

A photograph showing a healthcare professional, likely a nurse or doctor, wearing blue scrubs and a stethoscope, smiling and looking at a tablet computer. An elderly man with grey hair is seated next to her, also smiling. They appear to be in a medical office or clinic setting.

الاكاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير





# دورة: مهارات التعامل مع الزوار والمرضى في المشافي والمراكم

## الصحية

الكود	المدينة	قاعة فندقية	الفندق	بداية التدريب	نهاية التدريب	السعر	لغة الدورة - الساعات
MHC-966	تبليسي (جورجيا)			2025-12-22	2025-12-26	€ 4950	العربية - 25

### أهداف الدورة التدريبية

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

### من يشارك في هذه الدورة ؟

- مشرفي الاستقبال والمكاتب المتقدمة للعيادات والمراكم 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**

**الخطيط لتقديم خدمة متميزة**

**مفاهيم الخدمة المميزة للمرضى والمرافقين**

**كن حازما ولا تكن قاسيا**

**معوقات تقديم خدمة متميزة : بشرية فردية وتنظيمية ومؤسسية**

**الأنمط البشرية الصعبة الإرضاء ومهارات التعامل مع كل نمط**

**أدوات دعم الصورة الذهنية الجيدة وترسيخها لدى المرضى والمرافقين.**

**سلوك ومظهر وتصيرفات 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 وفعالة .**

**حلقات تدريبية :**

- التدريب على حالات للتعامل مع أنماط بشرية مختلفة وعيادات من الجمهور الصعب الإرضاء والتدريب على مهارات التصنيف السريع للمرضى والمرجعين 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 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