

اساسيات اللغة الإنجليزية في الاعمال التجارية

تقديم

أ / محمد سعود الخالدي

2026

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الفهرس :

رقم الصفحة	البيان	م
4	مقدمة تعريفية	1
4	لماذا يعتبر برنامج اساسيات اللغة الانجليزية في الاعمال التجارية مهم	2
5	ماذا ستتعلم في هذه المادة التدريبية	3
6	دليل البرنامج	4
7	الميثاق الأخلاقي للبرنامج	5
9-8	مخطط تنفيذ البرنامج	
14 - 11	توجيهات وتجارب	
18 - 13	فكر باللغة الإنجليزية	
23 - 19	كم مخزونك من الكلمات	
27 - 24	التواصل الكتابي الاحترافي (فن كتابة اليميل)	
32 - 28	التواصل الشفهي الفعال	
36 - 33	مفردات الاعمال وتقديم العروض	
38 - 37	المراجع	

مقدمة تعريفية :

في عالم الأعمال اليوم، أصبحت اللغة الإنجليزية هي اللغة المشتركة للتجارة والتواصل الدولي. إتقان اللغة الإنجليزية للأعمال لم يعد ميزة إضافية، بل أصبح ضرورة أساسية للنجاح والتطور الوظيفي. تم تصميم هذه الدورة لتزويدك بالمهارات اللغوية والمصطلحات الأساسية التي تحتاجها للتواصل بثقة وفعالية في بيئة العمل، سواء كنت تتفاعل مع زملاء أو عملاء من مختلف أنحاء العالم. ستغطي الدورة سيناريوهات عملية ومواقف واقعية تواجهها في حياتك المهنية اليومية

لماذا يعتبر برنامج أساسيات اللغة الانجليزية في الاعمال التجارية مهم ؟

- 1 - فتح أبواب الفرص الوظيفية العالمية .
- 2 - زيادة فرص التوظيف :
فالعديد من الشركات، سواء كانت متعددة الجنسيات أو محلية تطمح للتوسع، تشترط إجادة اللغة الإنجليزية و امتلاك هذه المهارة يجعلك مرشحاً أكثر جاذبية ويفتح لك أبواباً لوظائف لم تكن متاحة لك .
- 3- ميزة تنافسية:
ففي سوق العمل المزدحم، إتقان اللغة الإنجليزية للأعمال يميزك عن الآخرين ويمنحك أفضلية واضحة للحصول على وظائف مرموقة .
- 4 - تعزيز التواصل الفعال في بيئة العمل .
- 5 - وضوح واحترافية :
فتعلم مصطلحات الأعمال الدقيقة يساعدك على التعبير عن أفكارك بوضوح وثقة، سواء في رسائل البريد الإلكتروني، و التقارير، أو العروض التقديمية .
- 6 - تسريع التطور والنمو الوظيفي

ماذا سنتعلم في هذه المادة التدريبية؟

المهارات المستهدفة	المحتوى المقترح	القسم
بناء العلاقات المهنية. - التحدث والاستماع -	التحية والتعارف وتقديم النفس والآخرين. - الحديث عن الوظيفة والمسؤوليات والشركة. - (Small Talk) التواصل الاجتماعي البسيط في بيئة العمل (Talk).	القسم الأول: أساسيات التواصل المهني
الكتابة المهنية. - القواعد والتهجئة -	أساسيات كتابة البريد الإلكتروني المهني - (الأسلوب، النبرة، الصياغة). - كتابة المذكرات والرسائل الداخلية البسيطة. - طلب المعلومات وتقديمها كتابياً.	القسم الثاني: التواصل الكتابي (المراسلات)
الاستماع الفعال. - التحدث بوضوح. - التفاوض البسيط.	عبارات أساسية لإجراء واستقبال المكالمات - الهاتفية. - تحديد المواعيد وتأكيدها. - لغة المشاركة في الاجتماعات: المقاطعة، طلب التوضيح، الموافقة والمعارضة.	القسم الثالث: التواصل الشفهي (الهاتف والاجتماعات)
توسيع المفردات. - فهم سياق الأعمال -	مصطلحات شائعة في مجالات مثل التسويق، - المبيعات، الموارد البشرية، والمالية. - التعرف على الأقسام المختلفة في الشركة ووظائفها.	القسم الرابع: المفردات التجارية الأساسية
التقديم والعرض. - التحدث أمام الجمهور -	هيكلية عرض تقديمي بسيط (مقدمة، جسم، خاتمة). - عبارات مفيدة للانتقال بين الأفكار. - التعامل مع الأسئلة البسيطة من الجمهور.	القسم الخامس: تقديم العروض

دليل البرنامج

الهدف العام للبرنامج :

تمكين المشاركين من استخدام اللغة الإنجليزية بثقة وفعالية في مواقف العمل اليومية، من خلال تزويدهم بالمفردات الأساسية والمهارات التواصلية اللازمة للنجاح في بيئة العمل .

