

# Real Soft House

- Knowledge Base
- Call Scenario - Out
- Call Scenario - In / Tickets
- Real Blue
- (طوق فيوس ينب و موي في ل عرف ) لافطألل يغانطصإلاءكذلا و تايجمرربلا

# Knowledge Base

## English Scholarship

### ایلا حه فقوم حنملا هیلع زلسنب یلل طقف تایوضعلما طقف هفرعملل تامولعملما

Package Number 1	Package Number 2	Package Number 3
????? ???????? = ??? ????? = ? ??? ??? ???????? = ? یوتسمل A1 - A2	????? ???????? = ??? ????? = ? ??? ??? ???????? = ?? ??????? A1 : B2	????? ???????? = ?????? ????? = ? ??? ??? ???????? = ?? ??? ??????? = A1 : C2

### 

### ????? ???????? ????????

??????	????? ??? ??? ?????? (???????)
** ?????? ???????? ?????? ????????? = ??? ??? ? ?????? ** ?????? ?? ? ???????? ??? ????????? = ?? ????? ** ??? ???????? = ???	- ??? ?????? ?????? = ?? ??? - ??? ?????? ?????? = ?? ??? - ??? ?????? ?????? = ?? ??? - ??? ?????? = ?? ??? ??? - ?????? ???????? = ?? ??? - ?????? ???????? = ?? ??? - ??? ?????? ?????? ??? ?????? = ?? ???

### ????? ???????? ?????? ????????

<u>????? ?????????</u>	<p>- ?????? ?????????? ?????????? ?????? ?????????? ?????? ????????? ( ?????????? ????????????? ) ?? ??? ????? ?? ?????????? ?????? ?? ?????????? ?? ?????? ( 4 ?????? ????????????? ).</p> <p>- ??? ?????????? ?????????????? ?? ??? ?????????? ?????? ?? ?????????? ?? ??? ?? ?????????? ( ????? ?????? ?????????? ).</p> <p>- ??? ?????????? ?????????? ?? ??? ?????????? ????????????? ( ?? ? ?????????? ??? ? ?????????? ) ?? ?????????? ?????????????? ( ?? ? ?????????? ??? ?? ????????? ) ??? ?????????? ?????? ??????.</p>
<u>?????? ????????????</u>	<p>- ??????? ?????????? ?????? ?????????? ?????? ????????????? ?????? ?? ??????? ?????????? ????? ????????? ? ??? ?????????? ?????? ?????????? ?? ?????? ??? ?????????? ?????? ?????????? ????? ????????? ? ?????????? ?? ??????.</p>
<u>?????? ????????????</u>	<p>- ?????? ?????????? ?????????????? ?????? ?????? ????? ?? ?????????? ?? ??? ?????? ?????????????.</p>
<u>?????? ????????????</u>	<p>- ??? ?????????? ?????????????? ?? ?????? ? ????????????? ?????? ?????? ?????????? ? ??? ?????? ?????????????? ?? ?????????????? ????????????????? ?? ?????????????? ?? ??? ????????????? ?? ?????????????? ?????? ?????????? ?????</p>
<u>?????? ????????</u>	<p>- ??? ??? ?????????? ?? ??????</p> <p>- ?????????? ? ?????? ?????????????? ?? ? ?????? ?????????? ?????? ?????? ?????????? ? ? ??? ?? ????? ?????? ?? ?????????????? ??????.</p> <p>- ?? ?????? ?????????? ?????? ??????????????</p> <p>- ?? ?????? ?????????????? ?? ?????????? ?????? ? ????????? ?????? ??????? ?????????? ??????? ?? ????????? ?? ?????????? ??????.</p>

???? ?????????

□    ???? ? ???? ? ???? ? ????  
 ?????? ???? ???? ? ? ? ?  
      ???? — ? ? ? ? ? ?  
      ???? ???? ? ? ?  
      ?????? ? ? ? ? ? ?  
          ?????????

**□- ?????? ?????? :**

- ????????? ???? ???? ? ????  
 ?? ????? ???? ????????? ?????????  
 ?????????

- ۛۛۛ ۛۛۛۛۛۛۛۛۛ ۛۛۛ ۛۛۛۛ ۛۛۛ ۛۛ  
ۛۛۛۛۛۛ ۛۛۛۛۛۛۛ ۛۛۛۛۛۛ ۛ ۛۛۛ ۛۛۛ  
ۛۛ ۛۛۛۛ ۛۛ ۛۛۛۛۛۛ ۛۛ ۛۛۛۛ ۛۛۛۛ  
ۛۛۛۛ ۛۛۛۛۛۛۛۛۛۛ ۛۛۛ ۛۛۛۛۛۛۛۛۛ.

-      ????????? ???? ??

???? ??

- *???? ???? ? ???? ???? ?????  
 ????? ?????? ? ???? ???? ? ?  
 ?????*

- ????????? ???? ?????? ??????  
? ????????? ???.

???? ???? ???? – ????

-      ???    ????    ?????    ?????? .

?? ???? ???? ? ? ? ? ?  
 ???? ? ? ? ? ? ?  
 ????? ?????.

???? ???? ???? ? ? ?

??? ??? ? ???? ???? ( ???  
 ??? ? ???? ???? ? ????  
 ??????? ).

$$- \frac{???\text{???} ?? \text{?????} ?? \text{?????}}{\text{??????}}$$

-      ???    ????    ????    ????????

?? ???? ???? ? ????  
? ???? ? ???? ?

???

??? ?? ????? ????? ???? ???? ????  
 ?????? ?? ???? ??????? ?? ????  
 ?????? ? ???? ????? ??????? ????? ??  
 ?????

????? ???? ?

