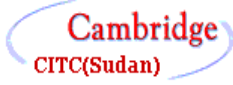


Cambridge International Training Centers(Sudan)

Approved Affiliate Of

Cambridge International College(Britain)



دورات تنمية المهارات واللغة الانجليزية للاغراض الخاصة 2007م Soft Skills & ESP Programs 2007

دورات تدريبية لتنمية المهارات الادارية
كل دورة لمدة 5 أيام- 20 ساعة - 4 ساعات يوميا
يحصل الدارس في نهاية الدورة على شهادة صادرة من كامبردج بريطانيا.

5 days course / 4 Hrs Daily /20 Hrs
Soft skills training with Cambridge certificate at the end of the course.

SOFT SKILLS TRAINING

Helping your employees develop a stronger base of knowledge on topics that affect their personal lives can make them more productive and less distracted . Help your team better manage the most important areas in their work and their personal lives.

Aimed at people seeking professional development to enhance their performance and contribution in the workplace, this learning path focuses on effective and practical techniques that can be easily and immediately implemented by learners in their workplace. Using these techniques will enable learners to achieve their goals, increase productivity, and improve their personal performance.

Many of our trainers have worked abroad, in Britain, the United States and South America. All our trainers are highly qualified and many have won awards for their expertise.

دورات مراكز كامبردج العالمية للتدريب (للمهارات الادارية)

تستهدف اولئك الباحثين عن التطوير ورفع المهارات الاحترافي والمهني و الذي يحسن من ادائهم واسهاماتهم في اماكن عملهم ، هذا المسار التدريبي والتعليمي يركز علي الاساليب الفعالة التي يمكن من السهولة بمكان تنفيذها عمليا ومباشرة بواسطة الدارسين والمشاركين في اماكن عملهم مما يجعلها قابلة للتطبيق الفوري .

الهدف مساعدة موظفيك ومنسوبيك لتكوين قاعده اكثر صلابة من المعرفة فيما يتصل بموضوعات تؤثر علي حياتهم الشخصية بصورة مباشرة ، مما يجعلهم اكثر عطاء وانتاجيه و اقل هدراً للموارد .

تساعد ايضا هذه الدورات فرق عملك من اجل ادارة افضل لاكثر الجوانب اهمية في اعمالهم وحياتهم الشخصية .
استخدام هذه الاساليب يمكن الدارسين من تحقيق اهدافهم ، زيادة عطائهم وانتاجيتهم وتطوير وتحسين ادائهم الشخصي .

التنامي المعرفي : التوجه نحو الصناعة وسرعة التغيرات التكنولوجية تتطلب ان تكون قوة العمل المتوفره في عالم اليوم تمتاز بكل من المهارة العالية ، والالتزام بالتطور والتعلم المستمرين .

القرن الواحد والعشرون : يري ان التدريب واكتساب المهارات الاساسية نوعا من الاستثمار والنمو وتحقيقا للربحية للمؤسسات . هؤلاء المدربين والمتدربين سوف يصبحون خبراء صناعيين بعدد وافر من سنوات الخبرة والتدريب .

الكثير من مدربيها: قد عملوا في الخارج في بريطانيا ، الولايات المتحدة الأمريكية ، كندا وأمريكا الجنوبية . وكل هؤلاء المدربين علي درجة عالية من التأهيل والخبرة ، وكثير منهم قد نال جوائز نظير اسهاماتهم وخبراتهم في المجالات المعنية .

منهجية التدريب :-

لتحقيق الاهداف المرجوه من تقديم منهج متكامل لبرامج التدريب الخاصة بتنمية المهارات الادارية تتبع اساليب واوضاع تعليمية مختلفة ، منها :-

المحاضرات في القاعات الدراسية من اجل استصحاب معرف اساسية ونظرية وفنية اختصاصية . اساليب التعلم الذاتي ، مثل اعداد وتقديم المشروعات .

ورش العمل :-

يتم استخدام المساعدات السمعية والمرئية والعروض التقديمية والحوارات الجماعية واساليب التعلم الذاتي ، اعداد المشروعات ، اساليب المحاكاه .

في سلسلة من ورش العمل المكثفة يعمل الافراد في شكل مجموعات صغيرة وذلك لتطبيق الاساليب والتكتيكات المختلفة التي تم تعلمها من خلال المحاضرات النظرية.

استعراض لنماذج المحاكاة

الاساليب المستخدمة تمكن المشاركين من التدريب علي المهارة المكتسبة ضمن الاطار الهيكلي للبرنامج .

ملخص :

منهجية التدريب التي يتم تبنيها تعمل علي تكوين بيئة مواتية خطوه بخطوة لتمكن المشاركين من تطوير قدراتهم ، معارفهم ومهارتهم.

1- Customer Care & Telephoning 2-Hiring 3-Motivating 4-Leading a Team 5-Making a Presentation 6-Sales & Marketing 7-Managing Difficult Interactions 8-Time Management 9-Negotiating 10-Preparing a Business Plan 11-Project Management 12-Running a Meeting 13-Setting Goals 14- Solving Business Problems 15-Working with a Team 16- Effective Management Of People 17- Assessing Performance 18- Total Quality Management 19- Tourism, Travel Agency Mngmnt. 20- Stress Management	1- العناية بالملاء وخدمة الهاتف 2- التوظيف 3- فن التحفيز 4- فن قيادة الفريق 5- فن التقديم 6- التسويق والمبيعات 7- التعامل مع المواقف الصعبة 8- ادارة الوقت 9- فن التفاوض 10- تحضير خطة عمل 11- ادارة المشروعات 12- ادارة الاجتماعات 13- تحديد الاهداف 14- حل مشاكل العمل 15- العمل ضمن الفريق 16- الادارة الفاعلة للافراد 17- فن تقييم العاملين 18- إدارة الجودة الشاملة 19- السياحة وإدارة وكالات السفر 20 - التعامل مع الضغوط
1-Report Writing 2- Business Letter Writing 3- Business English 4- Public Speaking	1- فن كتابة التقارير 2- كتابة خطابات العمل 3- الاجلزية في العمل 4- المخاطبة العامة

Report Writing

Aim

To write effectively in a clear and concise manner is an essential skill in today's workplace . This course is customizes written communication training for various levels of employee skills and job-related requirements.

Our workshop promotes best writing practice, which also incorporates the unique qualities and strengths of each writer.

We aim To improve report writing techniques and explore ideal methods of dissemination

At the end of the course the participants will be able to:

- Identify the reasons for writing a report
- Use various structures and formats for a report
- Review simple grammar and punctuation rules
- Design report protocols

Who may attend:

This course is suitable for anyone who produces reports and wishes to improve their written communication to ensure maximum impact.

Course Topics

- Outline of the essentials of good report writing
- Structure and format of reports
- Practical considerations for specific reports
- Different approaches to report writing in the workplace
- Technical Report Writing
- Basic Grammar
- Sentence Structure
- Spelling
- Using Writers Resources

فن كتابة التقارير

أهداف البرنامج

أصبحت كتابة التقارير الان من المهارات الاساسية المطلوبة في شتى مجالات العمل . هذه الدورة مصممة لمختلف مستويات مهارات العاملين ومتطلبات وظائفهم. هذه الدورة / ورشة العمل تطور مهارات الكتابة وتركز على كتابة التقارير كل حسب متطلبات وظيفته.

تهدف الدورة لتطوير تقنيات كتابة التقارير باستخدام الوسائل الحديثة.

في نهاية هذه الدورة وورش العمل التي تتخللها يمكن المشاركين من:

- * التعرف على الغرض من كتابة التقارير
- * استخدام هياكل وأشكال مختلفة للتقارير
- *مراجعة القواعد البسيطة للغة
- * تصميم بروتوكولات للتقارير

المشاركون

كل الذين يتعاملون مع كتابة التقارير باللغة الإنجليزية والذين يرغبون في تطوير مقدراتهم في الكتابة للحصول على أقصى تأثير.

محتويات الدورة

هذه الدورة تحتوي على معلومات متعلقة ب :

- * أساسيات كتابة التقارير
- * هياكل وأشكال التقارير
- * إعتبرات للتقارير المتخصصة
- * استخدام التقارير في مجال العمل
- * تقنية كتابة التقارير
- * مبادئ قواعد اللغة
- * بناء الجمل
- * الهجاء
- * استخدام المصادر

Business Letter Writing

Aim of the course

The course / workshop is customized to address how to create business letters, sentences and phrases for any situation with useful topics, tips to help participants compose effectively. This course helps participants to convey exactly the right message. In addition to lively facilitated discussions, the workshop includes practice letter writing for participants to reinforce and observe skills that make effective business letter writing.

Who may attend?

This course is suitable for anyone who produces letters for business and wishes to improve their business written skills to ensure maximum impact.

Course Topics

This course / workshop takes you step-by-step through planning and producing shorter, more effective business letters for any situation.

Quickly Learn:

- How to start your letter.
- How to express yourself with style.
- How to say the right things.
- How to sound polished and professional.
- How to end your letter.

To provide quality letters(Write like a professional) :

- How to Identify the type of letters. -
- Practice to produce letters per topic.
- How to edit and review your letter.
- Write Email, SMS, and Online Chat for business.
- Create top-quality business letters
- Handle business correspondence with confidence
- Useful Phrases for Letter Writing
- Commonly Misspelled Words.

كتابة خطابات العمل

أهداف البرنامج

هذه الدورة/ ورشة العمل مصممة لاعطاء المشاركين الفرصة للتعرف على أنواع خطابات العمل وكيفية إنشاء خطابات العمل ، الجمل، العبارات لجميع المواقف من خطابات الموافقة ، الترحيب ، السير الذاتية ، الخطابات الشخصية وخطابات العمل هذه الدورة مصممة لتمكين المشاركين من التعرف على الخطاب المناسب وبالإضافة للحوارات والمحاضرات فإن الدورة تحوى تدريب عملي للمشاركين على كيفية كتابة خطابات العمل لتنمية مهاراتهم بكتابة نماذج حية لخطابات العمل.

المشاركون

كل الذين يتعاملون مع كتابة خطابات العمل باللغة الانجليزية والذين يرغبون في تطوير مقدراتهم فى الكتابة للحصول على أقصى تأثير.

محتويات الدورة

هذه الدورة / ورشة العمل تأخذك خطوة بخطوة نحو إنشاء وتحرير خطاب عمل قصير وفاعل وفى وقت قصير لجميع المواقف.

تعلم سريع:

- كيف تبدأ الخطاب.
- كيف تعبر عن نفسك بأسلوب .
- كيف تكتب التعبير المناسب.
- كيف يبدو خطابك منمقا ومحترفا.
- كيف تنهى خطابك

عمل خطابات جيدة (أن تكتب كمحترف) :

- كيف تتعرف على أنواع الخطابات .
- التدرج العملى على كتابة الخطابات حسب الموضوع (المطالبات – الحجوزات-الطلبات-السيارة الذاتية- الشكاوى-التقييم الخ) .
- كيف تحرر وتراجع خطابك.
- كتابة البريد الإلكتروني-الرسائل القصيرة والمخاطبة على الشبكة من أجل العمل.
- تحرير خطابات عمل ذات جودة عالية.
- التعامل مع مكاتبات العمل بسرية.
- دراسة تعابير مفيدة لكتابة خطابات العمل.

Business English

AIM:

This course introduces key business concepts and subjects and develops practical language skills for the modern business world. The course introduces key business concepts and topics and develops practical skills within real business situations.

Based on an interactive approach, students participate in problem-solving tasks, case studies and business simulations.

Practised using a lot of correct English grammar in 'business' situations.

Covered all skills in English language - speaking, pronunciation, listening, vocabulary, reading and writing in 'business' situations.

Practised doing a number of everyday business use.

Who may attend:

All persons with any kind of office or business background

Course Topics

Topics covered include:

How to read and make :

Job descriptions

Company history

Applying for a job (CV Writing)

- General simple reports

Other Topics:

Product development

Business communication

Business travel

- Business Vocabulary
- Example business case study

الانجليزية فى العمل

أهداف البرنامج

هذه الدورة تهدف لاعطاء المشاركين الفرصة للتعرف على المفاتيح الاساسية للغة العمل فى عالم اليوم. يتمكن المشاركون خلال الدورة من المشاركة فى تطبيق مهارات عملية فى جو ومواقف تشابه محيط العمل.

* التدريب على استخدام قواعد اللغة الانجليزية فى العمل.

* تغطية جميع المهارات اللازمة لمواقف العمل من ناحية المخاطبة، القواعد ، السماع ، المفردات ، القراءة والكتابة.

المشاركون

جميع الاشخاص ذوى الخلفية المتعلقة بالاعمال المكتبية والاعمال.

محتويات الدورة

هذه الدورة تحتوي على معلومات متعلقة ب :

كيف تقرأ وتكتب التالى

♦ الوصف الوظيفى

♦ تاريخ الشركة

♦ التقديم للوظائف - السيرة الذاتية

♦ تقارير عامة مبسطة

♦ كتابة الخطابات

♦ دراسة حالات خاصة لاستخدام اللغة فى العمل

♦ تنمية المنتجات

♦ المخاطبة والتواصل فى العمل

♦ السفر فى العمل

♦ مفردات العمل

♦ أمثلة حية

Public Speaking

Goal:

The goal of this programme is to enable students to develop their speaking skills in order to communicate more effectively in a public speaking environment. programs designed to help presenters and speakers develop confidence, poise, and clearly articulate their ideas with charisma and enthusiasm .

The fear of talking in front of a group is still the #1 fear in the world, and our instructors have a guaranteed ways to help anyone overcome this fear and anxiety!

Course Topics

you will learn 6 basic elements.

These are:

- *Develop proficient speaking skills
- *Develop listening skills
- *Gain self-confidence and self-esteem
- *Use human relations skills when communicating with different audiences
- *Determine the meaning and use of nonverbal communication
- *Research, analyze, and compile data to prepare and deliver effective speeches .

Simulation Techniques

All participants will have the chance to practice the public speaking in front of different people and through live video shooting.

Workshop

- Using of visual aids and PPT slides.
- Group discussions.
- Self-learning techniques like preparation of projects etc.
- Through simulation techniques.

المخاطبة العامة

أهداف البرنامج

هذه الدورة/ ورشة العمل مصممة لتمكين المشاركين من تطوير قدراتهم في التحدث ليتمكنوا من التحدث للعموم بشكل فاعل .
البرنامج مصمم لمساعدة مقدمي العروض والمتحدثين من تطوير مهاراتهم في الثقة بالنفس ، رباطة الجأش والتوازن ، صحة النطق ، الوضوح والجاذبية والحماس في عرض الأفكار.
إن الخوف من التحدث أمام المجموعات هو الخوف رقم 1 في العالم و لمديرينا طرق فاعلة ومضمونة لمساعدة الجميع لتخطي هذا الخوف.

محتويات الدورة

- سيتم تدريب المشاركين على 6 عوامل أساسية هي:
 - تطوير مهارات التحدث -
 - تطوير مهارات الاستماع -
 - إكتساب الثقة بالنفس وإحترام الذات -
 - إستخدام مهارات التواصل البشري عند التحدث -
- للاخرين
 - التعرف على معاني إستخدام التواصل العصبى -
 - كيفية البحث والتحليل وجمع المعلومات لكتابة وإيصال -
 - خطبة مؤثرة

تقنية المحاكاة

جميع المشاركين سيمنحون الفرصة للتحدث أمام جمع من الحاضرين المختلفين مع التصوير بواسطة الفيديو.

ورشة العمل

- إستخدام المساعدات المرئية وشرائح العرض -
- النقاش الجماعى -
- اسلوب التعلم الذاتى كتحضير المشروعات (الخطب) -
- اسلوب المحاكاة

Time Management

Overview

This course sets out to use the latest thinking in time management. The benefits will include improved effectiveness and success, and a feeling of accomplishment and satisfaction at the end of every day.

Next Step Learning's Time Management Skills workshop teaches participants to set priorities, which is the first step in learning how to manage time effectively. In addition, participants learn techniques to create a more efficient workplace, including developing strategies for skill improvement with respect to scheduling, analyzing, planning, avoiding procrastination, and handling interruptions.

Who may attend:

Anyone who feels the importance of time and wants to evaluate his own use of time and plan how to use it more effectively.

Course Contents:

This course teach you of Principles of Time Management and to learn how to :

- Set Productivity Cycles
- Utilize Time More Efficiently
- Set Goals and Priorities
- Set Priorities...and Stick to Them!
- Set Daily Planning
- Target Your Time Wasters and Get Rid of Them!
- Schedule Time for Sleep, Exercise and Eating Right
- Take Time Off for Your Family - Guilt Free
- Use Technology to Saves Time
- When and How to Say "No"
- Reduce Interruptions
- Organize Your Office
- Communication

2- Workshop

- Using of visual aids and PPT slides.
- Group discussions.
- Self-learning techniques like preparation of projects etc.

إدارة الوقت

أهداف البرنامج

هذه الدورة/ ورشة العمل مصممة لاستخدام أحدث ما تم التوصل اليه في مجال إدارة الوقت . الفوائد تتضمن تطوير الاداء للشعور بالرضاء في نهاية اليوم. ورشة العمل لمهارات إدارة الوقت تدرب المشاركين على ترتيب الاولويات وهي الخطوة الاولى نحو تعلم كيفية إدارة الوقت إضافة وذلك لتعليم المشاركين التكنيك اللازم لخلق مكان عمل فاعل إضافة لتطوير الاستراتيجيات اللازمة لعمل جدولة للمهام ، تحليل المهام ، تخطيط المهام إضافة للتعامل مع العوارض.

المشاركون

جميع الذين يشعرون بأهمية الوقت و يودون تقييم استخدامهم للوقت والتخطيط لاستخدامه بفاعلية أكبر.