الأهداف التفصيلية للبرنامج :

بنهاية هذه الدورة :

- 1- سيكون المتدرب قادرًا على التواصل بثقة: التعبير عن نفسه بثقة وطلاقة أكبر في مختلف مواقف العمل الشفهية والكتابية .
- 2 - توسيع المفردات التجارية: اكتساب وفهم المفردات والمصطلحات الأساسية المستخدمة في عالم الأعمال .
- 3 - كتابة المراسلات التجارية : صياغة رسائل بريد إلكتروني ومذكرات وتقارير عمل بسيطة بشكل واضح واحترافي .
- 4 - المشاركة في الاجتماعات : تعلم العبارات الأساسية للمشاركة في الاجتماعات، وتقديم الآراء، وطرح الأسئلة .
- 5 - إجراء المكالمات الهاتفية : إدارة المحادثات الهاتفية المهنية بفعالية وثقة .
- 6 - تقديم العروض البسيطة : هيكلية وتقديم عروض تقديمية قصيرة حول مواضيع متعلقة بالعمل .

الفئة المستهدفة :

تستهدف الدورة كل من يحتاج إلى الانتقال من اللغة الإنجليزية العامة إلى استخدامها بشكل عملي ومؤثر في سياق مهني، بغض النظر عن مستواه الوظيفي الحالي .

أساليب التدريب :

المحاضرة ومجموعة العمل والعصف الذهني ودراسة الحالة وتمثيل الأدوار والخرائط الذهنية وورش العمل والتجهيزات ومعينات التدريب .

أساليب التقييم :

الملاحظة والتقييم الذاتي والمتابعة والاختبار والالعاب التدريبية .

الميثاق الأخلاقي للبرنامج :

عزيزي المشارك المشاركة نشكر ونقدر حرصك على حضور البرنامج، ونأمل قراءة النقاط التالية ومحاولة الالتزام بها قدر المستطاع :

- استثمار الوقت، والالتزام بالوقت المحدد في الحضور والانصراف.
- الحرص على المشاركة في الأنشطة التدريبية.
- احترام أفكار المدرب والمشاركين.
- نقد أفكار المدرب والمشاركين بأدب إن كانت هناك حاجة.
- تقبل الدور الذي يسند إليك في المجموعة.
- الحرص على تبادل الخبرات والمعارف والمهارات مع المشاركين.
- تحفيز أفراد مجموعتك على المشاركة في المجموعة.
- الحرص على بناء علاقات طيبة مع المدرب والمشاركين.
- الحرص على ما تم تعلمه في البرنامج وتطبيقه في العمل.
- غلق الجوال أو وضعه على الصامت.
- الالتزام بوجود الحقيبة التدريبية معك طوال مدة البرنامج التدريبي

مخطط تنفيذ البرنامج

اليوم الأول :		
الموضوعات	الوقت	الجلسة
توجيهات وتجارب	7:15 – 6:00	الأولى
استراحة نصف ساعة		
فكر باللغة الإنجليزية	9:00 – 7:45	الثانية
اليوم الثاني :		
الموضوعات	الوقت	الجلسة
كم مخزونك من الكلمات	7:15 – 6:00	الأولى
استراحة نصف ساعة		
التواصل الكتابي الاحترافي (فن كتابة الايميل)	9:00 – 7:45	الثانية
اليوم الثالث :		
الموضوعات	الوقت	الجلسة
التواصل الكتابي الاحترافي (فن كتابة الايميل)	7:15 – 6:00	الأولى
استراحة نصف ساعة		
التواصل الشفهي الفعال	9:00 – 7:45	الثانية

مخطط تنفيذ البرنامج

اليوم الرابع :		
الموضوعات	الوقت	الجلسة
مفردات الاعمال وتقديم العروض	7:15 – 6:00	الأولى
استراحة نصف ساعة		
	9:00 – 7:45	الثانية
اليوم الخامس :		
الموضوعات	الوقت	الجلسة
تقديم المشروع وتطبيقات	7:15 – 6:00	الأولى
استراحة نصف ساعة		
تقديم المشروع وتطبيقات	9:00 – 7:45	الثانية

اساسيات اللغة الانجليزية في الاعمال التجارية

توجيهات وتجارب

هذا القسم الأول يعتبر حجر الأساس لنجاح الدورة بأكملها، لأنه يركز على تهيئة عقلية المتدرب وتزويده بالأدوات والاستراتيجيات الصحيحة للتعلم. بدلاً من البدء مباشرة بالمحتوى اللغوي، سنبدأ بـ "كيفية التعلم بفعالية".