- ?????? ???? ?????? ?????? ??????  
????? ?????? .
- ??? ?????? ?????? ??? ??????????  
????? ??? ??? ?????? ?????? ?? ???  
??????? ?????? ??? ?????? ?? ???  
????????? ? ??? ?????? ??????  
????????? ?????? ?????.
- ?? ????? ??? ??? ?? ?? ?????? ???  
????????? ?????????? ?? ??? ???  
??????? ?????? ??? ?????? ?????? ?  
??? ?????? ?????? ?????? ??? ???  
?? ?????????? ??????.

## English For Kids

### From 6 Years to 14 years

### طاقف ةزىجل عرف ى ف حاتم

### لاف طأالا س روك

ل ح ارم 3

1-pre-intro

2-intro

3-General

ةءارقلا ةغللا تاراهم 4 ىل ل ف طالا ملىلعت اهللخ نم مئيب و  
ثدحتلاو عامتسال و ةباتكلاو

ةباتكلاو ةءارقلا ىل دمئيب لىل ىسرءملا ملىلعتلا ماظن سكعب  
طاقف

تاهويءىفلل و تايءوصللا لالخ نم تاراهملا ىل هبئردت مئيبو

عرف لا لخاد بل اطلال يوتسم ديدحت لمع متيب  
هل ةبسانم لال حرم لال ديدحت ل  
ةباتك و ةارق ةيفيك ف ةلكشم هذنعو ماقرال او فورح لال جاتحم ناك اذا  
هم لك لال  
Jpre لال حرم نم أدبي ب  
ةعاس ةرضاحم لال عوبسالا ف نيترم عيباسأ 3 نوكت ب  
بالط 5 لال بلاط نم أدبن نكمم و  
Private one hour  
750 نم الدب . 600

=====

، هكاوف، ناول، روهش، ماي، ءامسالا يز ةيساسأل تاملكل لال فرعيب ول  
تايتحت لال ، فئاظو، تافص  
ةسفن مدقي فرعيب الو مهيب لمج لمعي فرعيب شم سب  
يديهم ت جاتحم وه هذك  
600 ب فصنو رهش  
نيتمعاس ةرضاحم لال عوبسالا ف نيترم

=====

ف ةلكشم هذنع سب ةطي سب لمج لمعي و ةسفن مدقي فرعيب ول  
Adv Kids أدبي نكمم هنمزالاًصوصخو دعاوقل لال  
General تايتوتسم 3 سرديب انه و  
ج 600  
فصنو رهش  
عوبسأل لال ف نيترم  
نيتمعاس ةرضاحم لال

=====

---

## Private Course

عيباسأ 3 ةءمل  
عوبسألأ يف نيترم  
ةعاس ةرضاحملا  
750 نمألءب ءحاوالم بلاطلل 600 سركلأ رعس  
ءارضاحم ٦

### icdl

ةينء ٤0٠	ءيء بلاط
ةينء ٣0٠	يلاح بلاط
ةينء ١٧٠	لاي رءام

(فيوس ينب-موي-لصي في) فيءاءام

## يواسنرفلا وينااملالا سرك

-لصي في عرف في ريءاءام شم .  
- نوئي بسركلأ Private .  
و ها سرءي ءاءام و هاوئسم فرعي بلاطلل عم ملكئي ب رضاحملا.  
-نيعم ءاعاس ءء هلءءءب  
-ءاعاس ٥ نوئي ب ءاعاس ءء لقا و ةينء ١٢٥ ةعاسلأ رعس.

## نيرضاحملا بيءء سرك

### TEFL

1. approaches to language teaching
2. How to teach different skills (listening, speaking, reading, and writing) individually and how to integrate them in a language classroom.
3. How to teach grammar and vocabulary
4. How to assess students.
5. Lesson planning
6. Technology in the classroom
7. How to teach literature
8. Approaches to school-based bilingual education
9. How to teach ESP (English for Specific Purposes). For example, business English, medical English, so on.
10. How to increase motivation
11. Teaching Young Learners
12. Teaching Adults

-عاس ٤٠ ةتدم نوكتب ىلمعلا ءزجل ةفاضالاب (TBS).  
 - نوكتب ببردتملل ىوتسم لقأ B1.  
 -ىوتسملا ديدحتل رابتخا هي ف نوكتب.

ةينج ٣٠٠٠	سروكل رعس
عاس ١٢٠	سروكل ةدم



تارضاحملا ددع	ةرضاحم ٨٠
ةيلمعل تارضاحملا	يللا وه برددتملا ةرضاحم ٤٠ اهلغتشي
عورف يف حاتم سروكل	- يداعملا - رصن ةنديم ةيسابعل

## عورفلا نيوانع

بجر دالوأ امام- شيفارحلا يهقم يلعلأ - لصيف يربوك لوا :لصيف عرف  
١ رودلا -

امام 4 رودلا 32 هقش - ةيكيرمألا جاربأ 5 - يرصلحلا ناديم : ربوتك عرف  
يجبابكل رتنع

تفوس ليراليف ٤٦ ةرامع - أ ٥ عراش - يلوألا ةباوبلا - مارهالا قيادح  
سواه

راد امام 4 رود روبعل تارامع ب 17 ملاس حالص : رصن ةنديم عرف  
سكيديف ةكرش يلعلأ تاعردملا

كيرتكيل" ةكرش راجب - ةيرحل ناديم - 105 ش 5 :يداعملا عرف

يرعلال كنبل يلعلأ - ١ يرادلا يندملا لجسل جرب : ةيسابعل عرف  
5 رودلا - يقيرفال

ةيزلالا رصق امام - لوالا رودلا - أ ٩٠ ةرامع - اربش نارود :اربش عرف

زدلانودكام ش رحبلع ارتابويك ةبيط ش 197 هي ردنكسال عرف  
ديعسروب نم عرفتم

- ةناهز جرب نيوانديص امام - ميكلحلا هط ةيصان - شيجلا ش :اطنط عرف  
٣ رودلا

2 رودلا - يرادالا لخدملا - ةينطولا لوم - ةيروهمجل عراش : طويسأ عرف

لأشرام قدنف ةعلط ٨ ةرامع يعفاشلأ مامالأ عراش: هروصنملا عرف  
(ةيلفسلا ةياشملا) ةريزجلا  
(ةيروهمجلا) يلاس ةيلديص ةلزن

