QC STATION 4 - UNIT VALIDATION
STATUS: PENDING INSP. (A46-B)

Scandinavian
Academy
Training Center

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

الكود	المدينة	الفندق	بداية التدريب	نهاية التدريب	السعر	لغة الدورة - الساعات
QPM-749	ابها	قاعة فندقية	2027-02-28	2027-03-04	SR 8950	العربية - 25

مقدمة الدورة التدريبية

تمثل إدارات الاستقبال والمكاتب الأمامية الواجهة الأولى للمؤسسة، ومنها تتشكل الانطباعات الأولى لدى المراجعين والعملاء والشركاء. لذلك فإن التميز في هذا المجال لا يعتمد فقط على حسن الاستقبال أو سرعة الإنجاز، بل يقوم على منظومة متكاملة تجمع بين التركيز على العميل، وضبط العمليات، ورفع جودة الخدمة، والتحسين المستمر، والابتكار في تجربة المستفيد. وتنسجم هذه المرتكزات مع مبادئ إدارة الجودة التي تؤكد أن جودة الخدمة تبدأ من فهم احتياجات العميل والعمل على تلبيتها وتجاوز توقعاته، مع بناء نظام إداري يدعم التطوير المستمر وقياس الأداء والتحسين المنهجي.

تركز هذه الدورة على تطوير قدرات موظفي الاستقبال ومدراء المكاتب الأمامية في تقديم خدمة احترافية عالية الجودة، مع توظيف الأساليب الابتكارية في التعامل مع المستفيدين، وتحسين إجراءات العمل، ورفع كفاءة التنسيق والاتصال وإدارة الشكاوى والمواقف الحرجة، بما يدعم صورة المؤسسة وسمعتها ويعزز رضا العملاء الداخليين والخارجيين. كما تستند الدورة إلى مفاهيم نظم إدارة الجودة التي تقوم على توثيق الإجراءات، وضبط المسؤوليات، وتحسين الكفاءة والفعالية، وإلى أطر التميز المؤسسي التي تدعم تحسين الأداء وإدارة التغيير وتجربة المتعاملين.

الهدف العام للدورة التدريبية

تمكين المشاركين من تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة والتميز الابتكاري في أعمال الاستقبال والمكاتب الأمامية، بما يسهم في تحسين تجربة المستفيد، ورفع جودة الخدمة، وتعزيز كفاءة الأداء، وتطوير بيئة عمل احترافية قائمة

على التحسين المستمر.

الأهداف التفصيلية للدورة التدريبية

- فهم مفهوم الجودة الشاملة وعلاقته بأعمال الاستقبال والمكاتب الأمامية.
- التعرف على مبادئ التركيز على العميل وأثرها في تحسين الخدمة.
- تطوير مهارات الاستقبال الاحترافي وبناء الانطباع المؤسسي الإيجابي.
- تطبيق أساليب ابتكارية في تحسين تجربة المراجع أو العميل.
- تحسين إجراءات العمل في المكاتب الأمامية بما يرفع السرعة والدقة والانسيابية.
- استخدام أساليب فعالة في الاتصال والتعامل مع الشخصيات المختلفة.
- إدارة الشكاوى والمواقف الصعبة وفق معايير الجودة والاحتراف.
- توظيف مؤشرات الأداء في قياس جودة الخدمة الأمامية.
- دعم ثقافة التحسين المستمر والعمل الجماعي في فرق الاستقبال.
- إعداد مبادرات تطوير عملية قابلة للتطبيق في بيئة العمل.

الفئة المستهدفة من الدورة التدريبية

- موظفي الاستقبال في الجهات الحكومية والخاصة.
- مدراء المكاتب الأمامية ومشرفي خدمة العملاء.
- العاملين في مراكز الاتصال وخدمات المراجعين.
- موظفي علاقات العملاء والزوار.
- مسؤولي تجربة العميل وجودة الخدمة.
- العاملين في الفنادق والمستشفيات والمراكز الخدمية والمؤسسات التعليمية.
- كل من يرتبط عمله باستقبال المراجعين أو تنظيم الخدمة الأمامية.

