



الأكاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



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

ال kod	المدينة	الفندق	بداية التدريب	نهاية التدريب	لغة الدورة - الساعات	السعر
SMC-749	دبي (الإمارات)	فأعفة فندقية	2026-07-06	2026-07-10	العربية - 25	€ 3450

## 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 وال الحوار .
- الاصغاء .
- الاقناع.

استخدام الاتصالات غير اللفظية (لغة الجسد) .

#### مهارات التعامل الإنساني :

- حالات الذات : الوالدية، والبالغة، والطفولية.
- التفاعلات الإنسانية : المتكاملة والمتقطعة والخفية .



## أنماط الاتصال مع الجمهور :

- الصرير (الحقاني) . (Assertive)
- العدواني (الهجومي) (Aggressive)
- الانهزامي (الاستسلامي) (Non Assertive)

تحليل مواقف في الاتصال مع الجمهور: (صريرة 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 العصبي (Type A) والنطء الهادئ (Type B) .

النمط العقلاني (المنطقي) والنطء الانفعالي (العاطفي) .

الذكاء العاطفي في التعامل مع الجمهور .

معوقات الاتصال والتعامل الفعال 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 : كالغضب والشرس واللحوح والمتكبر والثريّار والمتدمر



والمنافق والعصبي والمتربّد والمتهكم وصاحب الواسطة وغيرهم .

تحليل وتقييم أنماط المشاركين في التعامل مع المراجعين وخدمتهم .



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 بعرض تقديمي (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 :

- بوفيه يومي يقدم أثناء المحاضرات لضمان راحة المشاركين.



## الأكاديمية الس堪динافية للتدريب والتطوير

English Courses +46700414979 Arabic Courses +46700414959 +46114759991

scandinavianacademy.net info@scandinavianacademy.net

Timmermansgatan 100 B.O.X 60359 Norrköping - Sweden