راوجب فراغ مالمسلأ دبغ نم عرفتم يدشر متاح عراش: فيوس ينب عرف  
لامج جي را هيلديص قوف نامز تاريخ

لوا - ةلسملا عراش : موي فلأ عرف  
رودلا - داورلا جرب - حالصا لا عراش  
يناثلا

٩ نم ايموي لمعلا ديعاوم

ءاسم ١١ ل احابص

# Call Scenario - Out

## OUT CALLS

N درلا مدع هلاحي ف هلاسر ( Quality call ) -  
N Real Soft House نم ( مسالا ) كترضح عم ريخلا ءاسم /حابص

N ي/كيب الها ؟ اياعم --- /  
يزيلجنإل سروك زج كاعم عبات ناشل ع كملكب

ةسايسب هغلبا دادرئسالا ليصفئلاب	ئاعوفدملاب هغلبا هيراابجالا	ةسايسب هغلبا ديعاوملا
---------------------------------------	--------------------------------	--------------------------

ئب ليמעلا ملعب تنموك عباتك

؟ ينات هئاتحم راسفئسا ي  
كتقول اركئش

N درلا مدع هلاحي ف هلاسر ( Add to group ) -

N Real Soft House نم ( مسالا ) كترضح عم ريخلا ءاسم /حابص  
ي/كيب الها ؟ اياعم --- /  
داعيم هي ف ولو هئاتملا ديعاوملاب كغلبا ناشل ع كملكب  
هي ف لخدن بسانم

<p> غلي لبتلا  ديعاوملاب  عم هحوتفملا  ليمعال هفاضا  يلل داعيملا يف  هراتخي  تنموك هباتك  متسيسيلال  عفدب هغلي لبتو  تاقحتسملا  تدجونا ةيلاملا  لأس ليمعلا ول  أدبيه داعيملا  هغلبنب يتما  ةملاكم يلع  ءدبلاب غلي لبتلا  ب- ةرضاحملا لبق  ةعاس ٨ </p>	<p> ضفر ليمعلا ول  تناك و ديعاوملا  ةقباطم ديعاوملا  ديعاوملا ةسايسل  هغلي لبت متيب  ةرتف ديدجتب  نيجل راطتناالا  ةديج ديعاومحتف  تنموك هباتك و  يلع كلذب  متسيسلا </p>	<p> ضفر ليمعلا ول  حوتفم ناشلعل  سب دحاو داعيم  هيلع دكأتب  ديعاوملا ةسايس  يلع ديكأتلا عم  يقابحتف  يف ديعاوملا  ةرتف سفن  هراظنلا  تنموك هباتك  متسيسلا يلع </p>
---	---	--

؟ ينات هجاتم راسفتسا ي  
كتقول اركش

درلا مدع هلاحي ف هلاسرا ( Starting Group )  
Real Soft House نم ( مسالا ) كترضح عم ريخلا ءاسم /حابص  
ي/كيب الها ؟ اياعم --- /أ

<p> غلي لبتلا -  ( بورجال داعيمب  و مويلا ركذ  ( خريلا </p>	<p> غلي لبتلا -  تاقحتسم ي أب  ةيلام </p>	<p> غلي لبتلا -  ةسايسب  ةقيقد ٢٠ ريخاتلا  ةيادب نم  ةرضاحملا </p>
---	---	--

؟ ينات هجاتحم راسفتسا ي ن

ك تقول اركش ن

درلا مدع هلاح ي ف هلاسر ( Apologizing Call )

Real Soft House نم ( مسالا ) كترضح عم ريخالا ءاسم /حابص ن

ي/كيب الها ؟ اياعم --- / ن

ي لع دي كأتلا فانئتسا داعيم مويلا سروكلا خي رابلا	ي لع دي كأتلا قراضاحملا ءاغلا خي راتلاب مويلا	تنموك ةباتك
--	---	-------------

؟ ينات هجاتحم راسفتسا ي ن

ك تقول اركش ن

درلا مدع هلاح ي ف هلاسر ( Merging Call )

Real Soft House نم ( مسالا ) كترضح عم ريخالا ءاسم /حابص ن

ي/كيب الها ؟ اياعم --- /

مدع هلاح ي ف م تي ةقفاوملا رهش ليجأت لمع دح ب ي ناعم صقأ	ديعاوملا ضرع ةحاتملا Group then Listing ةفاضإ عم ي ف بلاطلا يللا داعي ملا ةباتك و ةراتخي تنموك statistics then follow Cup	فقوب غيلبتلا ركذ عم بورجلال ببلا
--	---	--

؟ ينات هجاتحم راسفتسا ي ن

ك تقول اركش ن

درلا مدع هلاحي ف هلاسر ( Filtering Call )

Real Soft House نم ( مسالا ) كترضح عم ريخلا ءاسم /حابص **N**  
ي/كيب الها ؟ اياعم --- /

غلابم ي أحيضوت و لي مغللا يلع ةلام ف قوب هغي لبت مدع و سركلا روضحلا هتعاطتسا اه عفد مدع ةلاح ي <b>C</b> ت موك ةباتك	غلي لبتلا باي غلا ةسايس ب راركت دوجو ةلاح ي حرط عم باي غلل و لي مغلل لئادب غلي لبتلا راذتعالا ةسايس ب ةداعإ ةسايس ركذ عم <b>C</b> دي قلا	ةملا كملا ببس كترضح عم عباتب يف ةساردلا سركلا Feed back دخ <b>N</b>
---	--	--