الهدف من هذا القسم: تغيير نظرة المتدرب من "تعلم اللغة" إلى "اكتساب مهارة"، وتزويده بخارطة طريق عملية وواقعية لتحقيق أقصى استفادة من الدورة وما بعدها.

تفاصيل القسم الأول: توجيهات وتجارب عملية لتعلم اللغة الإنجليزية

الجلسة 1: تحديد الأهداف وكسر حاجز الخوف :

(Setting Goals & Breaking the Fear Barrier)

لماذا أنت هنا؟" - يشارك كل متدرب هدفه الشخصي من الدورة (مثال: " (Icebreaker) نشاط افتتاحي "أريد أن أكتب بريداً إلكترونيًا دون أن أترجم كل كلمة في جوجل"). هذا يجعل الأهداف شخصية وواقعية

مناقشة تفاعلية: "ما هو أكبر تحدٍ يواجهك في تعلم الإنجليزية؟" (الخوف من الخطأ، عدم وجود وقت، نسيان الكلمات). يتم كتابة هذه التحديات على السبورة والاعتراف بها كمشاكل مشتركة

تجربة عملية (قصة نجاح): عرض قصة قصيرة (فيديو أو نص) لشخص غير ناطق بالإنجليزية استطاع تحقيق نجاح مهني بفضل تحسين لغته. التركيز على أن البداية كانت صعبة ومليئة بالأخطاء

شرح أن ارتكاب الأخطاء هو (Mistakes are your friend) "توجيه أساسي: "الخطأ هو صديقك". الجزء الأكثر أهمية في عملية التعلم، وأن الهدف هو "التواصل" وليس "الكمال"

الجلسة 2: استراتيجية "الانغماس الذكي" :

" (The "Smart Immersion" Strategy)

مقدمة: لا تحتاج للسفر إلى الخارج لتتغمس في اللغة. يمكنك إنشاء بيئة لغة إنجليزية من حولك

تجربة عملية 1 (تغيير بينتك الرقمية)

التحدي: اطلب من المتدربين إخراج هواتفهم الآن وتغيير لغة الهاتف إلى الإنجليزية

بشكل متكرر (Settings, Messages, Call) الهدف: التعود على رؤية الكلمات الإنجليزية الأساسية دون مجهود

Passive Listening - الاستماع السلبي) تجربة عملية 2:

التوجيه: "اجعل اللغة الإنجليزية خلفية ليومك". شغل بودكاست أعمال باللغة الإنجليزية، أو أخبار أثناء القيادة أو أداء المهام المنزلية BBC/CNN

(Rhythm and Intonation) الهدف: ليس الفهم الكامل، بل تدريب الأذن على إيقاع اللغة ونبرتها.

"Business Wars" أو "HBR IdeaCast" اقتراحات لمصادر: بودكاست مثل

(Building a Daily Habit) الجلسة 3: بناء عادة يومية

المحتوى:

مبدأ "قاعدة الدقائق الخمس": تعلم اللغة ليس مراثونًا لساعات طويلة، بل هو ممارسة يومية قصيرة. "خمس دقائق كل يوم أفضل من خمس ساعات في نهاية الأسبوع

تجربة عملية (تطبيقات عملية)

لتعلم 5 كلمات جديدة كل Quizlet أو Memrise, Duolingo تحدي المفردات: استخدام تطبيقات مثل يوم.

BBC أو Reuters تحدي القراءة: قراءة عنوان إخباري واحد باللغة الإنجليزية كل صباح من موقع مثل News.

تحدي الكتابة: كتابة جملة واحدة كل يوم تلخص ما فعلته في عملك (مثال: "Today, I sent an important email to a client.")

(From Consumption to Production) الجلسة 4: من الاستهلاك إلى الإنتاج

المحتوى:

شرح المفهوم: لا يكفي أن تستمع وتقرأ (تستهلك اللغة). يجب أن تتحدث وتكتب (تنتج اللغة) لتثبيت المعلومة.

(Shadowing Technique - تمرين الظل) تجربة عملية

الخطوات: تشغيل مقطع صوتي قصير (15 ثانية) لشخص يتحدث بوضوح، ثم محاولة تقليد نطقه ونبرته بالضبط بعده مباشرة

الهدف: تحسين النطق والطلاقة بشكل كبير

Think in English - فكر بالإنجليزية) تجربة عملية

التحدي: لمدة دقيقة واحدة، حاول أن تصف ما تراه حولك في الغرفة باللغة الإنجليزية (في رأسك فقط)

(مثال: "This is a white table. My laptop is on the table. The screen is bright.").

الهدف: البدء في بناء روابط عصبية مباشرة بين الأشياء والكلمات الإنجليزية بدلاً من الترجمة المستمرة من العربية

بهذه الطريقة، يبدأ المتدرب الدورة وهو يشعر بالتمكين والحماس، ومعه مجموعة أدوات عملية يمكنه استخدامها طوال الدورة وبعدها .

