



الأكاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



## دورة: التميز الابتكاري لموظفي الاستقبال ومدراء المكاتب الأمامية من منظور الجودة الشاملة

| الكود   | المدينة         | الفندق      | البداية    | النهاية   | السعر  | لغة الدورة - الساعات |
|---------|-----------------|-------------|------------|-----------|--------|----------------------|
| SMC-749 | لندن (بريطانيا) | قاعة فندقية | 2024-12-30 | 025-01-03 | € 5450 | العربية - 25         |

### أهداف الدورة التدريبية

يتوقع في نهاية الدورة أن يكون المشاركون قادرين على :

- التعرف على المفاهيم الحديثة في التعامل مع الجمهور
- ممارسة أساليب فعالة في الاتصال والتعامل مع الجمهور
- التعامل الإيجابي مع الأنماط المختلفة من المراجعين
- تقديم خدمات ذات جودة عالية للمراجعين من منظور الجودة الشاملة
- معالجة مشكلات المراجعين والعملاء بفعالية من منظور الجودة الشاملة

### المحاور العلمية للدورة التدريبية

تقديم الدورة، وأهدافه، ومكوناته الرئيسية

مفهوم إدارة الجودة الشاملة

مبادئ إدارة الجودة الشاملة

أبعاد إدارة الجودة الشاملة

استراتيجيات قيادة عملية إدارة الجودة الشاملة



مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة

عناصر إدارة الجودة الشاملة

معايير ومؤشرات نظام إدارة الجودة الشاملة

حالات عملية في الجودة الشاملة في العلاقات العامة

العملية الإدارية وموقع وظيفة الاتصال فيها .

عملية الاتصال : مفهومها وأهميتها وعناصرها .

أنواع الاتصال :

- اللفظي: الكتابي والشفهي .
- غير اللفظي: استخدام الرموز والحركات والإشارات (لغة الجسد).

مهارات الاتصال :

- التحدث والحوار .
- الاصغاء .
- الاقناع.

استخدام الاتصالات غير اللفظية (لغة الجسد) .

مهارات التعامل الإنساني :

- حالات الذات : الوالدية، والبالغة، والطفولية.
- التفاعلات الانسانية : المتكاملة والمتقاطعة والخفية .



## أنماط الاتصال مع الجمهور :

- الصريح (الحقاني) (Assertive) .
- العدوانى (الهجومى) (Aggressive) .
- الانهزامى (الاستسلامى) (Non Assertive)

تحليل مواقف في الاتصال مع الجمهور: (صريحة وعدوانية واستسلامية) .

تحليل أنماط المشاركين في الاتصال والتعامل مع الجمهور.

الجوانب السلوكية في الاتصال مع الجمهور: الإدراك .

أنماط الشخصية وأثرها على التعامل مع الجمهور .

النمط العصبى (Type A) والنمط الهادئ (Type B) .

النمط العقلاني (المنطقي) والنمط الانفعالي (العاطفي) .

الذكاء العاطفي في التعامل مع الجمهور .

معوّقات الاتصال والتعامل الفعّال مع الجمهور، وسبل التغلب عليها .

التميز في خدمة الجمهور .

التعرف على حاجات الجمهور : استطلاع آراء المراجعين .

معالجة شكاوى المراجعين .

التعامل مع الأنماط الصعبة من المراجعين : كالغضببان والشرس واللحوح والمتكبر والثرثار والمتذمر



والمنفلق والعصبي والمتردد والمتهم وصاحب الواسطة وغيرهم .  
تحليل وتقييم أنماط المشاركين في التعامل مع المراجعين وخدمتهم .



الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير في مملكة السويد تعتمد أساليب حديثة في مجال التدريب وتطوير المهارات وتعزيز كفاءة تطوير الموارد البشرية. تضمن الأكاديمية تقديم تجربة تدريبية شاملة تشمل ما يلي:

• المحاضرات النظرية:

◦ نقدم المعرفة من خلال عروض تقديمية متقدمة مثل البوربوينت والمواد المرئية مثل الفيديوهات والأفلام القصيرة.

• التقييم العلمي:

◦ نقيم مهارات المتدربين قبل وبعد الدورة لضمان تطورهم.

• العصف الذهني والتفاعل:

◦ نشجع على المشاركة الفعالة من خلال جلسات العصف الذهني وتطبيق المفاهيم من خلال تمثيل الأدوار.

• الحالات العملية:

◦ نقدم حالات عملية تتوافق مع المحتوى العلمي واحتياجات المتدربين في مجالاتهم الخاصة.

• التقييم النهائي:

◦ التقييم النهائي في نهاية البرنامج لتقييم استيعاب المعرفة.

• المواد التعليمية:

◦ يتم توفير المواد العلمية والعملية للمشاركين على وسائط متعددة مثل ورق مطبوع وأقراص سي دي أو أجهزة الفلاش ميموري

• تقارير الحضور والنتائج:

◦ نقوم بإعداد تقارير حضور متفصلة للمشاركين ونقدم تقييماً شاملاً للبرنامج.

• المحترفين والخبراء:

◦ يتم إعداد المحتوى العلمي للبرنامج بواسطة أفضل الأساتذة والمدرسين في مجموعة متنوعة من التخصصات.

• شهادة اتمام مهنية:

◦ يتم منح المتدربون شهادة اتمام مهنية تصدر عن الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير في مملكة



السويد، ويمكن التصديق عليها من الخارجية السويدية برسوم اضافية.

• أوقات عقد الدورات التدريبية:

◦ تعقد البرامج التدريبية من الساعة 10:00 صباحاً حتى الساعة 2:00 بعد الظهر، وتتضمن فترات استراحة لتناول القهوة خلال المحاضرات.



## الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير



English Courses

+46700414959



Arabic Courses

+46700414959



+46114759991



scandinavianacademy.net



info@scandinavianscademy.net



Timmermangatan 100 B.O.X 60359 Norrköping - Sweden