**N** ؟ ينات هجاتحم راسفتسا ي

**N** كترقول اركش

( Terminating Call )

Real Soft House نم ( مسالا ) كترضح عم ريخلا ءاسم /حابص **N**  
ي/كيب الها ؟ اياعم --- /

ببس ةفرعم باي غلا	يف أطخ ول م تي متسي سلا تي كيت لاسرا سفوا كابلل ةلاح لي دعتل <b>C</b> بل اطا	يل عف باي غ ول غلي لبتلا م تي ةداعإ ةسايس ب هت مي ق عم دي قلا <b>C</b> غل دلل قرطو حيضوت عم ةحاتملا دي عاوملا لاؤس ةلاح ي طقف لي مغللا	يف ةبغر مدع ول لامكتسا سركلا مدع ب غلي لبتلا دادرتسا هفرعم عم غلبملا تي كيت لاسرا سفوا كابلل ةلاحلا قلغل يلع <b>C</b> ي تسي سلا
----------------------	---	--	---



# Call Scenario - In / Tickets

## ديجىال لىمىعلا ةملاكم

N كترضح عم ( مسالا ) Real Soft House ريخلا ءاسم - حابص  
كترضح مساب فرشتا نكمم  
N / أكيب الها  
\*\* يازا كدعاسا ردقا لصفتا  
يزيلجنإلا سروك ناشلعل ملكتب / ةحنملا لىصافت فرعاً زىاع

نعم اع تامولعم سروكلا	ةلصفم تامولعم سروكلا نع	زحلا ةقيرط
--------------------------	----------------------------	------------



اهي ف زج حنب ة حنملا  
ع فدن اننا قيرط نع  
( ةيرادلل موسرلا  
ددع بسح ىلع رعسلا  
ضورعلاو تايوتسملا  
C) (Dash Board عجار  
وأ يروف قيرط نع  
هدرتسنب و عورفلا  
ءاهتنا دعب ينات  
١٥% هنم موصخم ة حنملا  
ةيرادإ في راصم  
اهب سحنا (لضفي)  
(لعملل  
غلابم في لاسول  
اهع فدن هينات  
سولفب هغلبنب  
ضرع عم بتكلا  
سولف + بتكلا  
تاناحتمالا

١٨ نع ةرابع سروكلا  
ل اومسقتي يوتسم  
٦ ةلحرم لك لحارم ٣  
يوتسملا ، تايوتسم  
ةدمل تا عاس ٨ هتدم  
C) ني عوبسا

(A1 : ىلوالا ةلحرملا  
A2)

اهي ف سردنب يدو  
ةغلل تاي ساسا  
دعاوقلا يزماع لكشب  
ميسللا قطنلاو  
تاملكلاو فورحلل  
تاي ساسا ملعتنبو  
ام دعبو ةثداحملا  
ردقنب اهصلخنب  
انسفن نع ملكتن  
ينازيسويوك لكشب  
ضعبو يسفن فرعا  
ةطيسبلل تا عوضوملا

(B1 : ةيناثلا ةلحرملا  
B2)

ىلع رتكأ زكرن أدبنب  
هدةغلل انما دختسا  
دوزن اننا قيرط نع  
ةسرامملاو ةثداحملا  
عم ةرضاحملا لخاد  
يقاب ىلع زيكرتلا  
يزةغلل تاراهم  
ةباتكلاو ةءارقالا  
يد ةلحرملا صلخنبو  
لمعن فرعنبا حوا  
ادج ديج لكشب ةثداحم  
مظعم مهفن ردقن انناو  
هعمسنب يلالا  
ينازيزي لجنالاب

ليهأتل ة حنم ي  
لمعلا قوسل بابشلل  
تفوس ليرنم ةمدقم  
كنا اهفده و سواه  
في يزيجنالل نقتت  
كناو ةنكمم ةدمل قلا  
ةغلل نقتت  
ةعبراللا اهتاراهمب  
ةباتكلاو ةءارقالا  
(عامتساللاو ثدحتلاو  
صلخت ام دعب كناو  
ةغلل نقتت سروكلا  
طبطلاب اهلهأ يز

ىلع دمتعي بسروكلا  
ةثداحملا و لمعلا شرو  
ماع لكشب ةسرامملاو  
ملعتن ردقن ناشلعل  
يلمع لكشب ةغلل  
لهسو

؟ زجحت بباح كترضح

ا	ال
هل اسر + عرفال هاعم راتخن دوكب ةلاسر + عرفال ناونعب Voucher+ ل اب ةلاسر + يروف ةباتك عم متسيسيلا يلع Done C Statistics then don قيلعت	تقوي أ ي ف زجحت جاتحم ول مامت ديع اوم) انمقرر يلع انملكت نكمم Face يلع انتح فصىل عوا (لمعلا book / Real Soft House C

N ينات راسفتسا ي  
Real Soft Hous ب ك لاصتال اركش

## ( تيولا يلع ليمع ةملاكم ) يلاحلا ليمعلا

N ( مسالا ) كترضح عم ريخلا ءاسم / حابص  
كترضح مساب فرشتا نكمم  
N / أ كيب الها

سروكلا أدب نه / شت أدبم هسل و تزجح ان ----- يازا كدعاسا ردقا لصفنا  
تيولا يلع ءالمعب ةقلعتم هلئسا ي أ وا يتما  
C ؟ هيب نيلجسم ي ل نوفي لتال مقرر ي ف كن ذاتسا

و متسيسيلا عجارن زجاج ليمعلا فوشن ىتما ( Students then student report )	ديع اوم هيف ول يف هيفي صن ةحوتفم داعيم statistics then system action - follow up and then add to group C تنموك ةباتك عم Statistics then follow up	ديع اوم شيفم ول شيفم وا / ةحوتفم ةرتفب هغلبن لئادب متيه و راطتنا امل هاعم لصاوتلا ةديدج ديع اوم حتفتي تنموك ةباتك C ةباتم لاب Statistics then follow up
---	---	--

