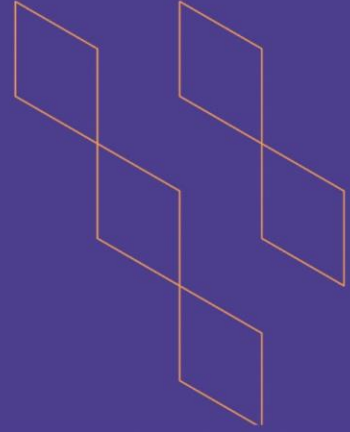




## توصيف المقرر الدراسي (بكالوريوس)



اسم المقرر: مهارات الاتصال بين الثقافات
رمز المقرر: APCM1506
البرنامج: دبلوم إدارة الحشود
القسم العلمي: قسم الدبلومات
الكلية: التطبيقية
المؤسسة: جامعة أم القرى
نسخة التوصيف: 1
تاريخ آخر مراجعة: 1446/8/1هـ



### جدول المحتويات

- أ. معلومات عامة عن المقرر الدراسي:.....3
- ب. نواتج التعلم للمقرر واستراتيجيات تدريسها وطرق تقييمها:.....5
- ج. موضوعات المقرر.....7
- د. أنشطة تقييم الطلبة.....7
- هـ. مصادر التعلم والمرافق:.....8
- و. تقويم جودة المقرر:.....9
- ز. اعتماد التوصيف:.....9



## أ. معلومات عامة عن المقرر الدراسي:

### 1. التعريف بالمقرر الدراسي

#### 1. الساعات المعتمدة: ( 2 )

#### 2. نوع المقرر

أ -	<input type="checkbox"/> متطلب جامعة	<input type="checkbox"/> متطلب كلية	<input checked="" type="checkbox"/> متطلب تخصص	<input type="checkbox"/> متطلب مسار	<input type="checkbox"/> أخرى
ب -	<input checked="" type="checkbox"/> إجباري	<input type="checkbox"/> اختياري			

#### 3. السنة / المستوى الذي يقدم فيه المقرر: المستوى الأول

#### 4. الوصف العام للمقرر

يهدف هذا المقرر إلى تنمية مهارات الاتصال لدى الطلاب من أجل العمل بفعالية في عالم الأعمال متعدد الثقافات مما لا شك فيه أن القدرة على التعامل مع أشخاص من ثقافات وخلفيات متنوعة تعتبر من المهام الصعبة يتناول هذا المقرر المكونات الأساسية لعملية الاتصال والتركيز على دراسة الثقافة (القيم والمعتقدات والعادات والتقاليد) لفهم كيفية التواصل الفعال مع الحجاج والمُعتمَرين القادمين من ثقافات مختلفة. خلال هذا المقرر سوف يتم التعرف ومناقشة الثقافات الآسيوية، الأفريقية، والعربية والتي يكون لها نصيب كبير من أعداد الحجاج والمُعتمَرين بالإضافة إلى بعض الثقافات الغربية. هذا المقرر يتيح للدارسين اكتساب أفكار نظرية وعملية حول كيفية تطبيق استراتيجيات الاتصال المختلفة في سياقات متعددة الثقافات وهذا بدوره سوف يساعد الطالب على أن يكون عاملاً فعالاً في عالم الفعاليات (كالجج والعمرة) والأعمال سواء كانت المحلية أو الدولية. كما يركز محتوى المقرر على دراسة أنواع الاتصال وتحديد مهارات التواصل التي تدعم التواصل الناجح والفعال مع الحجاج و المُعتمَرين (بناء علاقات، التأثير في الآخرين وخلق الثقة...الخ) كل هذا ينعكس على رفع جودة الخدمات المقدمة للحجاج والمُعتمَرين في سبيل تحقيق رضا ضيوف الرحمن

#### 5- المتطلبات السابقة لهذا المقرر (إن وجدت)

لا يوجد

#### 6- المتطلبات المتزامنة مع هذا المقرر (إن وجدت)

لا يوجد

#### 7. الهدف الرئيس للمقرر

يهدف مقرر مهارات الاتصال بين الثقافات إلى تنمية مهارات الاتصال لدى الطلبة وتأهيلهم للتواصل بفاعلية مع الآخرين والفهم العميق للاختلافات الثقافية عند التواصل مع متعددي الثقافات أو الأشخاص ذوي الثقافات المختلفة (الحجاج والمُعتمَرين) عند الانتهاء من دراسة هذا المقرر سوف يكون الطالب قادر على:

- 1/ توضيح مفهوم الاتصال (أنواعه، المكونات الأساسية لعملية الاتصال، أهميته.. الخ).
- 2/ توضيح المفاهيم الأساسية للثقافة وأبعادها وخصائصها وأساسيات التواصل مع الثقافات المختلفة.
- 3/ تحليل الصعوبات والمشاكل التي يمكن أن تنشأ أثناء عملية الاتصال مع ذوي الثقافات المختلفة وتقديم المعرفة والمهارات اللازمة للتغلب عليها.
- 4/ تحليل الاعتبارات والمتغيرات الثقافية من خلال تناول بعض الثقافات العربية، الآسيوية، الغربية، ودراسة الاختلافات الثقافية بينها (العادات والتقاليد، القيم، المعتقدات، التصورات).
- 5/ توضيح نظريات ونماذج التواصل الفعال بين الثقافات ودراسة تأثير الثقافة على السلوك.
- 6/ التدريب على المهارات اللازمة للتعامل مع الحجاج والمُعتمَرين بفاعلية والتعرف على استراتيجيات التعامل مع المواقف الصعبة (مثلاً انتشار للأخبار الكاذبة، حالات العنف.. الخ).
- 7/ تحليل الأنماط البشرية وكيفية التعامل معها بفاعلية.

## 2. نمط التعليم (اختر كل ما ينطبق)

م	نمط التعليم	عدد الساعات التدريسية	النسبة
1	تعليم التقليدي	30	100%
2	التعليم الإلكتروني		
3	التعليم المدمج • التعليم التقليدي • التعليم الإلكتروني		
4	التعليم عن بعد		

## 3. الساعات التدريسية (على مستوى الفصل الدراسي)

م	النشاط	ساعات التعلم	النسبة
1	محاضرات	30	100%
2	معمل أو إستوديو		
3	ميداني		
4	دروس إضافية		
5	أخرى		
	الإجمالي	30	100%

**ب. نواتج التعلم للمقرر واستراتيجيات تدريسها وطرق تقييمها:**

الرمز	نواتج التعلم	رمز نواتج التعلم المرتبط بالبرنامج	استراتيجيات التدريس	طرق التقييم
1.0	المعرفة والفهم			
1.1	الإلمام بمفهوم الاتصال وأهميته ومكوناته وأنواعه ونماذجه والمفاهيم الخاطئة والمرتبطة به	2ع	المحاضرة استراتيجيات التعلم النشط الحوار والمناقشة التعلم الذاتي	الاختبارات تقييم الواجبات تقييم العمل ضمن مجموعات مصغرة مثل (فرق العمل)
1.2	الفهم العميق للاختلافات الثقافية وخصائص وأبعاد نماذج من الثقافات المختلفة (العربية، الآسيوية، الغربية) وما يرتبط بها من قيم وعادات وتقاليد وكيفية التواصل مع هذه الثقافات بفاعلية	2ع	المحاضرة استراتيجيات التعلم النشط الحوار والمناقشة التعلم الذاتي	الاختبارات تقييم الواجبات تقييم العمل ضمن مجموعات مصغرة مثل (فرق العمل)
1.3	إدراك المشكلات التي تنشأ أثناء عملية الاتصال وكيفية التغلب عليها واستعراض المهارات اللازمة لذلك	2ع	المحاضرة استراتيجيات التعلم النشط الحوار والمناقشة التعلم الذاتي	الاختبارات تقييم الواجبات تقييم العمل ضمن مجموعات مصغرة مثل (فرق العمل)
2.0	المهارات			
2.1	القدرة على فهم الاختلافات الثقافية والتعامل معها بطريقة مناسبة	3م	التعلم في مجموعات صغيرة (ورش عمل – تعلم تعاوني) العصف الذهني دراسة الحالة	الاختبارات الفصلية والنهائية تقييم الواجبات الفردية والجماعية تقييم المشاركة في المحاضرة
2.2	تطبيق مفاهيم ومبادئ التواصل واختيار نمط الاتصال المناسب للمواقف المختلفة	3م	التعلم في مجموعات صغيرة (ورش عمل – تعلم تعاوني) العصف الذهني دراسة الحالة	الاختبارات الفصلية والنهائية تقييم الواجبات الفردية والجماعية تقييم المشاركة في المحاضرة
2.3	تحليل المهارات التي تجعل الاتصال أكثر نجاحاً وفعالية والتي تمكن الدارس من إدراك هدف الاتصال وتحليل الجمهور	3م	التعلم في مجموعات صغيرة (ورش عمل – تعلم تعاوني) العصف الذهني دراسة الحالة	الاختبارات الفصلية والنهائية تقييم الواجبات الفردية والجماعية