فكر باللغة الإنجليزية ؟

"I am making coffee. I am adding sugar." مهمة منزلية: قم بهذا التمرين لمدة 5 دقائق يومياً. أثناء تحضير القهوة
"I am driving my car. I see a red light." أو أثناء القيادة

(Using Sentence Starters) الجلسة 3: استخدام "قوالب الجمل" الجاهزة

المحتوى:

المبدأ: في بداية تعلم التفكير بلغة أخرى، لا تحتاج إلى ابتكار كل جملة من الصفر. استخدم قوالب جاهزة
واملاً الفراغات. هذا يبني الثقة والسرعة

تجربة عملية (قوالب للمواقف المهنية)

"In my opinion, _____." / "I think that _____."

"Could you please _____?" / "I would like _____."

"I agree with you about _____."

النشاط: أعطِ المتدربين سيناريو عمل بسيط (مثال: "اقترح مكاناً لاجتماع الغداء") واطلب منهم استخدام
هذه القوالب لتكوين جمل

"In my opinion, the new restaurant is a good option."

"I think that we should meet at 1 PM."

(Planning and Strategic Thinking in English) الجلسة 4: التخطيط والتفكير الاستراتيجي بالإنجليزية

المحتوى:

المبدأ: الآن، لننتقل من وصف الحاضر إلى التفكير في المستقبل. استخدم اللغة الإنجليزية للتخطيط ليومك
أو لمهمة قادمة

The "Talking" To-Do List - قائمة المهام الناطقة) تجربة عملية

النشاط: اطلب من المتدربين كتابة قائمة مهامهم ليوم الغد، ولكن بجمل كاملة باللغة الإنجليزية

"First, I will email the client about the project update." اكتب -> "Email client" بدلاً من

"Then, I need to finish the financial report." اكتب -> "Finish report" بدلاً من

"After that, I have a team meeting at 2 PM." اكتب -> "Meeting at 2" بدلاً من

الهدف: هذا التمرين يجبر الدماغ على استخدام الأزمنة المستقبلية والتفكير بشكل متسلسل باللغة الإنجليزية، وهي مهارة أساسية في بيئة العمل

كم مخزونك من الكلمات ؟

القسم الإضافي: "كم مخزونك من الكلمات؟" (تقييم مبدئي للمفردات)

صيغة الاختبار (اختيار من متعدد - 15 سؤالاً)

(Very Basic Words) المستوى الأول: كلمات أساسية جداً

What do you call the place where you work?

- a) Home
- b) Office
- c) Park
- d) I don't know

What is the person who leads a team or a department called?

- a) Client
- b) Manager
- c) Student
- d) I don't know

What do you use to write and send a formal message online?

- a) Phone call
- b) Email
- c) Letter
- d) I don't know

What is a formal event where colleagues discuss business topics?

- a) Party
- b) Holiday
- c) Meeting
- d) I don't know

What do you call the money you receive for your work every month?

- a) Gift
- b) Salary
- c) Bill
- d) I don't know

(Common Business Words) المستوى الثاني: كلمات شائعة في الأعمال

A document that asks for payment for a service is called an...

- a) Invoice
- b) Report
- c) Agenda
- d) I don't know

The final time or date by which a task must be completed is the...

- a) Deadline
- b) Goal
- c) Budget
- d) I don't know

A person who buys your company's products or services is a...

- a) Supplier
- b) Competitor
- c) Customer
- d) I don't know

A plan for how the company will spend its money is a...

- a) Strategy**
- b) Budget**
- c) Project**
- d) I don't know**

A person you work with in the same company is your...

- a) Friend**
- b) Boss**
- c) Colleague**
- d) I don't know**

المستوى الثالث: مصطلحات أكثر تخصصًا (More Specific Business Terms)

The process of finding and hiring new people is called...

- a) Training**
- b) Recruitment**
- c) Marketing**
- d) I don't know**

A formal discussion between two parties to reach an agreement is a...

- a) Presentation**
- b) Negotiation**
- c) Conversation**
- d) I don't know**

A list of topics to be discussed in a meeting is the...

- a) Minutes
- b) Summary
- c) Agenda
- d) I don't know

A reduction in the price of a product is called a...

- a) Profit
- b) Discount
- c) Revenue
- d) I don't know

The process of promoting and selling products or services is called...

- a) Finance
- b) Marketing
- c) IT
- d) I don't know

كيفية استخدام هذا التقييم:

في البداية: يُعطى للمتدربين في أول يوم. يتم جمع النتائج دون مناقشتها بالتفصيل لتجنب الإحراج.

تحليل النتائج (للمدرب):

إجابات صحيحة: مبتدئ، يحتاج إلى التركيز على المفردات الأساسية جدًا 0-5.

إجابات صحيحة: متوسط، لديه أساس جيد ويمكن البناء عليه 6-10.

إجابة صحيحة: فوق المتوسط، جاهز لتعلم مصطلحات أكثر تعقيدًا وتطبيقها 11-15.

التواصل الكتابي الاحترافي ؟ فن كتابة الايميل

(Professional Written Communication) تفاصيل القسم الثالث: التواصل الكتابي الاحترافي

(Anatomy of a Professional Email) الجلسة 1: تشريح الإيميل الاحترافي

المحتوى:

المبدأ: الإيميل الاحترافي له هيكل واضح ومحدد. فهم هذا الهيكل هو الخطوة الأولى لكتابة إيميلات فعالة.

شرح تفصيلي لكل جزء:

(Subject Line) سطر الموضوع (مثال: "Meeting Confirmation for Oct 26" بدلاً من "Meeting"). يجب أن يكون واضحًا وموجزًا.

(Salutation) التحية ، ومتى نستخدم "Dear Mr./Ms. [Last Name]" متى نستخدم "Hi [First Name]" أو "Hello team".

(Opening Line) الجملة الافتتاحية (مثال: "I am writing to...", "Following up on our conversation...", "Thank you for your email.").

(Body) جسم الرسالة. كل فقرة يجب أن تناقش فكرة واحدة.

(Call to Action) الدعوة لاتخاذ إجراء (مثال: "Could you please review the attached document?", "Please let me know your thoughts.").

(Closing Line) الجملة الختامية (مثال: "I look forward to hearing from you.", "Thank you for your cooperation.").

(Sign-off) التوقيع ، و "Sincerely" ، "Best regards" الفرق بين

تجربة عملية: عرض نموذجين لإيميل (واحد سيء والآخر جيد) لنفس الموقف، ومناقشة الفروقات مع المتدربين.

(Tone and Style) الجلسة 2: النبرة والأسلوب

المحتوى:

المبدأ: الكلمات التي تختارها تحدد نبرة رسالتك (رسمية، غير رسمية، ودودة، حازمة)

(Formal vs. Informal) الفرق بين الرسمي وغير الرسمي

Formal: "I would like to request..." -> Informal: "I want to ask for..."

Formal: "Please find the document attached." -> Informal: "I've attached the document."

Formal: "I apologize for the delay." -> Informal: "Sorry for the delay."

لغة إيجابية مقابل لغة سلبية (Positive vs. Negative Language):

Negative: "We can't do this until next week." -> Positive: "We can do this as early as next week."

Negative: "You didn't send the file." -> Positive: "Could you please send the file when you have a moment?"

تجربة عملية: إعطاء المتدربين جملاً سلبية أو غير رسمية واطلب منهم إعادة صياغتها لتكون أكثر احترافية وإيجابية.

الجلسة 3: إيميلات لسيناريوهات عملية (Emails for Practical Scenarios)

المحتوى:

المبدأ: تطبيق ما تعلمناه على مواقف عمل حقيقية.

نماذج وقوالب جاهزة (Templates):

طلب معلومات (Requesting Information):

Subject: Inquiry about [Topic]

Body: "I am writing to inquire about..." / "Could you please provide me with information regarding...?"

تحديد موعد (Scheduling a Meeting):

Subject: Meeting Request: [Purpose of meeting]

Body: "I would like to schedule a meeting to discuss... Would you be available on [Date] at [Time]?"

المتابعة (Following Up):

Subject: Following up on [Previous Topic]

Body: "Just wanted to follow up on my previous email..." / "As we discussed,..."

إرسال مرفقات (Sending Attachments):

Body: "Please find the [Document Name] attached for your review." / "I have attached the..."

تجربة عملية (ورشة عمل كتابة): تقسيم المتدربين إلى مجموعات، وإعطاء كل مجموعة سيناريو عملي (مثال: "اكتب إيميلًا لزميلك تطلب منه تقرير المبيعات الشهري"), ثم مراجعة الإيميلات معًا.

الجلسة 4: الاختصارات الشائعة وآداب البريد الإلكتروني (Common Acronyms and Email Etiquette)

المحتوى:

شرح الاختصارات الشائعة

FYI: For Your Information (لمعلوماتك)

ASAP: As Soon As Possible (في أقرب وقت ممكن)

CC: Carbon Copy (نسخة إلى)

BCC: Blind Carbon Copy (نسخة مخفية)

EOD: End of Day (نهاية يوم العمل)

Etiquette): آداب البريد الإلكتروني

(Reply in a timely manner). الرد في الوقت المناسب

يحذر (Reply All) "استخدام" الرد على الكل

لأنها تبدو كالصراخ (CAPITAL LETTERS) تجنب استخدام الحروف الكبيرة

المحافظة على الإيميل موجزًا وفي صلب الموضوع

تجربة عملية (اختبار قصير): اختبار سريع لمعرفة معنى الاختصارات ومتى يجب استخدام

التواصل الشفهي الفعال ؟

التواصل الشفهي الفعال (Effective Verbal Communication)

الجلسة 1: أساسيات المحادثات الهاتفية المهنية

المحتوى:

المبدأ: المحادثة الهاتفية تفتقر إلى لغة الجسد، لذا يجب أن يكون كلامك واضحًا وموجزًا. الاستعداد المسبق هو مفتاح النجاح.