ةسايسب هغلبن لئادب دوجو عم ضفر ول -  
وضفرلا هلاحي ف  
وك ةباتك عم -

؟ينات راسفتسا ي  
Real Soft House -ب كل اصتال اركش

## يوتسملا ديدحت ةملاك

N (مسالا) كترضح عم ريخلا ءاسم /حابص  
كترضح مساب فرشتا نكمم  
N /أكيب الها

زياع و يوتسم ديدحت لماع انا ت حمس ول ----- يازا كدعاسا ردقا لصفتا  
ةجيتنللا فرع  
C ؟هيب نيلجسم يللل نوفيلتلا مقر ي ف كن ذاتسا

ا زجاج لي مغلل فوشن و متسيسي سلل عجارن  
يتم (Students then student rep

ةدوجوم ةجردلا ول ديعاوملا عباتن يلع اهضرعن و ةحاتملا لي مغل Group then listing C	ةدوجوم ريغ ةجردلا ول ناحاتمالا يلع رمي ملو لي مغللا غلبن ةعاس ٤٨ ٤٨ دعب عباتي هنا C ناحتمالا اب ةعاس	يلع ةعاس ٤٨ رم ول Ticket تعبن ناحتمالا لي مغللا غلبنو عرفلل C ةعاس ٢٤ دعب ةعباتملا اب
---	--	--

<p>قفاو لي م ع ل ا ول ه ي ف ه ف ي ض ن د ا ع ي م ب Statistics then follow up then add to group</p> <p>و ت ن م و ك ه ب ا ت ك ع م و خ ي ر ا ت ب ه غ ي ل ب ت ن و ك ي ه و ء د ب ل ا د ا ع ي م ة ي ر ي ك ذ ت ة م ل ا ك م ي ف ٤٨ - ب د ا ع ي م ل ا ل ب ق ي ا ب ه ر ي ك ذ ت و ه ع ا س ة ي ل ا م ت ا ق ح ت س م C</p>	<p>د ي ع ا و م ش ي ف م و ل ل ي م ع ل ا غ ل ب ن ة ح ا ت م ر ا ط ت ن ا ل ا ة س ا ي س ب C ت ن م و ك ة ب ا ت ك ع م</p>	<p>و ة ح ا ت م د ي ع ا و م ه ي ف و ل ه غ ل ب ن ا ه ض ف ر ل ي م ع ل ا و د ي ع ا و م ل ا ة س ا ي س ب د ع ب ر ا ط ت ن ا ل ا ة س ا ي س ة ب ا ت ك ع م ض ف ر ل ا C ت ن م و ك</p>
---	--	--

؟ ي ن ا ت ر ا س ف ت س ا ي ا  
Real Soft House - ب ك ل ا ص ت ا ل ا ر ك ش

ل ي ج ا ت ل ا ة م ل ا ك م

N ( م س ا ل ا ) ك ت ر ض ح ع م ر ي خ ل ا ء ا س م / ح ا ب ص  
ك ت ر ض ح م س ا ب ف ر ش ت ا ن ك م م  
N / أ ك ي ب ا ل ه ا  
أ د ب ا ف ر ع ه ش م / ل ج آ ز ي ا ع ا ن ا ت ح م س و ل ----- ي ا ز ا ك د ع ا س ا ر د ق ا ل ض ف ت ا  
ي ت ق و ل د  
؟ ه ي ب ن ي ل ج س م ي ل ل ا ن و ف ي ل ت ل ا م ق ر ي ف ك ن ذ ا ت س ا

ت س ي س ل ا ع ج ا ر ن

<p>تبولاليلعسلول يناجمليجاتهلمعن ةسايسبغيلبتعم يصقالا دحلا ليجاتلا رأتا ولو ليجاتلل ردقي يازا وةدملا نع عجري C</p> <p>Student then student option C</p>	<p>هغلبن رضحي بول ليجاتلا طورشب ةياهن يف نوكي مزال يوتسم هيف يوتسم ول ةجيتنلا مزال ناحتما لوالا علطت C</p>	<p>رفاوتم و رضحي بول هغلبن طورشلا هيف عم ليجاتلا رعسب تاقحتسملا هعجارم هيلاملا C دوجو هلاح يف هنا هغلبن تاقحتسم لوالا اهعفدي مزال ةداعإ نمضتم اعبط هلاح يف ديقل جايحالا C دادسلا قرطب هغلبنو يروف - عرفلا C</p>
---	--	---

؟ينات راسفتسا يا  
Real Soft House ـ ب كلالصتال اركش

### داعيملا ريغت ةملاك

N ( مسالا ) كترضح عم ريخلا ءاسم / حابص  
كترضح مساب فرشتا نكمم  
N / أ كيب الها

شم هيف انا لىللا داعيملا تحمس ول ---- يازا كدعاسا ردقا لصفتا  
نيال نوالل عرفلا نم / عرفلا / هريغا زياع وينبسانم

؟ هيب نيلجسم لىللا نوفيلتلا مقر يف كنذاتسا

تسيسلال عجارن

<p>شأدم هسل بورجل ول غيلبتل متي مل لوا ليمعلا (ءدلباب هلمعن (رضحيه ةرم C يناعم ريغت Student then student option</p>	<p>رضحيب ليمعلا ول هتقباطم نم دكأتن ريغتلا طورشل هغلبن قباطم ريغ ول هقباطم ل هراظت ناب C طورشلا</p>	<p>طورشلل قباطم ول ةميqb هغلبن لئاسوو ريغتلا C يروف - عرف : عفدلا ديعاوملا نع لأس ول اهيب هغلبا ةحاتملا نا هغيلبت عم نوكيب اهيلع ديكأتلا C عفدلا تلو</p>
---	---	--

