

التهيز في إدارة الضيافة والهواصلات في قطاع الصحة

UK Traininig

**PARTNER**



## التهيز في إدارة الضيافة والمواصلات في قطاع الصحة

### مقدمة

تم تصميم الدورة التدريبية للتهيز في إدارة الضيافة والمواصلات في قطاع الصحة لتزويد المتخصصين في الرعاية الصحية بالمهارات والمعرفة اللازمة لإدارة خدمات الضيافة والمواصلات بشكل فعال في صناعة الرعاية الصحية. ستغطي هذه الدورة الجوانب الرئيسية لإدارة الضيافة والمواصلات ، بما في ذلك خدمة العملاء ، والخدمات اللوجستية ، وإدارة التكاليف.

### اهداف الدورة

- تزويد المتخصصين في الرعاية الصحية بفهم شامل لإدارة الضيافة والمواصلات في صناعة الرعاية الصحية.
- تزويد المشاركين بالمهارات والمعرفة اللازمة لإدارة خدمات الضيافة والمواصلات بشكل فعال في مؤسسات الرعاية الصحية الخاصة بهم.
- تحسين خدمة العملاء ورضا المرضى من خلال تقديم خدمات ضيافة ومواصلات عالية الجودة.
- تحسين العمليات اللوجستية المتعلقة بإدارة الضيافة والمواصلات من أجل تقليل التكاليف وزيادة الكفاءة.
- تزويد المشاركين بأفضل الممارسات ودراسات الحالة في إدارة الضيافة والمواصلات في صناعة الرعاية الصحية.
- تشجيع التعاون والتواصل بين المتخصصين في الرعاية الصحية المشاركين في إدارة الضيافة والمواصلات.

### محاوِر الدورة

#### اليوم الأول

#### مقدمة في إدارة الضيافة والمواصلات في قطاع الصحة

- نظرة عامة على صناعة الرعاية الصحية
- أهمية إدارة الضيافة والمواصلات في الرعاية الصحية
- التحديات الرئيسية في إدارة الضيافة والمواصلات
- المتطلبات التنظيمية لإدارة الضيافة والمواصلات في مجال الرعاية الصحية
- أفضل الممارسات في إدارة الضيافة والمواصلات في مجال الرعاية الصحية

#### اليوم الثاني

#### خدمة العملاء في إدارة الضيافة والمواصلات

- فهم احتياجات العملاء وتوقعاتهم
- التواصل الفعال مع المرضى وذويهم
- التعامل مع شكاوى العملاء وملاحظاتهم
- الحفاظ على ثقافة خدمة العملاء الإيجابية
- تنفيذ برامج تدريب خدمة العملاء

#### اليوم الثالث

#### الخدمات اللوجستية في إدارة الضيافة والمواصلات

**PARTNER**



- فهم العمليات اللوجستية في الرعاية الصحية
- إدارة المخزون وتحسين سلسلة التوريد
- لوجستيات المواصلات للمرضى والإمدادات الطبية
- أنظمة التتبع والمراقبة للخدوات اللوجستية
- دراسات حالة في الإدارة اللوجستية الناجحة في مجال الرعاية الصحية

#### اليوم الرابع

##### إدارة التكاليف في إدارة الضيافة والمواصلات

- فهم محركات التكلفة في إدارة الضيافة والمواصلات
- الميزانية والتنبؤ لخدمات الضيافة والمواصلات
- استراتيجيات توفير التكاليف في إدارة المواصلات والضيافة
- إدارة العقود والتفاوض مع الموردين
- قياس عائد الاستثمار لخدمات الضيافة والمواصلات

#### اليوم الخامس

##### القيادة وإدارة الفريق في إدارة الضيافة والمواصلات

- أساليب القيادة في إدارة الرعاية الصحية
- بناء وقيادة فرق فعالة في إدارة الضيافة والمواصلات
- إدارة النزاعات وتعزيز التعاون بين أعضاء الفريق
- تحفيز وإشراك الموظفين في إدارة الضيافة والمواصلات
- تقدير وملاحظات الأداء والتدريب لأعضاء الفريق

