



الإتحاد المصري للغرف السياحية
Egyptian Tourism Federation



TOT



Training of Trainers

Program profile



Program title :	Train Of Trainers TOT program
Delivered by:	Program Instructor
Duration:	Five days
Number of participants:	15-20 participants
Who should participate:	Head or assistant of department . A potential Supervisor or key employees who have responsibilities for training team members
Course Brief	<ul style="list-style-type: none">➤ The purpose of this program is to build and strengthen the capacity of the participants on the way of how they could deliver service performance as per standards required for their team to develop their qualification.
Learning Objectives	On successful completion of the program participants will be able to: <ul style="list-style-type: none">➤ Recognise situation in their workplace where training needs to take place.➤ Have the Capability to Carry out and deliver a session on job or off job training .➤ Talk confidently in front of a group of people.➤ Check how effective the training has been.➤ Elevate the new team members' basic required skills ,attitude

Train Of Trainers' Programme Agenda

Day	Time	Subject
Day 1	10:30 am	<ul style="list-style-type: none"> Introduction Group registration Self-introduction
	11:30 am	<ul style="list-style-type: none"> Program objectives & overview Benefits of training
	13:00 pm 14:00 pm	<p>Lunch Break</p> <ul style="list-style-type: none"> Qualification of a good trainers
	15:00 pm 15:15 pm	<ul style="list-style-type: none"> Understanding the job and the job description Standard Operating procedures
	17:00 pm	<p>Break</p> <ul style="list-style-type: none"> How people learn & Learning style Adult learning needs Four methods of training Closing session
Day 2	10:30 am	<ul style="list-style-type: none"> Required Skills/Competencies for good trainer
	11:30 am	<ul style="list-style-type: none"> Communication skills
	13:00 pm 14:00 pm	<p>Lunch Break</p> <ul style="list-style-type: none"> One to one training session
	15:00 pm 15:15 pm	<p>Break</p> <ul style="list-style-type: none"> Practice 1 Select one of your job tasks to perform as skills trainer maximum for 10 - 15 M
	17:30 pm	<ul style="list-style-type: none"> Closing session

Day	Time	Subject
Day 3	10:30 am	<ul style="list-style-type: none"> Reviewing day 1,2 One to one practice On job training
	11:30 am	<ul style="list-style-type: none"> Training scheduling The four training steps
	13:00 pm	Lunch Break
	14:00 pm	<ul style="list-style-type: none"> Trainers vs Coaching General orientation
	15:00 pm 15:15 pm	<p>Break</p> <ul style="list-style-type: none"> Public Speaking Audio visual aids Trail Practice 2
17:00 pm	<ul style="list-style-type: none"> Closing session 	
Day 4	10:30 am	<ul style="list-style-type: none"> Group training Training interactive
	13:00 pm 14:00 pm	Lunch Break
	15:00 pm 15:15 pm	<p>Break</p> <ul style="list-style-type: none"> Practice 3
	17:30 pm	<ul style="list-style-type: none"> Closing session
Day 5	11:00 am 12:00	<ul style="list-style-type: none"> Program summary reviewing
	noon	Break
	12:30 pm	<ul style="list-style-type: none"> Final exam Photo shooting Program feedback
	15:30 pm	<ul style="list-style-type: none"> Closing the program

Subject	Grades	Passing %	Passing Grades
Final Exam	50	70%	35
Practice	25	70%	18
			53

Time to ask





الإتحاد المصري للغرف السياحية
Egyptian Tourism Federation



Training of Trainer's TOT



Training of Trainers

Ground Rules

- Report on time morning • الحضور في الوقت المحدد صباحاً
- Participate • شارك
- Turn off electronics (silent or vibrate) • قم بإيقاف تشغيل الموبيل (صامت أو اهتزاز)
- Limit side conversations • الحد من المحادثات الجانبية
- Have fun! • إستمع!
- Return back from break on time • العودة من الاستراحة في الوقت المحدد

Self Introduction



Name:.....

Education:.....

Current Job:.....

Hospitality Experience:.....

Program expectation :.....

HELLO
MY NAME
IS



Why you are here?

Why have you been selected to attend this program?

What do you expect to get out of it?

- Your company investment in its people.
- Increase yourself awareness
- Develop your skill set.
- Become more effective trainers and managers.
- To recognise strengths and development needs.
- Establish and maintain the company brand standard.

لماذا أنت هنا؟

لماذا تم اختيارك لحضور هذا البرنامج؟

ماذا تتوقع الإستفادة منه ؟

- شركتك تستثمر في موظفيها
- زيادة وعيك الشخصي بالعمل.
- تطوير مهاراتك.
- زيادة فاعليتك كمدرّب ومدير.
- التعرف على نقاط القوة والنقاط التي تحتاج للتنمية والتدريب.
- تثبيت والحفاظ على معيار العلامة التجارية للشركتك التي تعمل بها.

The purpose of this program

Is to build and strengthen the capacity of the participants on the way of how they could deliver service performance as per standards required for their team to develop their qualification

• الغرض من هذا البرنامج

• هو بناء و تعزيز قدرة المشاركين على الطريقة التي يمكنهم من خلالها تقديم لفريق العمل كيفية أداء الخدمة وفقاً للمعايير المطلوبة لتطوير ورفع كفاءتهم

The way of success

TOT Overview

نظرة عامة

- 1- Training Overview
- 2- Four-Steps Training Method
- 3- Learning
- 4- Communication
- 5- Orientation
- 6- Using Audiovisual Aids
- 7-One-On-One
- 8- Group Training Training

- 1- نظرة عامة على التدريب
- 2- طريقة التدريب من أربع خطوات
- 3- التعلم
- 4- التواصل
- 5- التوجه
- 6- استخدام الوسائل السمعية البصرية
- 7- التدريب الفردي
- 8- تدريب الجماعي

Day1

Objective

By the end of this session,
you will identify

The Purpose & Benefits of
training.

Who will have the training
benefits

الهدف

في نهاية هذه المحاضرة، سوف تعرف:

1. الغرض والفوائد من التدريب

2. من المستفيد من التدريب

The Objective.....

By the end of this session, you will identify

1. The Purpose & Benefits of training.

2. Who will have the training benefits

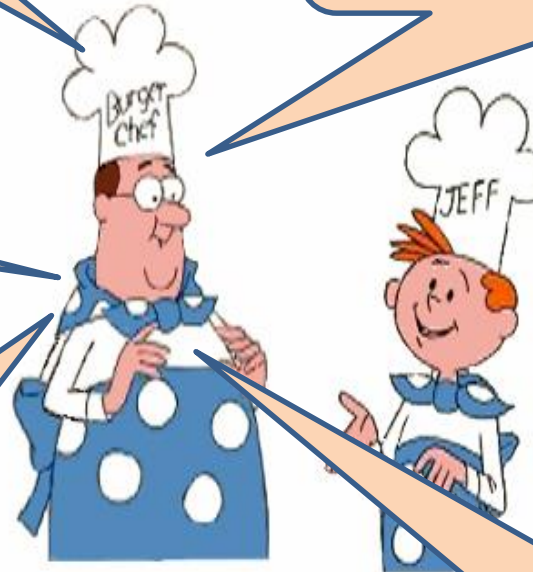
**What people said
about training**

It is common sense !

I have no time to train !

If I have told him once, I have told him a thousand times !

Training is not my job !

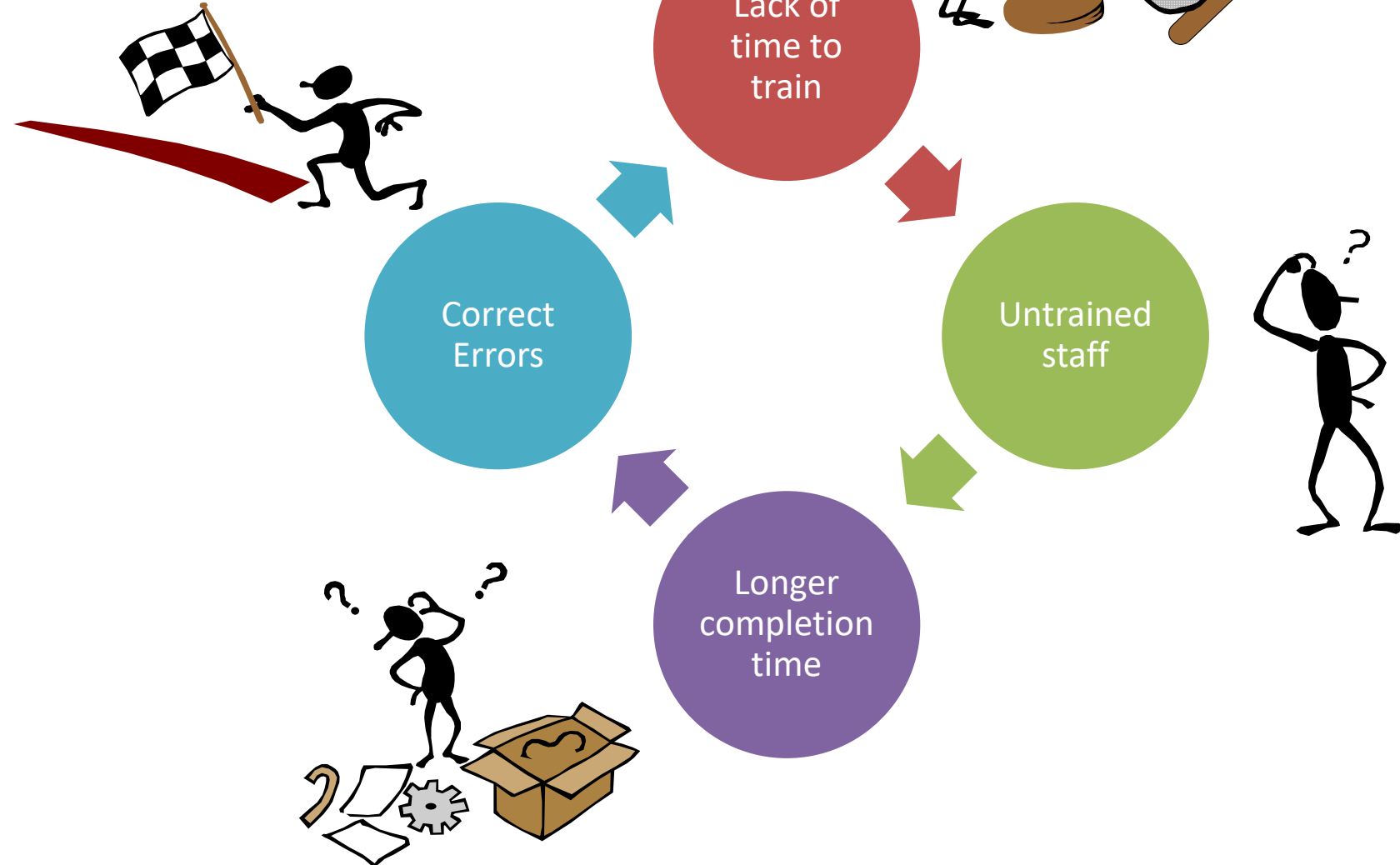


Training is a waste of time !

It is obvious !

Vicious Cycle

دائرة الشر



The main Purpose Of Training

الغرض الأساسي من التدريب

Standards

Service

Safety

1- Standards.

المعايير

1- Define the tasks required from the team member with acceptable performance specification

➤ تحديد المهام المطلوبة من العامل بمواصفات اداء مقبولة

2- Elevate the team performance up to the level of professional performance.

➤ رفع مستوي الاداء للعامل الى مواصفات اداء احترافية

3- Establish the professional performance to be the standard credo as property performance in general.

➤ تثبيت الاداء الاحترافي ليكون المعيار الثابت لاداء المنشأة عامة

2- Service(الخدمة)

- What makes the Hospitality Industry Different.
- How Guest feedback is used as a Measure of Service.
- The Difference between External Guest and Internal Guest.
- Modeling Behavior of appropriate Service Standards.

➤ ما الذي يجعل صناعة الضيافة مختلفة.

➤ كيف يتم استخدام تعليقات النزلاء كمعايير للخدمة.

➤ الفرق بين العميل الخارجي والعميل الداخلي

➤ نمذجة السلوك لمعايير الخدمة المناسبة.

3- Safety(السلامة)

➤ Maintain their Own Safety.

➤ الحفاظ على سلامتك الخاصة.

➤ Maintaining Guest and organization Safety

➤ الحفاظ على سلامة الضيف والمؤسسة

➤ Recognize Safety Hazards.

➤ التعرف على المخاطر

➤ React in the even of an Emergency.

