المحاسبة: أهمية تتبع الأموال في الأعمال التجارية.
- القوائم المالية: مقدمة بسيطة لبيانات الدخل والميزانيات العمومية.
- تسجيل المعاملات: الممارسة الأساسية لتسجيل المعاملات التجارية البسيطة.
- إعداد التقارير والتحليل: مقدمة حول كيفية قيام الشركات بتقديم البيانات المالية وسبب أهميتها.

المنهج المُطوّر

مساعد مستكتب

المواد التطبيقية (TP)

الشهادة التكميلية المهنية (BP)

السنة الثانية (BP2)

## المعايير المهنية\_ مساعد مستكتب\_ BP\_ السنة الثانية

| المعايير المهنية                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                          | ISCO-08- 4110 - كتبة المكاتب العامة                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| مساعد مستكتب في السنة الثانية                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                          | مستوى الإطار الوطني للمؤهلات 2 – NQF                                                                                                                                                                     |
| يغطي هذا التخصص عملية أداء المهام المكتبية والإدارية الروتينية لدعم سير العمل بسلاسة في المكتب. ويشمل ذلك مهام مثل حفظ الملفات، إدخال البيانات، الدعم في مجال التواصل، والصيانة الأساسية للمكتب.                                                                                                                                                                                                                             |                          |                                                                                                                                                                                                          |
| الوصف                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | العنصر                   | العملية                                                                                                                                                                                                  |
| عملية تهدف إلى تطوير المهارات في إدارة وتنظيم المكتب، وتعلم وتطبيق مهارات التواصل التجاري الأساسية، واكتساب المهارات الأساسية في المحاسبة، واستخدام التكنولوجيا المتاحة، والتعامل مع العمليات الحسابية التجارية البسيطة، وممارسة المهام المكتبية اليومية.                                                                                                                                                                    | المخرجات                 | اكتساب وتطوير المهارات الأساسية في إدارة المكاتب، والتواصل التجاري، والتنظيم، والمحاسبة الأساسية، والعمليات الحسابية التجارية، واستخدام التقنيات الحديثة، والتعامل مع المهام المكتبية والتجارية اليومية. |
| ع.ف1: التعامل مع اتصالات المكتب الواردة والصادرة<br>ع.ف2: فهم الأدوار والتفاعل مع أصحاب المصلحة<br>ع.ف3: إنشاء مستندات العمل الأساسية (فاتورة، إيصال...)<br>ع.ف4: تنظيم وحفظ الملفات الورقية والرقمية<br>ع.ف5: تنظيم وإدارة المستلزمات المكتبية<br>ع.ف6: جدولة الاجتماعات وتوثيقها وتنظيم الجداول الزمنية<br>ع.ف7: فهم العملية المحاسبية<br>ع.ف8: المساعدة في المهام الإدارية المختلفة<br>ع.ف9: المساعدة في دعم خدمة العملاء | العملية الفرعية<br>(ع.ف) |                                                                                                                                                                                                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>المخططات التنظيمية</li> <li>الوصف الوظيفي</li> <li>الإطار القانوني والتنظيمي والمعايير.</li> <li>المستندات المحاسبية الأساسية</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                              | المدخلات                 |                                                                                                                                                                                                          |

|  |         |                                                                                                                           |
|--|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | الموارد | <ul style="list-style-type: none"> <li>• الكمبيوتر</li> <li>• البرامج (Microsoft Office)، وجدول الأعمال الرقمي</li> </ul> |
|--|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| المعيار التعليمي                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>ISCO-08- 4110 - كتابة المكاتب العامة</p>     | <p>المعيار التعليمي</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p>مستوى الإطار الوطني للمؤهلات<br/>NQF - 2</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p>نظرة عامة</p>                                | <p>عند الانتهاء من هذا المقرر التدريبي، سيكون المتدرب قادرًا على إنشاء وتحرير وتنسيق وإدارة الوثائق التجارية باستخدام برنامج مايكروسوفت وورد، واستخدام الإنترنت لإجراء الأبحاث المهنية، وكتابة رسائل بريد إلكتروني تجارية رسمية. كما سيكون المتدرب قادرًا على إنشاء الفواتير، وإدارة حسابات العملاء، وإظهار بيانات المبيعات باستخدام الرسوم البيانية في برنامج إكسل. يركز هذا المقرر التدريبي أيضًا على تمكين المتدرب من تقديم الأفكار التجارية باستخدام برنامج باوربوينت، وإدارة الأجناسات التجارية وأداء مهام الجدولة في بيئة العمل، بالإضافة إلى استخدام الطابعات المكتبية وأجهزة الهاتف بفعالية وكفاءة.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p>الكفايات</p>                                 | <p>CU1. تطبيقات الأعمال على برنامج مايكروسوفت وورد والإنترنت<br/>CU2. تطبيقات الأعمال على برنامج إكسل<br/>CU3. استخدام برنامج مايكروسوفت باوربوينت للأغراض التجارية<br/>CU4. إدارة الجداول والأجناسات<br/>CU5. استخدام المعدات المكتبية</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p>القدرات /<br/>نتائج التعلم</p>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• إنشاء وتنسيق وتحرير وإدارة الوثائق التجارية المهنية.</li> <li>• تنظيم وإدارة المجلدات والمجلدات الفرعية والملفات لتخزين الوثائق بكفاءة.</li> <li>• إدراج الجداول والفواتير في برنامج مايكروسوفت وورد.</li> <li>• كتابة وإرسال رسائل بريد إلكتروني تجارية مهنية.</li> <li>• إجراء البحوث عبر الإنترنت.</li> <li>• تقديم نتائج البحوث في تقارير منظمة.</li> <li>• إنشاء وإدارة فواتير العملاء باستخدام الصيغ الأساسية في إكسل.</li> <li>• تنظيم وتتبع بيانات حسابات العملاء.</li> <li>• تطوير وتحليل الرسوم البيانية للمبيعات لإعداد التقارير التجارية.</li> <li>• تصميم عروض تقديمية تجارية جذابة باستخدام عناصر الوسائط المتعددة.</li> <li>• تقديم عرض تجاري منظم ومقنع باستخدام برنامج باوربوينت.</li> <li>• إنشاء وإدارة الجداول الزمنية المادية والإلكترونية.</li> <li>• تحديد الأولويات بفعالية باستخدام قوائم المهام.</li> <li>• تخطيط وتحضير أجناسات الاجتماعات التجارية.</li> <li>• تشغيل الطابعات المكتبية للطباعة بصيغ وأحجام مختلفة من الوثائق.</li> <li>• إدارة المكالمات الهاتفية بشكل مهني، بما في ذلك تسجيل المكالمات والاحتفاظ بالسجلات.</li> </ul> |

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| المعرفة              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• أساسيات برنامج مايكروسوفت وورد.</li> <li>• تنسيق وتحرير الوثائق.</li> <li>• إدارة وتنظيم الملفات.</li> <li>• كتابة البريد الإلكتروني التجاري وآداب التعامل.</li> <li>• طرق البحث عبر الإنترنت.</li> <li>• تقييم مصادر الإنترنت.</li> <li>• كتابة التقارير.</li> <li>• مهارات العرض التقديمي.</li> <li>• الوظائف والصيغ الأساسية في إكسل (=, +, -, *, /, SUM)</li> <li>• إدخال البيانات وتنسيقها في إكسل.</li> <li>• إنشاء الفواتير.</li> <li>• احتساب الحسومات.</li> <li>• تتبع وإدارة حسابات العملاء.</li> <li>• الرسوم البيانية وتصوير البيانات في إكسل.</li> <li>• مبادئ تصميم الشرائح والتخطيطات.</li> <li>• إدراج الصور والرسوم البيانية والرسوم المتحركة في باوربوينت.</li> <li>• هيكل العرض التقديمي وفن السرد للعروض التجارية.</li> <li>• مهارات الإلقاء والتحدث أمام جمهور.</li> <li>• تقنيات إدارة الوقت.</li> <li>• تحديد الأولويات وقوائم المهام.</li> <li>• طرق الجدولة اليدوية والإلكترونية.</li> <li>• إعداد وثائق الاجتماعات وتحضير الأجندات.</li> <li>• الطباعة وتنسيق الوثائق لأحجام أوراق مختلفة.</li> <li>• إعادة ضبط حجم الوثائق وتعديلها للطباعة.</li> <li>• الطباعة عبر شبكة وتشغيل الطابعات المكتبية المشتركة.</li> <li>• التعامل مع المكالمات الهاتفية وآداب التواصل التجاري.</li> <li>• تسجيل المكالمات وإدارة السجلات للاستخدام المكتبي.</li> </ul> |
| برنامج التعلم        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• خلال دروس الورشة، سيتم تنفيذ الأنشطة العملية التالية:</li> <li>• أنشطة عملية لمهام مختلفة مثل إنشاء خطاب تجاري وحفظه وحذفه واسترجاعه، إنشاء هيكل مجلدات للعملاء المختلفين، إدراج وتنسيق فاتورة في وورد، إعداد مذكرة شركة، إنشاء بيان حساب عميل، إنشاء قائمة مهام، جدول اجتماع تجاري...</li> <li>• دراسة حالة: على سبيل المثال، تنظيم نظام ملفات فوضوي.</li> <li>• تمرين جماعي: مراجعة وتنسيق تقرير، بريد إلكتروني مهني...</li> <li>• نشاط عملي فردي/فريقي: البحث عن منتج على الإنترنت، تلخيص النقاط الرئيسية، ومقارنة المعلومات من مصادر مختلفة.</li> <li>• نشاط عملي: تقديم عرض باوربوينت فردي / جماعي.</li> <li>• مراجعة الأقران: مراجعة وتحرير وثيقة زميل في الفصل للبحث عن الأخطاء.</li> <li>• نشاط فردي / فريقي: تقديم تقرير تجاري للفصل.</li> <li>• تمثيل أدوار: التعامل مع المكالمات الهاتفية المهنية.</li> <li>• نشاط عملي: الطباعة / المسح الضوئي بأحجام وأشكال ورق مختلفة.</li> <li>• تمثيل أدوار: المحادثة الهاتفية المهنية وتقديم العروض التجارية.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| الإطار الزمني للتعلم | الإطار الزمني للتعلم                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                      | دروس ورشة العمل (ساعات)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| وحدة الكفاية 1       | 54                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|  |                |     |
|--|----------------|-----|
|  | وحدة الكفاية 2 | 30  |
|  | وحدة الكفاية 3 | 24  |
|  | وحدة الكفاية 4 | 24  |
|  | وحدة الكفاية 5 | 18  |
|  | مجموع الساعات  | 150 |

### وحدة الكفاية 1: تطبيقات الأعمال على برنامج مايكروسوفت وورد والإنترنت

#### المعيار التدريبي – الوحدة 1

##### إرشادات التدريب

| القدرة / نتيجة التعلم:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | الأدوات المطلوبة:                                                                                                                                                            | المواد المطلوبة:                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>إنشاء وتنسيق وتحرير وإدارة الوثائق التجارية المهنية.</li> <li>تنظيم وإدارة المجلدات والمجلدات الفرعية والملفات لتخزين الوثائق بكفاءة.</li> <li>إدراج الجداول والفواتير في برنامج مايكروسوفت وورد.</li> <li>كتابة وإرسال رسائل بريد إلكتروني تجارية مهنية.</li> <li>إجراء البحوث عبر الإنترنت.</li> <li>تقديم نتائج البحوث في تقارير منظمة.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>أجهزة كمبيوتر</li> <li>مجهزة بالكامل.</li> <li>برنامج مايكروسوفت أوفيس.</li> <li>اتصال بالإنترنت.</li> <li>جهاز عرض وشاشة.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>عينة من خطاب تجاري.</li> <li>عينات من مستندات المراسلات التجارية المختلفة.</li> <li>عينة من فاتورة.</li> </ul> |
| <p><b>موقع التدريب:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ورشة كومبيوتر أو قاعة دراسة مجهزة.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                       |

- واجهة برنامج مايكروسوفت وورد والتنقل فيها.
- إنشاء مستند جديد.
- تنسيق النص (الخط، الحجم، الغامق، المائل، التسطير).
- حفظ المستند بصيغ مختلفة (PDF، DOCX).
- استرجاع المستند المحفوظ و تعديله.
- حذف واسترجاع المستندات في وورد.
- هيكلية الخطاب التجاري الرسمي (العنوان، التحية، المحتوى، الختام).
- تطبيق هوامش ومسافات متناسقة.
- تضمين قائمة مرقمة في الخطاب التجاري.
- مبادئ تنظيم الملفات.
- إنشاء المجلدات وحذفها.
- إعادة تسمية المجلدات.
- إنشاء المجلدات الفرعية.
- نقل الملفات / المجلدات الفرعية بين المجلدات.
- تنظيم ملفات العملاء بشكل منظم.
- إدراج جداول إكسل في مستند وورد.
- تنسيق الجداول للفواتير (عناوين الأعمدة، دمج الخلايا، حدود الخلايا).
- تحويل فواتير وورد إلى PDF.
- هيكلية وغرض المذكرات.
- هيكلية وغرض الدعوات.
- هيكلية وغرض التقارير.
- التنسيق باستخدام الرؤوس والتذييلات والقوائم المرقمة.
- إنشاء مستندات تجارية مختلفة
- على وورد: مذكرة، دعوة، تقرير.
- هيكل البريد الإلكتروني (الموضوع، التحية، المحتوى، الختام).
- استخدام CC و BCC للبريد الإلكتروني الجماعي.
- إرفاق الملفات بالبريد الإلكتروني.
- إدراج التوقيعات في البريد الإلكتروني.
- كتابة بريد إلكتروني تجاري وإرساله إلى مجموعة من العملاء.
- البحث عن معلومات حول منتج / خدمة على الإنترنت.
- مقدمة عن محركات البحث واستخدامها.
- استخدام الكلمات المفتاحية للبحث عن المعلومات.
- استخراج المعلومات الرئيسية.

إعداد وتقديم تقرير بناءً على البحث السابق.

- هيكلية تقرير البحث، وتقديم مكوناته الرئيسية.
- تلخيص النتائج الرئيسية.
- التقديم بشكل مهني.

## الأدوات والمواد

| الوصف                   | الصورة                                                                               | الكمية <sup>1</sup>                                                                                | ملاحظة |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| مجموعة الكمبيوتر        |    | ١ لكل متدرب                                                                                        |        |
| اتصال بالإنترنت         |  |                                                                                                    |        |
| برنامج مايكروسوفت أوفيس |  |                                                                                                    |        |
| قالب خطاب تجاري         |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• عينة مادية واحدة</li> <li>• عينات رقمية مختلفة</li> </ul> |        |

<sup>1</sup> الكمية المذكورة للورشة تعني أن العنصر يمكن استخدامه لعدة وحدات في نفس الورشة، مما يعني أنه لا يمكن تنفيذ وحدتين تستخدمان نفس العنصر في نفس الوقت. تحذير! قبل شراء العنصر، يجب التحقق مما إذا كان موجودًا بالفعل في الورشة لتجنب التكرار غير الضروري. كما يجب مراجعة القائمة والتحقق منها بواسطة محترف ذو خبرة.

| الوصف                       | الصورة                                                                               | الكمية <sup>1</sup>                                                                                | ملاحظة |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| قالب مذكرة تجارية           |     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• عينة مادية واحدة</li> <li>• عينات رقمية مختلفة</li> </ul> |        |
| قالب تقرير                  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• عينة مادية واحدة</li> <li>• عينات رقمية مختلفة</li> </ul> |        |
| قالب دعوة مهنية             |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• عينة مادية واحدة</li> <li>• عينات رقمية مختلفة</li> </ul> |        |
| قوالب مستندات تجارية مختلفة |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• عينة مادية واحدة</li> <li>• عينات رقمية مختلفة</li> </ul> |        |
| جهاز عرض وشاشة              |  | 1                                                                                                  |        |

## معايير التقييم – الوحدة 1

### التقييم التكويني

| اسم المتدرب:                                                    | التاريخ:                                                                                   | نعم/لا |
|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| القدرة/ناتج التعلم                                              | معايير وحدة الكفاية 1 - تطبيقات الأعمال على برنامج مايكروسوفت وورد والإنترنت               |        |
| كتابة وحفظ وحذف واسترجاع مستند تجاري على برنامج مايكروسوفت وورد | هل تم إنشاء مستند في برنامج مايكروسوفت وورد وحفظه؟                                         |        |
|                                                                 | هل تم تنسيق المستند باستخدام جوانب مختلفة من الخط مثل نوع الخط، حجم الخط، الغامق، والمائل؟ |        |
|                                                                 | هل تم استرجاع المستند بعد حذفه؟                                                            |        |
|                                                                 | هل تم إنشاء خطاب تجاري؟                                                                    |        |
|                                                                 | هل تم حفظ المستند (المستندات) التي تم إنشاؤها بصيغ مختلفة؟                                 |        |
| إنشاء وتنظيم المجلدات والمجلدات الفرعية والملفات للعملاء        | هل تم إنشاء مجلدات مختلفة للعملاء المختلفين؟                                               |        |
|                                                                 | هل تم إنشاء مجلدات فرعية ضمن المجلدات؟                                                     |        |
|                                                                 | هل تم إعادة تسمية المجلدات والمجلدات الفرعية بشكل صحيح؟                                    |        |
|                                                                 | هل تم نقل الملفات/ المجلدات الفرعية بين المجلدات؟                                          |        |
| إدراج فاتورة في مستند وورد                                      | هل تم إنشاء جدول فاتورة في مستند وورد؟                                                     |        |
|                                                                 | هل تم تصميم عناوين الأعمدة في جدول الفاتورة بوضوح؟                                         |        |
|                                                                 | هل يتضمن جدول الفاتورة الذي تم إنشاؤه خلايا مدمجة؟                                         |        |
|                                                                 | هل تم تخصيص حدود الخلايا؟                                                                  |        |
|                                                                 | هل تم حفظ المستند بصيغة PDF؟                                                               |        |
| إنشاء مستندات تجارية مختلفة على وورد: مذكرة، دعوة، تقرير        | هل تم إنشاء مذكرة تجارية بشكل صحيح؟                                                        |        |
|                                                                 | هل تم إنشاء دعوة مهنية بشكل صحيح؟                                                          |        |
|                                                                 | هل تم إنشاء تقرير تجاري بشكل صحيح؟                                                         |        |
|                                                                 | هل تم استخدام رؤوس الأعمدة في المستندات التي تم إنشاؤها؟                                   |        |
|                                                                 | هل تم استخدام التذييلات في المستندات التي تم إنشاؤها؟                                      |        |
|                                                                 | هل تم استخدام النقاط في المستندات التي تم إنشاؤها؟                                         |        |
| كتابة بريد إلكتروني تجاري وإرساله إلى مجموعة من العملاء         | هل تم تمت كتابة بريد إلكتروني تجاري بشكل صحيح؟                                             |        |
|                                                                 | هل تم استخدام عبارات التحية والختام الصحيحة في البريد الإلكتروني المكتوب؟                  |        |
|                                                                 | هل تم تمت كتابة موضوع البريد الإلكتروني بوضوح؟                                             |        |

| اسم المتدرب:                                  | التاريخ:                                                                     |        |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|--------|
| القدرة/ناتج التعلم                            | معايير وحدة الكفاية 1 - تطبيقات الأعمال على برنامج مايكروسوفت وورد والإنترنت | نعم/لا |
|                                               | هل تم استخدام خيار CC/BCC في البريد الإلكتروني المكتوب؟                      |        |
|                                               | هل تم إرفاق أي ملفات بالبريد الإلكتروني؟                                     |        |
|                                               | هل تمت إضافة توقيع إلى البريد الإلكتروني؟                                    |        |
| البحث عن معلومات حول منتج / خدمة على الإنترنت | هل تم استخدام محرك بحث للعثور على المعلومات؟                                 |        |
|                                               | هل تم استخدام كلمات مفتاحية مناسبة للبحث عن المعلومات؟                       |        |
|                                               | هل تم فرز المعلومات المستخرجة والاحتفاظ بالمعلومات الرئيسية؟                 |        |
|                                               | هل كانت المعلومات الرئيسية ذات صلة؟                                          |        |
| إعداد وتقديم تقرير بناءً على البحث السابق     | هل تم إنشاء تقرير بناءً على البحث؟                                           |        |
|                                               | هل كان التقرير منظمًا بشكل جيد؟                                              |        |
|                                               | هل تم تضمين النتائج الرئيسية في التقرير؟                                     |        |
|                                               | هل تم تقديم التقرير بشكل مناسب؟                                              |        |

## وحدة الكفاية 2: تطبيقات الأعمال على برنامج إكسل

### المعيار التدريبي – الوحدة 2

#### إرشادات التدريب

| القدرة / نتيجة التعلم:                                                                                                                                                                                                                           | الأدوات المطلوبة:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | المواد المطلوبة:                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• إنشاء وإدارة فواتير العملاء باستخدام الصيغ الأساسية في إكسل.</li> <li>• تنظيم وتتبع بيانات حسابات العملاء.</li> <li>• تطوير وتنسيق وتحليل الرسوم البيانية للمبيعات لإعداد التقارير التجارية.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• جهاز كمبيوتر.</li> <li>• مجهز بالكامل.</li> <li>• برنامج مايكروسوفت أوفيس.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• قوالب فواتير تجارية.</li> <li>• عينات فواتير تجارية.</li> <li>• قالب بيان حساب عميل.</li> <li>• عينة بيان حساب عميل.</li> </ul> |
| <p><b>موقع التدريب:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ورشة كومبيوتر أو قاعة دراسة مجهزة.</li> </ul>                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                          |
| <p><b>إنشاء فاتورة مع خصومات باستخدام الصيغ البسيطة في إكسل</b><br/>(SUM, *, -, +, =)</p>                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• فهم استخدام الصيغ البسيطة في إكسل.</li> <li>• شرح وممارسة استخدام الصيغ البسيطة (=, -, *, +, /).</li> <li>• استخدام خاصية الجمع التلقائي.</li> <li>• تنسيق الأرقام (العملة، النسبة المئوية).</li> <li>• الخصومات البسيطة، استخدامها وحسابها.</li> <li>• إنشاء فاتورة على إكسل باستخدام الصيغ الأساسية وخاصية الجمع التلقائي.</li> <li>• تطبيق الخصم (البسيط) على الفاتورة.</li> </ul>                                                                                                            |                                                                                                                                                                          |
| <p><b>إنشاء وإدارة بيان حساب عميل على برنامج إكسل</b></p>                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• المعلومات الأساسية في بيان حساب العميل.</li> <li>• اختيار القالب المناسب لبيان حساب العميل.</li> <li>• تعبئة بيان حساب العميل وتحديث المدفوعات والأرصدة.</li> <li>• استخدام الفرز في إكسل.</li> <li>• استخدام التصفية لتتبع المعلومات في إكسل.</li> <li>• استخدام خاصية تجميد الأجزاء للتنقل في بيان حساب العميل.</li> <li>• إنشاء أوراق عمل مختلفة لبيانات حسابات العملاء المختلفة.</li> <li>• إعادة تسمية أوراق إكسل.</li> <li>• نسخ المعلومات من ورقة إلى أخرى لعدة بيانات حسابات.</li> </ul> |                                                                                                                                                                          |



إنشاء وإدراج رسم بياني للمبيعات في برنامج إكسل

- مقدمة عن الرسوم البيانية العمودية والدائرية والخطية.
- معلومات أساسية عن تنسيق الرسوم البيانية للتقارير.
- إنشاء رسم بياني بسيط للمبيعات.
- قراءة معلومات المبيعات من الرسم البياني.