#### اليوم السادس

##### إمكانية الوصول والشهولية في إدارة المواصلات

- فهم احتياجات المرضى ذوي الإعاقة
- توفير خدمات نقل يمكن الوصول إليها للمرضى ذوي الإعاقة
- التأكد من الالتزام بلوائح الإعاقة
- تعزيز الشهولية والتنوع في خدمات المواصلات
- دراسات حالة في الوصول الناجح والشهولية في إدارة المواصلات

#### اليوم السابع

##### التكنولوجيا والابتكار في إدارة الضيافة والمواصلات

- نظرة عامة على اتجاهات التكنولوجيا في إدارة الرعاية الصحية والضيافة والمواصلات
- فوائد وتحديات تنفيذ الحلول التقنية
- حلول مبتكرة في إدارة الضيافة والمواصلات
- دمج الحلول التقنية في سير عمل الرعاية الصحية
- الاتجاهات والفرص المستقبلية للتكنولوجيا والابتكار في مجال الرعاية الصحية وإدارة الضيافة والمواصلات

#### اليوم الثامن

##### الاستدامة البيئية في إدارة الضيافة والمواصلات

- فهم التأثير البيئي لخدمات الرعاية الصحية والضيافة والمواصلات
- تطوير استراتيجية استدامة لإدارة الضيافة والمواصلات
- تطبيق الممارسات المستدامة في إدارة المواصلات والضيافة
- قياس أداء الاستدامة والإبلاغ عنه
- دراسات حالة في ممارسات الاستدامة الناجحة في إدارة الضيافة والمواصلات الصحي

UK Training  
**PARTNER**



#### اليوم التاسع

#### إدارة النزاهات في إدارة الضيافة والمواصلات

- الاستعداد لمواجهة النزاهات في إدارة الضيافة والمواصلات
  - تطوير خطة إدارة النزاهات
  - استراتيجيات الاتصال أثناء النزاهات
- إدارة تأثير النزاهات على المرضى والموظفين
- الانتعاش بعد النزاهة والدروس المستفادة

#### اليوم العاشر

#### التعاون والشبكات في إدارة الضيافة والمواصلات

- أهمية التعاون والتواصل في إدارة الضيافة والمواصلات
- بناء علاقات مع منظمات الرعاية الصحية الأخرى ومقدمي الخدمات
- تبادل أفضل الممارسات ودراسات الحالة في إدارة الضيافة والمواصلات
  - فرص التعاون والتواصل في مجال الرعاية الصحية
- وضع خطة للتعاون والتواصل المهتمر بعد الدورة التدريبية

UK Training

**PARTNER**



## Blackbird Training Clients



UK Training  
**PARTNER**





## البرامج التدريبية

إدارة المشافي  
القطاع العام  
ورشات عمل خاصة  
النفط والغاز  
هندسة الاتصالات  
تكنولوجيا المعلومات  
الصحة والسلامة  
القانون وإدارة العقود  
الجهازك و السلامة  
الطيران والاهلاحة الجوية  
الإدارة العليا

## البرامج التقنية/البرامج الإدارية

المهارات الاحترافية  
الهالية والمحاسبة والهيرانية  
الإعلام والعلاقات العامة  
إدارة المشاريع  
الموارد البشرية  
تدقيق الحسابات وضمان الجودة  
التسويق والمبيعات وخدمة العملاء  
السكرتارية وإدارة المكاتب  
سلسلة التوريد والخدمات اللوجستية  
الإدارة والقيادة  
صقل المهارات والإدارة المرنة



International House 185 Tower Bridge  
Road London SE1 2UF United Kingdom



+44 7401 1773 35  
+44 7480 775526



training@blackbird-training.com



www.blackbird-training.com

UK Training

**PARTNER**