➤ التفاعل في حالة الطوارئ..

.



What are the Benefits of Training?
And for whom?

ما هي فوائد التدريب؟ ولمن؟

BENEFITS OF TRAINING

- Trainee المتدرب
- Guest الضيف
- Property المؤسسة
- ???
- ????

Benefits Of Training

فوائد التدريب

***Benefits
to
trainee***

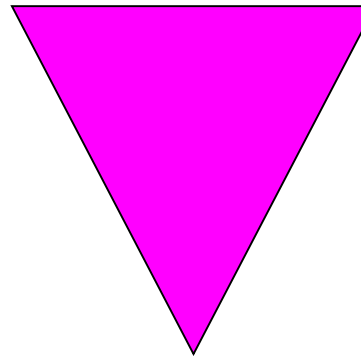
المتدرب

***Benefits
to
Property***

المؤسسة

***Benefits
to
Guests***

العملاء



BENEFITS OF TRAINING

EMPLOYEE

Improves self-confidence

Increases motivation levels

Improve morale

Prepares for Promotion

Reduces tension & stress

الموظف

يحسن الثقة بالنفس

يزيد من مستويات الحماس

يرفع الروح المعنوية

يعدهم للترقية

يقلل من التوتر والضغط النفسية



BENEFITS OF TRAINING

SUPERVISOR

المشرف

- لديه المزيد من الوقت لمهام أخرى
 - يمكن أن تتحمل المزيد من المسؤولية
 - يحسن الإمكانيات الوظيفية
 - يبني فريق قسم قوي
 - يقلل من التغيب
 - يقلل من ترك العاملين لوظائفهم
 - يبني الثقة والاحترام
 - يعزز علاقات جيدة
- Has more time for other tasks
- Can take more responsibility
- Improves Career potential
- Builds a strong department team
- Decreases absenteeism
- Reduces turnover
- Builds trust and respect
- Promotes good relationships



BENEFITS OF TRAINING

GUESTS

- Provides high-quality products
- Provides high quality services
- Makes their visit more pleasant
- Prepares for promotion
- Value for money

• يفيد النزلاء :

- يوفر منتجات عالية الجودة
- يقدم خدمات عالية الجودة
- يجعل زيارتهم أكثر إمتاعاً
- يجعلهم يشعرون أنهم صرفوا أموالهم مقابل شيء يستحقونه



BENEFITS OF TRAINING

- *Property*

- Increases productivity
- Reduces costs
- Improves career potential
- Creates a better image
- Reduces safety hazards
- Increases referrals
- Builds repeat business
- Attracts potential employees



المؤسسة
يزيد الإنتاجية
يقلل من التكاليف
يحسن المهام الوظيفية
يعطي صورة أفضل
يقلل من مخاطر السلامة
يزيد التشاور
يبني فريق
يجذب موظفين جدد



Break



Objective

الأهداف

في نهاية هذه المحاضرة :

- فهم صفات المدرب الناجح
- فهم الوظيفة (الوظائف) التي تدرّبها ...

At the end of this session you will be able to :

- Understand the qualities of a successful trainer
- Understanding the job(s) you train ...



Qualities of good trainer

ما هي صفات المدرب الجيد



Remember the best teacher
or trainer you did meet in
your life?

تحديد الاحتياجات ما هي المعارف والمهارات والأخلاقيات الضرورية لنقلها وممارستها في عملية التعلم

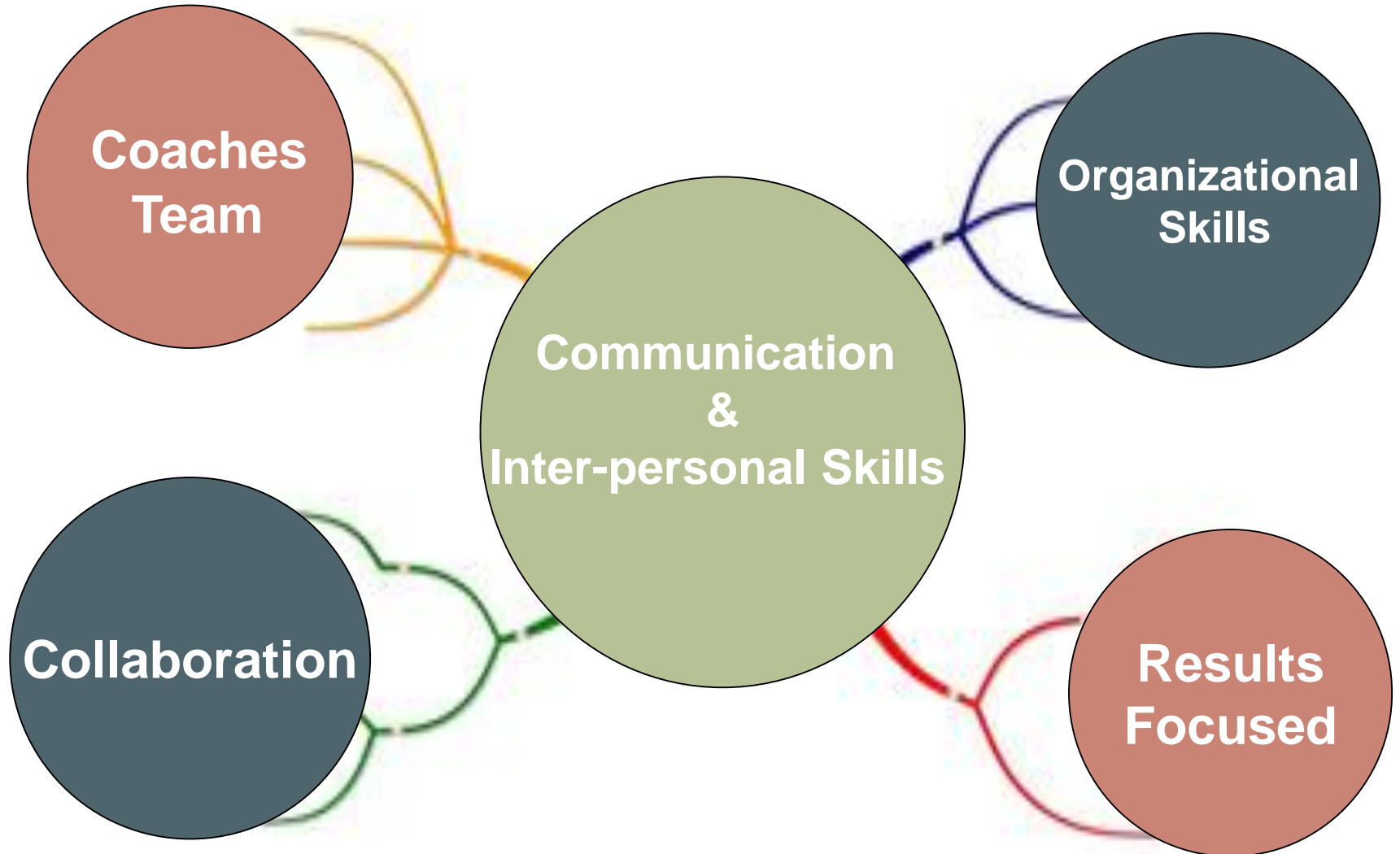
المعرفة	المهارات	طريقة سلوك
الدافع والفعالية الذاتية الذكاءات المتعددة طرق للتفكير واستخلاص المعلومات	الاستماع الفعال التواصل الفعال العمل الجماعي الفعال مهارات التعلم الموجه ذاتيا	لتكون بمثابة قدوة لإلهام الإنجازات المستقبلية للتواصل الإيجابي وتشجيع المتعلمين لاتباع جدول زمني

Identifying the needs

What knowledge, skills and attitude are essential to be transferred and practiced in the learning process?

Knowledge	skills	Attitudes
Motivation and self- efficacy Multiple intelligences Methods and techniques of the non-formal learning	Active listening Effective communication Effective teamwork Skills for self-directed	To serve as a role model To inspire future achievements To communicate positively To communicate positively and encourage learners To follow a timetable

Required Skills/Competencies



Qualities of good trainer صفات المدرب الجيد

- Has a self-confidence.
- **Patient.**
- Flexible.
- Enjoy teaching.
- Respected by trainees.
- Has a good sense of humor and use it as a training tools.
- Get along well with different types of people.

الثقة بالنفس.
الصبر.
المرونة
استمتع بالتدريس.
احترام المتدربون.
تمتع بروح الدعابة واستخدمها كأدوات
في التدريب.
الحصول على علاقات جيدة مع أنواع
مختلفة من الناس.

Qualities of good trainer

- Display a consistent positive attitude.
- Are enthusiastic about training.
- Are enthusiastic about the department and the property.
- Have a personal commitment to excellence in all areas of performance.
- Have a working knowledge of job skills and procedures.
- Make decisions and solve routine job-related problems.
- Effectively organize work tasks and accomplish duties on a timely basis

- عرض مواقف إيجابية
- متحمس للتدريب
- متحمس للقسم والمؤسسة
- لديه التزام شخصي بالتميز في جميع مجالات الأداء
- لديهم معرفة العمل من المهارات والإجراءات الوظيفية.
- اتخاذ القرارات وحل المشاكل الروتينية المتعلقة بالعمل.
- تنظيم مهام العمل بشكل فعال وإنجاز الواجبات في الوقت المناسب

Qualities of good trainer

- Interact well with other departments.
- Listen well
- Has a good communication skills.
Spend the time necessary to properly train employees
- Invite trainees to ask questions

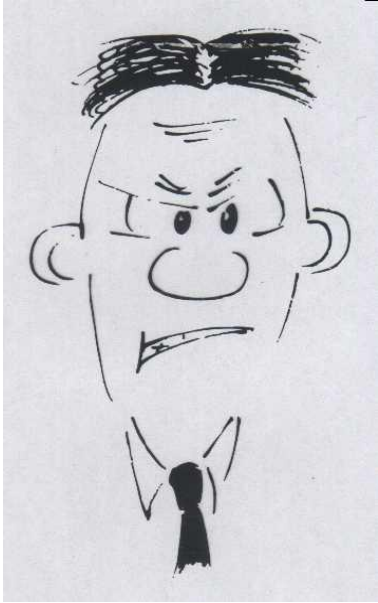
- التفاعل بشكل جيد مع الإدارات الأخرى
- الاستماع الجيد
- مهارة التواصل الجيدة
- اختار الوقت المناسب للمؤسسة لتدريب المتدربين
- دعوة المتدربين لطرح الأسئلة

Qualities of good trainer

- invite trainees to find better ways to do things.
- Praise even a smallest success.
- Encourage and support trainees.
- Share personal experiences and even mistakes with the trainees.
- Reward employees for training achievements

- دعوة المتدربين لإيجاد أفضل الطرق
- امدح علي أصغر النجاحات
- ادعم وشجع المتدربين
- تبادل الخبرات الشخصية وحتى الأخطاء مع المتدربين
- مكافأة الموظفين لإنجازاتهم التدريبية

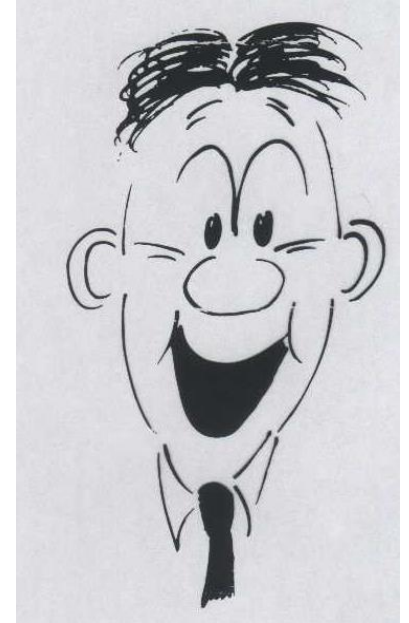
Type of bad trainers بعض النوعيات الغير مرغوبة للمدربين



ت..تت! شوف أنت نسيت إيه!!!

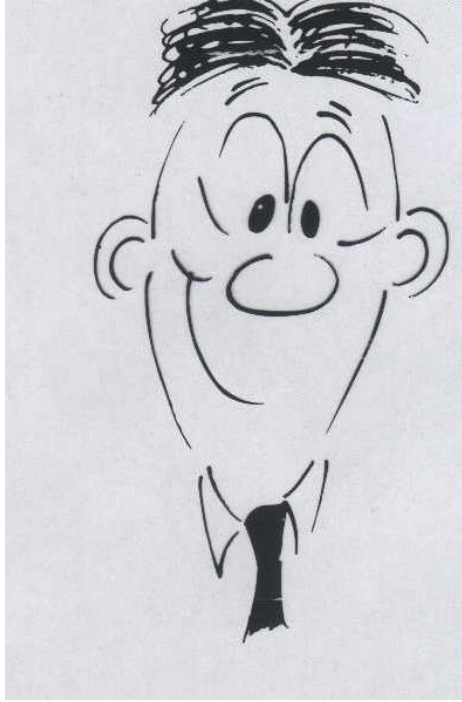


... في منتهي الهدوء
شكراً...

