
الحقيقية التدريبية

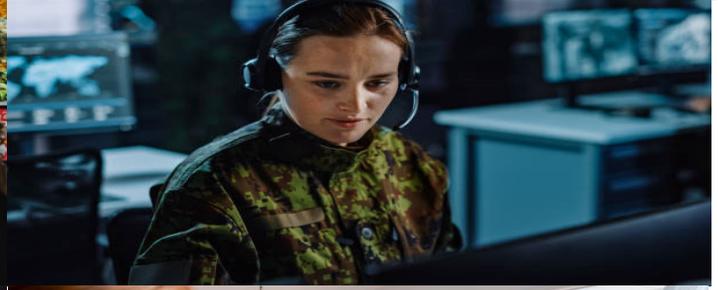


Sustainable Vision for Consulting & Training
الرؤية المستدامة للإستشارات والتدريب



**LEARN
TO
TEACH**

فن التعامل مع متلقي الخدمة



تاريخ الانعقاد : 2023/3/22 – 2023/3/19

عدد الساعات : 20 ساعة تدريبية

مكان الانعقاد : عمان

الجهة المنفذة : الرؤية المستدامة للإستشارات و التدريب

العرض المالي : صفحة رقم (5)

الهدف العام

تهدف الدورة التدريبية الى تدريب المشاركين على كيفية اتباع الأسلوب الأفضل في التعامل مع الآخرين وعلى العديد من المحاور التي من ضمنها نشوء عملية التواصل وتطورها، تعاريف ومفاهيم عامة، أنواع الاتصال وعناصره واركانه وأهميته في بيئة العمل، ولمحة عن التواصل الإداري وانواعه ومعيقاته الرئيسية، بالإضافة الى ذلك محاور فهم الذات والتواصل مع الآخرين، فهم أنماط الآخرين وتحليلهم، فن الحوار ودوره في رفع كفاءة التواصل.

الاهداف الفرعية

- التعرف بمفاهيم الاتصال والتواصل.
- تزويد المشاركين بأهم المهارات اللازمة للتواصل مع الآخرين.
- التعرف بمهارات التواصل مع الرؤساء والتواصل مع الزملاء.
- تعريف المشاركين بأنماط الشخصية الإنسانية وآليات التعامل مع الأنماط المختلفة.
- تعريف المشاركين بمفهوم التكيف والبروتوكول.
- تعزيز مفاهيم الاتصال والتواصل والعمل بروح الفريق لدى المشاركين.
- ان يتعرف المتدرب على مهارات الاتصال لفهم الجمهور متلقي الخدمة.
- ان يتعرف المتدرب على تحليل شخصية الجمهور متلقي الخدمة.
- ان يتعرف المتدرب على حل المشكلات مع الجمهور متلقي الخدمة.
- ان يتعرف المتدرب على طرق تهدئة الجمهور متلقي الخدمة.
- اكساب المشاركين مهارات السيطرة على الانفعالات والتحكم في مخرجات السلوك الإنساني.
- تعريف المشاركين لأنماط الشخصية.
- اكساب المشاركين مفاهيم وفنون التعامل مع الجمهور متلقي الخدمة.
- اكساب المشاركين مفاهيم وفنون التعامل مع الرؤساء والزملاء متلقي الخدمة.
- اكساب المشاركين مهارات التطبيقات العملية على مهارات التعامل في بيئة العمل.

الفئة المستهدفة

- موظفي القطاع العام والخاص.
- القوات المسلحة والأجهزة الأمنية
- القطاع العام والخاص
- البلديات والمجالس المحلية وأمانة عمان
- العلاقات العامة والاعلام وخدمة الجمهور

المحاور العلمية للدورة

المحور الاول: مهارات الاتصال.

- مفهوم التواصل والاتصال
- مهارات الاتصال مع الجمهور
- مهارات الاتصال مع الرؤساء
- مهارات الاتصال مع المرؤوسين (الحكمة الإدارية)
- مهارات الاتصال مع الزملاء

المحور الثاني: الجمهور.

- تعريف الجمهور متلقي الخدمة.
- أنواع الجماهير متلقي الخدمة.
- خصائص الجمهور متلقي الخدمة.
- مهارات التخاطب مع الجماهير متلقي الخدمة.
- الهدف من كيفية التعلم مع الجمهور متلقي الخدمة.
- طرق وأساليب تحسين الاتصال بالجماهير متلقي الخدمة.
- وسائل تحسين الاتصال مع الجماهير متلقي الخدمة.

المحور الثالث: الشخصية.

- تعريف الشخصية.
- مواصفات المتحدث الجيد.
- العوامل المؤثرة في المتحدث.

المحور الرابع: آليات التعامل مع الجمهور متلقي الخدمة.

- الانصات والاستماع.
- الاتكيت والبروتوكول.
- الفرق بين الاتكيت والبروتوكول.
- تحليل السلوك الإنساني.
- العوامل المؤثرة بالمتحدث.
- وسائل التحسين الاتصال مع الجماهير

أساليب التقييم

سيتم تقييم المشاركين ضمن ثلاث مراحل أساسية

- تقييم مسبق من خلال جلسة عصف ذهني لمعرفة الخلفية العامة للمشاركين
- تقييم اثناء التدريب من خلال تقييم المشارك بفاعلية المشاركة مع مجموعات العمل والتمارين الفردية
- تقييم نهاية الدورة للتأكد من ضمان وصول المعارف والمهارات المطلوبة

الاستراتيجيات التدريبية والاختبارات

طرق التدريب:

- المحاضرة التدريبية Lecture training.
- المناقشة Discussion.
- التعلم بلعب الأدوار Role Playing Learning Strategy.
- التعليم التعاوني Cooperative Learning.
- التعلم الذاتي Autonomous Learning.
- التعلم بأسلوب حل المشكلات Problem – based instruction.

وسائل التدريب والاختبارات:

- (جهاز حاسب آلي محمول).
- جهاز العرض (داتا شو).
- شاشة عرض بيضاء. Flipchart
- سبورة ورقية عدد (1)
- أقلام كبيرة ملونة.
- تجهيزات صوتية.
- مجموعة أوراق بيضاء A4.
- مؤشر Presenter.

العرض المالي

(200) دينار أردني للمشارك الواحد

محتويات الحقبة التدريبية

- شهادة تدريبية مصدقة ومعتمدة.
- أجور المدرب المعتمد للدورة التدريبية.
- أجور القاعة التدريبية.
- الحقبة التدريبية (CD) عليه المادة العلمية، دفتر ملاحظات، قلم حبر جاف، بروشور الشركة.
- وجبة غداء خلال فترة إنعقاد الدورة.
- كوفي بريك خلال فترة إنعقاد الدورة.

Tel: (+962) 796843222 **Fax:** (+962) 65521180 **Email:** info@svct.training **Website:** www.svct.training

الأردن، عمان، تلاع العلي، شارع وصفي التل، أبراج المهنية، طابق م2

[Location](#) [E-mail](#) [Website](#) [Facebook](#) [Instagram](#) [WhatsApp](#) [LinkedIn](#)