



إدارة الأهن والاستقبال: مهارات الاستقبال والتعامل مع الزوار



## إدارة الأمن والاستقبال: مهارات الاستقبال والتعامل مع الزوار

### مقدمة:

في عالم متقدم يمتزج فيه التنوع الثقافي وحركة الأفراد والجهاهير بسرعة داخل المنشآت والمؤسسات، يصبح دور موظفي الأمن والاستقبال أمراً بالغ الأهمية. توفير استقبال أمن واحترافي للزوار يعتبر تحدياً يتطلب معرفة عميقة ومهارات متقدمة.

تعتبر هذه الدورة المخصصة لموظفي الأمن والاستقبال استجابة للتحديات الحديثة التي يواجهها هؤلاء المحترفين. من خلالها، ستتعلمون كيفية تحسين تجربة الزوار وضمان سلامتهم خلال زيارتهم للمنشآت، بغض النظر عن نوعها أو حجمها. تقدم هذه الدورة مفاهيم وأساليب عملية تساهم في تحقيق أقصى مستويات الأمان والراحة للزوار.

تلمع وعياً بأهمية دور موظفي الأمن والاستقبال كعنصر أساسي في المنشآت الحديثة. تهدف الدورة إلى تزويدكم بالمعرفة والمهارات اللازمة للتفاعل الإيجابي مع الزوار والمساهمة في تحقيق أهداف الأمان والاستقبال بكفاءة عالية. يهون الاعتقاد على هذه الدورة لتعزيز كفاءتكم وتحسين أدائكم في مجال إدارة الأمن والاستقبال في المنشآت.

### الفئات المستهدفة:

- موظفو أمن الاستقبال.
- موظفو أمن المنشآت.
- موظفو الاستقبال الذين يتعاملون مع الزوار.
- كل من يهمه تطوير مهارات الاستقبال والأمن.

### الكفاءات المستهدفة:

- معرفة وبادئ الاستقبال الفعال.
- القدرة على التعامل مع الزوار بأمان واحترافية.
- فهم أسس الأمن والحماية في المنشآت.
- تنفيذ إجراءات الطوارئ والإخلاء.

### أهداف الدورة:

بعد اتمام هذه الدورة، ستكون قادراً على:

- تحسين مهارات الاستقبال والترحيب بالزوار.
- ضمان سلامة الزوار والممتلكات في المنشآت.
- التصرف بفعالية في حالات الطوارئ وإجراءات الإخلاء.

## محتوى الدورة:

### الوحدة الأولى: مبادئ الاستقبال الفعال

أهمية الاستقبال وتأثيره على صورة المنشأة.

تطوير مهارات التحدث والاستماع.

التعامل مع الزوار بأخلاقيات عالية.

إدارة الزمن والنوليات أثناء الاستقبال.

### الوحدة الثانية: الأمن والحماية في المنشآت

أسس الأمن والحماية.

تصنيف التهديدات والمخاطر الأمنية.

الكشف عن النجسار المشبوهة.

إجراءات التفتيش والتأكد من هوية الزوار.

### الوحدة الثالثة: إجراءات الطوارئ والإخلاء

أهمية التخطيط للحالات الطارئة.

الإجراءات الأمنية أثناء حالات الطوارئ.

إجراءات الإخلاء والتجمع الآمن.

توثيق وتقييم التدابير الأمنية.

### الوحدة الرابعة: مهارات الأمن اليومية

تنفيذ إجراءات الأمن والحماية يومياً.

الرصد والإبلاغ عن أي خرق أمني.

التفتيش الدوري والمراقبة.

التعاون مع أجهزة الأمن العام والشرطة.

### الوحدة الخامسة: تقييم وتطوير مهارات الأمن والاستقبال

تقييم أداء موظفي الأمن والاستقبال.

تطوير مهارات الفريق والتعاون.

التدريب المستمر والتحسين الذاتي.



London - UK +447481362802  
Istanbul - Turkey +905395991206  
Amman - Jordan +962785666966

إجراءات التكريم والترقي.