

التميز في إدارة الجودة والتطوير في مجال الضيافة
والنقل في القطاع الصحي

UK Traininig

PARTNER



التميز في إدارة الجودة والتطوير في مجال الضيافة والنقل في القطاع الصحي

مقدمة

تعد دورة التميز في إدارة الجودة والتطوير في قطاع الضيافة والنقل الصحي من الدورات التدريبية المتقدمة التي تهدف إلى تزويد المشاركين بالمهارات والمعرفة اللازمة لتعزيز جودة الخدمات وتحسين العمليات في هذين القطاعين الحيويين. سواء كنت محترفاً يسعى لتعزيز مسيرته المهنية أو صاحب عمل يسعى لتحقيق التميز، فإن هذه الدورة ستمنحك الأدوات اللازمة للتميز في بيئة العمل التنافسية اليوم. يتناول هذا البرنامج التدريبي إدارة الجودة وتطبيق أساليب إدارة الجودة الشاملة TQM في قطاعي الضيافة والنقل الصحي.

أهداف الدورة

بنهاية الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم أساسيات إدارة الجودة وأهميتها في قطاعي الضيافة والنقل الصحي.
- تعلم كيفية تحديد وتحليل التحديات والفرص المتعلقة بالجودة في هذه الصناعات.
- اكتساب تقنيات عملية لتصميم وتنفيذ أنظمة إدارة الجودة بفعالية.
- استكشاف الطرق التي تساعد على تعزيز رضا العملاء، والولاء، والاحتفاظ بهم من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية.
- الحصول على رؤى حول دمج التكنولوجيا والابتكار لتحفيز التحسين المستمر في إدارة الجودة والكفاءة.
- معرفة أساليب إدارة الجودة المتقدمة وتطبيقها في هذه القطاعات الحيوية.

محاور الدورة

اليوم الأول: أساسيات إدارة الجودة في قطاعي الضيافة والنقل الصحي

- مبادئ إدارة الجودة والإطارات المرجعية الخاصة بها.
- فهم الخصائص الفريدة والتعقيدات التي تواجه قطاعي الضيافة والنقل الصحي.
- تأثير إدارة الجودة على تجربة العملاء ونجاح المنظمات.
- دراسات حالة حول تطبيق إدارة الجودة بنجاح في صناعات مشابهة.
- تحديد الأهداف الأساسية و مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs لتحقيق التميز.

UK Traininig

PARTNER



اليوم الثاني: تخطيط الجودة والاستراتيجية

- تطوير خطة شاملة لإدارة الجودة.
- توافق أهداف الجودة مع رؤية المنظمة.
- دور القيادة في تعزيز ثقافة الجودة في المؤسسات.
- استراتيجيات لتجاوز عقبات تحسين الجودة.
- تطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة TQM.

اليوم الثالث: تنفيذ الجودة وتحسين العمليات

- تحويل خطط الجودة إلى خطوات عملية قابلة للتنفيذ.
- رسم الخرائط العملية وتحديد مجالات التحسين.
- منهجيات Six Sigma Lean لتحسين العمليات.
- تمكين الموظفين وتحفيزهم لتحسين الجودة.
- تقنيات التحسين المستمر في الضيافة والنقل الصحي.

اليوم الرابع: ضمان معايير الصحة والسلامة في خدمات النقل

- أهمية الصحة والسلامة في عمليات النقل.
- الامتثال للوائح الصناعة وأفضل الممارسات في إدارة الجودة.
- إدارة المخاطر واستراتيجيات الاستعداد للأزمات في خدمات النقل الصحي.
- تنفيذ بروتوكولات السلامة دون التأثير على جودة الخدمة.
- التواصل مع العملاء خلال الطوارئ والانقطاعات.

