

## اسم البرنامج التدريبي: مهارات التعامل مع المراجعين

### الهدف العام للبرنامج::

- ❖ تعريف المشاركين بمدى أهمية التعامل الناجح مع المراجعين داخل مكان العمل وخارجه.

### الأهداف العامة للبرنامج:

- ❖ التعرف على مفهوم المهارة.
- ❖ التعرف على أنواع المهارات.
- ❖ التعرف على أهمية التعامل مع المراجعين.
- ❖ التعرف على العلاقات الرسمية والغير رسمية داخل مكان العمل.

### موضوعات البرنامج التدريبي:

- ❖ الوحدة التدريبية الأولى مفهوم المهارة.
- ❖ الوحدة التدريبية الثانية أنواع المهارات.
- ❖ الوحدة التدريبية الثالثة : أهمية التعامل مع المراجعين.
- ❖ الوحدة التدريبية الرابعة : العلاقات الرسمية والغير رسمية داخل مكان العمل.
- ❖ الوحدة التدريبية الخامسة : أنماط السلوك البشري التي تحتاج لمعاملة خاصة.
- ❖ الوحدة التدريبية السادسة : المهارات الاجتماعية اللازمة داخل مكان العمل.
- ❖ الوحدة التدريبية السابعة : سلوكيات ومهارات لتوطيد الثقة داخل مكان العمل.
- ❖ الوحدة التدريبية الثامنة : قواعد عامة للتعامل الناجح مع المراجعين.

### أسلوب التدريب والأنشطة المقترحة:

- ❖ المناقشة.
- ❖ المحاضرة (عند الضرورة).
- ❖ ورش العمل.

- ❖ البيان العملي.
- ❖ التدريب العملي.
- ❖ لعب الأدوار.