

دورات السكرتارية وإدارة المكاتب

التميز الابتكاري لموظفي الاستقبال ومدراء المكاتب الأمامية من منظور الجودة الشاملة

الكود	المدينة	الفندق	البداية	النهاية	عدد الساعات	السعر
749			2024-04-29	2024-05-03	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 الايجابي 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 ادارة الجودة الشاملة
- مبادئ ادارة الجودة الشاملة
- أبعاد ادارة الجودة الشاملة
- استراتيجيات قيادة عملية ادارة الجودة الشاملة
- مراحل تطبيق ادارة الجودة الشاملة
- عناصر ادارة الجودة الشاملة
- معايير ومؤشرات نظام ادارة الجودة الشاملة
- حالات عملية فى الجودة الشاملة فى 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) (Assertive Non)
- 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 (A Type) والنمط الهادئ (B Type) .
- 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 والتمكبر والثرثار 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 دياو أجهزة الفلاش ميموري

• تقارير الحضور والنتائج:

◦ نقوم بإعداد تقارير حضور متفصلة للمشاركين ونقدم تقييما شاملا 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.



دورات السكرتارية وإدارة المكاتب

التميز الابتكاري لموظفي الاستقبال ومدراء المكاتب الأمامية من منظور الجودة الشاملة

الكود	المدينة	الفندق	البداية	النهاية	عدد الساعات	السعر
749			2024-04-29	2024-05-03	25	€

نموذج التسجيل

	اسم المشترك كاملاً:
	جهة عمل المشترك:
	الدولة-المدينة:
	رقم الهاتف المحمول:
	رقم هاتف العمل:
	البريد الإلكتروني:
	طريقة سداد الرسوم:

بيانات المدير المسؤول

	اسم الشخص المسؤول:
	رقم هاتف العمل:
	رقم الهاتف المحمول:
	عنوان العمل التفصيلي:
	البريد الإلكتروني: