

تصميم البرامج التدريبية
Instructional system design



سيتم تناول النقاط التالية في هذه الدورة التدريبية:

- Introduction to training.
- Principles of Adult Learning.
- Assess and Analyze needs .
- Develop learning objective.
- Design The Program .
- Implementation.
- Evaluation.

- مقدمة عن التدريب.
- مبادئ تعليم الكبار.
- تحليل احتياجات التدريب.
- تطوير أهداف التعلم.
- تصميم البرنامج التدريبي.
- تنفيذ التدريب.
- تقييم التدريب.

أهداف الكورس

Course goals

في نهاية الكورس ستكون قادراً على:

- معرفة مفهوم التدريب
- التفريق بين تعليم الكبار وتعليم الصغار
- تطبيق نموذج ADDIE لتصميم البرامج التدريبية
- استخدام الطرق المختلفة لتحليل احتياجات التدريب بشكل فعال
- تحليل وتحديد سبب الفجوة بين المستوى الفعلي والمستوى المرغوب، وما إذا كان التدريب حلاً أم لا
- صياغة أهداف التدريب بشكل علمي ممنهج
- تصميم الدورة التدريبية من البداية إلى النهاية بشكل فعال
- معرفة أهم النظريات العلمية الخاصة بمرحلة تنفيذ التدريب
- استخدام نموذج كيرك باتريك لتقييم التدريب



المحاضرة الأولى مقدمة عن التدريب Introduction to training



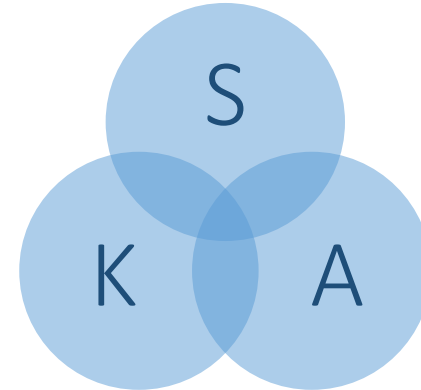
سيتم تناول النقاط التالية في هذه المحاضرة:

- ما هو التدريب؟
- أهمية التدريب.
- الفرق بين التدريب والتطوير.
- مبادئ تعليم الكبار.
- نهج التعلم القائم على حل المشكلات.
- نموذج 70,20,10
- What Is The Training?
- Importance of training.
- Training vs development .
- Principles of Adult Learning.
- Problem-Based Learning Approach .
- The 10,20,70 Model .

ما هو التدريب؟ What Is Training?

Training is a process designed to assist an individual to learn new skills, knowledge, or attitudes, that improves or enhances their performance.

التدريب هو عملية مصممة لمساعدة الفرد على تعلم مهارات أو معارف أو مواقف جديدة تعمل على تحسين أدائه.



ما هو التدريب؟ What Is Training?



المعرفة Knowledge

- Cognitive or mental abilities used to retain and process information.
- القدرات المعرفية أو العقلية المستخدمة للاحتفاظ بالمعلومات ومعالجتها.



المهارات Skills

- Physical abilities used to perform activities or tasks.
- القدرات المادية المستخدمة في أداء الأنشطة أو المهام.



الأسلوب Attitudes

- Feelings or emotional about someone or something.
- المشاعر أو الانفعالات تجاه شخص ما أو شيء ما.

أهمية التدريب

The Importance of Training

Business Results نتائج الأعمال



- زيادة الإنتاج
- انخفاض التكلفة
- تحسين الجودة
- زيادة المبيعات
- زيادة الكفاءة
- زيادة الأرباح
- زيادة رضا العملاء
- تقليل الأخطاء
- تقليل النفقات
- توفير الوقت

العائد على الموظفين Return on employees



- زيادة الاحتفاظ بالموظفين
- زيادة الرضا الوظيفي
- رفع الروح المعنوية
- قلة المظالم
- تحسين جودة الحياة العملية
- تغيير المسارات الوظيفية
- تقديم مهارات جديدة للموظفين ذوي الخبرة
- رفع مستوى المعرفة المطلوبة للوظيفة
- توجيه الموظفين الجدد

الفرق بين التدريب والتطوير Training vs. development



هل يوجد فرق بين تعليم الكبار وتعليم الصغار؟ Is There A difference between Adult and Child?

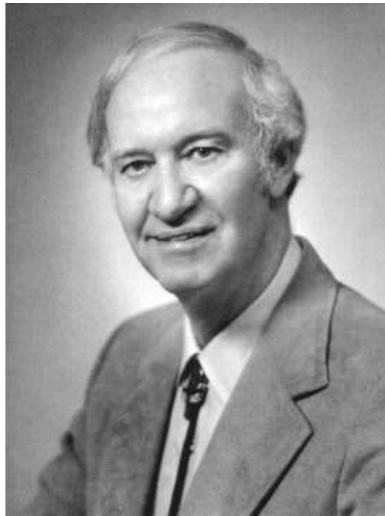


نظرية تعليم الكبار

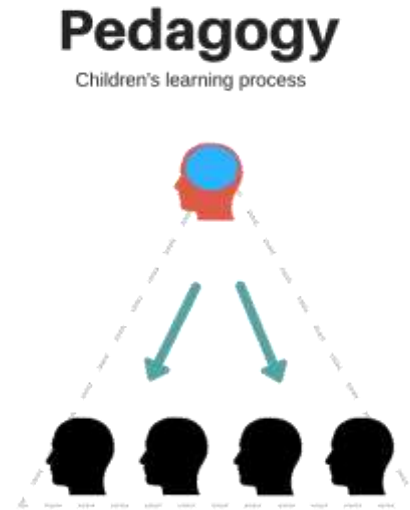
The Adult Learning Theory

فن وعلم تعلم الكبار

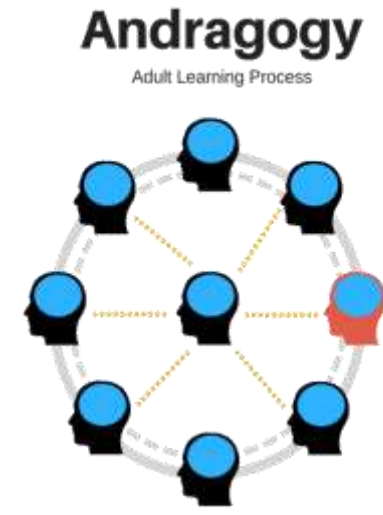
Andragogy is the art and science of adult learning



Malcolm
Knowles



Pedagogy
Child-leading



Andragogy
Man-leading

مبادئ تعليم الكبار

Principles of Adult Learning



نهج التعلم القائم على حل المشكلات Problem-Based Learning Approach

تم تطوير هذا النهج كأسلوب تعليمي بديل للأطباء والذي تم تنفيذه في كلية الطب عام 1969، نظراً لأن المتعلمين البالغين مهتمون فقط بالتدريب الذي يساعدهم في حل المشكلات العملية؛ إذاً يمكنك استخدام هذا النهج.



PBL was developed as an alternative approach to the education of physicians first implemented at McMaster School of Medicine in 1969. This approach can be used since Adults care more for practical approaches that helps solving problems.

نموذج 70 - 20 - 10 The 10 -20 -70 Model

70-20-10 APPROACH TO LEARNING



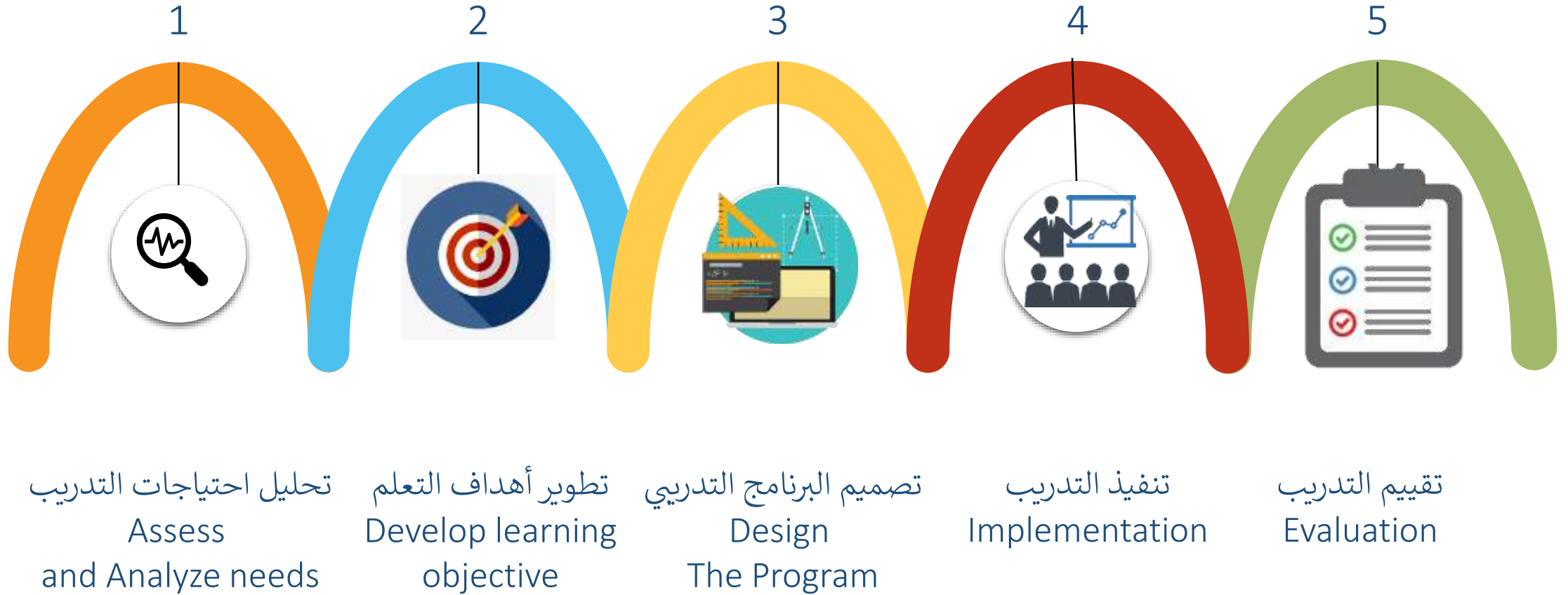
المحاضرة الثانية
تحديد احتياجات وهدف التدريب
Training Needs Analysis & Training Objective

سيتم تناول النقاط التالية في هذه المحاضرة:

- نموذج ADDIE .
- تحليل احتياجات التدريب.
- تطوير أهداف التعلم.
- ADDIE Model.
- Assess and Analyze needs .
- Develop learning objective.

نموذج ADDIE لتصميم الحقائب التدريبية

ADDIE Model - Instructional Design



حالة عملية Case Study



مدير المبيعات طلب مقابلتك لمساعدته لأن فريق المبيعات لم يحقق
الأرقام المطلوب تحقيقها خلال الربع الأخير من السنة.
برجاء تحديد الأسئلة والطرق التي ستجمع بها معلوماتك.

الخطوة الأولى: تحليل احتياجات التدريب

First step: Assess and Analyze needs

جمع المعلومات
Gather the data

تحديد الأداء الفعلي والمطلوب
identify Current and
desired performance

معرفة معلومات عن المتدربين
Knowing information
about trainees

معرفة القيود المفروضة
Establishing project
constraints

تحليل البيانات التي جمعتها
Analyze the data
you collected

هل التدريب حل أم لا؟
Is Training Really
The Solution?

الخطوة الأولى: تحليل احتياجات التدريب

First step: Assess and Analyze needs

بماذا يبدأ الطبيب؟

كتابة الروشتة



تشخيص المرض



1. معرفة الهدف من التدريب The Training Goal



الأداء الفعلي
Current Performance



فجوة الأداء
Performance Gap



الأداء المرغوب
Desired Performance

أهداف المؤسسة
Business Goals

أهداف تحسين أداء الأفراد
Performance Goals

2. معرفة بعض المعلومات عن المتدربين Audience Analysis



ارجع إلى الملف المرفق
للاطلاع على نماذج الأسئلة

1. ما هي خبرات الموظفين والمستوى الوظيفي؟
2. عدد الموظفين.
3. هل هم متواجدون في مكان واحد أم لا؟
4. هل احتياجاتهم متماثلة تقريباً أم أنهم مختلفون جداً؟
5. اللغة.
6. السن.
7. الثقافة.

