



الخطوط العامة للكورس الثاني : كورس أساس عن الشكاواي (٤١ ساعة).
إعداد : د. أحمد المغتي وفق " سلسلة التدريب العملي رقم ٧ " التي أعدها مكتب
المفوض

() (KICHR) :

•
•
:

-
-
-

•
•
•
•

:() + (-) -

-
-
-
-
-

•
:

:()

•
:

-
-
-

()

:

:

:()

()

•

:

:

: () :

)

(

:

:

:

:

: () :

•

•

•

•

•

•

•

•

•

•

:

:

:

:

: () :

•

•

:

:

-

-

-

(...)

-
-
-
-
-
-
- :
- :

:

:

: ()

.(() ())

•
•
•
•

.....

:

•

-

-

-

:

•

-

-

-

:

•

-

-

:

•

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

()

-

-

-

-

-

•

:

•

•

•

:

•

-

-

-

:

:

:

:

: ١٥ دقيقة

:

: ()

:

:

:

:

: ١٥ دقيقة

تصويب قائمة الحضور

: () :

•

:

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

•

•

•

: () :

:

:

:

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

:

:

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

:

:()

•

:()

•

:()

•

:

-

-

()

() :

-
-
-

. :