



الأاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



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

الكود	المدينة	الفندق	بداية التدريب	نهاية التدريب	السعر	لغة الدورة - الساعات
MHC-966	اوكلاند (نيوزيلندا)	قاعة فندقية	2026-11-23	2026-11-27	€ 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 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