عبارات أساسية (Key Phrases):

بدء المكالمة (Answering/Making a call):

"Good morning, [Company Name], [Your Name] speaking. How may I help you?"
(الرد)

"Hello, this is [Your Name] from [Your Company]. Could I please speak to [Person's Name]?" (للاتصال)

طلب التحدث مع شخص (Asking to speak to someone):

"I'd like to speak to someone in the marketing department, please."

توضيح الهدف من المكالمة (Stating the purpose):

"I'm calling about..." / "I'm calling to confirm..."

طلب الانتظار أو تحويل المكالمة (Putting someone on hold/transferring):

"Could you hold on for a moment, please?"

"I'll put you through to Mr. Smith." (سأقوم بتحويلك إلى السيد سميث)

يقوم متدربان بمحاكاة مكالمة هاتفية بسيطة (واحد هو (Role-playing - لعب أدوار) تجربة عملية المتصل والآخر هو المستقبل) أمام المجموعة، مع استخدام العبارات التي تعلموها

الجلسة 2: التعامل مع المواقف الصعبة عبر الهاتف (Handling Difficult Situations on the Phone)

المحتوى:

المبدأ: ماذا تفعل عندما لا تفهم الطرف الآخر، أو عندما يكون الشخص الذي تريده غير متاح؟

عبارات واستراتيجيات

عندما لا تفهم (When you don't understand):

"I'm sorry, could you repeat that, please?" (هل يمكنك إعادة ذلك؟)

"Could you speak a little more slowly, please?" (هل يمكنك التحدث ببطء أكثر؟)

"I'm sorry, I didn't catch that." (لم أفهم ذلك.)

أخذ وتلقي الرسائل (Taking and leaving messages):

"I'm afraid she's not available at the moment. Can I take a message?" (أخذ رسالة)

"Could you please ask him to call me back? My name is [Name] and my number is [Number]." (ترك رسالة)

التأكد من المعلومات (Confirming information):

"So, that's a meeting for Friday at 10 AM. Is that correct?" (للتأكد من الموعد)

"Let me read that back to you." (دعني أكرر ما قلته للتأكد)

، X تجربة عملية (سيناريوهات لعب الأدوار): إعطاء المتدربين سيناريوهات صعبة: "اتصل بالشركة ، ولكنك لا تستطيع سماع الموظف جيداً"، أو "اتصل بمدير مشغول جداً واترك له رسالة واضحة

الجلسة 3: لغة الاجتماعات - الجزء الأول (The Language of Meetings - Part 1)

المحتوى:

المبدأ: المشاركة في الاجتماعات لا تتعلق فقط بفهم ما يقال، بل بمعرفة كيف ومتى تتحدث

عبارات أساسية للمشاركة

(Expressing an opinion) التعبير عن الرأي

"In my opinion..." / "I believe..." / "From my perspective..."

(Agreeing) الموافقة

"I agree with [Person's Name]." / "That's a great point." / "Exactly!"

(Disagreeing politely) المعارضة بلباقة

"I see your point, but..." / "I have a slightly different perspective." / "I'm not sure I agree with that, because..."

(Making a suggestion) تقديم اقتراح

"I suggest we..." / "How about we...?" / "Perhaps we could..."

تجربة عملية (اجتماع مصغر): طرح موضوع بسيط للنقاش (مثال: "ما هي أفضل طريقة لتحسين التواصل داخل الفريق؟") واطلب من المتدربين استخدام العبارات السابقة للتعبير عن آرائهم

(The Language of Meetings - Part 2) الجلسة 4: لغة الاجتماعات - الجزء الثاني

المحتوى:

المبدأ: كيف تدير الحوار وتضمن أنك تفهم كل شيء وتشارك بفعالية

عبارات متقدمة للمشاركة

(Asking for clarification) طلب التوضيح

"Could you explain what you mean by...?" / "I'm not sure I follow. Could you elaborate on that point?"

(Interrupting politely) المقاطعة بلباقة

"Excuse me, may I jump in here?" / "If I could just add something quickly..."

(Summarizing) تلخيص النقاط

"So, to summarize, we have decided to..." / "Let me just recap the main points."