؟ ينات راسفتسا يا N  
Real Soft House - ب كللاصتال اركش N

## داعيم نع راذتعالا ةملاك

N ( مسالا ) كترضح عم ريخلا ءاسم / حابص  
كترضح مساب فرشتا نكمم  
N / أكيب الها

ةدراهنلا ةرضاحم نع رذتعا زياع تحمس ول ----- يازا كدعاسا ردقا لضافت  
؟ هيب نيلجسم يلل نوفيلتل مقرر يف كنذاتسا

<p>مسالا) بلالال تانايب عجارن ( نوفيلتل مقرر - يثالث داعيم نم دكأتن و متسي سل عجارن تارم ددع يطيختي مل هنا و بلالال ول اهيب حومسملا راذتعالا نم هعاس عبر ي صقا دحب ملكتيب C راذتعا هل عن ةرضاحملا Group then attendance Report</p>	<p>داعيم سفن يف ملكتيب ول تارم ددع ذفنتسا وأ ةرضاحملا شي فم هنا هغلبن راذتعالا C راذتعالا نم يناكما بايغ ةلاح يف ةطوحم زوجي ال ةريخالا ةرضاحملا راذتعالا</p>
--	--

؟ ينات راسفتسا يا  
Real Soft House - ب كللاصتال اركش

## لوصفملا ليمعلا ةملاك

( مسالا ) كترضح عم ريخلا ءاسم / حابص

كترضح مساب فرش تا نكمم  
/ أ كيب الها

ش تي جام و ةرتف نم زجاج تنك انا تحم سول ---- يازا كدعاسا ردقا لصف تا  
ش تجم ةرتف يلاقب و رضح تنك انا /  
؟ هي ب نيلجسم يلال نوفيلتال مقرر ي ف كنذاتسا

ول متسي سالا عجارن عجري باباح و لوصفم لمعي عرفلل ههجون قيرط نع وادي قةداغ C يروف ديعاوملا نع لأس ول هغلبن ةحاتملا يلع حاتملا ب مدع عم متسي سالا هي هتفاضلة ي ناكم C عفدل دعب الها	أطخلاب لوصفم ول Back لل تيكت تاعبن ليمعلا غلبنو C office ي ف لدعتتة ةلاحلا نا C ةعاس ٢ لال خ	ي ف وه و لوصفم ول ي ف رضح و بورج هنا هغلبن يوتسملا ديق ةداغ لمعي مزال لمكي فرعي ناشلغ C روضح
---	--	---

؟ ي نات راسففتسا يا  
Real Soft House - ب كلصتال اركش

## ناحاتمالا ةجيتن ةفرعم

N ( مسالا ) كترضح عم ريخالءاسم / حابص  
كترضح مساب فرش تا نكمم  
N / أ كيب الها

فرعن نيزياع و اذك ناحاتمالا انناحاتمالا احا - يازا كدعاسا ردقا لصف تا  
ةجيتنلا  
؟ هي ب نيلجسم يلال نوفيلتال مقرر ي ف كنذاتسا

متسي سالا يلع جئاتنلا عجارن Exam then exam Listing	( اهروهظ داعيم هغلبن شت رهظم ول ي ف ول ) ناحاتمالا نم هعاس ٤٨ لال خ عرفلل Ticket تاعبن ريخأت C ةعاس ٢٤ عبا نعباتو
---	--

٤ءاعإ هل نا هلإح يف طقس ول  
 ٤ءاعإ وأ اهيب هغلبن ناحتما  
 هتفلكت عم اهيب هغلبن ليفيل  
 قرط عم هقباس تاقحتسم يأ و  
 عفءلا **C**

٤رضاحملا داعيم هيلع دكأن حجن ول  
 يأ يلع ديكأتلا عم ٤يءجل  
 ٤يلام تاقحتسم **C**

**N** ؟ ينات راسفتسا يا  
 Real Soft House ـ ب كلالصتال اركش

## ٤ءاهشلابلط

( مسال ) كترضح عم ريخلاءسم / حابص **N**  
 كترضح مساب فرشتا نكمم  
 / أ كب الءا **N**

تايوتسملاب ٤ءاهش دءا زياع انا تحمس ول - يازا كءعاسا رءقا لصفتا  
 اهترضح يلل  
 ؟ هيب نيلجسم يلل نوفيلتلا مقر يف كنذاتسا

عءارن متسيسلا students then student report نم دكأتن و هلوصح ٤يناكمإ ( ٤ءاهشلا يلع طورش هءءارم يلع لوصحلا (٤ءاهش	قباطم ول لوصحلا طورشل ٤ءاهشلا يلع هغلبن و اهتميqb وا عرفلل هءءون <b>C</b> يروف	قباطم ريغ ول ببسب تاقحتسملا هءءون طقف و يروفوا عرفلل عفءب هغلبن تاقحتسملا ٤ءاهشلا زءل <b>C</b>	قباطم ريغ ول راطتئاب هغلبن هتقباطم طور <b>C</b>
--	--	---	--

**N** ؟ ينات راسفتسا يا  
 Real Soft House ـ ب كلالصتال اركش

## ٤ءاهشلا ءوءو نع لاؤسلا

**N** ( مسال ) كترضح عم ريخلاءسم / حابص  
 كترضح مساب فرشتا نكمم



N / أ كيب الہا

تايوتسم لابل ةداهش دغا زياغ انا تحمس ول - يازا كدعاسا ردقا لصفتا  
اهترضح لىل  
؟ هيب نيلجسم لىل نوفيلىل مقرر ي ف كنذاتسا