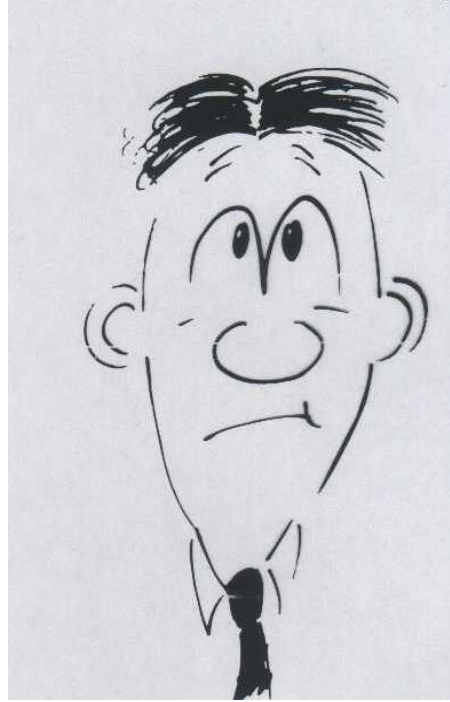


هايل جداً!!!!!!

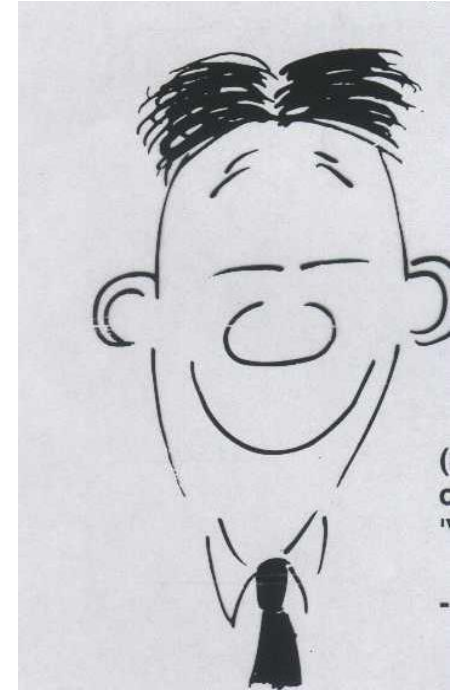
Type of bad trainers بعض النوعيات الغير مرغوبة للمدربين



كويس جداً , علي مستوي خبرتك!!



بدون أدني أكثرا!
شكراً.....!



يقف قريب جداً من المتدرب
كويس جداً.....

حتي إذا لم يكن كذلك !!

Understanding the job(s) you will train ...



1. Job description
 2. Task list
 3. Task breakdown
 4. Training from experience
 5. Training up to standards
- المهام الوظيفي
 - قائمة المهام
 - تفاصيل المهام
 - التدريب من خلال الخبرات
 - التدريب على المعايير

Job

Tasks carried out by a particular employee in the completion of his allotted duties within the setting of his work environment

المهام التي يقوم بها
موظف في إنجاز
واجباته المخصصة في
بيئة العمل الخاصة به

Job Description

A Statement which shows the general purpose of a particular job and an outline of the main duties involved

بيان يوضح الغرض العام
للوظيفة ومخطط الواجبات
الرئيسية للوظيفة

Example

JOB DESCRIPTION

- **Position:** Bar Boy
- **Department:** Food & Beverage
- **Reports to:** Bar Waiter/Bar Captain
- **Summary:**
- **Attending to all the basic preparation and service in beverage department**
- **Responsibilities:**
- Cleaning certain specified areas in the bar and service area.
- Stocking and restocking service stations.
- Stocking and restocking beverage using the FIFO system
- Clearing and laying the bar.
- Make mise-en-place eg. Bar items, sliced fruit
- Brings down dirty linen to the laundry.
- Preparing bars for opening and closing.
- Preparing and polishing silverware, glassware
- Serving or assisting the guest.
- Removing used glasses bringing to back area
- Taking part in team activities with other departments.
- Collecting items from store requisitions and restocking the bar

- Task
- Personal grooming and appearance
- Uniform standard
- Table plan
- Table set up breakfast
- Table set up Lunch / Dinner
- Serving Tea and Coffee
- Welcome, greeting At the restaurant entrance
- Carrying and loading the tray
- Side station
- Breakage control
- Refreshing salt and pepper
- Taking Beverage order
- Presenting the Menu
- Serving Beverage order
- Taking food order
- Serving food order
- Debrassag
- Standard of changing ashtrays
- Opening wine and Champaign
- Serving wine and Champaign
- Beverage knowledge
- standard of presenting the cheque
- Methods of payment
- cheque procedure
- Farewell
- Shift handover
- Closing procedures
- Storage of equipment
- Standard of crumbing
- Folding napkins
- Linen procedures
- Changing Table cloth
- Micros
- Reservation by phone / answering the phone
- Escorting the guest
- Greeting the guest at the table
- Serving hot Beverage
- Check guest satisfaction
- Leaving the table
- Fire and emergency procedures
- F&B terminology
- Operating equipment
- Opening procedures

SOP

Standard Operating Procedures

Example



BREAKFAST SERVICE: GREETING GUESTS

- Always greet guests at the Welcome desk
- Within 30 seconds
- Warmly (“Good morning!”)
- With eye contact and a smile
- If you can’t welcome a guest immediately
 - »» When you do greet them apologize for keeping them waiting
- If there’s a line at the Welcome desk
 - »» Apologize to everyone waiting
 - »» Keep everyone informed about how soon they can be seated
- Greet each guest by name if you know it; if you don’t
 - »» Politely ask their name
 - »» Cross-reference against the room list and match name and number
 - »» Use the guest’s name until seated
- If you know your guest’s language, welcome them in it; if you don’t, use English
- Ask the guest if they would like a complimentary newspaper (but only if copies are still available)
- If guests must wait to be seated, invite them to wait in a comfortable area



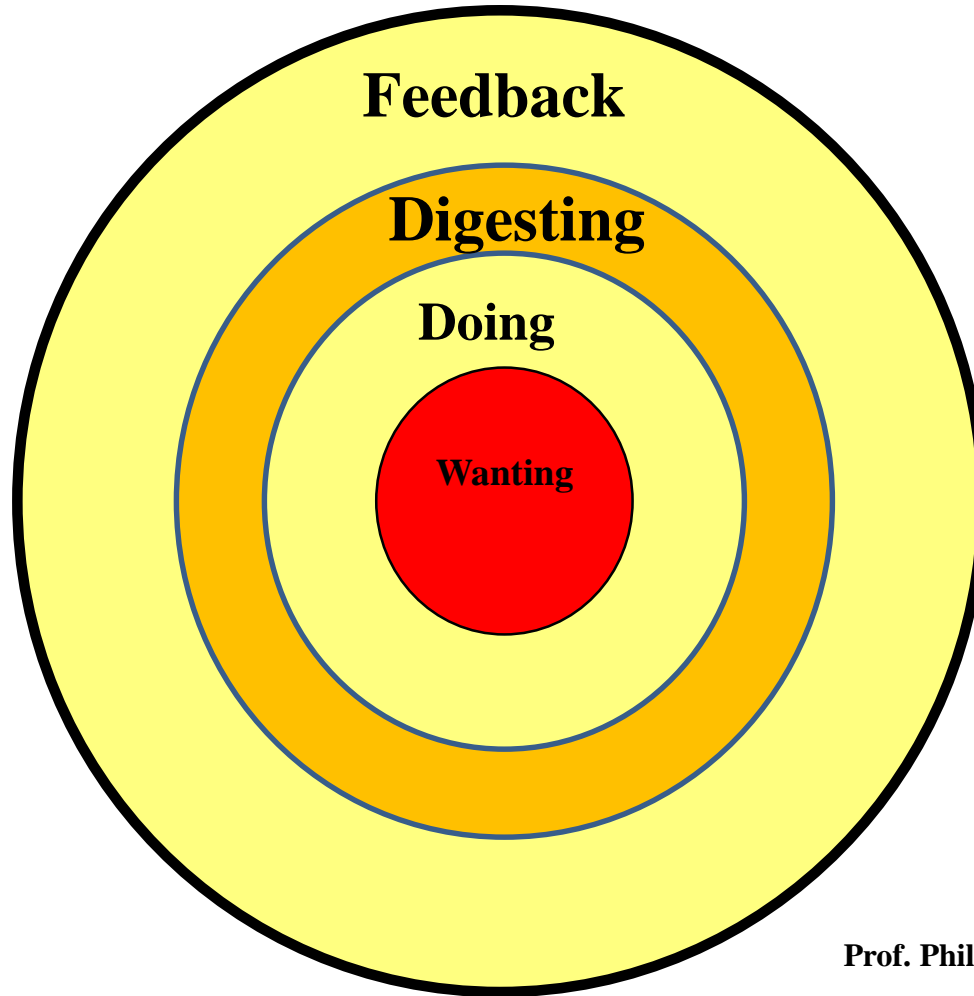
Questions?



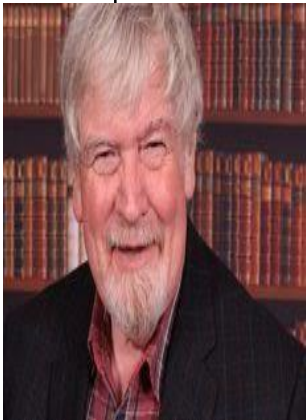
How people learn

كيف يتعلم الأفراد

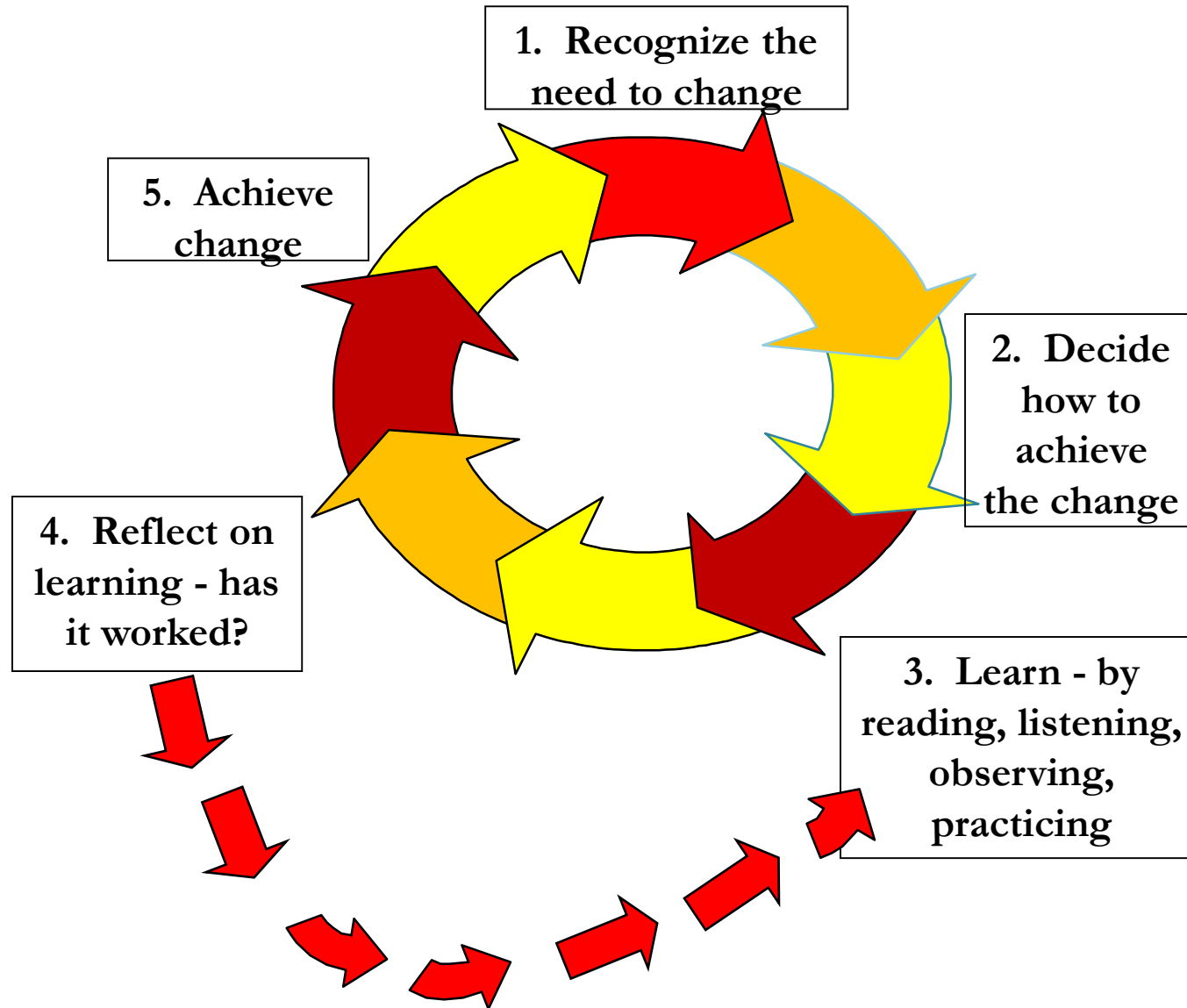
Ingredients of successful learning



Prof. Phil Race 1994



The Learning Process



Confucius said (about 500 BC)



“What I hear, I forget.

