



الأاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



# دورة: مهارات التعامل مع الزوار والمرضى في المششفيات والمراكز الصحية

الكود	المدينة	الفندق	البداية	النهاية	السعر	لغة الدورة - الساعات
MHC-966	هامبورج (ألمانيا)	قاعة فندقية	2025-03-31	2025-04-04	€ 5450	العربية - 25

## أهداف الدورة التدريبية

- تطوير مهارات مشرفي الاستقبال والمكاتب الأمامية وخدمات الجمهور وتعريفهم بالأساليب الحديثة والفعالة بالتعامل مع جمهور المراجعين والمرضى والمرافقين .
- تزويدهم بالمهارات الإدارية اللازمة لتخطيط وتنظيم عملهم على تقديم خدمات تفوق توقعات المرضى والمرافقين من خلال إدارتهم لفريق عملهم
- تزويدهم بالمهارات اللازمة لتصنيف المرضى والمراجعين والتعامل مع الحالات الملحة والأكثر أهمية
- تزويدهم بالمهارات اللازمة للتعامل الفعال مع شكاوى واعتراضات المرضى والمرافقين
- تزويدهم بمفاهيم التميز في التعامل مع الجمهور كمدخل تأهيلي لإدارة الجودة

## من يشارك في هذه الدورة ؟

- مشرفي الاستقبال والمكاتب المتقدمة للعيادات والمراكز الطبية ومشرفي الورديات وكل من يتطلب عمله خدمة العملاء والتعامل المباشرة مع الجمهور .

## المحتوى العلمي للدورة التدريبية

المفاهيم الأساسية للعلاقات الإنسانية

السلوك الإنساني , مفهومه ومكوناته وعناصره



تحليل السلوك الإنساني

أهمية التعامل مع الآخرين وأهدافه .

مسح لأنماط البشر من جمهور المستشفيات والمراكز الطبية

تحديد المهام الأساسية لمكاتب الاستقبال والمكاتب المتقدمة للعيادات والمستشفيات

مفهوم الخدمة المتميزة

التخطيط لتقديم خدمة متميزة

مفاهيم الخدمة المميزة للمرضى والمرافقين

كن حازما ولا تكن قاسيا

معوقات تقديم خدمة متميزة : بشرية فردية وتنظيمية ومؤسسية

الأنماط البشرية الصعبة الإرضاء ومهارات التعامل مع كل نمط

أدوات دعم الصورة الذهنية الجيدة وترسيخها لدى المرضى والمرافقين.

سلوك ومظهر وتصرفات مقدم الخدمة المتميزة

كيف نقدم خدمة غير متوقعة للجمهور

مهارات إدارة سلوكيات فريق العمل

مهارات الإشراف والتوجيه والضبط و التقييم لسلوكيات العاملين في المكاتب الأمامية والاستقبال



أهمية تطوير النظم والإجراءات لتصبح أكثر ملائمة في تقديم الخدمة المتميزة

أهمية تنمية المهارات التقنية لدى العاملين في مناطق الاستقبال والعلاقات في تقديم خدمات متميزة وسريعة وفعاله .

حلقات تدريبية :

- التدريب على حالات للتعامل مع أنماط بشرية مختلفة وعينات من الجمهور الصعبة الإرضاء والتدريب على مهارات التصنيف السريع للمرضى والمراجعين ومعايير تقدير جدية حالة كل منهم بهدف منحه الأولوية



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 مفصلة 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 +46700414979 Arabic Courses +46700414959 +46114759991

scandinavianacademy.net info@scandinavianscademy.net

Timmermangatan 100 B.O.X 60359 Norrköping - Sweden