محتويات الدورة

- هذه الدورةتدرب المشاركين على المبادئ الاساسية لإدارة الوقت والتدرب على كيف:
 - وضع دورة إنتاجية للوقت
 - الاستفادة من الوقت بفاعلية
 - تحديد الاهداف والاولويات
 - التمسك بالاولويات المحددة
 - وضع خطة يومية
 - إستهداف الذين يعملون على تضييع وقتك والتخلص منهم
 - عمل جدول لاقوات النوم،الرياضة والاكل
 - أخذ وقت حر للعائلة والراحة
 - *إستخدام التقنية لتوفير الوقت
 - * متى وكيف تقول (لا)
 - *تخفيض العوارض
 - *تنظيم المكتب
 - *التواصل
- ### 2- ورشة العمل
- * إستخدام المساعدات المرئية وشرائح العرض
 - * نقاش المجموعات
 - * تقنية التعلم الذاتي مثل التحضير للنقاشات وتحضير مشاريع

Negotiation

Aim

Experienced negotiators are given the opportunity to fine tune their skills, negotiating strategies and tactics to achieve better results from different negotiation situations.

Who may attend:

Everyone who has authority and responsibility for negotiating on behalf of their organisation in order to advance business and relationships on the basis of achieving mutual satisfaction.

Course Topics

Recognise the different types of negotiations

Recognise the wide range of personal skills and attributes required to negotiate effectively and how to develop and enhance these skills

Prepare appropriate negotiation strategies, implementing and adapt them as appropriate

Deal with relationship issues, including considering each party's perception; seeking to make negotiation proposals consistent with the other party's interests.

Create sufficient capacity to effectively represent your interests in negotiation - power management

Deal with difficult and competitive negotiators.

Use of body language.

- Use a structured approach to the negotiation process.

2- Workshop

Using of visual aids and PPT slides.

Group discussions.

Self-learning techniques like preparation of projects etc.

Through simulation techniques.

In a series of intensive workshops, participants work individually and in small groups to apply the tactics, techniques and skills learned throughout the course.

فن التفاوض

أهداف البرنامج

إعطاء المشاركين الفرصة لمعرفة مهارات وتكتيك وإستراتيجية التفاوض وتنمية قدراتهم للتعامل مع جميع مواقف التفاوض للحصول على أفضل النتائج

المشاركون

كل الذين يقومون بعمليات التفاوض بإسم مؤسساتهم لتنمية أعمالها وعلاقاتها للحصول على الرضاء.

محتويات الدورة

1- المحاضرات

هذه الدورة تحتوي على معلومات متعلقة ب :

• معرفة الأنواع المختلفة للتفاوض

• كيفية التعرف على المهارات الشخصية اللازمة

للتفاوض وكيفية تنميتها وتطويرها

• تحضير إستراتيجية مناسبة للتفاوض

• التعامل مع العلاقات وتقدير التعامل مع الأطراف الأخرى

• كيفية تحضير قدرة كافية تمكنك من عرض رأيك بكفاءة عالية

• التعامل مع الصعوبات ومع مواقف التفاوض الصعبة

• إستخدام لغة الجسم/ اليدين / العيون / الصوت أثناء

التفاوض

• كيفية إستخدام هيكلية منظمة أثناء التفاوض

2- ورشة العمل

* إستخدام المساعدات المرئية وشرائح العرض

* نقاش المجموعات

* تقنية التعلم الذاتي مثل التحضير للنقاشات وتحضير

مشاريع

* تقنية الشرح التمثيلي

Customer Care & Telephoning

Aim of the course (Workshop)

The customer care /Service Representative course introduces customer service professionals to the fundamental principles and techniques required for excellent customer service delivery. The course teaches critical skills in professionalism; communication; management of the call, the customer, and job stress; as well as service cross selling in the onsite class.

At the end, participants should be able to know:

- Customer service face to face and through the phone.
- How to measure customer satisfaction .
- Understand different customer behavior styles and know how to adjust to each.
- Use and explain techniques for dealing with angry, upset, or disappointed customers.
- Practice stress-reduction tactics and motivation.
- Make personal plan to improve customer service skills.

Who may attend:

Suitable for those who are working – Sales people/Public relations/marketing/out-door representatives , front desk and telephone services.

Course Topics

- Match company services / products to customer needs
- Professionally offer identified services and products
- Professional greeting , respect and caring.
- Conduct professional holds and transfers
- Factors that influence customer's perception of service
- The role of voice tone in communication success
- Successful communication
- List the factors of effective listening
- Describe how to set and manage customer expectations
- Explain the value of a complaint
- Identify difficult customer and to work with them.
- Employ techniques to manage customer anger
- List steps in professionally saying no to a customer
- _ Identify techniques to relieve job stress

العناية بالعملاء وخدمة الهاتف

أهداف البرنامج (مع ورشة العمل)

هذه الدورة (مع ورشة العمل) عن خدمة/العناية بالعملاء تقدم الفرصة للمشاركين للتعرف على القواعد الأساسية لتقديم خدمة العملاء والعناية بهم . تهدف الدورة (وورش العمل) لتمكين المشاركين من التعرف على فنون خدمة العملاء وكيفية الاتصال بهم والتعامل معهم وكيفية إدارة المكالمات الهاتفية من العملاء.

عند نهاية الدورة يكون المشاركون متمكنين من :

- وصف خدمة العملاء وجها لوجه ومن خلال الهاتف
- التعرف على فوائد خدمة العملاء
- التعرف على طرق تقديمها
- كيف تقيس قناعة العملاء وتتخذ المواقف التصحيحية اللازمة
- تفهم اساليب وممارسات العملاء وكيفية التعامل معها
- فن التعامل مع العملاء الغاضبين والمحبطين وكيفية التعامل معهم
- كيفية تخفيض الضغوط والتحفيز
- كيفية عمل خطة شخصية لتطوير مهارات خدمة العملاء

المشاركين

جميع العاملين في هذا المجال / مندوبي المبيعات / موظفي العلاقات العامة / موظفي التسويق / ممثلي المبيعات الخارجية ومبيعات المواقع وموظفي خدمات الاستعلامات وخدمة الهاتف.