What I see, I remember.

What I do, I understand.”



Remember's game

20



LEARNING

People remember:

- 10% Read
- 20% Hear
- 30% See
- 50% See & Hear
- 70% Talk with others
- 80% Doing
- 95% Teaching others



يتذكر الناس:

- 10 % قراءة
- 20 % اسمع
- 30 % انظر
- 50 % انظر وسمع
- 70 % التحدث مع الآخرين
- 80 % القيام به
- 95 % تعليم الآخرين

VISUAL



AUDITORY

KINESTHETIC



Learning styles

✓ Visual (to see)



✓ مرئي (انظر)

✓ Auditory (to hear)



✓ سمعي (السماع)

✓ Tactile (to do)

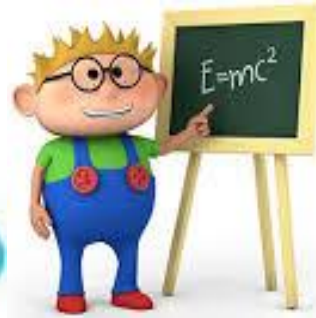


✓ اللمس (افعل)



What is your Learning style exercise

Ex. Page 42



*What Is My
Learning Style ?*

1- Visual Learners

المتعلمون البصريون



- Are more likely to Take Notes.
- Tend to sit Front of Classroom.
- Often Close their Eyes to Remember.
- Benefit from Illustrations and Presentations that use Colors.
- Find something to Watch when they are Bored.
- Like to SEE what they Learn.

- أكثر عرضة لتدوين الملاحظات.
- يميل إلى الجلوس في الأمام للفصول.
- غالبا ما تغلق عيونهم ليتذكر.
- الاستفادة من الرسوم التوضيحية والعروض التي تستخدم بالألوان.
- مشاهدت شئ عندما يشعرون بالملل.
- يرغب في رؤية ما يتعلمونه.



2- Auditory Learners

المتعلمون السمعيون

- Sit where they can Hear.
- Hum or Talk to Themselves when they are Bored.
- Prefer to Read aloud to remember.
- Remember by Verbalizing information.

- الجلوس حيث يمكنك السماع.
- هممة أو التحدث إلى النفس عندما يشعر بالملل.
- يفضل أن يقرأ بصوت ليتذكر.
- يتذكر المعلومات بطريقة شفوية.

3- Tactile-Kinesthetic Learners

المتعلمون الحركيون

- Need to be Active and take Frequent Breaks.
- Speak with their Hands and Gestures.
- Remember what was done.
- Find Reason to Tinker or Move.
- Rely on what they Perform.
- Sit near the Door to Move easily.
- Communicate by Touching.



- نشطاً و يأخذ فترات راحة متكررة.
- التحدث بأيديهم والتلميحات.
- تذكر ما تم عمله.
- العثور على سبب للعبث أو التنقل.
- الاعتماد على ما يؤدون.
- الجلوس بالقرب من الباب للتحرك بسهولة.
- التواصل عن طريق اللمس.

Factors affecting the learning process

العوامل المؤثرة في عملية التعلم

- ✓ Demographics ✓ علم السكان (الأعمار.. الجنس)
- ✓ Diversity ✓ الاختلاف في اللغات
- ✓ Disabilities ✓ العوائق بصرية او سمعية
- ✓ Education level Experience ✓ مستوى التعليم والخبرة
- ✓ Trainer style ✓ أسلوب المدرب

Overcoming Learning Barriers.

كيفية تخطي عوائق التعلم

- Understand that Diversity in the Workforce is the RULE, not the Exception..
- Know available resources.
- Maintain awareness of Special Needs.
- Alter your Delivery Style to accommodate Trainees Needs.

- نفهم أن التنوع في القوى العاملة هي القاعدة , ليس الاستثناء ..
- معرفه الموارد المتاحة.
- الحفاظ على الوعي لذوي الاحتياجات الخاصة.
- تغيير في الأسلوب الخاص بك لاستيعاب احتياجات المتدربين.

Adult learning needs

احتياجات تعلم الكبار

- Attention span
 - Sequence of instruction
 - Individualized learning rates
 - Repetition
 - Motivation
 - Active participation
- مدى الاهتمام
 - تسلسل التعليمات
 - معدلات التعلم الفردية
 - تكرار
 - التحفيز
 - المشاركة الفعالة

Training methods

اساليب التدريب

- ✓ 121 training • التدريب الفردي
- ✓ On job training • التدريب أثناء العمل
- ✓ Group training • التدريب الجماعي
- ✓ Off job training • التدريب خارج العمل

1- 121

Advantages

- Easy to schedule
- can occur On or Off the job
- Individual attention
- Satisfy specific needs

Disadvantages

Little opportunity for interactive

المزايا

- من السهل جدولة
- يمكن أن تحدث داخل او خارج العمل
- إنتباه شخصي
- تلبية الاحتياجات المحددة

السلبيات

فرصة ضئيلة للتفاعلية

2- On job training

Advantages

- ✓ More cost effective
- ✓ Maximum realism
- ✓ Address's specific needs
- ✓ More effective than one on one

المزايا

أكثر فاعلية
أكثر واقعية
يعالج الاحتياجات المحددة
أكثر فعالية من الفردي

Disadvantages

- ✓ Interfere with normal business
- ✓ Possible negative impact on guest service
- ✓ Shorter time

السلبيات

يتدخل مع العمل العادي
ممكن يكون سلبي التأثير على الضيف
والخدمات
وقت أقصر

3- Group training

Advantages

- More interactive
- Exchange experience with other trainees

Disadvantages

- More planning efforts
- Difficulties of control

المزايا

أكثر تفاعلية
تبادل الخبرات مع المتدربين
الآخرين

السلبيات

المزيد من جهود التخطيط
صعوبات السيطرة



Filmora

4- Off job Training

Advantages

- ✓ Relaxing
- ✓ Correcting mistakes

المزايا

الاسترخاء
تصحيح الأخطاء

Disadvantages

- ✓ More efforts from trainer
- ✓ More time

السلبيات

مجهود اكثر علي لمدرّب
وقت اطول

Questions?



Day2

Required Skills/Competencies for good trainer



**Communication
&
Inter-personal Skills**

Communication



- “It’s not what you do, it’s the way that you do it
- It’s not what you do, it’s the time you do it
- It’s not what you do, it’s the place you do it
- That’s how you get results.

- إنه ليس ما تفعله ، إنها الطريقة التي تفعلها بها
- إنه ليس ما تفعله ، إنه الوقت الذي تفعله فيه
- إنه ليس ما تفعله ، إنه المكان الذي تفعله فيه
- هكذا تحصل على نتائج.

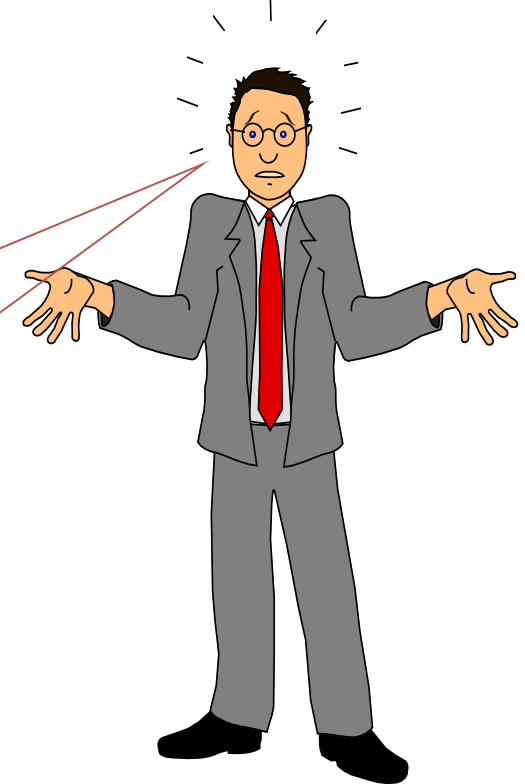
Oliver/young

What is communication?

Communication is transmitting a message, feeling, thoughts, knowledge from one person to another, and get his feed back



I don't understand!



COMMUNICATION BARRIERS

Language

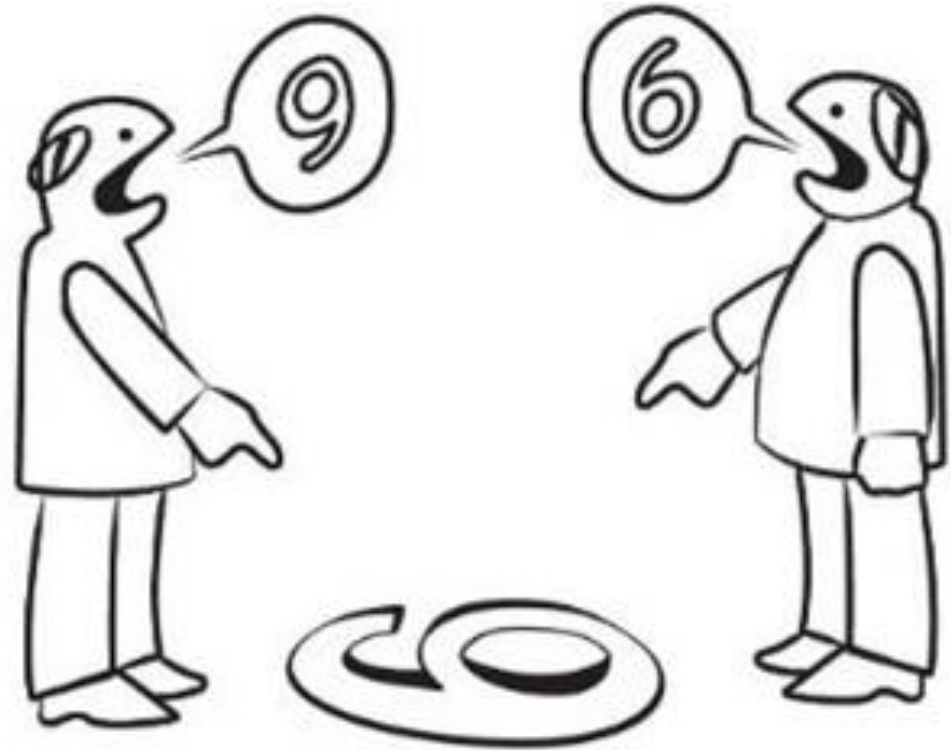
Vision

Culture

Distance

Gender

Education level



To communicate properly

- Using one or two of the communication methods

Speaking



Listening



**body
language**



Writing



Elements of communication

عناصر الأتصال

Using one or more of the communication elements

Sound

الصوت



Picture

الصورة



Words

الكلمات



Communication equation:

1- Sending

+

2- Receiving

+

3- Understanding

=

Communication



معادلة التواصل:

1 - إرسال

+

2- الاستلام

+

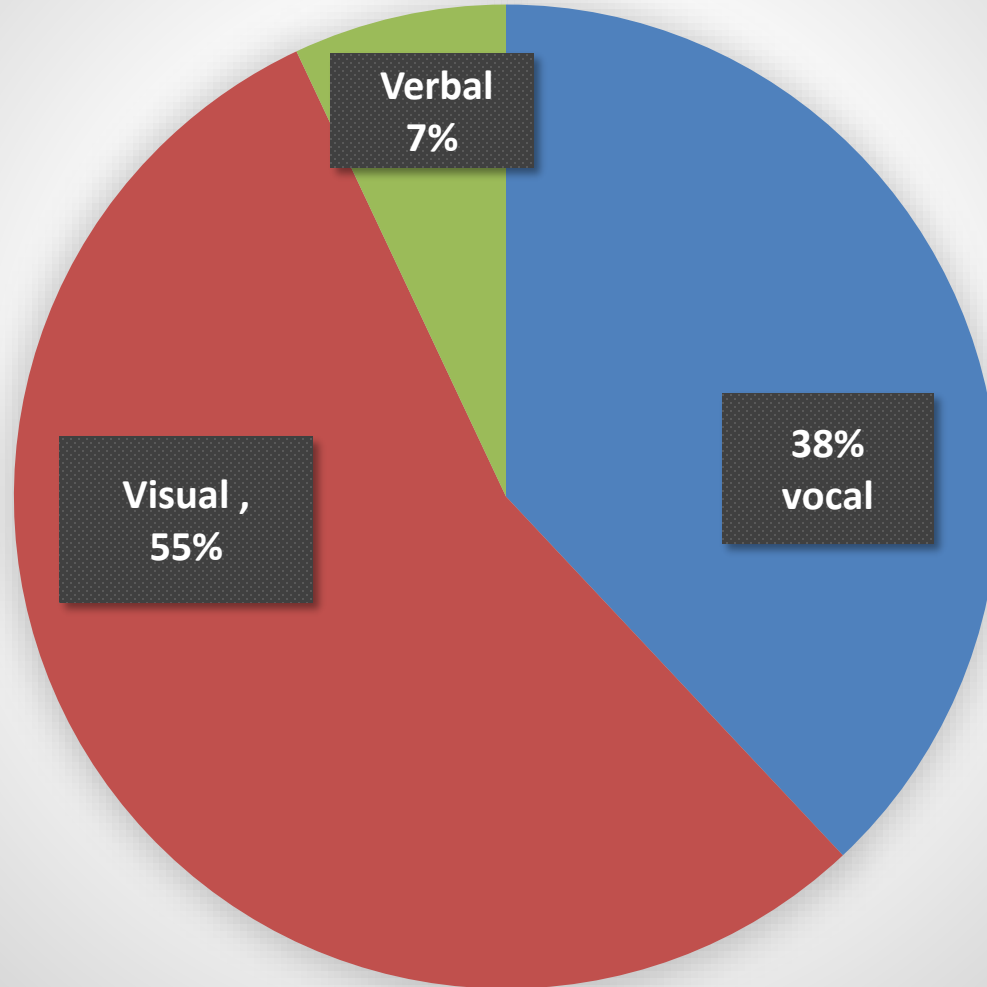
3- التفاهم

=

التواصل

The Impact of Communication

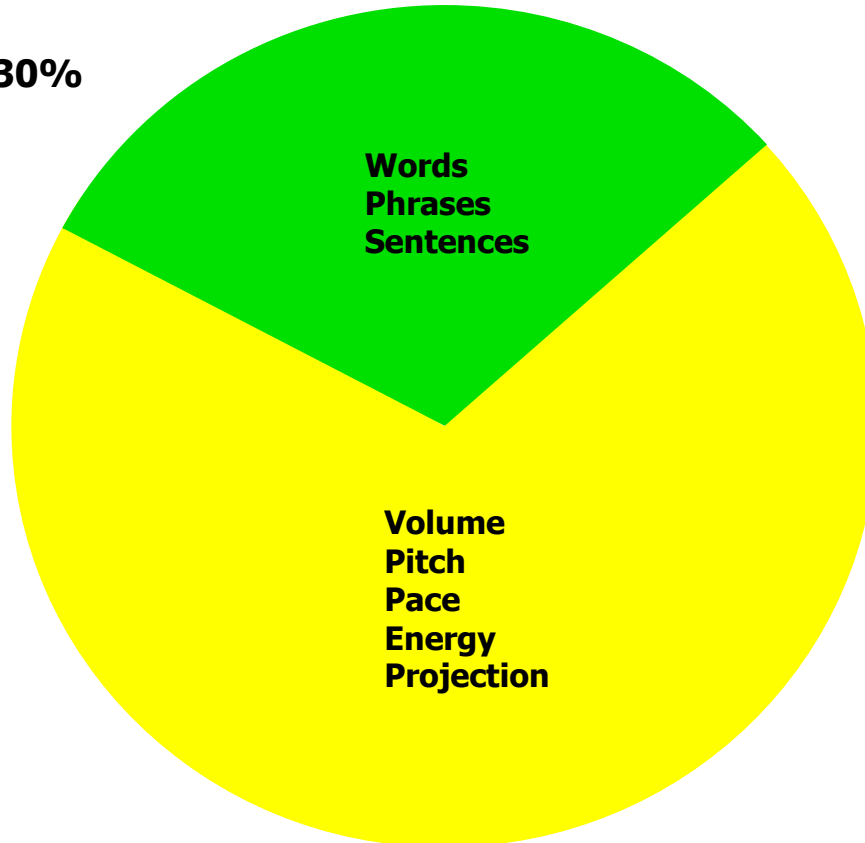
وقع الاتصال



Methods of communication



Content 30%



**Words
Phrases
Sentences**

**Volume
Pitch
Pace
Energy
Projection**

**Vocal
70%**



Speaking skills sending

Speaking is ideal in circumstances like these:

1. When the information to be transmitted is uncomplicated
2. When the physical distance is not very great (of course, telephone and Whatsapp, overcome the problems of distance, but you cannot see the other person)
3. When the information is personal , conditional, sensitive , when it should be in privet

التحدث مثالي في ظروف مثل هذه:

- عندما تكون المعلومات التي سيتم إرسالها غير معقدة
- عندما تكون المسافة المادية ليست كبيرة جدًا (بالطبع ، الهاتف و Whatsapp ، التغلب على مشاكل المسافة ، ولكن لا يمكنك رؤية الشخص الآخر)
- عندما تكون المعلومات شخصية ، مشروطة ، حساسة ، أو تكون سرية

Vocal Communication

الإتصال الصوتى

- Varsity. • التنوع
- Quality. • الجودة
- Value • القيمة
- Volume. • الصوت



Page 59



Listening

Paying attention

Attaching meaning

Evaluate the message

Responding and
remembering

الاستماع

شد الانتباه

توصيل المعنى

تقييم الرسالة

الاستجابة والتذكر

What does a good listener do?



Page 69

Gives the speaker positive feedback while they are listening by doing these things:

- Looking and eye contact during the conversation
- Nodding to show that they understand
- Repeating the message if ask to do so
- Asking questions to check they have understood.



- يعطي للمتحدث إيماءة إيجابية أثناء الاستماع من خلال القيام بهذه الأشياء:
- النظر والتواصل البصري خلال المحادثة
- هز الرأس يدل علي الفهم
- كرر الرسالة إذا طلبت ذلك
- طرح الأسئلة للتحقق من أنهم فهموا.



Body language

لغة الجسد

It can help in two ways:

- By reading someone's body language, you can learn more about his/her state of mind .
- You can become more aware of your own body language, so that you can transmit to other people the signals you want to transmit

■ يمكن أن يساعد بطريقتين:

■ من خلال قراءة لغة جسد شخص ما ، يمكنك معرفة المزيد عن حالته العقلية .

■ يمكنك أن تصبح أكثر وعياً بلغة جسدك ، بحيث يمكنك نقل الإشارات التي تريد نقلها إلى أشخاص آخرين

Visual communication

الاتصال المرئى

➤ Eye Contact.

➤ Posture.

➤ Gestures.

➤ Facial
expression.

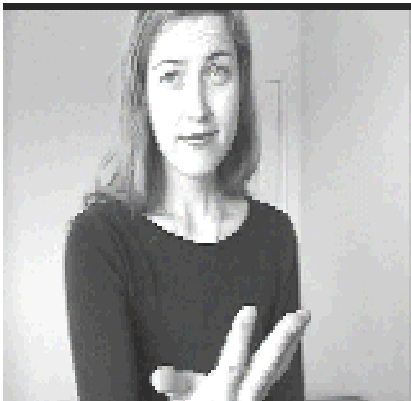
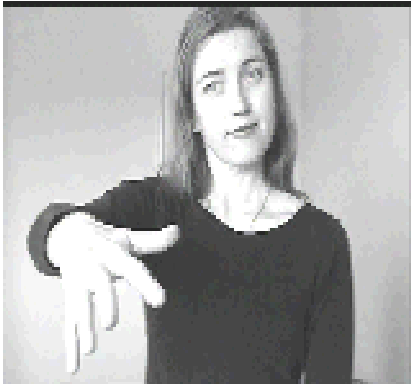
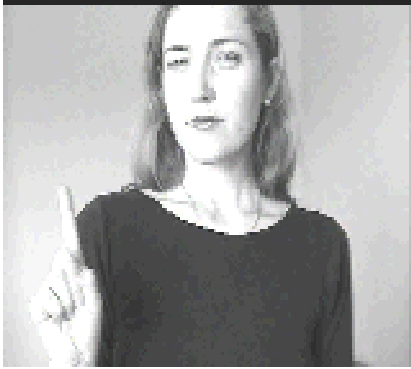
➤ الاتصال بالعين.

➤ وضع الجسد.

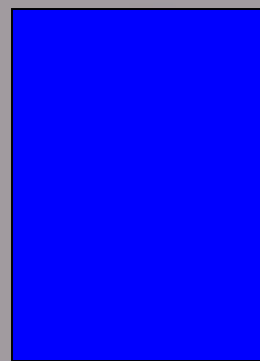
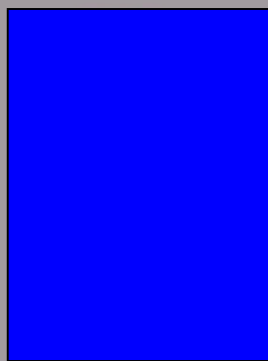
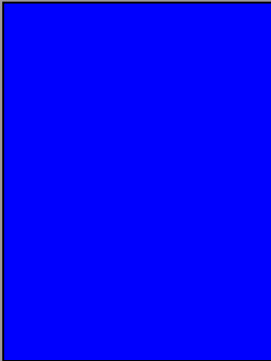
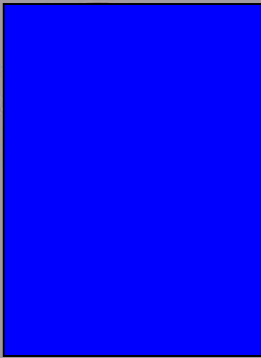
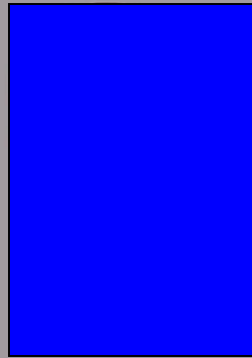
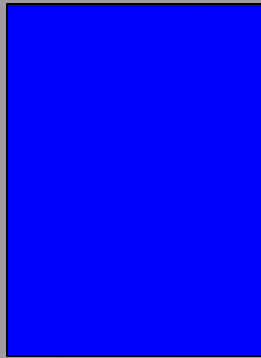
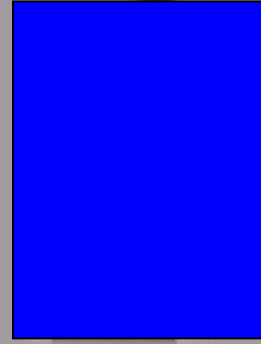
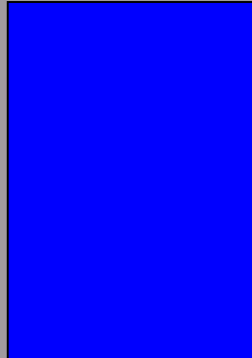
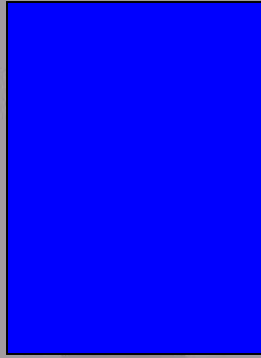
➤ الاشارة.