اليوم الخامس: ضمان الجودة في خدمات الضيافة

- ضمان التميز والاتساق في خدمات الضيافة.
- مقاييس ضمان الجودة وتقييم الأداء في قطاع الضيافة.
- التعامل مع تعليقات وشكاوى العملاء بفعالية.
- دمج التكنولوجيا في تحسين تقديم الخدمات.
- تدريب وتطوير الموظفين لضمان التميز في خدمة العملاء.

UK Training

PARTNER



اليوم السادس: إدارة علاقات العملاء والتعليقات

- بناء علاقات قوية مع العملاء في قطاعي الضيافة والنقل الصحي.
- دور التعاطف والتواصل الفعال في التفاعل مع العملاء.
- استراتيجيات التعامل مع المواقف الصعبة والعملاء المتحدين.
- استخدام التعليقات لتحسين الأداء.
- إدارة السمعة على الإنترنت وتأثير المراجعات.

اليوم السابع: الابتكار والتكنولوجيا في إدارة الجودة

- الاستفادة من التكنولوجيا لتحسين الجودة في قطاعي الضيافة والنقل الصحي.
- دور تحليل البيانات في تحديد الاتجاهات والمجالات التي تتطلب تحسينات.
- تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تخصيص الخدمات وتحسين الكفاءة.
- دمج الحلول الرقمية في تحسين العمليات.
- الاتجاهات المستقبلية والتكنولوجيا الناشئة في إدارة الجودة.

اليوم الثامن: التدقيق على الجودة والامتثال

- إجراء التدقيق الداخلي لضمان التحسين المستمر في إدارة الجودة.
- التأكد من الامتثال للمعايير واللوائح الصناعية.
- معالجة مشاكل عدم الامتثال وتنفيذ إجراءات تصحيحية.
- التحضير للتقييمات الخارجية والشهادات.
- أفضل الممارسات في توثيق الجودة وحفظ السجلات.

اليوم التاسع: الاستدامة والممارسات المسؤولة

- فهم أهمية الاستدامة في قطاعي الضيافة والنقل الصحي.
- تنفيذ ممارسات صديقة للبيئة.
- المبادرات الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات وتأثيرها على الجودة والمجتمع.
- التوازن بين الاستدامة والاعتبارات المالية.
- الترويج للسياحة والنقل المسؤول.

UK Training

PARTNER



اليوم العاشر: مستقبل إدارة الجودة في الضيافة والنقل الصحي

- توقع التحديات المستقبلية والفرص في الصناعة.
- تطور مبادئ إدارة الجودة ومنهجياتها.
- تطوير خطة لتطوير مستدام لإدارة الجودة.
- خلق ثقافة الابتكار والقدرة على التكيف.
- التخرج وخطة العمل للتطبيق بعد الدورة.

لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الايجابيات والسلبيات!

- اكتساب فهماً عميقاً لإدارة الجودة في الضيافة والنقل الصحي.
- تعلم أساليب إدارة الجودة المتقدمة وكيفية تطبيقها لتحسين العمليات والخدمات.
- تعزيز مهارات إدارة الجودة لضمان رضا العملاء وزيادة الولاء.
- اكتساب تقنيات عملية لتحسين العمليات وضمان الامتثال للمعايير.
- اكتساب مهارات في تحليل البيانات و التكنولوجيا لتعزيز إدارة الجودة.

الخاتمة

دورة التميز في إدارة الجودة والتطوير في قطاع الضيافة والنقل الصحي هي فرصة ثمينة للمهنيين لاكتساب المهارات اللازمة لتعزيز جودة الخدمات وتحقيق التميز في هذين القطاعين الحيويين. من خلال منهج عملي يغطي جميع جوانب إدارة الجودة، ستكون مجهزاً بأدوات وأساليب فعالة لضمان التحسين المستمر وتوفير تجربة عملاء متميزة.

لا تفوت الفرصة لتعزيز مهاراتك في إدارة الجودة وتحقيق النجاح المهني والتميز المؤسسي!

UK Traininig

PARTNER