عجارن ومتسيىل زج خيرات عجارن ةداهشل students then student report	دوجو ةلاح ي ف ي ف ةداهشل ههجون عرفل عرفل اهمالتسال certificate then certificate listing C	ريغ ةداهشل ول رمي ملو هعوبطم لمعلا مايأ غلبن هبولطملا ليعمل انتعباتمب دعب لاصتالاب ديعاوم ءاهتنا لمعلا C	ريخأت هيف ول ةعابط ي ف لمعن ةداهشل عرفل ticket غلبن وصتخملا ليعمل دعب ةعباتم لابل ةعاس ٢٤ C
---	--	--	--

N ؟ ينات راسفتسا يا  
Real Soft House - ب كللاصتال اركش

## دادرتسالال ةملاكم

N ( مسالا ) كترضح عم ريخال ءاسم / حابص

كترضح مساب فرشتا نكمم

N / أ كيب الہا

درتسا جاتحم و نيملتال تعفد انا تحمس ول - يازا كدعاسا ردقا لصفتا  
يسولف

؟ هيب نيلجسم لىل نوفيلىل مقرر ي ف كنذاتسا

ومتسيىل عجارن هنكمم لئاب ضرع و دادرتسالال مدعب لي عملانقا ةلواحم هيتالالاحال عبتن رصم لي عمل ول
---

<p>نم ةعاس ٤٨ لال خ ول</p> <p>دادرتسا هلمعن زجحلا</p> <p>refund then refund request</p> <p>غل بملال هميقب هغل بن</p> <p>هدرب سيه ي للا</p> <p>داي عمب لي مغللا غالبا</p> <p>دادرتسال</p> <p>refund then refund listing</p>	<p>هحنملا يهنا ول</p> <p>يف تاقحتسملا عجارن</p> <p>تاقحتسم دوجو هلاح</p> <p>لال اهعدي مزال</p> <p>دخاو نوكي مزال</p> <p>يلع رمو ةداهشلا</p> <p>رهشا اهروص</p> <p>ةقباطم هلاح يف</p> <p>لمع طورشلا</p> <p>يلع دادرتسال</p> <p>غالبا و متسي سال</p> <p>داعيم و هميقب لي مغللا</p> <p>دادرتسال</p>	<p>لي مغللاو دادرتسا ول</p> <p>أ يروف قيرط نع عفاد</p> <p>ناكو شاك نوفادوف</p> <p>شفرعيام هنا ببسب</p> <p>مل والي صافتلا</p> <p>تعبن هل لسرت</p> <p>مت ي للال عرفل Ticket</p> <p>هيف عفدلا</p> <p>انعباتيو (نيال نوالا)</p> <p>٢٤ دعب لاصتالاب</p> <p>ةعاس</p>
--	---	--

؟ ينات راسفتسا يا  
Real Soft House - ب كل لاصتال اركش

## دلاو شاك نوفادوف و يروف قيرط نع عفاد لي مغللا

( م سال ) كترضح عم ريخلا ءاسم / حابص

كترضح مساب فرشتا نكمم

أ كيب الها

واناحتما - بتك - هحنملا تعفدانا تحمس ول - يازا كدعاسا ردقا لصفتا  
ةرهاظ ريغ عفد ةيلمع يا

<p>انل تعبي هنا بلطن رهاظ ريغ</p> <p>با ستاولا قيرط نع لاصيالا</p> <p>CMD لل تيكت تعبن هديعبو</p>	<p>متسي سال يلع عفدلا نم دكأتن</p> <p>Student Then Student Report</p> <p>هبلط لي مغللا عم عباتن رهاظ ول</p>
<p>٢٤ دعب انعباتي لي مغللا غل بنو</p> <p>ةعاس</p>	<p>رهاظ عفدلا نا دكأنو</p>

رخا راسفتسا يا يف

## LMS Tickets

### Ticket for Branches

- 1- General Complaint ( Bad attitude - Instructor ) - يوكش  
ليمعلل هءاسا وا فظوم نم هءاسا
- 2- Material - بتكلل ي ف ريخأت
- 3- Refund - غلابم هءاعا
- 4- Certificate - هءاشل راءصا ي ف ريخأت

### Ticket for Back office

- 1- change course status
- 2- Payment editing - اهيلع كرتشملا هحنملا باب صاخ ليدعت  
ليمعلل
- 3- re-entry - ديقة هءاعا

### Ticket for CMD

- 1- Payment is not appears on system - يلع رهاظ ريغ عفد  
مءسيءسلا  
بءاج نم الءا باء سءاولا يلع لاصيالا هروء لاسرا بءي )  
ول لاصيالا هروء هب قفرم ءيكيءالا لمع مءي و ليمعلل  
( ءيكيءالا نم هءاس ٢٤ لالء درلا نوئي )
- 2- Complaint From Branches
- 3- هءيءي طءب بوءكم بلالءال مسا هءاشللا يلع لوصءلل  
لصاح ناءءما رءا ي ف بلالءال هءروء هيزيلءنالا هءلللاب

هـلـع

## **Ticket for Sales**

3- Follow Up زليسلأ نم دح هم لك م ناك و لصتأ لي مع ول

# Real Blue

## Real Blue Membership

?? ????? ?? ????? ?????????? ??? ?????? ?????????? ??? ???  
?????? ?????? ? ??????  
???????? ?? ????? ????????? ?? ????????? ?????????? ? ?????? ?????  
????????? ?????????? ????? ?????? ??????????? ??????. ( ??????? : ??????  
??? ?????????? ?????? ?????? ?????? ??? ).

????????? ????????????  
( **Bronze Membership** )

??????	??? ?????
??? ???????????	? ?????

- ????? ????????? ?????????? ? ?????????????? ? ????????????? ? ??????  
???????? ? ????????? ?????????????? ????????? ?????????? ?? ?????????  
????? ???????.

