

# دورة المحادثة بالعربية للعمل والخدمات اليومية

AGILE LEADERS
Training Center

18 – 22 أبريل 2027

الدوحة

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة المحادثة بالعربية للعمل والخدمات اليومية

**المرجع:** 253093_2089 **التاريخ:** 18 – 22 أبريل 2027 **المكان:** الدوحة **الرسوم:** Euro 5500

## نظرة عامة

دورة المحادثة بالعربية للعمل والخدمات اليومية هي دورة تأسيسية من أسبوع للبالغين غير الناطقين بالعربية، ويعود المشاركون بحقيبة المحادثة العربية اليومية. تمارس الدورة النطق العربي للمبتدئين والمفردات العربية العملية والمحادثة العربية في العمل والتعاملات الخدمية اليومية واستراتيجيات الاستماع والاستيضاح. وتستخدم نماذج حوار قصيرة وتمثيل أدوار خاضعا للإشراف دون ادعاء إتقان لهجة أو مهارات كتابية أو مستوى كفاءة. تقدم أجايل للتدريب هذه الدورة في المحادثة بالعربية للعمل والخدمات.

## الفئة المستهدفة

- الموظفون المسؤولون عن استقبال الزملاء أو الزوار الناطقين بالعربية
- فرق الخدمات المسؤولة عن تعاملات قصيرة ومباشرة مع العملاء
- الفرق الإدارية المسؤولة عن تأكيد الأسماء والأرقام والمواعيد والمواقع
- العاملون في خدمة المجتمع المسؤولون عن تقديم اتجاهات ومساعدة بسيطة
- المتعلمون البالغون المسؤولون عن محادثات عمل روتينية بالعربية

تفترض الدورة عدم وجود دراسة سابقة للعربية، ولا تشمل إتقان الكتابة أو القواعد المتقدمة أو الترجمة أو الترجمة الشفهية الرسمية أو اعتماد اللهجات أو تقييم الكفاءة.

## الإدارات والقطاعات المستهدفة

تخدم الدورة الفرق التي تستخدم حوارات شفوية قصيرة في بيئات العمل والخدمات المباشرة.

- خدمة العملاء واستقبال الزوار
- الضيافة وخدمات السفر
- الإدارة الصحية واستقبال المراجعين
- التجزئة ودعم المرافق
- التعليم وخدمات المجتمع

AGILE LEADERS
Training Center

## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، يصبح المشاركون قادرين على:

- تطبيق منهج الصوت والعبارة على أنماط النطق العربية الشائعة.
- استخدام التحية والتعارف وعبارات المجاملة والأرقام والوقت.
- بناء حوارات قصيرة لمواقف العمل والخدمات.
- تحليل الكلمات المفتاحية في رسائل منطوقة ببطء ودعم.
- استخدام استراتيجيات التكرار والتأكيد والاستيضاح.
- تقييم محادثة تمثيلية وتحسينها بقائمة فحص.

## جدول الدورة

### اليوم 1: بناء أساس الصوت والتحية

- شبكة الاستماع لتمييز الأصوات العربية
- مخطط إشارات موضع النطق وكيفيته
- بنك عبارات التحية والمجاملة
- إطار جملة التعريف الشخصي
- دورة ممارسة الاستماع والتكرار والمقارنة

### اليوم 2: تبادل التفاصيل الأساسية

- بطاقة تعرف الأرقام والاستجابة لها
- خريطة عبارات الساعة والمواعيد
- خطوات تأكيد الاسم وبيانات الاتصال
- جدول اختيار أداة الاستفهام
- منهج المراجعة العكسية للدقة

## اليوم 3: التنقل في الأماكن والخدمات

- خريطة مصورة لمفردات المواقع
- شريط عبارات تسلسل الاتجاهات
- نمط الاستجابة للطلب والعرض
- قالب حوار نقطة الخدمة
- مجموعة عبارات الرفض المهذب والبدائل

## اليوم 4: الاستماع والاستيضاح في العمل

- ورقة التقاط الكلمات المفتاحية المسموعة
- قرائن المعنى من السياق والإيماءات
- سلم الاستيضاح بالتكرار والإبطاء والتأكيد
- نص حوار مهام العمل
- مقياس المراجعة الذاتية للمحادثة

## اليوم 5: ممارسة المحادثات اليومية

- تمرين مقترح: إجراء حوار تحية وتعارف
- تمرين مقترح: تأكيد موعد وموقع
- تمرين مقترح: تقديم اتجاهات بسيطة
- تمرين مقترح: معالجة طلب خدمة باستخدام الاستيضاح
- التمرين الختامي: إكمال مسار تمثيل أدوار للمحادثة العربية اليومية

## التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة بحوارات نموذجية قصيرة ومحفزات بصرية وتمثيل أدوار خاضع للإشراف.

- نشاط مقترح: سماع أصوات مختارة وتكرارها ثم مقارنة النطق بمخطط الإشارات.
- نشاط مقترح: تبادل الأسماء والأدوار والأرقام ومواعيد اللقاء باستخدام قائمة تأكيد.
- نشاط مقترح: إرشاد زائر بين مواقع مألوفة باستخدام خريطة مصورة وعبارات الاتجاهات.
- نشاط مقترح: التقاط كلمات مفتاحية من طلب خدمي واستخدام سلم الاستيضاح قبل الرد.

AGILE LEADERS
Training Center

## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب المحادثة بالعربية للعمل والخدمات، وماذا تفترض؟

تناسب البالغين غير الناطقين بالعربية الذين يتعاملون مع حوارات روتينية في العمل أو الخدمات. ولا تفترض المحادثة بالعربية دراسة سابقة، بل تبدأ بأصوات وعبارات وحوارات قصيرة مدعومة.

### كيف تختلف المحادثة بالعربية للعمل والخدمات عن دورة اللغة العربية العامة؟

تركز المحادثة بالعربية للعمل والخدمات على العبارات الشفهية والاستماع والاستيضاح والتعاملات الروتينية، بينما قد تخصص دورة اللغة العامة وقتا كبيرا للقراءة والكتابة والقواعد وتنمية اللغة في نطاق أوسع.

### أي نوع من العربية يدعم المحادثة اليومية في العمل؟

تدعم عبارات عربية فصيحة مشتركة بناء أساس مفهوم، بينما يختلف الاستخدام المنطوق اليومي باختلاف المنطقة والمتحدث. وتمارس الدورة لغة تأسيسية واسعة الفهم دون ادعاء إتقان لهجة محددة.

### كيف يستوضح المبتدئون المعنى في المحادثة العربية؟

يستوضح المبتدئون المعنى بطلب التكرار أو الإبطاء، والتحقق من كلمة مفتاحية، وإعادة ذكر رقم أو مكان، وتأكيد الإجراء المقصود قبل الرد.

### كيف يمارس المبتدئون النطق العربي؟

يمارس المبتدئون النطق العربي بالاستماع إلى صوت أو عبارة واحدة، وملاحظة إشارة واضحة للنطق، والتكرار في دورات قصيرة، ومقارنة النتيجة، ثم استخدام العبارة في حوار ذي معنى.

## الخاتمة

يعود المشاركون بحقيبة المحادثة العربية اليومية. تجمع الحقيبة إشارات النطق وبنوك العبارات وبطاقات الأرقام والوقت وخرائط الاتجاهات ونصوص الخدمات ومحفزات الاستيضاح ومراجعة تمثيل الأدوار. وتساعد المشاركين على الاستعداد للتعاملات الروتينية واختيار استجابة منظمة عند التحية أو التأكيد أو الإرشاد أو الطلب أو الاستيضاح.