➤ تعابير الوجه

لغة الجسد



تعبيرات الوجه



Body gesture and its impact



- **Hold the arms above the chest**
- Stubbornness and lack of flexibility
- A rude and rude challenge
- Rejection and hardness
- A defensive appearance and a proud atmosphere

وضع الذراعين فوق الصدر
العناد وانعدام المرونة
تحذوق
الرفض والصلابة
مظهر دفاعي وتعالوي بغرور

Place chin on hand

ضع اليد علي الذقن



- Deep thinking
- Nervousness Impressive
- imagination
- Don't want to participate or share

تفكير عميق
العصبية مثيرة للإعجاب
الخيال
لا تريد المشاركة أو المشاركة



Bending the body ثني الجسم



- A slow response
- Displeased with the place of his company or money.
- Lack of seriousness and lack of professionalism in dealing

استجابة بطيئة
غير راضي او مستاء من
شركته أو ماله.
عدم الجدية وعدم الاحتراف في
التعامل



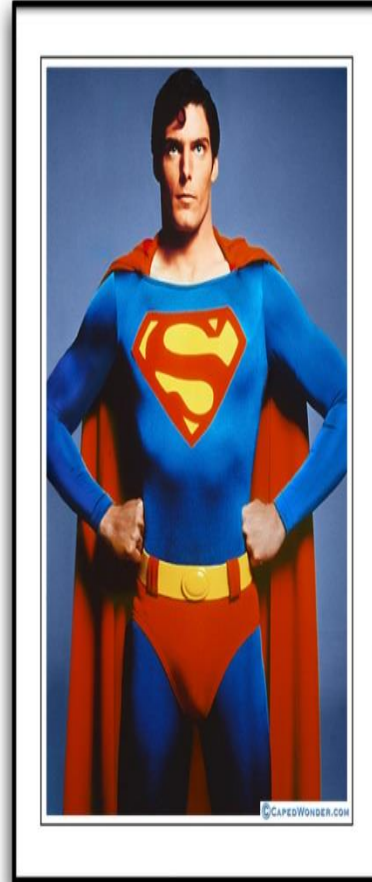


Hold the arms on the waist

وضع اليدين في الخصر



- A defensive appearance
- Stubbornness and lack of flexibility
- A defiant challenge



مظهر دفاعي
عظمه وغرور
العناد وانعدام المرونة
تحدي ساخر

3- Understanding

Content
Intent

المحتوي
النوايا



Words make a difference....

Only he said that he loved her.

He **only** said that he loved her.

He said **only** that he loved her.

He said that **only** he loved her.

He said that he **only** loved her.

He said that he loved **only** her.

He said that he loved her **only**.

Verbal Communication

الإتصال الشفهي

- ✓ Keep it simple. ✓ اجعلها اسهل.
- ✓ Explain or provide example. ✓ اشرح أو قدم مثال.
- ✓ Use clear, direct words. ✓ استخدم كلمات واضحة ومباشرة.
- ✓ Respect your listeners. ✓ احترم مستمعيك
- ✓ Repeat your main idea. ✓ كرر فكرتك الرئيسية.
- ✓ Check for understanding. ✓ تحقق من الفهم.

Questions?



One-on-One Training

التدريب الفردي

Skills Training Process



The Four-Steps Method



Preparation

Demonstration

Practice

Follow Through

الإعداد

العرض

العملي

المتابعه بعد التدريب

1. Preparation

الإعداد

- Plan where you will conduct the training
 - Plan how much time training will take
 - Plan what tools you will use
 - Anticipate team member questions
 - Envision a successful on the job training session
- خطط أين ستجري التدريب
 - خطط كم من الوقت سيستغرق التدريب
 - خطط الأدوات التي ستستخدمها
 - توقع أسئلة أعضاء الفريق
 - تصور نجاح في جلسة التدريب الوظيفي

Prepare yourself on how to grab your learner's Attention

جهز نفسك حول كيفية جذب انتباه المتعلم

Benefit of the
training



Personal Benefits
Company Benefits

Interest



Minimum of 2

Title



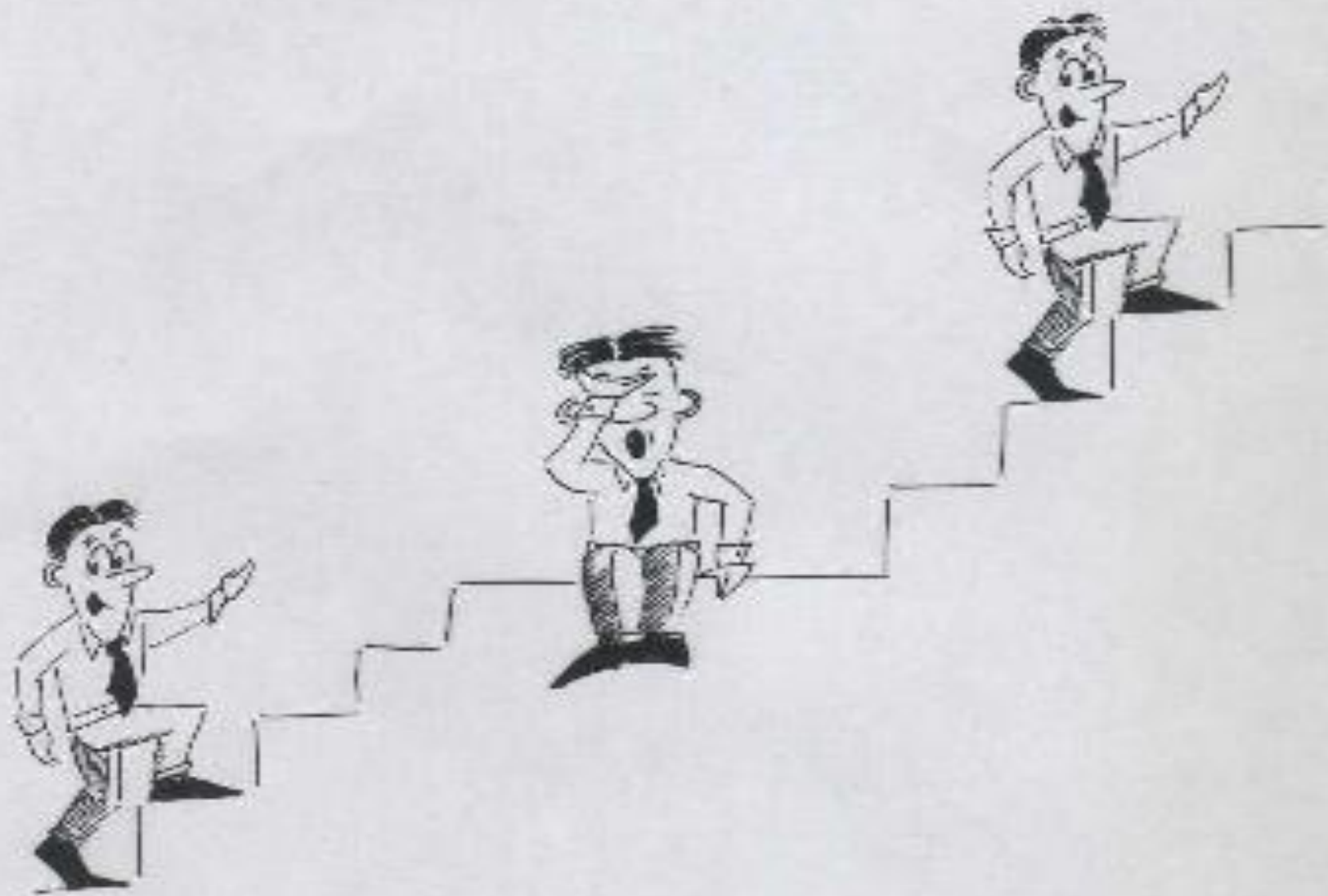
Standard
Clear & Precise

2. Demonstration

العرض

- Break the task down in stages.
- Break each stage into steps.
- Show the team members how it's done according to brand standards.
- Explain why the task needs to be performed to standard.
- Encourage team members to ask questions.

- قسّم المهمة على مراحل.
- قسّم كل مرحلة إلى خطوات.
- وضح لأعضاء الفريق كيف يتم ذلك وفقاً لمعايير العلامة التجارية.
- اشرح سبب الحاجة إلى أداء المهمة بشكل قياسي.
- شجع أعضاء الفريق على طرح الأسئلة.



3. Practice أداء المهمة عملي

- Allow the team member to perform the task and re-perform the task until they have mastered it. First in stages then all in one go.
- Encourage the team member to ask questions.
- Allow two-way communication and check understanding using open questions.
- Motivate team member in case of good performance.

نفذ المهمة وإعادة تنفيذ المهمة حتى يتقنها المتدرب
مراحلته مرحله ثم الكل في دفعة واحدة.

شجع عضو الفريق على طرح الأسئلة.

اسمح بالاتصال وتحقق من الفهم باستخدام الأسئلة المفتوحة.

تحفيز عضو الفريق في حالة الأداء الجيد.



4. Follow Through

- Observe the team member perform their duties over time
- Ask the team member questions such as:
- Provide your feedback and evaluation of the team member
- Schedule a follow up conversation to review progress

راقب عضو الفريق اثناء قيامه
بالجزء العملي

اطرح أسئلة على عضو الفريق
مثل:

قدم ملاحظاتك وتقييمك لعضو
الفريق

حدد موعدًا لمحادثة متابعة لمراجعة
التقدم

Ask your trainee

What worked well during training session?

What questions does he/she has ?

What can we do differently next time to make this a better training program?

On – the – Job training

Mistakes of on the job trainers:

Letting training interfere
with guest service

Demonstrate the task at
an incorrect angle

Training without using a
training checklist

على المدربين ملاحظة اخطاء:

عدم السماح للتدريب بالتداخل
مع خدمة الضيف

او اظهار المهمة بزاوية غير
صحيحة

التدريب دون استخدام قائمة
مرجعية التدريب

Practice 1

Select one of your
job tasks to perform
as skill's trainer

Questions?



Day3

Scheduling training

جدولة التدريب

- Schedule of trainees
- Your own schedule – your job and who will cover
- Number of interruptions
- Training location
- Availability of resources
- Number of trainees
- How long the training will take
- The topics you will cover
- Business volume
- Trainees special needs

- جدول المتدربين
- جدول الزمني الخاص بك - عملك من الذي سوف يغطيه التدريب
- عدد الانقطاعات
- موقع التدريب
- توافر الادوات
- عدد المتدربين
- كم من الوقت سيستغرق التدريب
- المواضيع التي سوف تطرح
- حجم العمل
- الاحتياجات الخاصة لبعض المتدربين

تعزير التدريب

الإجراءات التدريبية

دع المتدربين يعرفون أن التدريب سيكون ذا قيمة

تحدث مع الموظفين عن تجربتهم التدريبية

تأكد من أن المتدربين لديهم فرصة لممارسة سلوكياتهم

الجديدة

أمدح الموظف عندما يقوم بنجاح ما تعلمه في التدريب

أخبر المتدربي أن أدائه يجب أن يعكس ما تعلمه في

التدريب

- **Cost of training**

- **تكلفة التدريب**

- Wages of trainer and trainees أجور المدرب والمتدربين
- Facilities تسهيلات
- Equipment's المعدات
- Materials used المواد المستخدمة
- More errors and less productivity المزيد من الأخطاء وإنتاجية أقل
- Other miscellaneous “coffee break” القهوة "المتنوعة الآخر

Cost of not training

- More mistakes
 - Lower productivity
 - Lost revenue
 - Poor customer service
 - High turnover
- المزيد من الأخطاء
 - انخفاض الإنتاجية
 - قلة الدخل
 - خدمة عملاء سيئة
 - تغير الموظفين بنسبه عاليه

Domino



Break

Four steps – training method

- Prepare to train الاستعداد للتدريب
- Conduct the training إجراء التدريب
- Coach trial performance أداء المدرب
- Follow through اتبع من البداية الي النهاية

1- Prepare to train

- Write training objectives
 - Develop step by-step plans
 - Decide on training method
 - Prepare a training schedule
 - Select the training location
 - Prepare the training area
- اكتب أهداف التدريب
 - وضع خطط خطوة بخطوة
 - اتخاذ قرار بشأن طريقة التدريب
 - إعداد جدول التدريب
 - حدد موقع التدريب
 - إعداد مجال التدريب

2- Conduct the training

- Prepare the trainees
 - Begin the training session
 - Demonstrate the steps
 - Avoid jargons
 - Take enough time
 - Repeat the steps
- تحضير المتدربين
 - ابدأ الدورة التدريبية
 - شرح الخطوات
 - تجنب المصطلحات
 - خذ وقتًا كافيًا
 - كرر الخطوات

3- Coach trial performance

- Let the trainees practice
- Coach the trainees



دع المتدربين يتدربون

Coach the trainees



COACHING

Teach

Guidance

Success

Mentor

Knowledge

Learn

Support

Development

Share

Skills

Experience

- 1) History of Coaching.
- 2) What is coaching mean?
- 3) Coaching vs. Mentoring
- 4) Brain Maps, Learning and Habits
- 5) Types of coaching
- 6) OSKAR Coaching Model
- 7) GROW Model
- 8) The top 10 effective Coaching Skills

History of Coaching

- Coaching has a long history dating right back to Socrates.
- In modern times, coaching has played a critical role in sports such as tennis, cycling and football.
- [Tim Gallwey](#) and [Sir John Whitmore](#) who took the movement of coaching from the sporting arena into the business world.

