



ادارة الامن والاستقبال: مهارات الاستقبال والتعامل مع الزوار



ادارة الامن والاستقبال: مهارات الاستقبال والتعامل مع الزوار

مقدمة:

في عالم متقدم يمتهن فيه النوع الثقافي وحركة النgrad والجماهير بسرعة داخل المنشآت والمؤسسات، يصبح دور موظفي الامن والاستقبال أمراً بالغ النزاهة. توفير استقبال أمن واحترافي للزوار يعتبر تحدياً يتطلب معرفة عميقة ومهارات متقدمة.

تعتبر هذه الدورة المخصصة لموظفي الامن 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 تساعدهم في تحقيق أقصى مستويات الامان والراحة للزوار.

تلمع وعيّاً بأهمية دور موظفي الامن والاستقبال كعنصر أساسي في المنشآت الحديثة. تهدف الدورة إلى تزويدكم بالمعرفة والمهارات اللازمة للتفاعل الاباحي مع الزوار والمساهمة في تحقيق أهداف الامن والاستقبال بكفاءة عالية. يمكن الاعتماد على هذه الدورة لتعزيز كفاءاتكم وتحسين أدائكم في مجال إدارة الامن والاستقبال في المنشآت.

الفنان المستهدفة:

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

الكفاءات المستهدفة:

- معرفة وبداع الاستقبال الفعال.
- القدرة على التعامل مع الزوار بأمان واحترافية.
- فهم أساس الامن والحماية في المنشآت.
- تنفيذ إجراءات الطوارئ والإخلاء.

أهداف الدورة:

- #### بعد اتمام هذه الدورة، ستكون قادرًا على:
- تحسين مهارات الاستقبال والتحبيب بالزوار.
 - ضمان سلامة الزوار والمتذمرين في المنشآت.
 - التصارف 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.

ادارة الزمن وال الاولويات أثناء الاستقبال.

الوحدة الثانية: الامن والحماية في المنشآت

أسس الامن والحماية.

تصنيف التهديدات والمخاطر الأمنية.

الكشف عن النجسor المشبوهة.

إجراءات التفتيش والتأكد من هوية الزوار.

الوحدة الثالثة: اجراءات الطوارئ والإخلاء

أهمية التخطيط للحالات الطارئة.

الإجراءات الأمنية أثناء حالات الطوارئ.

إجراءات الإخلاء والتجمع الآمن.

توثيق وتقدير التدابير الأمنية.

الوحدة الرابعة: ممارسات الامن اليومية

تنفيذ اجراءات الامان والحماية يومياً.

الرصد والإبلاغ عن أي خرق أمني.

التفتيش الدوري والمراقبة.

التعاون مع أجهزة الامن العام والشرطة.

الوحدة الخامسة: تقييم وتطوير مهارات الامان والاستقبال

تقييم أداء موظفي الامان والاستقبال.

تطوير مهارات الفريق والتعاون.

التدريب المستمر والتحسين الذاتي.



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

إجراءات التكريم والترقى.