- ????? ????????? ????????? ????????? ?? ???????.
- ????? ????????? ??? ? ?????? ?????????? ??????????.
- ??? ????????? ?????????? ????????? ??? ?? ????? ????????? .

## ????????? ??????? ( Silver Membership )

??????	??? ?????
??? ???????????	? ?????

- ????? ????????? ?????????? ? ?????????????? ? ????????????? ? ??????  
 ??????? ? ????????? ?????????????? ????????? ?????????? ?? ?????????  
 ?????? ???????.
- ????? ?????????? ?????????? ?????????? ?? ?????????.
- ????? ?????????? ??? ? ?????? ?????????????? ?????????????.
- ??? ?????????? ?????????? ?????????? ??? ?? ??? ?????????? .

## ????????? ????????? ( Gold Membership )

??????	????? ?????
??? ???????????	?? ???

- ????? ????????? ?????????? ? ?????????????? ? ????????????? ? ??????  
 ??????? ? ????????? ?????????????? ????????? ?????????? ?? ?????????  
 ?????? ???????.
- ????? ?????????? ?????????? ?????????? ?? ?????????.

- ??? ?????? ?????? ?????? ?????? .
- ????? ??? ICDL ????? ?? ????????? ?????????
- ??? ??????? ?????? ??????? ???????.
- ????? ?????????? ??? ?? ?????? ??????????? ???????????.
- ??? ????????? ?????????? ?????????? ??? ?? ??? ????????? .

## ????????? ??????????

### ( Platinum Membership )

??????	????? ?????
??? ???????????	??????

- ????? ????????? ?????????? ? ?????????????? ? ????????????? ? ??????
  - ???????? ? ????????? ?????????????? ?????????? ?????????? ?? ?????????
    - ????? ???????.
  - ????? ?????????? ?????????? ?????????? ?? ?????????.
  - ??? ?????????? ?????????? ?????????? ?????? ??????? .
- ????? ??? ICDL ????? ?? ?????????? ??????????.
- ??? ?????????? ?????????? ?????????? ?????????.
- ????? ?????????? ??? ?????????? ?????????? ?????????????? ?????????????.
- ??? ?????????? ?????????? ?????????? ??????????
- ??? ?????????? ?????????? ??? ?????????????? ?????????? ?????????????? ??
  - ????????? ??? ?????????? ??????????
- ????? ?????????? ??? ?????? ?????????????? ?????????????? ? ??????????????
  - ????? ?????????? ?????? ???????.





# ءاكذلا و تايجمربلا عرف ) لافطألل يعانطصإلا فيوس ينب و موي فلا (طقف

## يبيردت جمانرب فيرعت ةقاطب

جمانربلا ىمسم	بساح يديهمت		
جمانربلا ىوتحم	مماع لكشب يلاآ بساحلا عم لماعتلا		
فادهألا	اهعم لماعتلا واخداالا واخالا تادحو ىلع فرعتلا		
ةيميلعتلا	بتكملا حطس ذفاون لماعتلا		
تابلطمتلا	جماربلا لىرسلا لوصولو ةراهب start ةمئاق مادختسا		
ةقباسلا	اهنم لك صئاصخو تادلجملا و تافلما عم لماعتلا		
ةئفلا	دجويال		
ةفدهتسملا	لافطألا	رمعلا	امف تاونس 6 قوف
ةدملا	رهش	تارضاحملا ددع عوبسالاي	2
ةرضاحملا ةدم	ةعاس	ةداملا (ىوتحملا ةيميلعلا)	باتك 1
موسرلا			
ليجستلا موسر	395	باتكل موسر	اناجم
رابتخال موسر يلبقلا	اناجم	ةداهشلا موسر	اناجم

## يبيردت جمانرب فيرعت ةقاطب

جمانربلا ىمسم	ةببتكملا جماربلا
---------------	------------------

بيولا تاحفص مي مصت			
جمانربال ي مسم	بيولا عقاوم مي مصت تاوطخ ىل ع فرعتال		
جمانربال يوتحم	بيولا تاحفص ل كيه ىل ع فرعتال		
فادهال	اهدعاوقو اهتباتك ةقيرطو HTML ةغل ىل ع فرعتال		
ةمي لعلتال	اهرصانعو مئاوقلوال ل وادجل ااردا		
	اهدعاوقو CSS ةغل موهفم باعيتسا		
تابل طتمال	بساح يديهتم		
ةقباسال	ل افطأال	رمعال	نس 12:8
ةئفال	رهش	تارضا حمال ددعوبسال ي ف	2
ةفدهتسمال	فصنو ةعاس	ةدامال (يوتحمال (ةمي لعلال	باتك 1
موسرل			
لجستال موسر	465	باتكلال موسر	اناجم
رابتخالال موسر	اناجم	ةداهشلال موسر	اناجم
يللقال			

# يبيردت جمانرب فيرعت ةقاطب

جمانرب اليمسم	ةجمرب الئدابم		
جمانرب اليوتحم	هتازيمم وشتاركس جمانرب موهفم باعيتسا		
فادهال	اهصئاخو تانئاكلا ميهافب ماملالا		
ةيميلعتا	شتاركس ةئيبلخا دتاقيبطت ءاشنا		
تابلطمتا	visual studio ةئيبلعل فرعتا		
ةقباستا	ةبباتكلا ةجمربا تايساسا لعل فرعتا		
ةئفلا	C# ةغلبلق قيبطت ءاشنا		
ةفدهتسم	بساا يديهمت		
ةدما	للافاطالا	رمعلا	ةنس 12:10
ةرضاحملا ةدم	رهش	تارضاحملا ددع	2
ةرضاحملا ةدم	فصنو ةعاس	عويسالا يف	باتك 1
لجستلا موسر	465	بباتكلا موسر	اناجم
رابتخالا موسر	اناجم	ةداهشلا موسر	اناجم
يلبقل			