



الأكاديمية الإسكندنافية
للتدريب والتطوير



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

الكود	المدينة	الفندق	بداية التدريب	نهاية التدريب	السعر	لغة الدورة - الساعات
SMC-749	واشنطن (أمريكا)	قاعة فندقية	2026-11-30	2026-12-04	€ 6950	العربية - 25

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 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 في الاتصال مع الجمهور: (صريحة 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 العصبى (Type A) والنمط الهادئ (Type B) .

النمط العقلاني (المنطقي) والنمط الانفعالي (العاطفي) .

الذكاء العاطفي في التعامل مع الجمهور .

معوّقات الاتصال والتعامل الفعّال 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 : 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 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 :

- بوفيه يومي يقدم أثناء 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

Mobile : 0046700414959 | Mobile : 0046700414959 | phone : 0046114759991

Email : info@scandinavianacademy.net | Web site : <https://scandinavianacademy.net>

location : Sweden - Norrköping - Timmermansgatan100 | P.O.BOX : 60359