3. معرفة القيود المفروضة على التدريب Training Restrictions



التكلفة
Cost



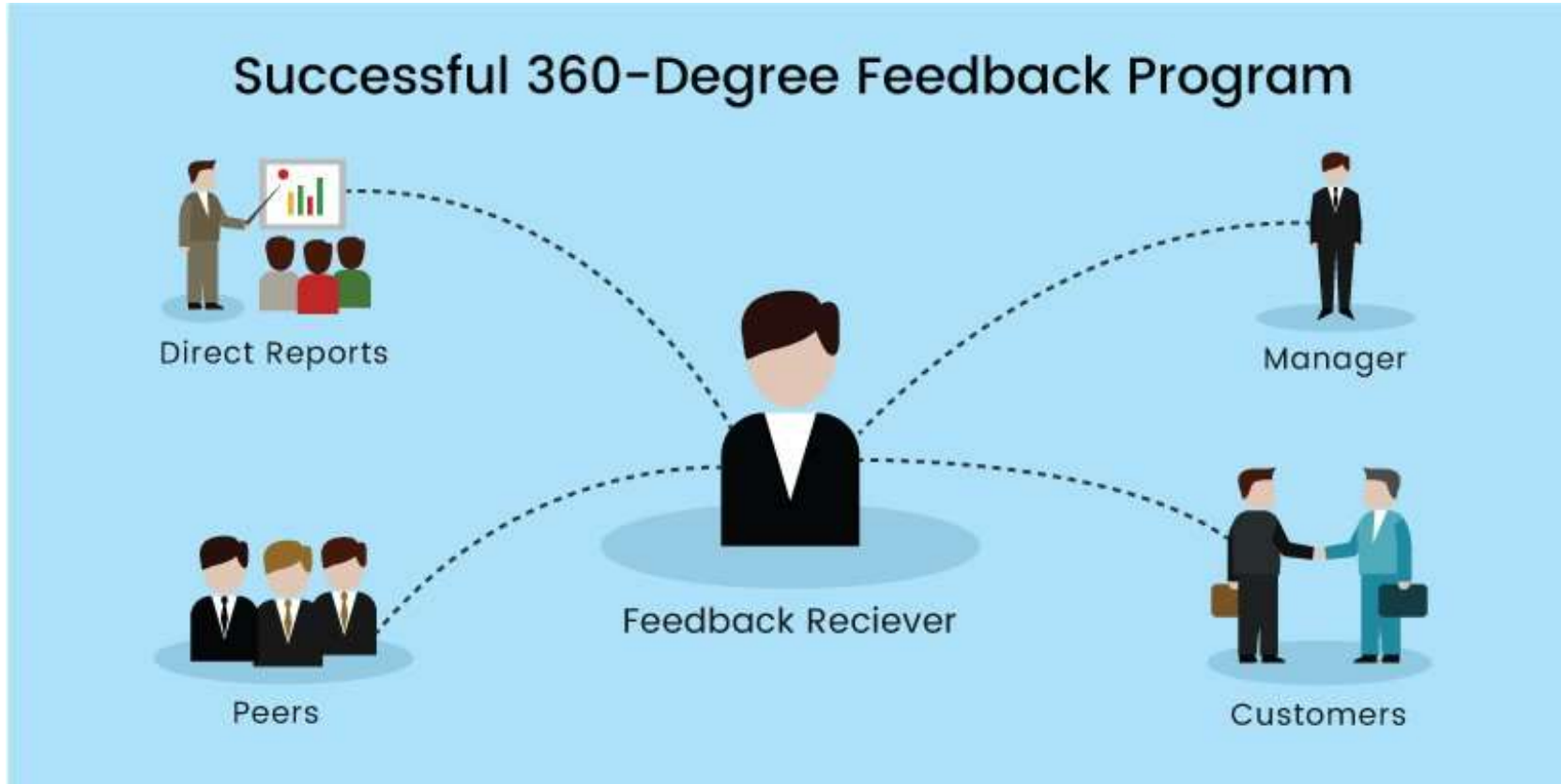
الوقت
Time



مستوى الجودة
Quality

طرق جمع المعلومات

Establishing project constraints



طرق جمع المعلومات

Establishing project constraints

نظام معلومات الموارد البشرية
Human Resources
Information System

استطلاع رأي
Survey - Assessments

ملاحظة الأداء
Performance
Observation



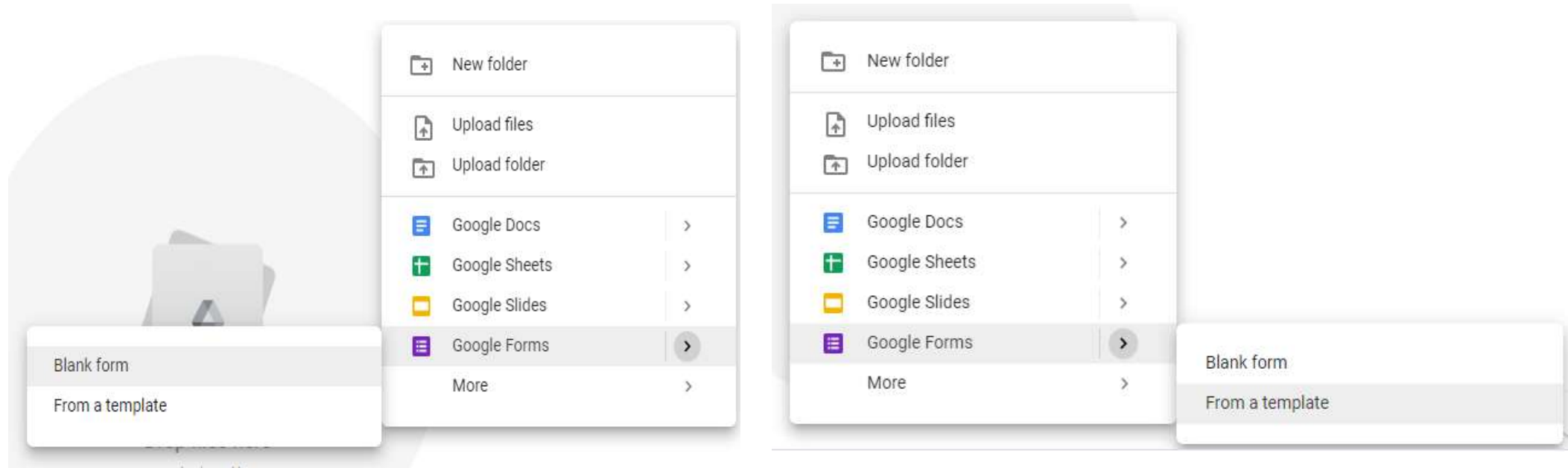
ملاحظات المدير
Manger feedback

اجتماع مع كل موظف
على حدة
One on one

اجتماع مع المجموعة
Focus group

مناقشة غير رسمية فردية
Individual informal Discussion

Google drive



تحليل البيانات Data Analysis

المشكلة



هل التدريب حل أم لا؟ Is Training Really The Solution?



هل التدريب حل أم لا؟ Is Training Really The Solution?



فوائد تحليل احتياجات التدريب

Benefits of Training needs analysis



يساعد على تحديد فجوات الأداء ومعالجة هذه الفجوة من خلال تدخلات التدريب المناسبة.



يعمل كدليل لتحديد ما هو التدريب المطلوب لتحقيق أهداف المنظمة.



تطوير التدريب الأكثر صلة باحتياجات التعلم لمجموعة من الموظفين أو إدارة معينة.



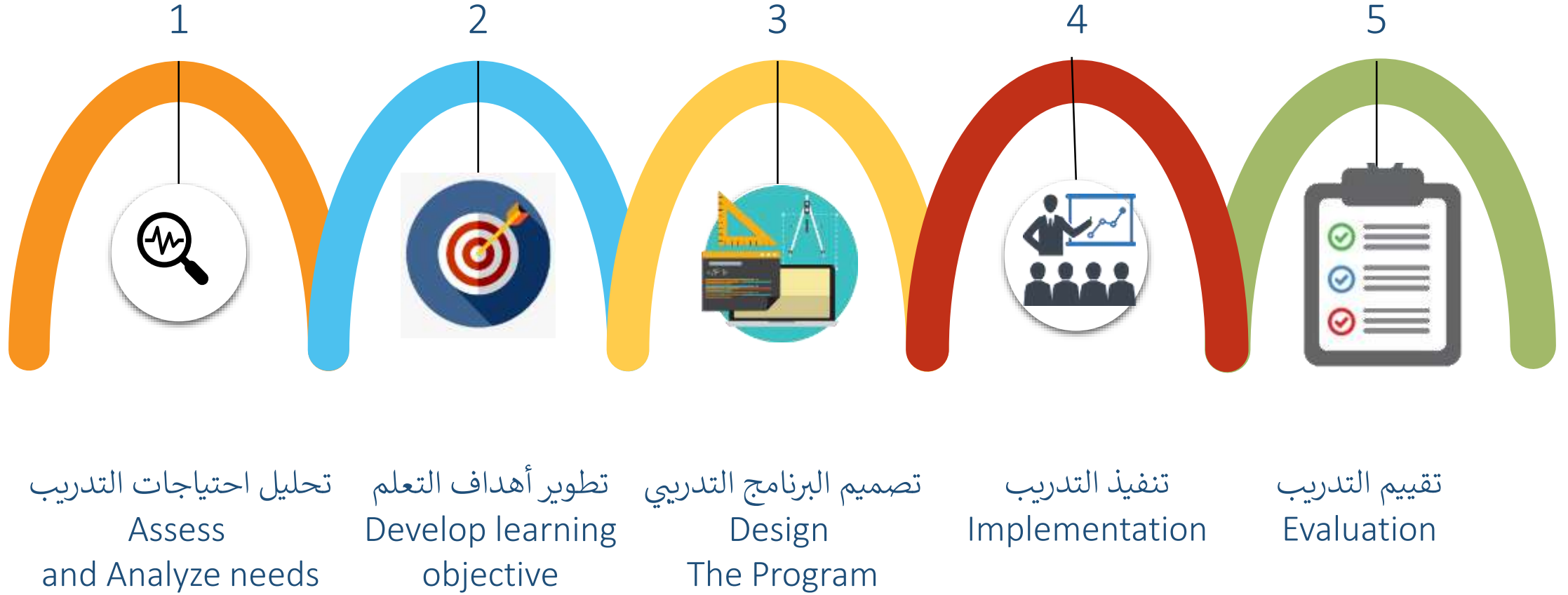
يساعد في تحديد أهداف التدريب في وقت مبكر حتى يتمكنوا فيما بعد من تقييم فعالية التدريب.



يساعد في تخصيص ميزانية التدريب الخاصة بالمنظمة بشكل فعال في المجالات التي يمكن أن يكون لها فيها أقصى تأثير.

نموذج ADDIE لتصميم الحقائب التدريبية

ADDIE Model - Instructional Design



الخطوة الثانية: تطوير أهداف التعلم

Second step: Develop learning objective



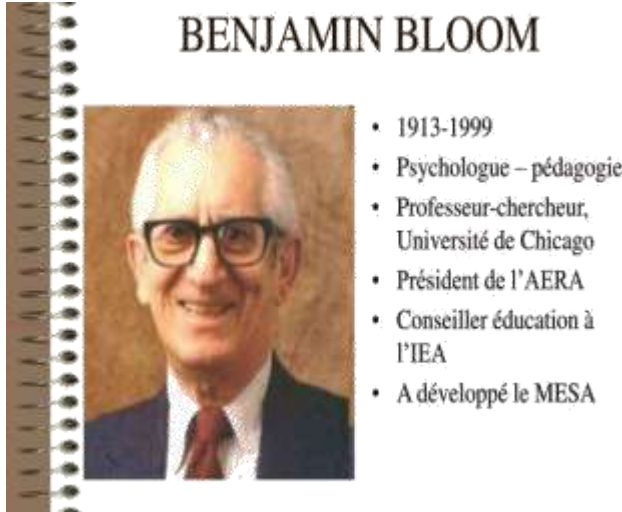
تصميم بلوم للأهداف التعليمية

Bloom's Taxonomy

تصنيف بلوم هو تصنيف للأهداف والمهارات المختلفة التي يضعها المعلمون لطلابهم (أهداف التعلم).

تم اقتراح التصنيف في عام 1956 من قبل بنيامين بلوم، عالم النفس التربوي بجامعة شيكاغو.

تم تحديث المصطلحات مؤخراً لتشمل مستويات التعلم الستة التالية. يمكن استخدام هذه المستويات الستة لهيكلة أهداف التعلم والدروس وتقييمات الدورة التدريبية الخاصة بك.



تصميم بلوم للأهداف التعليمية

Bloom's Taxonomy

إن الأهداف التعليمية عبارة عن عبارات ملموسة) تعبر عن الغايات التي يسعى إليها التعليم، وتلعب دوراً مهماً في كل من عمليتي التعلم، وهناك عدة مستويات مختلفة أو نتائج تعليمية مختلفة لا بد من التمييز بينها، وفي حال عدم وعي المدرسين والمدرسين لهذا الأمر، فإنهم على الأرجح سيركزون على مستوى واحد فقط مما يسبب الضرر لباقي المستويات. مثلاً قد يقوم المدرب بتعليم المتدربين كميات كبيرة من المعلومات ولكن دون تعليمهم كيفية تطبيقها أو تركيبها، أو قد يقوم بتعليمهم مهارات تفكير عالية دون أن يدرك أن هذه المهارات تتطلب معرفة مهارات أساسية مسبقاً.

BENJAMIN BLOOM



- 1913-1999
- Psychologue – pédagogie
- Professeur-chercheur, Université de Chicago
- Président de l'AERA
- Conseiller éducation à l'IEA
- A développé le MESA

تصميم بلوم للأهداف التعليمية

Bloom's Taxonomy



تصميم بلوم للأهداف التعليمية

Bloom's Taxonomy

كيف يمكن أن يساعد بلوم في تصميم الدورة؟

يعد تصنيف بلوم أداة قوية للمساعدة في تطوير أهداف التعلم لأنه يشرح عملية التعلم.

تصميم بلوم للأهداف التعليمية

Bloom's Taxonomy

الفهم - التذكر

قبل أن تتمكن
من فهم مفهوم ما،
يجب أن تتذكره.



التطبيق - الفهم

لتطبيق مفهوم يجب
أن تفهمه أولاً.