Different Learning and Development Methods

Teacher



"I have knowledge I can give you"

Trainer



"I know something you can learn"

Coach



"I can help you benefit from what you already know"

Mentor



"I can share my experiences from which you can benefit"

Counsellor



"I can help you deal with your feelings"

- ❑ Coaching is about helping someone else to learn – without telling them what to do or what to think through 121 meeting
- ❑ The idea is that the person being coached (the ‘coachee’) comes up with all the ideas and decisions.
- ❑ A coach *facilitates* learning, using their skills to help an individual to improve their own performance.



The mentor *advises* and shares their own experiences with the mentee ,it is more around developing the person *professionally*.

Long-term, ongoing relationship that takes a broader view of the person.

Mentor providing support and guidance to prepare the learner for future roles.



Brain Maps, Learning and Habits

Our brains basically function by making connections and associations.

Brains like to link what is happening now with what has happened in the past; we create a kind of mental 'map' of connections.

When we are learning a new skill, it might take minutes, days or even months, depending on the complexity of what we are learning.

Our brains gradually create a 'map' and this takes a lot of energy, when the map is created, brains operate by forming habits.

Types of coaching models

OSKAR Coaching Model

- **O**utcome – help coachee establish outcome(s) and objectives.
- **S**caling – utilize a scale from 1-10 to establish and quantify how far the coachee is from where they want to be (desired outcome).
- **K**now-how – help the coachee explore what they need to achieve their desired outcome (and move along the scale),
- **A**ction – establish what is currently working well, and explore actions needed to improve the score.
- **R**eview – discuss actions taken, decide what has improved and what the coachee needs to do next to

G R O W Coaching Model

WILL

The coachee decides which options they are going to apply and when

The coach helps to:

- Identify possible obstacles
- Make steps specific
- Define timing
- Agree Support

GOAL

Defined by the coachee

The coach helps to:

- Agree topic for discussion
- Agree specific objectives for each session
- Set a long term aim - if appropriate

MBM

makingbusinessmatter.co.uk

OPTIONS

The coachee develops some ideas to move towards their goal

The coach helps to:

- Invite suggestions from the coachee
- Offer suggestions - carefully
- Ensure choices are made

REALITY

The coachee identifies the current state and how different it is to the goal

The coach helps to:

- Invite self-assessment
- Offer specific examples of feedback
- Discard irrelevant history

MBM

Making Business Matter

Trainers to the UK Grocery Industry
80% of our Learners are still using their
new skill 5 months later - we guarantee it!

www.makingbusinessmatter.co.uk

Awareness and Responsibility

Sir John Whitmore

said that coaching is all about developing or raising up two things in the coachee,

1. their level of awareness
2. Their level of responsibility.

‘If I give you my advice and it fails, you will blame me. I have traded my advice for your responsibility and that is seldom a good deal.’ –

Sir John Whitmore.

The Top 10 Effective Coaching Skills



Listening



Questioning



Building Rapport



Empathising



Summarising & Reflecting



Unlocking Limiting Beliefs



Staying Focused



Being Non-Judgemental
and Open-Minded



Giving Constructive
Feedback



Resisting Temptation
to Tell



Making Business Matter

Trainers to the UK Grocery Industry
80% of our Learners are still using their
new skill 5 months later - we guarantee it!

www.makingbusinessmatter.co.uk

1-Listening

It is on the top of the list. You can't be a good coach unless you really, really listen.

It doesn't just mean listening to what is being *said*. It also means listening to what is *not* being said.

- Attentive listening – giving someone full attention.
- Empathic listening– showing appreciation of the other person's feelings.
- Generative listening – fully understanding the issue at hand,

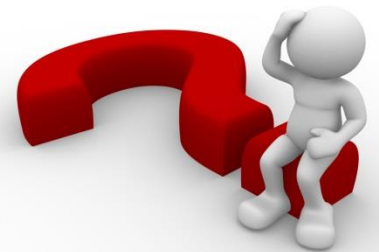


2. Questioning

Here are so many different types of questions that can be used.

Open Questions : 6 Ws

what, where, when, who, why, and also how



3. Building Rapport

This is the first skill you need to use as a coach as it is the gateway to trust. accurately identify the true capacity of the people you coach.

4. Empathizing

Empathy can be defined as our ability to put ourselves in others' shoes and appreciate how they are likely to be feeling or thinking in a given situation.

5. Summarizing and Reflecting

Summarizing means repeating what the coachee has said, taking the main points of the received message and repeating them.

6. Unlocking Limiting Beliefs

Beliefs are *'a principle accepted as true or real without proof'*.

Our beliefs have a major impact on our behavior positively or negatively .

Some beliefs can help us become successful; others can hold us back,

The role of a coach is to get people to question their inner beliefs. In order for a coach to do this, there has to be a foundation of **trust and rapport.**

9 . Giving Constructive Feedback

For their behavior,
their reactions to questions,
and their facial expressions.



Giving Supportive Feedback

Great feedback is:

1. Motivating



2. Empathetic



3. Honest



4. Specific



5. Timely



6. Balanced



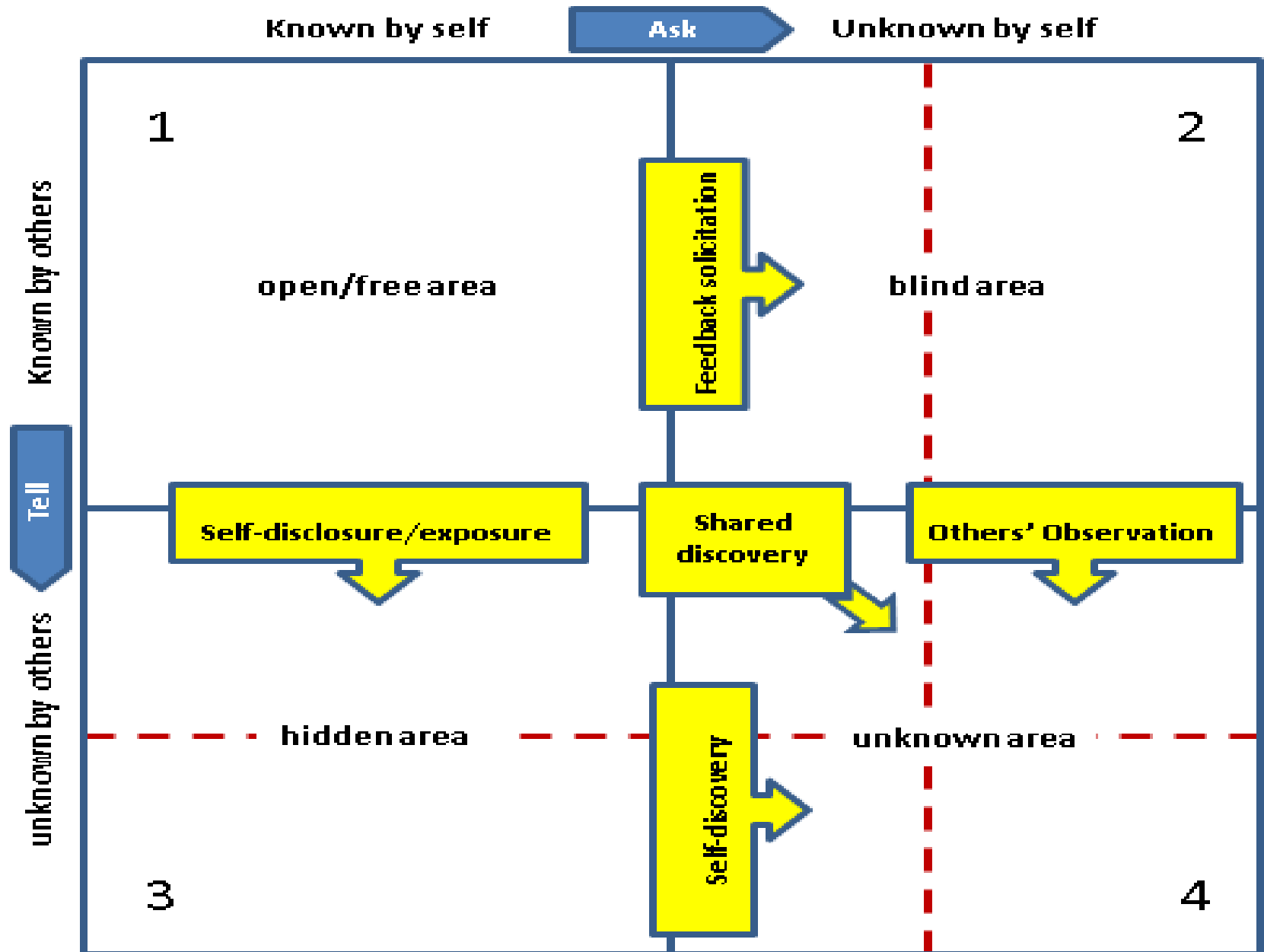
7. Actionable



Making Business Matter
Trainers to the UK Grocery Industry
80% of our learners are still using their
new skill 5 months later - we guarantee it!

www.makingbusinessmatter.co.uk

Johari Window model



10. Fighting Temptation to Tell

It's so important Not telling your coachee what you think the answers are or giving advice.

It is hard to master so we've classed it as a skill.



4- Follow through

- Coach a few tasks each day
- Evaluate the trainees progress
- Continue positive support
- Correct the trainees when necessary
- Get the trainees feedback

- درب بعض المهام كل يوم
- تقييم المتدربين
- مواصلة الدعم الإيجابي
- صحح للمتدربين عند الضرورة
- الحصول على ردود فعل المتدربين

TRAINER'S CHECKLIST

	Trainer's Name :			
	Date :			
	Location :			
	Time :			
	Mentor's name			
	Subjects	Yes	No	Comments
1	Trainer appearance			
2	Planning the task or the off job training on time			
3	Body language /eye contact			
4	Voice /pace /tone			
	Preparation			
5	Decide on trainees nomination / training method			
6	Prepare a training schedule			
7	Select the training location			
8	Prepare the training area			
9	Set training objectives			
10	Develop step by-step plans			
	Conducting			
11	Prepare the trainees			
12	Begin the training session			
13	Demonstrate each steps clearly			
14	Provide clear and relevant explanation?			
15	Explain in a manner that is logical and well thought out?			
16	Adapt the pace and level of explanation to suit the learner?			
17	Interactive by the quality of teaching questions asked?			
18	Avoid jargons			
19	Take enough time			
20	Repeat the steps/ stages			
	Coach trial performance			
	Observe the learners practice the whole task to the required standard and without help?			
21	Give the learners appropriate feedback on the standard achieved and their self-development objectives?			
22	Offer appropriate extra information or resources?			
23	Agree how the learner's self development and support will happen at work?			
24				
	General Comments			
	TRAINER'S CHECKLIST	Yes	No	
	Grand total	0	0	
	Total Items	25		
	Signature :			0%

Questions?



Group training

Public Speaking

Room environment

Room arrangements

“U-shaped / classroom / theatre “

Location of support materials



Learn to Love
Public Speaking

Public Speaking

الخطابة العامة

- Talk to people in the audience before the program starts. It will warm them up.
- Slow down, slow down, slow down when you speak. Take a few deep breaths before you begin.
- Be as natural as possible. Eye ball your audience.
- Talk to a person at a time.
- Pause for emphasis from time to time.

- تحدث إلى أشخاص من المتدربين قبل بدء البرنامج. واطهر المحبه و الكرم.
- عندما تتكلم. خذ نفسا عميقا قبل أن تبدأ.
- كن طبيعيا قدر الإمكان. انظر في عين المتدربين.
- التحدث مع شخص في وقت واحد.
- وقفة للتأكيد من وقت لآخر.