## الأدوات والمواد

| الوصف                      | الصورة                                                                               | الكمية                                                                                                                              | ملاحظة                               |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| مجموعة الكمبيوتر           |    | الكل متدرب                                                                                                                          |                                      |
| اتصال بالإنترنت            |    |                                                                                                                                     | البحث عن<br>قوالب لمستندات<br>مختلفة |
| برنامج مايكروسوفت أوفيس    |   |                                                                                                                                     |                                      |
| قالب/عينات الفاتورة        |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• عينة مادية</li> <li>• واحدة</li> <li>• قوالب</li> <li>• رقمية</li> <li>• مختلفة</li> </ul> |                                      |
| قالب/عينة بيان حساب العميل |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• عينة مادية</li> <li>• واحدة</li> <li>• قوالب</li> <li>• رقمية</li> <li>• مختلفة</li> </ul> |                                      |
| قوالب الرسوم البيانية      |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• عينة مادية</li> <li>• واحدة</li> <li>• قوالب</li> <li>• رقمية</li> <li>• مختلفة</li> </ul> |                                      |

## معايير التقييم – الوحدة 2

### التقييم التكويني

| التاريخ: | اسم المتدرب:                                                                                    |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| نعم/لا   | معايير وحدة الكفاية 2 - تطبيقات الأعمال على برنامج إكسل                                         |
|          | هل تم إنشاء فاتورة على برنامج إكسل؟                                                             |
|          | هل تم استخدام الصيغ البسيطة في إكسل (=، +، -، *، /، الجمع الثنائي) في الفاتورة التي تم إنشاؤها؟ |
|          | هل تم تنسيق خلايا "التاريخ" و"العملة" بشكل صحيح؟                                                |
|          | هل تم تطبيق خصم بسيط بشكل صحيح على الفاتورة التي تم إنشاؤها؟                                    |
|          | هل تم إنشاء بيان حساب عميل على برنامج إكسل؟                                                     |
|          | هل تم تحديث المدفوعات والأرصدة في بيان الحساب الذي تم إنشاؤه؟                                   |
|          | هل تم إنشاء بيانات حسابات متعددة في أوراق عمل مختلفة لعملاء مختلفين؟                            |
|          | هل تمت إعادة تسمية الأوراق المختلفة بشكل صحيح؟                                                  |
|          | هل تم نسخ المحتوى الأساسي بشكل صحيح في الأوراق المختلفة؟                                        |
|          | هل تم استخدام خاصية "تجميد الأجزاء" بشكل صحيح في الأوراق التي تم إنشاؤها؟                       |
|          | هل تم استخدام أوامر الفرز والتصفية في أي من الأوراق التي تم إنشاؤها؟                            |
|          | هل تم إنشاء رسم بياني دائري بسيط للمبيعات؟                                                      |
|          | هل تم إنشاء رسم بياني عمودي بسيط للمبيعات؟                                                      |
|          | هل تم إنشاء رسم بياني خطي بسيط للمبيعات؟                                                        |
|          | هل تم استخدام بيانات المبيعات ذات الصلة في الرسوم البيانية التي تم إنشاؤها؟                     |
|          | إنشاء وإدارة بيان حساب عميل على برنامج إكسل                                                     |
|          | إنشاء وإدراج رسم بياني للمبيعات في برنامج إكسل                                                  |

### وحدة الكفاية 3: استخدام برنامج مايكروسوفت باوربوينت لأغراض التجارية

#### المعيار التدريبي - الوحدة 3

##### إرشادات التدريب

| المواد المطلوبة:           | الأدوات المطلوبة:         | القدرة / نتيجة التعلم:                                                                                    |
|----------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| • عينة من الأفكار التجارية | • أجهزة كمبيوتر           | • تصميم عروض تقديمية تجارية جذابة تتضمن صورًا ورسومًا متحركة وفيديوهات ورسوم بيانية.                      |
|                            | • جهاز عرض                | • هيكل وتقديم عرض تجاري مقنع باستخدام برنامج باوربوينت، مع دمج رسائل واضحة، مرئيات، وتقنيات السرد القصصي. |
|                            | • وشاشة                   |                                                                                                           |
|                            | • برنامج مايكروسوفت أوفيس | • موقع التدريب:                                                                                           |
|                            |                           | • ورشة كومبيوتر أو قاعة دراسة مجهزة.                                                                      |

إنشاء عرض تقديمي لمنتج /  
خدمة على برنامج باوربوينت

- مبادئ تصميم الشرائح.
- إضافة المعلومات على شريحة في باوربوينت.
- إضافة الصور على شريحة في باوربوينت.
- إدراج الرسوم البيانية على شريحة في باوربوينت.
- طرق تحليل الشرائح الأساسية في باوربوينت.

إنشاء وتقديم عرض تقديمي  
باستخدام باوربوينت لعرض فكرة  
تجارية.

- ما هي الفكرة التجارية؟
- .
- مبادئ الإقناع في التواصل.
- كيفية تقديم العروض بثقة.

#### الأدوات والمواد

| الوصف                     | الصورة                                                                               | الكمية | ملاحظة |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|
| جهاز كمبيوتر مجهز بالكامل |  |        |        |
| اتصال بالإنترنت           |   |        |        |
| جهاز عرض وشاشة            |   | 1      |        |
| برنامج مايكروسوفت أوفيس   |  |        |        |

#### معايير التقييم – الوحدة 3

## التقييم التكويني

| اسم المتدرب:                                                 | التاريخ:                                                                     |        |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|--------|
| القدرة/ناتج التعلم                                           | معايير وحدة الكفاية 3 - استخدام برنامج مايكروسوفت باوربوينت للأغراض التجارية | نعم/لا |
| إنشاء عرض تقديمي لمنتج / خدمة على برنامج باوربوينت           | هل تم إنشاء عرض تقديمي على باوربوينت لمنتج / خدمة؟                           |        |
|                                                              | هل تم تصميم الشرائح باستخدام تنسيق مناسب، حجم خط مناسب، واتساق في التصميم؟   |        |
|                                                              | هل تضمنت الشرائح صورًا أو رسومات بيانية أو عناصر وسائط متعددة أخرى ذات صلة؟  |        |
|                                                              | هل تم استخدام الرسوم المتحركة في الشرائح؟                                    |        |
| إنشاء وتقديم عرض تقديمي باستخدام باوربوينت لعرض فكرة تجارية. | هل تم اختيار فكرة عمل ذات صلة؟                                               |        |
|                                                              |                                                                              |        |
|                                                              | هل تم استخدام أسلوب اتصال مقنع وواضح لتوصيل فكرة العمل بشكل فعال؟            |        |
|                                                              | هل تم تقديم العرض التقديمي بثقة مع تعديل الصوت ولغة الجسد بشكل مناسب؟        |        |

## وحدة الكفاية 4: إدارة الجداول الزمنية والأجندات

### المعيار التدريبي – الوحدة 4

#### إرشادات التدريب

| القدرة / نتيجة التعلم:                                                                                                                                                                                                    | الأدوات المطلوبة:                                                                                                                                        | المواد المطلوبة:                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• إنشاء وإدارة الجداول الزمنية المادية والإلكترونية.</li> <li>• تحديد الأولويات بفعالية باستخدام قوائم المهام.</li> <li>• التخطيط والتحضير لأجندات الاجتماعات التجارية.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• أجهزة كمبيوتر</li> <li>• أجهزة بالكامل</li> <li>• اتصال بالإنترنت</li> <li>• برنامج مايكروسوفت أوفيس</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• دفتر ملاحظات</li> <li>• أقلام / أقلام رصاص</li> <li>• أجندة / تقويم مكتبي</li> <li>• أجندة / تقويم رقمي</li> <li>• عينة من أجندة الاجتماع</li> <li>• عينة من قائمة المهام</li> </ul> |
| <p><b>موقع التدريب:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ورشة كومبيوتر أو قاعة دراسة مجهزة.</li> </ul>                                                                                                        |                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• مقدمة حول المخططات والتقويمات</li> <li>• إعداد جدول زمني يومي</li> <li>• إعداد جدول زمني أسبوعي</li> </ul>                                                                           |
| <p><b>إعداد وإدارة جدول زمني مادي</b></p>                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• تحديد الأولويات مع المواعيد النهائية</li> <li>• إعداد قائمة مهام ليوم عمل عادي</li> <li>• متابعة التنفيذ</li> </ul>                                                                  |
| <p><b>إعداد قائمة مهام مع تحديد الأولويات</b></p>                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• كيفية استخدام تقويم جوجل</li> <li>• إضافة تفاصيل الأحداث على تقويم جوجل</li> </ul>                                                                                                   |
| <p><b>إدارة تقويم إلكتروني</b></p>                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• مقدمة في أجندة العمل</li> <li>• إعداد أجندة اجتماع يدويًا</li> <li>• إعداد أجندة اجتماع باستخدام برنامج مايكروسوفت وورد</li> </ul>                                                   |
| <p><b>إعداد أجندة عمل (يدويًا / باستخدام برنامج مايكروسوفت أوفيس)</b></p>                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                               |

#### الأدوات والمواد

| ملاحظة | الكمية                                                                                             | الصورة                                                                               | الوصف                     |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
|        | ١ لكل متدرب                                                                                        |    | جهاز كمبيوتر مجهز بالكامل |
|        | ١ لكل متدرب                                                                                        |    | دفتر ملاحظات              |
|        | ١ لكل متدرب                                                                                        |    | أقلام / أقلام رصاص        |
|        | عبوات من ألوان مختلفة                                                                              |  | ملاحظات لاصقة             |
|        | ١ لكل متدرب                                                                                        |  | تقويم مكتبي               |
|        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• عينة مادية واحدة</li> <li>• قوالب رقمية مختلفة</li> </ul> |   | عينة من أجندة الاجتماع    |

| الوصف                | الصورة                                                                             | الكمية                                                                                             | ملاحظة |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| عينة من قائمة المهام |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• عينة مادية واحدة</li> <li>• قوالب رقمية مختلفة</li> </ul> |        |
| تقويم جوجل           |  |                                                                                                    |        |

## معايير التقييم – الوحدة 4

### التقييم التكويني

| اسم المتدرب:                                                       | التاريخ:                                                               | نعم/لا |
|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--------|
| القدرة/نواتج التعلم                                                | معايير وحدة الكفاية 4 - إدارة الجداول الزمنية والأجندات                |        |
| إعداد وإدارة جدول زمني مادي                                        | هل تم إعداد جدول زمني يومي يدوي؟                                       |        |
|                                                                    | هل تم إعداد جدول زمني أسبوعي يدوي؟                                     |        |
| إعداد قائمة مهام مع تحديد الأولويات                                | هل تم إعداد قائمة مهام يدويًا؟                                         |        |
|                                                                    | هل تم تحديد الأولويات في قائمة المهام التي تم إنشاؤها؟                 |        |
|                                                                    | هل تم إضافة إجراءات متابعة وملاحظات إلى قائمة المهام بعد إتمام المهام؟ |        |
| إدارة تقويم إلكتروني                                               | هل تم جدولة الأحداث وتعيين التذكيرات على تقويم جوجل؟                   |        |
| إعداد أجندة اجتماع عمل (يدويًا / باستخدام برنامج مايكروسوفت أوفيس) | هل تم إعداد أجندة اجتماع عمل منظمة يدويًا؟                             |        |
|                                                                    | هل تم إنشاء أجندة اجتماع عمل باستخدام برنامج مايكروسوفت وورد؟          |        |

## وحدة الكفاية 5: استخدام المعدات المكتبية

## المعيار التدريبي – الوحدة 5

### إرشادات التدريب

| القدرة / نتيجة التعلم:                                                                                                                                                                                                                                         | الأدوات المطلوبة:                                                                                                                                                                              | المواد المطلوبة:                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>تشغيل الطابعات المكتبية، بما في ذلك ضبط الإعدادات لأحجام وأنماط المستندات المختلفة مثل A4 ، A3 ، الحجم القانوني</li> <li>إدارة المكالمات الهاتفية بشكل مهني، بما في ذلك تسجيل المكالمات والحفاظ على السجلات.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>أجهزة كمبيوتر</li> <li>مجهزة بالكامل</li> <li>اتصال بالإنترنت</li> <li>نظام هاتف مكتبي</li> <li>طابعات (حبر، ليزر)</li> <li>ماسح ضوئي / ناسخ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>دفتر ملاحظات</li> <li>أقلام / أقلام رصاص</li> <li>أوراق للطباعة (بجميع الأحجام)</li> <li>سجل المكالمات الهاتفية أو برنامج إدارة المكالمات (إذا كان متاحًا)</li> </ul> |
| <p><b>موقع التدريب:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ورشة كومبيوتر أو قاعة دراسة مجهزة.</li> </ul>                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                              |

- ضبط تنسيق المستند (رأسي - أفقي)
- ضبط هوامش المستند
- تحديد الهوامش للطباعة
- إعادة تغيير حجم المستند ليتناسب مع أحجام صفحات مختلفة (مثل، Letter، A4) وضبط التنسيق للطباعة
- ضبط تنسيق المستند
- استخدام معاينة الطباعة
- ضبط الطباعة لعدة صفحات
- ما هي الطباعة المشتركة؟
- اختيار الطباعة المناسبة لأمر الطباعة.
- اختيار وطباعة مستند على الطباعة الشبكية المشتركة مع التأكد من أن إعدادات الطباعة صحيحة
- استخدام الطباعة المكتبية المشتركة
- الرد على المكالمات بشكل مهني
- وضع المكالمات قيد الانتظار: آداب الهاتف
- تحويل المكالمات.
- إدارة المكالمات التجارية
- كتابة ملاحظات مفصلة خلال المكالمات، مع التأكد من تسجيل المعلومات الرئيسية.
- التأكد من المتابعة في الوقت المناسب لمضمون سجلات المكالمات ونقل المعلومات إلى الجهة
- حفظ سجلات المكالمات المناسبة أو القسم المناسب..

#### الأدوات والمواد

| ملاحظة | الكمية | الصورة                                                                              | الوصف                                |
|--------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
|        | 1      |  | طابعة/ماسحة ضوئية (طابعة حبر تجارية) |
|        | 1      |  | طابعة ليزر                           |

| الوصف                     | الصورة                                                                               | الكمية                                                                                                     | ملاحظة |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| جهاز كمبيوتر مجهز بالكامل |     |                                                                                                            |        |
| أوراق من الحجم A0 إلى A7  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• عينة واحدة من كل حجم</li> <li>• عبوة واحدة من أوراق A4</li> </ul> |        |
| نظام هاتف مكتبي           |  | 1                                                                                                          |        |
| دفتر ملاحظات              |  | 1 لكل متدرب                                                                                                |        |
| أقلام / أقلام رصاص        |   | 1 لكل متدرب                                                                                                |        |
| ملاحظات لاصقة             |   | عبوات من ألوان مختلفة                                                                                      |        |

23 of 28

## التقييم التكويني

| اسم المتدرب:                      | التاريخ:                                                                                           | نعم/لا |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| القدرة/ناتج التعلم                | معايير وحدة الكفاية 5 - استخدام المعدات المكتبية                                                   |        |
| طباعة المستندات بأحجام مختلفة     | هل تمت طباعة مستند بتنسيق رأسي؟                                                                    |        |
|                                   | هل تمت طباعة مستند بتنسيق أفقي؟                                                                    |        |
|                                   | هل تم ضبط الهوامش لتناسب المنطقة القابلة للطباعة في كلا المستندين المطبوعين؟                       |        |
| إعادة تغيير حجم المستند للطباعة   | هل تمت إعادة تغيير حجم المستند (باستخدام خيارات المقياس أو التناسب) لينتاسب مع صفحة واحدة للطباعة؟ |        |
| استخدام الطباعة المكتبية المشتركة | هل تم اختيار الطباعة المشتركة الصحيحة لأمر الطباعة؟                                                |        |
|                                   | هل تمت طباعة المستند بشكل صحيح باستخدام الطباعة المشتركة المختارة مع إعدادات الطباعة المناسبة؟     |        |
| إدارة المكالمات التجارية          | هل تم الرد على المكالمة الواردة بشكل مهني؟                                                         |        |
|                                   | هل تم اتباع آداب الهاتف المناسبة عند وضع المتصل قيد الانتظار (مثل إبلاغ المتصل وانتظار تأكيده)؟    |        |
|                                   | هل تم نقل المكالمة الواردة بشكل صحيح إلى الوجهة المناسبة؟                                          |        |
| حفظ سجلات المكالمات               | هل تم أخذ ملاحظات بشكل صحيح خلال المكالمة الهاتفية؟                                                |        |
|                                   |                                                                                                    |        |
|                                   | هل تم نقل المعلومات من المكالمة بدقة إلى الجهة المعنية، وتم إجراء المتابعة المناسبة؟               |        |

