

## كلية دبي للسياحة تطلق برنامجاً جديداً ضمن مبادرة "نهج دبي" لارتقاء بمستوى الخدمات المقدّمة لأصحاب الهمم

\*برنامج تدريبي إلكتروني مخصّص للعاملين في قطاع السياحة ممن يتعاملون مباشرة مع الزوّار لتقديم أفضل مستويات الخدمة لأصحاب الهمم

دبي، 23 ديسمبر 2018: أعلنت كلية دبي للسياحة، التابعة لدائرة السياحة والتسويق التجاري بدبي (دبي للسياحة) عن إطلاق برنامج تدريبي جديد للخدمة الشاملة، يهدف إلى تزويد العاملين في قطاع السياحة ممن يتعاملون مباشرة مع الزوّار بالمهارات والأساليب الضرورية لتقديم أفضل الخدمات لأصحاب الهمم.

وبرنامج الخدمة الشاملة هو برنامج إلكتروني تم تطويره كمرحلة ثانية لبرنامج "نهج دبي" الذي أطلقته كلية دبي للسياحة عام 2017، بهدف تطوير العاملين في قطاع السياحة ممن يتعاملون بشكل مباشر مع الزوّار. وفي إطار رؤية دبي الرامية لأن تكون مدينة متاحة للجميع، فإنّ برامج التدريب الافتراضي تركّز على دور التعاطف وأهمية تقديم أعلى مستوى من الخدمات لكافة الزوّار بما يعكس شمولية المجتمع.

وسيعمل هذا البرنامج على تمكين الإمارة من وضع معايير عالمية المستوى للخدمة وخاصة في جميع المواقع التي تتطلّب التعامل المباشر بين الزائر ومقدّم الخدمة. بالإضافة إلى رفع مستوى الوعي لدى العاملين في الصفوف الأمامية بمختلف متطلّبات أصحاب الهمم، وتزويدهم بالمعلومات الصحيحة وكيفية تجنب المفاهيم الخاطئة بما يساعد العاملين على تقديم خدمات بشكل محترف وبأسلوب إيجابي يلائم خصوصية هذه الفئة.

وقال عيسى بن حاضر، المدير العام لكلية دبي للسياحة: "جاء إطلاق برنامج "نهج دبي" كمبادرة تدريبية ذات هدف واضح يرمي إلى توفير تدريب احترافي لموظفي الصفوف الأمامية في قطاع السياحة حتى يتمكنوا من تقديم خدمات للزوّار على أعلى مستوى. وذلك بما يتوافق مع جهودنا المستمرة لتوفير تجربة سياحية راقية، مع الحرص على تقديم الخدمة المميّزة لجميع الزوّار بلا استثناء. ويركّز برنامج الخدمة الشاملة على التنوّع والإندماج، بما يضمن تقديم أعلى مستوى لخدمة العملاء لجميع فئات الزوّار، وفي الأماكن التي يتم فيها التعامل مباشرة بين الموظف والزائر. ويسلّط البرنامج الضوء على أهمية التعامل الإحترافي مع أصحاب الهمم، وفهم إعاقاتهم بشكل أفضل لتصبح تلقائية. وفيما نستمر في مساعينا نحو تحقيق التميّز على جميع المستويات في السياحة، فإنّ هذا البرنامج يرتقي بمستوى الضيافة في دبي عبر التركيز على تحقيق رضا المتعاملين كافة".



يتوفّر برنامج الخدمة الشاملة على المنصة التدريبية لبرنامج "نهج دبي" <https://dubaiway.ae/> وتم تصميم برنامج "نهج دبي" بهدف توسيع آفاق المعرفة لدى العاملين في القطاعين الحكومي والخاص المتخصصين في تقديم خدمات للمتعاملين سواء في المنشآت الفندقية، أو شركات الطيران، أو المطارات، أو مراكز التسوق، أو النقل، أو الحدائق الترفيهية، أو المعالم السياحية أو غيرها، ومساعدتهم على اكتساب الإرشادات المهمة للزوّار حتى يتمكنوا من التعرف جيداً على دبي.

ويعمل برنامج الخدمة الشاملة من خلال تقديم مجموعة واسعة من مقاطع الفيديو، والقصص الواقعية، والأنشطة، والتقييمات لتزويد المتدربين بالمهارات التي يحتاجون إليها للتعامل مع الزوّار مهما اختلفت احتياجاتهم. كما سيصبح بإمكان المشاركين التمييز بين حالات العجز والإعاقة، مع القدرة على تحديد نوعيتها واستيعاب التحدّيات المرتبطة بكل حالة، بالإضافة إلى إكسابهم مهارات التعامل مع أصحاب الهمم وفق أعلى معايير خدمة المتعاملين.

## -انتهى-

### نبذة عن دائرة السياحة والتسويق التجاري بدبي (دبي للسياحة)

تتمثل رؤية دائرة السياحة والتسويق التجاري في ترسيخ مكانة دبي باعتبارها وجهة سياحية رائدة عالمياً ومركز تجاري متميز على مستوى العالم، وتسعى إلى تعميق مستوى الوعي حول مدينة دبي لدى الجمهور من مختلف أنحاء العالم وجذب السياح وتعزيز الاستثمارات الداخلية في الإمارة. وتعتبر (دبي للسياحة) الجهة الرئيسية المسؤولة عن التخطيط والإشراف والتطوير والتسويق السياحي في إمارة دبي، كما تعمل أيضاً على تسويق القطاع التجاري في الإمارة والترويج له؛ وهي المنوط بها ترخيص جميع الخدمات السياحية وتصنيفها، بما في ذلك المنشآت الفندقية، وشركات تنظيم الرحلات، ووكلاء السياحة والسفر. ومن العلامات التجارية والإدارات الحالية التي تنضوي تحت مظلة "دبي للسياحة": "فعاليات دبي للأعمال"، و"جدول فعاليات دبي"، و"مؤسسة دبي للمهرجانات والتجزة".

### نبذة عن كلية دبي للسياحة

لقد تأسست كلية دبي للسياحة التابعة لـ "دبي للسياحة" بهدف تلبية الطلب الهائل على الكوادر المؤهلة في قطاعات السياحة، الضيافة، الفعاليات، فنون الطهي وإدارة التجزة. وتم تطوير جميع مقررات كلية دبي للسياحة بالتعاون مع خبراء مختصين من هذه القطاعات، لضمان دخول الخريجين سوق العمل بكل ثقة بعد حصولهم على المعرفة والمهارات العملية اللازمة لشق طريقهم المهني بنجاح، وبأسرع وقت ممكن. كما تقدّم الكلية برامج أساسية تمّ تصميمها خصيصاً لتلائم القطاع السياحي، ومن بينها "نهج دبي"، المخصّص للموظفين الذين يتعاملون مباشرة مع الزبائن، و"خبير دبي"، البرنامج التعليمي والتدريبي الإلكتروني لوكلاء السياحة والسفر. للمزيد من المعلومات حول كلية دبي للسياحة، يرجى التواصل على [info@dct.ac.ae](mailto:info@dct.ac.ae)

للمزيد من المعلومات يرجى الاتصال على:

[mediarelations@dubaitourism.ae](mailto:mediarelations@dubaitourism.ae)

0097142017682