المخطط التفصيلي للدورة التدريبية

الوحدة الأولى: الجودة الشاملة والتميز في أعمال الاستقبال والمكاتب الأمامية

- مفهوم الجودة الشاملة وأسسها في المؤسسات الخدمية.
- دور المكاتب الأمامية في تشكيل الصورة الذهنية للمؤسسة.
- مبادئ الجودة المرتبطة بخدمة العميل والتركيز على احتياجاته.
- العلاقة بين جودة الخدمة والرضا والولاء والانطباع المؤسسي.
- خصائص موظف الاستقبال المتميز من منظور الجودة.
- أدوار مدير المكتب الأمامي في ضبط الأداء ورفع الكفاءة.
- التحديات التشغيلية الشائعة في بيئة الاستقبال والخدمة الأمامية.
- مدخل إلى التميز المؤسسي والتحسين المستمر في الخدمات الأمامية.

الوحدة الثانية: التميز المهني في خدمة المستفيد وتجربة العميل

- مهارات الاستقبال الاحترافي وآداب التعامل المؤسسي.
- بناء الانطباع الأول الإيجابي من خلال السلوك والمظهر واللغة.
- فهم احتياجات المراجعين والعملاء وتوقعاتهم.
- إدارة رحلة العميل داخل نقاط الخدمة الأمامية.
- تحسين تجربة المستفيد من خلال السرعة والدقة وسهولة الإجراء.
- مهارات الإنصات الفعال وطرح الأسئلة وتقديم المعلومات بوضوح.
- التعامل مع الأنماط المختلفة من العملاء والمراجعين.
- قياس رضا العملاء بوصفه عنصرًا أساسيًا في جودة الخدمة.

الوحدة الثالثة: الابتكار في أعمال الاستقبال والمكاتب الأمامية

- مفهوم الابتكار في الخدمات الأمامية والفرق بينه وبين التحسين التقليدي.
- اكتشاف فرص التطوير في نقاط التفاعل مع العميل.
- تصميم مبادرات ابتكارية لرفع جودة الخدمة الأمامية.
- تبسيط الإجراءات وتقليل وقت الانتظار وتحسين تدفق الخدمة.
- استخدام التقنيات الحديثة في تنظيم الاستقبال وإدارة المواعيد والخدمة.
- الابتكار في أساليب الترحيب والتوجيه والتواصل المؤسسي.
- بناء ثقافة عمل تشجع المبادرة والاقتراحات التطويرية.
- تطبيقات عملية على تحسين تجربة العميل من خلال الحلول الابتكارية.

الوحدة الرابعة: إدارة الجودة في المواقف الصعبة والشكاوى والخدمة اليومية

- أسباب تعثر الخدمة الأمامية ومظاهر ضعف الجودة.
- إدارة الشكاوى باحترافية وفق منهج يركز على الحل والاحتواء.
- التعامل مع ضغوط العمل والازدحام والمواقف الحساسة.
- مهارات احتواء الغضب والانفعالات والمحافظة على الصورة المهنية.
- معالجة الأخطاء الخدمية وتقليل تكرارها من خلال التحليل والتحسين.
- التنسيق بين الاستقبال والإدارات الداخلية لضمان جودة الخدمة.
- تطبيق مفهوم الإجراءات المعيارية في الاستجابة للمواقف المتكررة.
- تحويل الشكاوى والملاحظات إلى فرص تطوير وتحسين مستمر.

الوحدة الخامسة: قياس الأداء والتحسين المستمر في المكاتب الأمامية

- مفهوم قياس الأداء في الأعمال الخدمية الأمامية.
- بناء مؤشرات أداء رئيسية لقياس جودة الاستقبال والخدمة.
- قياس زمن الخدمة ودقة الإنجاز ورضا المستفيد ومعدل الشكاوى.
- استخدام التغذية الراجعة في تطوير الأداء الفردي والجماعي.

- إعداد خطط تحسين مستمر لأعمال المكاتب الأمامية.
- دور القيادة والإشراف في ترسيخ ثقافة الجودة والتميز.
- إعداد مبادرات تطوير تشغيلية قابلة للتنفيذ في بيئة العمل.
- ورشة تطبيقية لبناء نموذج تحسين جودة في قسم الاستقبال أو المكتب الأمامي.

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 خصيصًا 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 صباحًا حتى 2:00 ظهرًا

البرامج التدريبية تتضمن :

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

SCANDINAVIAN
ACADEMY

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