## التقييم الختامي

| اسم المتدرب:                                                                                                                                                                                       | التاريخ:                                                                               |                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| اسم المقيم:                                                                                                                                                                                        | التاريخ:                                                                               |                          |
| يُعتبر المرشح مؤهلاً إذا أظهر أداءً متميزاً في جميع المعايير التالية المتعلقة بالتقييم لوحدة الكفاءة – استخدام برنامج مايكروسوفت أوفيس والإنترنت للأعمال، وتنظيم الجداول، وإدارة المعدات المكتبية. |                                                                                        |                          |
| وحدة التدريب 1: تطبيقات الأعمال على برنامج مايكروسوفت وورد والإنترنت                                                                                                                               |                                                                                        |                          |
| معايير التقييم                                                                                                                                                                                     | المؤهل                                                                                 | نعم<br>لا(*)             |
| كتابة وحفظ وحذف واسترجاع مستند تجاري على برنامج مايكروسوفت وورد                                                                                                                                    | يُظهر القدرة على إنشاء وحفظ وحذف واسترجاع المستندات التجارية في برنامج مايكروسوفت وورد | <input type="checkbox"/> |
| إنشاء وتنظيم المجلدات والمجلدات الفرعية والملفات للعملاء                                                                                                                                           | يُظهر القدرة على إنشاء وتنظيم الملفات والمجلدات لتخزين فعال.                           | <input type="checkbox"/> |
| إدراج فاتورة في مستند وورد                                                                                                                                                                         | يُظهر القدرة على إدراج وتنسيق فاتورة داخل مستند وورد.                                  | <input type="checkbox"/> |
| إنشاء مستندات تجارية مختلفة على وورد: مذكرة، دعوة، تقرير                                                                                                                                           | يُظهر القدرة على إنشاء المذكرات والدعوات والتقارير في برنامج مايكروسوفت وورد.          | <input type="checkbox"/> |
| كتابة بريد إلكتروني تجاري وإرساله إلى مجموعة من العملاء                                                                                                                                            | يُظهر القدرة على كتابة وإرسال رسائل بريد إلكتروني تجارية مهنية.                        | <input type="checkbox"/> |
| البحث عن معلومات حول منتج / خدمة على الإنترنت                                                                                                                                                      | يُظهر القدرة على إجراء البحث عبر الإنترنت بفعالية.                                     | <input type="checkbox"/> |
| إعداد وتقديم تقرير بناءً على البحث السابق                                                                                                                                                          | يُظهر القدرة على إعداد وتقديم نتائج البحث بشكل مهني.                                   | <input type="checkbox"/> |
| التقييم العملي                                                                                                                                                                                     | يُظهر القدرة على أداء المهام بناءً على التطبيق العملي.                                 | <input type="checkbox"/> |
| المعايير(*)                                                                                                                                                                                        | دليل على عدم الامتثال إن وجد (**)                                                      |                          |
|                                                                                                                                                                                                    |                                                                                        |                          |
|                                                                                                                                                                                                    |                                                                                        |                          |
|                                                                                                                                                                                                    |                                                                                        |                          |
| توقيع المقيم:                                                                                                                                                                                      | التاريخ:                                                                               |                          |
| توقيع المتدرب:                                                                                                                                                                                     | التاريخ:                                                                               |                          |

## وحدة التدريب 2: تطبيقات الأعمال على برنامج إكسل

| معايير التقييم                                                             | المؤهل                                                          | نعم                      | لا (*)                   |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| إنشاء فاتورة مع خصومات باستخدام الصيغ البسيطة في إكسل (=، +، -، *، \، SUM) | يُظهر القدرة على إنشاء وتطبيق الصيغ للفواتير.                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| إنشاء وإدارة بيان حساب عميل على برنامج إكسل                                | يُظهر القدرة على إنشاء وإدارة بيانات حسابات العملاء.            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| إنشاء وإدراج رسم بياني للمبيعات على برنامج إكسل                            | يُظهر القدرة على إنشاء وإدراج الرسوم البيانية للمبيعات في إكسل. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| التقييم العملي                                                             | يُظهر القدرة على تطبيق المهارات المكتسبة في الوحدة.             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| المعايير (*)                                                               | دليل على عدم الامتثال إن وجد (**)                               |                          |                          |
|                                                                            |                                                                 |                          |                          |
|                                                                            |                                                                 |                          |                          |
|                                                                            |                                                                 |                          |                          |
| توقيع المقيم:                                                              | التاريخ:                                                        |                          |                          |
| توقيع المتدرب:                                                             | التاريخ:                                                        |                          |                          |

### وحدة التدريب 3: استخدام برنامج مايكروسوفت باوربوينت للأغراض التجارية

| معايير التقييم                                              | المؤهل                                                                 | نعم                      | لا(*)                    |
|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| إنشاء عرض تقديمي لمنتج / خدمة على برنامج باوربوينت          | يُظهر القدرة على إنشاء عرض تقديمي باستخدام باوربوينت للأغراض التجارية. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| إنشاء وتقديم عرض تقديمي باستخدام باوربوينت لعرض فكرة تجارية | يُظهر القدرة على إنشاء وتقديم عرض تجاري باستخدام برنامج باوربوينت.     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| التقييم العملي                                              | يُظهر الاستخدام الفعال لبرنامج باوربوينت في العروض التجارية.           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| المعايير(*)                                                 | دليل على عدم الامتثال إن وجد (**)                                      |                          |                          |
|                                                             |                                                                        |                          |                          |
|                                                             |                                                                        |                          |                          |
|                                                             |                                                                        |                          |                          |
| توقيع المقيم:                                               | التاريخ:                                                               |                          |                          |
| توقيع المتدرب:                                              | التاريخ:                                                               |                          |                          |

### وحدة التدريب 4: إدارة الجداول الزمنية والأجندات

| معايير التقييم                                              | المؤهل                                                                   | نعم                      | لا(*)                    |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| إعداد وإدارة جدول زمني مادي                                 | يُظهر القدرة على تنظيم وإدارة الجداول الزمنية المادية بفعالية.           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| إعداد قائمة مهام مع تحديد الأولويات                         | يُظهر القدرة على إنشاء قوائم مهام مع تحديد الأولويات.                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| إدارة تقويم إلكتروني                                        | يُظهر القدرة على استخدام التقويم الإلكتروني لجدولة المهام.               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| إعداد أجندة عمل (يدويًا / باستخدام برنامج مايكروسوفت أوفيس) | يُظهر القدرة على إعداد أجندة عمل يدويًا واستخدام برنامج مايكروسوفت وورد. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| التقييم العملي                                              | يُظهر القدرة على إدارة الجداول الزمنية والأجندات بفعالية.                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| المعايير(*)                                                 | دليل على عدم الامتثال إن وجد (**)                                        |                          |                          |
|                                                             |                                                                          |                          |                          |
|                                                             |                                                                          |                          |                          |
|                                                             |                                                                          |                          |                          |
| توقيع المقيم:                                               | التاريخ:                                                                 |                          |                          |
| توقيع المتدرب:                                              | التاريخ:                                                                 |                          |                          |

### وحدة التدريب 5: استخدام المعدات المكتبية

| معايير التقييم                    | المؤهل                                                          | نعم                      | لا(*)                    |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| طباعة المستندات بأحجام مختلفة     | يُظهر القدرة على طباعة المستندات بأحجام مختلفة (رأسي/أفقي).     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| إعادة تغيير حجم المستند للطباعة   | يُظهر القدرة على إعادة تغيير حجم المستندات بشكل مناسب للطباعة   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| استخدام الطابعة المكتبية المشتركة | يُظهر القدرة على استخدام الطابعة المكتبية المشتركة بشكل صحيح    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| إدارة المكالمات التجارية          | يُظهر القدرة على الرد على المكالمات التجارية وإدارتها بشكل مهني | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| الاحتفاظ بسجلات المكالمات         | يُظهر القدرة على أخذ تلقي وتسجيل المكالمات التجارية بدقة        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| التقييم العملي                    | يُظهر القدرة على استخدام المعدات المكتبية بشكل فعال             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| المعايير(*)                       | دليل على عدم الامتثال إن وجد(**)                                |                          |                          |
|                                   |                                                                 |                          |                          |
|                                   |                                                                 |                          |                          |
|                                   |                                                                 |                          |                          |
| توقيع المقيم:                     | التاريخ:                                                        |                          |                          |
| توقيع المدرب:                     | التاريخ:                                                        |                          |                          |

## 1. المعلومات العامة للمقرر

| التفاصيل                                                                                                          | مكون المقرر  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| التواصل والتنظيم الإداري                                                                                          | عنوان المقرر |
| سيُحدد لاحقًا                                                                                                     | رمز المقرر   |
| السنة الأولى BP <input type="checkbox"/> السنة الثانية BP <input checked="" type="checkbox"/>                     | مستوى المقرر |
| 50 ساعة إجمالية                                                                                                   | مدة المقرر   |
| الفرنسية <input type="checkbox"/> العربية <input checked="" type="checkbox"/> الإنجليزية <input type="checkbox"/> | لغة التدريس  |

## 2. وصف المقرر

يقدم هذا المقرر للطلاب المفاهيم الأساسية في التواصل التجاري، وإدارة المكاتب، والتخطيط لاداري، وجدولة الاعمال، وإدارة علاقات العملاء، بهدف تعزيز الكفاءة الانتاجية في بيئة العمل (المحاسبية و الادارية).

سيتم تعريف الطلاب بالمفاهيم الأساسية لاكتساب وتطوير مهارات التواصل الفعالة، مع التعريف باستخدام أشكال التواصل الفعال داخل بيئة الأعمال. كما يركز المقرر على تطوير المهارات التنظيمية الأساسية اللازمة لإدارة المكاتب، ويعرف الطلاب بالتقنيات والمعدات المستخدمة في المكتب لأغراض تجارية. كما يتناول المقرر موضوع التخطيط والجدولة، حيث سيفهم الطلاب مفهوم إدارة الوقت، مع مقدمة في تحديد الأهداف الفعالة. بالإضافة إلى ذلك، سيتعرف الطلاب على المفاهيم المتعلقة بعلاقات العملاء، ويطورون مهارات خدمة العملاء الأساسية، مما يمكنهم من بناء علاقات إيجابية مع العملاء وإدارة ردود فعلهم بشكل فعال.

في نهاية المقرر، سيكتسب الطلاب مهارات عملية تمكنهم من التواصل بشكل فعال، وأداء مهام التنظيم المكتبي، واكتساب القدرة على إدارة العلاقات التجارية مع العملاء بشكل مهني.

### 3. أهداف المقرر

بإتمام هذا المقرر بنجاح، سيكون الطلاب قادرين على:

- فهم المبادئ الأساسية للتواصل، وأساسيات الجدولة، وتنظيم المكتب، وإدارة العلاقات مع العملاء.
- تطوير المهارات الأساسية في التواصل التجاري الشفهي وغير الشفهي والمكتوب.
- استخدام أدوات التواصل، وأدوات الجدولة، والجدول الزمنية.
- التعامل مع المكالمات الهاتفية المهنية، والبريد الإلكتروني، والاجتماعات الافتراضية.
- تحديد أهداف واضحة وقابلة للتنفيذ، وتقسيمها إلى خطط قابلة للتنفيذ.
- الحفاظ على بيئة مكتبية منظمة مع إجراءات فعالة في الأرشفة والجدولة.
- تشغيل المعدات المكتبية مع اتباع أفضل الممارسات في المجال المهني.
- الانخراط في التواصل المهني مع العملاء وإدارة العلاقات معهم، مع بناء الثقة والراحة مع العملاء.
- تحليل شكاوى العملاء وحل النزاعات و المعوقات .
- الالتزام بالمعايير المتعارف عليها في المجال المهني، والإرشادات الأخلاقية، وبروتوكولات مكان العمل.
- التكيف مع الاتجاهات والتقنيات الحديثة في التواصل التجاري وإدارة المكتب.

#### ٤. مخرجات التعلم (LOS)

بنهاية هذا المقرر، ينبغي أن يكون المتدربون قادرين على:

| رقم L0 | مخرجات التعلم                                                                                   |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| L01    | التواصل بفعالية باستخدام مهارات التواصل الشفهي وغير الشفهي والمكتوب.                            |
| L02    | فهم استخدام أدوات التواصل التجارية المختلفة.                                                    |
| L03    | التعرف على أدوات وأنظمة التنظيم والإدارة والتعرف بوضوح على استخداماتها في بيئة العمل.           |
| L04    | تنظيم ومتابعة المهام المكتبية بفعالية.                                                          |
| L05    | فهم تحديد الأهداف باستخدام طريقة SMART والتخطيط الفعال.                                         |
| L06    | فهم احتياجات العملاء وأساسيات خدمة العملاء.                                                     |
| L07    | التعرف على شكاوى العملاء وتطبيق استراتيجيات للتعامل معها وحل النزاعات المحتملة بشكل مهني وفعال. |

## ٥. مواضيع المقرر والوحدات الدراسية

| الأسبوع | عنوان الوحدة                                                                | الموضوعات المغطاة                                                                                                                                                                   | الأنشطة                                                                                                                                                                                      | الساعات التقديرية |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 1       | المحور الأول :<br>مهارات الإتصال الإداري<br>والشخصي<br>الإتصال داخل المؤسسة | <ul style="list-style-type: none"> <li>تعريف المؤسسة ونشاطها وأهدافها</li> </ul>                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>تقسيم الطلاب الى مجموعات لمحاكاة نوع ومجال عمل مؤسسات محلية معروفة</li> <li>محاكاة ( إنشاء مشروع تجاري صغير وهمي )</li> </ul>                         | 2                 |
| 2       | مفهوم الإتصال وأهميته في التنظيم الإداري .                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>تعريف الإتصال</li> <li>عناصر الإتصال</li> <li>أهمية الإتصال</li> </ul>                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>نقل رسالة شفاهية عبر عدة طلاب لقياس مدى صحة ودقة وصول المعلومة</li> <li>(transmission game)</li> </ul>                                                | 2                 |
| 3       | الوظائف والأنشطة الإدارية بالمؤسسة                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>الوظائف الأساسية داخل المؤسسة (إدارية – تجارية -مالية -محاسبية - فنية )</li> <li>ربط مسار الإتصال بالهرم الوظيفي</li> </ul>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>إعطاء قائمة بالمهام اليومية وتصنيف كل مهمة حسب الوظيفة التابعة لها</li> <li>رسم مخطط تنظيمي بسيط لمؤسسة تجارية وتوزيع المهام على أقسامها .</li> </ul> | 2                 |
| 4       | إتجاهات الإتصال داخل وخارج المؤسسة                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>الإتصال الداخلي والإتصال الخارجي</li> <li>اسلوب الإتصال وقنواته حسب الطرف المستهدف</li> </ul>                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>اعداد جدول يحدد إتجاه الإتصال ونوعه مثل ( قرار اداري -طلب شراء )</li> </ul>                                                                           | 2                 |
| 5       | مواصفات وعوائق الإتصال الفعال<br>خصائص الإتصال الجيد                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>شروط الرسالة الفعالة ( الوضوح – الدقة -الإيجاز – التوقيت )</li> <li>العوائق ( تنظيمية -نفسية -تقنية )</li> <li>كيفية التغلب عليها</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>تحليل رسالة نص تتضمن أخطاء لغوية وتنظيمية وإعادة تصحيحها للوصول لرسالة سليمة</li> </ul>                                                               | 2                 |
| 6       | عوائق الإتصال وكيفية تجاوزها                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>التعرف على صعوبات اللغة</li> <li>البعد المكاني</li> <li>الحالة النفسية</li> <li>المصطلحات</li> </ul>                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>إعطاء نص يحتوي على مصطلحات أو لغة مبهمه وطلب إعادة صياغته</li> </ul>                                                                                  | 2                 |

| الأسبوع | عنوان الوحدة                                                                                                                          | الموضوعات المغطاة                                                                                                                                                        | الأنشطة                                                                                                                                                                                  | الساعات التقديرية |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|         |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                          | ويكون مفهوم من قبل كافة الطلاب في الصف                                                                                                                                                   |                   |
| 7       | المحور الثاني : مهارات الإصغاء والاتصال الشفهي من ( 7---- 12 )<br>الإصغاء الجيد او مهارات الاستماع ( الإصغاء النشط . active listening | <ul style="list-style-type: none"> <li>الفرق بين السمع والإستماع</li> <li>قواعد الإتصال الفعال وتحليل المعلومات</li> </ul>                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>يتحدث كل طال مع زميله لمدة دقيقتين وإعادة صياغة ما قيل .</li> <li>او عرض فيديو صغير ثم طرح اسئلة دقيقة لقياس مدى تركيز واستيعاب الطلاب</li> </ul> | 2                 |
| 8       | مراحل الإصغاء                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>تفعيل الحواس التفسير -التقييم -</li> <li>التذكير -التجاوب -</li> <li>التمييز بين الإصغاء الموضوعي والنقدي والنشط</li> </ul>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>تقسيم الصف لإقامة مناظرة حول موضوع معين للتدريب على الإصغاء الجيد ( النقدي ) وإستخلاص النقاط الأساسية بدقة</li> </ul>                             | 2                 |
| 9       | الرسالة :<br>خصائص الرسالة الفعالة                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>القواعد الثلاث للرسالة</li> <li>القوية : الوضوح - الدقة</li> <li>تجنب الحشو والتكرار</li> </ul>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>التحدي في كلمات إعادة كتابة طلبات طويلة في فقرة لا تتجاوز كلمات دون الإخلا بالمعني الأساسي</li> </ul>                                             | 2                 |
| 10      | قواعد واستراتيجيات المكالمات الهاتفية                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>تحضير المكالمات</li> <li>اداب التحدث</li> <li>السلوك</li> <li>استراتيجيات الإجابة</li> <li>(الودية – البراعة – الفهم )</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>لعبة الهاتف المزدوج طالبان يمثلان مكالمة هاتفية ( بين زبون وموظف استقبال دون ان يريا بعضهم وتطبيق قواعد التحية والوضوح</li> </ul>                 | 2                 |
| 11      | التعامل مع المواقف الهاتفية الصعبة ( علاقات العملاء )                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>كيفية وضع المتصل على الانتظار</li> <li>تحويل المكالمات وادارة الاتصالات</li> <li>الصعبة مع المتصل الغاضب</li> </ul>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>لعب role play تمثيل أدوار متصل غاضب من خدمة معينة وتطبيق قواعد ضبط النفس – استيعاب الشخص الآخر من أجل خدمته بشكل جيد</li> </ul>                   | 2                 |

| الأسبوع | عنوان الوحدة                                                                                      | الموضوعات المغطاة                                                                                                                                                | الأنشطة                                                                                                                                                                                                   | الساعات التقديرية |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 12      | تدوين الرسائل الصوتية وبطاقات العمل                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>التعامل مع المجيب الألي وتدوين بطاقات الملاحظات الهاتفية بدقة ( الاسم - التاريخ - الوقت - رقم الهاتف - السبب )</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>تعبئة بطاقة الإتصال الاستماع لسلسلة رسائل صوتية مسجلة مسبقا وتعبئة نماذج بطاقة الإتصال الخاصة بالمؤسسة</li> </ul>                                                  | 2                 |
| 13      | المحور الثالث : الإتصال الكتابي والمراسلات ( 13---18 )<br>مدخل الى الإتصال الخطي والبريد العادي . | <ul style="list-style-type: none"> <li>ماهي الإدارة</li> <li>ما هو التنظيم – مبادئ التنظيم – وظائف الإدارة</li> </ul>                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>تصميم مخطط ORGANIZATION</li> <li>قواعد رسم المخطط وتوزيع المهام</li> <li>تصميم هيكل تنظيمي لمشروع صغير</li> </ul>                                                  | 2                 |
| 14      | قواعد وأدبيات البريد الإلكتروني ( email )                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>عناصر البريد الإلكتروني</li> <li>اداب الكتابة الرقيمة</li> </ul>                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>صياغة البريد الرقمي</li> <li>كتابة ايميل رسمي لإدارة المدرسة او للمدرّب</li> <li>بطلب تنظيم نشاط رياضي او رحلة مع الإلتزام بالصيغة والهيكلية المناسبة .</li> </ul> | 2                 |
| 15      | عناصر وشكل الرسالة                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>مكونات الرسالة الرسمية</li> </ul>                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>هيكلية الرسالة تزويد الطلاب بنص مبعثر وإعادة ترتيب أجزائه وفق الهيكلية المعيارية للرسائل التجارية</li> </ul>                                                       | 2                 |
| 16      | عبارات اللياقة في الكتابة                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>خيارات التحية والختام المناسبة لكل مستوى إداري</li> </ul>                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>إعادة صياغة رسالة مكتوبة لغة حادة أو عامية الى رسائل تتميز بنغمة مهذبة وإحترافية</li> </ul>                                                                        | 2                 |
| 17      | رسائل المبيعات والطلب                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>استراتيجيات جذب القارئ في رسائل المبيعات والطلب وكيفية صياغة رسالة طلبية تتضمن الكمية – السعر – المواصفات</li> </ul>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>معرض المنتجات</li> <li>إعداد رسالة مبيعات لمنتج يصممه الطالب</li> <li>ورسالة طلب شراء موجهة لشركة أخرى</li> </ul>                                                  | 2                 |

| الأسبوع | عنوان الوحدة                                                          | الموضوعات المغطاة                                                                                                                        | الأنشطة                                                                                                                                                                                                     | الساعات التقديرية |
|---------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 18      | رسائل الشكوى والمعالجة                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• كيفية كتابة رسالة مطالبة بحق أو شكوى بشكل احترافي وطرق الرد المعتمدة لمعالجة الشكاوى</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• حل النزاع التجاري أي (طالب يكتب رسالة شكوى عن بضاعة تالفة وطالب آخر يكتب رسالة معالجة واعتذار كمدير للشركة بمساعدة من المدرب للوصول الى الأهداف المحققة</li> </ul> | 2                 |
| 19      | مراكز العمل: تصميمها، مواقعها، وأهمية الترتيب الجيد للمكتب            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• تحديد مكونات مركز عمل مثالي من حيث المساحة والإضاءة والتهوية</li> </ul>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ورشة تصميم: رسم مخطط لمكتب مثالي بالأدوات المتوفرة</li> </ul>                                                                                                      | 2                 |
| 20      | تجهيزات المكتب: الحاسوب، الطابعة، الفاكس، الآلة الناسخة وأدوات المكتب | <ul style="list-style-type: none"> <li>• التعرف على أدوات المكتب ووظيفة كل منها</li> </ul>                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• لعبة تصنيف بالصور: مطابقة كل أداة مكتبية باسمها ووظيفتها</li> </ul>                                                                                                | 2                 |
| 21      | مركز المعلومات: تعريفه، دوره، والخدمات التي يقدمها                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• فهم أهمية مركز المعلومات في تسهيل عمل المؤسسة</li> </ul>                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• محاكاة: إنشاء 'ركن معلومات' صغير داخل الصف يضم لوائح ووثائق</li> </ul>                                                                                             | 2                 |
| 22      | طرق التصنيف الأساسية: التصنيف الأبجدي وقواعد الفهرسة                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ترتيب مجموعة أسماء ترتيبًا أبجديًا صحيحًا</li> </ul>                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• مسابقة سريعة: ترتيب بطاقات أسماء الزملاء أبجديًا بأقل وقت</li> </ul>                                                                                               | 2                 |
| 23      | طرق تصنيف أخرى: الرقمي، الموضوعي، الجغرافي، الألفبائي الرقمي          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• اختيار طريقة التصنيف الأنسب حسب طبيعة الملفات</li> </ul>                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• تمرين مجموعات: تصنيف بطاقات (أسماء شركات/مناطق/تواريخ) حسب طريقة مختلفة لكل مجموعة</li> </ul>                                                                      | 2                 |
| 24      | ترتيب الملفات: الترتيب الأفقي، العمودي، المعلق، والدائري              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• التمييز بين طرق ترتيب الملفات وأنسب استخدام لكل منها</li> </ul>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• تطبيق عملي: تنظيم فعلي لملفات ورقية صغرى باستخدام إحدى الطرق</li> </ul>                                                                                            | 2                 |
| 25      | الفهارس والفهرسة: أنواع الفهارس وقواعدها الاستثنائية                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• إعداد فهرس بسيط (بطاقي أو أبجدي) لمجموعة وثائق</li> </ul>                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• إنشاء فهرس أسماء الصف باستخدام بطاقات فهرسة يدوية</li> </ul>                                                                                                       |                   |

| الأسبوع | عنوان الوحدة                               | الموضوعات المغطاة                                                                                                                       | الأنشطة                                                                                                                                                                                            | الساعات التقديرية |
|---------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 26      | المشروع النهائي والمعرض الميداني داخل الصف | <ul style="list-style-type: none"> <li>دمج كافة المهارات التي تم اكتسابها خلال الفصل من حيث ( تخطيط تنظيم -إتصال شفهي -كتابي</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>معرض : عرض كل مجموعة مشروعها الإفتراضي الكامل شاملا الهيكل الإداري -الهوية البريدية -خطة التسويق وتمثيل سيناريوهات اتصال هاتفي ورسمي امام الحضور</li> </ul> | 2                 |

## ٦. استراتيجيات التدريس والتعلم<sup>1</sup>

| طريقة التدريس                                                         | الوصف                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| المحاضرات والعروض التقديمية <input type="checkbox"/>                  | شرح مفاهيم نظرية بقيادة المدرب                                                |
| دراسات الحالة والتعلم القائم على حل المشكلات <input type="checkbox"/> | تحليل الطلاب وحل مشاكل حقيقية من القطاع                                       |
| المناقشات الجماعية والعصف الذهني <input type="checkbox"/>             | مناقشات تفاعلية بين الأقران                                                   |
| محاضرات ضيوف من الصناعة <input type="checkbox"/>                      | رؤى من المهنيين في الصناعة                                                    |
| المحاكاة وأدوات التعلم الرقمية <input type="checkbox"/>               | مختبرات افتراضية، محاكاة تفاعلية                                              |
| الذكاء الاصطناعي والتكامل الرقمي <input type="checkbox"/>             | استخدام الأدوات المعتمدة على الذكاء الاصطناعي والموارد التعليمية عبر الإنترنت |

<sup>1</sup> سيقوم المدرب باختيار الأساليب الأنسب بناءً على أهداف المقرر واحتياجات الطلاب والموارد المتاحة.

٧. أساليب التقييم والتقويم  
يجب تحديد ذلك من قبل المديرية العامة للتعليم المهني التقني  
(DGVTE)

| نوع التقييم                  | النسبة المئوية | الوصف                                |
|------------------------------|----------------|--------------------------------------|
| الاختبارات القصيرة           | [أدخل...%]     | تقييمات قصيرة لاختبار الفهم الأساسي  |
| امتحان منتصف الفصل           | [أدخل...%]     | يغطي الوحدات [أدخل أرقام الوحدات]    |
| التكليفات ودراسات الحالة     | [أدخل...%]     | تقارير بحثية وتحليل حالات صناعية     |
| المشاركة في الفصل والمناقشات | [أدخل...%]     | المشاركة في المناقشات والعمل الجماعي |
| الامتحان النهائي             | [أدخل...%]     | تقييم شامل لجميع مواضيع المقرر       |

٨. الموارد والمراجع

| نوع المورد              | أمثلة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| الكتب الدراسية والدلائل | <p>دروكر، ب. (2006). المدير الفعال: الدليل النهائي لإنجاز الأمور الصحيحة. هاربر بيزنس</p> <p>"التواصل التجاري من أجل النجاح" بقلم سكوت ماكلين</p> <p>"إدارة علاقات العملاء: المفاهيم والتقنيات" بقلم فرانسيس بوتل وستان ماكلان</p> <p>"التواصل التجاري اليوم" - بوفي، كورتلاند وتيل، جون</p> <p>"عناصر الكتابة التجارية" - غاري بليك وروبرت بلي</p> <p>"منظم الدقيقة الواحدة" - دونا سمولين</p> <p>"مهارات خدمة العملاء لتحقيق النجاح" - لوكاس، روبرت</p> |
| الموارد عبر الإنترنت    | <p>هارفارد بيزنس ريفيو - القيادة وإدارة المكاتب</p> <p><a href="http://www.hbr.org">www.hbr.org</a></p> <p>"الاتصالات التجارية: كتب مفتوحة" - جامعة بريغهام يونغ</p> <p><a href="https://guides.lib.byu.edu/c.php?g=662911&amp;p=4659439">https://guides.lib.byu.edu/c.php?g=662911&amp;p=4659439</a></p> <p>الدليل الشامل لإدارة علاقات العملاء Zendesk - "</p>                                                                                          |

| نوع المورد                        | أمثلة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                   | <a href="https://www.zendesk.com/blog/ultimate-guide-customer-relationship-management/">https://www.zendesk.com/blog/ultimate-guide-customer-relationship-management/</a><br>معدات المكاتب: الأنواع والاستخدام والعناية"<br><a href="https://www.isbe.net">https://www.isbe.net</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| تقارير الصناعة                    | <a href="https://s3.eu-west-2.amazonaws.com/project.co/PDFs/Projectco-Communications-Stats-2022.pdf">https://s3.eu-west-2.amazonaws.com/project.co/PDFs/Projectco-Communications-Stats-2022.pdf</a><br><a href="https://www.alliedmarketresearch.com/business-communication-systems-market-A08847">https://www.alliedmarketresearch.com/business-communication-systems-market-A08847</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| الموارد التعليمية المفتوحة (OERs) | دورات التواصل التجاري<br><a href="https://www.coursera.org/learn/customer-service-fundamentals">https://www.coursera.org/learn/customer-service-fundamentals</a><br>" استخدام معدات المكتب LinkedIn Learning – "<br><a href="https://courses.lumenlearning.com/wm-businesscommunicationmgrs/">https://courses.lumenlearning.com/wm-businesscommunicationmgrs/</a><br><a href="https://ohiostate.pressbooks.pub/stratcommwriting/">https://ohiostate.pressbooks.pub/stratcommwriting/</a><br><a href="https://saylordotorg.github.io/text_business-communication-for-success/">https://saylordotorg.github.io/text_business-communication-for-success/</a><br><a href="https://2012books.lardbucket.org/books/a-primer-on-communication-studies/">https://2012books.lardbucket.org/books/a-primer-on-communication-studies/</a> |

## 1. المعلومات العامة للمقرر

| مكون المقرر  | التفاصيل                                                                                                          |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| عنوان المقرر | بيئة الأعمال والمحاسبة                                                                                            |
| رمز المقرر   | سيُحدد لاحقًا                                                                                                     |
| مستوى المقرر | السنة الأولى BP <input type="checkbox"/> السنة الثانية BP <input checked="" type="checkbox"/>                     |
| مدة المقرر   | 50 ساعة إجمالية                                                                                                   |
| لغة التدريس  | الإنجليزية <input type="checkbox"/> العربية <input checked="" type="checkbox"/> الفرنسية <input type="checkbox"/> |

## 2. وصف المقرر

يقدم هذا المقرر للطلاب المفاهيم الأساسية في الاقتصاد والأعمال والمحاسبة، بهدف تحسين معرفتهم ببيئات الأعمال الواقعية. سيتعرف الطلاب على التدفق الاقتصادي، وسيفهمون التفاعل بين الوظائف الاقتصادية الرئيسية، مثل العرض والطلب وتأثيرهما على الأسعار. كما سيفهمون كيفية عمل النظم الاقتصادية، وتأسيس أشكال مختلفة من مشاريع الأعمال. يشرح المقرر أنواع وأحجام المشاريع التجارية المختلفة ويقدم أساسيات ريادة الأعمال. بالإضافة إلى ذلك، سيتعرف الطلاب على المحاسبة وإعداد التقارير والتحليل، وسيطورون المهارات الأساسية في تسجيل المعاملات التجارية البسيطة.

بحلول نهاية الدورة، سيكتسب الطلاب فهمًا واضحًا لقانون العرض والطلب، وكيف تؤثر الندرة على صنع القرار في الأعمال التجارية. كما سيحددون بوضوح تأثير أنواع الأعمال التجارية المختلفة على الاقتصاد ويكتسبون القدرة على إجراء التحليل المحاسبي والمالي الأساسي.

## 3. أهداف المقرر

عند الانتهاء بنجاح من هذه الدورة، سيتمكن الطلاب من:

- فهم المبادئ الأساسية للاقتصاد والنظم الاقتصادية والمفاهيم الاقتصادية.
- تحديد الأنواع والأحجام الأكثر شيوعًا للمشاريع التجارية.
- تعريف ريادة الأعمال وتأثيرها على الاقتصاد.
- تطوير المهارات الأساسية في أساسيات المحاسبة.
- إجراء تحليل أساسي للبيانات المالية.
- التعامل مع الممارسات الأساسية للمحاسبة.
- التعرف على كيفية قيام الشركات بالتصريح عن البيانات المالية.

## 4. مخرجات التعلم (LOS)

بنهاية هذا المقرر، ينبغي أن يكون المتدربون قادرين على:

| رقم LO | مخرجات التعلم                                         |
|--------|-------------------------------------------------------|
| LO1    | تعريف الاقتصاد وشرح أهميته.                           |
| LO2    | فهم دور الاقتصاد في الأعمال التجارية والحياة اليومية. |
| LO3    | فهم كيفية تحديد الأسعار في السوق.                     |
| LO4    | فهم مفهوم الموارد المحدودة وتكلفة الفرصة البديلة.     |
| LO5    | التعرف على مزايا وعيوب كل نظام اقتصادي.               |
| LO6    | التمييز بين البنى المختلفة للأعمال التجارية.          |
| LO7    | فهم المبادئ الأساسية للمحاسبة والبيانات المالية.      |
| LO8    | تعريف ريادة الأعمال ووصف دورها في التنمية الاقتصادية. |
| LO9    | تطبيق إجراءات المحاسبة الأساسية.                      |

#### • مواضيع المقرر والوحدات الدراسية

| الأسبوع | عنوان الوحدة                              | الموضوعات المغطاة                                                                            | الأنشطة                                             | الساعات التقديرية |
|---------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------|
| 1       | مبادئ في الاقتصاد : مقدمة في الاقتصاد     | • مقدمة الى العوامل الاقتصادية                                                               | • مناقشة جماعية حول أهمية الاقتصاد                  | 2                 |
| 2       | العوامل الاقتصادية (الفعاليات الاقتصادية) | • اهم الفاعلين في الحياة الاقتصادية : التدفق الدائري للدخل ( حركة الموارد والمال في الاقتصاد | • دراسات حالة حول القرارات الاقتصادية               | 2                 |
| 3       | مبادئ الاقتصاد: العرض والطلب (1)          | • تعريف العرض والطلب.<br>• شرح المبادئ الأساسية عرض والطلب.<br>•                             | • مناقشة جماعية: التفاعل بين العرض والطلب في السوق. | 2                 |
| 4       | مبادئ الاقتصاد: العرض والطلب (2)          | • رسم بياني للعرض والطلب.<br>• ما هو السعر                                                   | • دراسة حالة: رسم بياني للعرض                       | 2                 |

| الأسبوع | عنوان الوحدة                                  | الموضوعات المغطاة                                                                                                                                                                             | الأنشطة                                                                                                                                                    | الساعات التقديرية |
|---------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|         |                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>توازن العرض و الطلب وتحديد سعر التوازن</li> </ul>                                                                                                      | والطلب، تحديد سعر التوازن.                                                                                                                                 |                   |
| 5       | مبادئ الاقتصاد:<br>العرض والطلب (3)           | <ul style="list-style-type: none"> <li>ما هي مرونة السعر؟</li> <li>احتساب وشرح الحالات والمستويات المختلفة لمرونة السعر.</li> </ul>                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>لعبة محاكاة السوق</li> <li>تدريب عملي: رسم بياني لتغيرات العرض والطلب.</li> </ul>                                   | 2                 |
| 6       | مبادئ الاقتصاد:<br>الموارد والندرة (1)        | <ul style="list-style-type: none"> <li>الفئات الرئيسية للموارد في السياق الاقتصادي: المواد، والأراضي، والعمالة، ورأس المال، وريادة الأعمال.</li> <li>تعريف مفهوم الموارد المحدودة.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>نشاط جماعي: تحديد الموارد اللازمة لمشروع تجاري محدد.</li> </ul>                                                     | 2                 |
| 7       | مبادئ الاقتصاد:<br>الموارد والندرة (2)        | <ul style="list-style-type: none"> <li>تعريف وتأثير الندرة.</li> <li>تعريف تكلفة الفرصة البديلة.</li> </ul>                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>دراسات حالات واقعية حول تخصيص الموارد.</li> <li>نشاط جماعي: تأثير تكلفة الفرصة البديلة على اتخاذ القرار.</li> </ul> | 2                 |
| 8       | مبادئ الاقتصاد:<br>النظم الاقتصادية (1)       | <ul style="list-style-type: none"> <li>ما هو الاقتصاد السوقي؟</li> <li>مزايا وعيوب الاقتصاد السوقي.</li> <li>ما هو الاقتصاد الموجه؟</li> <li>مزايا وعيوب الاقتصاد الموجه.</li> </ul>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>مقارنة دراسة حالة: اقتصاد السوق مقابل اقتصاد موجه.</li> </ul>                                                       | 2                 |
| 9       | مبادئ الاقتصاد:<br>النظم الاقتصادية (2)       | <ul style="list-style-type: none"> <li>ما هو الاقتصاد المختلط؟</li> <li>مقارنة بين تشكيل الأسعار في السوق في كل نظام.</li> </ul>                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>مناقشة: أي نظام اقتصادي هو الأفضل؟</li> </ul>                                                                       | 2                 |
| 10      | أنواع المشاريع التجارية:<br>ريادة الأعمال (1) | <ul style="list-style-type: none"> <li>تعريف ريادة الأعمال، فكرة مشروع ريادي.</li> <li>ما هي العقلية الريادية؟</li> <li>تأثير ريادة الأعمال على الاقتصاد.</li> </ul>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>نشاط جماعي: توليد أفكار ريادية للأعمال التجارية.</li> </ul>                                                         | 2                 |
| 11      | أنواع المشاريع التجارية:<br>ريادة الأعمال (2) | <ul style="list-style-type: none"> <li>تعريف خطة العمل.</li> <li>أساسيات تخطيط الأعمال: المكونات الأساسية لخطة العمل.</li> </ul>                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>التطبيق العملي: أمثلة على نموذج خطة العمل.</li> </ul>                                                               | 2                 |

| الأسبوع | عنوان الوحدة                                              | الموضوعات المغطاة                                                                                                                                           | الأنشطة                                                                                                                                     | الساعات التقديرية |
|---------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 12      | حساب النتيجة ( 1 )                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>حساب النتيجة</li> <li>الأرباح - الخسائر في الأعمال التجارية</li> <li>أهمية الربح</li> </ul>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>اختبار بطريقة أدوار على كيفية إجراء حساب النتيجة</li> </ul>                                          | 2                 |
| 13      | معادلة الميزانية الأصول الخصوم ( 1 )                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>الدور التفصيلي للميزانية</li> <li>حقوق الملكية</li> <li>الأصول - الالتزامات</li> </ul>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>نشاط يساعد على معرفة الأصول والخصوم</li> <li>لعب أدوار</li> </ul>                                    | 2                 |
| 14      | معادلة الميزانية الأصول الخصوم ( 2 )                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>الأصول</li> <li>الخصوم</li> </ul>                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>اختبار شامل عن معادلة الميزانية مع حساب النتيجة</li> </ul>                                           | 2                 |
| 15      | قائمة الدخل مصادر الأموال                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>تحديد نتيجة المؤسسة</li> </ul>                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>تمثيل الأدوار عبر لعبة دكان صغير يتم عرض فيها الأعباء والإيرادات</li> <li>الأصول / الخصوم</li> </ul> | 2                 |
| 16      | الدفاتر التجارية القيد البسيط                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>الدور التفصيلي للمحاسب في الأعمال اليومية</li> <li>تسجيل عملية الشراء - البيع نقد - بموجب شك - على الحساب</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>نشاط جماعي لطرق الدفع</li> <li>طريقة تسجيل القيود الأساسية ( شراء - بيع )</li> </ul>                 | 2                 |
| 17      |                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>                                                                                          | 2                 |
| 18      | القيود اليومية تسجيل العمليات المالية شراء الأصول الثابتة | <ul style="list-style-type: none"> <li>أهمية تسجيل القيود اليومية في المؤسسة</li> </ul>                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>عرض أمثلة للحل من قبل الطلاب</li> </ul>                                                              | 2                 |
| 19      | القيد المزدوج شراء - بيع                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>أهمية تسجيل القيود اليومية في المؤسسة</li> </ul>                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>تطبيق عملي أمثلة واقعية من دفاتر اليومية</li> </ul>                                                  | 2                 |
| 20      | تسجيل القيود اليومية القيد المزدوج                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>أهمية تسجيل القيود المحاسبية</li> </ul>                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>تطبيق عملي</li> </ul>                                                                                | 2                 |

| الأسبوع | عنوان الوحدة                                                    | الموضوعات المغطاة                                                                                                                      | الأنشطة                                                                                                                                | الساعات التقديرية |
|---------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 21      | الترحيل وترصيد الحسابات                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• مكونات دفتر الأستاذ</li> <li>• أهمية دفتر الأستاذ</li> </ul>                                  | تطبيق عملي على دفتر الأستاذ                                                                                                            | 2                 |
| 22      | عمليات الخصم ( الحسومات التسديد النقدي                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• المبادئ الأساسية للخصم</li> <li>• كيف تؤثر القيود على الخصم ( التجاري - النقدي ) .</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• تطبيق عملي على الحسومات</li> <li>• ادخال معادلة في السجلات المحاسبية على الكمبيوتر</li> </ul> | 2                 |
| 23      | عمليات الخصم ( الحسومات ) التسديد النقدي - خصم تجاري - خصم نقدي | <ul style="list-style-type: none"> <li>• عملية تسجيل المعاملات في دفاتر اليومية ودفتر الأستاذ واستخدام برامج محاسبة</li> </ul>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• مثال على قيود الخصم من خلال مثال عن مؤسسة تحتوي عملية البيع والشراء والخصم</li> </ul>         | 2                 |
| 24      | الأوراق التجارية اوراق قبض / اوراق دفع                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• عملية تسجيل الأوراق التجارية</li> </ul>                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• حل تمارين عملية مع الطلاب على طريقة الشراء والبيع بواسطة الأوراق التجارية</li> </ul>          | 2                 |
| 25      | الضريبة على القيمة المضافة TVA محصلة TVA قابلة للحسم            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• طريقة تسجيل TVA</li> <li>• من يتحمل دفع الضريبة النهائية</li> </ul>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• لعبة مرور المنتج في جميع حالاته من الانتاج حتى البيع وصولا الى المستهلك</li> </ul>            | 2                 |

