مركز الأكاديمية
الإسكندنافية للتدريب

Mobile | 00966536473335 : Mobile | 00966112695229 : Phone : 00966552365295
info@scandinavianacademy.co : Email | https://scandinavianacademy.co : Web site
المملكة العربية السعودية ـ الرياض ـ حي الخليج ـ شارع الشيخ عبد العزيز بن عبد الرحمن بن بشر ـ 13223 ـ مكتب رقم 5 | P.O.BOX : 13224

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

| الكود | المدينة | الفندق | بداية التدريب | نهاية التدريب | السعر | لغة الدورة ـ الساعات |
|---|---|---|---|---|---|---|
| SMC-749 | العلا | Hotel Meeting | 2026-04-05 | 2026-04-09 | SR 9950 | العربية ـ 25 |

## أهداف الدورة التدريبية

**يتوقع في نهاية الدورة 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 للدورة التدريبية

**تقديم الدورة، وأهدافه، ومكوناته الرئيسة**

**مفهوم ادارة الجودة الشاملة**

**مبادىء 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) .
- العدواني (الهجومي) (Aggressive) .
- الانهزامي (الاستسلامي) (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 .**

**معوّقات الاتصال والتعامل الفعّال مع الجمهور، وسبل التّغلب عليها .**

**التميز في خدمة الجمهور .**

**التعرف على حاجات الجمهور : استطلاع آراء المراجعين .**

**معالجة شكاوى المراجعين .**

**التعامل مع الأنماط الصعبة من المراجعين : كالغضبان والشرس واللحوح والمتكبّر والثرثار والمتذمر**

والمنغلق والعصبي والمتردّد والمتهكم وصاحب الواسطة وغيرهم .

تحليل وتقييم أنماط المشاركين في التعامل مع المراجعين وخدمتهم .

**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

Mobile | 00966536473335 : Mobile | 00966112695229 : Phone : 00966552365295
info@scandinavianacademy.co : Email | https://scandinavianacademy.co : Web site
المملكة العربية السعودية ـ الرياض ـ حي الخليج ـ شارع الشيخ عبد العزيز بن عبد الرحمن بن بشر ـ 13223 ـ مكتب رقم 5 | P.O.BOX : 13224

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