تجربة عملية (محاكاة اجتماع كامل)

(Agenda) "النشاط: تقسيم المتدربين إلى مجموعات صغيرة، وإعطاء كل مجموعة "جدول أعمال بسيط. يقومون بإجراء اجتماع مدته 10-15 دقيقة لمحاولة الوصول إلى قرار. يقوم المدرب بمراقبة استخدامهم للغة وتقديم الملاحظات

بنهاية هذا القسم، يجب أن يشعر المتدرب بثقة أكبر في رفع سماعة الهاتف والتحدث بالإنجليزية، وبقدرة أفضل على متابعة النقاشات في الاجتماعات والمشاركة فيها بفعالية بدلاً من أن يكون مجرد مستمع صام

مفردات الاعمال وتقديم العروض ؟

مفردات الأعمال وتقديم العروض (Business Vocabulary & Presentations)

الجلسة 1: مفردات أساسية لكل موظف (Essential Vocabulary for Every Employee)

المحتوى:

المبدأ: هناك كلمات ومصطلحات أساسية تتكرر في كل بيئات العمل تقريباً، بغض النظر عن تخصصك

مصطلحات عامة (General Business Terms):

People: Client/Customer (عميل/زبون), Supplier/Vendor (مورد), Competitor (منافس),
Colleague (زميل), Manager (مدير).

Finance: Budget (ميزانية), Invoice (فاتورة), Receipt (إيصال), Profit (ربح), Loss (خسارة),
Revenue (إيرادات), Expenses (نفقات).

Operations: Deadline (موعد نهائي), Target/Goal (هدف), Task (مهمة), Project (مشروع),
Strategy (استراتيجية).

يتم عرض المصطلح باللغة الإنجليزية، وعلى (Flashcard Game - تمرين البطاقات) تجربة عملية
المتدربين شرح معناه بجملة بسيطة أو إعطاء مثال عليه ("The money we
can spend on a project" -> "Budget").

الجلسة 2: مفردات الأقسام الرئيسية (Vocabulary for Key Departments)

المحتوى:

المبدأ: التعرف على لغة الأقسام الأخرى يساعدك على فهم الصورة الكاملة للشركة

مصطلحات من أقسام مختلفة

Sales & Marketing (المبيعات والتسويق): Brand (علامة تجارية), Campaign (حملة إعلانية),
Discount (خصم), Negotiation (تفاوض), Market research (بحث السوق).

Human Resources (HR - الموارد البشرية): Recruitment (توظيف), Training (تدريب),
Salary (راتب), Performance review (تقييم الأداء), CV/Resume (سيرة ذاتية).

IT (تقنية المعلومات): Software (برنامج), Hardware (جهاز), Database (قاعدة بيانات),
Username/Password (اسم مستخدم/كلمة مرور), Crash (تعطل).

يتم طرح جملة تحتوي على مصطلح معين، (Who says this? - من صاحب المصطلح؟) تجربة عملية
وعلى المتدربين تخمين أي قسم في الشركة قد يقول هذه الجملة
new ad campaign next month." -> Marketing).

الجلسة 3: هيكل عرض تقديمي بسيط (Structuring a Simple Presentation)

المحتوى:

المبدأ: العرض التقديمي الناجح ليس فقط ما تقوله، بل كيف تنظم أفكارك

الهيكلة الثلاثية (The 3-Part Structure):

المقدمة (The Introduction):

التحية (Greeting): "Good morning/afternoon, everyone."

تقديم نفسك والموضوع (Introduce yourself and your topic): "My name is..., and today
I'm going to talk about..."

إعطاء لمحة عامة (Outline): "I'll start by..., then I'll move on to..., and finally, I'll..."

الجسم الرئيسي (The Body):

استخدام عبارات الانتقال (Signposting language): "Let's start with...", "Now, let's turn
to...", "This brings me to my next point..."

التركيز على فكرة واحدة لكل شريحة (One idea per slide).

الخاتمة (The Conclusion):

التلخيص (Summarize): "To sum up...", "In conclusion..."

تقديم توصية أو دعوة للعمل (Give a recommendation or call to action).

الشكر وفتح باب الأسئلة (Thank the audience and open for questions): "Thank you for
your attention. I'd be happy to answer any questions."