## ٦. استراتيجيات التدريس والتعلم<sup>1</sup>

| طريقة التدريس                                                         | الوصف                                   |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| المحاضرات والعروض التقديمية <input type="checkbox"/>                  | شرح مفاهيم نظرية بقيادة المدرب          |
| دراسات الحالة والتعلم القائم على حل المشكلات <input type="checkbox"/> | تحليل الطلاب وحل مشاكل حقيقية من القطاع |
| المناقشات الجماعية والعصف الذهني <input type="checkbox"/>             | مناقشات تفاعلية بين الأقران             |
| محاضرات ضيوف من الصناعة <input type="checkbox"/>                      | رؤى من المهنيين في الصناعة              |

<sup>1</sup> سيقوم المدرب باختيار الأساليب الأنسب بناءً على أهداف المقرر واحتياجات الطلاب والموارد المتاحة.

|                                                           |                                                                               |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| المحاكاة وأدوات التعلم الرقمية <input type="checkbox"/>   | مختبرات افتراضية، محاكاة تفاعلية                                              |
| الذكاء الاصطناعي والتكامل الرقمي <input type="checkbox"/> | استخدام الأدوات المعتمدة على الذكاء الاصطناعي والموارد التعليمية عبر الإنترنت |

٧. أساليب التقييم والتقويم  
يجب تحديد ذلك من قبل المديرية العامة للتعليم المهني التقني  
(DGVTE)

| نوع التقييم                  | النسبة المئوية | الوصف                                |
|------------------------------|----------------|--------------------------------------|
| الاختبارات القصيرة           | [أدخل...%]     | تقييمات قصيرة لاختبار الفهم الأساسي  |
| امتحان منتصف الفصل           | [أدخل...%]     | يغطي الوحدات [أدخل أرقام الوحدات]    |
| التكليفات ودراسات الحالة     | [أدخل...%]     | تقارير بحثية وتحليل حالات صناعية     |
| المشاركة في الفصل والمناقشات | [أدخل...%]     | المشاركة في المناقشات والعمل الجماعي |
| الامتحان النهائي             | [أدخل...%]     | تقييم شامل لجميع مواضيع المقرر       |

٨. الموارد والمراجع

| نوع المورد              | أمثلة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| الكتب الدراسية والدلائل | <p>مانكيو، ن. ج. (2020). مبادئ الاقتصاد. سينجيج ليرنينج.</p> <p>سلومان، ج. وغارات، د. (2022). الاقتصاد للأعمال. بيرسون.</p> <p>ويغاندت، ج.، كيميل، ب.، وكيسو، د. (2021). المحاسبة المالية: أدوات لاتخاذ القرارات التجارية. ويلي.</p> <p>هيسريش، ر. د.، وبيترز، م. ب. (2019). ريادة الأعمال. ماكغرو هيل.</p> <p>” الاقتصاد في درس واحد “لهنري هازليت</p> <p>” المحاسبة ببساطة “لمايك بايبر</p> <p>” الاقتصاد للمبتدئين: فهم الأساسيات“</p> <p>لأندي برنتيس (Usborne Books)</p> <p>” المحاسبة لغير المحاسبين “لواين ليل</p> <p>” المحاسبة والمسك الدفتری الشامل للمبتدئين “لليتا إبيستين</p> <p>” المسك الدفتری الأساسي “لفرانك وود</p> |
| الموارد عبر الإنترنت    | <p>أكاديمية خان – الاقتصاد الجزئي والاقتصاد الكلي،<br/> <a href="https://www.khanacademy.org/economics-finance-domain">https://www.khanacademy.org/economics-finance-domain</a></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| نوع المورد                                 | أمثلة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                            | <p>إنفستوبيدا – أساسيات الاقتصاد</p> <p><a href="https://www.investopedia.com/economics-basics-4689744">https://www.investopedia.com/economics-basics-4689744</a></p> <p>دليل بسيط للوثائق التجارية والمحاسبية</p> <p><a href="https://www.bookkeepingexplained.com/">https://www.bookkeepingexplained.com/</a></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| تقارير<br>الصناعة                          | <p><a href="https://bti-project.org/en/reports/country-report/LBN">https://bti-project.org/en/reports/country-report/LBN</a></p> <p><a href="https://www.mdpi.com/1911-8074/17/7/264">https://www.mdpi.com/1911-8074/17/7/264</a></p> <p><a href="https://www.economy.gov.lb/en/services/support-to-smes/files--reports">https://www.economy.gov.lb/en/services/support-to-smes/files--reports</a></p> <p><a href="https://researchonline.ljmu.ac.uk/id/eprint/24116/1/Policy%20Brief%20on%20Entrepreneurship%20in%20Lebanon.pdf">https://researchonline.ljmu.ac.uk/id/eprint/24116/1/Policy%20Brief%20on%20Entrepreneurship%20in%20Lebanon.pdf</a></p> <p><a href="https://taxsummaries.pwc.com/lebanon">https://taxsummaries.pwc.com/lebanon</a></p> |
| الموارد<br>التعليمية<br>المفتوحة<br>(OERs) | <p><a href="https://www.accountingcoach.com/">https://www.accountingcoach.com/</a></p> <p><a href="https://www.coursera.org/learn/wharton-accounting">https://www.coursera.org/learn/wharton-accounting</a></p> <p><a href="https://openstax.org/">https://openstax.org/</a></p> <p><a href="https://scholar.google.com/">https://scholar.google.com/</a></p> <p><a href="https://www.edx.org/">https://www.edx.org/</a></p> <p><a href="https://learn.saylor.org/course/view.php?id=3">https://learn.saylor.org/course/view.php?id=3</a></p> <p><a href="https://help.open.ac.uk/becoming-an-entrepreneur/how-to-start-a-business">https://help.open.ac.uk/becoming-an-entrepreneur/how-to-start-a-business</a></p>                                   |

قرار رقم ٤٨١ / ٢٠٢١

اعتماد منهاج اختصاص "مساعد مستكتب"  
لمستوى التكميلية المهنية السنة الاولى والسنة الثانية  
الذي يؤدي لنيل شهادات رسمية في المديرية العامة للتعليم المهني والتقني

إن المديرية العامة للتعليم المهني والتقني بالتكليف،

بناءً على المذكرة الادارية رقم ٢٠١٩/م/٦٥ تاريخ ٢٠١٩/٠٥/٢٤ (قبول طلب المدير العام بالتكليف للتعليم المهني والتقني  
إعفاء من تكليفه بهذه المديرية العامة وتكليف مدير المعهد الوطني للعناية التمريضية بمهام المدير العام لها)،

بناءً على المرسوم رقم ٨٣٤٩ تاريخ ١٩٩٦/٠٥/٠٢ (تنظيم المديرية العامة للتعليم المهني والتقني)،

بناءً على المرسوم رقم ٨٥٩٠ تاريخ ٢٠١٢/٠٨/٠٢ (تنظيم حقول ومراحل وشهادات التعليم المهني والتقني)،

بناءً على القانون رقم ١٩٦٤/٦٢ تاريخ ١٩٦٤/٦/٣ (تنظيم التعليم المهني الخاص)،

بناءً على المرسوم رقم ٣٦٦٦ تاريخ ٢٠٠٠/٠٨/١٨ (تنظيم لجان المناهج والتدريب وتحديد التعويضات العائدة لها)،

بناءً على القرار رقم ٢٠٢٦/٢٩٥ تاريخ ٢٠٢٦/٧/٦ (تأليف لجان فنية متخصصة لدراسة مناهج المواد العامة (اللغة الفرنسية،  
اللغة العربية، اللغة الانكليزية، الرياضيات، العلوم، المعلوماتية) لمستوى التكميلية المهنية السنة الاولى والسنة  
الثانية، واختصاصات: مساعد طاه، مساعد نجار، مساعد مستكتب، مساعد كهربائي)،

بناءً على القرار رقم ٢٠٢٦/٣٦١ تاريخ ٢٠٢٦/٨/١٠ (تعديل القرار رقم ٢٠٢٦/٢٩٥ تاريخ ٢٠٢٦/٧/٦)،

بناءً على المرسوم رقم ٣٧٨٤ تاريخ ٢٠٢٦/٩/١ (تنظيم حقول ومراحل وشهادات التعليم المهني والتقني وتحديد نظام  
الامتحانات الرسمية لهذه الشهادات)،

بناءً على اقتراح رئيسي المصلحة الفنية بالتكليف ومصلحة التأهيل المهني بالتكليف،

تقرر ما يأتي:

المادة الأولى: يُعتمد في المديرية العامة للتعليم المهني والتقني، المنهاج المرفق بهذا القرار العائد لإختصاص

مساعد مستكتب لمستوى التكميلية المهنية السنة الاولى والسنة الثانية، الذي يؤدي لنيل شهادة رسمية.

المادة الثانية: يُنشر هذا القرار في الجريدة الرسمية ويُعمل به فور صدوره

٢٠٢١

الدكوانه في:

المديرية العامة للتعليم المهني والتقني

د. هنادي بري

صورة طبق الأصل

مرور نابلسي

٢٠٢١ - ٢٠٢٢ - ٢٠٢٣

## OCCUPATIONAL STANDARDS\_ASSISTANT CLERK\_BP\_SECOND YEAR

| ISCO-08- 4110 - General office clerks                                                                                                                                                                                                       | Occupational Standards      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NQF level – 2                                                                                                                                                                                                                               | Second Year Assistant Clerk |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| The occupation covers the process of performing routine clerical and administrative tasks to support the smooth functioning of an office. This includes tasks like filing, data entry, communication support, and basic office maintenance. |                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Process                                                                                                                                                                                                                                     | Element                     | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| To acquire and develop basic skills in office management, business communication, organization, basic accounting and business calculations, using new technologies and handling daily office and business tasks.                            | Output                      | Process to develop skills in office management and organization, learn and apply basic business communication skills, acquire basic skills in accounting, using available technology and handling basic business calculations and practice daily office tasks.                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                                                                                                                                                                             | Sub-process                 | S1. Handling incoming and outgoing office communication<br><br>S2. Understanding roles and interacting with stakeholders<br><br>S3. Creating basic business documents (Invoice, Receipt,...)<br><br>S4. Organizing and maintaining physical and digital files<br>S5. Organizing and managing office supplies<br>S6. Scheduling and documenting meetings and organizing calendars<br><br>S7. Understanding the accounting process<br>S8. Assisting in different administrative tasks<br>S9. Assisting in customer service support |
|                                                                                                                                                                                                                                             | Input                       | <ul style="list-style-type: none"><li>Organizational charts</li><li>Job descriptions</li><li>Legal and regulatory framework and standards.</li><li>Basic accounting documents</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|  |           |                                                                                                                     |
|--|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Resources | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Computer</li> <li>• Software (Microsoft Office), digital agenda</li> </ul> |
|--|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## SYLLABUS\_ASSISTANT CLERK\_BP\_SECOND YEAR

### A. PRACTICAL PART (150 TEACHING HOURS )

#### CBT MODULE 1: BUSINESS APPLICATION ON MICROSOFT OFFICE WORD AND INTERNET (54H)

- Writing, saving, deleting & retrieving a business document on MS Word (6h)
- Creating & Organizing folders, sub-folders & files for customers (6h)
- Inserting an invoice in a Word document (4h)
- Creating different business documents on Word: Memo, Invitation, Report (8h)
- Writing a business e-mail & sending to a group of customers (8h)
- Searching information on a product/ service on the internet (8h)
- Preparing & presenting a report based on previous research (12h)
- Practical assessment(2h)

#### CBT MODULE 2: BUSINESS APPLICATIONS ON EXCEL (30H)

- Creating an invoice, with discounts using Excel simple formulas (=, +, -, \*, SUM) (10h)
- Creating & Managing a customer's account statement on Excel (10h)
- Creating & inserting a sales chart on Excel (10h)
- Practical assessment

#### CBT MODULE 3: USING MICROSOFT OFFICE POWERPOINT FOR BUSINESS PURPOSE (24H)

- Creating a presentation for a product/ service on PPT (12h)
- Creating & presenting a PPT presentation to pitch a business idea (12h)
- Practical assessment

#### CBT MODULE 4: MANAGING SCHEDULES AND AGENDAS (24H)

- Preparing & managing a physical schedule (6h)

- Preparing a to-do list with priorities (6h)
- Managing an electronic calendar (6h)
- Preparing a business agenda (Manually/ using MS Office) (6h)
- Practical assessment

## CBT MODULE 5: USING OFFICE EQUIPMENT (18H)

- Printing documents of different formats (4h)
- Resizing a document for print (4h)
- Using shared office printer (2h)
- Managing business calls (4h)
- Keeping calls records (2h)
- Practical assessment(2h)

## B. THEORETICAL PART (100 TEACHING HOURS)

### 1. COMMUNICATION & ORGANIZATION(50H)

#### 1.1. BUSINESS COMMUNICATION (14H)

- **Basics of Business Communication:** Understanding what business communication is and how it differs from everyday communication.
- **Forms of Business Communication:** Introduction to verbal, non-verbal, and written communication in a business setting.
- **Effective Business Communication Skills:** Importance of clarity, tone, and active listening.
- **Communication Tools in Business:** Learning about phones, email, and virtual meetings.

#### 1.2. OFFICE MANAGEMENT (12H)

- **Understanding Office Management:** The role of office management in keeping a business organized and efficient, Classical vs/ virtual offices.
- **Organizational Skills:** Using calendars, filing systems, and checklists to keep track of tasks.
- **Basic Office Equipment and Technology:** Introduction to computers, printers, scanners, and software tools.

- **Time Management:** Importance of prioritizing tasks and managing time effectively.

### 1.3. BUSINESS PLANNING & SCHEDULING (12H)

- **What is Business Planning?:** Understanding the basics of setting goals and planning steps to achieve them.
- **Scheduling and Time Management:** Learning to use schedules and timelines to plan activities.
- **Introduction to Project Planning:** Breaking down tasks and assigning deadlines.
- **Setting SMART Goals:** Learning about setting Specific, Measurable, Achievable, Relevant, and Time-bound goals.

### 1.4. CUSTOMER RELATIONSHIPS (12H)

- **Understanding Customer Relationships:** Importance of building positive relationships with customers.
- **Good Customer Service Skills:** Listening, empathy, and problem-solving.
- **Customer Feedback:** Learning the importance of gathering and responding to customer feedback.
- **Resolving Conflicts:** Basic steps for handling customer complaints and resolving conflicts respectfully.

## 2. BUSINESS ENVIRONMENT & ACCOUNTING(50H)

### 2.1. PRINCIPLES OF ECONOMY (16H)

- **Introduction to Economics:** Basic understanding of what economics is and why it matters.
- **Supply and Demand:** Simple explanation of how supply and demand affect prices.
- **Resources and Scarcity:** Understanding limited resources and how people make choices.
- **Economic Systems:** Brief overview of different types of economies (like market, command, and mixed economies).

### 2.2. TYPES OF BUSINESS VENTURES (16H)

- **Introduction to Business Ventures:** What a business venture is and why people start businesses.
- **Types of Businesses:** Overview of different types (e.g., sole proprietorships, partnerships, corporations).
- **Small vs. Large Businesses:** Differences between small businesses and larger corporations.
- **Entrepreneurship:** What it means to be an entrepreneur and the basics of starting a business.

### 2.3. ACCOUNTING & REPORTING (18H)

- **Basics of Accounting:** Importance of keeping track of money in a business.
- **Financial Statements:** Simple introduction to income statements and balance sheets.
- **Recording Transactions:** Basic practice of recording simple business transactions.
- **Reporting and Analysis:** Introduction to how businesses report financial information and why it's important.

**MODERNIZED TWO-YEAR CURRICULUM**

**ASSISTANT CLERK**

**PRACTICAL SUBJECTS**

**BREVET PROFESSIONNEL (BP)**

**BP2**

## OCCUPATIONAL STANDARDS\_ASSISTANT CLERK\_BP\_SECOND YEAR

| ISCO-08- 4110 - General office clerks                                                                                                                                                                                                       | Occupational Standards      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NQF level – 2                                                                                                                                                                                                                               | Second Year Assistant Clerk |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| The occupation covers the process of performing routine clerical and administrative tasks to support the smooth functioning of an office. This includes tasks like filing, data entry, communication support, and basic office maintenance. |                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Process                                                                                                                                                                                                                                     | Element                     | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| To acquire and develop basic skills in office management, business communication, organization, basic accounting and business calculations, using new technologies and handling daily office and business tasks.                            | Output                      | Process to develop skills in office management and organization, learn and apply basic business communication skills, acquire basic skills in accounting, using available technology and handling basic business calculations and practice daily office tasks.                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                             | Sub-process                 | S1. Handling incoming and outgoing office communication<br><br>S2. Understanding roles and interacting with stakeholders<br><br>S3. Creating basic business documents (Invoice, Receipt, etc.)<br><br>S4. Organizing and maintaining physical and digital files<br><br>S5. Organizing and managing office supplies<br><br>S6. Scheduling and documenting meetings and organizing calendars<br><br>S7. Understanding the accounting process<br><br>S8. Assisting in different administrative tasks<br><br>S9. Assisting in customer service support |
|                                                                                                                                                                                                                                             | Input                       | <ul style="list-style-type: none"><li>Organizational charts</li><li>Job descriptions</li><li>Legal and regulatory framework and standards.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|  |           |                                                                                                                 |
|--|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Basic accounting documents</li> </ul>                                    |
|  | Resources | <ul style="list-style-type: none"> <li>Computer</li> <li>Software (Microsoft Office), digital agenda</li> </ul> |

### EDUCATION STANDARD

|                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                               |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ISCO-08- 4110 - General office clerks |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Education Standard<br>Using MS Office and the Internet for Business, scheduling and managing Office Equipment |
| NQF level – 2                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                               |
| Overview                              | At the completion of this training module, the participant will be able to will be able to create, edit, format, and manage business documents in Microsoft Word, use the internet for research, and write professional business emails. The participant will also be able to create invoices, manage customer accounts, and visualize sales data using charts in Excel. This training module also focuses on enabling participant to present business ideas using PowerPoint, to manage business agendas and perform scheduling tasks, and to efficiently use office printers and phone.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                               |
| Competences                           | CU1. Business Application on Microsoft Office Word and Internet<br>CU2. Business Applications on Excel<br>CU3. Using Microsoft Office PowerPoint for business purpose<br>CU4. Managing Schedules and Agendas<br>CU5. Using office equipment                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                               |
| Abilities / Learning Outcomes         | <ul style="list-style-type: none"><li>• Creating, formatting, editing, and managing professional business documents.</li><li>• Organizing and managing folders, subfolders, and files for efficient document storage.</li><li>• Inserting tables and invoices in Microsoft Word.</li><li>• Writing and sending professional business emails.</li><li>• Conducting online research</li><li>• Presenting research's findings in structured reports.</li><li>• Creating and managing customer invoices using basic Excel formulas.</li><li>• Organizing and tracking customer account statements.</li><li>• Developing and analyzing sales charts for business reports.</li><li>• Designing engaging business presentations with multimedia elements.</li><li>• Delivering a structured and persuasive business pitch using PowerPoint</li><li>• Creating and managing physical and electronic schedules.</li><li>• Prioritizing tasks effectively using to-do lists.</li><li>• Planning and preparing business meeting agendas.</li><li>• Operating office printers for different document formats and sizes.</li></ul> |                                                                                                               |

