



دورات السكرتارية وإدارة المكاتب

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

الكود	المدينة	الفندق	البداية	النهاية	عدد الساعات	السعر
749	إسطنبول (تركيا)	قاعة فندقية	2024-04-29	2024-05-03	25	EUR 2950

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 والمتهمك 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 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 متفصلة 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 المتدربون شهادة اتمام مهنية تصدر عن الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير في مملكة السويد، ويمكن التصديق عليها من الخارجية السويدية برسوم اضافية.

• **أوقات البرامج:**

◦ تعقد البرامج التدريبية من الساعة 10:00 صباحاً حتى الساعة 2:00 بعد الظهر، ويتضمن جلسات بوفيه لتقديم وجبات خفيفة أثناء المحاضرات.