

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

UK Traininig

**PARTNER**



## التعزيز في إدارة الجودة والتطوير في مجال الضيافة والنقل في القطاع الصحي

### مقدمة

التعزيز في إدارة الجودة والتطوير في مجال الضيافة والنقل في القطاع الصحي. سيتعمق الحاضرون في المفاهيم الأساسية والاستراتيجيات وأفضل الممارسات التي ستمكنهم من تعزيز التميز في الخدمة وتحسين العمليات في هذه الصناعات الحيوية. سواء كنت محترفًا يسعى للتقدم في حياتك المهنية أو صاحب عمل يسعى لتحقيق التميز، تم تصميم هذه الدورة التدريبية لتعزز مهاراتك بالادوات اللازمة لتتقدم في بيئة اليوم التنافسية.

### اهداف الدورة

- فهم أساسيات إدارة الجودة وأهميتها في قطاعي الضيافة والنقل الصحي.
- تعلم كيفية تحديد وتحليل التحديات والفرص المحددة المتعلقة بالجودة في هذه الصناعات.
- اكتساب التقنيات العملية لتصميم وتنفيذ أنظمة إدارة الجودة الفعالة.
- استكشاف طرقًا لتعزيز رضا العملاء وولائهم والاحتفاظ بهم من خلال جودة الخدمة الفائقة.
- اكتساب رؤى حول دمج التكنولوجيا والابتكار لدفع التحسين المستمر في الجودة والكفاءة.

### محاور الدورة

#### اليوم الأول

#### أسس إدارة الجودة في الضيافة والنقل الصحي

- مقدمة في مبادئ وأطر إدارة الجودة.
- تحديد الخصائص والتعقيدات الفريدة لقطاعي الضيافة والنقل الصحي.
- فهم تأثير الجودة على تجربة العملاء والنجاح التنظيمي.
- دراسات حالة لتطبيقات إدارة الجودة الناجحة في الصناعات ذات الصلة.
- تهيئ الطريق للتميز: تحديد أهداف الجودة ومؤشرات الأداء الرئيسية KPIs.

#### اليوم الثاني

#### إستراتيجية وتخطيط الجودة

- تطوير خطة إدارة الجودة الشاملة.
- صياغة أهداف الجودة مع رسالة المنظمة ورويتها.
- دور القيادة في قيادة ثقافة الجودة.
- استراتيجيات للتغلب على العوائق التي تحول دون تحسين الجودة.
- تنفيذ نهج إدارة الجودة الشاملة TQM.

#### اليوم الثالث

#### تنفيذ الجودة وتحسين العمليات

UK Training

**PARTNER**



- ترجمة خطط الجودة إلى خطوات قابلة للتنفيذ.
- رسم الخرائط وتحديد مجالات التحسين.
- منهجيات Lean و Sigma Six لتحسين العملية.
- تمكين الموظفين والمشاركة لتحسين الجودة.
- تقنيات التحسين المستمر في سياق الضيافة والنقل الصحي.

#### اليوم الرابع

##### ضمان معايير الصحة والسلامة في خدمات النقل

- فهم أهمية الصحة والسلامة في عمليات النقل.
- الامتثال للوائح الصناعة وأفضل الممارسات.
- إدارة المخاطر والاستعداد للزخات لمقدمي خدمات النقل الصحي.
- تنفيذ بروتوكولات السلامة دون المساس بجودة الخدمة.
- التواصل مع العملاء أثناء حالات الطوارئ والاضطرابات.

#### اليوم الخامس

##### ضمان الجودة في خدمات الضيافة

- ضمان الاتساق والتميز في خدمات النزلاء.
- مقاييس ضمان الجودة وتقييم الأداء.
- معالجة وملاحظات العملاء وشكاويهم بشكل فعال.
- تكامل التكنولوجيا لتقدير خدمة وبسطة.
- تدريب وتطوير الموظفين للتميز في الخدمة.

#### اليوم السادس

##### إدارة علاقات العملاء وملاحظاتهم

- بناء علاقات قوية مع العملاء في قطاعي الضيافة والنقل الصحي.
- دور التعاطف والتواصل الفعال في تفاعلات العملاء.
- استراتيجيات للتعامل مع المواقف الصعبة والعملاء الصعبين.
- الاستفادة من ملاحظات العملاء لدفع التحسينات.
- إدارة السمعة عبر الإنترنت وتأثير المراجعات.

#### اليوم السابع

##### الابتكار والتكنولوجيا في إدارة الجودة

- الاستفادة من التكنولوجيا لتحسين الجودة في الضيافة والنقل الصحي.
- دور تحليلات البيانات في تحديد الاتجاهات ومجالات التحسين.
- تطبيقات الذكاء الاصطناعي AI في تخصيص الخدمة وكفاءتها.
- دمج الحلول الرقمية لتحسين العمليات.
- الاتجاهات المستقبلية والتقنيات الناشئة في الصناعة.

#### اليوم الثامن

##### تدقيقات الجودة والامتثال

- إجراء عمليات تدقيق الجودة الداخلية من أجل التحسين المستمر.
- ضمان الامتثال لمعايير وأنظمة الصناعة.
- معالجة قضايا عدم الامتثال وتنفيذ الإجراءات التصحيحية.
- التحضير لتقييمات الجودة الخارجية والشهادات.
- أفضل الممارسات في توثيق الجودة وحفظ السجلات.

UK Training  
**PARTNER**



#### اليوم التاسع

#### الاستدامة والممارسات المسؤولة

- فهم أهمية الاستدامة في قطاعي الضيافة والنقل الصحي.
- تطبيق ممارسات صديقة للبيئة.
- مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات CSR من أجل الجودة والتأثير على المجتمع.
- الموازنة بين الاستدامة والاعتبارات المالية.
- تعزيز السياحة المسؤولة والنقل.

#### اليوم العاشر

#### مستقبل إدارة الجودة في الضيافة والنقل الصحي

- توقع التحديات والفرص المستقبلية في الصناعة.
- تطوير مبادئ ومنهجيات إدارة الجودة.
- تطوير خارطة طريق للتحسين المستمر للجودة.
- خلق ثقافة الابتكار والقدرة على التكيف.
- التخطيط والعمل لتنفيذها بعد الدورة.

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 والصلاح الجوية  
الإدارة العليا

## البرامج التقنية لبرامج الإدارة

المهارات الاحترافية  
الهالية والحاسبة والهيرانية  
الإعلام والعلاقات العامة  
إدارة المشاريع  
الهوراد البشرية  
تحقيق الحسابات وضمان الجودة  
التسويق والمبيعات وخدمة العملاء  
السكرتارية وإدارة المكاتب  
سلسلة التوريد والخدمات اللوجستية  
الإدارة والقيادة  
الرشاقة والارتقاء



BLACKBIRD  
FOR TRAINING



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



+44 7401 1773 35  
+44 7480 775526



Sales@blackbird-training.com



www.blackbird-training.com

UK Training

**PARTNER**

