



الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري

نموذج بيانات دورة تدريبية

معلومات عن الدورة

اسم الدورة: تطوير أداء الخدمات المقدمة	معهد/ مركز: معهد تدريب الموانئ	كود الدورة: (M40)
نوع الدورة: <input checked="" type="checkbox"/> إبرنامج <input type="checkbox"/> دورة <input type="checkbox"/> ورشة عمل	مدة الدورة: <input checked="" type="checkbox"/> 5 أيام <input type="checkbox"/> 3 أيام <input type="checkbox"/> 1 يوم	مكان الدورة: <input checked="" type="checkbox"/> محلي <input type="checkbox"/> دولي
مكان انعقاد الدورة: معهد تدريب الموانئ بالإسكندرية وفرع الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري ببورسعيد	لغة الدورة: <input checked="" type="checkbox"/> إنجليزي <input type="checkbox"/> عربي <input type="checkbox"/> كلاهما <input type="checkbox"/> خلافه	أذكر الدولة: ج. م. ع. <input type="checkbox"/> خلافه

بيان الدورة

موضوعات الدورة:

- المتغيرات العالمية والمحلية وتأثيرها على الأداء في مصر.
- المفاهيم الأساسية للخدمة ومتطلبات أداءها (مفهوم الخدمة وتسويقها وعلاقتها بالتطوير).
- التفكير الابتكاري في تشخيص وحل المشاكل المرتبطة بالتطوير.
- أسس تقييم أداء الوحدات ومعايير الجودة.
- الأنماط المختلفة من المتعاملين وكيفية التعامل معهم.

أهداف الدورة

تنمية المعارف والمهارات للعاملين في مجال تقديم الخدمات وتزويدهم بالأسس العلمية والعملية بما يمكنهم من تطوير أداء الخدمة وتحقيق رضا العميل.

المهارات المكتسبة

الدورة تتضمن: نظري برنامج تعليمي عملي ورشة عمل زيارة ميدانية
يتم ملئ هذه الاستمارة بواسطة الجهة مقدمة الدورة داخل أو خارج ج.م.ع

شروط الدورة:

- الدورات: لا يشترط.
- الإدارات: جميع الإدارات خاصة التي تتعامل مع الجمهور والمختصين بتطوير الأداء والخدمات المقدمة.

المشاركون:

•

مراجع الدورة:

•

•

عدد المشاركين بالدورة: 10-5 15-10 20-15 خلافه

مؤهلات المشاركين:

- المؤهل: مؤهل عال.

•
•

عدد المحاضرين: 1 2 3

عدد المساعدين: 1 2 3

المساعدات التدريبية

سبورة بروجكتور شاشة عرض كمبيوتر دليل عمل
 كتب مذكرات سبورة ورقية برمجيات خلافه

تقييم الدورة

امتحان تحريري تقارير تحريرية عرض شفهي تدريب عملي المشاركة
إصدار الشهادة: شهادة محلية شهادة الأكاديمية شهادة دولية

التسجيل بالدورة

التسجيل: قسم القبول والتسجيل
بمعهد تدريب الموانئ
بجوار باب 27
المستندات المطلوبة: استمارة تسجيل
 صورة من البطاقة الشخصية / جواز السفر
 صورة شخصية
 خلافه

يتم ملئ هذه الاستمارة بواسطة الجهة مقدمة الدورة داخل أو خارج ج.م.ع