الرمز	نواتج التعلم	رمز نتائج التعلم المرتبط بالبرنامج	استراتيجيات التدريس	طرق التقييم
1.4	تعزيز القدرة على الكتابة والتحدث وعمل التقارير	3م	حل المشكلات - التعلم الإلكتروني دراسة الحالة - التعلم الذاتي	تقييم الواجبات والتكاليف الفردية والجماعية - تقييم المشاريع البحثية - الاختبارات
2.4	إجادة مهارة الاستماع الفعال	3م	حل المشكلات - التعلم الإلكتروني دراسة الحالة - التعلم الذاتي	تقييم الواجبات والتكاليف الفردية والجماعية - تقييم المشاريع البحثية - الاختبارات
3.4	اكتساب مهارات العرض والإلقاء ومهارات التفاوض (الإقناع)	3م	حل المشكلات - التعلم الإلكتروني دراسة الحالة - التعلم الذاتي	تقييم الواجبات والتكاليف الفردية والجماعية - تقييم المشاريع البحثية - الاختبارات
3.0	القيم والاستقلالية والمسؤولية			
3.1	أن يكتسب الطلب مهارات اتخاذ القرار وحل المشكلات والعمل مع أناس من مختلف الثقافات	1ق	التعلم التعاوني والعمل كفريق المناقشات الجماعية بين الطلاب التعلم الذاتي لعب الأدوار	تقويم المناقشات الجماعية بشكل دوري التقييم الذاتي تقييم الواجبات الفردية والجماعية
3.2	القدرة على العمل بفاعلية ضمن فريق عمل وتكوين علاقات إيجابية ناجحة مع الآخرين	1ق	التعلم التعاوني والعمل كفريق المناقشات الجماعية بين الطلاب التعلم الذاتي لعب الأدوار	تقويم المناقشات الجماعية بشكل دوري التقييم الذاتي تقييم الواجبات الفردية والجماعية
3.3	الالتزام بالمعايير الأخلاقية للسلوك وتحمل المسؤولية في التعلم	3ق	تقويم المناقشات الجماعية بشكل دوري التقييم الذاتي تقييم الواجبات الفردية والجماعية	تقويم المناقشات الجماعية بشكل دوري التقييم الذاتي تقييم الواجبات الفردية والجماعية

### ج. موضوعات المقرر

م	قائمة الموضوعات	الساعات التدريسية المتوقعة
1	مفهوم الاتصال- مفهوم الثقافة و أبعاده- الفرق بين الثقافة والحضارة- مفهوم الاتصال بين الثقافات- أهمية دراسة الاتصال بين الثقافات- طرق ونماذج الاتصال- أنواع الاتصال- الاتصال اللفظي (الشفهي) وغير اللفظي (الجسدي)	2
2	مفاهيم أساسية في الثقافة والهوية، وظائف الثقافة، عناصرها وخصائصها	2
3	مهارات الاتصال: التحدث- الاستماع	2
4	مهارات الاتصال: الحوار- الإقناع- التفاوض	2
5	الحواجز والصعوبات التي تعترض التواصل بين الثقافات وكيفية التعامل معها	2
6	العوامل التي تؤثر على عملية الاتصال- أساسيات التواصل بين الثقافات	2
7	أشكال ونماذج من التواصل بين الثقافات	2
8	التعرف على خصائص ومناقشة بعض الثقافات العربية والآسيوية والأفريقية والغربية	2
9	العادات والتقاليد المرتبطة بالثقافات المختلفة	2
10	اللغة والثقافة	2
11	دراسة بعض القضايا (التعصب، العنصرية، التمييز) وتأثيرها على عملية الاتصال	2
12	الأنماط البشرية وكيفية التعامل معها	2
13	كيفية التعامل مع شكاوى الحجاج والمعتمرين	2
14	طرق تحسين مهارات وكفاءة الطلاب في الاتصال عبر الثقافات المختلفة	2
15	عرض الحالات العملية ومناقشتها	2
المجموع		30

