الحقيبة التدريبية

اسم البرنامج التدريبي بالعربية	المهارات المتميزة للكادر الإداري
اسم البرنامج التدريبي بالانجليزية	Outstanding Skills of the Administrative Staff
اسم منظم الحقيبة التدريبية	معهد هادف للتدريب
نوع الحقيبة التدريبية	دورة تدريبية
عدد ساعات التدريب	12 ساعة
جهة الاعتماد	هيئة اكسفورد البريطانية OAB-UK

أهداف التدريب:

1. التعرف على مفهوم الإدارة و المهام الوظيفية
2. التعرف على مفهوم نمذجة العمل وآليات تنفيذه
3. التعرف على الخدمات المقدمة في مجال الرعاية.
4. التعرف على الطريقة المثالية لخدمة العملاء .

الفئات المستهدفة من التدريب:

1. الكادر الإداري في مراكز الضيافة
2. المهتمين في العمل الإداري

نبذة تعريفية عن الدورة التدريبية :

انطلاقًا من أن الإدارة فن ومهارة تُعدّ أساسًا للتشغيل السليم في أي منشأة، صممنا برنامج "المهارات المتميزة للكادر الإداري" بهدف تمكين وتطوير الكوادر الإدارية العاملة في مراكز الضيافة. هذا البرنامج التدريبي يستند إلى تجارب واقعية مستمدة من طبيعة المهام اليومية التي يواجهها الكادر الإداري، ويُركّز على كيفية أداء هذه المهام بكفاءة واحترافية.

نُقدّم محتوى عمليًا يعكس بيئة العمل الحقيقية، ويُساعد المشاركين على التعامل مع التحديات الإدارية بأساليب فعالة، بدءًا من تنظيم الوقت وإدارة الفريق، ووصولًا إلى تحسين بيئة العمل وجودة الخدمات المقدمة.

نؤمن أن الكادر الإداري هو القلب النابض لأي منشأة، وأن تطوير مهاراته ينعكس مباشرة على نجاح العمل واستقراره. لذا صُمم البرنامج ليمنح المشاركين أدوات تطبيقية تعزز من أدائهم اليومي، وتفتح أمامهم آفاقًا جديدة نحو التميز الإداري.

محاور الحقيبة التدريبية

المحور	عنوان المحور	المدة بالساعات
المحور الرئيسي: 1	مفهوم العمل الإداري	2
المحور الفرعي: 1	مفهوم الادارة	
المحور الفرعي: 2	مقدمة عن العمل الاداري	
المحور الفرعي: 3	أنواع العمل الاداري	
المحور الفرعي: 4	الحقوق والواجبات	
المحور الفرعي: 5	أنماط المدراء والموظفين وأثرهم في بيئة العمل.	
المحور الفرعي: 6	كيف تزيدين من ولاء ودافعية موظفاتك؟	
المحور الرئيسي: 2	العمل في مراكز ضيافة الأطفال	1
المحور الفرعي: 1	نظام العمل في مراكز الضيافة وإجراءاته	
المحور الفرعي: 2	الهيكل التنظيمي ووصفه	
المحور الفرعي: 3	طبيعة الوظائف الادارية والمهام المناطة في الوظائف بمراكز الضيافة	
المحور الرئيسي: 3	نمذجة العمل الإداري – الجزء الأول	5
المحور الفرعي: 1	التعريف بمفهوم نمذجة العمل الاداري	
المحور الفرعي: 2	أهداف النمذجة	
المحور الفرعي: 3	الصلاحيات والمسؤوليات في إدارة مراكز الضيافة	
المحور الفرعي: 4	آلية تنظيم بيئة العمل الداخلية	
المحور الفرعي: 5	آلية المتابعات الاشرافية وقياس الاداء	
المحور الفرعي: 6	إعداد النماذج التنظيمية	
المحور الفرعي: 7	إعداد النماذج الإدارية	
المحور الفرعي: 8	إعداد الجداول	
المحور الفرعي: 9	إعداد الملفات الادارية والأدلة	
المحور الرئيسي: 5	مبادئ في خدمة العملاء	4
المحور الفرعي: 1	التعريف بمفهوم العميل	
المحور الفرعي: 2	التعريف بخدمة العملاء	
المحور الفرعي: 3	أنواع التواصل مع العملاء وقنوات الاتصال	
المحور الفرعي: 4	طرق خدمة العملاء المثلى	
المحور الفرعي: 5	مفهوم التواصل الفعال	
المحور الفرعي: 6	أساسيات في التواصل مع العملاء	
المحور الفرعي: 7	ضوابط التواصل مع العملاء	
	مجموع الساعات التدريبية المعتمدة	12

OAB-UK Authority Director | **IOA Regional Director** | **Package Organiser**

Hadef Training Institute

ACCREDITED CENTRE

الحقيبة التدريبية حققت معايير الاعتماد الدولي من OAB-UK، وحازت على شهادة اعتماد دولية رقمها التسلسلي

ICSN: 31660325079007602