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Managing phone calls professionally, including call logging and record-keeping.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Knowledge        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Microsoft Word Fundamentals</li> <li>Document Formatting &amp; Editing</li> <li>File Management &amp; Organization</li> <li>Business Email Writing &amp; Etiquette</li> <li>Online Research Methods</li> <li>Online Source Evaluation</li> <li>Report Writing</li> <li>Presentation Skills</li> <li>Basic Excel Functions &amp; Formulas (=, +, -, *, SUM)</li> <li>Data Entry &amp; Formatting in Excel</li> <li>Invoice Creation</li> <li>Discount Calculations</li> <li>Customer Account Tracking &amp; Management</li> <li>Charts &amp; Data Visualization in Excel</li> <li>Slide Design Principles &amp; Layouts</li> <li>Inserting Images, Charts, and Animations in PowerPoint</li> <li>Presentation Structure &amp; Storytelling for Business Pitches</li> <li>Public Speaking &amp; Presentation Delivery Skills.</li> <li>Time Management Techniques</li> <li>Task Prioritization &amp; To-Do Lists</li> <li>Manual &amp; Digital Scheduling Methods</li> <li>Meeting Agenda Preparation &amp; Documentation</li> <li>Printing &amp; Document Formatting for Different Paper Sizes</li> <li>Resizing &amp; Adjusting Documents for Printing</li> <li>Network Printing &amp; Shared Office Printer Operations</li> <li>Phone Call Handling &amp; Business Communication Etiquette</li> <li>Call Logging &amp; Record Management for Office Use</li> </ul> |
| Learning program | <p>During the workshop lessons the following practical activities will be executed:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hands-on activities for different tasks such as to create a business letter and save it, delete it and recover it, to create a folder structure for different customers, insert and format an Invoice in Word, draft a company memo, create a customer's account statement, create a to-do list, schedule a business meeting, ...</li> <li>Case study: for example, to organize a messy file system.</li> <li>Group exercise: Review and format a report, a professional email, ...</li> <li>Hands-on individual/ team activity: Research a product on the internet, summarize key points, and compare information from different sources.</li> <li>Hands-on activity: Individual / Group PowerPoint presentation</li> <li>Peer review: Review and edit a classmate's document for errors.</li> <li>Individual / Team activity: Presenting a business report to the class.</li> <li>Role play: Handling professional phone calls.</li> <li>Hands-on: Printing / scanning in different paper formats and sizes.</li> <li>Role play: professional phone conversation and business offer pitching</li> </ul>                                                                                                                                                                   |

| Learning time frame |                   | Learning time frame      |
|---------------------|-------------------|--------------------------|
|                     |                   | Workshop lessons (hours) |
|                     | Competence Unit 1 | 54                       |
|                     | Competence Unit 2 | 30                       |
|                     | Competence Unit 3 | 24                       |
|                     | Competence Unit 4 | 24                       |
|                     | Competence Unit 5 | 18                       |
|                     | Total (hours)     | 150                      |

## COMPETENCE UNIT 1: BUSINESS APPLICATION ON MICROSOFT OFFICE WORD AND INTERNET

### TRAINING STANDARD – UNIT 1

#### TRAINING GUIDELINES

##### Ability / Learning outcome:

- Creating, formatting, editing, and managing professional business documents.
- Organizing and managing folders, subfolders, and files for efficient document storage.
- Inserting tables and invoices in Microsoft Word.
- Writing and sending professional business emails.
- Conducting online research  
Presenting research's findings in structured reports

##### Required Tools:

- Fully set Computers
- MS Office Software
- Internet Connection
- Projector and screen

##### Required Materials:

- Business letter sample
- Different business correspondence documents samples
- Invoice sample

##### Training site:

- Computer workshop or equipped classroom

|                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Writing, saving, deleting &amp; retrieving a business document on MS Word</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• MS Word interface and navigation</li> <li>• Creating a new document</li> <li>• Formatting text (font, size, bold, italic, underline)</li> <li>• Saving a document in different formats (DOCX, PDF)</li> <li>• Retrieving and editing a saved document</li> <li>• Deleting and recovering documents in Word</li> <li>• Structure of a formal business letter (heading, salutation, body, closing)</li> <li>• Applying consistent margins and spacing</li> <li>• Including a numbered list in a business letter</li> </ul> |
| <b>Creating &amp; Organizing folders, sub-folders &amp; files for customers</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• File organization principles</li> <li>• Creating folders and deleting</li> <li>• Renaming folders</li> <li>• Creating sub-folders</li> <li>• Moving files/ sub-folders between folders</li> <li>• Structuring customer files systematically</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Inserting an invoice in a Word document</b>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inserting Excel tables into Word</li> <li>• Formatting tables for invoices (Column headings, merging cells, cell borders)</li> <li>• Converting Word invoices to PDF</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Creating different business documents on Word: Memo, Invitation, Report</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Structure and purpose of memos</li> <li>• Structure and purpose of invitations</li> <li>• Structure and purpose of reports</li> <li>• Formatting using headers, footers, and bullet points.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Writing a business e-mail &amp; sending to a group of customers</b>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Email structure (subject, greeting, body, closing)</li> <li>• Using CC and BCC for group emails</li> <li>• Attaching files to an email</li> <li>• Inserting signatures into an email</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducing search engines and their use</li> <li>• Using keywords to search information</li> <li>• Extracting key information</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

### Searching information on a product/ service on the internet

- Structuring a research report, introducing its key components
- Summarizing key findings
- Presenting in a professional manner

### Preparing & presenting a report based on previous research.

## TOOLS AND MATERIALS

| Description         | Picture                                                                              | Quantity <sup>1</sup> | Comment |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------|
| Computer set        |   | 1 per trainee         |         |
| Internet connection |  |                       |         |
| MS Office software  |  |                       |         |

<sup>1</sup> The quantity expressed for workshop means that the item can be used for different modules in the same workshop, this imply that two modules that are using the item could not be delivered at the same time. Warning! before purchasing the item it should be verified if it already exists in the workshop to avoid unnecessary duplications. Also, the list should be reviewed and verified by an experienced professional.

| Description                            | Picture                                                                              | Quantity <sup>1</sup>                                                                                                      | Comment |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Business letter template               |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>1 physical sample</li> <li>Different digital samples</li> </ul>                     |         |
| Business memo template                 |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>1 physical sample</li> <li>Different digital samples</li> </ul>                     |         |
| Report template                        |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>1 physical sample</li> <li>Different digital samples</li> </ul>                     |         |
| Professional invitation template       |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>1 physical sample</li> <li>Different digital samples</li> </ul>                     |         |
| Different Business documents templates |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>1 physical sample (for each document)</li> <li>Different digital samples</li> </ul> |         |

| Description          | Picture                                                                            | Quantity <sup>1</sup> | Comment |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------|
| Projector and screen |  | 1                     |         |

## ASSESSMENT STANDARDS – UNIT 1

### FORMATIVE ASSESSMENT

|                                                                                  |                                                                                                       |          |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Trainee Name:                                                                    | Date:                                                                                                 |          |
| Ability / learning outcome                                                       | Criteria for competence Unit 1- <b>Business Application on Microsoft Office Word and Internet</b>     | Yes / No |
| <b>Writing, saving, deleting &amp; retrieving a business document on MS Word</b> | Has a MS Word document been created and saved?                                                        |          |
|                                                                                  | Has the created document been formatted using different aspects of font, font size, bold, and italic? |          |
|                                                                                  | Has the document been retrieved after being deleted?                                                  |          |
|                                                                                  | Has a business letter been created?                                                                   |          |
|                                                                                  | Were the created document(s) saved in different formats?                                              |          |
| <b>Creating &amp; Organizing folders, sub-folders &amp; files for customers</b>  | Have different folders for different customers been created?                                          |          |
|                                                                                  | Have sub-folders been created under the folders?                                                      |          |
|                                                                                  | Have folders and sub-folders been correctly renamed?                                                  |          |
|                                                                                  | Have files/ sub-folders been moved between folders?                                                   |          |
| <b>Inserting an invoice in a Word document</b>                                   | Has an invoice table been created in Word?                                                            |          |
|                                                                                  | Were the invoice table's column headings clearly designed?                                            |          |
|                                                                                  | Does the created invoice table include merged cells?                                                  |          |
|                                                                                  | Were the cells borders customized?                                                                    |          |
|                                                                                  | Was the document saved in PDF format?                                                                 |          |
| <b>Creating different business documents on Word: Memo, Invitation, Report</b>   | Was a business memo correctly created?                                                                |          |
|                                                                                  | Was a professional invitation correctly created?                                                      |          |
|                                                                                  | Was a business report correctly created?                                                              |          |
|                                                                                  | Have Headers been used in the created documents?                                                      |          |
|                                                                                  | Have Footers been used in the created documents?                                                      |          |
|                                                                                  | Have bullet points been used in the created documents?                                                |          |
|                                                                                  | Was a business email correctly written?                                                               |          |
|                                                                                  | Were correct greeting and closing statements used in the written email?                               |          |

|                                                                        |                                                                                                   |          |
|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Trainee Name:                                                          | Date:                                                                                             |          |
| Ability /<br>learning outcome                                          | Criteria for competence Unit 1- <b>Business Application on Microsoft Office Word and Internet</b> | Yes / No |
| <b>Writing a business e-mail &amp; sending to a group of customers</b> | Was the email's subject clearly written?                                                          |          |
|                                                                        | Was the CC/BCC option used in the written email?                                                  |          |
|                                                                        | Were any files attached to the email?                                                             |          |
|                                                                        | Was a signature added to the email?                                                               |          |
| <b>Searching information on a product/ service on the internet</b>     | Was a search engine used to find information?                                                     |          |
|                                                                        | Were relevant keywords used for searching information?                                            |          |
|                                                                        | Was the retrieved information sorted and key information kept?                                    |          |
|                                                                        | Was the key information relevant?                                                                 |          |
| <b>Preparing &amp; presenting a report based on previous research</b>  | Has a report been created based on the research?                                                  |          |
|                                                                        | Was the report well structured?                                                                   |          |
|                                                                        | Were key findings included in the report?                                                         |          |
|                                                                        | Was the report properly presented?                                                                |          |

## COMPETENCE UNIT 2: BUSINESS APPLICATIONS ON EXCEL

### TRAINING STANDARD – UNIT 2

#### TRAINING GUIDELINES

| <b>Ability / Learning outcome:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creating and managing customer invoices using basic Excel formulas.</li> <li>• Organizing and tracking customer account statements.</li> <li>• Developing, formatting, and analyzing sales charts for business reports.</li> </ul> | <b>Required Tools:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Computer (fully set)</li> <li>• MS Office Software</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>Required Materials:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Business invoice templates</li> <li>• Business invoice samples</li> <li>• Customer's account statement template</li> <li>• Customer's account statement sample</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Training site:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Computer workshop or equipped classroom</li> </ul>                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Creating an invoice, with discounts using Excel simple formulas (=, +, -, *, /, SUM)</b>                                                                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Understanding the use of simple formulas on Excel</li> <li>• Explaining and practicing the use of simple formulas (=, +, -, *, /)</li> <li>• Using Auto Sum</li> <li>• Formatting numbers (currency, percentage)</li> <li>• Simple discounts, use and calculation.</li> <li>• Creating an invoice on Excel using basic formulas and Auto Sum</li> <li>• Applying discount (basic) to an invoice</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Creating &amp; managing a customer's account statement on Excel</b>                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• The basic information in a customer's account statement</li> <li>• Choosing the right template for a customer's account statement</li> <li>• Filling-in a customer's account statement and updating payments and balances.</li> <li>• Using sorting on Excel</li> <li>• Using filtering to track information on Excel.</li> <li>• Using Freeze Panes to navigate information on a customer's account statement.</li> <li>• Creating different worksheets for different customers' account statements.</li> <li>• Renaming Excel sheets.</li> <li>• Copying information from one sheet to another for multiple account statements.</li> </ul> |

### Creating & inserting a sales chart on Excel

- Introduction to bar, pie, and line charts
- Basic information on formatting charts for reports
- Creating a simple sales chart
- Reading sales information from a chart.

## TOOLS AND MATERIALS

| Description                                   | Picture                                                                              | Quantity <sup>2</sup>                                                                                    | Comment                                  |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| Computer set                                  |     | 1 per trainee                                                                                            |                                          |
| Internet connection                           |     |                                                                                                          | Search templates for different documents |
| MS Office software                            |    |                                                                                                          |                                          |
| Invoice template/ samples                     |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>1 physical sample</li> <li>Different digital templates</li> </ul> |                                          |
| Customer's account statement template/ sample |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>1 physical sample</li> <li>Different digital templates</li> </ul> |                                          |

<sup>2</sup> The quantity expressed for workshop means that the item can be used for different modules in the same workshop, this imply that two modules that are using the item could not be delivered at the same time. Warning! before purchasing the item it should be verified if it already exists in the workshop to avoid unnecessary duplications. Also, the list should be reviewed and verified by an experienced professional.

| Description      | Picture                                                                            | Quantity <sup>2</sup>                                                                                                       | Comment |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Charts templates |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>1 physical sample of each chart type</li> <li>Different digital templates</li> </ul> |         |

## ASSESSMENT STANDARDS – UNIT 2

### FORMATIVE ASSESSMENT

|                                                                                          |                                                                                      |          |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Trainee Name:                                                                            | Date:                                                                                |          |
| Ability / learning outcome                                                               | Criteria for competence Unit 2- <b>Business Applications on Excel</b>                | Yes / No |
| <b>Creating an invoice, with discounts using Excel simple formulas (=, +, -, *, SUM)</b> | Was an invoice created on Excel?                                                     |          |
|                                                                                          | Were simple Excel formulas (=, +, -, *, /, Auto Sum) used in the created invoice?    |          |
|                                                                                          | Were “Date” and “Currency” cells correctly formatted?                                |          |
|                                                                                          | Was a simple discount correctly applied to the created invoice?                      |          |
| <b>Creating &amp; managing a customer’s account statement on Excel</b>                   | Was a customer’s account statement created on Excel?                                 |          |
|                                                                                          | Were payments and balances updated in the created account statement?                 |          |
|                                                                                          | Were multiple account statements created on multiple sheets for different customers? |          |
|                                                                                          | Were different sheets correctly renamed?                                             |          |
|                                                                                          | Was basic content correctly duplicated on different sheets?                          |          |
|                                                                                          | Was “Freeze Panes” correctly used on created sheets?                                 |          |
|                                                                                          | Have Sort and Filter commands been used on any of the created sheets?                |          |
| <b>Creating &amp; inserting a sales chart on Excel</b>                                   | Was a simple Pie sales chart created?                                                |          |
|                                                                                          | Was a simple Bar sales chart created?                                                |          |
|                                                                                          | Was a simple Line sales chart created?                                               |          |
|                                                                                          | Was relevant sales data used in the created charts?                                  |          |

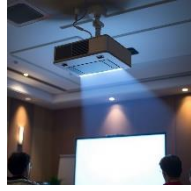
## COMPETENCE UNIT 3: USING MICROSOFT OFFICE POWERPOINT FOR BUSINESS PURPOSE

## TRAINING STANDARD – UNIT 3

### TRAINING GUIDELINES

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Ability / Learning outcome:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Designing engaging business presentations incorporating images, animations, videos, and charts.</li> <li>• Structuring and delivering a persuasive business pitch using PowerPoint, incorporating clear messaging, visuals, and storytelling techniques.</li> </ul> <p><b>Training site:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Computer workshop or equipped classroom</li> </ul> | <p><b>Required Tools:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fully set computers</li> <li>• Projector and screen</li> <li>• MS Office software</li> </ul>                                                                                   | <p><b>Required Materials</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sample of business ideas</li> </ul> |
| <p><b>Creating a presentation for a product/ service on PPT</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Slide design principles</li> <li>• Adding information on a PPT slide</li> <li>• Adding images on a PPT slide</li> <li>• Inserting charts on a PPT slide</li> <li>• Basic animations of PPT slides</li> </ul> |                                                                                                               |
| <p><b>Creating &amp; presenting a PPT presentation to pitch a business idea</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• What is a business idea?</li> <li>• Principles of persuasion in communication</li> <li>• How to deliver presentations with confidence</li> </ul>                                                             |                                                                                                               |

### TOOLS AND MATERIALS

| Description          | Picture                                                                             | Quantity <sup>3</sup> | Comment |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------|
| Fully set computer   |    |                       |         |
| Internet Connection  |    |                       |         |
| Projector and screen |   | 1                     |         |
| MS Office Software   |  |                       |         |

## ASSESSMENT STANDARDS – UNIT 3

### FORMATIVE ASSESSMENT

<sup>3</sup> The quantity expressed for workshop means that the item can be used for different modules in the same workshop, this imply that two modules that are using the item could not be delivered at the same time. Warning! before purchasing the item it should be verified if it already exists in the workshop to avoid unnecessary duplications. Also, the list should be reviewed and verified by an experienced professional.

|                                                                              |                                                                                               |          |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Trainee Name:                                                                | Date:                                                                                         |          |
| Ability /<br>learning outcome                                                | Criteria for competence Unit 3- <b>Using Microsoft Office PowerPoint for business purpose</b> | Yes / No |
| <b>Creating a presentation for a product/ service on PPT</b>                 | Was a PPT presentation for a product/ service created?                                        |          |
|                                                                              | Were the slides designed with appropriate layout, font size, and consistency?                 |          |
|                                                                              | Did the slides include relevant images, charts, or other multimedia elements?                 |          |
|                                                                              | Was animation used in the slides?                                                             |          |
| <b>Creating &amp; presenting a PPT presentation to pitch a business idea</b> | Were a relevant business idea chosen?                                                         |          |
|                                                                              |                                                                                               |          |
|                                                                              | Was persuasive and clear communication used to effectively convey the business idea?          |          |
|                                                                              | Was the pitch deck presented confidently with appropriate voice modulation and body language? |          |

## COMPETENCE UNIT 4: MANAGING SCHEDULES AND AGENDAS

### TRAINING STANDARD – UNIT 4

#### TRAINING GUIDELINES

| Ability / Learning outcome:                                                                                                                                                                                                    | Required Tools:                                                                                                                                                            | Required Materials:                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Creating and managing physical and electronic schedules.</li> <li>Prioritizing tasks effectively using to-do lists.</li> <li>Planning and preparing business meeting agendas</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Fully set computers</li> <li>Internet connection</li> <li>MS Office software</li> </ul>                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Notebook</li> <li>Pens/ pencils</li> <li>Office Agenda/ Calendar</li> <li>Digital Agenda/ Calendar</li> <li>Sample meeting agenda</li> <li>Sample To-Do list</li> </ul> |
| <b>Training site:</b>                                                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Computer workshop or Equipped classroom</li> </ul>                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Preparing &amp; managing a physical schedule</b>                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Introduction to planners and calendars</li> <li>Preparing a daily schedule</li> <li>Preparing a weekly schedule.</li> </ul>         |                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Preparing a to-do list with priorities</b>                                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Setting priorities with deadlines</li> <li>Preparing a To-Do list for a normal business day</li> <li>Following up.</li> </ul>       |                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Managing an electronic calendar</b>                                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>How to use Google Calendar</li> <li>Adding events details on Google Calendar.</li> </ul>                                            |                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Preparing a business agenda (Manually/ using MS Office)</b>                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Introduction to business agenda</li> <li>Setting a Meeting Agenda manually</li> <li>Setting a Meeting Agenda on MS Word.</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                |

#### TOOLS AND MATERIALS

| Description           | Picture                                                                              | Quantity <sup>4</sup>                                                                                    | Comment |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Fully set computer    |     | 1 per trainee                                                                                            |         |
| Notebook              |    | 1 per trainee                                                                                            |         |
| Pens/ pencils         |    | 1 per trainee                                                                                            |         |
| Sticky notes          |   | Packs of different colors                                                                                |         |
| Office calendar       |  | 1 per trainee                                                                                            |         |
| Meeting agenda sample |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>1 physical sample</li> <li>Different digital templates</li> </ul> |         |

<sup>4</sup> The quantity expressed for workshop means that the item can be used for different modules in the same workshop, this imply that two modules that are using the item could not be delivered at the same time. Warning! before purchasing the item it should be verified if it already exists in the workshop to avoid unnecessary duplications. Also, the list should be reviewed and verified by an experienced professional.

| Description       | Picture                                                                            | Quantity <sup>4</sup>                                                                                        | Comment |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| To-Do list sample |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 physical sample</li> <li>• Different digital templates</li> </ul> |         |
| Google Calendar   |  |                                                                                                              |         |

## ASSESSMENT STANDARDS – UNIT 4

### FORMATIVE ASSESSMENT

|                                                                |                                                                                    |          |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Trainee Name:                                                  | Date:                                                                              |          |
| Ability / learning outcome                                     | Criteria for competence Unit 4- <b>Managing Schedules and Agendas</b>              | Yes / No |
| <b>Preparing &amp; managing a physical schedule</b>            | Was a manual daily schedule prepared?                                              |          |
|                                                                | Was a manual weekly schedule prepared?                                             |          |
| <b>Preparing a to-do list with priorities</b>                  | Was a manual To-Do list prepared?                                                  |          |
|                                                                | Were priorities set in the created To-Do list?                                     |          |
|                                                                | Were follow-up actions and remarks added to the to-do list after completing tasks? |          |
| <b>Managing an electronic calendar</b>                         | Were events scheduled and reminders set on Google Calendar?                        |          |
| <b>Preparing a business agenda (Manually/ using MS Office)</b> | Was a well-structured business meeting agenda prepared manually?                   |          |
|                                                                | Was a business meeting agenda created on MS Word?                                  |          |

## COMPETENCE UNIT 5: USING OFFICE EQUIPMENT

### TRAINING STANDARD – UNIT 5

#### TRAINING GUIDELINES

##### Ability / Learning outcome:

- Operating office printers, including adjusting settings for various document sizes and formats (e.g., A4, A3, legal).
- Managing phone calls professionally, including call logging and record-keeping

##### Required Tools:

- Fully set computers
- Internet connection
- Office phone system
- Printers (Inkjet, Laser)
- Scanner/ Copier

##### Required Materials:

- Notebook
- Pens/ pencils
- Printing papers (All sizes)
- Phone call log or call management software (if available)

##### Training site:

- Computer workshop or Equipped classroom

### Printing documents of different formats

- Adjusting document's layout (Portrait- Landscape)
- Adjusting document's margins
- Setting Margins for Print

### Resizing a document for print

- Resizing a document to fit different page sizes (e.g., Letter, A4) and adjusting layout for printing
- Adjusting Document Layout
- Using Print Preview
- Adjusting for Multiple Pages

### Using shared office printer

- What is a shared printer?
- Choosing the right printer for the print command.
- Selecting and printing a document on a shared network printer, ensuring print settings are correct.