التقييم - التحليل

من أجل تقييم
العملية، يجب أن
تكون قد قمت
بتحليلها.



الإنشاء - التقييم

إنشاء استنتاج دقيق،
يجب أن تكون قد
أكملت تقييماً شاملاً.



تصميم بلوم للأهداف التعليمية

Bloom's Taxonomy

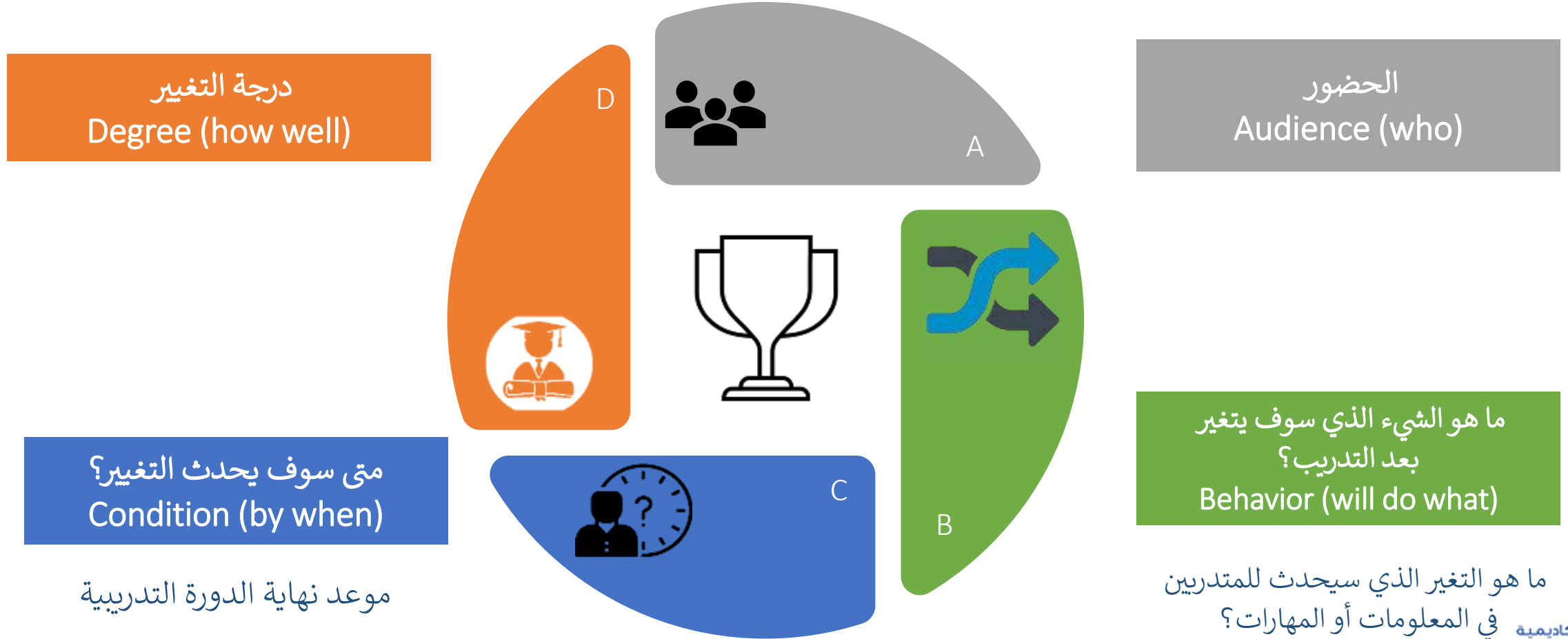
Remember التذكر		Comprehension الفهم		Application التطبيق	
Arrange	تنظيم أو ترتيب	Describe	وصف	Apply	تطبيق
Define	تعريف	Differentiate	التمييز والتفريق	Calculate	احسب
Write	كتابة	Discuss	مناقشة	Choose	اختر
List	تسجيل	Explain	شرح	Classify	صنف
Match	مقارنة أو مطابقة	Express	التعبير	Complete	أكمل
Memorize	حفظ	Identify	تحديد	Compute	إحصاء - عد
Record	تسجيل	Indicate	الإشارة إلى	Demonstrate	شرح - إيضاح
Recall	استدعاء	Locate	تحديد موقع	Employ	استعمل أو وظف
Name	تسمية	Paraphrase	إعادة صياغة النص	Illustrate	اعط مثال - رسم إيضاحي
Order	ترتيب	Recognize	إدراك أو ملاحظة	Interpret	فسر
Relate	ربط	Report	عمل بيان أو تقرير	Modify	عدل
Repeat	تكرار	Restate	تفسير أو إعادة صياغة	Operate	إجراء أو تشغيل
Select	اختيار	Review	مراجعة أو استعراض	Practice	تدريب أو تطبيق عملي
State	التعبير	Sort	فرز أو ترتيب	Prepare	تحضير أو تجهيز
Tabulate	تصنيف أو جدول	Translate	ترجمة	Schedule	وضع برنامج أو جدول
				Sketch	رسم تخطيطي أو مشهد مسرحي
				Solve	حل
				Use	استخدم

تصميم بلوم للأهداف التعليمية

Bloom's Taxonomy

التحليل Analysis		التقييم Evaluation		الفعل Create	
Analyze	حلل	Appraise	قيم	Arrange	نظم أو رتب
Appraise	قيم	Assess	قيم	Collect	تجميع
Categorize	صنف	Compare	صنف	Combine	ادمج أو جمع
Compare	صنف	Conclude	استنتج	Compile	ادمج أو جمع
Contrast	التضاد أو التفاوت	Critique	نقد	Compose	تأليف
Criticize	ينتقد	Estimate	تقدير	Construct	بناء - تشييد
Detect	يكشف	Evaluate	تقييم	Create	إنشاء
Diagram	رسم بياني	Grade- Rank	تصنيف رتبة أو منزلة	Design	تصميم
Differentiate	التمييز والتفريق	Judge	يحكم على	Formulate	صياغة
Examine	فحص	Justify	يرر	Generate	يولد
Experiment	تجربة	Measure	يقيس	Manage	يدير
Inventory	جرد	Predict	يتنبأ	Organize	نظم
Subdivide	تقسيم	Prescribe	وصف العلاج	Plan	خطط
Summarize	تلخيص	Rate	تقدير قيمة	Prepare	تحضير
Test	اختبار	Recommend	يوصي	Propose	اقترح
		Score	سجل نقاط	Rearrange	أعد ترتيب
		Validate	إظهار أو تأكيد صحة شيء ما	Set up	قم بإعداد
		Value	قيم	Synthesize	توليف
				Write	يكتب

نموذج ABCD ABCD Model



تحليل البيانات Data Analysis

المشكلة



جميع الحقوق محفوظة – إعمل بزنس

هدف التدريب

Training objective

في نهاية الدورة التدريبية ستكون قادراً على:

- تحديد مراحل البيع السبعة
- تحليل وتحديد احتياجات العميل
- تطبيق مهارات البيع عبر الهاتف
- المتابعة مع العملاء عبر الهاتف والواتس اب بشكل فعال
- زيادة معدل الإغلاق البيعي عن طريق التدريب على طرق الإغلاق المختلفة





المحاضرة الثالثة تصميم التدريب Design training program

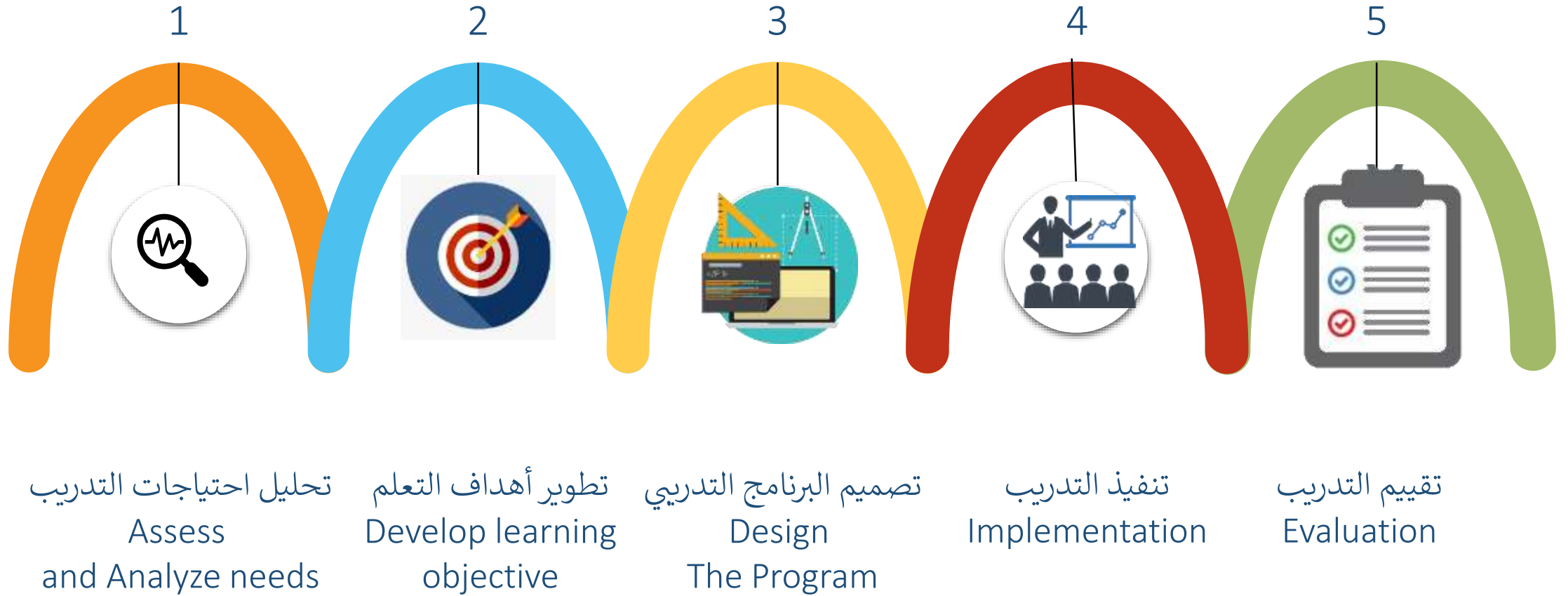


سيتم تناول النقاط التالية في هذه المحاضرة:

- Designing a Dynamic Opening
 - Designing the Body to Ensure Learning Occurs
 - Designing a Finale That Brings Closure
 - Curriculum Production
- تصميم افتتاحية التدريب
 - تصميم محتوى التدريب
 - تصميم ختام التدريب
 - إنتاج المنهج التدريب

نموذج ADDIE لتصميم الحقائب التدريبية

ADDIE Model - Instructional Design



الخطوة الثالثة: تصميم التدريب

Third step: Design The Program

تخطيط المحاضرة
Session plan

الختم Closing

- تلخيص ما تم.
Summary.
- تقييم المتدربين.
Trainees Evaluation.
- تقييم التدريب واقتراحات التحسين.
Training Evaluation.
- إلى أين تذهب؟
Where to go?

المحتوى Body

- تحقيق الأهداف المعلنة.
Achieving the target.
- التدريب على المهارات.
Practice the skills.
- التغذية الراجعة .
Feedback.
- فهم كيفية التطبيق في الواقع العملي؟
How to Apply?

المقدمة Intro

- كسر الجليد.
Ice Breaking.
- معرفة توقعات المتدربين
Expectation.
- عرض أهداف الدورة على المتدربين.
Objectives.
- وضع قواعد أساسية.
Establish ground rules.