محتويات الدورة

- مقارنة منتجات وخدمات الشركة لحاجة العملاء
- كيفية عرض وتقديم المنتجات/الخدمات بطريقة محترفة
- العوامل المؤثرة على تقبل العملاء للخدمة
- دور الصوت المؤثر في التواصل
- العوامل المؤثرة في الاستماع
- كيفية وضع وإدارة توقعات العملاء
- شرح قيمة الشكاوى
- التعرف على العملاء الذين تصعب معاملتهم وكيفية التعامل معهم
- التعامل مع العملاء الغاضبين
- كيفية قول (لا) للعميل بطريقة محترفة
- فنون تخفيف ضغوط العمل

Leadership & Team Building

AIM:

Leadership and team building is a training course that is both challenging and practical. We aim to teach the fundamental 'people management skills' in a positive and constructive environment. It has been designed to enable delegates to understand the basic fundamentals of strategy and motivation in team building. You will benefit by learning tips and techniques that will increase your competence and confidence when managing, influencing and leading teams and individuals.

Our management training courses and workshops will help delegates increase work effectiveness and productivity, achieve greater control of their daily activities and overcome work stress.

Who may attend:

General Managers , Department Managers and supervisors in all areas.

Course Topics

1- Class room lectures

This course contains relevant information on how to :

- Establish a productive team
- Lead your team effectively
- Select your team members
- Evaluate your team's productivity.
- Analysing your leadership style
- Team development issues
- Are you a leader or a manager?
- Essential management skills
- Setting standard for the team .
- Motivation theory and practice
- Managing team conflict.

2- Workshop

- Using of visual aids and PPT slides.
- Group discussions.
- Self-learning techniques like preparation of projects etc.

فن القيادة وبناء الفريق

أهداف البرنامج

تزويد المشاركين بالمفاهيم والمعايير واساليب القيادة وبناء الفريق بأستخدام الاستراتيجيات والادوات الحديثة لبناء فريق العمل كذلك تزويد المشاركين بتقنيات القيادة وبناء الفريق مما يزيد من فاعليتهم وثقتهم بأنفسهم عند ممارسة القيادة سواء لفريق العمل أو للأفراد ومساعدتهم على فهم قواعد واستراتيجيات التحفيز عند بناء فريق العمل. هذه الدورة وورش العمل التي تتخللها تساعد المشاركين على تطوير قدراتهم الادارية والانتاجية مما يساعدهم في الوصول الى المزيد من التحكم في أعمالهم وأنشطتهم اليومية والتعامل مع ضغوط العمل. -

المشاركون

المدراء العامون ومدراء ورؤساء الاقسام والمشرفون في جميع المجالات.

محتويات الدورة

1- المحاضرات

هذه الدورة تحتوي على معلومات متعلقة ب :

- بناء فريق عمل منتج
- قيادة الفريق بفاعلية
- إختيار فريق العمل
- تقييم أداء الفريق وإنتاجيته
- تحليل أسلوبك في القيادة
- كيفية تطوير فريق العمل
- هل أنت مدير أم قائد فريق
- مهارات الادارة الاساسية
- تحديد المعايير لفريق العمل
- التحفيز - النظرية والتطبيق
- صعوبات ادارة فريق العمل

2- ورشة العمل

- * إستخدام المساعدات المرئية وشرائح العرض
- * نقاش المجموعات
- * تقنية التعلم الذاتي مثل التحضير للنقاشات وتحضير مشاريع
- * تقنية الشرح التمثيلي

Making a Presentation

Aim of the course

To give participants the opportunity to practice presenting and learn techniques in a relaxed, informal setting, while improving confidence. Presentations are a powerful way to communicate your message. This course teaches you to use presentations to :

- convey something you want the audience to know
- tailor information to meet the needs of a particular audience
- gain commitment and alignment.
- provide a call to action.

Who may attend:

Suitable for those who are new to or have limited experience of presenting – Sales people/Public relations/marketing/out-door representatives.

Course Topics

The topics of this course include these:

- * Information delivery and communication
- * Physical skills: eyes, voice and body language
- * Developing a presentation from the audience's viewpoint
- * Making data "come to life," using PowerPoint™ and other media combined with skills.
- * Creating a dialogue with the audience
- * Listening skills
- * Sales. Benefits, features, and reasons to buy.
- * Product demonstration. How something works.
- * Presentation/Business plan or strategy.

2- Workshop

Using of visual aids and PPT slides.

Group discussions.

Self-learning techniques like preparation of projects etc.

Through simulation techniques.

In a series of intensive workshops, participants work individually and in small groups to apply the tactics, techniques and skills learned throughout the course

فن تقديم العروض

أهداف البرنامج

إعطاء المشاركين الفرصة لممارسة فن التقديم من خلال أجواء تشابه العمل بما يمكنهم من تقديم العروض التقديمية وهم في أحسن حالاتهم .
تقديم العروض هو أحسن وأقوى وسيلة لإبراز الرسالة. هذه الدورة وورش العمل التي تتخللها تساعد المشاركين على:

- كيف تقدم شيئاً تريد من المتلقي معرفته
- كيف تحضر المعلومات لتوافق متطلبات المتلقي
- كيف تحصل على إلتزام المتلقي
- كيف تؤسس (مكالمة إجرائية)

المشاركون

جميع الذين لديهم معرفة محدودة بتقديم العروض أو العاملين حديثاً في هذا المجال / مندوبى المبيعات / موظفى العلاقات العامة / موظفى التسويق / ممثلى المبيعات الخارجية ومبيعات المواقع.