عرض تقديمي (Outline) تجربة عملية: إعطاء المتدربين موضوعاً بسيطاً واطلب منهم كتابة مخطط
من 3 شرائح باستخدام الهيكل الذي تعلموه

الجلسة 4: التدريب على الأداء (Performance and Practice)

المحتوى:

المبدأ: الثقة تأتي من الممارسة. هذه الجلسة مخصصة للتدريب العملي

نصائح للأداء

، الوقفة الواثقة، استخدام حركات اليد البسيطة (Eye contact) لغة الجسد: التواصل البصري

الصوت: التحدث ببطء ووضوح، تغيير نبرة الصوت لتجنب الملل

الشرائح هي لدعمك، لا لتقرأ منها. استخدم صورًا ونقاطًا رئيسية، وليس (Slides) التعامل مع الشرائح فقرات طويلة

The One-Minute Presentation - عرض الدقيقة الواحدة) تجربة عملية

النشاط: كل متدرب يقوم بتقديم عرض تقديمي لمدة دقيقة واحدة فقط عن موضوع بسيط جدًا (مثل: "هوايتي المفضلة"، "وظيفتي"، "آخر فيلم شاهدته")

المراجع

مراجع عامة في تدريس اللغة الإنجليزية للأعمال

هذه الكتب والمصادر توفر إطارًا شاملاً ومنهجيات لتدريس اللغة الإنجليزية في سياق الأعمال.

كتب منهجية

Market Leader (by Pearson/Longman): يعتبر من أشهر السلاسل التعليمية، حيث يستخدم لتقديم مواضيع عمل حقيقية Financial Times محتوى من جريدة

Business Builder (by Macmillan): يركز هذا الكتاب على بناء المهارات خطوة بخطوة، ويغطي "وحدات مثل "المناقشات والاجتماعات" و "المراسلات التجارية" و "العروض التقديمية

Teaching Business English (by Mark Ellis): دليل قيم للمعلمين يقدم استراتيجيات وأنشطة عملية لتطبيقها في الفصول الدراسية

منصات ومواقع إلكترونية

LearnEnglish - British Council: يقدم قسمًا خاصًا باللغة الإنجليزية للأعمال يشمل مقالات، بودكاست، وتمارين لتطوير المهارات المختلفة

Business English Pod: مصدر غني بالدروس الصوتية والمرئية التي تغطي مئات المواقف المهنية، من العروض التقديمية إلى المفاوضات

مراجع للتواصل الكتابي (البريد الإلكتروني)

تركز هذه المصادر على فن كتابة رسائل البريد الإلكتروني الاحترافية والفعالة

مقالات وأدلة

مقال يقدم إرشادات واضحة حول كيفية كتابة "Writing Effective Business Emails" (Forbes): (Subject Line) إيميلات موجزة ومباشرة، مع التركيز على أهمية سطر الموضوع

دليلك إلى كتابة بريد إلكتروني احترافي في 7 خطوات" (مدونة مستقل): دليل باللغة العربية يشرح " خطوات كتابة الإيميل الاحترافي، بدءًا من تحديد الهدف وحتى المراجعة النهائية

نصائح مهمة لكتابة بريد الكتروني احترافي!" (منصة فرصة): مقال يقدم نصائح عملية وبسيطة 6"
لتحسين جودة رسائل البريد الإلكتروني

مراجع لمهارات التواصل الشفهي والمهني

هذه المراجع مفيدة لتطوير مهارات التحدث والاستماع والعرض في بيئة العمل

منظمات ومنصات:

منظمة عالمية غير ربحية تركز على بناء الثقة ومهارات التحدث: Toastmasters International:
أمام الجمهور من خلال شبكة من الأندية

منصة إدراك - مساق "مهارات الاتصال": مساق باللغة العربية يغطي أسس وتقنيات التواصل الفعال في
بيئة العمل، بما في ذلك التواصل في الاجتماعات والتحدث أمام الجمهور

مقالات ومصادر:

"8 Ways You Can Improve Your Communication Skills" (Harvard Professional
Development): مقال من جامعة هارفارد يقدم 8 نصائح لتحسين مهارات التواصل، مثل الاستماع
النشط والوعي بلغة الجسد

مراجع لاستراتيجيات التعلم (مثل "فكر بالإنجليزية")

هذه المصادر تدعم الأسس النظرية والعملية وراء استراتيجيات التعلم الفعالة

أبحاث ومقالات أكاديمية

تشرح هذه المصادر "Language Learning Strategies" (Wikipedia/ResearchGate):
تصنيفات استراتيجيات تعلم اللغة (المعرفية، ما وراء المعرفية، الاجتماعية)، والتي تشكل الأساس العلمي
."للتمارين مثل "التفكير باللغة" و"استخدام قوالب الجمل

"Learning Strategies and their Influence on Foreign Language Skills" (ERIC): تؤكد
الأبحاث أن التدريب على الاستراتيجيات ما وراء المعرفية (مثل التخطيط والمراقبة الذاتية) يحسن بشكل
كبير من مهارات تعلم اللغة

مقالات عملية

يوضح هذا "Tips For Learning Languages Using Critical Thinking Tools" (Medium):
(Pattern Recognition) المقال كيف يمكن استخدام التفكير النقدي، مثل التعرف على الأنماط
."لتسريع عملية تعلم اللغة، وهو ما يتماشى مع فكرة استخدام "قوالب الجمل