تصميم افتتاحية التدريب

Designing a Dynamic Opening



أهمية كسر الجليد Icebreakers



مختصر
Brief



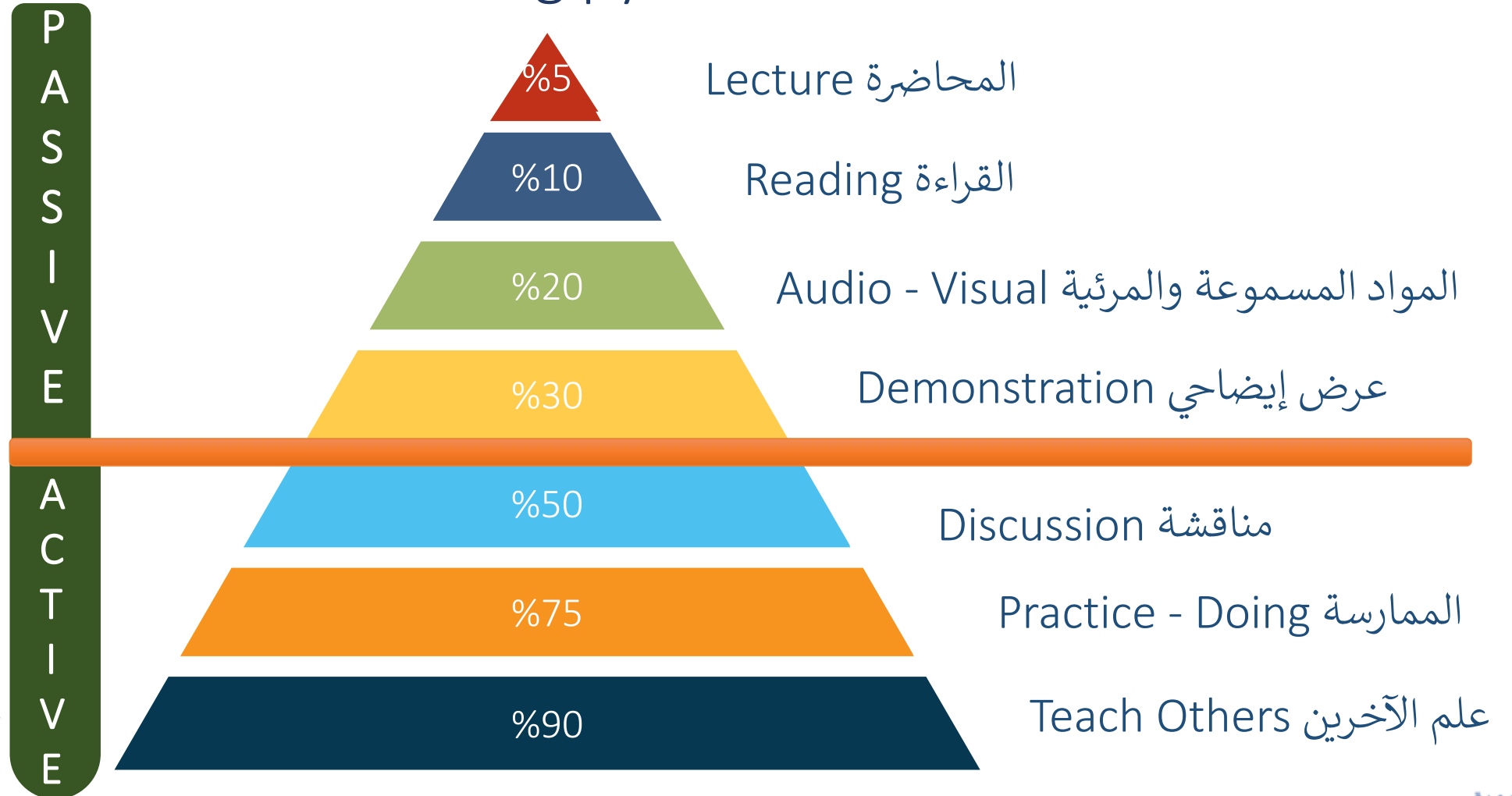
جسدي
Physical



مرح
Fun

- يجذب انتباه المشاركين.
- يجعل المشاركين يشعرون بالراحة (بما في ذلك المدرب).
- يترك الفرصة لكل مشارك ليتحدث للمجموعة.
- التعرف على شخصيات المتدربين بشكل فردي.
- التعرف على أسماء المتدربين.
- معرفة المشاركين لبعضهم للتعرف على الأشياء والاهتمامات المشتركة بينهم.
- تأسيس وتهيئة الانتقال إلى مرحلة المحتوى.

هرم التعلم learning pyramid



نحن نتعلم
عندما
نشارك بنشاط
"We learn by
being
ACTIVELY
involved"

هل كل المتعلمين يتعلمون بنمط واحد؟ Do All Learners learn Equally?



نظرية أساليب التعلم Learning Styles (VAK)

نتعلم بشكل مختلف
“We Learn DIFFERENTLY ”



مرئي
Visual



حركي
Kinaesthetic



سمعي
Auditory



VAK اختبار انماط التعلم

Show me

التعلم من خلال
الرؤية أو المشاهدة

Let me try

التعلم من خلال
التجربة العملية

Tell me

التعلم من خلال
سماع المعلومات

المتعلمون بصرياً Visual learners



المتعلمون البصريون

- يفضلون الصور والرسوم البيانية وغيرها من المرئيات.
- من المحتمل أنهم يريدون أن يروا الشيء ليعرفوه.

المتعلمون بصرياً Visual learners

كيف يمكنك إنشاء بيئة تعليمية تساعد المتعلم البصري؟

- قدم توجيهات مكتوبة عندما يكون ذلك ممكناً.
- قم بتحسين العروض التقديمية باستخدام المرئيات، والرسوم البيانية، والرسوم التوضيحية، والدعائم، أو المخططات الانسيابية.
- قم بتسليم المشاركين المادة العلمية (Training Manual).
- قم بتوفير ورق وأقلام لتدوين الملاحظات.
- استخدم مقاطع الفيديو.
- قم باستخدام أسلوب لعب الأدوار والعروض التوضيحية حتى تريحهم كيفية فعل الشيء.



المتعلمون سمعياً Auditory learners

المتعلمون سمعياً يفضلون الحصول على المعلومات عن طريق الاستماع
إنهم بحاجة إلى "سماع ذلك" لـ "معرفة ذلك".

كيف يمكنك إنشاء بيئة تعليمية تساعد المتعلم السمعي؟

- تقديم توجيهات منطوقة إن أمكن.
- استخدام المناقشات لنقل المعرفة.
- وضع خطة لمجموعات النقاش والعروض التي تسمح للمشاركين بالتحدث عن المعلومات.
- إنشاء أنشطة التعلم التي يكرر فيها المتعلمون المعلومات.



المتعلمون حركياً Kinesthetic learners

يفضل المتعلمون الحركيون التعلم العملي، إنهم بحاجة إلى "القيام بذلك" لـ "معرفة ذلك".

كيف يمكنك إنشاء بيئة تعليمية تساعد المتعلم الحركي؟

- استخدم الأنشطة التي تجعل المتعلمين ينهضون ويتحركون.
- قم بإشراكهم في أنشطة التعلم التجريبية والعملية.
- زودهم بأشياء يمكن لمسها واللعب بها.
- خذ فترات راحة متكررة أو اسمح بالحركة غير الرسمية أثناء الجلسة بما لا يزعج المشاركين الآخرين.
- استخدم أجهزة الكمبيوتر لتعزيز التعلم.



التعلم السريع Accelerated Learning



تعريف التعليم السريع

هو طريقة تعلم توفر جواً جيداً حيث يكون الطلاب قادرين على الاستيعاب والاحتفاظ بالمفاهيم من خلال التغلب على الحواجز التقليدية للتعلم.

التعلم السريع Accelerated Learning

فوائد التعليم السريع

- يمكن أن تقلل تقنيات التعلم السريع وقت المحاضرة التقليدية بأكثر من 50%.
- تقليل وقت تصميم الدورة.
- تحسين الاحتفاظ بالتعلم والأداء الوظيفي.
- خلق بيئات تعليمية أكثر صحة.
- إشراك المتعلمين في كل مرحلة.

التعلم السريع Accelerated Learning

كيف تصل إلى هذا الأسلوب؟

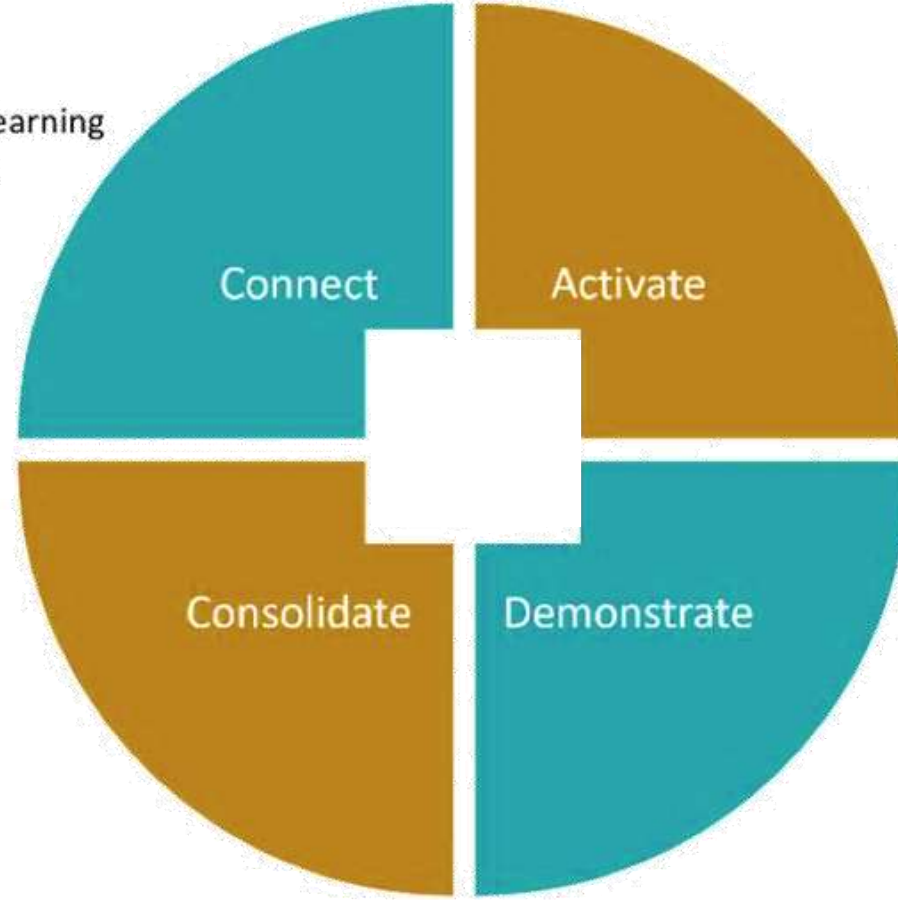
- حين يكون التدريب أقل من حيث التلقين ليكون أكثر من حيث التدريب العملي.
- حين يكون التدريب أكثر تفاعلاً بين المدرب وبين المتدربين.
- حين يكون التدريب معتمداً على الأنشطة أكثر من العرض.

كيفية تطبيق التعلم السريع؟

How to Apply Accelerated Learning?

- The Big Picture
- Connect to previous learning
- Challenging questions
- Plan the learning
- Engage

- Structured reflection
- Meta-cognition
- Next Steps
- Questions
- Reflections



- Problem Solving
- Studying independently
- Peer learning
- Collaborative Learning
- Practice

- Show understand
- Listening to others
- Feedback
- Questioning
- Self and Peer assessment

كيفية تطبيق التعلم السريع؟

How to Apply Accelerated Learning?

التنشيط Activation

هذا هو المكان الذي يجد فيه المتعلمون المعلومات ويبدؤون في فهمها.

- سيحتاجون إلى استخدام مجموعة متنوعة من الأدوات للمساعدة.
- للمساعدة استخدم أسلوب VAK لتلبية احتياجات المتعلمين المختلفين.
- حل المشكلات.
- التعلم من بعضهم Peer Learning.
- الدراسة بشكل مستقل.
- الممارسة.

الاتصال Connection

تدور هذه المرحلة حول توجيه المتعلم إلى التعلم.

- تواصل من خلال جذب انتباههم من خلال الألعاب والموسيقى والصور وما إلى ذلك.
- اعرض الصورة الكبيرة وبرز التعلم للمتعلم، وشرح لماذا سيكون مفيداً.
- صف النتائج وشارك معايير النجاح.
- اربط المعلومات بما تم تعلمه مسبقاً وما هو معروف.



كيفية تطبيق التعلم السريع؟

How to Apply Accelerated Learning?

الدمج والتقوية Consolidation

في المرحلة الأخيرة من الدورة تتاح للطلاب الفرصة لتوطيد تعلمهم من خلال المراجعة المجدية.

- المراجعة النشطة.
- يجب على المتدرب التفكير في ما تم تعلمه وأين يذهب بعد ذلك؟
- استعرض ما سيأتي في الدرس التالي.

الإظهار والعرض Demonstration

هذا هو المكان الذي تتاح فيه للمتعلمين الفرصة لإظهار أنهم قد فهموا ما تعلموه حتى الآن في الدرس.

- على المتعلمين إظهار ما يعرفونه.
- يشارك المتعلمون ما يتم تعلمه، الاستماع لبعضهم.
- التقييم الذاتي وتقييم الأقران. (Self and peer assessment).
- ردود الفعل على التحسين والمضي قدماً .Feedback

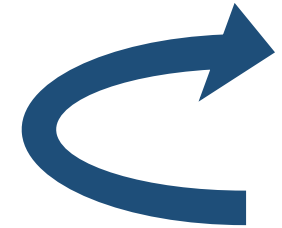


جميع الحقوق محفوظة – إعمل بيزنس



الأحداث التسع للتعليم

Events of Instruction9 Robert Gagne and the



ارجع إلى ملف
الأحداث التسع للتعليم

تحديد الهدف من التدريب

Training objective

في نهاية الدورة التدريبية ستكون قادراً على:

- تحديد مراحل البيع السبعة.
- تحليل وتحديد احتياجات العميل بشكل فعال.
- تطبيق مهارات البيع عبر الهاتف.
- المتابعة مع العملاء عبر الهاتف والواتس اب بشكل فعال.
- زيادة معدل الإغلاق البيعي عن طريق التدريب على طرق الإغلاق المختلفة.

تصميم مخطط التدريب

Design Training Outline (Enabling)

1- مخطط التدريب Training Outline

مدة التدريب: 4 ساعات

الجلسة الأولى: (مهارات البيع)



- مراحل المكالمة البيعية.
- أهمية تحديد احتياجات العميل في سير العملية البيعية.
- كيفية تحديد احتياجات العميل عن طريق الأسئلة الفعالة.
- طرق الإغلاق المختلفة.

تصميم مخطط التدريب

Design Training Outline (Enabling)



تابع مخطط التدريب Training Outline

الجلسة الثانية: (المتابعة مع العملاء)

- أهمية المتابعة مع العملاء.
- آداب المتابعة مع العملاء عبر الهاتف.
- المتابعة عبر تطبيق الواتس آب.