### Managing business calls

- Answering calls professionally
- Putting calls on hold: Phone Etiquette.
- Transferring calls.

### Keeping calls records

- Taking detailed notes during calls, ensuring key information is captured.
- Ensuring timely follow-up on call logs and transmitting information to the appropriate team or department.

## TOOLS AND MATERIALS

| Description                        | Picture                                                                              | Quantity <sup>5</sup>                                                                        | Comment |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Printer/ scanner (Business Inkjet) |     | 1                                                                                            |         |
| Laser Printer                      |     | 1                                                                                            |         |
| Fully set computer                 |    |                                                                                              |         |
| Paper A0- A7                       |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>One sample of each size</li> <li>1 pack A4</li> </ul> |         |
| Office phone set                   |  | 1                                                                                            |         |

<sup>5</sup> The quantity expressed for workshop means that the item can be used for different modules in the same workshop, this imply that two modules that are using the item could not be delivered at the same time. Warning! before purchasing the item it should be verified if it already exists in the workshop to avoid unnecessary duplications. Also, the list should be reviewed and verified by an experienced professional.

| Description    | Picture                                                                              | Quantity <sup>5</sup>     | Comment |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------|
| Notebook       |    | 1 per trainee             |         |
| Pens/ pencils  |     | 1 per trainee             |         |
| Sticky notes   |    | Packs of different colors |         |
| Phone call log |  | 1 per trainee             |         |

## FORMATIVE ASSESSMENT

|                                                |                                                                                                                                |          |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Trainee Name:                                  | Date:                                                                                                                          |          |
| Ability / learning outcome                     | Criteria for competence Unit 5- <b>Using office equipment</b>                                                                  | Yes / No |
| <b>Printing documents of different formats</b> | Was a document printed in Portrait format?                                                                                     |          |
|                                                | Was a document printed in Landscape format?                                                                                    |          |
|                                                | Were the margins adjusted to fit printable area in both printed documents?                                                     |          |
| <b>Resizing a document for print</b>           | Was the document resized (using scale or fit options) to fit within one page for printing?                                     |          |
| <b>Using shared office printer</b>             | Were the correct shared printer chosen for the print command?                                                                  |          |
|                                                | Was the document correctly printed using the selected shared printer, with the appropriate print settings?                     |          |
| <b>Managing business calls</b>                 | Was the received call answered in a professional manner?                                                                       |          |
|                                                | Was proper phone etiquette followed when placing a caller on hold (e.g., informing the caller and waiting for acknowledgment)? |          |
|                                                | Was the received call correctly transferred to destination?                                                                    |          |
| <b>Keeping calls records</b>                   | Were notes correctly taken during the phone call?                                                                              |          |
|                                                |                                                                                                                                |          |
|                                                | Was the information from the call accurately transmitted to the appropriate party, and was proper follow-up conducted?         |          |

## SUMMATIVE ASSESSMENT

| Trainee name:                                                                                                                                                                                                                                                                   | Date:                                                                                    |                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Assessor name:                                                                                                                                                                                                                                                                  | Date:                                                                                    |                                                   |
| <p>The candidate is considered competent if they demonstrate best practice performance in all the following criteria for the assessment related to the competence <b>Module – Using MS Office and the Internet for Business, Scheduling, and Managing Office Equipment.</b></p> |                                                                                          |                                                   |
| <p><b>CBT MODULE 1: Business Application on Microsoft Office Word and Internet</b></p>                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                   |
| Criteria for assessment                                                                                                                                                                                                                                                         | Qualifier                                                                                | YES NO (*)                                        |
| <b>Writing, saving, deleting &amp; retrieving a business document on MS Word</b>                                                                                                                                                                                                | Demonstrates ability to create, save, delete, and retrieve business documents in MS Word | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| <b>Creating &amp; Organizing folders, sub-folders &amp; files for customers</b>                                                                                                                                                                                                 | Demonstrates ability to create and organize files/folders for efficient storage          | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| <b>Inserting an invoice in a Word document</b>                                                                                                                                                                                                                                  | Demonstrates ability to insert and format an invoice within a Word document              | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| <b>Creating different business documents on Word: Memo, Invitation, Report</b>                                                                                                                                                                                                  | Demonstrates ability to create memos, invitations, and reports in MS Word                | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| <b>Writing a business e-mail &amp; sending to a group of customers</b>                                                                                                                                                                                                          | Demonstrates ability to write and send professional business emails                      | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| <b>Searching information on a product/service on the internet</b>                                                                                                                                                                                                               | Demonstrates ability to conduct online research effectively                              | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| <b>Preparing &amp; presenting a report based on previous research</b>                                                                                                                                                                                                           | Demonstrates ability to prepare and present research findings professionally             | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| <b>Practical Assessment</b>                                                                                                                                                                                                                                                     | Demonstrates ability to perform tasks based on practical application                     | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Criteria (*)                                                                                                                                                                                                                                                                    | Evidence of non-compliance if any (**)                                                   |                                                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                          |                                                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                          |                                                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                          |                                                   |
| Assessor signature:                                                                                                                                                                                                                                                             | Date:                                                                                    |                                                   |
| Trainee signature:                                                                                                                                                                                                                                                              | Date:                                                                                    |                                                   |

## CBT MODULE 2: Business Applications on Excel

| Criteria for assessment                                                                  | Qualifier                                                             | YES                      | NO (*)                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>Creating an invoice, with discounts using Excel simple formulas (=, +, -, *, SUM)</b> | Demonstrates ability to create and apply formulas for invoices        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>Creating &amp; managing a customer's account statement on Excel</b>                   | Demonstrates ability to create and manage customer account statements | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>Creating &amp; inserting a sales chart on Excel</b>                                   | Demonstrates ability to create and insert sales charts in Excel       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>Practical Assessment</b>                                                              | Demonstrates ability to apply skills learned in the module            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Criteria (*)                                                                             | Evidence of non-compliance if any (**)                                |                          |                          |
|                                                                                          |                                                                       |                          |                          |
|                                                                                          |                                                                       |                          |                          |
|                                                                                          |                                                                       |                          |                          |
| Assessor signature:                                                                      | Date:                                                                 |                          |                          |
| Trainee signature:                                                                       | Date:                                                                 |                          |                          |

### CBT MODULE 3: Using Microsoft Office PowerPoint for Business Purpose

| Criteria for assessment                                                      | Qualifier                                                                    | YES                      | NO (*)                   |
|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>Creating a presentation for a product/service on PPT</b>                  | Demonstrates ability to create a PowerPoint presentation for business        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>Creating &amp; presenting a PPT presentation to pitch a business idea</b> | Demonstrates ability to create and deliver a business pitch using PowerPoint | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>Practical Assessment</b>                                                  | Demonstrates effective use of PowerPoint for business presentations          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Criteria (*)                                                                 | Evidence of non-compliance if any (**)                                       |                          |                          |
|                                                                              |                                                                              |                          |                          |
|                                                                              |                                                                              |                          |                          |
|                                                                              |                                                                              |                          |                          |
| Assessor signature:                                                          | Date:                                                                        |                          |                          |
| Trainee signature:                                                           | Date:                                                                        |                          |                          |

### CBT MODULE 4: Managing Schedules and Agendas

| Criteria for assessment                                       | Qualifier                                                                    | YES                      | NO (*)                   |
|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>Preparing &amp; managing a physical schedule</b>           | Demonstrates ability to organize and manage physical schedules effectively   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>Preparing a to-do list with priorities</b>                 | Demonstrates ability to create prioritized to-do lists                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>Managing an electronic calendar</b>                        | Demonstrates ability to use an electronic calendar for scheduling            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>Preparing a business agenda (Manually/using MS Office)</b> | Demonstrates ability to prepare a business agenda manually and using MS Word | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>Practical Assessment</b>                                   | Demonstrates effective management of schedules and agendas                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Criteria (*)                                                  | Evidence of non-compliance if any (**)                                       |                          |                          |
|                                                               |                                                                              |                          |                          |
|                                                               |                                                                              |                          |                          |
|                                                               |                                                                              |                          |                          |
| Assessor signature:                                           | Date:                                                                        |                          |                          |
| Trainee signature:                                            | Date:                                                                        |                          |                          |

## CBT MODULE 5: Using Office Equipment

| Criteria for assessment                        | Qualifier                                                                         | YES                      | NO (*)                   |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>Printing documents of different formats</b> | Demonstrates ability to print documents in different formats (portrait/landscape) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>Resizing a document for print</b>           | Demonstrates ability to resize documents appropriately for printing               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>Using shared office printer</b>             | Demonstrates ability to use a shared office printer correctly                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>Managing business calls</b>                 | Demonstrates ability to answer and manage business calls professionally           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>Keeping calls records</b>                   | Demonstrates ability to take and record business calls accurately                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>Practical Assessment</b>                    | Demonstrates ability to use office equipment effectively                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Criteria (*)                                   | Evidence of non-compliance if any (**)                                            |                          |                          |
|                                                |                                                                                   |                          |                          |
|                                                |                                                                                   |                          |                          |
|                                                |                                                                                   |                          |                          |
| Assessor signature:                            | Date:                                                                             |                          |                          |
| Trainee signature:                             | Date:                                                                             |                          |                          |

## 1. GENERAL COURSE INFORMATION

| Course Component  | Details                                                                                                     |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Course Title      | Communication & Administrative Organization                                                                 |
| Course Code       | TBD                                                                                                         |
| Course Level      | BP Y1 <input type="checkbox"/> BP Y2 <input checked="" type="checkbox"/>                                    |
| Course Duration   | 50 hours total                                                                                              |
| Teaching Language | English <input checked="" type="checkbox"/> Arabic <input type="checkbox"/> French <input type="checkbox"/> |

## 2. COURSE DESCRIPTION

This course introduces learners to the fundamental concepts of business communication, office management, administrative planning, work scheduling, and customer relationship management, with the aim of enhancing productivity and efficiency in accounting and administrative work environments.

Learners will be introduced to the fundamental concepts required to acquire and develop effective communication skills and to the use of effective forms of communication within the business environment. The course also focuses on developing the essential organizational skills required for office management and introduces learners to the technologies and equipment used in an office for business purposes. It also covers planning and scheduling, enabling learners to understand the concept of time management and introducing them to effective goal setting. In addition, learners will explore concepts related to customer relations and develop essential customer service skills, enabling them to build positive relationships with customers and manage customer feedback effectively.

By the end of the course, learners will have acquired practical skills that enable them to communicate effectively, perform office organization tasks, and professionally manage business relationships with customers.

### 3. COURSE OBJECTIVES

Upon successful completion of this course, students will be able to:

- **Understand** key principles of communication, the fundamentals of scheduling, office organization, and customer relations.
- **Develop** essential skills in professional verbal, non-verbal and written business communication.
- **Use** communication tools, scheduling tools and timelines.
- **Handle** professional phone calls, emails, and virtual meetings.
- **Set** clear, actionable goals, and break them down into actionable plans.
- **Maintain** an organized office environment with effective filing and scheduling procedures.
- **Operate** office equipment while following industry best practices.
- **Engage** in professional customer communication and relationship management, while building trust and rapport with customers.
- **Analyze** customer complaints and resolve conflicts and obstacles.
- **Follow** industry standards, ethical guidelines, and workplace protocols.
- **Adapt** to new trends and modern technologies in business communication and office management.

#### 4. LEARNING OUTCOMES (LOS)

By the end of this course, students should be able to:

| LO No.     | Learning Outcomes                                                                                                                      |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>LO1</b> | Efficiently communicate using verbal, non-verbal and written communication skills                                                      |
| <b>LO2</b> | Understand the use of different business communication tools.                                                                          |
| <b>LO3</b> | Identify organization and management tools and systems and clearly recognize their uses in a business setting.                         |
| <b>LO4</b> | Efficiently organize and follow-up office tasks.                                                                                       |
| <b>LO5</b> | Understand SMART goal setting and efficient planning.                                                                                  |
| <b>LO6</b> | Understand customer needs and the fundamentals of customer service.                                                                    |
| <b>LO7</b> | Recognize customer complaints and apply strategies for handling them and resolving potential conflicts professionally and efficiently. |

## 5. COURSE TOPICS & MODULES

| Week | Module Title                                                                                                      | Topics Covered                                                                                                                                                                                                                    | Activities                                                                                                                                                                                                                                                       | Estimated Hours |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 1    | Module 1: Administrative and Interpersonal Communication Skills<br>Communication within the Organization          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Definition of the organization, its activities, and objectives.</li> </ul>                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Divide learners into groups to simulate the type and field of work of well-known local organizations.</li> <li>Simulation: create a hypothetical small business.</li> </ul>                                               | 2               |
| 2    | Concept of Communication and Its Importance in Administrative Organization                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Definition of communication.</li> <li>Elements of communication.</li> <li>Importance of communication.</li> </ul>                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pass an oral message through several learners to assess the accuracy and correctness of information transmission.</li> <li>Transmission game.</li> </ul>                                                                  | 2               |
| 3    | Administrative Functions and Activities within the Organization                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Main functions within an organization: administrative, commercial, financial, accounting, and technical.</li> <li>Link communication flows to the organizational hierarchy.</li> </ul>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Provide a list of daily tasks and classify each task according to its relevant function.</li> <li>Draw a simple organizational chart for a commercial organization and distribute tasks among its departments.</li> </ul> | 2               |
| 4    | Directions of Communication Inside and Outside the Organization                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Internal and external communication.</li> <li>Communication methods and channels according to the target party.</li> </ul>                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Prepare a table identifying the direction and type of communication, e.g., administrative decision or purchase request.</li> </ul>                                                                                        | 2               |
| 5    | Characteristics and Barriers of Effective Communication                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Conditions of an effective message: clarity, accuracy, conciseness, and timing.</li> <li>Barriers: organizational, psychological, and technical.</li> <li>How to overcome them.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Analyze a written message containing linguistic and organizational errors and revise it to produce an effective message.</li> </ul>                                                                                       | 2               |
| 6    | Communication Barriers and How to Overcome Them                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Identify language difficulties.</li> <li>Physical distance.</li> <li>Psychological state.</li> <li>Terminology.</li> </ul>                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Provide a text containing ambiguous terminology or language and ask learners to rephrase it so that it is understandable to everyone in the class.</li> </ul>                                                             | 2               |
| 7    | Module 2: Listening and Oral Communication Skills (Weeks 7–12)<br>Effective Listening and Active Listening Skills | <ul style="list-style-type: none"> <li>Difference between hearing and listening.</li> <li>Principles of effective communication and information analysis.</li> </ul>                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Each learner speaks with a partner for two minutes and then paraphrases what was said.</li> <li>Alternatively, show a short video followed by specific</li> </ul>                                                         | 2               |

| Week | Module Title                                                                                                               | Topics Covered                                                                                                                                                                                          | Activities                                                                                                                                                                                                              | Estimated Hours |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|      |                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                         | questions to assess learners' attention and comprehension.                                                                                                                                                              |                 |
| 8    | Stages of Listening                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Engaging the senses, interpretation, evaluation, remembering, and responding.</li> <li>Distinguish between objective, critical, and active listening.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Divide the class into groups for a debate on a selected topic to practice effective critical listening and accurately identify the key points.</li> </ul>                        | 2               |
| 9    | The Message: Characteristics of an Effective Message                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>The three rules of a strong message: clarity and accuracy.</li> <li>Avoid unnecessary wording and repetition.</li> </ul>                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Rewriting challenge: condense lengthy requests into a short paragraph without changing the essential meaning.</li> </ul>                                                         | 2               |
| 10   | Rules and Strategies for Telephone Calls                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Preparing for calls.</li> <li>Telephone etiquette.</li> <li>Conduct.</li> <li>Answering strategies: friendliness, tact, and understanding.</li> </ul>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Telephone role-play: two learners simulate a call between a customer and a receptionist without seeing each other, applying appropriate greeting and clarity rules.</li> </ul>   | 2               |
| 11   | Handling Difficult Telephone Situations (Customer Relations)                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>How to place a caller on hold.</li> <li>Transferring calls and managing difficult communications with an angry caller.</li> </ul>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Role-play an angry caller dissatisfied with a service and apply self-control and active understanding to provide appropriate service.</li> </ul>                                 | 2               |
| 12   | Recording Voice Messages and Telephone Message Cards                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Using voicemail and accurately completing telephone message cards: name, date, time, telephone number, and reason for calling.</li> </ul>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Listen to a series of pre-recorded voice messages and complete the organization's telephone message forms.</li> </ul>                                                            | 2               |
| 13   | Module 3: Written Communication and Correspondence (Weeks 13–18)<br>Introduction to Written Communication and Regular Mail | <ul style="list-style-type: none"> <li>What is management?</li> <li>What is organization? Principles of organization and management functions.</li> </ul>                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Design an organizational chart.</li> <li>Apply chart-design rules and distribute tasks.</li> <li>Design an organizational structure for a small business.</li> </ul>             | 2               |
| 14   | Email Rules and Etiquette                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Components of an email.</li> <li>Digital writing etiquette.</li> </ul>                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Draft a formal email to the school administration or instructor requesting the organization of a sports activity or trip, using the appropriate format and structure.</li> </ul> | 2               |
| 15   | Elements and Format of a Letter                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Components of a formal letter.</li> </ul>                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Provide learners with a disorganized text and ask</li> </ul>                                                                                                                     | 2               |

| Week | Module Title                                                                     | Topics Covered                                                                                                                                                                                                          | Activities                                                                                                                                                                                                                                    | Estimated Hours |
|------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|      |                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                         | them to rearrange its parts according to the standard structure of business letters.                                                                                                                                                          |                 |
| 16   | Courtesy Expressions in Writing                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Appropriate opening and closing expressions for each administrative level.</li> </ul>                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rewrite a message written in harsh or informal language into a polite and professional message.</li> </ul>                                                                                           | 2               |
| 17   | Sales and Order Letters                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Strategies for attracting the reader's attention in sales and order letters.</li> <li>• How to draft an order letter including quantity, price, and specifications.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Product exhibition.</li> <li>• Prepare a sales letter for a product designed by the learner and a purchase order letter addressed to another company.</li> </ul>                                     | 2               |
| 18   | Complaint and Adjustment Letters                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• How to write a professional claim or complaint letter.</li> <li>• Approved response methods for handling complaints.</li> </ul>                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolve a commercial dispute: one learner writes a complaint about damaged goods, while another writes an adjustment and apology letter as the company manager, with instructor guidance.</li> </ul> | 2               |
| 19   | Workstations: Design, Location, and the Importance of Proper Office Arrangement  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identify the components of an ideal workstation in terms of space, lighting, and ventilation.</li> </ul>                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Design workshop: draw a layout of an ideal office using available tools.</li> </ul>                                                                                                                  | 2               |
| 20   | Office Equipment: Computer, Printer, Fax, Copier, and Office Tools               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identify office tools and the function of each.</li> </ul>                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Picture-classification game: match each office tool with its name and function.</li> </ul>                                                                                                           | 2               |
| 21   | Information Center: Definition, Role, and Services Provided                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Understand the importance of the information center in facilitating the organization's work.</li> </ul>                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Simulation: create a small "information corner" in the classroom containing lists and documents.</li> </ul>                                                                                          | 2               |
| 22   | Basic Classification Methods: Alphabetical Classification and Indexing Rules     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arrange a set of names correctly in alphabetical order.</li> </ul>                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quick competition: arrange classmates' name cards alphabetically in the shortest possible time.</li> </ul>                                                                                           | 2               |
| 23   | Other Classification Methods: Numerical, Subject, Geographical, and Alphanumeric | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Select the most appropriate classification method according to the nature of the files.</li> </ul>                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Group exercise: classify cards (company names, regions, dates), with each group using a different classification method.</li> </ul>                                                                  | 2               |

| Week | Module Title                                                           | Topics Covered                                                                                                                                                            | Activities                                                                                                                                                                                                                                                                            | Estimated Hours |
|------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 24   | File Arrangement: Horizontal, Vertical, Suspended, and Circular Filing | <ul style="list-style-type: none"> <li>Distinguish between file-arrangement methods and the most appropriate use of each.</li> </ul>                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Practical application: physically organize classroom paper files using one of the filing methods.</li> </ul>                                                                                                                                   | 2               |
| 25   | Indexes and Indexing: Types of Indexes and Exceptional Rules           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Prepare a simple card or alphabetical index for a set of documents.</li> </ul>                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Create a class name index using manual index cards.</li> </ul>                                                                                                                                                                                 | 2               |
| 26   | Final Project and Classroom Exhibition                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Integrate all skills acquired during the course: planning, organization, oral communication, and written communication.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Exhibition: each group presents its complete hypothetical project, including the organizational structure, correspondence identity, marketing plan, and simulated telephone and formal communication scenarios before the audience.</li> </ul> | 2               |

## 6. TEACHING & LEARNING STRATEGIES<sup>1</sup>

| Instructional Method                                                            | Description                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> <b>Lectures &amp; Presentations</b>                    | Instructor-led explanations of theoretical concepts     |
| <input type="checkbox"/> <b>Case Studies &amp; Problem-Based Learning (PBL)</b> | Students analyze and solve real-world industry problems |
| <input type="checkbox"/> <b>Group Discussions &amp; Brainstorming</b>           | Peer-based interactive discussions                      |
| <input type="checkbox"/> <b>Industry Guest Lectures</b>                         | Insights from industry professionals                    |
| <input type="checkbox"/> <b>Simulations &amp; Digital Learning Tools</b>        | Virtual labs, interactive simulations                   |
| <input type="checkbox"/> <b>AI &amp; Digital Integration</b>                    | Use of AI-based tools and online learning resources     |

<sup>1</sup> The instructor will select the most appropriate methods based on course objectives, student needs, and available resources.