Learn to Love
Public Speaking

Public Speaking

الخطابة العامة

- Don't panic. Always remember that your audience wants you to succeed.
 - Don't read a speech word for word. Even if you must use a script, just glance at key words you've marked.
 - Look up at the audience most of the time.
 - Don't be afraid to repeat your main thoughts several times.
- لا تقلق. تذكر دائماً أن المتدربين يريدك أن تنجح.
 - لا تقرأ كلمة كلمة. حتى إذا كنت بحاجة إلى استخدام برنامج نصي ، فما عليك سوى إلقاء نظرة على الكلمات الرئيسية التي حددتها
 - ابحث عن الجمهور معظم الوقت
 - لا تخف من تكرار أفكارك الرئيسية عدة مرات.

Learn to Love
Public Speaking

Public Speaking

الخطابة العامة

- Don't put your hands in your pockets. Use them for at least a few simple gesture
- Don't stand immobile. Move around a bit. Look energetic.
- Don't try to be funny unless you're really good at it.
- Don't run on too long. Say what you have to say, and then quit.

- لا تضع يديك في جيوبك. استخدمها لبضع مرات بسيطة على الأقل
- لا تقف غير متحرك. التحرك قليلا. يبدو حيويًا.
- لا تحاول أن تكون مضحكا إلا إذا كنت جيدة حقا في ذلك.
- لا تماطل طويلاً قل ما لديك لتقوله ، ثم انصرف

The trainer uses any print or visual materials to enhance or reinforce the training message

أي مواد مطبوعة أو بصرية
يستخدمها المدرب لتعزيز أو
تعزيز رسالة التدريب

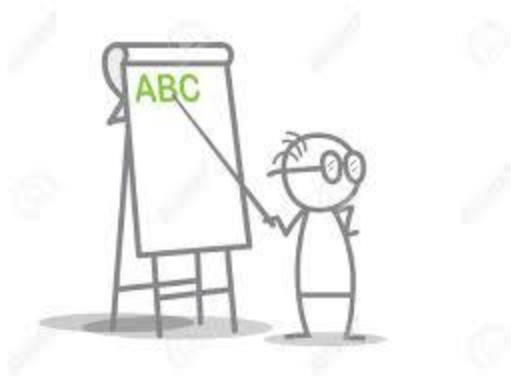


Audio visual aids used

Video



Flip charts



Handouts



LCD, smart board

electronic presentation



Technology



Making training interactive

- Role playing
- Brainstorming
- Case studies
- Group activity
- لعب الأدوار
- العصف الذهني
- دراسات الحالة
- نشاط جماعي

Open-Ended vs. Close-Ended Questions

Open-Ended Questions

Using the 6 Ws

What , Where, When, Who , why how

What do you think we can Do?

Close-Ended Questions

Is it Clear?

Effective question technique

تقنية السؤال الفعال

To open discussion

During discussion

**Guided – Rebound – Redirect –
follow up**

Open ended vs. closed ended

بداية الحوار

أثناء الحوار

ارشاد – انتعاش – توجيه – المتابعة

سؤال مفتوح مقابل مغلق

Effective Questioning Techniques

تقنيات الاستجواب الفعالة

To Open a Discussion

General Questions

Who has a Suggestion about Handling the Problem?

Specific Questions

Abby, you as a Receptionist, What would you Do?

لفتح الحوار

اسئلة عامة

من لديه اقتراح حول معالجة المشكلة؟

أسئلة محددة

أنت موظف استقبال ، ماذا ستفعل؟

During Discussion

اثناء الحوار

الأسئلة الموجهة Guided Questions

Mary, What may Caused the Problem?

ماري ، ما الذي قد يسبب المشكلة؟

انتعاش الأسئلة Rebound Questions

That's Interesting Question, What would you Do?

هذا سؤال مثير للاهتمام ، ماذا ستفعل؟

السؤال المعاد توجيهه Redirected Question

Eva, How would you solve Mary's Situation?

إيفا ، كيف يمكنك حل موقف ماري؟

متابعة السؤال Follow-Up Question

Karen, Why do you think it'll be difficult?

كارين ، لماذا تعتقد أنه سيكون من الصعب؟

Room control

Passive trainees

Dominant trainees

Disruptive trainees

Icebreaker

المتدربين السلبي

المتدربين المهيمنة

المتدربين التخريبية

كاسحة الجليد

• **أولاً: قوى الشخصية المسيطرو هو غالباً يمتلك ذو منصب أو سلطه إداريه أو خبره كبيره فى مجال عمله**

- يصور له أنه صاحب حق فى فرض رأيه على الجميع
- يتم التعامل معه بمنتهى الهدوء
- يفضل الأستماع إليه وعدم مقاطعته على الأقل خلال الفتره الأولى من المحاضرة التدريبيه
- يفضل تأجيل الأستماع لآرائه حتى يدلى الجميع بآرائهم
- يتبع معه أسلوب النقاش مع إستخدام الأدله والحجج والبراهين العلميه، للأستدلال على عدم صحه آراءه إذا كانت بالفعل غير صحيحه

• ثانياً: المفكر الإيجابي وهو صاحب أسلوب فكري منظم ويميل إلى التحليل

- ، ويتبع معه أسلوب إحترام الفكر والمنطق ، ولكن مع عدم التسليم بكل ما يتم طرحه من جانبه، وتأييم ما يقال علمياً ، وضروره إثبات قدراتك العلميه كمدرّب معه دائماً ، وفي ذات الوقت الإستفاده منه في تحقيق فاعليه التدريب

• ثالثاً: المعلوماتي وهو يمتلك قدر هائل من المعلومات

- ، يحب إستعراضها ، لذا يجب تحجيم الوقت الذي يستنفذه في إستعراض معلوماته بلفت نظره إلى الوقت المسموح للنقاش وعدم تعديه لهذا الوقت .

• رابعاً: الودود ذو الشخصية الملتزمة

- حديثه في معظم الأحيان هادف وعقلانى ، لذا يتم التعامل معه باحترام وود ويتم إعطائه الفرصه والإنصات له باهتمام ، بل وإستخدامه فى توجيه دفة التدريب فى بعض الأحيان

• خامساً: الشخص الخجول

- حاول إشراكه فى المناقشات المضمونه فى أول المحاضرة التدريبيه حتى يكتسب الثقة والجراءه ، مع الثناء على آراءه ووجهات نظره أمام الجميع ، ولا تترك الفرصه لآى أحد أن يهاجم آراءه

• سادساً : الشخص السلبي

- حاول جذبته بينضم إلى المجموعه بصفه عامه ، وحاول إشراكه فى المناقشات وأستمع لآراءه وشجعله على أبداء رأيه دائماً من خلال توجيه اللوم أو الأساءه له

Practice 2

Select a subject to present it in front of the group using one or more of the audiovisual aids or handout

Day4

Types of Orientation

- **General Property Orientation**
- **Specific Job Orientation**

➤ التوجية العام للمؤسسة

➤ التوجية الوظيفي المحدد

General Property Orientation

التوجية العام للمؤسسة

- Welcome by a Property Manager. ➤ مرحبا بكم من قبل مدير المؤسسة
- Welcome by Major Department Directors. ➤ أهلا وسهلا بك من مديري الأقسام الرئيسية.
- Video/Slide Presentation or Handout about the Organization's Philosophy and purpose ➤ عرض فيديو / عرض تقديمي أو شريحة عن فلسفة المؤسسة وهدفها.

General Property Orientation

التوجية العام للمؤسسة

- Distribution of Manuals and other material.
 - Review of Policies and Procedures.
 - Discussion of Benefits.
 - Discussion of Guest and Employee Relation.
 - Completion of Personnel Forms.
 - Tour of the Property.
- توزيع الكتيبات والمواد الأخرى.
 - مراجعة السياسات والإجراءات.
 - مناقشة الفوائد.
 - مناقشة علاقة الموظف و الضيف .
 - استكمال نماذج الموظفين.
 - جولة في المؤسسة

Benefits of general property orientation

Benefits to the company:

- Provides a consistent message to all new employees.
- Help employees know that they are working for a great company.
- Introduces management.
- Provides a memorable first impression of the company.

- فوائد الشركة:
- يوفر رسالة متسقة لجميع الموظفين الجدد.
- مساعدة الموظفين على معرفة أنهم يعملون من أجل شركة عظيمة.
- يقدم الإدارة.
- يوفر الانطباع الأول الذي لا ينسى للشركة.

Benefits of general property orientation

- Benefits to the Employee:
- Provides an understanding of the company's expectations and their performance.
- Helps employees understand the value of their positions.
- Builds self-esteem.
- Helps employees realize that they are important to the operation.
- Provides structured learning about the company and the job.
- Establishes early commitment to being a member of the team.
- Builds a foundation for employee motivation.

- مزايا الموظف:
- يوفر فهمًا لتوقعات الشركة وأدائها.
- يساعد الموظفين على فهم قيمة وظائفهم.
- يبني احترام الذات.
- يساعد الموظفين على إدراك أنهم مهمون للعملية.
- يوفر التعلم المنظم عن الشركة والوظيفة.
- الالتزام المبكر بأن تكون عضوًا في الفريق.
- يبني أساسًا لتحفيز الموظفين

Specific Job Orientation

التوجيه الوظيفي

Employees are introduced to:

- The Responsibilities outlined in their JOB DESCRIPTION.
- Immediate needs as Safety and Key Policies and Procedures.
- Portions of the Handbook related to their Job.
- Their Department relationship to other Departments.

يتم تعريف الموظفين على:

- وصف المسؤوليات المبينة للوظيفة
- الاحتياجات والسياسات الرئيسية والسلامة الإجراءات.
- أجزاء من الكتيب المتعلقة بعملهم.
- علاقتهم بالاقسام والإدارات الأخرى..

Questions?



Practice 3

Select a subject to present it in front of the group using one or more of the audiovisual aids or handout

Self-Paced Instruction

تعليمات ذاتية

- دور المدرب:
- تأكد من أن الموضوع مناسب لقدرات المتدرب وأسلوب التعلم و الاهتمام به.
- مساعدة المتدربين على استخدام البرنامج.
- اجعل نفسك متاحًا للإجابة على أي أسئلة.
- تأكد من المتدربين إكمال الموضوع.
- تأكد من المتدربين إتقان المهارات المغطاة.
- توفير تدريب إضافي في مجالات الاحتياجات.
- كن على دراية بمحتويات الموضوع.
- سد الثغرات بواسطة التدريب الفردي إذا لزم الأمر.

Mentoring

التوجيه

What do Mentors Do?

- Teach by Examples.
- Share Knowledge.
- Provide Feedback and Encouragement.
- Assist Self-awareness.
- Build Self-Confidence.
- Communicate Caring.
- Coach.
- Act as Allies.

ماذا الموجهين تفعل؟

- تعليم من الأمثلة.
- تبادل المعارف.
- تقديم ملاحظات والتشجيع.
- مساعدة الوعي الذاتي.
- بناء الثقة بالنفس.
- التواصل العناية.
- مدرب.
- بمثابة الحلفاء.

Mentoring

التوجيه

- Explain the Organization.
- Model and Encourage Professional Behavior.
- Help Employees Discover and Develop their Talents, Interests, Ideas and Competences.
- Help them Live-Up to their Potentials.
- Help them Discover their Weaknesses and learn how to Improve upon them.

- اشرح النظام.
- القدوة والتشجيع علي السلوك الاحترافي.
- ساعد الموظفين على اكتشاف وتطوير مواهبهم ومصالحهم وأفكارهم وكفاءاتهم.
- مساعدتهم على متابعة إمكانياتهم.
- ساعدهم على اكتشاف نقاط الضعف لديهم وتعلم كيفية تحسينها.

Mentoring

التوجيه

- Stay Involved in Employees' Growth, Experiences and Successes.
- Help Employees Create a Clearer Career Plan.

➤ ابقى مصمما في نمو الموظفين ، في الخبرات والنجاحات.

➤ مساعدة الموظفين على خلق مسار مهنة واضحة.

نصائح:

- اذا لم يتوفر عمق الاستقامة ورسوخ قوة الشخصية فان تحديات الحياة ستبرز الدوافع الحقيقية ويسود الفشل مكان النجاحات الزائفة ”
- كيف لنا ان نتذكر جهلنا ، الذي يحتاج اليه نمونا ، حينما نستخدم معرفتنا طوال الوقت

Stephen R. Covey

Day 5

- Program summary reviewing
- Final exam
- Photo shooting
- Program feedback
- Closing the program

Questions?





спасибо
danke 謝謝
ngiyabonga
teşekkür ederim
dank je
gracias
tapadh leat
bedankt
hvala
maururu
dziękuję
mochchakkeram
obrigado
segolun
sukriya
kop khun krap
go raibh maith agat
arigatō
tak
dakujem
merci
merci
ευχαριστώ
감사합니다
thank you

Thank you, Good Luck



Amr el Helaly