هل يوجد طرق تدريب واحدة للمعارف
والمهارات والاتجاهات؟

Are there single training methods
for knowledge, skills, and attitudes?



طرق نقل المعلومات

Transferring Knowledge



أسئلة و أجوبة
Questions &
Answers



مجموعة القراءة
Group
Reading



مناقشات المجموعة
Group
Discussion



الخلط والمطابقة
Mix & Match

طرق نقل المعلومات

Transferring Knowledge



الاختصارات
Acronyms



المحاضرة
Lecturing



الفيديو
Videos



أنشطة التخمين
Guess
Activities

طرق نقل المعلومات

Transferring Knowledge



مجموعات أدوات
التدريب
Training Toolkits



الخريطة الذهنية
Mind Map



التشبيهات
Analogies



المرئيات
Visuals

قياس استرجاع المعلومات Measuring Knowledge



الاختبارات
Quizzes



مسابقات
Competitions



ملخصات نشطة
Active
Summaries



البحث الذاتي
Self-search

طرق تطبيق المعلومات

Application Methods



محاكاة
Simulations



عروض
Demonstrations



دراسة حالة - عيادة
Case Study -
Clinic



ألعاب
Group games



لعب الأدوار
Role - plays

قياس اكتساب المهارات Measuring Skills Acquire



تقييم أساليب التطبيق
Assessing
The Application Methods



خطة العمل
Action Plan
المتابعة
Follow Up

إلهام التوجه وتغيير النماذج Inspiring Attitude & Change Paradigms Methods



إلقاء القصص
Story Telling



نمذجة السلوك
Behavior
Modeling (Video)



مناقشات جماعية
Group
Discussions



أنشطة توضح الهدف
Concept
Revealing
Activities

كيفية مراقبة الموقف والتوجه؟ How To Observe Attitude?



الملاحظة
Observation



التعليقات
Feedback



خطة العمل والمتابعة
Action plan &
Follow up

خريطة التدريب

Lesson Plan & design Map

اسم الجلسة	المتابعة مع العملاء	مدة الجلسة	ساعتين
أهداف الجلسة			
المتابعة مع العملاء عبر الهاتف بشكل فعال			
المتابعة الجيدة مع العملاء عبر الواتس اب			
الوقت المطلوب	KSA	النشاط أو طريقة التعلم	الأدوات المطلوبة
15 دقيقة	Ice Breaking	تعرف على اسم وخبرة كل مشارك واطلب من كل مشارك أن يذكر 3 أشياء عن نفسه، واحدة منهم غير حقيقية واطلب من باقي المجموعة أن تخمن النقطة غير الحقيقية	
10 دقائق	A	شرح دور المتابعة الفعالة في إغلاق البيع	مناقشة المجموعة
30 دقيقة	K& S	المتابعة مع العملاء عبر الهاتف بشكل فعال	Role play لعب الأدوار
30 دقيقة	K& S	المتابعة الجيدة مع العملاء عبر الواتس اب	المحاكاة Simulation

خريطة التدريب

Lesson Plan & design Map

Table 5-1

Design Guide

Module _____ Time _____

Learning Objectives:

✓

✓

✓

Time

*Knowledge
or Skill*

*Activity or Learning
Method*

*Support Materials
and Media*

تصميم ختام التدريب

Designing the Closure



- التأكد من أن التوقعات تم تحقيقها.
- تلخيص ما تم إنجازه والتأكد من أنه تم تطبيقه.
- تقييم التدريب واقتراحات التحسين.
- إلى أين تذهب؟ Where to go?

إنشاء المناهج Curriculum Production

- Create a slideshow.
 - Create facilitator guides.
 - Create learner workbooks and hand-outs.
 - Create in-class activities and assessments.
- إنشاء شرائح العرض التقديمي.
 - إنشاء دليل تيسيري.
 - إنشاء كُتيب للمتعلم.
 - إنشاء أنشطة واختبارات.

كيفية تصميم العرض التقديمي؟ Design Professional PowerPoint presentation?



افعل ولا تفعل! Do and don't!

اجعل الأمر مختصراً وفي صلب الموضوع
Keep it short and to the point



DON'Ts

X

THIS TITLE IS WAY TOO LONG FOR A REGULAR PRESENTATION

- Too much text. This is too much text, which causes the slides to be dull
- Too much text. This is way too much text
- Too much text. This is way too much text
- Too much text. This is way too much text
- Too much text. This is way too much text
- Too much text. This is way too much text
- Too much text. This is way too much text
- Too much text. This is way too much text, which causes your audience to read this instead of listening to you

V

TITLE PRESENTATION

- Keyword 1
- Keyword 2
- Keyword 3
- Keyword 4
- Keyword 5



DOs

افعل ولا تفعل! Do and don't!

اختر الخط الصحيح
Choose the right font



DON'Ts

X

CHOOSE FONT

THE ISSUE WITH THE WRONG
FONT MAY BE THAT IT IS ALMOST
IMPOSSIBLE TO READ.

V

USE FOR EXAMPLE
CALIBRI OR VERDANA

**THIS IS A LOT EASIER TO READ,
ISN'T IT?**

**YOUR AUDIENCE WILL THINK THE
SAME ABOUT THIS.**



DOs

افعل ولا تفعل! Do and don't!

اختر حجم الخط الصحيح
Picking the right font size



DON'Ts

X

THE RIGHT FONT SIZE

Some people use text that are

TOO big

Some are too small to even read

V

THE RIGHT FONT SIZE

Presentations are for an audience that have ordinary eyesight



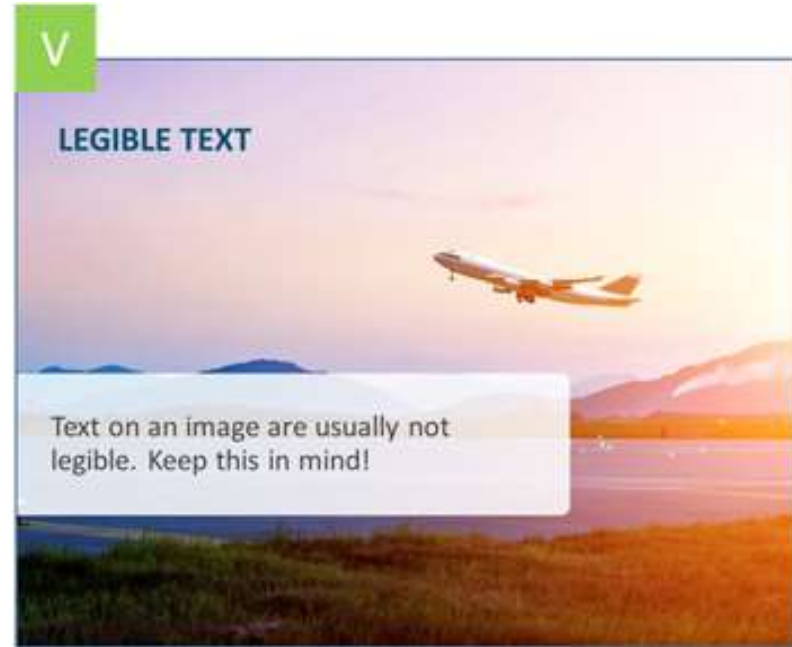
DOs

افعل ولا تفعل! Do and don't!

انتبه إلى التباين
Contrast



DON'Ts



DOs

افعل ولا تفعل! Do and don't!

الأهمية والجودة هما المفتاح
Relevance and quality are key



DON'Ts

X

NICE CAR

- I have a nice car and it was not expensive. I Could pick it up after two weeks.
- The car is fast and has nice yellow rims
- He drives one of 15 and is therefore very economical



V

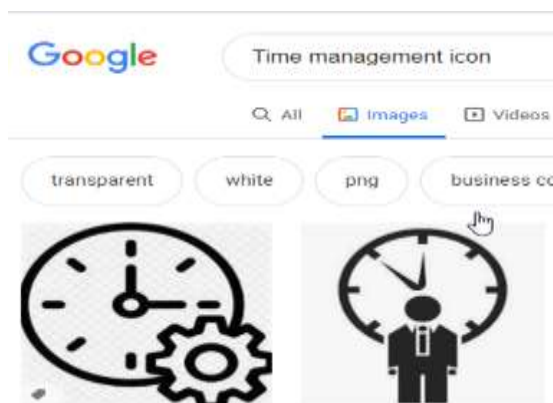
NICE CAR

- Keyword 1
- Keyword 2
- Keyword 3
- Keyword 4
- Keyword 5



DOs

كيفية اختيار الصور؟ Picture Picking



أيقونات
Icons



موجهة
Vector



واقعية
Realistic

نزع خلفية الصورة Picture Background



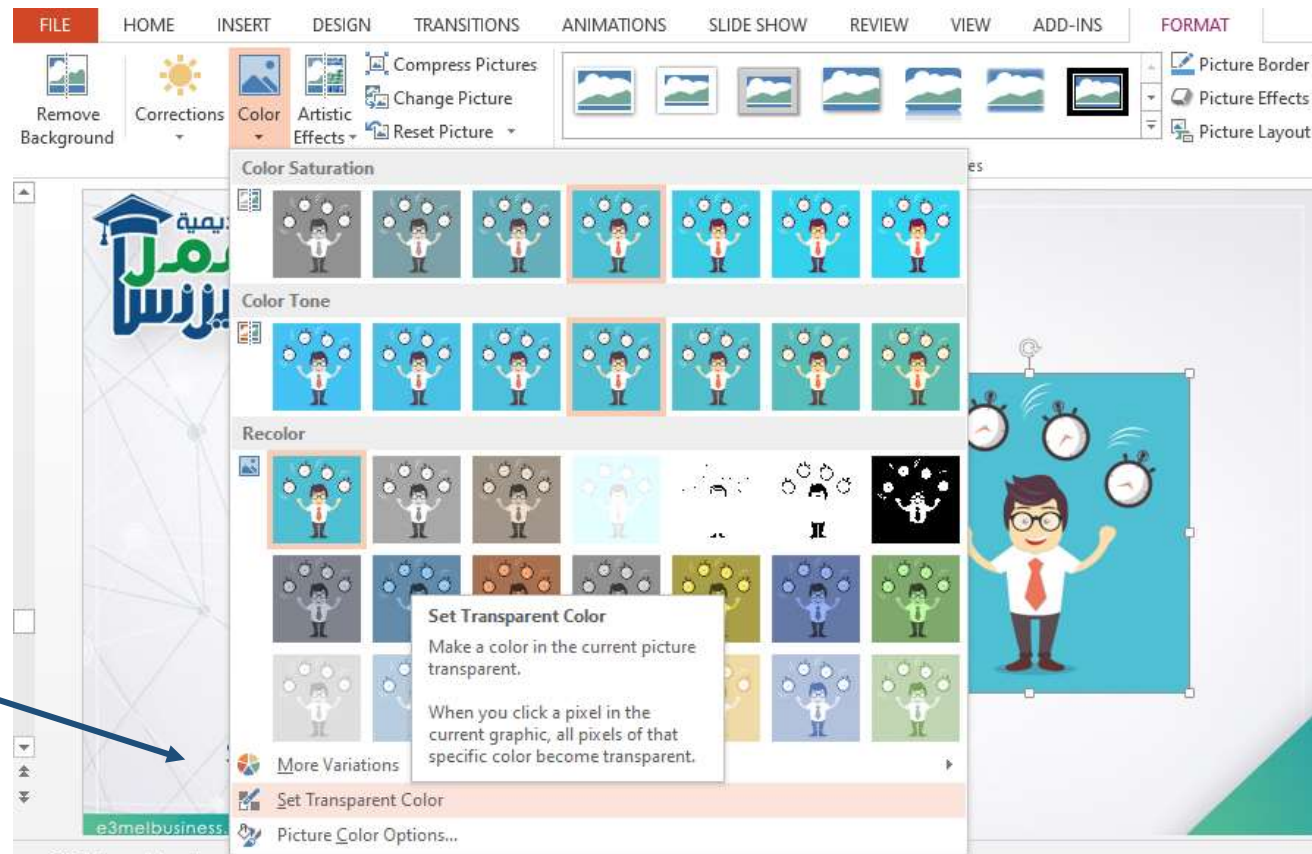
تعيين لون شفاف
Set transparent color



نزع خلفية الصورة Picture Background

2

1



اختيار الألوان المناسبة

Choose the suitable colors



DON'Ts

X

COLOUR USAGE

When you use
many different colours
in your presentation
this easily comes off
as **amateurish**
and **childish**

V

COLOUR USAGE



DOs

عرض المعلومات

Showing data on your slide
Visualize these as much as possible!

X

WHAT SMARTPHONE DO YOU USE?

- **59%** Of our website visitors use an Android smartphone
- **41%** Of our website visitors use an Apple smartphone

What ages operate the phone?

Age 18 – 25 – 3%
Age 26-35 – 16%
Age 35-45 – 38%
Age 46-55 – 19%
Age 56-65 – 19%
Older than age 65 – 5%

V

WHAT SMARTPHONE DO YOU USE?



