



السكرتارية وإدارة المكاتب



الأكاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



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

| الكود   | المدينة           | الفندق      | البداية    | النهاية    | السعر  | عدد الساعات |
|---------|-------------------|-------------|------------|------------|--------|-------------|
| SMC-749 | ستوكهولم (السويد) | قاعة فندقية | 2024-01-22 | 2024-01-26 | € 5450 | 25          |

## أهداف البرنامج

- يتوقع في نهاية البرنامج 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

- تقديم البرنامج، 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 العصبي (Type A) والنمط الهادئ (Type B) .
- النمط العقلاني (المنطقي) والنمط 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 واللحوق والمتكبر والثثار والمتذمر والمنغلق والعصبي والمتردد والمتهم وصاحب الوساطة 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 تطوّرهم.
- 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 وسائل 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 والمدرّبين 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، ويتضمن جلسات بوفيه لتقديم وجبات خفيفة أثناء 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