محتويات الدورة

- تحتوي على معلومات متعلقة ب :
- * فن توصيل المعلومة
- * استخدام المهارات الطبيعية/ لغة العيون/الصوت ولغة الجسم
- * تقديم العرض من وجهة نظر المتلقي
- * جعل البيانات حية باستخدام باور بوينت والوسائط الأخرى
- * كيف تفتح حواراً مع المتلقي
- * مهارات الاستماع
- * خصائص البيع وأسباب الشراء
- * عرض المنتجات
- * وضع خطة وأستراتيجية لعمل العروض
- ورشة العمل
- * استخدام المساعدات المرئية
- * شرائح العرض
- * نقاش المجموعات
- * تقنية التعلم الذاتى مثل التحضير للنقاشات وتحضير مشاريع
- * تقنية الشرح التمثيلى

Running a Meeting

Aim of the course

The course / workshop is customized to address the types of meetings most commonly held in your organization. In addition to lively facilitated discussions, the workshop includes "practice meetings" for participants to reinforce and observe skills that make meetings work while learning how to avoid things that are counter-productive in meetings.

Who may attend?

specific groups, such as office managers, executive secretaries, boards secretary, operating committees, Administration teams/managers,

Course Topics

This course/ workshop takes you step-by-step through planning and conducting shorter, more effective meetings.

- How to determine whether a meeting is even necessary.
- How to structure an agenda to cover the most important issues.
- How to create a safe atmosphere to make participants comfortable.
- How to keep the group focused on agenda, without being overbearing.
- How to keep the meeting flowing, making the time well spent.
- How to ensure everyone gets a chance to fully participate.
- How to generate the maximum number of ideas from the group.
- Learn how to identify and prioritize the best ideas and solutions.
- How to deal with conflict in meetings .
- How to build consensus and bring closure with action steps.

Workshop

Using of visual aids and PPT slides.

Group discussions.

Self-learning techniques like preparation of projects etc.

Through simulation techniques.

In a series of intensive workshops, participants work individually and in small groups to apply the tactics, techniques and skills learned throughout the course.

إدارة الاجتماعات

أهداف البرنامج

هذه الدورة/ ورشة العمل مصممة لاعطاء المشاركين الفرصة للتعرف على أنواع الاجتماعات التي تعقد عادة داخل المؤسسة كما تتخلل الورشة إجتماعات عملية للتعرف على المهارات اللازمة لإدارة الاجتماعات وتجنب المشكلات التي تتعارض مع جعل الاجتماع مثمرا وفاعلا كما تشتمل على الاجراءات بعد الاجتماع.

المشاركون

مجموعات خاصة كمدرء المكاتب / السكرتاريا التنفيذية / سكرتاريا مجالس الادارات/ اللجان التشغيلية / فرق الادارة / مدرء الادارة .

محتويات الدورة

هذه الدورة/ ورشة العمل تأخذك خطوة بخطوة نحو تخطيط وإجراء إجتماعات ناجحة ومثمرة . كيف تتعرف على أن هناك جدوى من عقد إجتماع . كيف تحضر أجندة الاجتماع . كيف تحضر جوا ملائما ومريحا للمجتمعين . كيف تجعل المجتمعين يركزون على أجندة الاجتماع . كيف تجعل الاجتماع متابعا مع الاستفادة من زمن الاجتماع . كيف تتأكد من أن الجميع قد أخذ فرصته في المشاركة . كيف تحصل على أكبر عدد من الافكار من المشاركين . كيف تتعرف على الاسبقيات للافكار والحلول المطروحة . كيف تتعامل مع التعارضات خلال الاجتماع . كيف تبني خطوات فاعلة نحو تطبيق قرارات الاجتماع

ورشة العمل

- * استخدام المساعدات المرئية وشرائح العرض
- * نقاش المجموعات
- * تقنية التعلم الذاتي مثل التحضير للنقاشات وتحضير مشاريع
- * تقنية الشرح التمثيلي

Sales & Marketing

Aim:

Selling is an integral part of any successful business and top quality sales people are in great demand. Most people come into the job because of a natural ability to persuade and, as the old saying goes, they are able to sell ice to an Eskimo. Participants will be inspired, motivated and learn to think positively. Armed with communication skills and using tried and tested problem-solving techniques, they will enhance your company's reputation. Mind mapping and other creative tools are used.

Who should attend?

As selling is such an integral part of running any business then we believe this course is applicable to all staff and managers involved in any business. Although the course is directed at sales and marketing staff, it is for anyone who needs to sell

Course Content:

- Understand Your Market and Competition
- Turning Customer Service Inside Out
- Measuring Your Top Marketing Strategies
- Teaming with Success
- What is Public Relations?
- 7 Principles Of Highly Effective Marketing
- Steps for preparing effective marketing plan
- Building Relationships for Success in Sales
- Dynamite Sales Presentations
- Using the Telephone as a Sales Tool
- Negotiating skills for the professional sales person.
- Making professional presentations.

- Workshop

Using of visual aids and PPT slides.

Group discussions.

Self-learning techniques like preparation of projects etc.

Through simulation techniques.

In a series of intensive workshops, participants work individually and in small groups to apply the tactics, techniques and skills learned throughout the course.

التسويق والمبيعات

أهداف البرنامج

يعتبر التسويق والمبيعات جزء لا يتجزأ من نجاح أي عمل ويزداد الطلب الآن على الاختصاصيين ومدراء ومندوبى التسويق بصورة كبيرة. معظم العاملين المبدعين فى هذا المجال بسبب قدرتهم على الإقناع ، وكما يقول المثل القديم " قادرون على بيع الثلج للاسكيمو".

يتعلم المشاركون معرفة الدافع الى التفكير بشكل ايجابي ويتسلحون بمهارات الاتصال واستخدام اساليب حل المشاكل ومراعاة التخطيط وايجاد الادوات المستخدمة مما يعزز وضعهم ووضع شركاتهم فى مجال التسويق والمبيعات

المشاركون

هذه الدورة لازمة لجميع الموظفين والمدبرين المعنيين فى اي عمل تجاري. ورغم ان الدورة موجهة فى المبيعات والتسويق ، ولكنها لازمة لكل من يمارس البيع.

محتويات الدورة

- فهم السوق والمنافسة
- الانتقال الى داخل خدمة العملاء
- قياس قمة استراتيجيات التسويق
- العمل كفريق من أجل النجاح
- ما هى العلاقات العامة
- 7 مبادئ أساسية لتسويق فاعل
- خطوات تحضير خطة تسويق فاعلة
- كيفية تقديم عرض ديناميكى
- استخدام الهاتف كأداة تسويقية
- مهارات التفاوض لمندوب مبيعات محترف
- كيفية عمل عرض تقديمى محترف

ورشة العمل

- استخدام المساعدات المرئية وشرائح العرض
- النقاش الجماعى
- اسلوب التعلم الذاتى كتحضير المشروعات (الخطب)
- اسلوب المحاكاة

Total Quality Management

Total Quality Management is a management approach that originated in the 1950's and has steadily become more popular since the early 1980's. Total Quality is a description of the culture, attitude and organization of a company that strives to provide customers with products and services that satisfy their needs. Total Quality Management, TQM, is a method by which management and employees can become involved in the continuous improvement of the production of goods and services.

AIM:

To give participants the opportunity to practice and learn techniques in how to Implement and to keep Continuous Improvement by TQM.

Who may attend:

TQM must be practiced in all activities, by all personnel, in Manufacturing, Marketing, Engineering, Sales, Purchasing, etc

Course Topics

- . The topics of this course include these:
- .Principles of TQM
- .Commitment by senior management and employees
- .Meeting customer requirements
- .Reducing development cycle times
- .Just In Time/Demand .
- .Improvement teams / Customer Satisfaction.
- .Reducing product and service costs .
- .Systems to facilitate improvement .
- .Employee involvement and empowerment .
- .Motivation , Recognition and celebration .
- .Focus on processes / improvement plans.
- .Preventing mistakes in TQM.

2- Worksho

2

Using of visual aids and PPT slides.

إدارة الجودة الشاملة

مفهوم إدارة الجودة الشاملة

إدارة الجودة الشاملة مفهوم إداري بدأ في الظهور في خمسينات القرن الماضي ثم أصبح شائعاً في الثمانينات. الجودة الشاملة وصف يعنى الثقافة ، التصرفات ، التنظيم للعاملين بالشركات والمؤسسات لتحقيق قناعة العملاء وتحقيق حاجاتهم. الجودة الشاملة هي أسلوب للإدارات والعاملين ليصبحوا مؤثرين في التطوير المستمر للمنتجات/الخدمات التي يقدمونها

أهداف البرنامج

إعطاء المشاركين الفرصة ليمارسوا ويتدربوا على تقنيات الجودة الشاملة وكيفية تطبيقها والمحافظة عليها وتطويرها.

المشاركون

الجودة الشاملة يجب تطبيقها في جميع المناشط وبواسطة جميع العاملين بالمصانع ، التسويق ، الهندسة ، المبيعات ، المشتريات ، العلاقات العامة ، الموارد البشرية ، .. الخ (باختصار هو تدريب لازم للجميع).

محتويات الدورة

- هذه الدورة تحتوي على معلومات متعلقة ب :
- مبادئ الجودة الشاملة.
 - الالتزام من الإدارات العليا والعاملين في الجودة الشاملة.
 - تحقيق رغبات العملاء.
 - تخفيض الوقت اللازم للتطوير.
 - تحقيق الطلب في الوقت المحدد.
 - فرق التطوير/قناعة العملاء.
 - تخفيض تكلفة المنتج / الخدمة.
 - نظم التطوير.
 - مشاركة العاملين في التطوير.
 - التحفيز والاحتفالات.
 - التركيز على خطط التطوير.
 - تفادي الأخطاء في الحصول على الجودة الشاملة

2- ورشة العمل

- * استخدام المساعدات المرئية وشرائح العرض
- * نقاش المجموعات
- * تقنية التعلم الذاتي مثل التحضير للنقاشات وتحضير مشاريع
- * تقنية الشرح التمثيلي

Problem Solving & Decision-Making

Aim:

To learn a rational process for problem-solving, learn and practice creative techniques for generating solutions to business problems and learn a rational process for making decisions.

Who may attend:

Anyone whose work involves solving problems and making decisions

What participants will learn:

- Increase awareness of problem solving techniques and problem-solving tools
- Distinguish root cause from symptoms to identify the right solution for the right problem
- Improve problem-solving and decision making skills through identifying your own problem-solving style
- Improve ability to participate in and communicate about a collaborative problem-solving process
- Recognize the top ten rules of good decision making

Course Topics

- Define a "problem"
- Brainstorming
- Practical application in problem solving
- Describe the "ideal" problem solver
- Select the final solution
- Other problem solving techniques
- Decision-Making
- What is a Decision
- Types of Decisions
- The Decision Process
- Guidelines for making good decisions
- Example business problems case study

- Workshop

Using of visual aids and PPT slides.

Group discussions.

Self-learning techniques like preparation of projects etc.

Through simulation techniques.
g of visual aids and PPT slides.

حل مشاكل العمل وإتخاذ القرار

أهداف البرنامج

تعلم عقلانيه عملية لحل مشاكل العمل والتدريب على تعلم وممارسة اساليب مبتكرة لتوليد حلول لمشاكل العمل إضافة للتدريب على عملية إتخاذ القرارات الرشيدة.

المشاركون

كل الذين يعملون على حل مشاكل العمل واتخاذ القرارات ما يتعلمه المشاركون

- زيادة الوعي لحل المشاكل وتقنيات وادوات حل مشاكل العمل

- التمييز بين اعراض المشاكل وإختيار الحل الصحيح للمشكلة

- تحسين حل المشاكل واتخاذ القرارات عن طريق تحديد المهارات لاسلوب حل المشكلات

- تحسين القدرة على المشاركة والتواصل حول التعاون في حل المشاكل العملية

- التعرف على القواعد العشره الازمة لحسن صنع القرار

محتويات الدورة

- التعرف على "المشكلة"

- النقاش العقلاني لتحليل المشكلة

- التطبيق العملي في حل المشكلة

- وصف الشخص المناسب لحل المشاكل

- إختيار الحل النهائي للمشكلة

- تقنيات حل المشاكل

- إتخاذ القرار

- أنواع القرارات

- عملية إتخاذ القرار

- مبادئ توجيهية لاتخاذ قرارات جيدة

- دراسة حالات حية لحل مشاكل العمل

ورشوة العمل

- إستخدام المساعدات المرئية وشرائح العرض

- النقاش الجماعي

- اسلوب التعلم الذاتي كتحضير المشروعات

- اسلوب المحاكاة

Employees Appraisal Management

Overview

This course is designed to help line-managers and supervisors meet their key responsibilities to provide good management to their staff - helping them to perform effectively and gain job satisfaction. Emphasis is placed on taking a pro-active approach to motivating and developing staff and to getting the best out of the organisation's formal appraisal management system.

who should attend

- Experienced line-managers and supervisors.
- HR specialists who wish to review their organisation's approach to performance management.