### د. أنشطة تقييم الطلبة

م	أنشطة التقييم	توقيت التقييم (بالأسابيع)	النسبة من إجمالي درجة التقييم
1	مثل أسئلة مقالية، اختبار، مسابقات، مشروع جماعي	جميع الأسابيع	10%
2	الاختبار النصفي	6	20%
3	عرض تقديمي	12	10%
4	مقال بحثي	14	10%
5	حالات عملية	جميع الأسابيع	10%
6	اختبار نهائي	16-17	40%

أنشطة التقييم (اختبار تحريري، شفهي، عرض تقديمي، مشروع جماعي، ورقة عمل وغيره).

## هـ. مصادر التعلم والمرافق:

### 1. قائمة المراجع ومصادر التعلم:

-William B. Gudykunst(2003) Cross-Cultural and Intercultural Communcoation, ASGE Pub, ication.	المرجع الرئيس للمقرر
-Ting-Toomey, S. and chung, L.C. (2005) Understanding intercultural Communication, 2 <sup>nd</sup> , Oxford University Press	
-Bethami, A. Dobkin and Roger C. Pace.(2006)	المراجع المساندة
-مبادئ علم الاتصال د. محمود حسن سليم , الدار العالمية للنشر, ط 2003	
-Seiler, William J. Melissa L. Beall. (2005).Communication Making Connection. 6 Edition. USA: Pearson Education Inc	
-Chaney, L.H. and Martin, J.S.(2004)Intercultural Business Communication : Prentice Hall (Library:395.52 CHA)	
-Boston. Pearson, J.C. & P.E. Nelson. (1997) Introduction to Human Communication 7 <sup>th</sup> ed. Massachusetts: McGraw Hill	
-Jakob (2011) "Intercultural Organizational Communication:The Social Organizing of , Laring Interaction in international Encounters". Journal of Business andCommunication.48.3,231_55	المصادر الإلكترونية
	أخرى

### 2. المرافق والتجهيزات المطلوبة:

متطلبات المقرر	العناصر
قاعات دراسية	المرافق النوعية (القاعات الدراسية، المختبرات، قاعات العرض، قاعات المحاكاة ... إلخ)
جهاز عرض البيانات – السبورة الذكية	التجهيزات التقنية (جهاز عرض البيانات، السبورة الذكية، البرمجيات)
	تجهيزات أخرى (تبعاً لطبيعة التخصص)



## و. تقويم جودة المقرر:

مجالات التقويم	المقيمون	طرق التقييم
فاعلية التدريس	قيادات البرنامج – غير مباشر	استبانة الكترونية
فاعلية طرق تقييم الطلاب	قيادات البرنامج – أعضاء هيئة التدريس- غير مباشر	استبانة الكترونية
مصادر التعلم	كتب ومجلات علمية	استبانة الكترونية
مدى تحصيل مخرجات التعلم للمقرر	قيادات البرنامج- أعضاء هيئة التدريس -الطلبة مباشر + غير مباشر	استبانة الكترونية – اجتماع بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس
أخرى		

المقيمون (الطلبة، أعضاء هيئة التدريس، قيادات البرنامج، المراجع النظير، أخرى (يتم تحديدها).  
طرق التقييم (مباشر وغير مباشر).

## ز. اعتماد التوصيف:

جهة الاعتماد	مجلس جامعة أم القرى
رقم الجلسة	851141114462/190302
تاريخ الجلسة	1446/11/22



1 الكلية التطبيقية  
The Applied College