



الأاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



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

عدد الساعات	السعر	النهاية	البداية	الفندق	المدينة	الكود
25	€ 3450	2025-07-18	2025-07-14	قاعة فندقية	تونس	SMC-749

## 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 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

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 فى الاتصال مع الجمهور: (صريحة وعدوانية واستسلامية) .

تحليل أنماط المشاركين فى الاتصال والتعامل مع الجمهور.

الجوانب السلوكية فى الاتصال مع الجمهور: الإدراك .

أنماط الشخصية وأثرها على التعامل مع الجمهور .

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

النمط العقلانى (المنطقى) والنمط الانفعالى (العاطفى) .

الذكاء العاطفى فى التعامل مع الجمهور .

معوّقات الاتصال والتعامل الفعّال مع الجمهور، وسبل التغلب عليها .

التميز فى 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 وأجهزة 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 والمدربين في مجموعة متنوعة من التخصصات.
- **شهادة اتمام مهنية:**
  - يتم منح المتدربين شهادة اتمام مهنية تصدر عن الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير في مملكة السويد، ويمكن التصديق عليها من الخارجية السويدية برسوم إضافية.
- **أوقات البرامج:**
  - 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