



مركز الأكاديمية  
الإسكندنافية للتدريب



# دورة: الإبداع في العلاقات العامة والخدمة فائقة التميز وفقا لمعايير الجودة الشاملة

الكود	المدينة	الفندق	بداية التدريب	نهاية التدريب	السعر	لغة الدورة - الساعات
QPM-823	فلورنسا (إيطاليا)	قاعة فندقية	2027-02-22	2027-02-26	€ 5450	العربية - 25

## أهداف الدورة التدريبية

- التعرف على مجالات التميز في العلاقات العامة .
- حصر وتحديد أساليب التغلب على العوائق التي تقف أمام التميز في خدمة العملاء.
- تعريف المشاركين بالعلاقة الوثيقة التي تربط بين التميز والجودة الشاملة في العلاقات العامة .
- تبني أساليب لخلق بيئة عمل ذات جودة عالية تشجع على الإبداع والإبتكار .

## المحاور العلمية للدورة التدريبية

- المفهوم الحديث للعلاقات العامة
- مفهوم الإبداع والترسيم الذهني Mind Mapping ومراحل عملية الإبداع
- التفكير الإبداعي وأثره على العلاقات العامة
- فهم الشخصية الفردية والجماعية والعقلية الابتكارية
- الممارسات السبع للموظف الفعال
- مراحل ومكونات ومحددات وعناصر التفكير الإبداعي وطرق قياسه
- مقاييس القدرة على الإبداع
- أساليب التفكير الإبداعي والابتكاري وكيفية تطبيقه وإشراك القائمين على التنفيذ
- معوقات وعقبات الإبداع
- كيف تكتسب المهارات الإبداعية لتحقيق التميز الإداري في العلاقات العامة



- الإبداع وحل مشاكل العلاقات العامة باستخدام أسلوب العصف الذهني
- عرض لبعض التجارب الإبداعية والدروس المستفادة منها
- حتمية التميز وسمات البيئة الإدارية المعاصرة
- محاور التميز والمركز التنافسي للمنظمة
- كيف يمكن خلق روح التميز عند الموظفين ؟
- العلاقة بين التميز الإداري ومهارات الإبداع
- الأساليب الإبداعية والإبتكارية وكيفية تطبيقها أثناء العمل
- أساليب التغلب على العوائق التي تقف أمام تطبيق الطرق الجديدة وكيفية التعامل معها
- تجارب محلية حكومية في مجال الإبداع والتميز الإداري للعلاقات العامة
- خلق بيئة عمل متميزة تشجع على التفكير الإبداعي والإبتكاري
- العلاقة بين البقاء الإداري والتميز والإبداع
- مفهوم ادارة الجودة الشاملة
- مبادئ ادارة الجودة الشاملة
- أبعاد ادارة الجودة الشاملة
- استراتيجيات قيادة عملية ادارة الجودة الشاملة
- مراحل تطبيق ادارة الجودة الشاملة
- عناصر ادارة الجودة الشاملة
- معايير ومؤشرات نظام ادارة الجودة الشاملة
- حالات عملية فى الجودة الشاملة فى العلاقات العامة
- تقييم وختام الدورة



الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير تعتمد على أحدث الأساليب العلمية والمهنية في مجالات التدريب وتنمية الموارد البشرية، بهدف رفع كفاءة الأفراد والمؤسسات. يتم تنفيذ البرامج التدريبية وفق منهجية متكاملة تشمل:

- المحاضرات النظرية المدعومة بعروض تقديمية (PowerPoint) ومقاطع مرئية (فيديوهات وأفلام قصيرة).
- التقييم العلمي للمتدربين قبل وبعد البرنامج لقياس مدى التطور والتحصيل العلمي.
- جلسات العصف الذهني وتطبيقات عملية للأدوار من خلال تمثيل المواقف العملية.
- دراسة حالات عملية مصممة خصيصاً لتلائم المادة العلمية وطبيعة عمل المشاركين.
- اختبارات تقييمية تُجرى في نهاية الدورة لتحديد مدى تحقيق الأهداف التدريبية.

يحصل كل مشارك على المادة العلمية والعملية للبرنامج مطبوعة ومحفوظة على CD أو فلاش ميموري، مع تقديم تقارير مفصلة تشمل الحضور والنتائج النهائية مع التقييم العام للبرنامج.

يتم إعداد المادة العلمية للبرامج التدريبية بطريقة احترافية على يد نخبة من الخبراء والمتخصصين في مختلف المجالات والتخصصات. في ختام البرنامج، يحصل المشاركون على شهادة حضور مهنية موقعة ومعتمدة من الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير.

### أوقات البرنامج:

- من الساعة 9:00 صباحاً حتى 2:00 ظهراً في المدن العربية.
- من الساعة 10:00 صباحاً حتى 3:00 ظهراً في المدن الأوروبية والآسيوية.

### البرامج التدريبية تتضمن :

- استراحة قهوة يوميا خلال المحاضرات لضمان راحة المشاركين.



## الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير

English Courses +46700414959 Arabic Courses +46700414959 +46114759991

scandinavianacademy.net info@scandinavianscademy.net

Timmermangatan 100 B.O.X 60359 Norrköping - Sweden