



مركز الأكاديمية
الاسكندنافية للتدريب



دورة: مهارات التعامل مع الزوار والمرضى في المشافي والمراكم

الصحية

الكود	المدينة	الفندق	بداية التدريب	نهاية التدريب	السعر	لغة الدورة - الساعات
MHC-966	جدة	فندقية قاعة	2026-02-08	2026-02-12	SR 10950	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 شكوى 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 المتميزة للمرضى والمرافقين

كن حازما ولا تكن قاسيا

معوقات تقديم خدمة متميزة : بشرية فردية وتنظيمية ومؤسسية

الأنماط 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 والتقييم 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



مركز الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب يعتمد 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 مركز الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب.

أوقات البرامج التدريبية :

- من الساعة 9:00 صباحاً حتى 2:00 ظهراً

البرامج التدريبية تتضمن :

- بوفيه يومي يقدم أثناء المحاضرات لضمان راحة المشاركين.
- جميع الأسعار لا تتضمن 15 % ضريبة القيمة المضافة



Scandinavian Academy

Training Center



00966112695229



info@scandinavianacademy.co



المملكة العربية السعودية - الرياض - حي الخليج - شارع الشيخ عبد العزيز بن عبد الرحمن بن بشر - 13223 - مكتب رقم 5
Riyadh - Al Khaleej District - Sheikh Abdul Aziz Bin Abdul Rahman Bin Bishr Street - 13223 - Office No. 5

Mobile | 00966536473335 : Mobile | 00966112695229 : Phone : 00966552365295

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

المملكة العربية السعودية - الرياض - حي الخليج - شارع الشيخ عبد العزيز بن عبد الرحمن بن بشر - 13223 - مكتب رقم 5
P.O.BOX : 13224 | 5