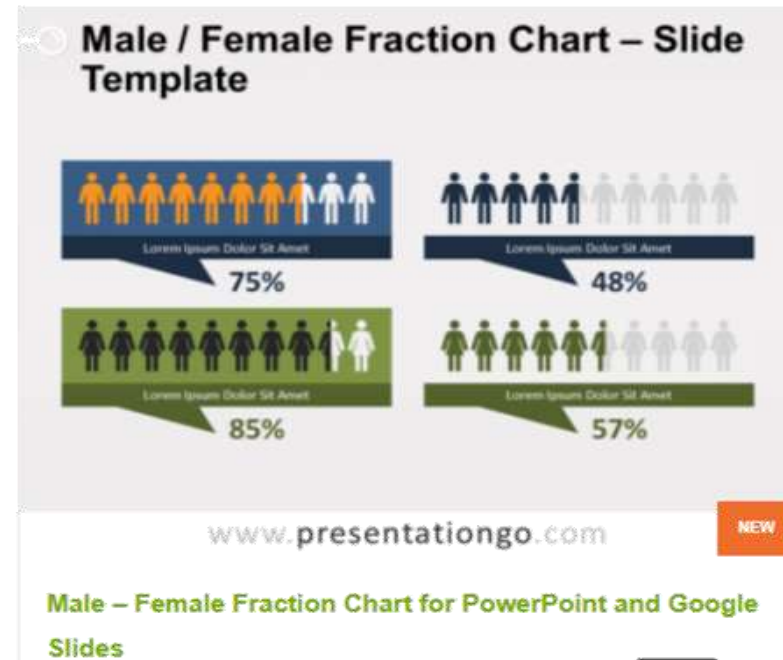
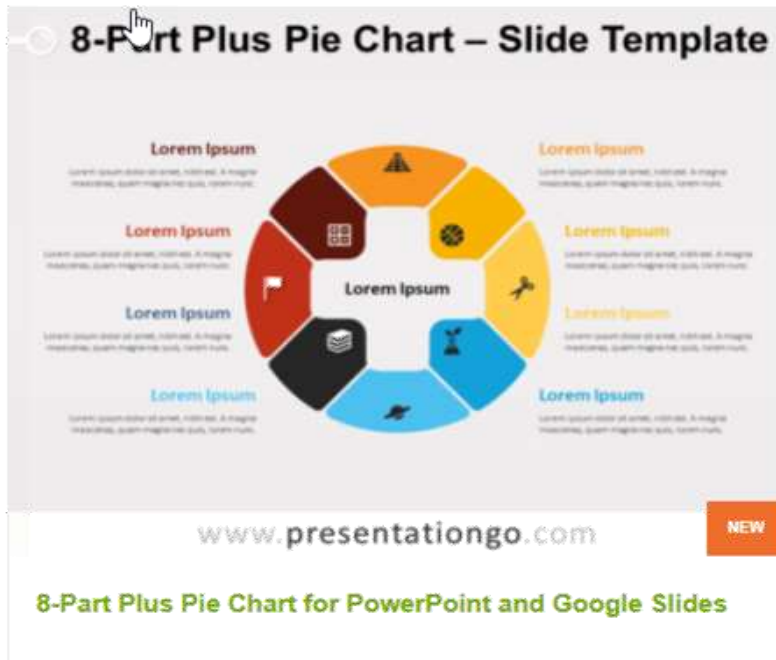
WHAT AGES OPERATE THE PHONE?



قوالب باوربوينت

PowerPoint Templates

Last **charts**, & **diagrams**



<https://www.presentationgo.com/>

قوالب باوربوينت PowerPoint Templates



Small Nest Golden Egg PowerPoint
Templates

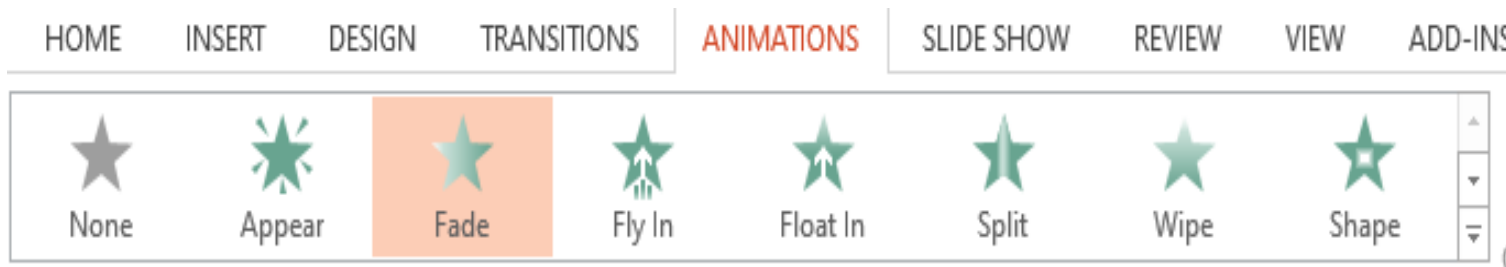


Financial Crisis PowerPoint
Templates

<https://www.free-powerpoint-templates-design.com/>

تجنب الإفراط في تحريك الأشكال

PowerPoint Animations



إنشاء دليل تيسيري

Create facilitator guides

- ضع قائمة بجميع العناصر المطلوبة لإجراء البرنامج التدريبي.
- قدم ملخصاً عن ما سيتم تقديمه، والهدف من الجلسة.
- قدم طرقاً مقترحة لتقديم الموضوعات.
- (استخدام المخططات الورقية، جهاز العرض، إلخ).
- قم بتوفير أرقام صفحات دليل المشارك (إذا لزم الأمر).
- قدم إجابات الاختبارات والتمارين.
- قدم جداول زمنية مقترحة لكل موضوع مقدم.
- المراجع.



نموذج دليل تيسيري

Facilitator guide template

الجلسة ١: (القيم و الأخلاق)

أهداف الجلسة:

- معرفة الفرق بين القيم والأخلاق.
- الهدف من هذه الجلسة أن يستطيع كل شخص معرفة القيم الشخصية الذي يفضلها لأنها مسئولة بشكل كبير عن تشكيل توجهاته وتفضيلاته وسلوكياته.
- معرفة الشخص للقيم التي تهتمه في الحياة ستساعده علي التركيز عليها و تحديد أهدافه علي أساس هذه القيم.
- و أن يتعرف كل مشارك علي أهم قيمة بالنسبة له . ومنها سوف يوجه كل جهوده للتركيز عليها.
- أن يتعرف كل مشارك علي سبب تصرفاته و سلوكه. حتي يستطيع أن يعرف من أين يبدأ ليغير سلوكياته

الأدوات المستخدمة:

Sticky Notes or small pieces of papers ,Participant manual

نموذج دليل تيسيري

Facilitator guide template

المدة	النشاط	الشرح
15 دقيقة	Ice break	تعرف علي أسم و خبرة كل مشارك واطلب من كل مشارك أن يذكر ٣ أشياء عن نفسه واحدة منهم غير حقيقة واطلب من باقي المجموعة أن تخمن النقطة الغير حقيقية
١٠ دقائق	قم بشرح الفرق بين القيم والأخلاق المراجع: https://business.tutsplus.com/tutorials/what-are-personal-values--cms-31561 https://www.iaa.govt.nz/for-advisers/adviser-tools/ethics-toolkit/personal-beliefs-values-attitudes-and-behaviour/	ما الفرق بين القيم والأخلاق: القيم (هي الأشياء المهمة بالنسبة لكل شخص) هي اساس قدرة المرء على التمييز بين الصواب والخطأ وهي مستمدة من معتقدات كل شخص ويتيح هذا النظام لكل فرد أن يحدد ما ينبغي وما لا ينبغي أن يكون. وتختلف القيم من شخص إلى آخر الأخلاق (هي الأشياء المهمة بالنسبة للمجتمع ككل) تعمل الأخلاق كإرشادات تحدد أخلاقيات أفعال الفرد. وتعمل القيم كمحفز لها لأنها يمكن أن تؤثر بشدة على الحالة العاطفية للشخص. في المقابل ، تلزم الأخلاق الفرد باتباع مسار عمل محدد. والأخلاق تكون متفق عليها مجتمعيًا.. ما هي القيم الشخصية وما أهميتها؟ القيم الشخصية هي الأشياء التي تهتمنا ، والخصائص والسلوكيات التي تحفزنا وتوجهنا، قائلًا،

إنشاء دليل تيسيري

Create facilitator guides

The Power of Body Language

Understanding body language does more than improve relationships. You will get insight into the thoughts and feelings of those around you. Because it is not a conscious form of communication, people betray themselves in their body language. Body language is powerful in several ways.



Power of Body Language:

- It is honest: Body language conveys truth, even when words do not.
- Creates self-awareness: Understanding body language helps you identify your own actions that hinder success.
- Understand feelings: Body language shows feelings and motive such as aggression, submission, deception, etc. Use these as cues to your communication.
- Enhance listening and communication skills: Paying attention to body language makes someone a better listener. Hear between the words spoken to what is being said.

إنشاء دليل تيسيري

Create facilitator guides

Estimated Time	8minutes
Topic Objective	Explore the power of body language.
Topic Summary	The Power of Body Language Discuss how body language gives power and prevents problems.
Materials Required	Flipchart/Marker
Planning Checklist	None
Recommended Activity	Have participants discuss personal experiences related to body language, either personal or observed. For example, ignoring aggressive body language of a coworker who later made threats. List some on the flip chart and highlight body language signs.
Stories to Share	Share any relevant personal experiences that relate to body language.
Delivery Tips	Encourage everyone to participate.
Review Questions	What is not a conscious form of communication?



إنشاء كُتيب للمتعلم

Create learner workbooks and hand-outs



- جدول المحتويات Table of Contents
- المقدمة Introduction
- أهداف الجلسة Session Objectives
- المحتوى الأساسي Core content
- التدريب Practice
- إلى أين تذهب؟ Where to go?

جدول المحتويات

Table of Contents

TABLE OF CONTENTS

Module One: Getting Started	4
<i>Workshop Objectives</i>	4
Module Two: Communicating with Body Language	5
<i>Learning a New Language</i>	5
<i>The Power of Body Language</i>	5
<i>More than Words</i>	6
<i>Actions Speak Louder than Words</i>	6
<i>Case Study</i>	7

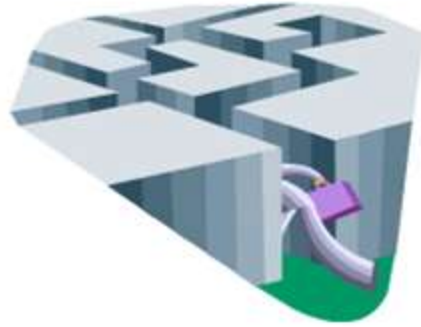
المحتويات

4.....	القيم و الأخلاق
7.....	BUSINESS ETHICS أخلاقيات العمل
7.....	تعريف أخلاقيات العمل
10.....	السلوكيات الغير احترافية في بيئة العمل
11.....	السلوكيات الاحترافية في بيئة العمل
14.....	حقوق والتزامات العامل طبقا لقانون العمل المصري
14.....	التزامات العامل
15.....	حقوق العامل
1v.....	BUSINESS ETIQUETTE آداب العمل

المقدمة

Introduction

Module One: Getting Started



The ability to interpret body language is a skill that will enhance anyone's career. Body language is a form of communication, and it needs to be practiced like any other form of communication. Whether in sales or management, it is essential to understand the body language of others and exactly what your own body is communicating.

تعريف أخلاقيات العمل



يعبّر مفهوم أخلاقيات العمل عن مجموعة من المعايير الأخلاقية التي يجب الالتزام بها لكل تجارة أو مهنة أو وظيفة، والذي يعدّ أي انتهاك لهذه المعايير من قبل الفرد تصرفاً غير أخلاقي

أهداف الجلسة

Session Objectives

Workshop Objectives



Research has consistently demonstrated that when clear goals are associated with learning, it occurs more easily and rapidly.

- Define body language.
- Understand the benefits and purpose of interpreting body language.
- Learn to interpret basic body language movements.
- Recognize common mistakes when interpreting body language.
- Understand your own body language and what you are communicating.
- Practice your body language skills.

هدف البرنامج

بنهاية هذا البرنامج، سوف تكون قادراً على:

أهدافك الشخصية:

اكتب فيما يلي أهدافك الثلاثة الرئيسية. ما الذي تريد أن تتعلمه في هذا البرنامج؟ ما الذي تريد أن تكتسبه وتحفظ به بعد البرنامج؟ ما الذي تريد أن تقوم به بشكل أفضل؟ ما الذي تحتاجه؟

١.

٢.

المحتوى الأساسي

Core content

The Power of Body Language

Understanding body language does more than improve relationships. You will get insight into the thoughts and feelings of those around you. Because it is not a conscious form of communication, people betray themselves in their body language. Body language is powerful in several ways.



Power of Body Language:

- It is honest: Body language conveys truth, even when words do not.
- Creates self-awareness: Understanding body language helps you identify your own actions that hinder success.
- Understand feelings: Body language shows feelings and motive such as aggression, submission, deception, etc. Use these as cues to your communication.

الجزء الأول - القيم و الأخلاق

ما الفرق بين القيم والأخلاق:

القيم (هي الأشياء المهمة بالنسبة لكل شخص)

هي اساس قدرة المرء على التمييز بين الصواب والخطأ وهي مستمدة من معتقدات كل شخص ويتيح هذا النظام لكل فرد أن يحدد ما ينبغي وما لا ينبغي أن يكون. وتختلف القيم من شخص إلى آخر

الأخلاق (هي الأشياء المهمة بالنسبة للمجتمع ككل)

تعمل الأخلاق كإرشادات تحدد أخلاقيات أفعال الفرد. وتعمل القيم كمحفز لها لأنها يمكن أن تؤثر بشدة على الحالة العاطفية للشخص. في المقابل ، تلزم الأخلاق الفرد باتباع مسار عمل محدد. والأخلاق تكون متفق عليها مجتمعياً..

التدريب Practice

Case Study



Jim had to hire a new personal assistant. He needed someone organized and personable. Jen answered all of the interview questions perfectly. She had the necessary training and education, so Jim hired her. After a few weeks, some of Jim's coworkers complained about her behavior. They accused her of being aggressive and insubordinate, but she never said anything specifically rude or hostile. Her tone and body language, however, were extremely aggressive. For example, she rolled her eyes when people asked her questions. Jim had to coach Jen on her nonverbal communication, and he added a body language evaluation to his interview process.

نشاط 1

فكر في بعض الإجابات على هذه الأسئلة. ثم استخدم هذه الإجابات كدليل لمعرفة قيمك الشخصية.

.....

.....

.....

.....

Module Tow: Review Questions

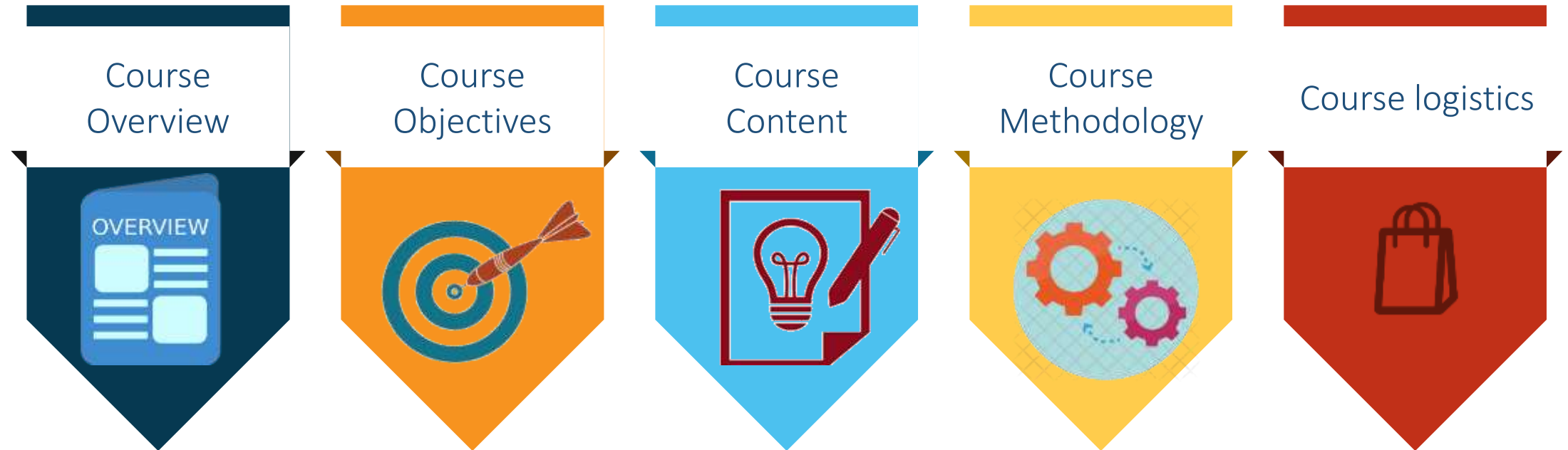
1. Goals should be ____?
 - a) Concurrent
 - b) Compatible
 - c) Revised
 - d) Realistic
2. How often should body language be practiced?
 - a) Hourly
 - b) Weekly
 - c) Daily
 - d) Monthly

إلى أين تذهب؟
Where to go?



هيكل مخطط التدريب

Structure of training outline





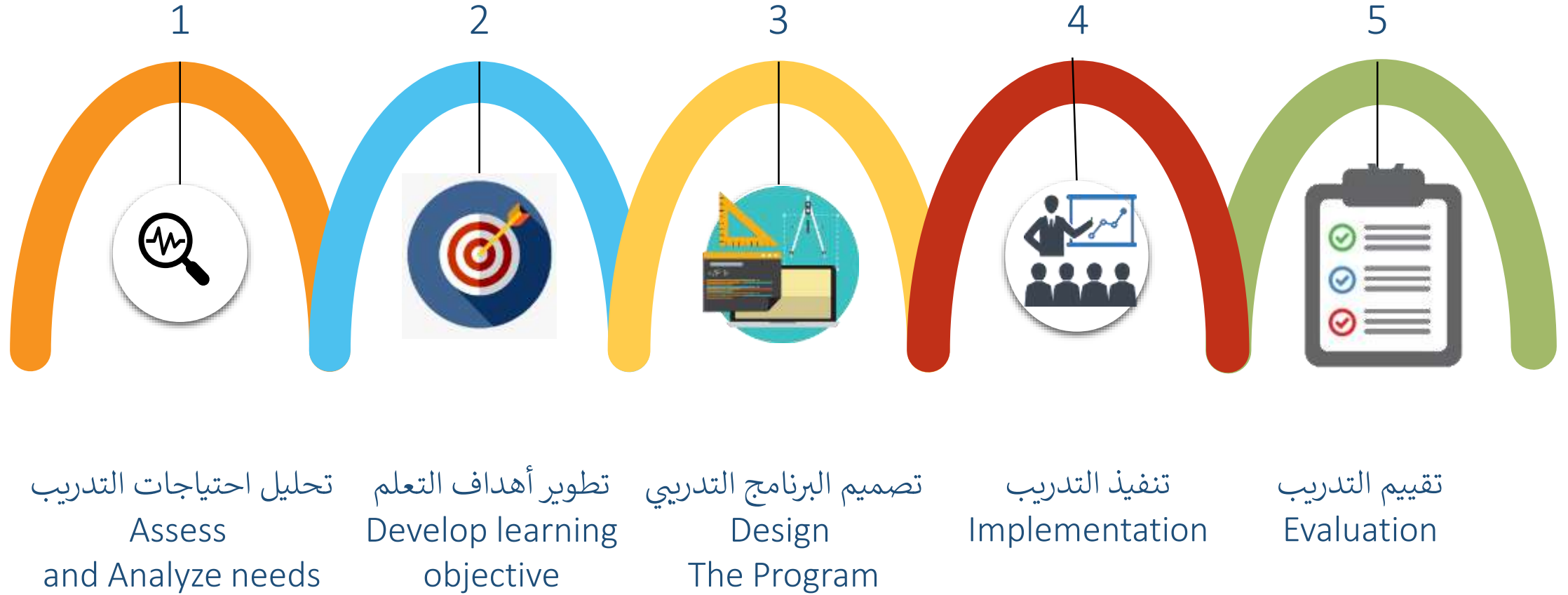
المحاضرة الرابعة تنفيذ وتقييم التدريب Implementation and Evaluation

سيتم تناول النقاط التالية في هذه المحاضرة:

- قوانين بوب بايك لتعليم الكبار.
- مجموعة أدوات التدريب.
- تصميم الغرفة.
- قانون آخر ساعة.
- ابدأ جلستك مع BANG
- أسلوب . CPR
- نموذج . PAF
- نموذج . Kirkpatrick
- تقييم التدريب.
- The Bob Pike Group's Laws of Adult Learning.
- Training KIT.
- Room Set-up .
- Last Hour Law.
- Start your session with a BANG.
- CPR Technique.
- PAF Model.
- Kirkpatrick Model.
- Evaluation.

نموذج ADDIE لتصميم الحقائب التدريبية

ADDIE Model - Instructional Design



قوانين Bob Pike لتعليم الكبار

The Bob Pike Group's: Laws of Adult Learning

البالغون هم أطفال
بأجسام كبيرة
Adults are
Babies with
Big Bodies

الناس لا يتجادلون
مع بياناتهم
People Don't
Argue with
Their Own
Data

التعلم يتناسب بشكل
مباشر
مع مقدار المرح الذي
تحصل عليه
Learning is Directly
Proportional to the
Amount
of Fun You Have

التعلم لن يحدث
حتى يتغير السلوك
Learning has
not Taken Place
Until Behaviour
has Changed

مجموعة أدوات التدريب Training KIT

1

Give - away



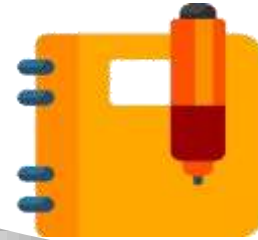
2

Handouts &
templates



3

Branded note
book & pen



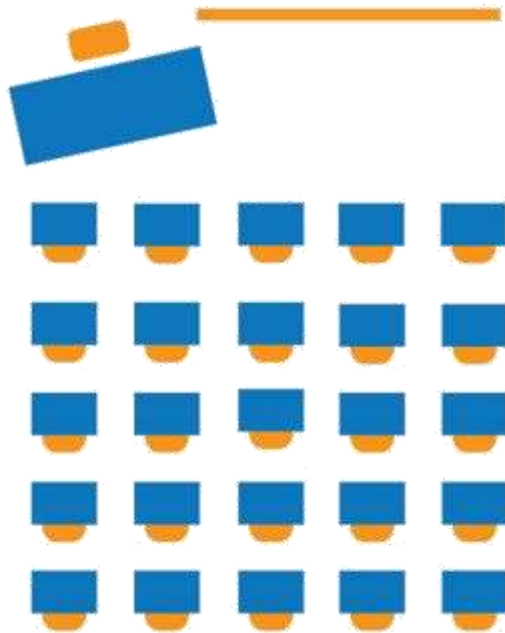
4

Participant
manual

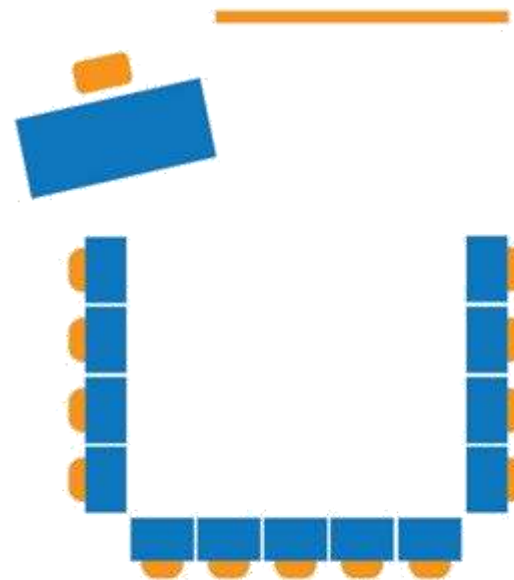


تصميم الغرفة Room Set-up

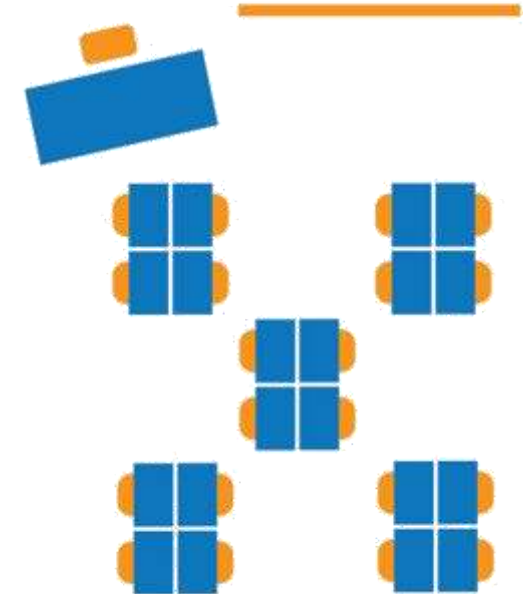
Rows/Columns



Horseshoe/U-Shape



Clusters



قانون آخر ساعة Last Hour Law

قانون آخر ساعة (Bob Pike):

- استرخ بقدر ما تستطيع.
- تحقق من مظهرك.
- تأكد من إعداد الغرفة.
- تحقق من الأدوات التي ستستخدمها.
- اذهب مبكراً لإعطاء نفسك وقتاً كافياً لتكون جاهزاً.
- الدخول إلى الغرفة عندما يكون جميع المتدربين موجودين.
- كن متفائلاً ولا تنسى الابتسامة.



ابدأ جلستك مع BANG

Start your session with a BANG



Build interest



Ask what
participants know



Note the ground
rules and what
to expect



Get them involved

بناء الاهتمام في اللحظات
الأولى للتدريب

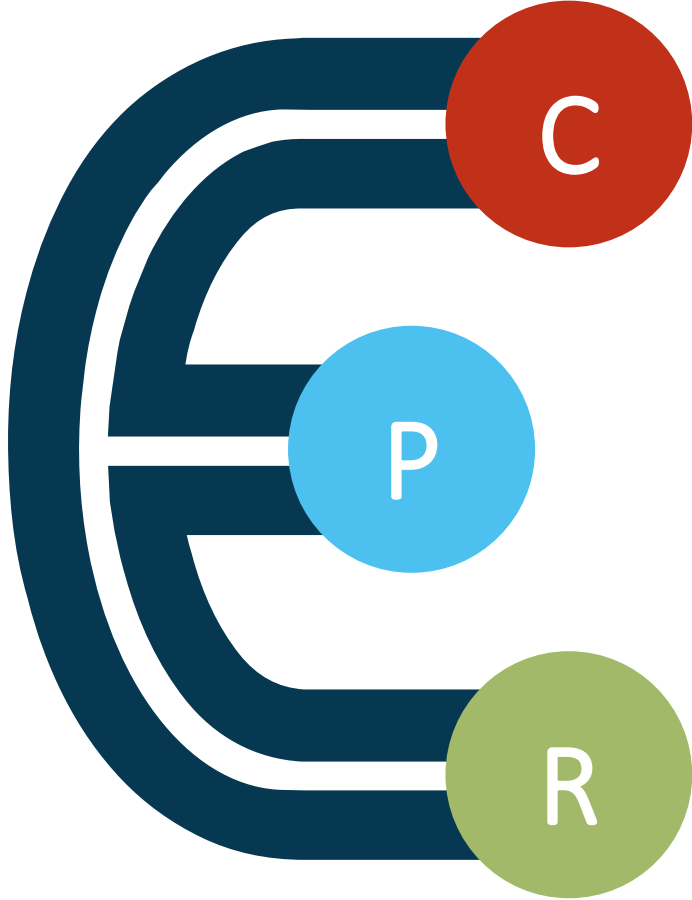
اسأل عما يعرفه المشاركون
وما يريدون معرفته

وضح لهم القواعد
الأساسية وما هو الأداء
المتوقع منهم

اجعلهم يشاركون
واستغل خبراتهم السابقة
سواء في الحياة أو العمل



تقنية CPR CPR Technique



Content

يمكننا تدريس المحتوى لمدة أقصاها 90 دقيقة دون انقطاع
ثم الحصول على فترة راحة

Participation

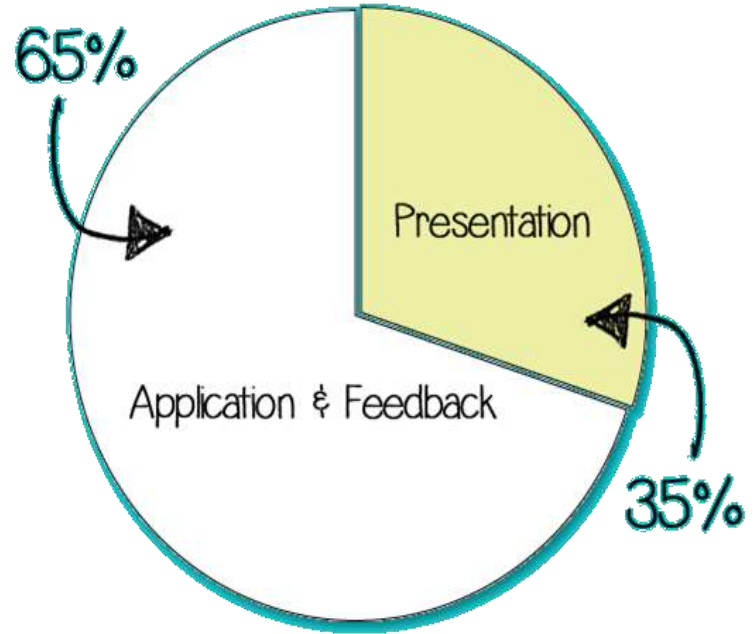
كل 8 دقائق يجب تشجيع المتدربين على التفاعل
من خلال سؤال المتدربين للتأكد من وصول المعلومة
وتشجيعهم على المشاركة

Revisit

يتم عمل مراجعة للمحتوى كل 20 دقيقة

نموذج PAF

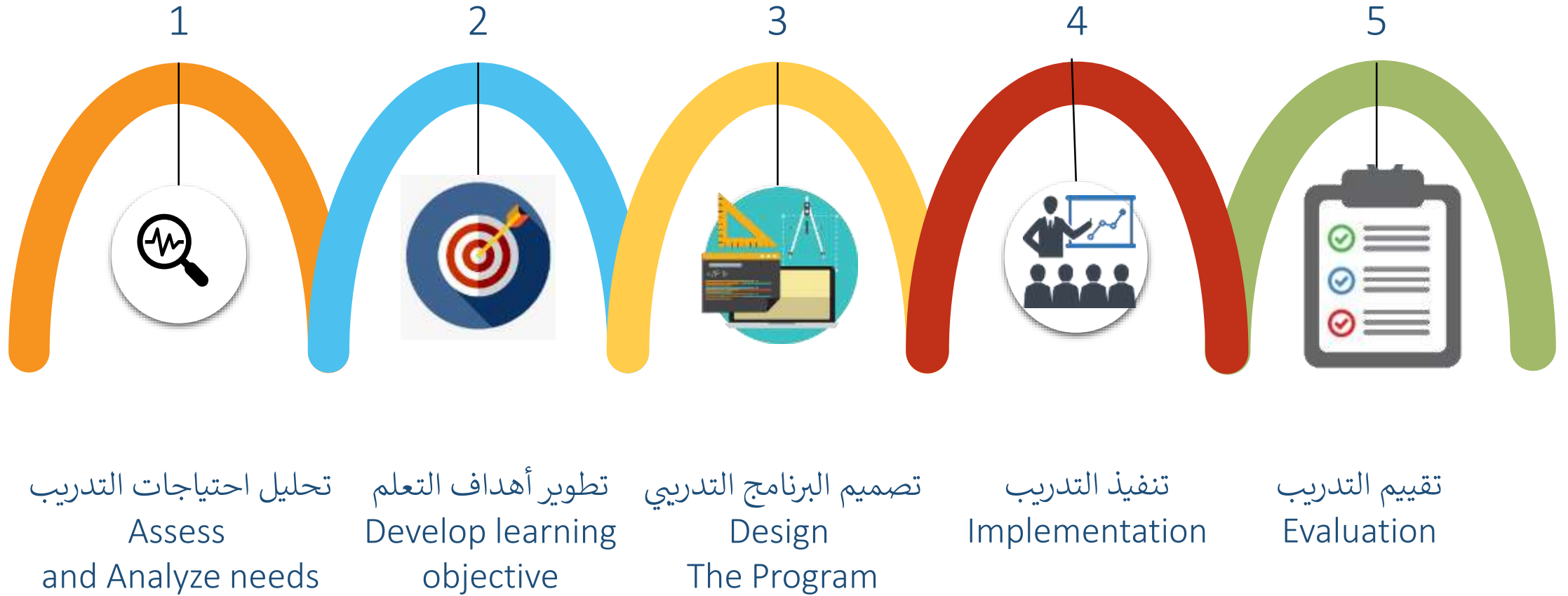
PAF Model



الإلقاء Presentation	التطبيق Application	الملحوظات Feedback
المحاضرة Lecture	لعب الأدوار Role play	كتابي Written
شرح Demonstration	محاكاة Simulation	شفهي Verbal
قراءة Reading	دراسة حالة Case Study	

نموذج ADDIE لتصميم الحقائب التدريبية

ADDIE Model - Instructional Design



كيف نقيم نجاح البرنامج التدريبي؟ How to Evaluate Training Success?



تقييم التدريب Kirkpatrick Model



رد فعل المتدربين Reaction (شعور المتدربين)
يمكن معرفة ردود أفعال المتدربين عن طريق ردود أفعال شفوية، أو استبيان



التعلم Learning (تقييم الزيادة في المعرفة قبل وبعد التدريب)
يمكن قياس التعلم عن طريق اختبارات - مقابلات - الملاحظة



السلوك "Transfer" Behavior (يتم بقياس مدى تطبيق التعلم خلال العمل)
يمكن قياس التغير في السلوك عن طريق الملاحظة واستطلاعات الرأي والتقييمات (feedback-360)



النتائج Result (مدى تأثير التدريب على النتائج الملموسة)
يجب توضيح ما سيتم قياسه بعد التدريب للمتدربين

تقييم التدريب Evaluation

المرحلة الأولى: ردود الفعل (Reaction)



هل كان الوقت المخصص
للتدريب كافياً؟
هذه التجربة التدريبية
ستكون مفيدة لي في الواقع
العملي

هل كانت غرفة التدريب وجميع
المرافق الملحقة بها مريحة
وساعدت على زيادة التركيز؟

هل محتوى التدريب كان
منظم بشكل كبير، وهذا أدى
إلى سهولة تتبع المحتوى؟

هل المدرب كان على دراية
تامة بمواضيع التدريب؟

تقييم التدريب Evaluation المرحلة الثانية: التعلم (Learning)

المعلومات المطلوبة بشكل عام على هذا المستوى تشمل:

1. هل استمتع المشاركون بالتدريب؟
2. هل اعتبروا أن التدريب وثيق الصلة بمسؤولياتهم الوظيفية؟
3. هل كان التدريب استخداماً قيماً لوقتهم؟
4. هل وجدوا المواد مفيدة؟
5. هل وجدوا المعلم على دراية؟
6. هل حققت الدورة أهدافها؟
7. هل أعجبهم أسلوب المكان والعرض؟
8. هل تلائم الدورة التدريبية أسلوب التعلم الشخصي الخاص بهم؟
9. هل سارت الجلسة بوتيرة جيدة؟
10. هل شعروا أن لديهم الفرصة لممارسة مهارة جديدة أو لإظهار معرفتهم؟



تقييم التدريب Evaluation

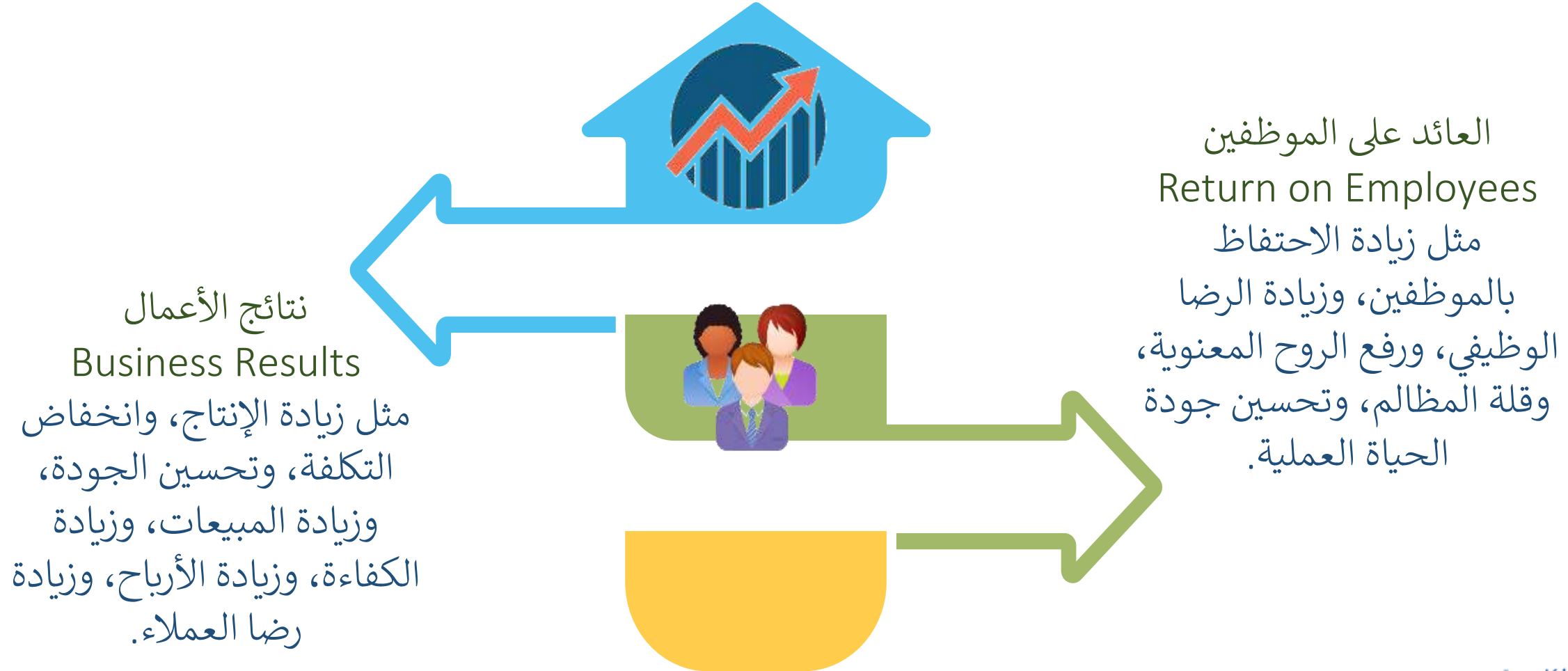
المرحلة الثالثة: السلوك (Behavior)

المعلومات المطلوبة بشكل عام على هذا المستوى تشمل:



1. هل وضع المتعلمون ما تعلموه موضع التنفيذ مرة أخرى على الوظيفة؟
2. هل يدرك المتعلمون أنهم غيروا سلوكهم؟
3. هل كان هناك تغيير ملحوظ وقابل للقياس في نشاط وأداء المشاركين في أدوارهم الوظيفية؟
4. هل المتعلمون قادرون على تعليم معارفهم أو مهاراتهم أو مواقفهم الجديدة لأشخاص آخرين؟
5. هل استمر التغيير في السلوك مع مرور الوقت؟
6. هل كان التغيير في السلوك مدعوماً من قبل الآخرين في المنظمة؟

تقييم التدريب Evaluation المرحلة الرابعة: النتائج (Results)



شكراً لكم