## 7. ASSESSMENT & EVALUATION METHODS-

THIS HAS TO BE DETERMINED BY THE DGVTE

| Assessment Type                   | Weight (%)   | Description                                         |
|-----------------------------------|--------------|-----------------------------------------------------|
| Quizzes                           | [insert...%] | Short assessments testing fundamental understanding |
| Midterm Exam                      | [insert...%] | Covers Modules [insert module numbers]              |
| Assignments & Case Studies        | [insert...%] | Research-based reports and industry case analysis   |
| Class Participation & Discussions | [insert...%] | Engagement in discussions, group work               |
| Final Exam                        | [insert...%] | Comprehensive assessment of all course topics       |

## 8. RESOURCES & REFERENCES

| Resource Type                  | Examples                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Textbooks &amp; Manuals</b> | <p>Drucker, P. (2006). The Effective Executive: The Definitive Guide to Getting the Right Things Done. Harper Business</p> <p>"Business Communication for Success" by Scott McLean</p> <p>"Customer Relationship Management: Concepts and Technologies" by Francis Buttle and Stan Maklan</p> <p>"Business Communication Today" – Bovee, Courtland &amp; Thill, John</p> <p>"The Elements of Business Writing" – Gary Blake &amp; Robert Bly</p> <p>"The One-Minute Organizer" – Donna Smallin</p> <p>"Customer Service Skills for Success" – Lucas, Robert</p> |
| <b>Online Resources</b>        | <p>Harvard Business Review - Leadership &amp; Office Management<br/> <a href="http://www.hbr.org">www.hbr.org</a></p> <p>"Business Communication: Open Textbooks" – Brigham Young University</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| Resource Type                     | Examples                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                   | <a href="https://guides.lib.byu.edu/c.php?g=662911&amp;p=4659439">https://guides.lib.byu.edu/c.php?g=662911&amp;p=4659439</a><br>The Ultimate Guide to Customer Relationship Management" – Zendesk<br><a href="https://www.zendesk.com/blog/ultimate-guide-customer-relationship-management/">https://www.zendesk.com/blog/ultimate-guide-customer-relationship-management/</a><br>Office Equipment: Types, Use and Care"<br><a href="https://www.isbe.net">https://www.isbe.net</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Industry Reports                  | <a href="https://s3.eu-west-2.amazonaws.com/project.co/PDFs/Projectco-Communications-Stats-2022.pdf">https://s3.eu-west-2.amazonaws.com/project.co/PDFs/Projectco-Communications-Stats-2022.pdf</a><br><a href="https://www.alliedmarketresearch.com/business-communication-systems-market-A08847">https://www.alliedmarketresearch.com/business-communication-systems-market-A08847</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Open Educational Resources (OERs) | Business Communication Courses<br><a href="https://www.coursera.org/learn/customer-service-fundamentals">https://www.coursera.org/learn/customer-service-fundamentals</a><br>"Use Office Equipment" – LinkedIn Learning<br><a href="https://courses.lumenlearning.com/wm-businesscommunicationmgrs/">https://courses.lumenlearning.com/wm-businesscommunicationmgrs/</a><br><a href="https://ohiostate.pressbooks.pub/stratcommwriting/">https://ohiostate.pressbooks.pub/stratcommwriting/</a><br><a href="https://saylordotorg.github.io/text_business-communication-for-success/">https://saylordotorg.github.io/text_business-communication-for-success/</a><br><a href="https://2012books.lardbucket.org/books/a-primer-on-communication-studies/">https://2012books.lardbucket.org/books/a-primer-on-communication-studies/</a> |

## 1. GENERAL COURSE INFORMATION

| Course Component  | Details                                                   |
|-------------------|-----------------------------------------------------------|
| Course Title      | Business Environment & Accounting                         |
| Course Code       | TBD                                                       |
| Course Level      | BP Y1 BP Y2 <input checked="" type="checkbox"/>           |
| Course Duration   | 50 hours total                                            |
| Teaching Language | English <input checked="" type="checkbox"/> Arabic French |

## 2. COURSE DESCRIPTION

This course introduces learners to fundamental concepts in economics, business, and accounting, with the aim of enhancing their understanding of real-world business environments.

Learners will be introduced to economic flows and will understand the interaction between key economic functions, such as supply and demand, and their impact on prices. They will also understand how economic systems operate and how different forms of business ventures are established. The course explains the different types and sizes of business ventures and introduces the fundamentals of entrepreneurship. In addition, learners will be introduced to accounting, reporting, and analysis, and will develop essential skills in recording simple business transactions.

By the end of the course, learners will have acquired a clear understanding of the law of supply and demand and how scarcity affects business decision-making. They will also clearly identify the impact of different types of businesses on the economy and gain the ability to perform basic accounting and financial analysis.

### 3. COURSE OBJECTIVES

Upon successful completion of this course, students will be able to:

- Understand the fundamental principles of economics, economic systems, and economic concepts.
- Identify the most common types and sizes of business ventures.
- Define entrepreneurship and its impact on the economy.
- Develop essential skills in accounting fundamentals.
- Perform basic analysis of financial statements.
- Handle fundamental bookkeeping practices.
- Recognize how businesses report financial data.

### 4. LEARNING OUTCOMES (LOS)

By the end of this course, students should be able to:

| LO No. | Learning Outcomes                                                   |
|--------|---------------------------------------------------------------------|
| LO1    | Define economics and explain its significance.                      |
| LO2    | Understand the role of economics in business and daily life.        |
| LO3    | Understand how prices are determined in the market.                 |
| LO4    | Understand the concept of limited resources and opportunity cost.   |
| LO5    | Recognize the advantages and disadvantages of each economic system. |
| LO6    | Differentiate between different business structures.                |
| LO7    | Understand basic accounting principles and financial statements.    |

| LO No. | Learning Outcomes                                                      |
|--------|------------------------------------------------------------------------|
| LO8    | Define entrepreneurship and describe its role in economic development. |
| LO9    | Apply fundamental bookkeeping procedures.                              |

## 5. COURSE TOPICS & MODULES

| Week | Module Title                                       | Topics Covered                                                                                                                                                                              | Activities                                                                                                                          | Estimated Hours |
|------|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 1    | Principles of Economics: Introduction to Economics | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Introduction to economic factors.</li> </ul>                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Group discussion on the importance of economics.</li> </ul>                                | 2               |
| 2    | Economic Factors (Economic Activities)             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Key actors in economic life: the circular flow of income (movement of resources and money in the economy).</li> </ul>                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Case studies on economic decisions.</li> </ul>                                             | 2               |
| 3    | Principles of Economics: Supply and Demand (1)     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definition of supply and demand.</li> <li>• Explanation of the basic principles of supply and demand.</li> </ul>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Group discussion: interaction between supply and demand in the market.</li> </ul>          | 2               |
| 4    | Principles of Economics: Supply and Demand (2)     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supply and demand graph.</li> <li>• What is price?</li> <li>• Supply and demand equilibrium and determination of the equilibrium price.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Case study: supply and demand graph and determination of the equilibrium price.</li> </ul> | 2               |
| 5    | Principles of Economics: Supply and Demand (3)     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• What is price elasticity?</li> <li>• Calculate and explain the different cases and levels of price elasticity.</li> </ul>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Market simulation game.</li> </ul>                                                         | 2               |

| Week | Module Title                                        | Topics Covered                                                                                                                                                                                                                                 | Activities                                                                                                                                                                   | Estimated Hours |
|------|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|      |                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Practical exercise: graphing changes in supply and demand.</li> </ul>                                                               |                 |
| 6    | Principles of Economics: Resources and Scarcity (1) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Main categories of resources in an economic context: materials, land, labor, capital, and entrepreneurship.</li> <li>• Definition of the concept of limited resources.</li> </ul>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Group activity: identify the resources required for a specific business venture.</li> </ul>                                         | 2               |
| 7    | Principles of Economics: Resources and Scarcity (2) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definition and impact of scarcity.</li> <li>• Definition of opportunity cost.</li> </ul>                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Real-life case studies on resource allocation.</li> <li>• Group activity: impact of opportunity cost on decision-making.</li> </ul> | 2               |
| 8    | Principles of Economics: Economic Systems (1)       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• What is a market economy?</li> <li>• Advantages and disadvantages of a market economy.</li> <li>• What is a command economy?</li> <li>• Advantages and disadvantages of a command economy.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comparative case study: market economy vs. command economy.</li> </ul>                                                              | 2               |
| 9    | Principles of Economics: Economic Systems (2)       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• What is a mixed economy?</li> <li>• Compare how market prices are formed under each system.</li> </ul>                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Discussion: Which economic system is best?</li> </ul>                                                                               | 2               |
| 10   | Types of Business Ventures: Entrepreneurship (1)    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definition of entrepreneurship and an</li> </ul>                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Group activity: generate</li> </ul>                                                                                                 | 2               |

| Week | Module Title                                       | Topics Covered                                                                                                          | Activities                                                                                          | Estimated Hours |
|------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|      |                                                    | entrepreneurial business idea.<br>• What is an entrepreneurial mindset?<br>• Impact of entrepreneurship on the economy. | entrepreneurial business ideas.                                                                     |                 |
| 11   | Types of Business Ventures: Entrepreneurship (2)   | • Definition of a business plan.<br>• Business planning fundamentals: key components of a business plan.                | • Practical application: examples of a business plan model.                                         | 2               |
| 12   | Determination of Result (1)                        | • Determination of result.<br>• Profits and losses in business.<br>• Importance of profit.                              | • Role-play exercise on how to determine the result.                                                | 2               |
| 13   | Balance Sheet Equation: Assets and Liabilities (1) | • Detailed role of the balance sheet.<br>• Equity.<br>• Assets and liabilities.                                         | • Activity to identify assets and liabilities.<br>• Role play.                                      | 2               |
| 14   | Balance Sheet Equation: Assets and Liabilities (2) | • Assets.<br>• Liabilities.                                                                                             | • Comprehensive exercise on the balance sheet equation and determination of result.                 | 2               |
| 15   | Income Statement / Sources of Funds                | • Determine the enterprise's result.                                                                                    | • Role-play using a small-shop simulation showing expenses and revenues.<br>• Assets / liabilities. | 2               |

| Week | Module Title                                                                 | Topics Covered                                                                                                                                                                             | Activities                                                                                                                                              | Estimated Hours |
|------|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 16   | Accounting Books: Simple Entry                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Detailed role of the accountant in daily operations.</li> <li>Recording purchase and sale transactions: cash, by cheque, and on account.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Group activity on payment methods.</li> <li>Method for recording basic entries (purchases and sales).</li> </ul> | 2               |
| 17   |                                                                              |                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                         | 2               |
| 18   | Journal Entries: Recording Financial Transactions – Purchase of Fixed Assets | <ul style="list-style-type: none"> <li>Importance of recording daily journal entries in the enterprise.</li> </ul>                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Learners present worked examples.</li> </ul>                                                                     | 2               |
| 19   | Double-Entry Bookkeeping: Purchases – Sales                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Importance of recording daily journal entries in the enterprise.</li> </ul>                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Practical application.</li> <li>Real examples from journals.</li> </ul>                                          | 2               |
| 20   | Recording Journal Entries: Double-Entry Bookkeeping                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Importance of recording accounting entries.</li> </ul>                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Practical application.</li> </ul>                                                                                | 2               |
| 21   | Posting and Balancing Accounts                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Components of the General Ledger.</li> <li>Importance of the General Ledger.</li> </ul>                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Practical application using the General Ledger.</li> </ul>                                                       | 2               |
| 22   | Discount Operations: Cash Settlement                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Basic principles of discounts.</li> <li>How entries are affected by trade discounts and cash discounts.</li> </ul>                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Practical application on discounts.</li> <li>Entering formulas in computerized accounting records.</li> </ul>    | 2               |
| 23   | Discount Operations: Cash Settlement – Trade Discount – Cash Discount        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Recording transactions in journals and the General Ledger using accounting software.</li> </ul>                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Example of discount entries through a business case involving purchases, sales, and discounts.</li> </ul>        | 2               |

| Week | Module Title                                             | Topics Covered                                                                                                       | Activities                                                                                                                                           | Estimated Hours |
|------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 24   | Commercial Papers: Notes Receivable / Notes Payable      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Recording commercial papers.</li> </ul>                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Practical exercises with learners on purchases and sales using commercial papers.</li> </ul>                  | 2               |
| 25   | Value Added Tax (VAT): Output VAT / Deductible Input VAT | <ul style="list-style-type: none"> <li>Method for recording VAT.</li> <li>Who bears the final tax burden?</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Simulation of a product passing through all stages, from production to sale to the final consumer.</li> </ul> | 2               |

## 6. TEACHING & LEARNING STRATEGIES<sup>1</sup>

| Instructional Method                                                            | Description                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> <b>Lectures &amp; Presentations</b>                    | Instructor-led explanations of theoretical concepts     |
| <input type="checkbox"/> <b>Case Studies &amp; Problem-Based Learning (PBL)</b> | Students analyze and solve real-world industry problems |
| <input type="checkbox"/> <b>Group Discussions &amp; Brainstorming</b>           | Peer-based interactive discussions                      |
| <input type="checkbox"/> <b>Industry Guest Lectures</b>                         | Insights from industry professionals                    |
| <input type="checkbox"/> <b>Simulations &amp; Digital Learning Tools</b>        | Virtual labs, interactive simulations                   |
| <input type="checkbox"/> <b>AI &amp; Digital Integration</b>                    | Use of AI-based tools and online learning resources     |

---

<sup>1</sup> The instructor will select the most appropriate methods based on course objectives, student needs, and available resources.

## 7. ASSESSMENT & EVALUATION METHODS

TO BE DETERMINED BY THE DIRECTORATE  
GENERAL OF VOCATIONAL AND TECHNICAL  
EDUCATION (DGVTE).

| Assessment Type                   | Weight (%)   | Description                                         |
|-----------------------------------|--------------|-----------------------------------------------------|
| Quizzes                           | [insert...%] | Short assessments testing fundamental understanding |
| Midterm Exam                      | [insert...%] | Covers Modules [insert module numbers]              |
| Assignments & Case Studies        | [insert...%] | Research-based reports and industry case analysis   |
| Class Participation & Discussions | [insert...%] | Engagement in discussions, group work               |
| Final Exam                        | [insert...%] | Comprehensive assessment of all course topics       |

## 8. RESOURCES & REFERENCES

| Resource Type                     | Examples                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Textbooks & Manuals               | <p>Mankiw, N. G. (2020). Principles of Economics. Cengage Learning.</p> <p>Sloman, J. &amp; Garratt, D. (2022). Economics for Business. Pearson.</p> <p>Weygandt, J., Kimmel, P., &amp; Kieso, D. (2021). Financial Accounting: Tools for Business Decision Making. Wiley.</p> <p>Hisrich, R. D., &amp; Peters, M. P. (2019). Entrepreneurship. McGraw-Hill.</p> <p>"Economics in One Lesson" by Henry Hazlitt</p> <p>"Accounting Made Simple" by Mike Piper</p> <p>"Economics for Beginners: Understanding the Basics" by Andy Prentice (Usborne Books)</p> <p>"Accounting for Non-Accountants" by Wayne Label</p> <p>"Bookkeeping and Accounting All-in-One for Dummies" by Lita Epstein</p> <p>"Basic Bookkeeping" by Frank Wood</p>                |
| Online Resources                  | <p>Khan Academy – Microeconomics &amp; Macroeconomics,<br/> <a href="https://www.khanacademy.org/economics-finance-domain">https://www.khanacademy.org/economics-finance-domain</a></p> <p>Investopedia – Economics Basics<br/> <a href="https://www.investopedia.com/economics-basics-4689744">https://www.investopedia.com/economics-basics-4689744</a></p> <p>Simple guide to business and accounting documents<br/> <a href="https://www.bookkeepingexplained.com/">https://www.bookkeepingexplained.com/</a></p>                                                                                                                                                                                                                                  |
| Industry Reports                  | <p><a href="https://bti-project.org/en/reports/country-report/LBN">https://bti-project.org/en/reports/country-report/LBN</a></p> <p><a href="https://www.mdpi.com/1911-8074/17/7/264">https://www.mdpi.com/1911-8074/17/7/264</a></p> <p><a href="https://www.economy.gov.lb/en/services/support-to-smes/files--reports">https://www.economy.gov.lb/en/services/support-to-smes/files--reports</a></p> <p><a href="https://researchonline.ljmu.ac.uk/id/eprint/24116/1/Policy%20Brief%20on%20Entrepreneurship%20in%20Lebanon.pdf">https://researchonline.ljmu.ac.uk/id/eprint/24116/1/Policy%20Brief%20on%20Entrepreneurship%20in%20Lebanon.pdf</a></p> <p><a href="https://taxsummaries.pwc.com/lebanon">https://taxsummaries.pwc.com/lebanon</a></p> |
| Open Educational Resources (OERs) | <p><a href="https://www.accountingcoach.com/">https://www.accountingcoach.com/</a></p> <p><a href="https://www.coursera.org/learn/wharton-accounting">https://www.coursera.org/learn/wharton-accounting</a></p> <p><a href="https://openstax.org/">https://openstax.org/</a></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| Resource Type | Examples                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               | <a href="https://scholar.google.com/">https://scholar.google.com/</a><br><a href="https://www.edx.org/">https://www.edx.org/</a><br><a href="https://learn.saylor.org/course/view.php?id=3">https://learn.saylor.org/course/view.php?id=3</a><br><a href="https://help.open.ac.uk/becoming-an-entrepreneur/how-to-start-a-business">https://help.open.ac.uk/becoming-an-entrepreneur/how-to-start-a-business</a> |