



مركز الأكاديمية  
الإسكندنافية للتدريب

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



# دورة: مهارات التعامل مع الزوار والمرضى في المششفيات والمراكز الصحية

الكود	المدينة	الفندق	بداية التدريب	نهاية التدريب	السعر	لغة الدورة - الساعات
MHC-966	مكة المكرمة	قاعة فندقية	2027-04-18	2027-04-22	SR 10950	العربية - 25

## أهداف الدورة التدريبية

- تطوير مهارات مشرفي الاستقبال والمكاتب الأمامية وخدمات الجمهور وتعريفهم بالأساليب الحديثة والفعالة بالتعامل مع جمهور المراجعين والمرضى والمرافقين .
- تزويدهم بالمهارات الإدارية اللازمة لتخطيط وتنظيم عملهم على تقديم خدمات تفوق توقعات المرضى والمرافقين من خلال إدارتهم لفريق عملهم
- تزويدهم بالمهارات اللازمة لتصنيف المرضى والمراجعين والتعامل مع الحالات الملحة والأكثر أهمية
- تزويدهم بالمهارات اللازمة للتعامل الفعال مع شكاوى واعتراضات المرضى والمرافقين
- تزويدهم بمفاهيم التميز في التعامل مع الجمهور كمدخل تأهيلي لإدارة الجودة

## من يشارك في هذه الدورة ؟

- مشرفي الاستقبال والمكاتب المتقدمة للعيادات والمراكز 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

التخطيط لتقديم خدمة متميزة

مفاهيم الخدمة المميزة 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 وتصرفات مقدم الخدمة المتميزة

كيف نقدم خدمة غير متوقعة للجمهور

مهارات إدارة سلوكيات فريق العمل

مهارات الإشراف والتوجيه والضبط و التقييم 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 وفعاله .

حلقات تدريبية :

- التدريب على حالات للتعامل مع أنماط بشرية مختلفة وعينات من الجمهور الصعبة الإرضاء والتدريب على مهارات التصنيف السريع للمرضى والمراجعين 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 الاسعار 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 : 0096652365295

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