Delivery Methods

The course is taught through a combination of lecture and classroom discussion. Group and individual exercises are used extensively to develop the skills and techniques needed for a successful performance management system.

Course Content

1- Class room lectures

for imparting formal, theoretical and technical knowledge Using hand book and Videos.

- The Performance Management Cycle
- Performance Planning
- Performance Review
- Performance Appraisal Process
- Supervisor's Role In Negotiation
- Dealing With Unsatisfactory Performance
- Performance Rating
- Performance Problems

2- Workshop

- Using of visual aids and PPT slides.
 - Group discussions.
 - Self-learning techniques like preparation of projects etc.
 - Through simulation techniques.
- In a series of intensive workshops, participants work individually and in small groups to apply the tactics, techniques and skills learned throughout the course.

فن تقييم العاملين

أهداف البرنامج

هذه الدورة مصممة لمساعدة المدراء المباشرين والمشرفين لمباشرة مسؤولياتهم وتقديم إدارة جيدة نحو موظفيهم للوصول الى قناعة الوظيفة ولتحفيز العاملين لديهم حتى يمكنهم الحصول على أفضل النتائج منهم بعد تطبيق جيد لإدارة نظام تقييم العاملين .

المشاركون

المدراء المباشرين ذوي الخبرة والمشرفين العاملون بأقسام الموارد البشرية والذين يرغبون في تطبيق نظام تقييم العاملين.

يتم تدريس الدورة بواسطة الجمع ما بين المحاضرات النظرية ، النقاش ، التمارين الفردية والجماعية تستخدم لتطوير المهارات اللازمة لتطبيق ناجح لنظام إدارة تقييم العاملين .

المشاركون مسؤولون عن قراءة المنهج المطلوب كتب نصية ، إكمال الفروض والواجبات المطلوبة ، والتحضير لمناقشات وإجتماعات الفصل.

محتويات الدورة

1- المحاضرات بالفصل

للتدرب النظرى والمعرفة باستخدام الكتب والفيديو.

دورة تقييم العاملين

التخطيط لتقييم العاملين

مراجعة تقييم العاملين

إجراءات تقييم العاملين

مهمة المشرفين فى مرحلة التفاوض

التعامل مع التقييم غير المقنع

تدريج التقييم

2- ورشة العمل

* استخدام المساعدات المرئية وشرائح العرض

* نقاش المجموعات

* تقنية التعلم الذاتى مثل التحضير للنقاشات وتحضير

مشاريع

* تقنية الشرح التمثيلى

* استخدام المساعدات المرئية وشرائح العرض

* نقاش المجموعات

* تقنية التعلم الذاتى مثل التحضير للنقاشات وتحضير

مشاريع

* تقنية الشرح التمثيلى

جدول العام 2007م

يجب التسجيل قبل يومين على الأقل من بداية الدورة
Pre-registration is required. last day to register is 2 days before course starts

الشهر Month	الاسبوع الاول 1st Week	الاسبوع الثاني 2nd Week	الاسبوع الثالث 3rd Week	الاسبوع الرابع 4th Week
January:	إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management	كتابة التقارير Report Writing	فن التفاوض Negotiating	المخاطبة العامة Public Speaking
February:	الإنجليزية في العمل Business English	كتابة التقارير Report Writing	إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management	العناية بالعملاء وخدمة الهاتف Customer Care & Telephoning
March:	فن تقييم العاملين Assessing Performance	كتابة التقارير Report Writing	العناية بالعملاء وخدمة الهاتف Customer Care & Telephoning	التسويق والمبيعات Sales & Marketing
April:	الإنجليزية في العمل Business English	فن قيادة الفريق Leadership	كتابة التقارير Report Writing	فن التفاوض Negotiating
May:	فن التقديم Presentation	كتابة التقارير Report Writing	التسويق والمبيعات Sales & Marketing	كتابة خطابات العمل Business Letter Writing
June:	المخاطبة العامة Public Speaking	فن قيادة الفريق Leadership	إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management	كتابة التقارير Report Writing
July:	إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management	ادارة الاجتماعات Running a meeting	كتابة التقارير Report Writing	فن التقديم Presentation
August:	فن التفاوض Negotiating	كتابة خطابات العمل Business Letter Writing	العناية بالعملاء وخدمة الهاتف Customer Care & Telephoning	الإنجليزية في العمل Business English
September:	كتابة التقارير Report Writing	الإنجليزية في العمل Business English	إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management	فن التفاوض Negotiating
October:	فن قيادة الفريق Leadership	كتابة التقارير Report Writing	المخاطبة العامة Public Speaking	كتابة خطابات العمل Business Letter Writing
November:	فن التفاوض Negotiating	فن تقييم العاملين Assessing Performance	ادارة الاجتماعات Running a Meeting	كتابة التقارير Report Writing
December:	العناية بالعملاء وخدمة الهاتف Customer Care & Telephoning	الإنجليزية في العمل Business English	كتابة التقارير Report Writing	التسويق والمبيعات Sales & Marketing

POWERED BY



Britain

مراكز كامبردج العالمية للتدريب

الخرطوم / أركويت شارع عبيد ختم تقاطع جوبا

ص . ب 15018 — رمز بريدي 12217

هاتف / 83 — 244407 / 244440 — فاكس 239352

موبايل / 0912257675 — 0912627518

Web Site— www.citcsudan.org -Email— learn@citcsudan.org

